



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
شعبة العلوم الاقتصادية



الموضوع

دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية-دراسة عينة من البنوك خلال الفترة (2010-2022)

أطروحة دكتوراه مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث LMD في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

إشراف الأستاذة:

أ.د - إنصاف قسوري

إعداد الطالبة:

سندس بن عبد الله

لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
- أسماء حدانة	أستاذ محاضر أ	رئيسا	محمد خيضر بسكرة
- إنصاف قسوري	أستاذ	مقررا	محمد خيضر بسكرة
- نجاة مسمش	أستاذ محاضر أ	ممتحنا	محمد خيضر بسكرة
- دلال نورالدين	أستاذ محاضر أ	ممتحنا	محمد خيضر بسكرة
- طارق خاطر	أستاذ	ممتحنا	باتنة 1
- فريدة معارفي	أستاذ	ممتحنا	باتنة 1



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
شعبة العلوم الاقتصادية



الموضوع

دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية-دراسة عينة من البنوك خلال الفترة (2010-2022)

أطروحة دكتوراه مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث LMD في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

إشراف الأستاذة:

أ.د - إنصاف قسوري

إعداد الطالبة:

سندس بن عبد الله

لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
- أسماء حدانة	أستاذ محاضر أ	رئيسا	محمد خيضر بسكرة
- إنصاف قسوري	أستاذ	مقررا	محمد خيضر بسكرة
- نجاة مسمش	أستاذ محاضر أ	ممتحنا	محمد خيضر بسكرة
- دلال نورالدين	أستاذ محاضر أ	ممتحنا	محمد خيضر بسكرة
- طارق خاطر	أستاذ	ممتحنا	باتنة 1
- فريدة معارفي	أستاذ	ممتحنا	باتنة 1

الإهداء

أهدي عملي المتواضع هذا:

إلى والدي الحبيبين: إليكما، يا منبع الحنان وسر القوة، يا من غرستم في قلبي حب الحياة والإصرار على تحقيق الأحلام، شكرا لأنكما كنتما دائما السند الذي أعتمد عليه، والنور الذي يضيء دربي في أصعب الأوقات، كلمات الشكر تخجل أمام عطائكما الذي لا ينضب وتضحياتكما التي لا تقدر بثمن، أسأل الله أن يمد في أعماركما ويكمل حياتكما بالسعادة والرضا

إلى إخوتي الأعزاء: إبراهيم، زهير، وأحمد... كنتم دائما سندي وعوني، كلماتكم وتشجيعكم كانا نبراسا في رحلتي، فما أنا إلا جزء منكم، أزهر بفضل محبتكم.. وإلى أختي الحبيبة وحيدتي قريبة قلبي، وإلى أبنائها الذين ملؤا حياتي بالدفء والبهجة... أقول لكم إن حبكم هو الزاد الذي يعينني على مواصلة المسير.

إلى زوجي العزيز: إلى شريك دربي وسندي في الحياة، شكرا لكونك دائما مصدر دعمي وأملتي، وشكرا لصبرك وحبك الذي يحيطني في كل خطوة أخطوها، أنت القوة التي تدفعني إلى الأمام وترفعني حين يثقلني التعب، وأنت الأمان الذي أعود إليه مهما تاهت بي الطرق، وجودك في حياتي يجعل كل إنجاز له طعما مميزا، أسأل الله أن يديمك لي نعمة أفتخر بها كل يوم

إلى من يؤمن بأن العلم رسالة سامية إلى كل من يزرع بذور المعرفة وينشرها بسخاء، إلى من لا يبخل بمعلومة ولا يتردد في تقديم المساعدة، إلى أولئك الذين يمدون أيديهم بالعطاء، ويسكبون من معين خبراتهم بلا تردد، أنتم نبض الحياة في عالمنا، وأنتم من يغرس قيم المشاركة والتكافل في قلوبنا، أرفع لكم أسمى عبارات الشكر والامتنان، أنتم مصابيح تضيء دروب العلم، وأجنحة ترفع الآخرين نحو آفاق أوسع وأجمل.

إلى من كان ناصحا كريما ومعلما ملهما، وإلى كل طلاب العلم الذين ينيرون دروب المستقبل بعزيمتهم، أقول لكم: إن كلماتكم ومواقفكم باقية في الذاكرة كنجوم تسطع في سماء الحياة
هذا الإهداء هو لكم جميعا، لأنكم كنتم النور الذي قادني في كل خطوة، والروح التي أمدتني بالشجاعة لأكون ما أنا عليه اليوم. لكم مني كل الحب والتقدير، وإلى قلوبكم أهدي ثمرة هذا الجهد.

شكر وعرفان

الحمد لله حمدا يليق بكماله وثناء يليق بعظمته، الحمد لله الذي سدد خطانا وأنار سبيلنا ويسر لنا أمورنا
وكان في عوننا على إتمام هذا العمل المتواضع

والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين

وبعد:

أتقدم بالشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة "إنصاف قسوري" التي أشرفت على هذا البحث العلمي ولم
تبخل علي بإرشاداتها ونصائحها والتوجيهات الضرورية التي ساهمت على حد كبير في انجاز هذا العمل
المتواضع.

كما أتقدم بالشكر الموصول إلى أعضاء لجنة المناقشة وعلى قبولهم الإطلاع على هذا العمل المتواضع
ومناقشته وابدائهم ملاحظاتهم وتوجيهاتهم القيمة،

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من قدم يد العون لي بأي شكل من الأشكال من أساتذة أو زملاء من
قريب أو من بعيد.

شكرا للجميع والحمد لله رب العالمين والصلاة على أشرف المرسلين.

ملخص الدراسة

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الرقمنة على الأداء المالي للمصارف، مع التركيز على قياس الفروقات في الأداء المالي قبل وبعد تطبيق الرقمنة، وتحديد مدى مساهمة الرقمنة في تحسين مؤشرات الأداء المالي بالاعتماد على نموذج العائد على حقوق الملكية في تقييم الأداء المالي للمصارف المدروسة.

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التاريخي في الجانب النظري من الدراسة من خلال جمع كافة المعلومات، كما اعتمدت على المنهج التحليلي عند تحليل بيانات الجداول والمعطيات التي تم جمعها من التقارير السنوية للمصارف المدروسة، القوائم المالية، والمواقع الرسمية، ومركز الصندوق الوطني للسجل التجاري CNRC، لعينة مكونة من ثلاث مصارف جزائرية تتمثل في المصرف الوطني الجزائري، ومصرف السلام الجزائري، ومصرف البركة الجزائري، خلال الفترة 2010-2022. واستخدمت الدراسة اختبار ويلكوكسن لدراسة الفروقات الإحصائية وتحليل الأداء المالي قبل وبعد الرقمنة.

تم إجراء الدراسة في الجزائر واستندت إلى تحليل أداء عينة مختلفة من المصارف العاملة في السوق الجزائرية، مصرف عمومي وآخر خاص وآخر مختلط. أظهرت النتائج أن الرقمنة كان لها تأثير إيجابي ملحوظ على بعض مؤشرات الأداء المالي، مثل تحسن العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE)، مع تفاوت في تأثيرها على بعض المؤشرات الأخرى، مما يعكس أهمية الإدارة الفعالة لتطبيق الرقمنة. كما أظهرت النتائج أن دور الرقمنة وتأثيرها الإيجابي على أداء المصارف يظهر على المدى البعيد على عكس الفترات القصيرة التي لا تظهر فعالية الرقمنة.

تفتح الدراسة آفاقاً بحثية لمزيد من الدراسات التي تبحث في تأثير الرقمنة على عناصر أخرى مثل رضا العملاء وإدارة المخاطر، بالإضافة إلى تقييم تأثير الرقمنة على الأداء المالي في قطاعات مصرفية مختلفة وأسواق مالية أخرى.

الكلمات المفتاحية: رقمنة، خدمات مصرفية، أداء مالي، البنك الوطني الجزائري، بنك البركة الجزائري، بنك السلام الجزائري

Abstract:

This study aims to analyze the impact of digitalization on the financial performance of banks, focusing on measuring the differences in financial performance before and after the implementation of digitalization and assessing the extent to which digitalization contributes to improving financial performance indicators. The study relies on the return on equity (ROE) model as a framework for evaluating the financial performance of the analyzed banks.

The study adopts a descriptive and historical approach in the theoretical section to collect relevant information and employs an analytical approach in processing the data extracted from tables, reports, and financial statements. Data were collected from annual reports, financial statements, official websites, and the National Commercial Registry Center (CNRC) for a sample of three Algerian banks: the National Bank of Algeria, Al Salam Bank Algeria, and Al Baraka Bank Algeria, covering the period from 2010 to 2022. The Wilcoxon test was used to examine statistical differences and analyze financial performance before and after digitalization.

Conducted in Algeria, the study analyzed the performance of a diversified sample of banks, including a public bank, a private bank, and a mixed-ownership bank. The findings revealed that digitalization had a significant positive impact on certain financial performance indicators, such as improvements in return on assets (ROA) and return on equity (ROE), although its effects on other indicators varied. The results also highlighted that the positive impact of digitalization on bank performance becomes more evident in the long term, as opposed to shorter periods where its effectiveness may not be as apparent.

The study opens avenues for further research into the impact of digitalization on other aspects, such as customer satisfaction and risk management, as well as evaluating its effects on financial performance in different banking sectors and financial markets.

Keywords: Digitalization, Banking Services, Financial Performance, National Bank of Algeria, Bank El Baraka of Algeria, Bank El Salam of Algeria

الفهرس العام

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	الإهداء
II	شكر وعرفان
V - III	ملخص الدراسة
XVI - VI	الفهرس العام
X - VII	فهرس المحتويات
XI - X	قائمة الأشكال
XVI - XI	قائمة الجداول
أ - ط	مقدمة العامة
ب	تمهيد
ت	1- طرح الإشكالية والأسئلة البحثية
ت - س	2- الدراسات السابقة
س - ش	3- نموذج وفرضيات الدراسة
ش - ص	4- التوضع الابستمولوجي ومنهجية الدراسة
ص - ض	6- تصميم البحث
ض	7- أهمية الدراسة
ض - ط	8- هيكل الدراسة
55 - 01	الفصل الأول: الإطار النظري للأداء المالي في المصارف
02	تمهيد
09 - 03	المبحث الأول: ماهية الأداء
05 - 03	المطلب الأول: تعريف وخصائص الأداء
06 - 05	المطلب الثاني: مداخل الأداء
07 - 06	المطلب الثالث: مستويات الأداء
09 - 07	المطلب الرابع: تصنيفات الأداء
18 - 10	المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي في المصارف
12 - 10	المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي في المصارف

14 – 12	المطلب الثاني: التطور التاريخي للأداء المالي في المصارف
16 – 14	المطلب الثالث: أهمية الأداء المالي في المصارف
18 – 16	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء المالي في المصارف
25 – 18	المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي في المصارف
19 – 18	المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي في المصارف
22 – 19	المطلب الثاني: أهمية وأهداف تقييم الأداء المالي في المصارف
23 – 22	المطلب الثالث: ركائز تقييم الأداء المالي في المصارف ومعاييرها
25 – 23	المطلب الرابع: إجراءات تقييم الأداء المالي وخصائص الأداء المالي الجيد وشروط نجاحه
55 – 25	المبحث الرابع: أدوات قياس وتقييم الأداء المالي ونماذجها
40 – 25	المطلب الأول: الأدوات التقليدية لتقييم الأداء المالي المصرفي
44 – 40	المطلب الثاني: الأدوات الحديثة لتقييم الأداء المالي المصرفي
54 – 44	المطلب الثالث: نماذج تقييم الأداء المالي المصرفي
55	خلاصة الفصل الأول
101 – 56	الفصل الثاني: الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الأداء المالي للمصارف
57	تمهيد
69 – 58	المبحث الأول: الخدمات المصرفية
60 – 58	المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمات المصرفية
62 – 60	المطلب الثاني: نشأة وتطور الخدمات المصرفية
66 – 62	المطلب الثالث: تطوير الخدمات المصرفية
69 – 66	المطلب الرابع: أنواع الخدمات المصرفية
82 – 70	المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية ودورها في رقمنة الخدمات المصرفية
74 – 70	المطلب الأول: مفهوم ومراحل التكنولوجيا المالية
77 – 74	المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية وأهميتها وأهدافها
80 – 78	المطلب الثالث: أسباب لجوء العالم إلى التكنولوجيا المالية والمخاطر والتحديات التي تواجهها

82 – 80	المطلب الرابع: دور التطورات التكنولوجية المالية في رقمنة الخدمات المصرفية
93 – 83	المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الرقمية
85 – 83	المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمات المصرفية الرقمية
86 – 85	المطلب الثاني: أبعاد الخدمات المصرفية الرقمية ومميزاتها وأهدافها
88 – 87	المطلب الثالث: أهمية الخدمات المصرفية الرقمية ومحدداتها
94 – 88	المطلب الرابع: أنواع الخدمات المصرفية الرقمية
100 – 95	المبحث الرابع: مساهمات الخدمات المصرفية الرقمية في الأداء المالي للمصارف
97 – 95	المطلب الأول: مساهمة الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز العملاء
98 – 97	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الرقمية وإدارة المخاطر المصرفية
99 – 98	المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الرقمية وإدارة السيولة المصرفية
100 – 99	المطلب الرابع: مساهمة الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي الرقمي
101	خلاصة الفصل الثاني
199 – 102	الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)
103	تمهيد
125 – 104	المبحث الأول: تطور المنظومة المصرفية الجزائرية
109 – 104	المطلب الأول: نشأة النظام المصرفي الجزائري
111 – 109	المطلب الثاني: تطور النظام المصرفي الجزائري في ظل الإصلاحات قبل الـ 90
120 – 112	المطلب الثالث: الإصلاحات المصرفية من خلال قانون النقد والقرض 90
125 – 120	المطلب الرابع: هيكل النظام المصرفي الجزائري الحالي
153 – 126	المبحث الثاني: واقع الخدمات المصرفية الرقمية في المصارف الجزائرية
127 – 126	المطلب الأول: الإطار التشريعي المنظم للعمل المصرفي الإلكتروني والخدمات المصرفية الرقمية
133 – 127	المطلب الثاني: تقديم المصارف الجزائرية محل الدراسة
148 – 133	المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف المصارف الجزائرية محل الدراسة
153 – 148	المطلب الرابع: النشاط المصرفي للمصارف الجزائرية محل الدراسة
198 – 154	المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي للمصارف الجزائرية محل الدراسة قبل وبعد تطبيق الرقمنة خلال الفترة (2010-2022)

158 – 154	مطلب الأول: تقديم الأدوات والبيانات المستخدمة في الدراسة
169 – 158	مطلب الثاني: تقييم الأداء المالي للمصارف محل الدراسة خلال الفترة (2010-2022)
198 – 169	مطلب الثالث: دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي خلال الفترة (2010-2022)
199	ملخص الفصل الثالث
211 – 200	الخاتمة العامة
201	تمهيد
206 – 201	نتائج الدراسة
210 – 206	مناقشة فرضيات الدراسة
210	التوصيات المقترحة للدراسة
211	آفاق البحث
231 – 212	قائمة المراجع

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	الأداء من منظور الكفاءة والفعالية	06
2-1	الجهات المستفيدة من التحليل المالي في المصارف	28
3-1	الشكل العام للوحة القيادة	50
4-1	مراحل تطور الخدمات المصرفية	62
5-1	مظاهر التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي	72
6-1	قطاعات التكنولوجيا المالية	76

81	مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي	7-1
85	أشهر خصائص الخدمات المصرفية الرقمية	1-2
94	أنواع الخدمات المصرفية الرقمية	2-2
125	هيكل الجهاز المصرفي الجزائري	1-3
130	الهيكل التنظيمي للمصرف الوطني الجزائري	2-3
157	العلاقة بين مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية	3-3

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
07	الفرق بين الأداء الداخلي والأداء الخارجي	1-1
44	الفرق بين القيمة الاقتصادية المضافة والقيمة السوقية	2-1
45	تصنيفات المصارف حسب معايير CAMELS	3-1
47	تصنيف رأس المال حسب مؤسسة Examiner Orientation	4-1
48	أهم النسب لتصنيف جودة الأصول وفق نموذج CAMELS	5-1

48	درجات تصنيف جودة الإدارة وفق نموذج CAMELS	6-1
49	نسب تصنيف السيولة وفق نموذج CAMELS	7-1
50	أسس تصنيف حساسية المصرف اتجاه مخاطر السوق وفق نظام التقييم المصرفي CAMELS	8-1
73	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	1-2
121	المصارف والمؤسسات المالية الناشطة في الجزائر	1-3
122	تطور عدد وكالات القطاع المصرفي المالي ومركز الصكوك البريدية بالجزائر	2-3
137	الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف المصرف الوطني الجزائري	3-3
148	ودائع العملاء للمصارف الجزائرية محل الدراسة خلال الفترة 2010-2022	4-3
-150 151	قروض المصرف الوطني الجزائري BNA خلال الفترة 2010-2022	5-3
157	مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية	6-3
159	حساب مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية بالنسبة للمصرف الوطني الجزائري	7-3
-161 162	حساب مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية بالنسبة لمصرف البركة الجزائري	8-3

165	حساب مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية بالنسبة لمصرف السلام الجزائري	9-3
167	مقارنة الأداء المالي للمصارف محل الدراسة	10-3
169	الخصائص الوصفية لمؤشر العائد على حقوق الملكية لمصرف ال BNA	11-3
170	الاختبار الإحصائي لمؤشر العائد على حقوق الملكية لمصرف BNA	12-3
170	نتائج الاختبار لمؤشر ROE لمصرف ال BNA	13-3
171	الخصائص الوصفية لمؤشر العائد على الأصول لمصرف ال BNA	14-3
171	الاختبار الإحصائي لمؤشر العائد على الأصول لمصرف BNA	15-3
172	نتائج الاختبار لمؤشر ROA لمصرف ال BNA	16-3
172	الخصائص الوصفية لمؤشر هامش الربح لمصرف ال BNA	17-3
173	الاختبار الإحصائي لمؤشر هامش الربح لمصرف BNA	18-3
173	نتائج الاختبار لمؤشر PM لمصرف ال BNA	19-3
174	الخصائص الوصفية لمؤشر منفعة الأصول لمصرف ال BNA	20-3
174	الاختبار الإحصائي لمؤشر منفعة الأصول لمصرف BNA	21-3
175	نتائج الاختبار لمؤشر AU لمصرف ال BNA	22-3

175	الخصائص الوصفية لمؤشر الرافعة المالية لمصرف الBNA	23-3
175	الاختبار الإحصائي لمؤشر الرافعة المالية لمصرف BNA	24-3
176	نتائج الاختبار لمؤشر EM لمصرف الBNA	25-3
177	الخصائص الوصفية لمؤشر العائد على حقوق الملكية لمصرف السلام الجزائري	26-3
177	الاختبار الإحصائي لمؤشر العائد على حقوق الملكية لمصرف السلام الجزائري	27-3
178	نتائج الاختبار لمؤشر ROE لمصرف BSA	28-3
178	الخصائص الوصفية لمؤشر العائد على الأصول لمصرف السلام الجزائري	29-3
179	الاختبار الإحصائي لمؤشر العائد الأصول لمصرف السلام الجزائري	30-3
179	نتائج الاختبار لمؤشر ROA لمصرف BSA	31-3
180	الخصائص الوصفية لمؤشر هامش الربح لمصرف السلام الجزائري	32-3
180	الاختبار الإحصائي لمؤشر هامش الربح لمصرف السلام الجزائري	33-3
181	نتائج الاختبار لمؤشر PM لمصرف BSA	34-3
181	الخصائص الوصفية لمؤشر منفعة الأصول لمصرف السلام الجزائري	35-3
182	الاختبار الإحصائي لمؤشر منفعة الأصول لمصرف السلام الجزائري	36-3

182	نتائج الاختبار لمؤشر ROE لمصرف السلام	37-3
183	الخصائص الوصفية لمؤشر الرافعة المالية لمصرف السلام الجزائري	38-3
183	الاختبار الإحصائي لمؤشر الرافعة المالية لمصرف السلام الجزائري	39-3
184	نتائج الاختبار لمؤشر EM لمصرف السلام	40-3
184	الخصائص الوصفية لمؤشر ROE لمصرف البركة الجزائري	41-3
185	الاختبار الإحصائي لمؤشر ROE لمصرف البركة الجزائري	42-3
185	نتائج الاختبار لمؤشر ROE لمصرف BBA	43-3
186	الخصائص الوصفية لمؤشر العائد على الأصول لمصرف البركة الجزائري	44-3
186	الاختبار الإحصائي لمؤشر العائد على الأصول لمصرف البركة الجزائري	45-3
187	نتائج الاختبار لمؤشر ROA لمصرف BBA	46-3
187	الخصائص الوصفية لمؤشر هامش الربح لمصرف البركة الجزائري	47-3
188	الاختبار الإحصائي لمؤشر هامش الربح لمصرف البركة الجزائري	48-3
188	نتائج الاختبار لمؤشر PM لمصرف BBA	49-3
189	الخصائص الوصفية لمؤشر منفعة الأصول لمصرف البركة الجزائري	50-3

189	الاختبار الإحصائي لمؤشر منفعة الأصول لمصرف البركة الجزائري	51-3
190	نتائج الاختبار لمؤشر AU لمصرف BBA	52-3
190	الخصائص الوصفية لمؤشر الرافعة المالية لمصرف البركة الجزائري	53-3
191	الاختبار الإحصائي لمؤشر الرافعة المالية لمصرف البركة الجزائري	54-3
191	نتائج الاختبار لمؤشر EM لمصرف BBA	55-3

مقدمة العامة

تمهيد:

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات تكنولوجية هائلة شملت مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وفرضت تغييرات جذرية على أساليب العمل والإنتاج ونمط الحياة اليومي، ومع تسارع الابتكارات في مجال التكنولوجيا الرقمية، أصبحت هذه التطورات ركيزة أساسية في بناء المجتمعات المعاصرة وتحقيق التنمية المستدامة، فقد انعكس التقدم التكنولوجي في زيادة كفاءة الأعمال، وتوسيع آفاق التفاعل بين الأفراد والمؤسسات وتعزيز الابتكار والإبداع في تقديم الحلول للتحديات العالمية.

هذه التطورات كانت سببا في إعادة صياغة آليات العمل التقليدية، حيث أن الرقمنة لم تعد خيارا، بل أصبحت ضرورة لتحقيق التنافسية والابتكار في بيئة اقتصادية تتسم بالتعقيد والتغير المستمر، مع تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين والحوسبة السحابية، باتت الرقمنة تلعب دورا محوريا في تعزيز الكفاءة والإنتاجية في مختلف القطاعات بما في ذلك القطاع المصرفي الذي يعد أحد أكثر القطاعات تأثرا بمجده التحولات.

إن الرقمنة في القطاع المصرفي ليست مجرد أداة لتحسين العمليات بل تمثل تحولا جوهريا في طريقة تقديم الخدمات المالية، فقد أصبحت المصارف الرقمية قادرة على توفير حلول مبتكرة وسريعة لتلبية احتياجات العملاء المتغيرة باستمرار، فمن خلال تطبيق التكنولوجيا الرقمية استطاعت المصارف تحسين جودة خدماتها وتقليل التكاليف التشغيلية وتعزيز تجربة العملاء من خلال توفير خدمات أكثر مرونة وسهولة مثل التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ونقاط الدفع الإلكترونية، وبالتالي تحولت الرقمنة إلى عامل رئيسي يعزز من كفاءة المصارف ويمكّنها من مواجهة التحديات التنافسية في السوق العالمي.

تعد الرقمنة وسيلة لتعزيز الأداء المالي على مستوى المصارف من خلال زيادة الإيرادات وتحقيق وفورات في التكاليف، فالخدمات الرقمية تتيح للمصارف الوصول إلى قاعدة عملاء أوسع بما في ذلك المناطق التي كانت تعاني سابقا من نقص في الخدمات المصرفية التقليدية، كما أنها تقلل من الأخطاء البشرية وتحسن إدارة الموارد مما ينعكس إيجابا على الأداء المالي، إضافة إلى ذلك تساهم الرقمنة في تعزيز الشفافية وتحسين إدارة المخاطر ومواكبة المعايير الدولية التي تفرض على المؤسسات المالية التكيف مع بيئة مالية متغيرة وأكثر تعقيدا.

إن القطاع المصرفي الجزائري يشهد تطورا تدريجيا نحو الرقمنة، لكنه لا يزال يواجه تحديات كبيرة على الرغم من الجهود المبذولة لتحديث البنية التحتية التقنية وتبني الخدمات المصرفية الرقمية، إلا أن استخدام التكنولوجيا في المصارف الجزائرية لا يزال محدودا مقارنة بالدول المتقدمة وحتى بعض الدول النامية، كما أن غالبية المصارف الجزائرية تعتمد على الأنظمة التقليدية وهو ما يعيق تحقيق الكفاءة التشغيلية المطلوبة ويضعف قدرتها على المنافسة في السوقين المحلي والعالمي.

ومع ذلك فقد شهدت السنوات الأخيرة خطوات ملموسة نحو تعزيز الرقمنة في القطاع المصرفي الجزائري خاصة مع إدخال تقنيات الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وقد بدأت بعض المصارف الجزائرية في تبني أنظمة رقمية متطورة لتحسين الأداء المالي، لكن هذه الجهود لا تزال بحاجة إلى تكثيف لضمان الاستفادة الكاملة من الإمكانيات التي تتيحها الرقمنة، إذ أن تحقيق التحول الرقمي للمصارف الجزائرية يتطلب التغلب على مجموعة من العقبات مثل نقص الكفاءات التقنية وضعف البنية التحتية التكنولوجية والمقاومة الثقافية للتغيير.

1. طرح الإشكالية والأسئلة البحثية:

في هذا السياق، يصبح من الضروري دراسة دور الرقمنة على الأداء المالي للمصارف الجزائرية لفهم هل تؤثر هذه التحولات على تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الربحية، حيث تعد هذه الدراسة خطوة نحو تسليط الضوء على أهمية الرقمنة في تحقيق استدامة القطاع المصرفي الجزائري ورفع مستوى خدماته بما يتماشى مع المعايير العالمية مما يتيح تقلص توصيات تسهم في تسريع عملية التحول الرقمي وتحقيق أقصى استفادة منه.

وعليه من خلال ما سبق نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

هل تساهم رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)؟

هذه الإشكالية تقودنا بدورها إلى طرح مجموعة من التساؤلات والاستفسارات الفرعية مفادها:

1. ما هو دور التكنولوجيا المالية في رقمنة الخدمات المصرفية؟
2. ما هي أهم أنواع الخدمات الرقمية التي يمكن اعتمادها في المصارف؟
3. هل باشرت المصارف الجزائرية المعنية بالدراسة بتقديم خدمات مصرفية رقمية متنوعة خلال الفترة (2010-2022)؟
4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في كل مؤشرات الأداء المالي للمصارف محل الدراسة قبل وبعد تطبيق الرقمنة على الخدمات المصرفية خلال الفترة (2010-2022)؟

2. الدراسات السابقة

من أهم الدراسات التي لها علاقة بموضوعنا ما يلي:

أولاً: الدراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى: محمد بهاء الدين محمد بنحيت واسر حسن يوسف عز الدين وعبد المنعم سعد عبد ربه عوض، ديسمبر 2018، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية"دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الليبية خلال الفترة 2008-2016"، مجلة البحوث المحاسبية، المجلد 05، العدد 02.

يهدف البحث إلى دراسة أثر العلاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية (ممثلة في تقديم وتكلفة وسرعة الخدمات المصرفية الالكترونية) والربحية (ممثلة في معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية)، وتمثلت مشكلة البحث في دراسة أثر تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية على مؤشرات الربحية بالمصارف التجارية في ليبيا، وقد اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي بالاعتماد على طرح استبانة الآراء وتحليل القوائم المالية باستخدام الأساليب الإحصائية، فقد تم الاعتماد على البيانات الفعلية للقوائم المالية للمصارف التجارية في ليبيا خلال الفترة من 2008 حتى 2016، وتوصلت نتائج البحث إلى أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقديم وتكلفة وسرعة الخدمات المصرفية الالكترونية وربحية المصارف التجارية ممثلة في معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية ومعدل العائد على الأصول.
- علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية ومعدل العائد على حقوق الملكية.

- العلاقة بين تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية وتحقيق الربحية هي علاقة من اتجاهين في تأثيرها على معدل العائد على الأصول ومن اتجاه واحد في تأثيرها على معدل العائد على حقوق الملكية.

الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة السابقة الأولى:

يكمّن الاختلاف الجوهرى في فترة الدراسة والمنهج التحليلي، تركيز دراستك على تأثير الرقمنة ككل وليس فقط تقديم الخدمات الإلكترونية، وتحليل الفروق باستخدام اختبارات إحصائية مقارنة بالدراسة السابقة التي ركزت على العلاقة السببية. كما أن هذه الدراسة تمتد إلى فترة تشمل تداعيات الرقمنة المتقدمة والأزمات العالمية مثل جائحة كورونا.

الدراسة الثانية: عبد الرحمن محمد سليمان رشوان وزينب عبد الحفيظ احمد قاسم، 2020/08/31، دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء المصارف وجذب الاستثمارات، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء المصارف وجذب الاستثمارات والتعرف على التحول الرقمي في المصارف، ودوره لتعزيز الميزة التنافسية والتعرف على كيفية إمكانية التحول الرقمي في جذب الاستثمارات للمصارف وتحقيق الوضع المالي المستقر، واستخدمت الدراسة قائمة الاستقصاء لاختبار فروض الدراسة، واستخدمت عينة من المصارف العاملة في قطاع غزة، وتوصلت نتائج الدراسة لدور التحول الرقمي في رفع أداء المصارف وجذب الاستثمارات، وأن المصارف الفلسطينية تعمل على مراجعة آلية جودة الخدمات الرقمية باستمرار، ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين هذه الخدمات وتوظيف التقنية في مراقبة جودة الخدمات الإلكترونية، وتطوير نماذج إبداعية ومبتكرة لتوظيف التقنيات الإلكترونية الناشئة لمراقبة الأداء والالتزام بالمهام والمسؤوليات، وفقا لإطار الحوكمة والتنبؤ بالانحرافات قبل حدوثها ورفع تقارير استباقية للإدارة العليا والإدارات المعنية بتوظيف التقنيات الإلكترونية الناشئة في مراقبة مؤشرات الأداء بهدف تعزيز الميزة التنافسية.

- تعتمد المصارف الفلسطينية معايير لجودة الخدمة الرقمية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة لرفع مستوى أداء وجود الخدمات المقدمة.

- يحقق التحول الرقمي الارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية وتسريع المعاملات بين المصرف وعملائه وانجاز معاملاتهم بشكل دقيق وسريع.

- يشجع التحول الرقمي المستثمرين الأجانب على الدخول إلى الأسواق المحلية من خلال التغلب على العقبات التي تواجههم في إنهاء معاملاتهم ومن غير اللجوء على المعاملات الورقية.

- يمكن التحول الرقمي من توفير المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب لجميع الجهات المستفيدة من خدمات المصارف بما فيها المستثمرين.

الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة السابقة الثانية:

الفرق الأبرز هو أن هذه الدراسة تهدف إلى قياس أثر الرقمنة على الأداء المالي بشكل دقيق باستخدام اختبارات إحصائية وتحليل القوائم المالية، بينما الدراسة السابقة تناول تأثير التحول الرقمي بشكل عام على تحسين جودة الخدمات المصرفية، تسريع المعاملات، وجذب الاستثمارات الأجنبية. وتركز هذه الدراسة على الأثر المباشر للرقمنة على الأداء المالي الداخلي للمصارف، بينما الدراسة السابقة الثانية تعالج تأثير التحول الرقمي على تحسين الصورة العامة للمصارف وتعزيز القدرة التنافسية.

الدراسة الثالثة: حسينة معاش، 2021-12-27، تقييم الأداء المالي للمصارف التجارية بالاعتماد على نموذج العائد على حقوق الملكية دراسة حالة المصرف الوطني الجزائري خلال الفترة 2018-2014، REVUE MAGHREBINE، MANAGEMENT DES ORGANISATIONS، المجلد 06، العدد 01.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الأداء المالي في المصارف التجارية وكذلك إبراز أهمية تقييم الأداء المالي، وتم إسقاط هذه الدراسة على المصرف الوطني الجزائري خلال الفترة 2018-2014، وقامت باستخدام أحد نماذج تقييم الأداء المالي نموذج العائد على حقوق الملكية لتقييم الأداء المالي للمصرف، وذلك بالاعتماد على القوائم المالية والمتمثلة في الميزانية، حسابات خارج الميزانية وجدول حسابات النتائج، وقد توصلت الدراسة إلى أن معظم مؤشرات العائد على حقوق الملكية للمصرف الوطني الجزائري تميزت بالتذبذب وعد الاستقرار خلال الفترة 2018-2014، مع تسجيل معدلات مقبولة ضمنت ربحية مستمرة للمصرف ولو بنسب متفاوتة، وتمثل أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فيما يلي:

- يتم تقييم الأداء المالي للمصارف باستخدام عدة نماذج أهمها نموذج العائد على حقوق الملكية.
- من خلال الاعتماد على نموذج العائد على حقوق الملكية في تقييم الأداء المالي للمصرف الوطني الجزائري تبين أن معظم المؤشرات تميزت بالتذبذب من سنة إلى أخرى.
- تبين من حساب مؤشر العائد على حقوق الملكية للمصرف بأنه في انخفاض وفسر ذلك على الزيادة المستمرة في حقوق الملكية مع تذبذبات لقيمة الدخل الصافية.
- مؤشر العائد على الأصول سجل تذبذب وتفسير ذلك قد يكون مرتبط بعدم الاستغلال الجيد لمصادر التمويل المتوفرة أو سوء توظيفها في المصرف الوطني الجزائري تلك الفترة فكان العائد يتساوى تقريبا مع قيمة الموجودات.
- سجل مؤشر العائد على الرافعة المالية خلال الفترة المدروسة ويرجع ذلك إلى انخفاض نسبة المديونية في المصرف خلال الفترة المدروسة أي أن المصرف اعتمد على أمواله الخاصة لتمويل الأصول.
- سجل مؤشري هامش الربح ومنفعة الأصول للفترة المدروسة بين الارتفاع والانخفاض ويفسر هذا التذبذب بقدرة المصرف على السيطرة والرقابة على النفقات وتخفيض الضرائب التي من شأنها أن تعطي صورة جيد عن مردودية المصرف.

الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة السابقة الثالثة:

هذه الدراسة تتوسع لتشمل تأثير الرقمنة ككل على الأداء المالي، بينما تقتصر الدراسة السابقة على تحليل التذبذبات المالية بناء على استغلال مصادر التمويل وحقوق الملكية، دون التطرق لتأثير الرقمنة أو التحول الرقمي بشكل مباشر. والاختلافات الرئيسية

تكمن في فترة الدراسة والمنهج التحليلي، وتركيز هذه الدراسة على الرقمنة كعامل محوري لتحسين الأداء المالي، بينما الدراسة الثالثة تعتمد نموذجاً مالياً واحداً لتحليل الأداء في سياق محلي محدد.

الدراسة الرابعة: مرسى خولة وموساوي هاجر، 2023/06/07، تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء المصارف - دراسة حالة مصرف متعدد الجنسيات-، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم التحول الرقمي وإبراز دوره وأهميته كآلية لخلق القيمة وتحسين أداء المصارف من خلال دراسة وتحليل ثلاثة عوامل وهي: حجم العملاء والإيرادات المحققة من تعاملاتهم الرقمية، تكلفة العمليات والربحية، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي ينطوي على مجموعة من التغييرات التي تؤدي إلى إصلاح كل من هيكل المصرف وخدماته وتعزيز العلاقة بين المصارف والعملاء وتحقيق ربح، إضافة إلى إعطاء صورة تصورية عن المصارف الرقمية الافتراضية في المستقبل، وتمثل أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فيما يلي:

- يعمل التحول الرقمي على تعميم الخدمات المصرفية على الأفراد والمؤسسات وتسهيل الوصول إليها وتقديمها في شكل يوفر الوقت والجهد لكل من المصارف وعملائها.
- إتباع إستراتيجية محكمة في تطبيق التحول الرقمي وتحويل خدماته رقمياً يمكن المصرف من تحقيق إيرادات سواء بزيادة العملاء والمعاملات المالية ككل أو بتخفيض التكاليف والمصاريف التقنية والمادية وحتى البشرية.
- تعد التكنولوجيا المالية وتأثيراتها على كل من عادات وتفضيلات المستهلكين والبيئة التنافسية والنظم البيئية للأعمال من الأسباب التي تدفع المصارف على تبني التحول الرقمي ضمن سياساتها وتعاملاتها، بالإضافة للدوافع الدوافع الخاصة بكل مصرف كالربحية وتحسين خدمة العملاء واكتساب مكانة في سوق الأعمال.
- تقييم الأداء المالي عملية شاملة وضرورية يكون الغرض منها معرفة الوضعية الفعلية والقيمة الحقيقية للمصرف.
- وجد أن الرقمنة مرتبطة بشكل رسمي بالتغيرات الثلاث قيد الدراسة، بحيث قد ساهمت في تحسين أداء المصرف من خلال زيادة كل من الربحية والدخل، خفض التكاليف ونسبة التكلفة إلى الدخل، زيادة حجم العملاء وزيادة نسبة عوائد المساهمين، كما سمح له بالتوسع من الخدمات المصرفية الأساسية إلى الحلول المالية الكاملة.

الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة السابقة الرابعة:

هذه الدراسة تتناول الرقمنة كعملية شاملة وتأثيرها على تحسين الأداء المالي للمصارف من خلال تحليل التغيرات بين فترة ما قبل وما بعد الرقمنة، مع استخدام مؤشرات مالية دقيقة واختبارات إحصائية، وتكثرت على الأثر المالي المباشر. أما الدراسة السابقة فتهدف إلى دراسة التحول الرقمي كآلية لتحسين الأداء، مع التركيز على تحليل تأثيره على حجم العملاء، الإيرادات الرقمية، تكلفة العمليات والربحية. بينما تتعمق هذه الدراسة في التغيرات الإحصائية للأداء المالي، تبرز الدراسة الرابعة التغيرات الهيكلية والخدمية الناجمة عن التحول الرقمي، وتناقش تحسين العلاقة بين العملاء والمصارف، وتقليل التكاليف التشغيلية. كما أن هذه الدراسة تركز على فترة زمنية ممتدة تشمل تطورات الرقمنة وتأثير الأزمات العالمية، بينما تسلط الدراسة الرابعة الضوء على التوجه المستقبلي للمصارف الرقمية الافتراضية وتأثير التكنولوجيا المالية الحديثة

الدراسة الخامسة: المهدي سوايح و رياض العينوس، 2023/06/19، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية وفقا لنموذجي العائد على حقوق الملكية ومعيار CAMELS دراسة حالة مصرف السلام الجزائر خلال الفترة 2018-2021، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 23، العدد 01.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية، وكذلك إبراز أهمية تقييم الأداء المالي، وتم إسقاط هذه الدراسة على مصرف السلام الجزائري خلال الفترة 2018-2021، وقامت باستخدام نموذجي العائد على حقوق الملكية ومعيار التقييم المصرفي الأمريكي لتقييم الأداء المالي لمصرف، وذلك بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف السلام، وقد توصلت الدراسة إلى أن المصرف يحقق أداء مرضي ويتمتع بمركز مالي سليم مع وجود المشاكل تحت السيطرة إلا انه يجب عليه تطوير أدائه لتحسين وضعه. وقد توصلت هذه الدراسة من خلال تطبيق نموذج العائد على حقوق الملكية إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- جانب الربحية: يتمتع مصرف السلام بربحية جيدة وهذا ما بينته مؤشرات الربحية الثلاثة PM، ROA، ROE خلال مدة الدراسة 2018-2021 ويعود ذلك لتبني المصرف صيغ تمويلية مضمونة الربحية كصيغة المراجعة.
- جانب الكفاءة: وأظهر مؤشر الكفاءة في إدارة ومراقبة التكاليف PM أن مصرف السلام يتحكم بشكل جيد في إدارة ومراقبة تكاليفه.
- جانب الرافعة المالية: أظهر مؤشر الرافعة المالية EM مدى اعتماد المصرف على أمواله الخاصة في تمويل أصوله وبالتالي مدى المخاطرة بأموال الغير في استثماراته.

الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة السابقة الخامسة:

تركز هذه الدراسة على تأثير الرقمنة على الأداء المالي للمصارف التجارية عبر فترة طويلة (2010-2022)، باستخدام مؤشرات مالية مثل العائد على الأصول (ROA)، العائد على حقوق الملكية (ROE)، والرافعة المالية (EM)، مع تحليل الفروقات قبل وبعد تطبيق الرقمنة. بالمقابل، تعنى الدراسة الخامسة بتقييم الأداء المالي لمصرف إسلامي واحد (مصرف السلام الجزائري) خلال فترة قصيرة (2018-2021) باستخدام نموذجي العائد على حقوق الملكية (ROE) ومعيار CAMELS تختلف الدراستان في طبيعة المصارف (تجارية مقابل إسلامية)، النطاق الزمني، المنهجية (الرقمنة والتحليل الإحصائي في هذه الدراسة مقابل نماذج التقييم المالي في الدراسة الأخرى)، والتركيز على مؤشرات الربحية والكفاءة في بيئة تمويل إسلامية بدلا من تأثير التكنولوجيا.

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى: Abdul-Hakim Roslan & Shazida Jan Mohd Khan & Hauwa Daniyan-Bagudu، The Effect of Mobile Banking on the Performance of Commercial Banks in 31/03/2017، volume 04، International Research Journal of Management, IT & Social Sciences، Nigeria، number 02.

تهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على الأداء المالي للمصارف التجارية في نيجيريا. تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة في هذه الدراسة لاختيار 22 مصرفا تجاريا، ولتيسير الحصول على البيانات ذات الصلة المستخدمة في التحليل تم استخدام استبيان منظم وتم تطبيق الإحصاءات الوصفية باستخدام الرسوم البيانية البسيطة في عرض وتحليل

البيانات، حيث خلصت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تؤثر بشكل إيجابي وملحوظ على الأداء المالي للمصارف التجارية في نيجيريا بحيث ساعدت الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الكفاءة والثقة في النظام المالي، مما أكسب ثقة الجمهور. وبناء على هذا توصي الدراسة بأن تعمل المصارف على تقديم أسعار واضحة وعادلة للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول مما يخلق منصة موحدة لجميع المؤسسات المصرفية سيسهم ذلك في تعزيز المنافسة العادلة في السوق ومنع استغلال العملاء من قبل المؤسسات المالية. كما توصي الدراسة بأن تستمر المؤسسات المالية في تقديم معدلات معاملات منخفضة ضمن شبكاتها المصرفية عبر الهاتف المحمول مع ضمان حماية ودائع العملاء بمختلف فئاتهم في جميع الأوقات ويجب أن تستمر المصارف التجارية في تبني واستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في عملياتها نظرا للزيادة المستمرة في عدد الأشخاص الذين يمتلكون هواتف محمولة،

الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة السابقة:

تركز هذه الدراسة على تأثير الرقمنة الشامل على الأداء المالي للمصارف باستخدام التحليل الإحصائي للفروقات قبل وبعد الرقمنة، بينما ركزت الدراسة السابقة على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول فقط وتأثيرها الإيجابي على الأداء المالي للمصارف التجارية في نيجيريا. واستخدمت هذه الدراسة عينة زمنية طويلة وتحليل مقارن، في حين اعتمدت الدراسة السابقة على استبيان لتحليل بيانات عينة صغيرة من المصارف باستخدام الإحصاءات الوصفية.

الدراسة الثانية: Wadesango N، 2020، THE IMPACT OF DIGITAL BANKING SERVICES ON PERFORMANCE OF COMMERCIAL BANKS، Journal of Management Information and Decision Sciences، Volume 23.

حاولت هذه الدراسة التحقق من تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على الأداء المالي للمصارف التجارية في زيمبابوي، بحيث تم اعتماد منهجية البحث الكمي، واستهدفت الدراسة مصرفا تجاريا واحدا وتم استخدام استمارة لجمع البيانات، فيما استخدم معامل الارتباط لبيرسون لتقييم تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على الأداء المالي للمصارف، كما تم إجراء تحليل انحدار متعدد لدراسة تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على الأداء المالي، كشفت الدراسة أن العائد على الأصول (ROA) في مصرف CBZ وهو مصرف تجاري في زيمبابوي شهد اتجاها تصاعديا نتيجة زيادة ودائع العملاء عبر المنصات المصرفية الرقمية، وأظهرت الدراسة أيضا أن نسبة المعاملات المصرفية عبر الإنترنت إلى إجمالي الأصول ارتفعت خلال فترة الدراسة المحددة، كما لوحظت زيادات في نفقات تقنية المعلومات ورسوم العمولات إلى نسبة إجمالي الأصول.

خلصت هذه الدراسة إلى أن ودائع العملاء عبر الإنترنت والمعاملات المصرفية الرقمية ترتبط ارتباطا كبيرا بالعائد على الأصول (ROA)، بينما الرسوم والعمولات الناتجة عن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ونفقات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ترتبط سلبا بالعائد على الأصول في المصارف التجارية، وقد تبين أن العائد على الأصول (ROA) للمصارف تأثر بشكل كبير بزيادة ودائع العملاء عبر الإنترنت، حيث أن الزيادة في ودائع العملاء عبر الإنترنت أدت إلى زيادة ملحوظة في العائد على الأصول في المصارف التجارية، كما أن زيادة معاملات المصارف عبر الإنترنت عززت معاملات العملاء المصرفية مثل زيادة حجم الودائع مما ساهم في توقع إيجابي للعائد على الأصول، ومع ذلك أظهرت الدراسة أن الرسوم والعمولات على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كان لها

تأثير سلبي ومهم على العائد على الأصول مما يعني أن زيادتها أدت إلى انخفاض في العائد على الأصول، وأشارت إلى أن زيادتها تؤدي إلى انخفاض إجمالي أصول المصرف مما يعيق ربحية المصرف.

الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة السابقة:

تركز هذه على نطاق زمني أكبر (2010-2022) لتقييم تأثير الرقمنة الشاملة على الأداء المالي باستخدام مقاييس مثل ROA وROE، بينما تناولت الدراسة السابقة مصرفاً واحداً في زيمبابوي مع التركيز على المعاملات الرقمية وتأثيرها على العائد على الأصول. كما استخدمت الدراسة السابقة تحليل الانحدار ومعامل ارتباط بيرسون بينما تضمنت هذه الدراسة تحليلاً إحصائياً لفروقات الأداء قبل وبعد الرقمنة.

الدراسة الثالثة: Mbu Sunday Agbor & Messomo Elle Serge & Ngwengeh Brendaline Beloke، 'The Influence of Digital Financial Services on the Financial Performance of Commercial Banks in Cameroon', 2021/05/31, Number 15, volume 17, European Scientific Journal.

تناولت الدراسة تأثير خدمات الادخار الرقمية وخدمات التحويل الرقمية وخدمات السحب الرقمية وخدمات الدفع الرقمية على ربحية المصارف التجارية في الكاميرون، حيث شملت الدراسة 10 من أصل 15 مصرفاً تجارياً، واعتمدت منهجياً على تصميم البحث الاستقصائي، وقد تم استخدام تحليل البنود لتقييم موثوقية الخدمات المالية الرقمية كما استخدمت تقنية تقدير التباين الخطي لتحديد تأثيرها على ربحية المصارف التجارية، أظهرت النتائج أن خدمات الادخار والسحب الرقمية والتحويل الرقمية لها تأثير إيجابي ومهم على ربحية المصارف التجارية في الكاميرون، في المقابل كانت خدمات الدفع الرقمية ذات تأثير سلبي ولكن مهم على ربحية المصارف التجارية عند مستوى دلالة 10%، وبشكل عام تبين أن 48% من التغيرات في ربحية المصارف التجارية تفسر بالتغيرات المشتركة في استخدام خدمات التحويل والادخار والسحب الرقمية وخدمات الدفع الرقمية، بينما تعزى 52% من التغيرات إلى عوامل أخرى غير مشمولة في نموذج الدراسة، خلصت الدراسة إلى أن الخدمات المالية الرقمية تعد محفزاً لمستويات أرباح المصارف التجارية، وأوصت الدراسة بأن تسعى إدارات المصارف وصناع السياسات في الصناعة المصرفية إلى تبني أنظمة وخدمات رقمية قوية كوسيلة لتنويع مصادر الدخل والتعامل مع تراجع مستويات الأرباح.

الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة السابقة:

تناولت هذه الدراسة تأثير الرقمنة بشكل عام على الأداء المالي، بينما ركزت الدراسة السابقة على تأثير خدمات مالية رقمية محددة (الادخار، السحب، التحويل، والدفع) على الربحية. استخدمت هذه الدراسة نطاقاً أوسع وفترة زمنية أطول، في حين اعتمدت الدراسة السابقة على تصميم بحث استقصائي وتحليل محدود على عينة من المصارف التجارية في الكاميرون.

الدراسة الرابعة: Najwa Khairina، 'Bank's Digitalization and Financial Performance during the COVID-19 Pandemic in Indonesia', 2022, Number 1, Volume 2, Economy International Journal of Entrepreneurship, Business and Creative.

ركزت هذه الدراسة على كيفية محافظة قطاع المصارف والتمويل على أدائه أثناء الركود الناجم عن جائحة كوفيد-19 من خلال الرقمنة، واستخدمت الدراسة منهجية الإحصاءات الوصفية وتحليل الانحدار لتحليل كيفية مساهمة التحول الرقمي في الحفاظ على الأداء التجاري أثناء الجائحة، كما استخدمت تحليل الانحدار لتقدير تأثير الجائحة على الأداء المالي للمصارف وكيفية مساهمة

المعاملات الرقمية في الحفاظ على هذا الأداء، كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن ظروف الجائحة ارتبطت بانخفاض قدره 0.177- نقطة في العائد على الأصول (ROA)، بينما لم تكن للبنية التحتية الرقمية علاقة واضحة بالعائد على الأصول ومع ذلك ارتبطت زيادة حجم المعاملات الرقمية بزيادة قدرها 10% في العائد على الأصول (ROA) للمصارف، تشير هذه النتائج إلى أنه على الرغم من الآثار السلبية للجائحة على أداء المصارف، فإن الأدلة التجريبية تُظهر أن المعاملات الرقمية ساعدت القطاع المصرفي على الحفاظ على أرباحه خلال فترة الجائحة.

الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة السابقة:

تميزت هذه الدراسة بتحليل تأثير الرقمنة عبر فترة طويلة قبل وبعد التنفيذ، في حين ركزت الدراسة السابقة على الحفاظ على الأداء المالي أثناء جائحة كوفيد-19 في إندونيسيا باستخدام الرقمنة. استهدفت هذه الدراسة تأثير الرقمنة بشكل عام على الأداء المالي، بينما تناولت الدراسة السابقة التأثير المحدود للمعاملات الرقمية خلال فترة الأزمة.

الدراسة الخامسة: L'effet des services bancaires électroniques sur la performance financière des banques commerciales en Algérie - Revue Administration et Développement، une étude empirique sur un échantillon de banques. Numero 01، Volume: 11، Pour les Recherches et les études.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير توجه المصارف التجارية المدروسة نحو تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية على أدائها، وقد تم اختيار عينة إحصائية مكونة من 135 مديرًا في المستويات العليا لهذه المصارف التجارية، وتم جمع البيانات والمعلومات باستخدام استبيان، خلصت الدراسة إلى وجود علاقة قوية ومعنوية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء هذه المصارف، ومع ذلك أشارت الدراسة إلى أن هذه المؤسسات المصرفية تعاني من العديد من العقبات التي تحد من توسعها في تقديم هذا النوع من الخدمات، بحيث أظهرت النتائج وجود ارتباط وتأثير بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي للمؤسسات المصرفية المدروسة، كشفت الدراسة أن المؤسسات المصرفية المدروسة تعتمد بشكل كبير على تقديم خدماتها الإلكترونية حيث تسهم هذه الخدمات في تحقيق أداء إيجابي للمصارف على الرغم من بعض التحديات مثل مشكلات الأمان للعملاء والمقاومة الثقافية التي تشكل تهديدًا كبيرًا لاستمرار توسع هذه الخدمات، كما أوضحت نتائج البحث أن أجهزة الصراف الآلي بالإضافة إلى بعض الخدمات المقدمة عبر الإنترنت مثل كشف الحسابات وتحويل الأموال والمعاملات المصرفية عبر الهاتف أسهمت في استمرار توسع هذه المصارف من خلال جذب المزيد من العملاء، وذلك بالرغم من تردد بعض العملاء بسبب مخاوف أمنية مما يتطلب من هذه المصارف العمل على رفع مستوى أنظمة الحماية لديها.

الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة السابقة:

تناولت هذه الدراسة تأثير الرقمنة بشكل شامل على الأداء المالي للمصارف، بينما ركزت الدراسة الخامسة على تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على عينة صغيرة من المصارف التجارية الجزائرية، مع تسليط الضوء على العقبات مثل الأمان والمقاومة الثقافية. استندت هذه الدراسة إلى تحليل إحصائي دقيق للأداء قبل وبعد الرقمنة، بينما اعتمدت الدراسة السابقة على استبيانات لاستطلاع آراء مديري المصارف.

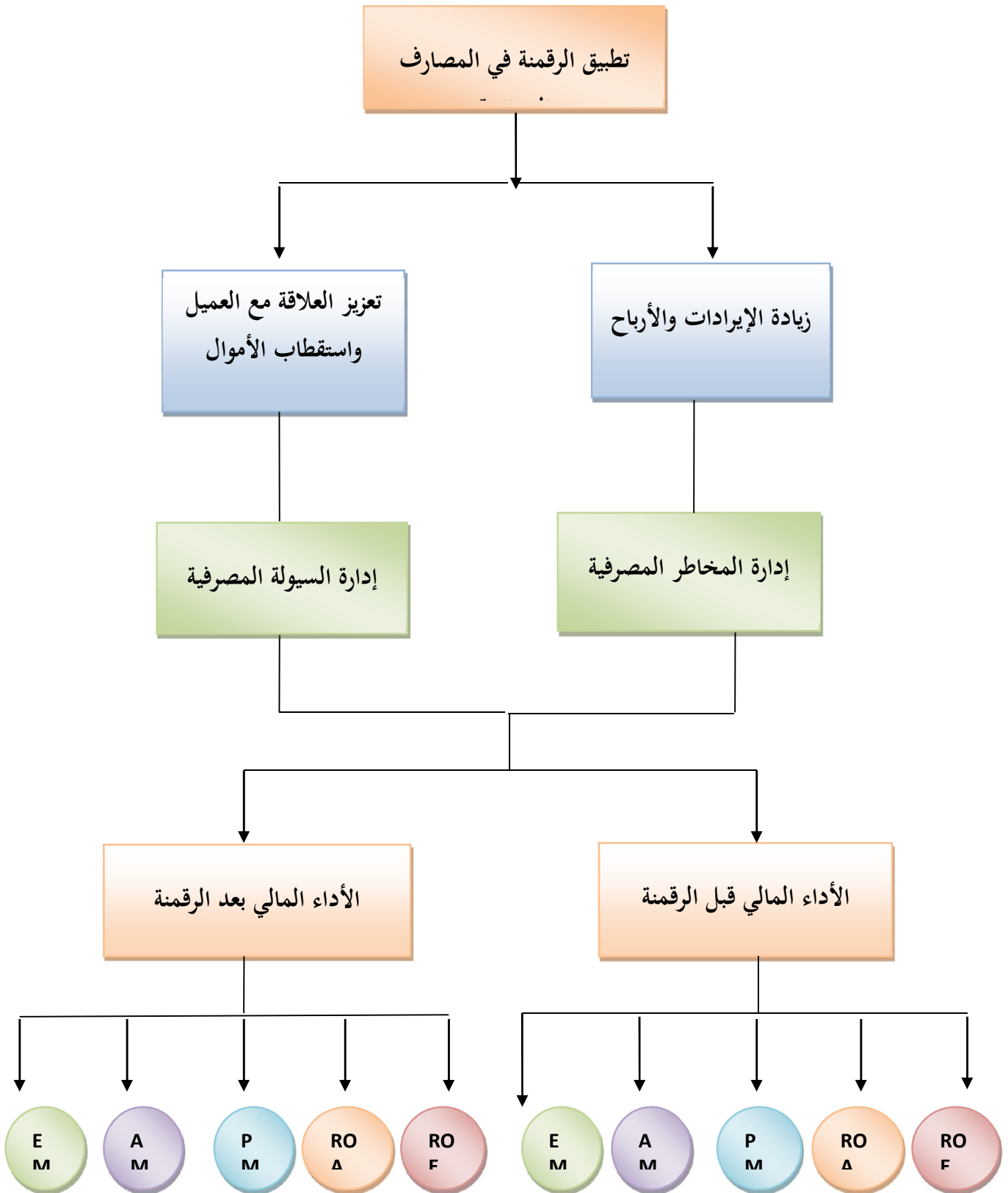
أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة ككل:

تتمثل أوجه التشابه بين هذه الدراسة والدراسات السابقة فيما يلي:

- تشابه معظم الدراسات السابقة مع هذه الدراسة في التركيز على العلاقة بين الرقمنة والخدمات المصرفية الرقمية وتحسين الأداء المالي للمصارف.
- غالبية الدراسات استخدمت مؤشرات الأداء المالي مثل العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE)، وهي من ضمن المؤشرات المعتمدة في هذه الدراسة لقياس الأداء المالي.
- العديد من الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت تحليل البيانات المالية وتحليل الانحدار أو الاختبارات الإحصائية لدراسة العلاقة بين الخدمات الرقمية والأداء المالي.
- تتمثل أهم أوجه الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة فيما يلي:
 - تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في الفترة الزمنية، بحيث معظم الدراسات المذكورة ركزت على فترات زمنية مختلفة في حين تغطي هذه الدراسة فترة أطول (2010-2022)، مما يمنحها ميزة تحليل الاتجاهات على مدى زمني ممتد.
 - تركز هذه الدراسة على عينة مختارة من المصارف الجزائرية أي دراسة حالة الجزائر على عكس الدراسات السابقة التي تضمنت دراسة حالات دول أجنبية.
 - تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في طريقة التحليل بحيث بعض الدراسات استخدمت تحليل الانحدار المتعدد، بينما تعتمد هذه الدراسة على اختبار الفروق الإحصائي اختبار ويلكوكسون Wilcoxon لدراسة الاختلاف بين الأداء المالي قبل وبعد الرقمنة.
 - تتميز هذه الدراسة بأنها تناولت المتغير التابع والمتمثل في الأداء المالي خلال فترتين مختلفتين، كما حددت بداية تطبيق الخدمات الرقمية في المصارف، بينما معظم الدراسات السابقة درست الأداء المالي خلال فترة واحدة كما لم بداية معينة للتحويل الرقمي.
 - هذه الدراسة تعتمد على عينة من المصارف التقليدية والتي اعتمدت الرقمنة وتقارن أدائها قبل وبعد، في حين أن الدراسات السابقة ركزت فقط على المصارف التي تطبق الرقمنة وبدون مقارنة.
 - معظم الدراسات السابقة درست تأثير مجموعة من الخدمات الرقمية المحددة على الأداء المالي بينما هذه الدراسة درست الخدمات الرقمية المقدمة في المصارف محل الدراسة بصفة عامة وبشكل إجمالي.
 - تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في تقييم الأداء المالي للمصارف المعنية من حيث كفاءة الأرباح ومن حيث كفاءة التكاليف، بينما معظم الدراسات السابقة ركزت على الربحية.
 - تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في اعتماد أحد أهم نماذج تقييم الأداء المالي والمتمثل في نموذج العائد على حقوق الملكية، بينما الدراسات التي تناولت المتغيرين مع الخدمات الرقمية والأداء المالي معظمها اعتمدت على حساب بعض المؤشرات فقط.

3. نموذج وفرضيات الدراسة:

3.1 نموذج الدراسة: فيما يلي الشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة:



2.3 فرضيات الدراسة: للإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية تمت صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: تنطلق هذه الدراسة من الفرضية الرئيسية التالية:

تساهم رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

الفرضيات الفرعية: بالإضافة على الفرضية الرئيسية يمكن صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

1. تساهم التكنولوجيا المالية في رقمنة الخدمات المصرفية من خلال تطوير العمل المصرفي وتحديث الخدمات المقدمة للعملاء وابتكار خدمات جديدة تلبي حاجيات العملاء.
2. تتمثل أهم أنواع الخدمات المصرفية الرقمية التي يمكن اعتمادها بالنسبة للمصارف في التطبيقات الذكية التي يمكن تحميلها على الهواتف النقالة.
3. باشرت المصارف الجزائرية المعنية بالدراسة بتقديم خدمات مصرفية رقمية خلال الفترة (2010-2022).
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كل مؤشرات الأداء المالي للمصارف محل الدراسة قبل وبعد تطبيق الرقمنة على الخدمات المصرفية خلال الفترة (2010-2022).

4. النموذج الاستمولوجي ومنهجية البحث:

1.4 التوضع الاستمولوجي للباحث والبحث: تم الاعتماد في الدراسة على النموذج الاستمولوجي الواقعي/الوصفي لشرح ووصف واقع الخدمات المصرفية الرقمية في المصارف الجزائرية و مساهمتها في تحسين الأداء المالي للمصارف، لهذا كانت فرضيات الدراسة واقعية وعقلانية، وبالتالي جاءت طبيعة الدراسة موضوعية أي حيادية واستقلالية الباحث عن الدراسة من خلال صياغة فرضيات محددة و بإتباع المنطق الإستنتاجي و المقاربة افتراضية إستنتاجية، وللوصول إلى النتائج تم الاعتماد على طريقة كمية وذلك من خلال اختبار وإسقاط الجانب النظري من الدراسة في الجانب التطبيقي والمتمثل في اختبار الأداء المالي للمصارف الجزائرية المختارة في الدراسة قبل وبعد تطبيق الرقمنة في القطاع المصرفي والتحقق من دور الخدمات المصرفية الرقمية من تحسينه.

2.4 منهجية الدراسة: لإعداد هذه الدراسة ومن أجل دراسة إشكالية البحث و التساؤلات الفرعية تم استخدام المنهج الوصفي والذي يظهر جليا في الجانب النظري من الدراسة من خلال جمع كافة المعلومات المتعلقة بالمتغيرين الخدمات المصرفية الرقمية والأداء المالي المصرفي، والمنهج التاريخي من خلال سرد نشأة وتطور الخدمات المصرفية إلى أن أصبحت رقمية وكذا مراحل التكنولوجيا المالية التي أدت إلى رقمنة الخدمات المصرفية ومن خلال سرد تاريخ ونشأة النظام المصرفي، كما اعتمدنا على المنهج التحليلي عند تحليل بيانات الجداول والمعطيات التي تم جمعها من التقارير السنوية للمصارف المدروسة، القوائم المالية، والمواقع الرسمية، ومركز الصندوق الوطني للسجل التجاري CNRC، بالإضافة على الاعتماد على المنهج الكمي من خلال المقارنة الكمية باستخدام تحليل البيانات الكمية والمتمثلة في مؤشرات الأداء المالي التي تم قياسها أو حسابها، ومنهج دراسة حالة من خلال تطبيق الدراسة على ثلاث مصارف جزائرية ودراسة حالتها حيث تم اختيار 03 مصارف نشطة في القطاع المصرفي الجزائري والمتمثلة في المصرف الوطني الجزائري BNA، ومصرف البركة الجزائري BBA، ومصرف السلام الجزائري BSA من أجل دراسة الحالة، أما فيما يخص الوسائل والأدوات المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات تم الاعتماد على المسح المكتبي من خلال الكتب، الأطروحات، الرسائل، المقالات، الأوراق البحثية، المؤتمرات والمجلات، التقارير والأنظمة باللغة العربية والأجنبية المتعلقة بالموضوع والمصادر ذات الصلة به، بالإضافة إلى استخدام أدوات أخرى من أجل تطبيق الدراسة والمتمثلة في الاختبار الإحصائي wilcoxon ونموذج العائد على حقوق الملكية لتقييم الأداء المالي، وكذا اعتماد برنامج Excel07، و SPSS20 كوسائل للقيام بالدراسة.

5. تصميم البحث: وهناك ستة أبعاد رئيسية للدراسة وهي كالتالي:

1.5 هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى اختبار صحة الفرضيات القائلة بوجود فروق دلالة إحصائية في الأداء المالي قبل وبعد تطبيق الرقمنة على الخدمات المصرفية للمصارف الجزائرية المعنية بالدراسة، كما تهدف هذه الدراسة إلى أهداف أخرى مهمة تتمثل في:

- التعرف على دور تقييم الأداء المالي في المصارف وأهميته بالنسبة لمختلف الجهات الاقتصادية وخاصة بالنسبة للمصرف نفسه وبالنسبة للعميل.
- التعرف على أهم طرق ونماذج تقييم الأداء المالي التقليدية والحديثة بالنسبة للمؤسسات المصرفية.
- دراسة تطور الخدمات المصرفية من نشأتها إلى غاية رقمنتها في الوقت الحالي والتعرف على الإطار التشريعي المنظم للعمل المصرفي الإلكتروني.

- معرفة دور ومساهمة التكنولوجيا المالية في تطوير وتحديث العمل المصرفي وأسباب لجوء العالم إليها وخاصة في القطاع المصرفي.
- التعرف على أنواع الخدمات المصرفية الرقمية التي يمكن تقديمها في المؤسسات المصرفية.
- دراسة واقع الخدمات المصرفية الرقمية في المصارف الجزائرية محل الدراسة وما هي الخدمات الرقمية التي تم تقديمها للعملاء حاليا.
- قياس الأداء المالي للمصارف الجزائرية المعنية بالدراسة وتقييم وضعيتها المالية بصفة عامة.
- دراسة الفرق في الأداء المالي للمصارف الجزائرية قبل وبعد تطبيق الرقمنة والمقارنة بين الفترتين.

2.5 نوع الدراسة: يتمثل نوع الدراسة في دراسة الفروق بين مؤشرات الأداء المالي قبل وبعد تطبيق الرقمنة على الخدمات المصرفية للمصارف الجزائرية المعنية بالدراسة.

3.5 مدى تدخل الباحث: تتميز هذه الدراسة بالاستقلالية وحيادية الباحث عن الموضوع والابتعاد عن التحيز، أي أنها دراسة موضوعية بعيدة كل البعد عن التحيز.

4.5 التخطيط للدراسة: يمكن اعتبار هذه الدراسة بأنها دراسة ميدانية تطبيقية لأنها تعتمد على بيانات واقعية للمصارف لتحليل الفرق بين الأداء المالي قبل وبعد الرقمنة، ولأننا توجهنا إلى المصارف المعنية بالدراسة من أجل الحصول على التقارير والإحصائيات التي تعذر وجودها.

5.5 وحدة التحليل (مجتمع الدراسة): يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المصارف الجزائرية العاملة في القطاع المصرفي الجزائري والتي شرعت في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية، وقد تم اختيار عينة مكونة من ثلاثة مصارف جزائرية تتمثل في: المصرف الوطني الجزائري BNA، ومصرف البركة الجزائري BBA، ومصرف السلام الجزائري BSA، بحيث تم تنويع مفردات العينة بين مصارف عمومية وخاصة ومختلطة، وقد تم اختيار هذه العينة للأسباب التالية:

- تعتبر من أهم المصارف التي بادرت بتقديم الخدمات المصرفية الرقمية وتقدمت فيها نوعا ما.
- توفر القوائم المالية والبيانات اللازمة لحساب مؤشرات تقييم الأداء المالي المتعلقة بهذه المصارف.
- تعتبر من أشهر المصارف وأكثرها شعبية لدى المتعاملين مع المصارف.

- تعمل هذه المصارف على تنويع الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة للعملاء.

6.5 المدى الزمني: تم تعيين الحدود الزمنية للدراسة ابتداء من سنة 2010 إلى غاية سنة 2022 أي سيتم دراسة متغيرات الدراسة لـ 13 سنة، وقد تم اعتماد سنة 2018 كسنة فاصلة لفترة الدراسة أي الفترة من (2010-2017) قبل إدخال الرقمنة على الخدمات المصرفية، والفترة (2018-2022) بعد إدخال الرقمنة على الخدمات المصرفية، وقد تم اختيار سنة 2018 كبداية لتطبيق الرقمنة في المصارف اعتمادا على التقارير السنوية لهذه المصارف المعنية بالدراسة.

6. أهمية الدراسة: تكمن أهمية دراسة دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية في اعتبار أن موضوع الرقمنة والخدمات الرقمية أصبح موضوع الساعة مع التطورات التكنولوجية الحاصلة في جميع الميادين والتي مست القطاع المصرفي، لذلك سعت الجزائر لتطوير القطاع المصرفي الجزائري من خلال إدراج الرقمنة وتطبيقها على الخدمات المصرفية، حيث ما زال القطاع المصرفي في مرحلة انتقالية نحو الرقمنة، بحيث اعتماد الرقمنة وتطبيقها بشكل صحيح يؤدي إلى تطوير الخدمات المصرفية وابتكار خدمات جديدة يجلب المزيد من العملاء للمصرف ويكسب ثقة وولاء عملائه القدماء مما يستقطب المزيد من الأموال، كما يمكن المصارف من استيعاب أهمية التحول الرقمي كعامل استراتيجي لتحسين الكفاءة والربحية.

بالإضافة إلى أن الدراسة توفر توصيات عملية للمسؤولين في القطاع المصرفي حول كيفية الاستفادة من الرقمنة لتحقيق أهداف مالية وإستراتيجية، وذلك لأنه يساهم تحسين أداء المصارف في دعم الاقتصاد الوطني من خلال توفير خدمات مالية أكثر كفاءة وابتكارا، كما أنها تعزز الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مصرفية لشرائح أكبر من المجتمع بما فيها المناطق النائية، وتعمل على تشجيع الاستثمارات فإن المصارف التي تظهر كفاءة أعلى في الأداء المالي بفضل الرقمنة تصبح أكثر جاذبية للمستثمرين المحليين والدوليين.

دوافع اختيار الموضوع: يعود اختيار الموضوع للأسباب التالية:

- اعتبار موضوع البحث تجربة حديثة بحاجة إلى التوسع في دراستها.
- اعتبار موضوع البحث مفتوحا لدراسات مستقبلية في ظل التطورات العالمية المتسارعة.
- تظهر الدراسة التحديات المحلية التي تواجهها الجزائر في تطبيق الرقمنة من ضعف للبنية التحتية الرقمية، وضعف استخدام التكنولوجيا من قبل العملاء، بحيث ما زال القطاع المصرفي في مرحلة انتقالية نحو الرقمنة.

7. هيكل الدراسة: من أجل الإلمام بمختلف جوانب الموضوع، تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول، بالإضافة إلى المقدمة العامة والخاتمة العامة، كما يلي:

1.7 مقدمة العامة

2.7 الفصل الأول تحت عنوان: الإطار النظري للأداء المالي في مصارف، تضمن هذا الفصل جميع الجوانب النظرية المتعلقة بالأداء المالي في أربعة مباحث تطرق المبحث الأول إلى ماهية الأداء من خلال التعريف بالأداء وخصائصه والتطرق إلى مداخل ومستويات وتصنيفات الأداء، أما المبحث الثاني جاء تحت عنوان: ماهية الأداء المالي في المصارف تناول أربعة مطالب جاء فيها

مفهوم والتطور التاريخي وأهمية للأداء المالي في المصارف والعوامل المؤثر فيه، وبالنسبة للمبحث الثالث تناول تقييم الأداء المالي في المصارف من خلال مفهوم تقييم الأداء المالي أهميته وأهدافه وركائزه ومعايير تقييم الأداء المالي في المصارف، والمبحث الرابع تضمن أدوات قياس وتقييم الأداء المالي ونماذجه بحيث تم تقسيم عناصره إلى الأدوات التقليدية والأدوات الحديثة ونماذج تقييم الأداء المالي المصرفي.

3.7 الفصل الثاني الموسوم بعنوان: الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الأداء المالي للمصارف، تضمن هذا الفصل أربعة مباحث تم التطرق في المبحث الأول للخدمات المصرفية بصفة عامة من حيث تعريفها وخصائصها ونشأتها وتطورها وتطوير الخدمات المصرفية وأنواعها، أما المبحث الثاني تناول التكنولوجيا المالية ودورها في رقمنة الخدمات المصرفية من خلال التطرق إلى مفهوم ومراحل التكنولوجيا المالية وقطاعاتها وأهميتها وأهدافها وكذا أسباب لجوء العالم إلى التكنولوجيا المالية والمخاطر والتحديات التي تواجهها ودور تطورات التكنولوجيا المالية في رقمنة الخدمات المصرفية، أما المبحث الثالث تم التطرق فيه للخدمات المصرفية الرقمية مفهومها وأهدافها ومميزاتها وأبعادها وأنواعها وكذا أهمية الخدمات المصرفية الرقمية ومحدداتها، بالنسبة للمبحث الرابع جاء فيه العلاقة النظرية بين الخدمات المصرفية الرقمية والأداء المالي المصرفي من خلال التطرق مساهمة هذه الأخيرة في تعزيز العملاء للمصرف وإدارة المخاطر المصرفية وكذا إدارة السيولة وتعزيز الشمول المالي الرقمي.

4.7 الفصل الثالث والمعنون ب: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)، تضمن هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة من خلال ثلاثة مباحث، تناول المبحث الأول تطور المنظومة المصرفية الجزائرية عن طريق عرض نشأة النظام المصرفي الجزائري وتطور هذا الأخير في ظل الإصلاحات المصرفية قبل الـ 90 والإصلاحات المصرفية التي مر بها من خلال قانون النقد والقرض 90 ثم عرض هيكل النظام المصرفي الجزائري الحالي، أما المبحث الثاني فتناول واقع الخدمات المصرفية الرقمية في المصارف الجزائرية محل الدراسة بادئا بالإطار التشريعي المنظم للعمل المصرفي الإلكتروني ثم تقدم المصارف الجزائرية المعتمدة في الدراسة ثم عرض الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف كل مصرف من مصارف الدراسة وبعدها عرض لنشاط هذه المصارف، وبالنسبة للمبحث الثالث والأخير فقد تم التطرق إلى دور الخدمات المصرفية الرقمية في تحسين الأداء المالي للمصارف محل الدراسة خلال الفترة (2010-2022) من خلال تقديم الأدوات والبيانات المستخدمة في الدراسة، ثم تقييم الأداء المالي للمصارف محل الدراسة خلال الفترة (2010-2022)، ثم في الأخير دراسة دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي خلال الفترة (2010-2022).

5.7 خاتمة عامة

الفصل الأول: الإطار النظري للأداء المالي في المصارف

تمهيد الفصل الأول:

يعد الأداء المالي للمصارف أحد المؤشرات الأساسية التي تعكس قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والحفاظ على استقرارها المالي على المدى القصير والطويل. وتبرز أهمية الأداء المالي بصفة عامة في القطاع المصرفي باعتباره يعكس مستوى كفاءة إدارة الموارد المالية، ودرجة تحقيق الأرباح، ومدى القدرة على الوفاء بالتزاماتها تجاه العملاء والمساهمين. يشكل الأداء المالي عنصراً جوهرياً في تحديد مدى قدرة المصرف على التكيف مع المتغيرات الاقتصادية والمالية المحلية والعالمية، لا سيما في ظل بيئة تتسم بالتنافسية الشديدة والتطور التكنولوجي المتسارع.

يتطلب تقييم الأداء المالي المصرفي منظومة شاملة من الأدوات والمؤشرات المالية التي تهدف إلى قياس الكفاءة التشغيلية، الربحية، السيولة، بالإضافة إلى الاستقرار المالي. يعتبر هذا التقييم ضرورياً لتحديد نقاط القوة والضعف في الأداء، مما يساعد المصارف على اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على أسس علمية دقيقة. كما يلعب دوراً محورياً في تعزيز الشفافية والثقة بين المصرف وأطرافه المعنية، سواء كانوا مستثمرين أو جهات تنظيمية أو عملاء.

من خلال تقييم الأداء المالي، يمكن للمصارف تحقيق عدة أهداف أساسية، من بينها تحسين كفاءة استخدام الأصول، تقليل المخاطر المالية، وتعزيز القدرات التنافسية في السوق. كما أن لهذا التقييم أهمية خاصة في ظل التطورات الاقتصادية والتقلبات السوقية التي تتطلب استراتيجيات استباقية لمواجهة التحديات وضمان استمرارية الأعمال.

وبالنظر إلى أهمية الأداء المالي المصرفي، فإن فهم وتحليل مؤشراتهم يساهم في تعزيز قدرة المصرف على تحقيق الاستدامة المالية وتحقيق الأهداف التنموية. لذا، وفي هذا السياق سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري للأداء المالي في المصارف، من خلال أربعة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: ماهية الأداء

المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي في المصارف

المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي في المصارف

المبحث الثاني: أدوات قياس وتقييم الأداء المالي ونماذجه

المبحث الأول: ماهية الأداء

يعد الأداء مفهوماً مركزياً في العديد من المجالات مثل الإدارة، الاقتصاد، التعليم، والرياضة. فهو يعبر عن مدى قدرة الأفراد أو المؤسسات على تحقيق الأهداف المحددة بكفاءة وفعالية. يقاس الأداء بناءً على مجموعة من المؤشرات التي تساهم في تقييم الجهود المبذولة والنتائج المحققة مقارنة بالتوقعات والمعايير الموضوعية. الأداء ليس مجرد نتيجة نهائية، بل هو عملية مستمرة تعتمد على التخطيط الجيد، التنفيذ المنظم، والمتابعة الدقيقة. إن تقييم الأداء يساعد على فهم نقاط القوة والضعف، ويوجه نحو اتخاذ القرارات اللازمة لتحسين الكفاءة وتحقيق الأهداف المستقبلية.

ويعتبر الأداء بالنسبة للمؤسسات، أداة استراتيجية لتحديد مستوى النجاح في مختلف الجوانب مثل الأداء المالي، العمليات الإنتاجية، جودة الخدمات، ورضا العملاء. بينما في المستوى الفردي، يعكس الأداء قدرة الشخص على تطبيق مهاراته ومعارفه لتحقيق الأهداف الشخصية أو المهنية.

المطلب الأول: تعريف وخصائص الأداء

الأداء هو مقياس يعكس قدرة المؤسسة أو الشركة على تحقيق أهدافها المالية على مدى فترة زمنية معينة. يشمل الأداء المالي تحليل الإيرادات، التكاليف، الأرباح، والكفاءة في استخدام الموارد المالية كما يشير إلى الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد المتاحة (سواء كانت بشرية، مادية، أو وقتية) لتحقيق نتائج محددة وفقاً لمعايير معينة. وعليه يتم تقييم الأداء المالي باستخدام مجموعة من المؤشرات

أولاً: تعريف الأداء

اختلف الباحثون في تحديد مفهوم دقيق للأداء بسبب الاختلاف في اختيار المؤشرات التي تعتمد في قياس الأداء، وكذلك بسبب تركيز بعض الباحثين على مفهوم الأداء الضيق الذي يركز على الأهداف المالية، ومنهم من ركز على مفهوم الأداء بشكله الواسع الذي يركز على الأهداف المركبة بأبعادها الكمية والنوعية.

إن أصل كلمة أداء ينحدر إلى اللغة اللاتينية Performare التي تعني إعطاء وذلك بأسلوب كلي، الشكل لشيء ما، وبعدها اشتقت اللغة الإنجليزية منها لفظة Performance وأعطتها معناها. (محمود، 2019، صفحة 69)

يعرفه الدكتور عبد العزيز مخيمر -عميد كلية إدارة الأعمال جامعة المنصورة بمصر ورئيس الجامعة العربية المفتوحة-، على أنه "المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية". (المرجوشي، 2008، صفحة 17) كما أن المقصود بالأداء المصرفي هو الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها وتنفيذ وظائفها في ظل الظروف المحيطة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف. (سلام، 2004، صفحة 245)

أما حسب الأستاذ الدكتور بالجامعة الفرنسية المتخصصة في علم المحاسبة والإدارة Philippe LORINO، من وجهة نظره فإن مفهوم الأداء يكون من خلال التعريفين الآتيين:

التعريف الأول: لا يمكننا التحدث عن الأداء المتميز إلا إذا تمكنا من تحسين الشئ: قيمة-تكلفة، بمعنى تحسين خلق الثروة أي القيمة المضافة.

أما التعريف الثاني: لا يمكننا الحديث عن الأداء إلا إذا تمكنا من تحقيق الأهداف الاستراتيجية والمعبر عنها بالنتائج المتوصل إليها مقارنة بمنافسيها في القطاع، أخذنا بعين الاعتبار الموارد اللازمة لذلك. (عدون و الواحد، 2010، صفحة 12)

عرفت المنظمة العالمية للتقييم الإيزو 9000 إصدار 2000 الأداء بأنه: " يشمل الأداء مفهوم الفعالية التي تعني مدى بلوغ النتائج، أما الكفاءة هي العلاقة بين النتيجة المتحصل عليها والموارد المستعملة". (هوان و شاعة، 2020، صفحة 133)

في حين أشار Gibert Thomas-أستاذ بالمدرسة العليا للإدارة في بلجيكا- أنه لا يجوز الخلط بين السلوك والإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسات التي يعملون بها، كعقد الاجتماعات أو تصميم نموذج، أما الإنجاز فهو مخرجات عمل الأفراد كإنتاج سلع أو خدمات، في حين نجد أن الأداء هو مجموع السلوك والنتائج التي تحققت، ولا بد أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس. (بن اعمارة، 2016/2017، صفحة 20)

ويرى بعض الاقتصاديين، أن مفهوم الأداء يرتبط بثلاثة أبعاد هي: الاقتصاد، الفعالية، الكفاءة، حيث يعني الاقتصاد القدرة على تحقيق ما هو مطلوب بأقل تكلفة ممكنة، أما الفعالية فهي الاستخدام الأمثل للموارد بأقل تكلفة ممكنة، في حين تعبر الفعالية عن قدرة المؤسسات على تحقيق الأهداف المسطرة. (مخالفي، 2019/2020، صفحة 28)

وعليه نستنتج: يعد الأداء حجر الزاوية في تقييم كفاءة الأنظمة الاقتصادية وفعاليتها، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات. فهو يمثل المعيار الذي تقاس به القدرة على تحقيق الأهداف المحددة باستخدام الموارد المتاحة بأكبر قدر من الكفاءة والفعالية. في السياق الاقتصادي، يرتبط الأداء ارتباطاً وثيقاً بالمؤشرات الحيوية مثل النمو الاقتصادي، الإنتاجية، الاستدامة، والتنافسية. حيث أنه من الناحية العلمية، يشكل الأداء موضوعاً متجدداً للدراسة والتحليل، حيث يسعى الباحثون لتطوير نماذج وأدوات قياس تساهم في فهم أعمق للعوامل المؤثرة عليه. تركز هذه الدراسات على تحسين الأداء من خلال الابتكار، الإدارة الذكية للموارد، واستخدام التقنيات الحديثة.

أما من الناحية الاقتصادية، فإن الأداء يعد معياراً للتقييم واتخاذ القرارات. الأداء الجيد يؤدي إلى تعزيز الربحية، جذب الاستثمارات، ورفع مستوى الثقة بين أصحاب المصلحة. وعلى العكس، فإن الأداء الضعيف يعتبر مؤشراً على الحاجة إلى إعادة تقييم السياسات والاستراتيجيات.

ثانياً: خصائص مفهوم الأداء

يتميز الأداء بجملة من الخصائص نوجزها في النقاط التالية: (قروش، 2016/2017، الصفحات 138-139)

✓ **الأداء مفهوم واسع:** حيث أن مفهوم الأداء يختلف باختلاف الأفراد الذين يستخدمونه، فبالنسبة للعميل يعبر الأداء عن نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة، أما عن المسيرين يعني الأداء تحقيق المردودية والقدرة على المنافسة، فالأداء بذلك مسألة إدراكية تختلف من فرد لآخر.

✓ الأداء مفهوم غني بالتناقضات: إذ تتحكم فيه مجموعة من العوامل، منها ما يكمل بعضها البعض ومنها ما يكون متناقض في بعض الأحيان، ويظهر هذا التناقض مثلاً عندما يسعى المسيرين إلى تحقيق هدف تحسين نوعية الخدمات والسلع أو السعي لتخفيض تكاليف وأعباء العاملين والحفاظ في نفس الوقت على الروح المعنوية العالية لهم.

✓ الأداء مفهوم متعدد الأبعاد: يعتبر مفهوم الأداء متعدد الأبعاد للأفراد الذين يستخدمونه، وحسب هذا المفهوم فإن الأداء يتحقق من خلال أربعة أقطاب

✓ التغذية العكسية: يؤثر سلوك المؤسسات على سلوك أعضاء المؤسسات (المسؤولين)، ففي حالة وجود خلل فإنه يتوجب عليهم إعادة النظر في البرامج والخطط الإستراتيجية، لذلك فإن معرفة مستوى الأداء عن طريق قياسه وتقييمه يهدف إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية لبلوغ الأهداف المسطرة.

المطلب الثاني: مداخل الأداء

إن كل الدراسات الحديثة ترى بأن الأداء الأمثل يرتبط ارتباطاً وثيقاً ومحكماً بالكفاءة والفعالية

أولاً: الكفاءة

ينظر للكفاءة بأنها انجاز الأعمال بطريقة صحيحة، وهي بذلك تشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها انجاز الأعمال والنشاطات واستغلال الموارد المتاحة، كما تعني الحصول على أكبر كمية من المخرجات أي النتائج مقابل استخدام أقل كمية أو أقل تكلفة من الموارد والوسائل، أي أن الكفاءة تهتم بكمية الموارد المستخدمة لبلوغ الأهداف المحددة وتعرف أيضاً بأنها الاستفادة من الموارد، ومنه يمكن القول بأن مفهوم الكفاءة يركز على مؤشرين أساسيين هما:

- مدى توفر الموارد (الملموسة وغير الملموسة).
 - سبل تحقيق الأهداف عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.
- حيث يمكن حساب الكفاءة بالعلاقة التالية: (نوبلي، 2014/2015، صفحة 83)

$$\text{الكفاءة} = \text{قيمة المخرجات} / \text{تكلفة المدخلات}$$

ثانياً: الفعالية

يقصد بالفعالية القدرة على تدنية مستويات استخدام الموارد دون المساس بالأهداف المسطرة (مزهودة، 2011، صفحة 87)، كما تعرف الفعالية بأنها العلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المسطرة، كلما اقتربت النتائج من الأهداف ظهرت فعالية المؤسسات ويعبر عن الفعالية بالصيغة التالية: (عدان، 2020، صفحة 52)

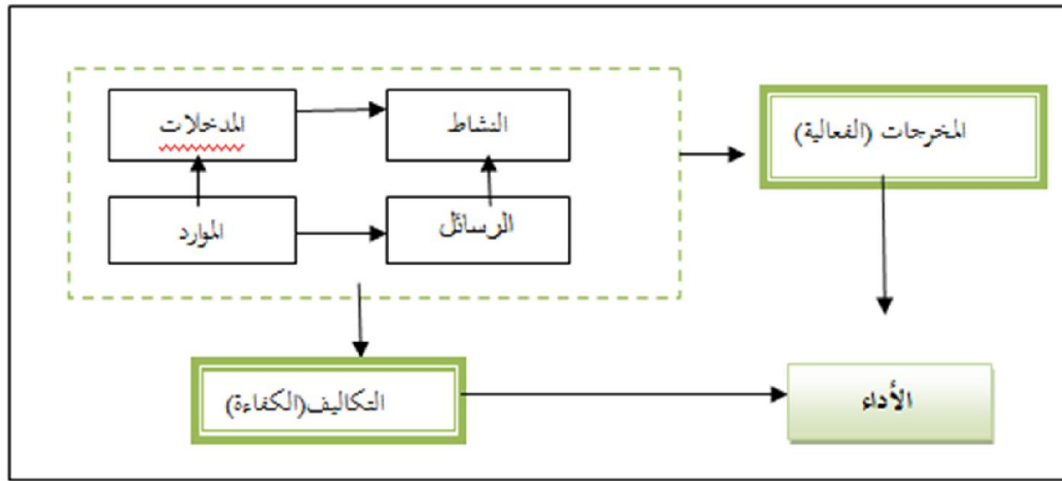
$$\text{الفعالية} = \text{النتيجة محققة} / \text{أهداف مسطرة}$$

ثالثاً: تحليل العلاقة بين الكفاءة والفعالية

من خلال ما تقدم حول مفهوم الكفاءة والفعالية، نجد أن مفهوم الفعالية أكثر اتساعاً من مفهوم الكفاءة، إذ يمكن التعبير على الكفاءة أنها متغير من متغيرات دالة الفعالية، كذلك تشكل الكفاءة والفعالية غالباً موضوع تقييم متقارب لتحقيق هدف زيادة رقم الأعمال كمعيار فعالية يمكن أن يتم من خلال تخفيض الاستهلاكات الوسيطة، وذلك بالضغط على تكاليف الإنتاج وتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق من خلال الأسعار كمعيار كفاءة.

كذلك يمكن ملاحظة التباعد في بعض الأحيان بين البحث عن الفعالية والبحث عن الكفاءة، أي البحث عن الفعالية يكون على حساب البحث عن الكفاءة والعكس صحيح. (داودي، الفعالية التنظيمية، 2020، الصفحات 50-51)، والشكل التالي يوضح علاقة الأداء بالكفاءة والفعالية:

الشكل 01: الأداء من منظور الكفاءة والفعالية



المصدر: (زرارقي، 2020/2019، صفحة 109)

المطلب الثالث: مستويات الأداء

للأداء عدة مستويات تتمثل في: (مقحوت، 2017/2016، صفحة 132)

- ✓ **الأداء المتأزم:** هو أداء غير كفي تماماً، من المحتمل أن يسبب مشاكل كبيرة لجميع جهات المؤسسة.
- ✓ **الأداء الضعيف:** يمثل أداء دون المعدل بكثير، مع وضوح نقاط الضعف في جميع المحاور تقريباً، فضلاً عن وجود صعوبات كبيرة في استقطاب الإطارات المؤهلة ومواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.
- ✓ **الأداء المعتدل:** يمثل سيورة الأداء دون المعدل وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات والخدمات مع سهولة الوصول إلى الأموال اللازمة للبقاء والنمو.
- ✓ **الأداء الجيد:** يتضح التميز في الأداء وفق المعادلات السائدة، مع توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات والخدمات، ومع امتلاك وضع مالي جيد.
- ✓ **الأداء الجيد جداً:** يمثل صلابة الأداء وتوفر الفرص المستقبلية نتيجة تمتع المؤسسات بوضع مالي جيد.

✓ الأداء البارز: يوضح قيادة القطاع وامتلاك إطارات ذات كفاءة وتحفيز عالي، إلى جانب وضع نقدي ومالي متميز.

المطلب الرابع: تصنيفات الأداء

للأداء عدة أصناف تختلف باختلاف معايير التصنيف المعتمدة، ومن ضمن هذه المعايير المعتمدة نجد المعيار الوظيفي ومعياري الشمولية ومعياري المصدر وأيضاً معيار الطبيعة، وكل معيار يحتوي على مجموعة من التفرعات، وفيما يلي سنحاول عرض مختلف المعايير التي اعتمد عليها الباحثين في تصنيف الأداء وهي كما يلي:

1. حسب معيار المصدر: يقسم الأداء حسب معيار المصدر إلى أداء داخلي وخارجي وفق ما يلي: (مشاش، 2021/2020، الصفحات 195-196)

1.1 الأداء الخارجي (Performance extrinsèque): هو الأداء النتائج عن تغيرات المحيط الخارجي للمؤسسة، فإذا كانت تغيرات المحيط الخارجي في صالح المؤسسة فإنه يمكن أن يظهر هذا الأداء نتائج جيدة للمؤسسة، والعكس إذا كانت تغيرات المحيط في غير صالحها، لذا لا بد على المؤسسات السعي لقياس هذا الأداء إذ من الممكن أن يشكل خطراً لبقائها واستمرارها.

1.2 الأداء الداخلي (Performance intrinsèque): هو الأداء الناتج عن تغيرات المحيط الداخلي، كالأداء المالي، وأداء الموارد البشرية، والأداء التقني.

والجدول التالي يوضح الفرق بين الأداء الداخلي والخارجي:

الجدول 01: الفرق بين الأداء الداخلي والأداء الخارجي

الأداء الداخلي	الأداء الخارجي
موجه للمسيرين.	موجه أساساً إلى المساهمين والمؤسسات المالية.
يركز على عملية تكوين النتائج عن طريق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة للمؤسسة.	يتناول النتيجة الحالية والمستقبلية.
ضرورة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.	ضرورة إنتاج والإفصاح عن المعلومات المالية.
يتطلب الرؤية من زاوية واحدة للأداء وذلك من أجل التنسيق وتوجيه جميع جهود الأطراف الداخلية لتحقيق نفس الهدف.	يثير النقاش بين مختلف أصحاب المصلحة.

المصدر: (راصدي، 2017/2016، صفحة 51)

2. حسب معيار الشمولية: حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المؤسسات إلى أداء كلي وأداء جزئي: (زرغون، 2014، صفحة 125)

1.2 الأداء الكلي: وهو الذي يتحقق بالإنجازات التي ساهمت جميع الوظائف في تحقيقها دون أفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها، وفي إطار هذا الأداء يمكن الحديث عن كفاءات بلوغ المؤسسات لأهدافها الشاملة كالاستمرارية، الربح، الشمولية، النمو... إلخ

2.2 الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق بالإنجازات التي ساهمت وظيفة محددة في تحقيقها، كأداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التمويل، الإنتاج، والتسويق.

يركز الأداء الجزئي على تقييم أداء وحدات أو أقسام معينة، أو حتى أداء أفراد أو عمليات محددة، بهدف تحديد مدى إسهامها في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة. يعتبر تحليل الأداء الجزئي أداة أساسية لفهم الكفاءة والفعالية في التفاصيل الدقيقة للأنشطة المؤسسية. وتعد أبعاد الأداء الجزئي: (Frank J. Fabozzi & Harry M. Markowitz, 2002)

الأقسام الوظيفية: يتم تقييم الأداء على مستوى الأقسام مثل المبيعات، التسويق، الإنتاج، الموارد البشرية أو المالية، على سبيل المثال يمكن قياس أداء قسم المبيعات من خلال تحليل تحقيق أهداف الإيرادات الشهرية أو رضا العملاء.

الأفراد: يشمل تقييم أداء الموظفين أو الفرق من حيث الإنتاجية، الالتزام بالمهام، والجودة. يساهم هذا التقييم في تحسين المهارات الفردية وتحديد الاحتياجات التدريبية.

العمليات: يركز على مراحل معينة من سير العمل، مثل تحليل أداء قسم الإنتاج من حيث عدد الوحدات المنتجة وجودتها، أو قياس زمن دورة الإنتاج. يساعد هذا التقييم في تحديد العوائق وتحسين الكفاءة التشغيلية.

الموارد: يتم فحص استخدام الموارد مثل المواد الخام، الوقت، والطاقة. يهدف هذا التحليل إلى تحديد مدى الاستخدام الأمثل لهذه الموارد وتقليل الفاقد.

3. حسب المعيار الوظيفي: حسب وظائف المؤسسات ينقسم الأداء إلى:

1.3 الأداء حسب وظيفة التسويق: هو إطار لقياس الأثر الفعلي للعمليات التسويقية التي تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية في الترويج لمنتجاتها من أجل البقاء في بيئة متغيرة ومتحددة. (مولود و حفصة، 2020، صفحة 71)

2.3 الأداء حسب الوظيفة المالية: هو إطار لقياس مدى بلوغ المؤسسة لأهدافها المالية بأقل تكلفة ممكنة، ومدى قدرتها على تحقيق التوازن المالي، وبناء هيكل مالي فعال. (بلعيد، 2016/2015، صفحة 128)

وعليه الأداء المالي هو أحد أهم الجوانب في تقييم كفاءة المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. يشير إلى مدى نجاح المؤسسة في إدارة مواردها المالية بكفاءة لتحقيق الاستدامة، الربحية، والنمو. الوظيفة المالية في المؤسسة تشمل مجموعة من الأنشطة المتعلقة بإدارة الأموال، مثل التمويل، الاستثمار، التخطيط المالي، وإدارة المخاطر.

ونستنتج: أبعاد الأداء حسب الوظيفة المالية: (Frank J. Fabozzi & Harry M. Markowitz, 2002)

إدارة الإيرادات: تقييم قدرة المؤسسة على تحقيق الإيرادات من أنشطتها الأساسية، مؤشرات الأداء تشمل معدل نمو الإيرادات، معدل دوران الأصول، وحصة السوق.

إدارة التكاليف: تحليل مدى كفاءة المؤسسة في التحكم في التكاليف وتقليلها دون التأثير على جودة المنتجات أو الخدمات، مؤشرات الأداء تشمل نسبة التكاليف إلى الإيرادات، وتكاليف الإنتاج لكل وحدة.

إدارة السيولة: يشمل الأداء المالي قدرة المؤسسة على توفير السيولة الكافية لتغطية التزاماتها قصيرة الأجل، ومؤشرات الأداء تشمل النسبة السريعة (Quick Ratio) والنسبة الجارية (Current Ratio).

الربحية: قياس قدرة المؤسسة على تحقيق أرباح من أنشطتها التشغيلية، مؤشرات الأداء تشمل هامش الربح الإجمالي، وصافي الربح، والعائد على الاستثمار (ROI).

إدارة الديون: يعكس قدرة المؤسسة على إدارة ديونها بشكل فعال لتجنب مخاطر التعثر المالي، مؤشرات الأداء تشمل نسبة الدين إلى حقوق الملكية، ونسبة تغطية الفائدة (Interest Coverage Ratio).

إدارة الاستثمار: يتعلق هذا الجانب بفعالية المؤسسة في استثمار مواردها المالية في مشاريع أو أصول تحقق عائداً مستداماً، مؤشرات الأداء تشمل معدل العائد على الأصول (ROA) والعائد على رأس المال المستخدم (ROCE).

إدارة المخاطر المالية: تحليل وتقييم المخاطر المرتبطة بتقلبات السوق، التغيرات في أسعار الفائدة، أو المخاطر الائتمانية، وكيفية التعامل معها، مؤشرات الأداء تشمل نسبة التحوط المالي ونسبة التعرض للمخاطر.

3.3 أداء الموارد البشرية: هو إطار لقياس مدى بلوغ المؤسسة لأهدافها المتعلقة بمواردها البشرية للوقوف على نقاط القوة والضعف ودراسة انعكاساتها السلبية والإيجابية على إنتاجية الفرد والأداء الكلي للمؤسسة. (المحمدي، 2019، صفحة 272)

3.4 أداء وظيفة الإنتاج: هو إطار لقياس مدى بلوغ المؤسسة لأهدافها الإنتاجية، ويتحقق أداء هذه الوظيفة عندما تتمكن المؤسسات من تحقيق معدلات مرتفعة في الإنتاجية، مع مراعاة مستوى معين من الجودة وفي حدود الإمكانيات المتاحة، فحجم ونوعية الإنتاج السلعي أو الخدماتي تعتبر من المؤشرات الهامة التي تبين مستوى الأداء في المؤسسات الاقتصادية. (زرزوح، 2017، صفحة 35)

4. حسب المعايير الطبيعية: حسب المعايير الطبيعية ينقسم الأداء إلى: (عمارة و برك، 2018، صفحة 194)

1.4 الأداء البيئي: هو إطار لقياس مدى بلوغ المؤسسة لأهدافها البيئية، وطريقة في التسيير تعمل على تشجيع المؤسسات أن تكون أكثر تنافسية وأكثر مسؤولية على المستوى البيئي.

2.4 الأداء الاجتماعي: هو إطار لقياس مدى بلوغ المؤسسة لأهدافها الاجتماعية.

وحسب الدراسات فالأداء الاجتماعي يشير إلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاجتماعية التي تتعلق بالمساهمة في رفاهية المجتمع، تحسين الظروف البيئية، وتعزيز المسؤولية الاجتماعية تجاه مختلف أصحاب المصلحة، بما في ذلك الموظفين، العملاء، المجتمع المحلي، والبيئة، حيث تقوم الشركة بتحديد هدف اجتماعي يتمثل في توفير فرص تدريب وتأهيل مهني للشباب العاطلين عن العمل في المجتمعات التي تعمل بها مما يعني زيادة ثقة المجتمع المحلي بالشركة، مما عزز سمعتها وساهم في توسيع قاعدة عملائها.

3.4 الأداء التكنولوجي: يكون الأداء التكنولوجي في عملية تخطيط الأهداف التكنولوجية كالسيطرة على ميدان تكنولوجي كصناعة الأجهزة الإلكترونية. (الخطيب، 2010، صفحة 45)

المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي للمصارف

يولي الخبراء والاقتصاديين اهتماما كبيرا بالأداء المالي في المؤسسات المصرفية والاقتصادية بصفة عامة بحيث يعتبر من أهم أنواع الأداء ويعتمد عليه بشكل كبير في تقييم أداء أي مؤسسة يعتبر الأداء المالي أحد الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات الاقتصادية في عالم يتسم بالتغيرات السريعة والتنافسية المتزايدة. فهو يمثل مرآة تعكس مدى كفاءة المؤسسة في إدارة مواردها المالية لتحقيق أهدافها الإستراتيجية المتمثلة في الربحية، الاستدامة، والنمو. يعتمد الأداء المالي على تحقيق التوازن بين تعظيم الإيرادات، التحكم في التكاليف، واستثمار الموارد المتاحة بفعالية لتحقيق القيمة المضافة لأصحاب المصلحة، في السياق الاقتصادي، يُنظر إلى الأداء المالي على أنه مؤشر للصحة الاقتصادية للمؤسسات والدول على حد سواء. فهو لا يقتصر على تحقيق الأرباح، بل يمتد ليشمل القدرة على مواجهة المخاطر المالية، الاستجابة للتغيرات السوقية، وضمان الاستدامة على المدى الطويل.

من خلال تحليل الأداء المالي، يتمكن صناع القرار من تحديد نقاط القوة والضعف، مما يساهم في تحسين العمليات وتعزيز القدرة التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية. وبالتالي، يعد الأداء المالي أداة حيوية لتحقيق التنمية الاقتصادية وتعزيز الثقة بين المؤسسات والمستثمرين

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي في المصارف

في عالم الاقتصاد الحديث، يعتبر الأداء المالي بمثابة العمود الفقري الذي يحدد قدرة المؤسسات على الصمود في وجه التحديات المتغيرة وتحقيق النمو المستدام. فهو يعكس قدرة المؤسسة على إدارة مواردها المالية بكفاءة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، سواء كانت تحقيق الربحية، توسيع الحصة السوقية، أو تعزيز الاستدامة الاقتصادية.

الأداء المالي ليس مجرد رقم في الميزانية، بل هو تعبير شامل عن صحة المؤسسة الاقتصادية. يتضمن ذلك قياس الإيرادات، السيطرة على التكاليف، إدارة التدفقات النقدية، وتحقيق التوازن بين الاستثمار والتمويل. يستخدم الأداء المالي كأداة لتقييم الكفاءة الداخلية، مقارنة الأداء مع المنافسين، واتخاذ قرارات إستراتيجية مستنيرة تساهم في تحقيق القيمة المضافة.

يعد الأداء المالي مؤشرا جوهريا على استقرار الاقتصاد الكلي، حيث يعكس مدى قدرة المصارف على خلق فرص عمل، جذب الاستثمارات، والمساهمة في النمو الاقتصادي. ومن هنا، يصبح فهم وتحليل الأداء المالي ضرورة حتمية لتعزيز النجاح المؤسسي في بيئة أعمال شديدة التنافسية. أما بالنسبة للأداء المالي فيعرف جاءت مفاهيمه الأدبية والنظرية، كالتالي:

مفاهيم الأداء المالي تعكس الأبعاد المختلفة التي يجب على المصرف فهمها وتحليلها لضمان النجاح والاستدامة، إن تحقيق التوازن بين الكفاءة، الفعالية، والاستدامة المالية يعد أساسا لبناء مؤسسة مصرفية قوية قادرة على مواجهة التحديات الاقتصادية المتغيرة. وعليه

نوجز المفاهيم التالية: (Stephen H. Penman, 2012, pp. 254-258)

الأداء المالي الضيق هو مفهوم يشير إلى تقييم الأداء المالي للمصرف في نطاق محدد أو ضمن نطاق ضيق من المعايير والمؤشرات. بدلاً من النظر إلى جميع جوانب الأداء المالي، يتم التركيز على جانب أو مكون معين من هذه الجوانب مثل الربحية أو السيولة أو الكفاءة التشغيلية، عادة ما يستخدم هذا النوع من التقييم في حالات معينة حيث تكون الأهداف قصيرة المدى أو خاصة بقطاع معين، مثل فحص قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماتها القصيرة الأجل أو قياس الربحية في فترة زمنية معينة دون النظر إلى الاستدامة على المدى الطويل.

أمثلة على الأداء المالي الضيق:

قياس الربحية عن طريق مؤشرات مثل هامش الربح أو العائد على الاستثمار؛

تحليل السيولة من خلال مؤشرات مثل النسبة الجارية أو النسبة السريعة؛

تقييم الكفاءة المالية باستخدام مؤشرات مثل دورة التحصيل أو دورة المخزون.

أما عن أهمية الأداء المالي الضيق: يوفر تحليلاً دقيقاً لمؤشر واحد أو مجموعة صغيرة من المؤشرات، مما يساعد في اتخاذ قرارات سريعة ومباشرة ويستخدم في التقييمات قصيرة المدى أو المراجعات الخاصة لمجالات معينة من الأداء المالي.

أما الأداء المالي الواسع هو مفهوم يعكس التقييم الشامل للمصرف من خلال دراسة مجموعة متنوعة من المؤشرات المالية التي تتعلق بجميع جوانب النشاط المالي. يركز الأداء المالي الواسع على تقديم صورة كاملة عن الصحة المالية للمصرف عبر فترة زمنية أطول، ويأخذ في اعتباره الربحية، السيولة، استدامة النمو، إدارة المخاطر، وأداء المصرف مقارنة بالمصارف الأخرى في نفس القطاع أو الصناعة.

وتتمثل أبعاد الأداء المالي الواسع:

الربحية: يتضمن قياس مدى قدرة المصرف على تحقيق الأرباح من خلال الأنشطة التشغيلية. يتم تحليل الإيرادات والأرباح على المدى الطويل باستخدام مؤشرات مثل العائد على الاستثمار (ROI)، وهامش الربح الصافي.

السيولة والقدرة على الوفاء بالتزامات: تحليل قدرة المصرف على تلبية احتياجاتها المالية قصيرة الأجل من خلال فحص النسبة الجارية، النسبة السريعة، وغيرها من المؤشرات التي تظهر قدرة المصرف على تغطية التزاماته المالية.

الاستدامة المالية: التقييم المستدام لأداء المصرف يشمل قدرته على الحفاظ على الربحية والنمو على المدى الطويل. يتضمن ذلك تحليل نسبة الديون إلى حقوق الملكية، والتدفقات النقدية، وإدارة رأس المال العامل.

إدارة المخاطر المالية: تحليل كيف يقوم المصرف بإدارة المخاطر التي قد تؤثر على أدائه المالي على المدى البعيد. يشمل هذا المخاطر المتعلقة بأسعار الفائدة، أسعار الصرف، الديون، والاقتصاد الكلي.

النمو والتوسع: قياس قدرة المصرف على التوسع والنمو في أسواق جديدة أو زيادة حصته السوقية. هذا يتضمن تحليل الاستثمارات الجديدة، معدل النمو السنوي، والعائد على الأصول.

أما عن أهمية الأداء المالي الواسع: (Robert S. Kaplan & David P. Norton, 2001, p. 120)

توفير صورة شاملة: يساعد في فهم الحالة المالية للمصرف بشكل عام من خلال تحليل عدة جوانب معا.

التخطيط طويل الأجل: يمكن أن يوفر أدوات للتخطيط الاستراتيجي المستقبلي، مما يتيح للمصرف الاستعداد للتغيرات المستقبلية.

اتخاذ قرارات مدروسة: يوفر لمتخذي القرار في المصرف معلومات دقيقة وشاملة تساعد في اتخاذ قرارات استثمارية أو مالية تحقيق التوازن المالي: يساعد على التأكد من أن المصرف ليس مفرط في الاعتماد على أية مصدر من المصادر المالية (مثل الديون أو حقوق الملكية)، بل تبني قاعدة مالية متوازنة.

الأداء المالي الواسع هو أسلوب تقييم شامل يعكس الصحة المالية للمصرف بشكل كامل من خلال النظر في عدة مؤشرات مالية مترابطة. يساهم هذا النوع من التحليل في اتخاذ قرارات إستراتيجية تضمن استدامة النمو وربحية المصرف على المدى الطويل، فهو بالنسبة للمصارف انعكاس للمركز المالي للمصرف بالاعتماد على الميزانية وحساب الأرباح والخسائر فضلا على قائمة التدفقات النقدية والذي يصور الحالة الحقيقية لأعمال المصرف لفترة زمنية معينة. (سكور، 2016/2017، صفحة 21)

الأداء المالي هو السمة التي تدل على زيادة الثقة في السوق لتعبئة المدخرات ورفع معدلات الاستثمار والحفاظ على حقوق صغار المساهمين والمستثمرين، وتستعمل لقياسه مؤشرات تدعى مؤشرات الأداء المالي. (برودي، 2016/2017، صفحة 193)

و يعرفه كذلك E.Scosp في كتابه "Dialogues autour de la performance en entreprise" على أنه الفرق بين القيمة المقدمة للسوق ومجموع القيم المستهلكة والمتمثلة في تكاليف مختلفة الأنشطة. (Ecosip, 2000, p. 58)

كما يعرفه Doss et Miller على أنه التعبير عن نشاطات إدارة الأعمال باستعمال مقاييس مالية معينة وأنه الأداة الرئيسية الداعمة لجميع أنشطة الشركة. (مرسلي، 2017/2018، صفحة 88)

يعرف الأداء المالي للمصارف بأنه جميع الأنشطة والجهود التي تبذلها المصارف للقيام بدورها ومهامها في تقديم الخدمات المصرفية، وهو وسيلة هامة لتشخيص الضعف والقوة في أداء المصرف ونشاطاته المختلفة والتي تهدف إلى توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان تحقيق المصرف للإيرادات والأرباح والحفاظ على مكانه في السوق التنافسية. (Amer, 2021, p. 04)

ويتميز الأداء المالي بمجموعة من الخصائص أهمها: (بومصباح، 2021، صفحة 221)

- الأداء المالي أداة تعطي صورة واضحة على الوضع المالي القائم في المصارف.
- الأداء المالي يحفز الإدارة لبذل المزيد من الجهد لتحقيق أداء مستقبلي أفضل من سابقته.
- الأداء المالي أداة تدارك الانحرافات والمشاكل التي قد تواجه المصرف وتحديد مواطن القوة والضعف.
- الأداء المالي وسيلة جذب المستثمرين للتوجه للاستثمار في المصرف.
- الأداء المالي آلية أساسية وفعالة لتحقيق أهداف المصرف.

المطلب الثاني: التطور التاريخي لمفهوم الأداء المالي في المصارف

لقد مر الفكر المالي بالعديد من التطورات وذلك راجع للتغير والاختلاف في شكل الظروف الاقتصادية والمالية وبناء على ذلك فقد تغيرت وجهات نظر المتخصصين في الحقل المالي كما يلي:

في بداية القرن العشرين اكتسبت الوظيفة المالية شكلها الوصفي، إذ انحصرت مهامها عمى المعالجات المحاسبية والقانونية لتأسيس المؤسسات والمسائل المتعمقة بحالات الاندماج وإصدار الأوراق المالية، وقد عمقت الأحداث الاقتصادية خلال فترة الكساد سنة

1929، دور هذه الوظيفة في توفير السيولة اللازمة لتجاوز أزمات التمويل وحالات الإفلاس والتصفيات والاندماجات وإعادة التنظيم التي شهدتها فترة الثلاثينات،

ولذلك يمكن القول أنه خلال هذه الفترة تمحور هدف التسيير المالي في توفير السيولة للمؤسسات. بعد الحرب العالمية الثانية وما تبعها من توسع في النشاط الاقتصادي ابتعد التسيير المالي من مضمونه الوصفي ليدخل في النشاط النمطي التحليلي بعد أن تركز الاهتمام على تحليل الفرص الاستثمارية وكفاءة استخدام الأصول التي تمتلكها المؤسسات، أضف إلى ذلك تطورات مهمة مما زاد الاهتمام بموضوعات جديدة مثل الموازنات، النماذج الرياضية... الخ.

بعد الثورة المعرفية التي أثارها مقالة "مود يعلاني وميلر" سنة 1958. حول تكلفة التمويل والهيكل المالي وما قدمه "هاري ماركويتز" سنة 1959 لأسس نظرية المحفظة، جعلت سمات هذه المرحلة تتمحور حول دور وأثر الهيكل المالي على قيمة المؤسسة ومنها تركزت اهتمامات الباحثين نحو الاهتمام بتكلفة التمويل وكيفية تعظيم ثروة المساهمين، كما نلاحظ أن التطورات التي شهدتها الفكر المالي أبرزت العديد من المفاهيم الحديثة منها: الهندسة المالية، القيمة الاقتصادية المضافة والقيمة السوقية المضافة، وساعد في ذلك نمو وتطور الأسواق المالية لاسيما في ظل ظهور مفاهيم كفاءة السوق المالية.

وبذلك شكلت قرارات التمويل والاستثمار ومدى انعكاسها على ثروة الملاك الواجهة الرئيسية للفكر المالي المعاصر، وتحولت النظرة نحو حملة الأسهم وأثر قرار توزيع الأرباح بجانب الاستثمار والتمويل على القيمة السوقية للمؤسسة. (نوي س.، 2019/2018، الصفحات 115-116)، وسيتم التطرق إلى تطور مفهوم الأداء المالي من خلال عنصرين: تطور حسب المدارس وتطور حسب المؤشرات كما يلي: (دادن، 2006، الصفحات 42-43)

● **تطور النظرية المالية الكلاسيكية إلى نظرية مالية معاصرة:** اعتبرت النظرية المالية الكلاسيكية بأن الوظيفة المالية في المؤسسة دور المزود بالأموال وتسييرها وتعرف باسم "مالية المؤسسات"؛ "مالية الشركات"، وتبنت الوظيفة المالية وفق المنظور الكلاسيكي هدف مضاعفة الربح في ظل مستقبل مؤكد الحدوث، لكن سرعان ما انحار هذا المفهوم في ظروف اتسمت بالتعقيدات وظروف عدم التأكد والتظليل المعلوماتي...، فضلا عن التحديات التي تواجهها المؤسسات، ازدياد التدخل الحكومي بشكله المباشر وغير المباشر، التقدم التكنولوجي، دور النقابات واتحادات العمال، حدة المنافسة، شروط سوق المال والمؤسسات المصرفية ندرة الأموال، إلى جانب ارتفاع تكلفتها.

لم يدم مسعى النظرية المالية الكلاسيكية طويلا حتى انحارت في ظل الظروف غير المؤكدة إلى جانب انفصال الملكية عن الإدارة، برز هدف مالي تقليدي مدعم من طرف الملاك وهو تعظيم القيمة السوقية لسعر السهم بالرغم أن النجاح المالي هو للمؤسسة برمتها وليس للمساهم بمفرده، لكنه أحيانا هو الحكم في تحديد القوة المالية للمؤسسة، حينئذ كان بزوغ النظرية المالية شبه تقليدية الهادفة إلى تعظيم قيمة المؤسسة في البورصة والذي بدوره أدى إلى الاهتمام بتعظيم التدفق النقدي المنتظر للاستثمار بالبحث عن أقل تكلفة للتمويل ومن هنا كان ميلاد نظرية تكلفة الأموال.

وخلال الفترة الممتدة 1950 إلى 1960 بزغت النظرية المالية الحديثة (المعاصرة)، ووفقا لرؤية البروفيسور Conso، تعد النظرية المالية المعاصرة نموذجا خارجيا للمؤسسة خاضعا لقوانين سوق الأصول، وذلك بالفصل بين رأس المال الاقتصادي ورأس المال المالي.

• **تطور المؤشرات المحاسبية إلى مؤشرات مالية واقتصادية:** عرفت المؤشرات تطورات من حيث الشكل والنوع إلى غاية سنة 1985 اتسمت نوعية المؤشرات بالطابع المحاسبي والمالي فهي ذات صلة مباشرة بقياس العوائد والأرباح، واستمرت هذه النظرة إلى غاية سنة 1995 أين أصبح الاهتمام بمؤشرات المردودية، ذلك أن المؤشرات المحاسبية ذات صلة بالأرباح لا تعطي صورة واضحة حول إمكانيات المؤسسة ومدى قدرتها على تحقيق نتائج عوائد بقدر يفوق قيمتها المحاسبية فضلا عن عدم نفعية المؤشرات المحاسبية (الأرباح، مدة الإهلاك...) في فترات التضخم والوهم النقدي، لكن سرعان ما تفتنت النظرية المالية في سنة 1995 للمؤشرات المحاسبية ذات صلة بالمردودية سواء تعلق الأمر بالأموال الخاصة أو بالأصول الاقتصادية أو بتدفقات عوائد الاستثمار، وهذا ما يفسر أن الفترة مزجت بين البعد المحاسبي دون إهمال للبعد المستقبلي كأسلوب لقياس الأداء وقياس القيمة.

في نفس السياق تداركت النظرية المالية أهمية ومدلول المؤشرات الاقتصادية جنبا وموازاة مع المؤشرات السوقية (البورصة)، لما اكتسبه هذه المؤشرات من قوة وتفسير للبيئة الاقتصادية والضوابط السوقية التي تحكم المؤسسة، الأمر الذي يفسر أن المؤشرات الاقتصادية أخذت بعين الاعتبار الضوابط والوسائط الخارجية التي تواجهها المؤسسة في محيطها الخارجي وذات تأثير فعال على مركزها الداخلي بالإضافة إلى الوسائط الداخلية ذات صلة مباشرة بسوق البورصة ألا وهي قيمة المؤسسة الناتجة عن الثروة الداخلية المتراكمة. يرى "Anastasou poulos P.J" أن المؤسسات الرائدة في الأداء هي تلك التي تستطيع نمذجة مستقبلها بناء على أهداف واضحة وفي ظل توزيع مواردها في المجال والوقت المناسب بشكل يعمل على تدنية عدم التأكد في بيعتها بفضل أساليب وقرارات منهجية وسليمة.

المطلب الثالث: أهمية الأداء المالي في المصارف

أهمية الأداء المالي تكمن أيضا في أنه يساهم في تحديد قدرة المؤسسة على التوسع والنمو المستدام، حيث أن المؤسسات التي تحقق أداء ماليا قويا قادر على تمويل مشروعات جديدة، توسيع عملياتها، والابتكار في منتجاتها وخدماتها. في هذا السياق، يلعب الأداء المالي دورا رئيسيا في تحقيق أهداف المؤسسة على المدى الطويل، سواء كانت هذه الأهداف تتعلق بتعزيز حصتها في السوق أو تحسين الكفاءة التشغيلية أو تحقيق الريادة في القطاع، علاوة على ذلك، يساهم الأداء المالي في تحسين سمعة المؤسسة في السوق. حيث يمكن للمؤسسات التي تحقق أداء ماليا جيدا جذب الاستثمارات، سواء من المستثمرين المؤسسيين أو الأفراد، مما يساهم في تعظيم القيمة السوقية للمؤسسة. كما أن التحليل المالي يظهر أيضا قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها المالية، وهو ما يعزز ثقة الدائنين والمستثمرين في قدرتها على إدارة الموارد المالية بشكل حكيم.

من جهة أخرى، يوفر الأداء المالي أيضا رؤى حيوية بشأن إدارة المخاطر التي قد تؤثر على استقرار المؤسسة. إذ يعتبر التحليل المالي أداة أساسية لتحديد مدى قدرة المؤسسة على التعامل مع المخاطر المحتملة مثل تقلبات السوق، تغيرات أسعار الفائدة، المخاطر الاقتصادية، والمخاطر التشغيلية. المؤسسات التي تضع استراتيجيات قوية لإدارة المخاطر المالية تُعتبر أكثر قدرة على التكيف والنمو في بيئة أعمال غير مستقرة، وفي عالم الأعمال اليوم، يعد الأداء المالي أكثر من مجرد أداة لقياس الربحية. إذ يشمل أيضا قياس قدرة المؤسسة على الحفاظ على استدامتها المالية، حيث يعد المدى الطويل أمرا حاسما لاستمرار المؤسسة في تحقيق الأرباح والنمو. من

خلال قياس مؤشرات مثل العائد على الاستثمار، العوائد المستدامة، ونسب الديون، يمكن للمؤسسات التنبؤ بمستقبلها المالي واتخاذ إجراءات لتجنب الأزمات المالية.

تتجسد أهمية الأداء المالي في القدرة على ربط النتائج المالية بالإستراتيجية المؤسسية. حيث يعد الأداء المالي مقياساً لمدى نجاح الاستراتيجيات التي تعتمدها المؤسسة في تحقيق أهدافها الكبرى. على سبيل المثال، إذا كانت إستراتيجية الشركة تركز على التوسع في أسواق جديدة أو على تحسين الكفاءة التشغيلية، فإن مؤشرات الأداء المالي ستساعد على تحديد ما إذا كانت هذه الاستراتيجيات تحقق النتائج المتوقعة، للأداء المالي أهمية بالغة في العديد من الجوانب كما أنه يتأثر بمجموعة من العوامل كما هو موضح فيما سيأتي.

يمكن التذليل على أهمية الأداء من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية: نظرياً، تجريبياً، وإدارياً، فمن الناحية النظرية نجد أن جميع المنطلقات الإدارية تحتوي على مضامين ودلالات تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو بشكل مباشر، ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل اختباراً زمنياً للإستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة، ومن الناحية التجريبية تظهر أهمية الأداء من خلال استخدامه لاختبار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها، أما الأهمية الإدارية فإنها تظهر واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه، والتحول الذي تجري في هذه المؤسسات اعتماداً على نتائج الأداء.

وتأتي أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقويم الأداء من عدة زوايا لتحديد جوانب القوة والضعف والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين. وتظهر أهميته بشكل خاص في عملية متابعة الأعمال ومراقبة الأوضاع وتقييم مستويات الأداء والفعالية وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة وفقاً للأهداف العامة وكذا المساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة. (الخطيب، 2010، الصفحات 46-47)

كما أنه يمثل الأداء المالي للشركات مكانه مهمة حيث ركزت عليه الكثير من البحوث والدراسات سواء المالية والإدارية والاقتصادية، ويرجع ذلك إلى الندرة النسبية للموارد المالية التي يتم اعتمادها في الشركات قياساً بحجم الحاجات المالية التي هي مصدر تنافس بين الشركات وعليه نجد من الضروري خلق العوائد القصوى والعمل على استمرارية الشركات في التوسع والنمو لتحقيق الأهداف المرسومة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، يعمل الأداء المالي بشكل عام على عكس أداء ومستوى الشركة من كافة الزوايا وبصورة بيانات تنتج من القوائم المالية المعدة التي توفرها الإدارة المالية للوصول لقرارات مالية وإدارية تعمل على الاستمرارية والرقى بمستوى الشركة من خلال الأداء ومراقبة الفعاليات والتوجيه نحو الجانب الجيد الفعال وإهمال الجوانب غير المجدية، وبشكل آخر من أهمية الأداء المالي هو توجيه الموارد المالية للاستخدام الفعال للأموال من خلال الأنشطة المالية. (المطوري، قانصو، و البدران، 2023، الصفحات 150-151)

حيث أن الأداء المالي يمكن من تحقيق أهمية بالغة للمستثمر: (مرسلي، 2018/2017، صفحة 89)

- يمكن من متابعة ومعرفة نشاط المصرف وطبيعته.
- كما يساعد على متابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة.

- يمكن من تقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ونشاط ومديونية وتوزيعات على الأسعار.
- المساعدة في إجراء التحاليل والمقارنة وتقييم البيانات المالية، وفهم التفاعل بين البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم للأوضاع.
- يمكن المصرف من المنافسة بشكل أفضل وتحسين ربحيتها وتوسع الفرص والنمو وتحقيق رضا الملاك والمساهمين.
- وتتمثل أهمية الأداء المالي بالنسبة للمؤسسات بشكل عام في ما يلي: (بومصباح، 2021، صفحة 221)
- تقييم ربحية المؤسسة والهدف منه هو تعظيم قيمة المؤسسة وثروة المساهم.
- تقييم سيولة المؤسسة والهدف منه تحسين قدرة المؤسسة في الوفاء بالالتزامات.
- تقييم تطور نشاط المؤسسة والهدف منه معرفة سياسة المؤسسة في توزيع الأرباح.
- تقييم مديونية المؤسسة من خلال معرفة مدى اعتماد المؤسسة على التمويل الخارجي.
- تقييم تطور حجم المؤسسة من أجل تحسن القدرة الكلية للمؤسسة.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء المالي في المصارف

يتأثر الأداء المالي بمجموعة من العوامل يمكن تلخيصها فيما يلي:

أ. **العوامل الإدارية والفنية المؤثرة في الأداء المالي:** تتمثل في مختلف التغيرات الناجمة عن تفاعل الأجزاء الداخلية للمصرف والتي تؤثر على أدائه، وإمكانان المسير التحكم فيها وإحداث تغيرات فيها بما يسمح بالتقليل من آثارها السلبية أو زيادة آثارها الإيجابية، كما تتميز هذه العوامل بكثرتها وعليه يصعب حصرها، ويمكن إجمالها في ما يلي: (مباركي، 2023/2022، صفحة 7)

الهيكل التنظيمي: هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالمصارف وأعمالها، ففيه تتحدد أساليب الاتصالات والصلاحيات والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات، حيث يتضمن الهيكل التنظيمي الوظائف الإدارية في المصارف من خلال التمايز الرأسي (عدد المستويات الإدارية) والتمايز الأفقي (عدد المهام التي نتجت عن تقسيم العمل والانتشار الجغرافي من عدد الفروع والموظفين).

فالهيكلة التنظيمية تؤثر على أداء المصارف من خلال تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات التي ينبغي القيام بها بعد تخصيص الموارد لها وبعدها تسهيل عملية اتخاذ القرارات. (زاية، 2018/2017، الصفحات 80-81)

المناخ التنظيمي: هو وضوح التنظيم وكيفية اتخاذ القرار وأسلوب الإدارة وتوجيه الأداء وتنمية العنصر البشري، حيث يقوم المناخ التنظيمي على ضمان سلامة الأداء المالي بصورة إيجابية وكفاءته من الناحيتين الإدارية والمالية، وإعطاء معلومات لمتخذي القرارات لرسم صورة للأداء المالي والتعرف على مدى تطبيق الإداريين لمعايير الأداء المالي في تصرفهم في أموال المصارف. (عوادي، 2020/2019، صفحة 88)

التكنولوجيا: وهي عبارة عن الأساليب والمهارات والطرق المعتمدة في المصرف لتحقيق الأهداف المنشودة، والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات، وعلى المصرف تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعماله والمنسجمة مع أهدافه وذلك بسبب أن التكنولوجيا من أبرز التحديات التي تواجه المصارف والتي يقتضي عليه التكيف معها واستيعابها وتعديل أدائه وتطويره بهدف الملائمة بين التقنية والأداء، وتعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعدد من القدرة التنافسية وتقليل المخاطر بالإضافة إلى زيادة الأرباح. (صحراوي، 2022/2021، صفحة 75)

الحجم: قد يؤثر حجم المصرف وتصنيفه على الأداء المالي بشكل سلبي، فكل حجم المصرف يشكل عائقاً للأداء المالي، لأن في هذه الحالة تصبح الإدارة أكثر تعقيداً وتشابكاً، وقد يؤثر إيجاباً من ناحية أن كبر حجم المصرف يتطلب عدد كبير من المحللين الماليين مما يساهم في رفع جودة الأداء المالي لها وهذه الحالة هي الأكثر واقعية. (نوبلي، 2015/2014، صفحة 80)

ب. العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي: وهي مجموعة من التغيرات الخارجة التي تواجه المصرف وتأثر على أدائه المالي حيث لا يمكن السيطرة عليها وإنما يمكنه فقط توقع النتائج المستقبلية لهذه التغيرات ومحاولة إعطاء خطط لمواجهةتها والتقليل من تأثيراتها، (صحراوي، 2022/2021، صفحة 76)، ويمكن توضيح هذه العوامل في النقاط التالية:

البيئة الاجتماعية والثقافية: تتمثل البيئة الاجتماعية في العادات والتقاليد والمعتقدات التي يؤمن بها الأفراد ومستوى الوعي والثقافة التي تؤثر على قرارات الأفراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة أنشطة المصرف والمنتجات التي تقدمها. (نوي س.، 2019/2018، صفحة 121)

يتأثر الأداء المالي بهذه العوامل، وذلك ناتج عن الارتباط الوثيق بين المصرف والمجتمع، ويرجع هذا إلى العادات والتقاليد، العرف، النظر إلى مدى تقدير الأفراد للتعليم ورغبتهم في الحصول عليه، التدريب وأنواع برامج التعليم الفني والمهني المتوفرة في المجتمع الذي ينشط فيه المصرف.

البيئة الاقتصادية: إن للبيئة الاقتصادية لها التأثير المهم والمباشر على الأداء المالي للمصرف وذلك عن طريق الإطار العام للاقتصاد، وذلك إما بكبح نشاط المصرف أو تركه حرة، كذلك الاستقرار الاقتصادي يلعب دور كبير في التأثير على الأداء المالي للمصرف، والسياسات التشريعية على نشاطه، ومدى وجوده، فهنا يكون التأثير على مستوى الهيكل المالي للمصرف، إلا أن المصارف والأسواق المالية تعد المصدر الرئيسي في عملية تمويل المؤسسات الاقتصادية، وهذا ينعكس مباشرة على مردودية المصرف ويؤثر على أدائه المالي. (عوادي، 2020/2019، الصفحات 88-89)

البيئة السياسية والقانونية: تتمثل هذه العوامل عموماً في الاستقرار السياسي والأمني للدولة، والعلاقات مع العالم الخارجي ومدى انضمام الدولة إلى مختلف المنظمات الدولية، القوانين والتعليمات الصادرة من السلطات العليا أو المصرف المركزي... فالاستقرار الأمني للدولة يجلب الاستثمارات الأجنبية والانضمام إلى المنظمات الدولية يقدم مزايا جبائية على الاستيراد والتصدير أما القوانين والتعليمات فيمكن أن توجه المصارف إلى نمط معين كأن تقدم قروض استهلاكية أم لا، تقدم قروض للمؤسسات الصغيرة... وكل هذه العوامل سابقة الذكر قد تشكل فرصاً إيجابية يستفيد منها المصرف في تحسين أدائه أو مخاطر تفرض عليه التأقلم معها للتخفيف من حدة آثارها السلبية على الأداء. (رمضاني، 2019/2018، الصفحات 22-23)

العوامل البيئية: ويشمل على طبيعة المناخ، إلى جانب طبيعة الموقع الجغرافي والاستراتيجي للمصرف والمجال الذي يمكن للمصرف التحرك فيه. (نوي ف.، 2017/2016، صفحة 79)

تتجسد أهمية الأداء المالي في القدرة على ربط النتائج المالية بالإستراتيجية المؤسسية المصرفية، حيث يعد الأداء المالي مقياساً لمدى نجاح الاستراتيجيات التي تعتمدها المصارف والمؤسسات الاقتصادية على حد سواء والتي تعتمدها في تحقيق أهدافها الكبرى وإذا كانت إستراتيجية المؤسسات والمصارف تركز على التوسع في أسواق جديدة أو على تحسين الكفاءة التشغيلية، فإن مؤشرات الأداء المالي ستساعد على تحديد ما إذا كانت هذه الاستراتيجيات تحقق النتائج المتوقعة، كما أن نتائج الأداء المالي هي انعكاس

دقيق على كيفية إدارة المؤسسة المصرفية لمواردها المالية وكيفية استخدام هذه الموارد لتحقيق أهدافها و تتنوع نتائج الأداء المالي لتشمل عدة جوانب أساسية مثل الربحية، السيولة، الكفاءة، وإدارة المخاطر. من خلال هذه النتائج، يمكن للمصارف تقييم قوتها المالية واتخاذ قرارات إستراتيجية لتحقيق الاستدامة والنمو.

المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي في المصارف

تقييم الأداء المالي من الركائز الأساسية لنجاح المصارف واستدامتها في عالم الأعمال المتغير والمتسارع فهو عملية تحليلية شاملة تهدف إلى قياس كفاءة وفعالية المصرف في إدارة موارده المالية لتحقيق أهدافه الاستراتيجية. يمثل هذا التقييم أداة حيوية لتحديد مدى قدرة المصرف على تحقيق التوازن بين العوائد والمخاطر، وبين الربحية والاستدامة، حيث تقييم الأداء المالي لا يقتصر على فحص الأرقام والقوائم المالية فحسب، بل يتجاوز ذلك ليشمل تحليل الأنماط المالية، استقرار الاتجاهات المستقبلية، وفهم العوامل المؤثرة على الأداء، سواء كانت داخلية مثل الكفاءة التشغيلية، أو خارجية مثل تقلبات السوق والظروف الاقتصادية. من خلال هذا التقييم، تستطيع المؤسسة الحصول على رؤى معمقة حول أدائها المالي، مما يمكنها من تحديد نقاط القوة لتعزيزها، ونقاط الضعف لمعالجتها، و تكمن أهمية تقييم الأداء المالي في دوره المحوري في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، سواء على مستوى الإدارة الداخلية أو للمستثمرين وأصحاب المصلحة فهو يساعد الإدارة على تحسين استراتيجياتها المالية والتشغيلية، ويمكن المستثمرين من تقييم جاذبية المصرف وفرص النمو المتاحة فيه، كما يعد أداة قوية لتعزيز الشفافية والمصداقية، وهو أمر بالغ الأهمية في بناء الثقة مع العملاء والشركاء الماليين.

المطلب الأول: تعريف تقييم الأداء المالي في المصارف

في عصر العولمة والمنافسة الشديدة، أصبح تقييم الأداء المالي ليس مجرد أداة تحليلية، بل عنصراً أساسياً لضمان البقاء والتكيف مع التغيرات الاقتصادية والبيئية. ومن خلال هذا التقييم، يمكن للمصارف رسم خارطة طريق واضحة لتحسين أدائها المالي وتحقيق أهدافها على المدى القصير والطويل. واختلف المنظرين الاقتصاديين بالتعاريف حسب تخصصاتهم ووجهات نظرهم، ولعل أهمها : هو نظام متكامل يعمل على مقارنة النتائج الفعلية للمؤشرات المختارة بما يقابلها من المؤشرات المستهدفة، أو بتلك التي تعكس نتائج الأداء خلال مدة سابقة، أو نتائج الأداء في الوحدات الاقتصادية المماثلة مع مراعاة الظروف التاريخية والهيكلية وأساليب التنظيم والإدارة. (فهد، 2009، صفحة 27)

هو نظرة متعمقة للنتائج الفعلية بما لها من مقارنات وعلاقات مستنتجة ومستنبطة تساعد في تحديد ومعرفة فرص التطوير لتقويتها وتحديد الإيجابيات لدعمها، بالمقارنة بالنتائج المخططة مع الأخذ بعين الاعتبار أن نتيجة تقييم الأداء سواء كانت بالإيجاب أو السلب لا بد وأن يكون لها خطة عمل بهدف التغذية العكسية والرقابة. (عبد الفتاح، 2012، صفحة 11)

كما يمكن تعريف تقييم الأداء بأنه "عملية تهدف إلى قياس ما تم إنجازه من قبل منظمة عامة ما خلال فترة زمنية محددة، مقارنة بما تم التخطيط له كما ونوعاً، وباستخدام مجموعة من المعايير والمؤشرات مع تحديد أوجه القصور والانحراف إن وجدت وسبل علاجها في الحاضر والمستقبل". (المرجوشي، 2008، صفحة 18)

يقصد بتقييم الأداء الذي يمثل المرحلة الثالثة في عملية الرقابة، هو مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير التي وضعت من قبل، والقيام بعملية تحليل لانحرافات بين الأداء الفعلي والمعايير الموضوعية. (سلام، 2004، صفحة 217)

يعني تقييم الأداء المالي للمصرف تقديم حكماً ذو قيمة على إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة لإدارة المصرف وعلى طريقة الاستجابة لإشباع رغبات أطرافها المختلفة، وبمعنى حرفي يعتبر قياساً للنتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة سلفاً. (جمعة، 2000، صفحة 38)

تقييم الأداء المصرفي هو تشخيص المعلومات الواردة في البيانات المالية من أجل الحكم على مقدار الأرباح ومدى استدامتها في المستقبل ومدى القدرة على تحقيقها لسداد الفوائد والديون المستحقة. (Taha & Top, 2022, p. 03)

وتمر عملية تقييم الأداء بالمراحل التالية: (سبي، 2017، الصفحات 421-422)

- جمع البيانات والمعلومات الإحصائية، والقيام بعملية التقييم.
 - متابعة العمليات التصحيحية للانحرافات.
 - تحليل ودراسة البيانات والمعلومات الإحصائية المتعلقة بالنشاط.
- وعليه نستنتج أن: تقييم الأداء المالي هو عملية تحليلية وإدارية تهدف إلى قياس مدى كفاءة وفعالية المصرف في إدارة موارده المالية لتحقيق أهدافه الاقتصادية والإستراتيجية. يعد هذا التقييم جزءاً لا يتجزأ من نظام الإدارة المالية، ويعكس قدرة المصرف على توليد العوائد، التحكم في التكاليف، وإدارة المخاطر المالية. كما يستخدم لتقييم مدى توازن المصرف بين تحقيق الربحية، السيولة، واستدامة النمو.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف تقييم الأداء المالي في المصارف

يعد تقييم الأداء المالي للمصارف أداة محورية لضمان استدامة الأعمال وتعزيز النمو في بيئة اقتصادية مليئة بالتحديات والتغيرات المستمرة. يمثل الأداء المالي مرآة تعكس كفاءة المصرف في إدارة موارده وتحقيق أهدافه الإستراتيجية، حيث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمقدار الربحية، السيولة، الكفاءة التشغيلية، وإدارة المخاطر. من هنا تبرز أهمية التقييم المالي كعملية منهجية تهدف إلى تحليل النتائج المالية واستخلاص مؤشرات تساعد في اتخاذ قرارات إستراتيجية مبنية على أسس علمية ومدروسة.

أولاً: أهمية تقييم الأداء المالي في المصارف

إن تقييم الأداء المالي هو عملية شاملة تساعد المصارف على تحقيق أهدافها الإستراتيجية، تحسين كفاءتها، وتقليل المخاطر المالية. إن دوره لا يقتصر على التحليل الآني للأداء، بل يتجاوز ذلك ليشمل التنبؤ بالمستقبل المالي للمصرف وضمان استدامته في مواجهة التحديات الاقتصادية والمنافسة، وله أهمية بالغة من بينها: (قطاف، 2019/2018، صفحة 135)

- يوفر تقييم الأداء المالي مقياساً لمدى نجاح الوحدة الاقتصادية من خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها، فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الكفاءة والفعالية ومن ثم فهو أشمل من كل منهما في تعزيز أداء الوحدة الاقتصادية بمواصلة البقاء والاستمرار بالعمل؛

- يوفر نظام تقييم الأداء المالي معلومات لمختلف المستويات الإدارية بالوحدة الاقتصادية لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستند على حقائق علمية وموضوعية فضلا عن أهمية المعلومات للأطراف الخارجية؛
- يكشف عن مدى إسهام المصرف في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تدقيق أكبر قدر من العوائد بأقل التكاليف والتخلص من عوامل الهدر والضياع في الوقت والجهد والمال مما يعود على الاقتصاد والمجتمع بالفائدة؛
- توضح عملية تقييم الأداء المالي المركز الاستراتيجي ضمن إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها، ومن ثم تحديد الآليات وحالات التغير المطلوبة لتحسين مركزه الاستراتيجي؛
- يساعد نظام تقييم الأداء المالي من التأكد من توفر السيولة وقياس مستوى الربحية في ظل قرارات الاستثمار والتمويل وما يصاحبهما من مخاطر بالإضافة إلى مقسوم الأرباح في إطار السعي لتعظيم القيمة الحالية للمصرف على أساس أن الأهداف المالية هي زيادة قيمة المصرف الحالية والمحافظة على السيولة لحمايته من خطر الإفلاس والتصفية وتحقيق عائد مناسب على الاستثمار أي أنه تنبع أهمية تقييم الأداء المالي في عملية متابعة أعمال المؤسسات المصرفية وفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعاليتها وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب، وبذلك يعد تقييم الأداء المالي: (شرفي و بوشلاغم، 2020، صفحة 187)

- أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في المصرف في لحظة معينة لكل أو جانب معين من أداء المصرف أو لأدائه وإسهامه في السوق المالي في يوم محدد وفترة معينة.
- أداة لتدراك الثغرات والمشاكل والمعوقات التي قد تظهر في مسيرة المصرف، إذا كانت المصرف يواجه صعوبات نقدية أو ربحية أو لكثرة الديون ومشكل العسر المالي وبذلك ينذر إدارته للعمل على معالجة الخلل.
- أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها اتجاه المؤسسات الناجحة، فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى المصرف .

ثانيا: أهداف تقييم الأداء المالي بالمصارف

- تعتبر المصارف التجارية من الأعمدة الرئيسية للنظام الاقتصادي في أي دولة، حيث تلعب دورا محوريا في تمويل الأنشطة الاقتصادية، إدارة الودائع، وتقديم خدمات مالية متنوعة. ومع تزايد التحديات في البيئة المصرفية العالمية، مثل التغيرات الاقتصادية السريعة، المنافسة الشديدة، والرقمنة المتسارعة، أصبح تقييم الأداء المالي لهذه المصارف ضرورة ملحة لضمان استدامتها وفعاليتها.
- وتقييم الأداء المالي في المصارف التجارية لا يقتصر على قياس الربحية فقط، بل يتسع ليشمل تقييم قدرتها على إدارة المخاطر، تحقيق الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الثقة لدى العملاء والمستثمرين. فهو أداة حيوية تمكن المصارف من تحليل نتائجها المالية، تحديد نقاط القوة لتعزيزها، ونقاط الضعف لمعالجتها، من خلال هذا التقييم، تستطيع المصارف قياس مدى تحقيق أهدافها الاستراتيجية، مثل زيادة حصتها السوقية، تحسين جودة خدماتها، وتعزيز استدامتها المالية. كما يساعد في توجيه قرارات الإدارة نحو استخدام الموارد المالية بكفاءة، وتحقيق توازن بين الربحية والاستدامة على المدى الطويل وفي ظل الدور الحساس الذي تلعبه المصارف التجارية في النظام الاقتصادي، يعد تقييم الأداء المالي مؤشرا رئيسيا على مدى قدرتها على تلبية توقعات العملاء والمستثمرين، وتعزيز دورها في

تحقيق التنمية الاقتصادية. فهو يمثل بوابة لتطوير استراتيجيات مبتكرة تعزز من قدرة المصارف على مواجهة التحديات المستقبلية وتحقيق النجاح المستدام.

تسعى المصارف التجارية من خلال تقييم الأداء المالي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها: (مرسلي، 2017/2018، الصفحات 94-95)

- متابعة تنفيذ الأهداف المحددة للمصرف سواء كانت الكمية أو من ناحية القيمة، وذلك للتعرف على مدى تحقيق المصرف لتلك الأهداف خلال المدة المحددة واستنادا إلى المعلومات المتاحة.
- الكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط المصرف التجاري وإجراء تحليل شامل لها مع بيان مسبباتها، وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها.
- الرقابة على كفاءة الأداء من تنفيذ المصرف لأهدافه وذلك باستخدام موارده المتاحة أفضل استخدام
- توضيح المسار المالي للمصرف لمعرفة جوانب القوة وتدعيمها وجوانب الضعف ومعالجتها.
- إبراز مدى قدرة المصرف على استيعاب الخسائر الناتجة عن الاستثمار في الأصول.
- معرفة مدى سلامة السياسات والاستراتيجيات المتبعة خلال السنة المالية.
- تحديد مسؤولية الأقسام والفروع المختلفة في المصرف التجاري عن مواطن الخلل والضعف في النشاط الذي يمارسه المصرف من خلال قياس انجازات كل قسم أو فرع ومدى تحقيقها للأهداف المرسومة، الأمر الذي يجعل الأرضية مناسبة لخلق نوع من المنافسة بين تلك الأقسام والفروع وهذا بدوره سيعمل على رفع مستوى الأداء في المصرف.
- توفير البيانات والمعلومات الإحصائية عن نتائج تقييم الأداء في المصارف التجارية إلى الأجهزة الرقابية، مما يسهل عملها ويمكنها من إجراء المتابعة الشاملة والمستمرة لنشاط المصرف لضمان تحقيق الأداء الأفضل والمتناسق.
- تقديم قاعدة بيانات ومعلومات عن أداء المصرف التجاري تساعد على وضع السياسات والدراسات والبحوث المستقبلية التي تعمل على تحسين أنماط الأداء ورفع كفاءته.

تعد المصارف التجارية من المؤسسات الحيوية التي تلعب دورا رئيسيا في تحفيز الاقتصاد، من خلال توفير التمويل، إدارة الودائع، وتقديم الخدمات المالية المتنوعة. لضمان استمرارية هذا الدور الفعال، يأتي تقييم الأداء المالي كأداة أساسية لتحليل كفاءة وفعالية المصارف في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها، وتقييم الأداء المالي في المصارف التجارية يساعد في قياس مدى تحقيق المصرف لأهدافه الرئيسية، مثل تحسين الربحية، تعزيز السيولة، إدارة المخاطر، ورفع الكفاءة التشغيلية. من خلال تحليل المؤشرات المالية مثل العائد على الأصول (ROA)، العائد على حقوق الملكية (ROE)، ونسب السيولة والمخاطر، يتم تقديم صورة شاملة عن أداء المصرف في مختلف الجوانب المالية، أيضا يهدف التقييم إلى تحسين عمليات المصرف، تعزيز قدرته على التكيف مع التغيرات الاقتصادية، وزيادة ثقته لدى المستثمرين والعملاء. كما يعد مؤشرا هاما لتحديد نقاط القوة لاستغلالها ونقاط الضعف لمعالجتها، مما يساهم في تعزيز الاستدامة المالية على المدى الطويل. وفي ظل التحديات المتزايدة في القطاع المصرفي، مثل المنافسة الشديدة والتحول الرقمي، أصبح تقييم الأداء المالي أداة إستراتيجية لضمان قدرة المصارف على مواكبة هذه التغيرات. فهو لا يعزز فقط الأداء المالي،

بل يسهم أيضًا في تحسين الحوكمة المؤسسية وتحقيق التوازن بين الربحية والمسؤولية الاجتماعية، مما يرسخ دور المصارف التجارية كمحرك أساسي للنمو الاقتصادي

المطلب الثالث: ركائز تقييم الأداء المالي في المصارف ومعايير

من خلال تقييم الأداء المالي، يمكن للمصارف تحديد نقاط القوة للاستفادة منها ونقاط الضعف لمعالجتها، بما يضمن قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في الأسواق. كما يساعد على تعزيز الثقة لدى العملاء والمستثمرين، مما يسهم في دعم دور المصارف كمحرك رئيسي للنمو الاقتصادي والاستقرار المالي.

يعد تقييم الأداء المالي أداة حيوية لتعزيز كفاءة المصارف وابتكار استراتيجيات جديدة تواكب التحولات الاقتصادية والتكنولوجية، مما يعزز من قدرتها على المنافسة وتحقيق الاستدامة على المدى الطويل، لعملية تقييم الأداء المالي ركائز أساسية تقوم عليها وخطوات يجب إتباعها ومعايير يجب مراعاتها،

أولاً: ركائز تقييم الأداء المالي في المصارف

يرتكز تقييم الأداء المالي على مجموعة من النقاط تتمثل في: (اخوان، 2018/2017، الصفحات 171-172)

1. **التحديد الدقيق لأهداف المصارف التجارية وفي مختلف المجالات:** إذ يتطلب عملية تقييم الأداء المالي تحديدا واضحا ودقيقا للأهداف التي يسعى المصرف التجاري لتحقيقها، ويتضمن ذلك تحديد جميع الأهداف التفصيلية والتي يمكن تصنيفها إلى أهداف قصيرة الأمد والأهداف البعيدة الأمد، وأهداف رئيسية وأخرى فرعية، كذلك يجب أن تكون تلك الأهداف واضحة ومفهومة لجميع الأفراد العاملين في المصرف.

2. **وضع الخطط التفصيلية في كل المجالات مع مراعاة التنسيق بينهما:** بعد أن يتم تحديد الأهداف بشكل مفصل ودقيق، لا بد من وضع الخطط التفصيلية لكي تكون مؤشرا لتحقيق الأهداف بالشكل والصيغة والفرات المطلوبة، على أن تتضمن تلك الخطط تحديدا للموارد المتاحة وأسلوب استخدامها علميا وبالشكل الذي يمكن من تحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة، مع مراعاة أن تكون الخطط واقعية ومتناسقة مع الأهداف المحددة، بالإضافة إلى مرونتها لغرض إجراء التعديلات عليها عندما تستدعي الضرورة ذلك.

3. **التحديد الواضح لمراكز المسؤولية الإدارية:** وتتضمن القواعد الأساسية لنظام تقييم الأداء المالي في المصارف التجارية تحديدا لمراكز المسؤولية، ويقصد بمراكز المسؤولية كل وحدة تنظيمية مختصة بأداء نشاط محدد ولها سلطة في اتخاذ القرارات الكفيلة بتنفيذ هذا النشاط وتحديد النتائج التي سوف تحصل عليها، فمثلا هو معروف أن المصرف التجاري يمارس العديد من الفعاليات والأنشطة، وتبعاً لذلك يوجد هناك عدد من مراكز المسؤولية لها فعالية أو نشاط في المصرف، لذلك من الضروري تحديد مسؤولية كل وحدة من تلك الوحدات الإدارية والفنية وبصورة واضحة من أجل تسهيل عملية الرقابة والمتابعة وكذلك تشخيص الانحرافات والمساهمة في وضع الحلول الناجحة للتغلب عليها أو لتقليل من أثارها السلبية

4. الاختيار السليم لمؤشرات تقييم الأداء المالي: إذ تقتضي إجراءات نظام تقييم الأداء المالي في المصارف التجارية تحديد وضع مؤشرات لهذا الغرض، ويعد اختيار وتحديد مؤشرات تقييم الأداء المالي من أهم القواعد الأساسية لنظام تقييم الأداء المالي وفي الوقت نفسه أكثرها صعوبة وذلك لتشعب المؤشرات وتنوعها واختلاف الآراء فيها.

5. إنشاء نظام متكامل للمعلومات وتطويره: بما يكفل ويساهم في اتخاذ القرارات الصائبة وتصحيح مسارات الأداء في الوقت اللازم وضمان عدم السير في الاتجاهات التي تؤدي إلى تحقيق أداء غير مرغوب فيه.

ثانيا: معايير تقييم الأداء المالي

تتمثل معايير تقييم الأداء المالي في أربعة أنواع رئيسية كما يلي: (بلعباس و بوطالبي، 2023، صفحة 5)

1. **المعيار النمطي المطلق:** وهي نسب أو معدلات متعارف عليها في التحليل المالي وهو مؤشر قليل الاستخدام لأنه يعتمد توحيد كل القطاعات في معيار واحد ومن الأمثلة على المعيار النمطي أن نسبة التداول يجب أن لا تقل عن 2: 1 ونسبة السيولة السريعة 1: 1.

2. **معيار الصناعة:** حيث تحدد هذه المعايير لنفس القطاع أو الصناعة ولا يجوز تطبيقه على قطاع آخر وتحدد هذه المعايير وضع الشركة مع الشركات الأخرى المنافسة في نفس القطاع أو الصناعة، وإذا كانت النسبة في الشركة مساوية لمعيار الصناعة نقول إنها ضمن المعدل السائد في الصناعة أما إذا كانت النسبة أقل فنقول إن الشركة دون المعدل وإذا كانت النسبة أكبر فنقول إن الشركة فوق المعدل.

3. **المعيار التاريخي:** وهو معيار يعتمد على استخراج نسب سابقة لبند معين ومقارنته مع سنوات لاحقة ومعرفة مدى الزيادة النسبية أو النقص النسبي في البند أو في الوضع العام للشركة، ويعاب على هذا المعيار أنه يعتمد على المقارنة بين سنوات مختلفة في مجالات كثيرة منها المنافسة والتضخم والمبيعات والوضع الاقتصادي.

4. **معيار التحليل المالي المخطط:** عبارة عن البيانات التي تحددها إدارة المنشأة كمعيار يوضع على أساس أهداف مخطط لها مسبقا لأنشطة معينة، ومقارنة ما كان متوقعا من المنشأة تحققه مع ما حققته فعلا مع المقياس المعد مسبقا وذلك خلال فترة مالية محددة.

المطلب الرابع: إجراءات تقييم الأداء المالي وخصائص التقييم الجيد للأداء المالي وشروط نجاحه

تعتبر المصارف حجر الزاوية في النظام المالي والاقتصادي لأي دولة، حيث تلعب دورا أساسيا في تمويل الأنشطة الاقتصادية، تعزيز الاستثمار، وتوفير الخدمات المصرفية للأفراد والشركات. مع تزايد التحديات العالمية، مثل التقلبات الاقتصادية والمنافسة الشديدة، أصبح تقييم الأداء المالي للمصارف ضرورة ملحة لضمان كفاءتها واستدامتها، وتقييم الأداء المالي للمصارف لا يقتصر فقط على قياس الربحية، بل يمتد ليشمل تحليل قدرتها على إدارة المخاطر، تحسين السيولة، وزيادة الكفاءة التشغيلية. فهو يوفر أدوات قوية للإدارة لتقييم مدى تحقيق المصرف لأهدافه الإستراتيجية، وتوجيه قراراته نحو تعزيز التميز التشغيلي والمالي.

ومن أجل القيام بعملية تقييم الأداء المالي يجب تتبع مجموعة من الخطوات، كما أن للأداء المالي الجيد خصائص تميزه

أولاً: إجراءات تقييم الأداء المالي

تتم عملية تقييم الأداء طبقاً للخطوات التالية: (سلام، 2004، الصفحات 224-235)

1. **تحديد أهداف المنظمة:** لكل منظمة عدد من الأهداف تبتغي تحقيقها، ويجب أن يكن هناك تحديد واضح لهذه الأهداف من حيث مجالات النشاط الرئيسية، والعمل على ترجمة الأهداف العامة للمنظمة على عدد من الأهداف الفرعية.
 2. **تحديد معايير الأداء:** هي مؤشرات يمكن بواسطتها تقدير درجة أو مدى قيام المنظمة بتحقيق أهدافها وقياس مدى فعالية نتائج أوجه نشاطها، فالمعيار هو المستوى المستهدف من الأداء، حيث ترتبط معايير التقييم بالأهداف الأساسية للمنظمة، ولتحديد المعايير التي يتم على أساسها تقييم الأداء يتطلب ضرورة الإلمام بالنواحي الأساسية:
 - التحديد النوعي للمعايير ووضوحها: مع التعدد الكبير للمعايير واستحالة استخدام جميع المعايير المتاحة، من الضروري اختيار المعايير التي تعبر أصدق تعبير ممكن عن مستوى الأداء.
 - تحديد معدل أو أكثر لكل معيار: ويمثل المعدل الهدف المطلوب بلوغه أو الحد الأدنى الواجب تحقيقه أو الحد الأقصى الذي لا يجوز تجاوزه.
 - تحديد نظام الأولويات للمعايير المختارة: أي ترتيب المعايير التي يتم اختيارها حسب أهميتها، لأنه من العسير تحديد معيار واحد للحكم على أساسه على مستوى أداء المنظمة.
 - وضوح المعايير للمديرين والعاملين.
 3. **اختيار و تطبيق النظام الذي يتم استخدامه لقياس الأداء:** يتم اختيار الأسلوب المناسب لقياس الأداء وذلك بعد مقارنة النماذج المختلفة للقياس التي تناسب الأداء موضوع التقييم، من أجل الوقوف على نموذج أكثر دقة مع مراعاة تكاليف تطبيقه.
 4. **مقارنة نتائج قياس الأداء الفعلي بالمعايير السابق تحديدها:** من أجل التعرف على مدى تحقيق المنظمة لأهدافها يتم مقارنة النتائج الفعلية للأداء بالخطط والأهداف الموضوعية في صورة معايير من خلال دراسة كل عنصر من عناصر التقييم.
 5. **تحديد الانحرافات وتحليلها بغرض تشخيص أسبابها:** بعد مقارنة الأداء الفعلي بالمستهدف يمكن معرفة مدى تحقيق المنظمة لأهداف كما يتحدد نوع ومدى الانحرافات (موجبة أو سالبة) في النتائج.
 6. **اتخاذ إجراءات التصحيح ومتابعتها:** بعد تحديد الانحرافات ومعرفة أسبابها وتحديد المسؤوليات يمكن وضع الحلول اللازمة لتصحيح الانحرافات السالبة وتقوية الموجبة بما يضمن تصحيح الأداء مستقبلاً.
- ثانياً: خصائص التقييم الجيد للأداء المالي وشروط نجاحه**
- يتميز نظام التقييم الجيد للأداء المالي بمجموعة من الخصائص المرتبطة بمؤشرات التقييم، والمتمثلة في الصدق أو السلامة، الثبات، الحساسية والكفاية، كالاتي: (خلادي و هزلة، 2018، صفحة 69)
- **الصدق أو السلامة:** ويتمحور ذلك حول مدى قدرة أداة القياس في إعطاء صورة صادقة وصحيحة.
 - **الثبات أو الوفاء:** وذلك من خلال الحصول على نفس النتائج باستعمال أسلوب و وسيلة القياس لعدة فترات ولنفس الشيء.
 - **الحساسية:** وهي القدرة على تمييز عدة درجات من الأداء المالي، من خلال المؤشر الذي يفرق بين اختلاف أداءين إن وجد وتداركه.
 - **الكفاية:** وهي المقدرة على إسقاط التقييم على جميع جوانب الأداء المالي.

- تشترط عملية نجاح تقييم الأداء المالي مجموعة من الشروط يمكن إيجازها فيما يلي: (خلادي و هزلة، 2018، صفحة 69)
- كفاية المعلومات الأساسية في عملية التقييم، وتشترط هذه الكفاية في المعلومات المالية لغرض تتبع الأداء المالي للمؤسسة وتطوره.
- وضع معدلات معيارية للأداء المالي تمكنها من المقارنة بين نسب إنجازاتها ومدى تطور أدائها
- ستوجب توفر نظام محكم لنقل المعلومات وكذا نتائج التقييم إلى مراكز اتخاذ القرار المعنية
- تحقيق الاستمرارية في عملية التقييم وعدم اقتصرها على فترة زمنية معينة.

المبحث الرابع: أدوات قياس وتقييم الأداء المالي ونماذجه

في عالم الأعمال المتسارع والمتغير، يعتبر الأداء المالي للمؤسسات من أهم المؤشرات التي تعكس قدرتها على تحقيق النجاح والاستدامة. لضمان تحقيق الكفاءة والفعالية في إدارة الموارد المالية، تأتي أدوات قياس وتقييم الأداء المالي كأداة أساسية تساعد المؤسسات على تحليل أدائها، واكتشاف الفرص، ومعالجة التحديات المالية وتتميز هذه الأدوات بقدرتها على تقديم رؤية شاملة عن الحالة المالية للمؤسسة من خلال تحليل القوائم المالية، دراسة النسب والمؤشرات المالية، واستخدام تقنيات متقدمة مثل التنبؤ المالي وتحليل الاتجاهات. تستخدم هذه الأدوات ليس فقط لتقييم الربحية والسيولة، بل أيضا لفهم مدى كفاءة استخدام الأصول، قدرة المؤسسة على إدارة المخاطر، وتحديد قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، كما تساهم أدوات القياس في توجيه القرارات الاستراتيجية وتحسين الأداء العام، مما يجعلها عنصرا حيويا لتعزيز الشفافية والمصداقية لدى المستثمرين وأصحاب المصلحة. كما تعد أساسا لتحسين الحوكمة المؤسسية وضمان التوازن بين تحقيق العوائد والاستدامة المالية، وهو أمر بالغ الأهمية في بيئة أعمال تنافسية وديناميكية، ومن خلال الاعتماد على أدوات قياس وتقييم الأداء المالي، يمكن للمؤسسات تحويل البيانات المالية إلى رؤى قيمة تدعم الابتكار، التكيف مع التغيرات، وضمان موقعها الريادي في السوق.

وعليه؛ هناك العديد من الأدوات والمؤشرات التي يمكن من خلالها تقييم الأداء المالي لأي مؤسسة مصرفية أو غير مصرفية منها التقليدية ومنها الحديثة وفيما يلي سنتطرق لكليهما وكذا أهم نماذج تقييم الأداء المالي

المطلب الأول: الأدوات التقليدية لتقييم الأداء المالي

تتمثل أهم الأدوات التقليدية لتقييم الأداء المالي في التحليل المالي للقوائم المالية والنسب المالية

أولا: التحليل المالي

يعتبر التحليل المالي بمفهومه الحديث وليد لظروف أزمة الكساد سنة 1929، وهي الفترة التي عرفت بأزمة الكساد الكبير التي بدأت بالولايات المتحدة الأمريكية وامتدت إلى باقي دول العالم، كان تأثير الأزمة مدمرا للاقتصاد العالمي، ولقد أدت تلك الظروف إلى الكشف عن بعض تجاوزات من غش وخداع مارستها بعض إدارات الشركات بالولايات المتحدة الأمريكية، الأمر الذي أضر بالمساهمين والمقرضين على حد سواء، هذا ما أدى بالمشروع إلى التدخل وفرض نشر المعلومات المالية للشركات، مما سمح بظهور وظيفة جديدة للإدارة المالية في تلك الفترة وهي وظيفة التحليل المالي، منذ تلك الفترة اكتسب التحليل المالي مزيدا من الأهمية لدى الكثير من مستعمليه خاصة المصارف التجارية، ذلك لما يقدمه لهم من أدوات تفيد في تشخيص الحالة المالية للشركات واستخلاص المعلومات المالية ذات الدلالة الهامة التي تساعد في اتخاذ القرارات المالية. (بلعادي، 2019/2018، صفحة 07)

1. تعريف التحليل المالي

يعرف التحليل المالي على أنه "عملية تحويل الكم الهائل من البيانات المالية التاريخية المدونة بالقوائم المالية (قائمة المركز المالي وقائمة الدخل) إلى كم أقل من المعلومات أكثر فائدة لعملية اتخاذ القرار، ويتناول التحليل المالي هذه المعلومات بالتدقيق والتحليل والتفسير والتقييم". (حولي، 2020/2019، صفحة 09)

"فحص ودراسة القوائم بشكل تفصيلي ودقيق مع استقراء العلاقات الموجودة بين مختلف عناصرها والتوصل إلى مجموعة المؤشرات ذات الدلالة التي يمكن بها الحكم على أداء المؤسسة بشكل لا يعتمد على الماضي فقط، وإنما أيضا يرتبط بالأوضاع الحاضرة بالإضافة إلى استشراف المستقبل، ومن ثم إصدار حكم موضوعي على حقيقة الوضع المالي للمؤسسة من مختلف جوانبها". (بنية، 2019/2018، صفحة 04)

هو تقييم الأعمال والمشروعات المرتبطة مع التمويل، بهدف تحديد طبيعتها وملاءمتها، وغالبا يستخدم التحليل المالي لدراسة الحالة المالية للمنشأة، من حيث كونها مستقرة ومربحة من أجل تبرير الاستثمارات النقدية الخاصة بها. (الدباس، 2022، صفحة 1428)

هو دراسة القوائم المالية باستخدام أساليب رياضية وإحصائية بغرض إظهار الارتباطات التي تربط عناصرها، والتغيرات التي تطرأ على هذه العناصر خلال فترة أو عدة فترات زمنية، وأثر هذه التغيرات على الهيكل المالي للمشروع لمساعدة الأطراف المستفيدة في عدة نواحي. (معزوز و شريف، 2022/2021، صفحة 02)

يعرفه J.P Lobard بحيث يؤكد أن التحليل المالي هو الدراسة النموذجية وباستعمال أدوات تقنية ومعلومات محاسبية ومالية للمؤسسة من أجل إعطاء تقدير حول المخاطر الماضية والحالية والمستقبلية الناجمة عن الوضعية المالية للمؤسسة وأدائها. (غالبي، 2018، صفحة 168)

تعريف كونسو "عرف التحليل المالي بأنه وسيلة هامة للاتصال واحتكاك المؤسسة مع محيطها ليس فقط المالي وإنما كذلك الصناعي والتجاري، وهي تهدف إلى وضع تشخيص للوضعية المالية للمؤسسة والذي سوف يسمح باتخاذ القرارات اللازمة". (مداح، حواسي، و محادي، 2018، صفحة 120)

2. أهمية التحليل المالي

إن التحليل المالي ذو أهمية كبيرة لعملية التخطيط المالي للمؤسسة، وحتى يتمكن المدير من وضع الخطط المالية لآبد من معرفة المركز المالي للمؤسسة، فالتحليل المالي هو وسيلة المدير المالي لمعرفة قدرات المؤسسة المالية والإدارية، وبالإضافة إلى ذلك أصبح التحليل المالي يستعمل كوسيلة لتقييم أداء المؤسسة ككل والحكم على مركزها المالي وإدارتها، بحيث تبرز من قوائمها المالية نواحي القوة والضعف فيها.

وأهمية التحليل المالي تنبع باعتباره أحد مجالات المعرفة الاجتماعية، التي تهتم بدراسة البيانات ذات العلاقة بموضوع التحميل، لتحقيق المراقبة الجيدة على استخدام الموارد المالية المتاحة في المؤسسة، وهو بالتالي يعتبر أحد الأدوات العملية من قبل إدارة المؤسسة لمراقبة أنشطتها، من خلال توضيح العلاقات بين مختلف البيانات المالية، والتغيرات التي تطرأ عليها خلال فترة زمنية محددة، أو فترات

زمنية متعددة إضافة إلى بيان حجم هذا التغير على أداء المؤسسة والهيكل المالي العام وبالتالي يساعد التحليل المالي في الإجابة عن التساؤلات التي تطرحها الجهات المعنية بالمشروع. (حولي، 2020/2019، صفحة 11)

ويمكن القول أن أهمية التحليل المالي تتمثل في ما يلي: (بنية، 2019/2018، صفحة 04)

- يساهم في تقييم الأداء والوضع النقدي.
- تحديد قدرة المؤسسة على الاقتراض والوفاء بالدين من خلال نتائجه.
- يسهل على المؤسسة التنبؤ باحتمالات الفشل.
- الحكم على مدى كفاءة السياسات المالية والتشغيلية المطبقة من طرف المؤسسة.
- الاستفادة في اتخاذ القرارات لأغراض الرقابة الداخلية.
- الوصول إلى القيمة الاستثمارية للمؤسسة وجدوى الاستثمار في الأسهم.
- يساعد في تمكين المؤسسة من رسم أهدافها وسياساتها المالية والتشغيلية وبالتالي يضمن إعداد الخطط السنوية اللازمة لمزاولة النشاط الاقتصادي.

3. الجهات المستفيدة من التحليل المالي

هناك العديد من الجهات التي تهتم بالبيانات والتحليل المالي لأي مؤسسة مالية أو غير ذلك، أهمها: (بنية، 2019/2018، الصفحات 5-6)

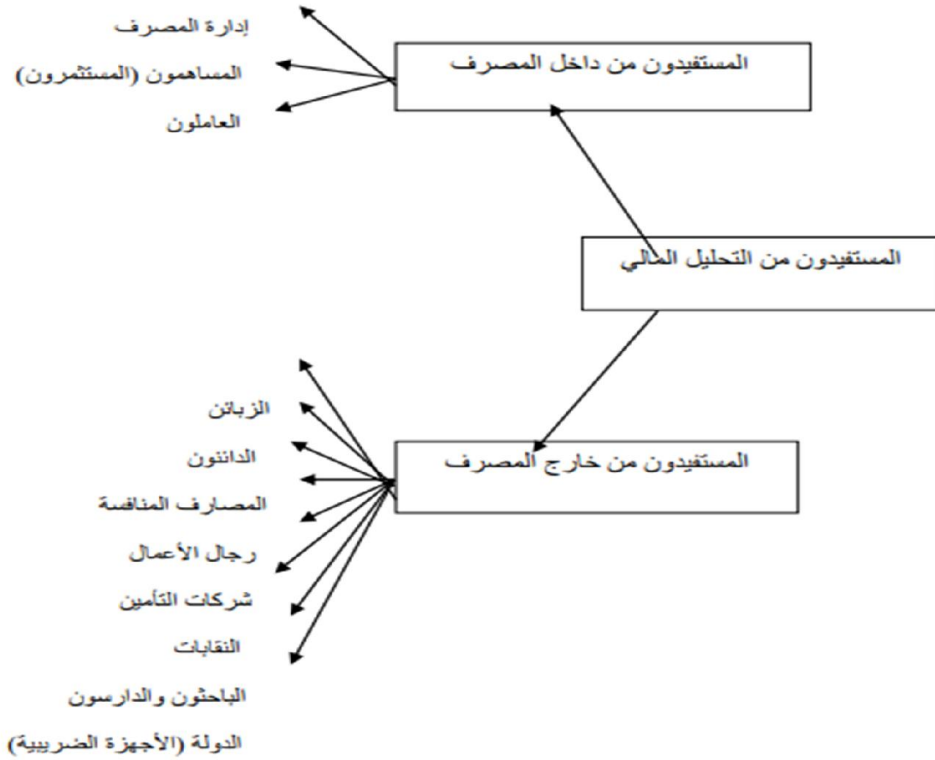
- 1.3 إدارة المؤسسة: يعتبر التحليل المالي من أهم الوسائل التي يتم بموجبها تحليل نتائج الأعمال وعرضها على مالك المؤسسة، بحيث يظهر هذا التحليل مدى كفاءة الإدارة في أداء وظيفتها إذ يعتبر التحليل المالي أداة من أجل:
 - معرفة الإدارة العليا مدى كفاءة الإدارات التنفيذية في أداء وظيفتها.
 - تقييم أداء الإدارات والأقسام وكذلك السياسات الإدارية.
 - المساهمة في التخطيط السليم للمستقبل.
- 2.3 المساهمون: يستفيد المساهمون من نتائج التحليل المالي في تقديم درجة مكافأة مساهماتهم وخطر الخسارة التي يمكن أن يتعرض لها، وبالتالي ينصب اهتمامهم عند التحليل عادة على قدرة المؤسسة على خلق الأرباح حالياً ومستقبلاً، بالإضافة إلى درجة نموها من سنة لأخرى.
- 3.3 الدائنون: إن أصحاب الديون الطويلة الأجل (حملة السندات التي تصدرها المؤسسة وأصحاب القروض الطويلة الأجل) يركزون بالدرجة الأولى على ربحيتها وهيكلها الرأسمالي والمصادر الرئيسية للأموال واستخداماتها في الحاضر والتوقعات عن هذه الأمور في المستقبل القريب والبعيد، وذلك للتأكد من قدرة المؤسسة في المدى الطويل على النهوض بأعباء التزاماتها الثابتة من فوائد وسداد أقساط، أما أصحاب الديون القصيرة الأجل فيهتمون في المقام الأول بالسيولة النقدية في المؤسسة ويركزون على التحليل بواسطة النسب الدالة على السيولة.
- 4.3 العملاء: يهتم العميل بنتائج التحليل المالي من خلال التأكد من قدرة المؤسسة على احترام العقود المبرمة، فإذا كانت المؤسسة في وضعية مالية غير مستقرة، تتسبب في صعوبات لعملائها، بالإضافة أن من مصلحة المؤسسة كسب رضا العميل.

5.3. مصلحة الضرائب: تهتم بتحديد الضريبة بشكل صحيح ولذلك لوجود اختلاف بين النتيجة المحاسبية والنتيجة الخاضعة للضريبة.

6.3. دوائر التخطيط والإحصاء: تهتم بالتحليل المالي وذلك لنشر المعلومات الإحصائية بشكل دوري.

7.3. إدارات الأبحاث: تهتم بنتائج التحليل المالي المعاهد والجامعات من أجل دراسة وتحليل النشاط الاقتصادي الوطني بشكل عام.

الشكل 02: الجهات المستفيدة من التحليل المالي في المصارف



المصدر: (رمضاني، 2019/2018، صفحة 39)

وكل طرف من الأطراف المذكورة بحاجة للمعلومات التي تستخرج من التحليل المالي التي تخص المصرف وتلك المعلومات هي الهدف الرئيسي في التعبير عن الوضع المالي والاقتصادي له، فمثال إدارة المصرف بحاجة لأن تحصل على بيانات مالية ومحاسبية تساعد في اتخاذ القرارات ... على مختلف الأصعدة والأنشطة، كذلك من الجهات المستفيدة الدائنون وهدفهم الرئيسي هو الحصول على المؤشرات المالية (النسب المالية) وذلك لمعرفة الوضع المالي للمصرف وكذلك المجهزون والعملاء هم بحاجة لتلك المؤشرات للوقوف على المركز المالي ومدى قدرة المصرف على الإيفاء بالتزاماته المستحقة الأداء خلال الفترة المالية وهناك أيضا السلطة الإشرافية التي تهتم بالحصول على نتائج التحليل المالي لمعرفة وضع المصرف سواء من ناحية دفع الضرائب أو من ناحية إسهاماته الاقتصادية وما حققه من قيمة مضافة إلى الاقتصاد الوطني فضلا عن مساهمته من الناحية الاجتماعية، وهناك المستثمرون وهم من أهم المستفيدين ممن يهتمون بالعوائد والمخاطر التي تنطوي عليها الاستثمارات، وهكذا بقية المستفيدين كل يركز على الزاوية التي تهتمه، فضلا على

ما تقدم فإن أهمية التحليل المالي تبرز من خلال تحديده للمعايير التي يتم استخدامها في متابعة تغير المؤشرات المالية. (رمضاني، 2018/2019، صفحة 40)

4. خطوات ومنهجية التحليل المالي

يتطلب التحليل المالي منهجية علمية، ويستند إلى مجموعة من المقومات والمبادئ التي يعتمد عليها لتحقيق أهدافه على النحو التالي

1.4. **التحديد الواضح لأهداف التحليل المالي:** وتتفاوت الأهداف من فئة إلى أخرى وبصفة عامة يمكن تحديد الهدف على ضوء الموضوع أو المشكلة الموجودة لدى المنشأة.

2.4. **تحديد الفترة المالية التي يشملها التحليل المالي:** وتوفير بيانات مالية يمكن الاعتماد عليها لسنوات متتالية، حيث أن القوائم المالية لسنة واحدة قد لا تكون كافية للحصول منها على المعلومات التي يستطيع المحلل من خلالها الحكم على قدراتها وإمكانيات العمل.

3.4. **تحديد المعلومات التي يحتاج إليها المحلل للوصول إلى أهدافه:** ويمكن للمحلل الحصول عليها من القوائم المالية للمؤسسة المنشورة وغير المنشورة، وتقرير مراقب الحسابات وتقارير مجلس الإدارة، والمعلومات من الصحف الاقتصادية أو المكاتب الاستشارية، وربما يحتاج المحلل المالي في هذه المرحلة إعادة تبويب القوائم المالية بما يتناسب مع خطة التحليل المستهدفة.

4.4. **اختيار أسلوب وإدارة التحليل المناسبة للمشكلة موضوع الدراسة:** بحيث يبدأ المحلل المالي فوراً بعد حصوله على المعلومات المناسبة والكافية لعملية التحليل في تحديد أداة التحليل المالي لاستخراج المعلومات، سواء كانت تحليل مؤشرات أو تحليل باستخدام النسب أو تحليل مقارنة.

5.4. **اختيار المعيار المناسب من معايير التحليل المالي استخدامه في قياس النتائج:** سواء كان معيار مطلق متعارف عليه في مجال التحليل المالي فمثال قياس السيولة يكون بمتوسط لنسبة التداول بقيمة 1.2 أو معيار نشاط خاص ودراسة مؤشرات مقارنتها بنتائج التحليل، أو معيار اتجاهي بمقارنته حركه أداة التحليل خلال الفترة الزمنية، أو معيار مستهدف من خلال تحديد نسب معينه للوصول إليها.

6.4. **تحديد درجة الانحراف عن المعيار المستخدم في القياس:** بمعنى تحديد الفروقات التي تظهر بين النتائج الفعلية والمعيار الذي اختاره المحلل، وهو ما يمثل استعمال المعلومات التي توفرت لدى المحلل لاتخاذ القرارات المناسبة نحو قيمة الانحراف ومعناه ودرجة خطورتها.

7.4. **دراسة وتحليل أسباب الانحراف:** وهي المرحلة التي يرى بأنها أهم مراحل التحليل وتطلب الفهم العميق لنتائج التحليل المالي بتمعن ودون أي تحيز وبمراعاة كاملة لعلاقات الأرقام ومعانيها.

8.4. **وضع التوصيات اللازمة في التقرير الذي يعد من قبل المحلل في نهاية عملية التحليل المالي:** وهي المرحلة الختامية المكتملة للتحليل المالي من خلال صياغة تقرير بتحليل النتائج ووضع التوصيات استناداً إليها وإلى خبرة المحلل المالي في قطاع نشاط الشركة.

5. أساليب وأدوات التحليل المالي

هناك الكثير من أساليب التحليل المالي على العموم، من أهمها: (مركان، احمد، و دراجي، 2020، الصفحات 177-179)

1.5. التحليل المالي العمودي (الرأسي، الساكن، المطلق): ويرتكز على دراسة القوائم المالية من خلال ربط علاقات بين عناصرها في شكل نسب، يمكن من خلالها الحكم على التوازن المالي والوضعية المالية للمؤسسة، وتمثل هذه الأدوات في مجموعة من مؤشرات التوازن المالي، ويندرج ضمن هذا النوع من التحليل نوعان آخران من التحليل، هما كالتالي:

1.1.5. التحليل المالي التقليدي AFC : وهو طريقة تحليل تقليدية تركز على مخاطر العسر المالي ومخاطر الإفلاس، ويعتمد على مفهوم الذمة المالية للمؤسسة، حيث تعتبر حسب هذا المنظور وحدة قانونية اقتصادية ذات ذمة مالية (التزامات وممتلكات مالية)، ويتم تحديد هذه الذمة من خلال جرد عناصر الأصول والخصوم، وتحدد الوضعية الصافية من خلال الفرق بين عناصر الأصول والعناصر الخارجية للخصوم، حيث تعتبر الوضعية الصافية أبسط تعبير عن قيمة الذمة المالية للمؤسسة والتي تحدد مخاطر الوقوع في حالة العسر أو الإفلاس، كما أنه يركز على معايير تصنيف مراكز الميزانية حسب مفهومي السيولة والاستحقاق.

لذلك ولتحليل البنية المالية للمؤسسة، فإن ميزانية نهاية السنة وملحقاتها هي الوثائق الأساسية للمعلومات، فهذا التحليل يسمح بالحكم على التوازنات المالية الرئيسية، غير أن الوصول إلى نتائج التحليل المختلفة يتطلب القيام ببعض التحولات التي يمكن أن تكون بسيطة أو معقدة حسب نوع التحليل، ويتم التحويل من ميزانية نهاية السنة إلى الميزانية المالية حسب هذا المنظور بالاعتماد على درجة السيولة المتصاعدة بالنسبة للأصول ودرجة الاستحقاق المتصاعدة بالنسبة للخصوم وبالإضافة إلى مبدأ السنوية، كما أنه هناك تحويلات ضرورية إضافية تتمثل في إعادة تقدير القيم المحاسبية سواء باستبدالها بقيم اقتصادية أو إلغائها تماماً كالأصول الوهمية. إن التحليل سيولة/استحقاق يقارن بين درجة سيولة الأصول ودرجة استحقاق الخصوم قصد تجنب خطر العسر المالي) وبعد الحصول على الميزانية المالية يتم استخراج المجاميع الكبرى منها، كالتالي: في جانب الأصول أعلى الميزانية نجد الأصول الثابتة أما أسفل الميزانية فنجد الأصول المتداولة وهي بدورها تحتوي من الأعلى إلى الأسفل بالترتيب قيم استغلال وقيم محققة وخزينة الأصول، أما في جانب الخصوم أعلى الميزانية فنجد أموال دائمة والتي بدورها تحتوي أموال خاصة وديون طويلة ومتوسطة، أما أسفل الميزانية جانب الخصوم فنجد ديون قصيرة الأجل وهي بدورها تتضمن الديون قصيرة الأجل للاستغلال وخارج الاستغلال ثم خزينة الخصوم، وانطلاقاً من تلك المجاميع الكبرى يتم حساب أهم مؤشرات التوازن المالي والتي يتم بناء عليها تقييم الوضعية المالية للمؤسسة، ومن بين مؤشرات التوازن المالي نجد رأس المال العامل الدائم FRN، رأس المال العامل الخاص، رأس المال العامل الأجنبي، رأس المال العامل الإجمالي، احتياج رأس المال العامل BFR، الخزينة الصافية TRN، التمويل الذاتي والتدفق النقدي.

2.1.5. التحليل المالي الوظيفي AFF: فيتمثل في تحليل الميزانية الوظيفية التي تهتم بالدورات الطويلة والقصيرة الأجل لاستعمالها داخلياً في تسيير المؤسسة ويتم من خلالها تجزئة النشاط إلى ثلاثة وظائف أساسية (الاستثمار، الاستغلال، والتمويل) ومنها نستخرج المؤشرات المالية التي تقيس درجة تحقيق التوازن المالي، ومن أهم تلك المؤشرات نجد رأس المال العامل الوظيفي والاحتياج في رأس المال العامل للاستغلال والاحتياج في رأس المال العامل خارج الاستغلال والخزينة الصافية.

2.5. التحليل المالي الأفقي (الديناميكي، المتحرك، التاريخي) للقوائم المالية: ويرتكز على دراسة وحساب وتحديد طبيعة التغيرات التي تطرأ على عناصر القوائم المالية عبر الزمن، ويتم ذلك بمقارنة عناصر الميزانية في فترة معينة بعناصر لذات الميزانية في فترة

أخرى، فالتحليل المالي الديناميكي يعتمد على طريقة التدفقات في تحليل الوضعية المالية للمؤسسة من خلال دراسة التدفقات النقدية المتعلقة بعناصر الميزانية بدورة معينة وبجدول حسابات النتائج، ويندرج ضمن هذا النوع من التحليل أنواع أخرى من التحليل، هي:

1.2.5. تحليل جدول التمويل TER: هو جدول يظهر الآثار المترتبة عن قيام المؤسسة بنشاطاتها، وعملياتها في ميزانيتها عن طريق الزيادة أو الانخفاض في العناصر المختلفة للأصول والخصوم بما فيها الأموال الخاصة، ويمكن ملاحظة هذه التغيرات من خلال مقارنة الميزانيات مع بعضها لعدة سنوات، ويستفيد المحلل المالي من استخدام جدول التمويل للحصول على المعلومات التي تمكنه من متابعة تنفيذ الخطة المالية الماضية للمؤسسة، ويعتبر الجدول أداة تحليلية تقدم معلومات لها أهميتها خاصة فيما يتعلق بإبراز التغيرات المالية؛ إظهار صافي التمويل الذاتي؛ المساعدة في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة، وفي اختيار الاستثمارات واللجوء إلى المصادر المناسبة للتمويل.

2.2.5. تحليل جدول تدفقات الخزينة TFT: هو تلك الأداة المستخدمة في الحكم على فعالية تسيير الموارد المالية واستخداماتها، وذلك اعتمادا على عنصر الخزينة الذي يعد المعيار الأكثر موضوعية في الحكم على نجاعة التسيير، وهو يتضمن مجموعة من التدفقات المالية المشكلة للخزينة وهي: تدفق خزينة الاستغلال وتدفق خزينة الاستثمار، تدفق خزينة التمويل، وأخيرا الخزينة الصافية.

3.2.5. تحليل جدول التدفقات المالية المتعدد السنوات TFFF: يستعمل لدراسة تطور التدفقات المالية ويرتكز على دراسة ثلاثة أنشطة: النشاط التجاري والصناعي، النشاط المالي، والنشاط الاستثنائي، من خلال أربعة أرصدة: الفائض الاستغلالي الإجمالي، الرصيد الاقتصادي أو الجاهز بعد تمويل التنمية، الرصيد المالي، والرصيد الاستثنائي، ومن أهم المؤشرات المالية التي يمكننا استخلاصها من هذا الجدول نجد: فائض خزينة الاستغلال، الرصيد المالي، الرصيد الجاري، والمتاحات بعد التمويل الداخلي للنمو

DAFIC

3.5. التحليل المالي باستخدام النسب المالية RF: وهو يهتم بقياس العلاقات بين بعض القيم في القوائم المالية سواء كانت تلك القيم في نفس الميزانية أم في أكثر من قائمة مالية مثل الميزانية وحساب النتائج، وفي العنصر الموالي سنتطرق إلى أهم النسب المالية التي تستخدم بالنسبة للمصارف.

6. أهمية التحليل المالي للمصارف

يهدف التحليل المالي للمصارف إلى التأكد من سلامة الصحة المالية والبنية التمويلية للمصرف، كما يسمح بتقييم سلامة السياسة المالية المتبعة من قبل المصرف ودراسة مختلف النسب أهمها: نسب السيولة المتاحة، وكفاءة سياسة توظيف الأموال، فضلا عن كونه أداة لتقييم كفاءة الأداء في جانب الربحية ومدى تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمصرف، وعموما يهدف التحليل المالي للمصارف إلى التأكد من تحقيق الكفاءة والفعالية.

كما حددت أهدافا أخرى للتحليل المالي وهي:

- تقييم نتائج قرارات الاستثمار والتمويل.
- تحديد الانحرافات من خلال الأداء المتحقق عن المخطط له.

- الاستفادة من نتائج التحليل لإعداد الموازنات والخطط المستقبلية.
- التحليل المالي مصدر للمعلومات الكمية والنوعية.
- اختبار مدى كفاءة عمليات المصرف محل التحليل وتقييم ربحيتها.
- يعد التحليل المالي أداة مسح ابتدائي للقيام بأي نشاط جديد للمصرف.
- توفير وسيلة من وسائل الرقابة على نشاط المصرف.

كذلك تبرز أهمية التحليل المالي للمصارف من خلال تمكين الإدارة من استغلال الفرص المتاحة والابتعاد عن التهديدات وبهذا أصبح التحليل المالي وسيلة لربط متغيرات البيئة الخارجية (الفرص والتهديدات) مع عناصر البيئة الداخلية (قوة وضعف)، كما أن للتحليل المالي أهمية تظهر من خلال الجهات المستفيدة التي عادة ما تكون من داخل المصرف أو خارجه. (رمضاني، 2019/2018، الصفحات 38-39)

ثانياً: مؤشرات النسب المالية

يعتبر تقييم الأداء المالي باستخدام النسب المالية أكثر الأساليب شيوعاً من طرف المحللين الماليين، كما تعتبر من بين أكثر الأدوات أقدمية، ومن بين أهم أسباب اعتمادها هو سهولة استخراجها وحسابها وسهولة تحليلها بهدف إعطاء حكم على مدى توافق الأداء المالي مع الأداء المتوقع. (بودشيشة و كحول، 2021، صفحة 138)

1. تعريف النسب المالية

هناك من يعرف هذه النسب المستخدمة في التحليل المالي على أنها المقاييس الكمية في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة بصورة عامة. (شعوبي و التجاني، 2015، صفحة 33)

النسبة المالية هي عبارة عن حاصل حسابي يوضح العلاقة بين قيمة عنصران مستخرجان من الوثائق المالية للمصرف، كما تلعب أيضاً دور وحدة قياس تستجيب لحاجات المقارنة التي تساعد في التحليل المالي للنشاط ونتائج الأعمال وإعطاء صورة واضحة عن الوضع المالي. (بلعادي، 2019/2018، صفحة 32)

للنسب المالية عدة أدوار نذكر منها: (معزوز و شريف، 2022/2021، صفحة 15)

- أداة لقياس فعالية المصرف، وتعطي تفسيرات لنتائج السياسات المالية المتخذة في المصرف كما تسمح بمراقبة التطور المالي والاستغالي له في حالة استعمال النسب المالية استعمالاً عقلانياً وموضوعياً.
- تحديد وضعية المصرف بين عدة مؤسسات من نفس القطاع المصرفي لنفس السنة.
- تساهم في متابعة تطوير التسيير داخل المصرف لعدة سنوات.
- تستعمل للمقارنة بين النتائج التي تعطيها النسب المالية للسنة الحالية مع النتائج السنوات الماضية أو السنوات القادمة ونتائجها المقدمة.

2. خصائص النسب المالية

هناك مجموعة من الخصائص تتميز بها النسب المالية عن بقية أدوات التحليل المالي، تتمثل في: (نوي ف.، 2017/2016، صفحة 97)

- ✓ تعمل على مساندة تحقيق التخطيط المالي في المصرف في ضوء ما توفره هذه المؤشرات من معرفة تامة بالمركز المالي في الماضي والحالة التي وصل إليها في الحاضر للوقوف على الاتجاهات العامة لمصادر الأموال واستخداماتها لغرض وضع خطة للمستقبل على أساس علمي سليم.
- ✓ تساهم في تحقيق الرقابة المالية للمصرف بأشكالها المختلفة سواء كانت داخلية أو خارجية وبذلك تعمل على منع حدوث التجاوزات عند القيام بأعمال المصرف مما يساعد على وضع الأداء في المسار الصحيح والمخطط.
- ✓ توضح النسب المالية مدى التزام المصرف بالحدود الائتمانية المقررة وفقا للسياسة النقدية والائتمانية المستهدفة.
- ✓ تسمح النسب المالية بقياس مدى نجاح المصرف في تعبئة المدخرات لتمويل عملية التنمية الاقتصادية.
- ✓ تحقق النسب المالية المتابعة للأهداف الموضوعية من طرف المصرف عن طريق مقارنة نتائج التنفيذ الفعلي مع التقديرات الموضوعية.
- ✓ تمكن النسب المالية المصرف من التحقق من سلامة مركزه المالي وبيان مدى تناسب الأموال المتاحة وتوزيعها على أوجه الاستثمار المختلفة بما يحقق لها عائد مجزي.

- ✓ إمكانية حسابها ببساطة ويسر كما أن نتائجها تعرض بصورة كمية قابلة للفهم والتفسير والمقارنة.

3. أهداف التحليل المالي بالنسب المالية

يساعد حساب النسب المالية في تحقيق مجموعة من الأهداف: (بنية، 2019/2018، صفحة 19)

- ✓ تساعد في تقييم أداء المصرف في مجالات الربحية والسيولة والكفاءة في إدارة الأموال.
- ✓ مساعدة الحلل المالي على معرفة الوضعية المالية للمصرف.
- ✓ توجيه الأداء نحو الأنشطة التي تعاني من مظاهر الضعف.
- ✓ تخطيط أداء المؤسسة المصرفية في المستقبل.

4. أنواع النسب المالية في تقييم الأداء المالي في المصارف

هناك العديد من الأنواع والتصنيفات للنسب المالية التي يمكن استخدامها في تقييم الأداء المالي للمصارف، ونظرا لتعددتها اخترنا جملة منها وهي:

1.4. نسب الربحية

الربحية هي العامل الموجه لأداء القطاع المصرفي وهي عبارة عن العلاقة بين الأرباح التي يحققها المصرف والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح، وتعد الربحية هدفا للمصارف ومقياسا للحكم على كفاءته، سواء أكان ذلك على مستوى المصرف بشكل إجمالي أو على مستوى الأقسام بشكل جزئي (قروش، فضيلي، و عز الدين، 2021، صفحة 34) وتعرف على أنها النسب التي تقيس كفاءة إدارة المصرف في استغلال الموارد استغلالا أمثل لتحقيق الأرباح وهي مؤشر لتحسن أدائه المالي ويؤكد مدى قدرته على مواكبة النمو والتطور العالمي (الخطيب، 2010، صفحة 59) كما تركز هذه النسب على قياس قدرة المصرف التجاري على تحقيق عائد نهائي صافي على الأموال المستثمرة، وذلك يعني أن هذه النسب تركز على الربح الذي يعد المحور الفعال في استمرار المصارف التجارية وتوسعها، من خلال الدور الرائد والأساسي للأرباح المحصلة في تحقيق النمو المستمر مما يعزز قدرتها على البقاء، المنافسة، وضمان الاستقرار من خلال تعزيزها لثقة العملاء والمتعاملين معها، وكلما كانت نسب الربحية أكبر نسبيا من المصارف المنافسة

فكلما دل ذلك على أداء أفضل للمصرف التجاري. (بودشيشة و كحول، 2021، صفحة 138)، وهناك العديد من المؤشرات والنسب التي تقيس الربحية، أهمها:

1.1.4. معدل العائد على حقوق الملكية (ROE): يعتبر العائد على حق الملكية أو الربح إلى حق الملكية هو المؤشر الأكثر أهمية للربحية، والذي يقيس أداء الإدارة المصرفية بجميع أبعادها، ويقدم صورة عن طريقة استخدام رؤوس الأموال التي يجلبها المساهمون، وتأثير الاحتفاظ بها في المصرف (العبودي و البناء، 2022، صفحة 221)، ويتم حساب هذا المؤشر وفق العلاقة التالية:

$$\text{معدل العائد على حقوق الملكية} = (\text{النتيجة السنوية الصافية} \div \text{حقوق الملكية}) \times 100$$

2.1.4. معدل العائد على الأصول (ROA): هو واحد من أهم النسب المستخدمة لقياس ربحية المصارف، و تقيس هذه النسبة الربح الناتج عن كل وحدة واحدة من عملة الصول، حيث يعبر هذا المؤشر عن كفاءة الإدارة في تحقيق الأرباح عبر استثمار أصولها (بن بعبيش و بن ساعد، 2022، صفحة 58) ويحسب كالآتي:

$$\text{معدل العائد على الأصول} = (\text{النتيجة السنوية الصافية} \div \text{إجمالي الأصول}) \times 100$$

3.1.4. معدل العائد على الودائع: تقيس مقدرة المصرف على تحقيق الأرباح من خلال الودائع التي تحصل عليها، حيث أنه يبين حصة الوحدة الواحدة من الودائع إلى الأرباح الصافية المتحققة للمصرف بعد دفع الضرائب. (حسين، 2020، صفحة 168)، ويحسب هذا المؤشر كما يلي:

$$\text{معدل العائد على الودائع} = \text{نتيجة السنة المالية الصافية} \div \text{إجمالي الودائع} \times 100$$

4.1.4. نسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة: يبين هذا المؤشر نسبة الفوائد المكتسبة نتيجة لعمل المصرف التجاري في منح القروض، إلى الفوائد المستحقة على القروض التي حصل عليها المصرف من الآخرين، وكلما ارتفعت النسبة دل ذلك على تحقيق إيرادات أكبر للمصرف التجاري. (فهد، 2009، صفحة 61) ويحسب كالآتي:

$$\text{نسبة الفوائد المكتسبة إلى المستحقة} = (\text{الفوائد المكتسبة} \div \text{الفوائد المستحقة}) \times 100$$

5.1.4. هامش الربح (PM): يقوم هذا المؤشر بقياس الدخل الصافي المحقق لكل وحدة نقدية واحدة من إجمالي الإيرادات، فهو يبين مدى كفاءة المصرف في تسيير ومراقبة تكاليفه، (محصول و موصو، 2019، صفحة 124) ويحسب كالتالي:

$$\text{هامش الربح} = \text{النتيجة السنوية الصافية} \div \text{إجمالي الإيرادات}$$

6.1.4. منفعة الأصول (AU): تسمى أيضا بنسبة استخدام الأصول وتستخدم كأداة تشخيصية لقياس كفاءة سياسة إدارة محفظة الأصول، من حيث أهمية الكمية المتواجدة من الأصول المربحة ضمن إجمالي الأصول، إذ ترتفع هذه النسبة عند ارتفاع الموجودات المدرة للأرباح خاصة منها القروض ذات المردودية العالية وتنخفض بانخفاض كميتها، (رمضاني، 2018/2019، صفحة 43) وتقاس كما يلي:

$$\text{نسبة منفعة الأصول} = \text{إجمالي الإيرادات} \div \text{إجمالي الأصول}$$

2.4. نسب السيولة

يرى S.kolm أن تعريف سيولة أي عنصر من عناصر رأس المال تتمثل في سهولة التحول من حالة إلى أخرى ويعتقد أن السيولة المالية هي انعكاس لقدرة الإدارة على تحويل أي استخدام للأموال إلى مال حاضر بأدنى خسارة ممكنة وفي اقصر وقت متاح وبأيسر جهد (جمعة، 2000، صفحة 189) وتشير السيولة عموما إلى قدرة المصرف على مقابلة التزاماته الجارية عندما يحين ميعاد استحقاقها، بمعنى أن الأصول التي تكون رأس المال تتحول إلى نقدية والتي بدورها تستخدم في سداد تلك لالتزامات قصيرة الأجل (لطفي، 2005، صفحة 334)، وتمثل أهم مؤشرات قياس سيولة المصرف في ما يلي:

1.2.4 نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول: عموما إن ارتفاع هذه النسبة يدل على ارتفاع قيمة الاستثمارات لدى المؤسسة المصرفية، معناه أنها تستثمر جزء كبير من أموالها في أصول ذات قابلية سريعة للتحويل إلى نقدية في المدى القصير، بينما العكس عند انخفاض نسبة سيولة الأصول بالنسبة لمجموعها فذلك دليل على أن المصرف قادر على الوفاء بالتزاماته بالذات طويلة الأجل، مما يعني أن المؤسسة المصرفية تعتمد سياسة استثمارية جيدة تمكنها على المدى الطويل من تحسين مردودها. (شعوبي و التاجي، 2015، صفحة 35) وتحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول} = \text{الأصول السائلة أو النقدية} \div \text{إجمالي الأصول}$$

2.2.4 نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع: وتشير هذه النسبة إلى مدى قدرة المصرف على مواجهة التزاماته من خلال أصوله النقدية، أي كفاية الأصول النقدية لدى المصرف لسداد الودائع والمستحق للمصارف، وتحسب هذه النسبة كما يلي:

$$\text{نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع} = \text{الأصول السائلة أو النقدية} \div \text{إجمالي الودائع}$$

وتتأثر هذه النسبة بعدة عوامل إيجابية وسلبية، حيث يمكن تحسين هذه النسبة من خلال ما يلي:

- إيداع نقود جديدة من جانب الأفراد والمنظمات.
- سداد القروض التي سبق أن أقرضها المصرف للعملاء.

- الاقتراض من المصرف المركزي بضمن الأوراق النقدية مثلاً.
 - زيادة رأس مال المصرف في شكل نقدي وليس عن طريق تجميد الاحتياطات.
 - وجود رصيد دائن للمصرف لدى المصارف الأخرى.
- والعكس في حالة تخفيض هذه النسبة، وذلك في حالة أخذ العوامل السابقة الصورة العكسية. (بوعبد الله، 2005-2006، صفحة 68)

3.2.4 نسبة القروض إلى الودائع: إن نسبة القروض إلى الودائع هي مؤشر لسيولة المصرف وكلما كبرت هذه النسبة كلما قلت سيولته، وهذه النسبة هي مقياس شائع الاستخدام لتقييم مخاطر السيولة والائتمان، وتشير إلى النسبة المئوية لقروض المصرف الممولة من خلال الودائع، من ناحية أخرى قد تشير نسبة القروض إلى الودائع المرتفعة إلى عدة أشياء، ولكن من وجهة نظر السيولة تشير القيمة العالية لهذه النسبة إلى أنها مصدراً محتملاً لعدم نقص السيولة والإفلاس بسبب الودائع هي مصدر ثابت لتمويل المصرف والقروض هي الأصول الأكثر خطورة من الأصول المالية الأخرى بسبب انخفاض سيولة السوق. (قروش، فضيلي، و عز الدين، 2021، الصفحات 35-36)، وتقاس هذه النسبة بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة القروض إلى الودائع} = \frac{\text{إجمالي القروض}}{\text{إجمالي الودائع}}$$

4.2.4 نسبة الاستثمارات قصيرة الأجل إلى الودائع: وتعكس هذه النسبة قدرة الاستثمارات قصيرة الأجل على مواجهة طلبات السحوبات من قبل أصحاب الودائع جميعها. (جلدة، 2009، صفحة 172) وتحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة الاستثمارات قصيرة الأجل إلى الودائع} = \frac{\text{الاستثمارات المالية قصيرة الأجل}}{\text{إجمالي الودائع}}$$

3.4. نسب كفاية رأس المال

إن إدارة المصرف تولي اهتماماً لتحديد حجم رأس المال عند تأسيسه ومقارنته مع حجم عمليات المصرف، إذ ينظر إليه أنه يقي من مخاطر سوء الإدارة أو التوظيفات غير الرشيدة أو الخسارة التي يمكن أن يتكبدها المودعين. بحيث أن وظيفة رأس المال الأساسية تأمين امتصاص الخسائر في حالة حدوثها لأنه يعتبر عنصر أمان لدى المودعين، ولا يوجد معيار واحد أمثل لدى كفاية رأس المال إذ يختلف مستوى الكفاية المطلوب بين مصرف وآخر وفقاً لحجمه وطبيعة عملياته. (جلدة، 2009، صفحة 174، 172) ومن أهم النسب في تحديد كفاية رأس المال، النسب التالية:

1.3.4 نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول: تعكس هذه النسبة قدرة المصرف على تمويل إجمالي الأصول عن طريق رأس المال وارتفاعها يحقق ما يصبو إليه المصرف المركزي من حماية أموال الودائع، لكن في المقابل يؤدي ارتفاعها إلى انخفاض نسبة العائد على حق الملكية وهذا ضد رغبة المساهمين، (سوايح و العيونس، 2023، صفحة 77) وتقاس كما يلي:

نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول = حقوق الملكية ÷ إجمالي الأصول

2.3.4 نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع: تعكس هذه النسبة قدرة المصرف على تسديد أموال المودعين انطلاقاً من رأس ماله كما تبين مدى اعتماده على الودائع كمصدر من مصادر التمويل بالنسبة لرأس المال وكلما ارتفعت هذه النسبة كان ذلك مؤشراً أماناً للمودعين والعكس صحيح، (سوايح و العينوس، 2023، صفحة 77) وتحسب هذه النسبة كما يلي:

نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع = حقوق الملكية ÷ إجمالي الودائع

3.3.4 نسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة: وتشمل الأصول الخطرة هنا الأوراق التجارية المضمومة والقروض والسلفيات، وتبين هذه النسبة مدى قدرة حقوق الملكية على مقابلة مخاطر الاستثمار، (جلدة، 2009، صفحة 173)، وتحسب كالتالي:

نسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة = حقوق الملكية ÷ الأصول الخطرة

4.4. نسب توظيف الأموال

وتستهدف هذه النسب الحكم على كفاءة المصارف في توظيف أموالها المتاحة في المجالات المختلفة في إطار السياسات الائتمانية للمصرف وسياسة استخدام الأموال، وتستخدم المصارف عدة معدلات لقياس مدى توظيف أموالها، (نوي ف.، 2016/2017، صفحة 99) ومن أهم هذه النسب نجد ما يلي:

1.4.4 نسبة الاستثمارات إلى الودائع: وتعتبر هذه النسبة قياساً لمدى ما استخدم من الودائع بجميع أنواعها في الاستثمارات، (جلدة، 2009، صفحة 175)، وتحسب هذه النسبة كما يلي:

نسبة الاستثمارات إلى الودائع = إجمالي الاستثمارات ÷ إجمالي الودائع

2.4.4 معدل توظيف الأموال المتاحة: يوضح هذا المعدل نسبة ما يوظفه المصرف التجاري من قروض وسلفيات من مصادر التمويل الخارجية والذاتية، بذلك يشير إلى نمط السياسة الإقراضية للمصرف. (فهد، 2009، صفحة 68)، أي يقيس هذا المعدل لدى المصرف توظيف الودائع وحقوق الملكية في القروض والسلفيات (جلدة، 2009، صفحة 175) وهي تحسب كما يلي:

معدل توظيف الأموال المتاحة = (الاستثمارات+القروض) ÷ (حقوق الملكية+الودائع)

3.4.4 معدل إقراض الودائع: تعد هذه النسبة من المؤشرات الرئيسية لقياس قدرة المصرف التجاري على توظيف الودائع بحيث توضح حجم الأموال التي استخدمها ووظفها في منح القروض من إجمالي ودائع العملاء، وزيادة النسبة تعني زيادة قدرة المصرف التجاري على توظيف الأموال. (فهد، 2009، صفحة 67)، وتعتبر مؤشراً لقياس نشاط المصرف، وذلك فيما يتعلق بالأموال الممنوحة للاقتصاد الوطني في شكل قروض وسلفيات مقارنة بالودائع المتحصل عليها (سلام، 2004، صفحة 284)، ويتم حساب هذا المعدل كما يلي:

معدل إقراض الودائع = إجمالي القروض ÷ إجمالي الودائع

5. حدود استخدام النسب المالية

- على الرغم من أهميته النسب المالية إلا أن هناك محاذير وحدود لاستخدام هذه النسب، أهمها: (جلدة، 2009، صفحة 176)
- قيام كثير من المصارف بإدماج بعض عناصر الميزانية مع بعضها مما يؤثر بالتالي على مقدرة المحلل الخارجي على الاستخدام الدقيق لأدوات التحليل.
- النسب المالية هي أدوات للتحليل المالي وليس غاية في حد ذاتها، إذ أنها تعطينا مؤشرات فقط عن أداء الإدارة، ولا تقوم بإعطاء تفسيرات أو حلول للمشاكل.
- النسب المالية هي علاقات كمية ونسبية بين بنود في تاريخ محدد أو تاريخين محددين، ولكنها لا تظهر نشاطات الإدارة أو خططها.
- اختلاف الطرق المحاسبية في تقييم الأصول والاستهلاكات والاحتياطات الاختيارية.
- التضخم وأثره على عدم دقة النسب المالية وخاصة عند المقارنة بين نتائج فترات متعددة.
- وهناك بعض المحددات التي يجب مراعاتها وأخذها بعين الاعتبار عند التحليل باستخدام النسب المالي وهي كالتالي: (أحمد وحنظل، 2012، صفحة 253)
- ✓ لا بد من استخدام نفس الفترة من أجل أن تكون مقارنة النسب المالية ذات مصداقية.
- ✓ عند استخدام النسب المالية في التحليل المالي لا بد من استخدام قوائم مالية مدققة، لأن المعلومات غير المدققة قد لا تعكس الوضع المالي الحقيقي للمصرف.
- ✓ لا يمكن استخدام واحدة فقط من النسب المالية للحكم على أداء المصرف لأنها لا تعطي معلومات فعالة عن وضعه بل يجب استخدام مجموعة من النسب للحكم على المصرف، ولكن إذا كان التحليل المالي متعلق بجزء معين من وضع المالي للمصرف فإن استخدام نسبة واحدة أو أكثر قد يكون كافياً لإعطاء صورة عن الوضع المطلوب.

6. الانتقادات الموجهة للنسب المالية باعتبارها مؤشرات تقليدية لتقييم الأداء المالي

لقد واجهت المقاييس المالية انتقادات من قبل الكثيرين وذلك لعدم كفاءتها في بعض الحالات وتركيزها على الأداء المالي السابق، وعدم تمكنها من عكس الأفعال الحديثة لتوليد القيمة، ويذهب البعض الآخر من النقاد إلى أبعد من ذلك في اتهامهم للمقاييس المالية، على اعتبار أنه قد تغيرت شروط المنافسة وأن المقاييس المالية التقليدية لا تؤدي إلى تحسين النوعية ورضا العملاء، ولا تعمل على تحفيز الموارد البشرية حيث أن الأداء المالي هو نتيجة للنشاطات التشغيلية وأن النجاح المالي يجب أن يكون هو النتيجة المنطقية لأداء المهام الرئيسية بطريقة جيدة (مباركي، 2023/2022، صفحة 27)، وتمثل أهم الانتقادات الموجهة لمؤشرات الأداء المالي التقليدية في ما يلي: (الحاج، 2018/2017، الصفحات 58-59)

✓ إن مؤشرات الأداء المالية التقليدية تتجاهل القيمة المالية للأصول غير الملموسة، مثل تكاليف البحث والتطوير والموارد البشرية والشهرة.

✓ تتجاهل مؤشرات الأداء المالي التقليدية بعض الجوانب الهامة مثل رضا العميل، مستوى الجودة، وسلوك المنافسين، كفاءة عمليات التشغيل الداخلي.

✓ تركز على النتائج فقط دون الاهتمام الكافي بالمسببات، مما يؤثر على الدور الرقابي لنظم تقييم الأداء.

✓ تهتم بالماضي دون المستقبل، وتركز على قياس نتائج الأداء في الأجل القصير رغم أن معظم القرارات الإدارية ذات تأثير طويل الأجل.

✓ عدم فعاليتها في كشف حالات الفشل المالي والإفلاس.

✓ عدم قدرتها على مساعدة المستثمرين الحاليين والمرتقبين في تحديد قراراتهم الاستثمارية السليمة، وذلك بسبب ارتكاز المؤشرات التقليدية لأداء المالي على المعلومات المحاسبية المعدة على أساس الاستحقاق والقيم التاريخية.

المطلب الثاني: الأدوات الحديثة لتقييم الأداء المالي

نظرا للانتقادات الموجهة للمؤشرات التقليدية لتقييم الأداء المالي باعتبار أن المعايير المالية غير كافية لتقييم الأداء المالي، فتم الاتجاه إلى إيجاد وتطوير مقاييس جديدة لتقييم الأداء المالي

أولاً: مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة Economic Value Added

تعتبر القيمة الاقتصادية المضافة من أهم المؤشرات المعاصرة والأكثر استخداماً في مجال قياس القيمة والتعبير بوضوح عن أدائها

1. تعريف القيمة الاقتصادية المضافة EVA

يعتبر Bennet Stewart أول من تطرق للقيمة الاقتصادية المضافة حيث ألف العديد من المؤلفات في هذا الموضوع، حيث عرف القيمة الاقتصادية المضافة على أنها: "مقياس للأداء المالي يستخدم في تقدير الربح الحقيقي المرتبط بتعظيم ثروة المساهمين، وتنحصر على هذا الأخير من خلال الفرق بين الربح التشغيلي الصافي بعد فرض الضرائب وتكلفة رأس المال المملوك". (زرزون و زرزون، 2014، صفحة 35)

تعالج القيمة الاقتصادية المضافة نقائص النسب المالية، فنسب الربحية مثلاً لا تأخذ بعني الاعتبار بشكل مباشر تكلفة الأموال التي استخدمت في تحقيق تلك الأرباح، إضافة إلى أنها لا تأخذ في الحسبان المخاطر التي تتعرض لها هذه الأرباح، وهو ما يراعيه

مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة حيث يأخذ هذا المؤشر بعين الاعتبار تكلفة حقوق الملكية على غرار القروض ويسعى هذا المؤشر إلى قياس كفاءة الإدارة في خلق الثروة عن طريق أرباح القيمة من مصادر تمويلها (مالك + مقرضين) تفوق تكلفتها. وتعتبر القيمة الاقتصادية المضافة مؤشراً لقياس الأداء وفي نفس الوقت لطريقة التسيير، حيث تقوم بقياس أداء المسيرين أمام المساهمين، وبذلك تصبح وسيلة لدفع المسيرين نحو بذل أقصى جهد لتحسين أداء المؤسسات، ومن ربط نظام المكافآت والخوافر بهذا المؤشر ليصبح وسيلة للتحفيز، ويتم وفق مفهوم القيمة الاقتصادية المضافة ربط المسيرين بالمؤسسة والمصرف وتحسيسهم بها من خلال ربط النتائج بالأموال الموضوعة تحت تصرف المسير، ووفق تكلفة رأس المال التي تمثل التعويض الذي يحصل عليه المساهمون. (سكور، 2016/2017، صفحة 50)

2. طريقة حساب القيمة الاقتصادية المضافة وحالاتها

ومن الطرق الرئيسية المستخدمة لقياس القيمة الاقتصادية المضافة EVA نجد المعادلة الآتية: (قطاف، 2018/2019، صفحة 157)

$$EVA = NOPAT - WACC.C$$

حيث:

EVA: القيمة الاقتصادية المضافة

NOPAT: صافي الربح التشغيلي بعد الضرائب

C: رأس المال طويل الأجل

WACC: التكلفة المرجحة لرأس المال

حالات القيمة الاقتصادية المضافة: تعطي نتائج القيمة الاقتصادية المضافة الاحتمالات التالية: (فلاحي، 2020/2021، صفحة 41)

1.3.1. إذا كانت القيمة الاقتصادية المضافة موجبة: هذا يعني أن المؤسسات تولد عائدا كافيا لتغطية رأس المال بقيمة أعلى من عائد على الاستثمار في الفرصة البديلة.

2.3.1. إذا كانت القيمة الاقتصادية المضافة سالبة: فهذا يعني أن المؤسسات لم تولد عائدا كافيا لتغطية رأس المال.

3.3.1. إذا كانت القيمة الاقتصادية المضافة معدومة: هنا ربحية المؤسسات تحقق مطالب المدينين فقط وبالتالي عدم خلق ثروة للمساهمين.

3. إيجابيات القيمة الاقتصادية المضافة

✓ قياس العوائد الاقتصادية الحقيقية لإجمالي رأس المال المستثمر.

✓ تعترف بصورة صريحة بتكلفة رأس المال سواء المملوك أو المقترض.

✓ تربط بشكل وثيق بالقيمة وبثروة حملة الأسهم، وتوجه نظر إدارة المؤسسة إلى الأداء الذي يؤدي إلى زيادة العائد لحملة الأسهم.

✓ تعمل على تخفيض مشاكل الوكالة من خلال تحفيز المسيرين وتشجيعهم على التصرف كأنهم ملاك للمؤسسة.

✓ تؤدي إلى تطابق أهداف المسيرين مع أهداف حملة الأسهم والمؤسسة ككل، حيث أن أي اقتراح استثماري يحقق قيمة اقتصادية مضافة موجبة يحقق مصلحة القسم والمؤسسة أيضا، بينما الاقتراحات الاستثمارية ذات القيمة الاقتصادية المضافة السالبة فهي غير مرغوبة سواء على مستوى القسم أو المؤسسة ككل، وذلك على العكس من بعض المقاييس المالية الأخرى كالعائد على الاستثمار والذي قد يؤدي إلى خلق نوع من التعارض بين مصلحة القسم والمؤسسة ككل.

✓ كما يمكن أن نجد إيجابيات أخرى تتمثل أساسا في قدرة القيمة الاقتصادية المضافة كمؤشر لخلق القيمة على الربط بين الجانب الاستراتيجي والمالي، مما يسهل على المسيرين من تحكمهم بالأخص في نتائج الاستثمارات، وبشكل عام تسهيل اتخاذ القرارات وترشيدها، كما يؤدي إلى دفع المسيرين على المستوى التشغيلي بتحمل المسؤولية أكثر، من خلال استعراض مؤشر خلق القيمة المتمثل في القيمة الاقتصادية المضافة يتبين مسابره لمفهوم حوكمة المؤسسة باعتبارها تحاول أن تدفع بالمسيرين نحو رعاية مصالح المساهمين بتعظيم قيمة المؤسسة، وبذلك فهي تحاول تقليل تكاليف الوكالة وتعارض المصالح بين الملاك والمسيرين.

4. الانتقادات الموجهة لمؤشر القيمة الاقتصادية المضافة

- أنها تقييم الأداء على المدى القصير في حين أن الإدارة تحتاج إلى مقاييس على المدى الطويل لتصويب قراراتها الاستثمارية بشكل أفضل، وهو ما يتعارض أيضا مع اهتمامات المساهمين والذين يسعون إلى معرفة نتائج استثماراتهم على المدى المتوسط والطويل، وبالتالي فالقيمة الاقتصادية المضافة لا توافق جميع دورات النشاط، فالمؤسسات التي تكون لديها تسهيلات في التمويل تكون دورة نشاطها طويلة، وبذلك تتعقد عملية التقييم وتجعل من القياس السنوي أقل ملائمة لها، خاصة بالنسبة للقطاع المالي والمصرفي والذي يعمل وفق قواعد الحيلة والحذر.

- يعتمد حساب القيمة الاقتصادية المضافة على البيانات المالية كغيره من المؤشرات، وبالتالي فهو لا يعطي شرحا واضحا للمستثمرين حول أسباب عدم كفاءة النواحي التشغيلية كما أنه يوفر معلومات قد تكون محدودة لأولئك الذين يتحملون مسؤولية إدارة عمليات المؤسسة، بينما يهتم مديرو العمليات التشغيلية بالمقاييس غير المالية أكثر من المقاييس المالية.

- لا يأخذ مقياس القيمة الاقتصادية المضافة في الحسبان الاختلافات الموجودة في الحجم، فقد يعود السبب لارتفاع القيمة الاقتصادية المضافة لقسم في المؤسسة مقارنة بالآخر إلى ارتفاع الاستثمار المتاح له.

- كما تم انتقاد كل من القيمة الاقتصادية المضافة والقيمة السوقية المضافة من حيث أنهما لا يعتبران سوى إعادة تحوير بسيط لطريقة القيمة الحالية الصافية، إذ لم يحملا أية إضافة حقيقية عليها.

- يتطلب حساب هذا المؤشر القيام بالتعديلات على بيانات القوائم المالية، لكن زيادة عددها يمثل عبء أمام المؤسسة فهو يزيد من تعقيد وتكلفة تطبيقه، وهو الأمر الذي يؤدي بالعديد من المؤسسات إلى اجتناب تطبيقه، وقد رد Stewart على هذا الانتقاد من خلال توضيحه أن معظم الوحدات لا تطبق كل التعديلات، حيث يتم إجراء عدد محدود من التعديلات في الحياة العملية طبقا للظروف الملائمة للمؤسسة.

- صعوبة اختيار المشاريع والاستثمارات وفق هذا المؤشر على أرض الواقع، لأنه يعتمد على حجم المبيعات أو العوائد وهو ما يصعب التنبؤ به مستقبلا.

- على الرغم من استناده إلى مفهوم الربح المتبقي، إلا أنه لا يقدم أي نموذج يمكن استخدامه لتسعير الأوراق المالية.

ثانيا: مؤشر القيمة السوقية المضافة Market Value Added

تعتبر القيمة السوقية المضافة من المؤشرات الحديثة المستخدمة في تقييم الأداء المالي، وسنحاول من خلال ما يلي استعراض تعريف لها وطرق حسابها، بالإضافة إلى عرض العوامل المؤثرة فيها.

1. تعريف القيمة السوقية المضافة MVA

تمثل القيمة السوقية المضافة الفرق بين القيمة السوقية للمؤسسة والقيمة الدفترية، وهي تمثل حقوق حملة الأسهم خلال مدة زمنية معينة في شكل أرباح محتجزة ورأس المال المدفوع، وتعد القيمة السوقية المضافة مقياسا للفرق بين كمية النقد المساهم به من قبل المستثمرين وحجم ما يحصلون عليه نتيجة البيع بأسعار اليوم، قدم هذا المؤشر من قبل مؤسسة Stern Stewart وتعرف بأنها القيمة الناشئة من تجاوز القيمة السوقية لرأس المال القيمة الدفترية لحقوق الملكية.

2. طريقة حساب القيمة السوقية المضافة MVA والعوامل المؤثرة فيها

تحسب القيمة السوقية المضافة وفق العلاقة التالية: (عبد الرؤوف و حريد، 2019، صفحة 298)

$$MVA = MVE - BVE$$

حيث أن:

MVA: القيمة السوقية الإجمالية لحقوق الملكية وهي تساوي عدد أسهم المؤسسات في سعر الأسهم.

BVE: هي القيمة الدفترية الإجمالية لحقوق الملكية.

العوامل المؤثرة في القيمة السوقية المضافة MVA: تتأثر بالعوامل التالية: (طعابة، 2019/2018، صفحة 124)

- ✓ معدلات النمو في الإيرادات وصافي الربح التشغيلي ورأس المال المستثمر.
- ✓ إنتاجية الدينار المستثمر، فكلما زادت هذه الإنتاجية في ظل ثبات رأس المال المستثمر أو انخفاضه كلما زادت القيمة السوقية المضافة.

✓ الحد الأدنى من هامش الربح المطلوب لزيادة أو إنشاء ثروة إضافية للمساهمين.

3. مزايا استخدام القيمة السوقية المضافة MVA

للقيمة السوقية المضافة مجموعة من المزايا نذكر منها: (أبو وادي و الحيط، 2016، صفحة 2504)

- ✓ القيمة الاقتصادية المضافة تعتبر من أكثر المؤشرات المالية قدرة على التعبير عن الربح الاقتصادي للمؤسسات الاقتصادية.
- ✓ أشارت بعض الدراسات التطبيقية أن القيمة الاقتصادية المضافة تتفوق على غيرها من مؤشرات الأداء المحاسبية مثل: ربحية السهم، والعائد على حقوق الملكية والعائد على الاستثمار بأكثر من 50 % في قدرتها على تفسير التغيرات في ثروة الملاك.
- ✓ تعمل القيمة الاقتصادية المضافة على زيادة ثروة الملاك من خلال تحفيز الإدارة على اتخاذ القرارات التي تؤدي إلى زيادة القيمة المحققة لحملة الأسهم.

بعد استعراض كل من مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة ومؤشر القيمة السوقية المضافة نستطيع إنجاز الفرق بينهما من خلال الجدول التالي:

الجدول 2: الفرق بين القيمة الاقتصادية المضافة والقيمة السوقية

القيمة الاقتصادية المضافة	القيمة السوقية المضافة
تحسب لفترة واحدة.	تحسب لفترات متعددة.
تعتبر فائض من القيمة الناتج عن المؤسسات لفترة واحدة.	تراكم القيم الناتجة عن المؤسسات لفترة طويلة.
تقيس الأداء الداخلي للمؤسسة.	تقيس الأداء الخارجي للمؤسسة.
تعتمد مكونات المعادلة التي على أساسها يتم حساب القيمة الاقتصادية المضافة على المخرجات المحاسبية التي تستبعد التقييم الحقيقي.	تعتمد مكونات المعادلة التي على أساسها يتم حساب القيمة السوقية المضافة على نتائج التقييم الحقيقي.

المصدر: (بخلف، 2020، الصفحات 164-165)

المطلب الثالث: نماذج تقييم الأداء المالي

تستخدم نماذج تقييم الأداء المالي كوسائل منهجية لقياس الأداء المالي، من خلال الاعتماد على مجموعة من المؤشرات المالية وغير المالية. وتتيح هذه النماذج للمؤسسات إمكانية مقارنة أدائها عبر فترات زمنية مختلفة أو مقارنة أدائها مع المنافسين أو معايير الصناعة.

أولاً: نموذج CAMELS

يعد نموذج CAMELS من أكثر النماذج شيوعاً واستخداماً في تقييم الأداء المالي للمؤسسات المالية، وخصوصاً المصارف. تطور هذا النموذج في البداية من قبل الجهات الرقابية والإشرافية، مثل المصارف المركزية والهيئات التنظيمية، ليكون أداة شاملة لتقييم الكفاءة والاستقرار المالي للمؤسسات المالية، وضمان امتثالها للمعايير المطلوبة.

1. تعريف نظام التقييم الأمريكي CAMELS

نظام CAMELS ويسمى أيضاً بنظام الإنذار المبكر، والذي يعتبر من ضمن أهم الأساليب الحديثة في تقييم أداء المصارف وتحديد مدى قوة مركزها المالي وفعاليتها تسييرها المصرفي، وقد استخدم لأول مرة سنة 1980 من طرف المصرف الأمريكي الفدرالي، وهو عبارة عن طريقة رقابية للموقف المالي ودرجة المخاطر التي تحيط به (برودي ن.، 2023، صفحة 53)، ويعتمد هذا النظام على تقييم أداء المصارف من خلال فحص العناصر التالية: معيار كفاية رأس المال، معيار الربحية، معيار جودة الأصول، معيار سلامة الإدارة، ومعيار السيولة والتمويل، ودرجة الحساسية لمؤشرات المخاطر المالية. (عابدين، 2022، صفحة 615)

وتصنف المصارف حسب معايير CAMELS كما يوضح الجدول الموالي:

الجدول 3: تصنيفات المصارف حسب معايير CAMELS

التصنيف	النسبة	موقف المصرف	إجراءات التحكم
قوي	1.4_____1	موقف جيد من جميع النواحي	لا تتخذ أي إجراءات
مرضي	2.4_____1.5	صحيح نسبيا مع بعض أوجه القصور	تعالج السلبيات
ضعيف	3.4_____2.5	يظهر عناصر الضعف والقوة	الرقابة والمتابعة للمصرف
حدي	4.4_____3.5	المخاطرة قد تؤدي إلى الفشل	برنامج للإصلاح والمتابعة الميدانية
غير مرضي	5_____4.5	خطير جدا	التحكم الدائم + الإشراف

المصدر: (Abbas, Obayes, & Abdulkadhim, 2019, p. 31)

التصنيف القوي: يمنح هذا التصنيف للمصرف الذي يكون قويا في جميع النواحي ولا يعاني من أي ضعف أو عادة يكون ما يكون طفيفا، ويمكن التعامل معه من قبل مجلس إدارة المصرف، المصارف التي تندرج ضمن هذا التصنيف هي مصارف قوية ولديها القدرة على مقاومة أي حالة خارجية مثل عدم الاستقرار الاقتصادي، وهذه المصارف ملتزمة بالكامل بالقوانين والتنظيمات وتتمتع بأداء قوي وإدارة مخاطر فعالة ولا تثير أي قلق لدى السلطات التنظيمية، تحتوي هذه المصارف على أصول سيولة تلي عادة تقلبات الودائع والطلب على القروض، مع الاعتماد المحدود على الاقتراض بين المصارف لتلبية احتياجات السيولة.

التصنيف المرضي: المصارف في هذه المجموعة عموما متينة ولكنها تعاني من مشاكل طفيفة تقع ضمن سيطرة كل مجلس إدارة وتكون مستقرة وقادرة على التعامل مع تقلبات الاقتصاد، تلتزم هذه المصارف إلى حد كبير بالتنظيمات والقوانين وإدارة المخاطر في لديها مقبولة بشكل ما مقارنة بحجم المصرف وتعقيد عملياته، لا يوجد قلق كبير من قبل السلطات التنظيمية وبالتالي عادة ما يكون تدخل السلطة الرقابية محدودا، تشتمل هذه المصارف على نقاط ضعف في أحد أو أكثر من العوامل ويمكن تصحيح هذه الضعف في إطار زمني معقول، هناك احتمال ضئيل أن تؤثر هذه المخاطر على مستوى الإيرادات ورأس المال بحيث تكون كافية لتغطية المخاطر السوقية التي يتحملها المصرف.

التصنيف الضعيف: المصارف ضمن هذه المجموعة تشكل قلقا لدى السلطات التنظيمية وتعاني من بعض الضعف تتراوح بين متوسطة وشديدة، يمكن لإدارة المصرف تقليل القدرة أو الاستعداد للتعامل مع الضعف خلال فترة زمنية محددة وعادة ما تكون غير قادرة على التعامل مع تقلبات الأعمال وأكثر عرضة للظروف الخارجية من تلك التي تم تصنيفها على أنها (1، 2) ولا تتوافق مع درجة معقولة من التنظيم وإدارة المخاطر لديها أقل رضا، فشل هذه المصارف غير مؤكد وتتضمن هذه نقاط ضعف رئيسية قد تتحول إلى أسوأ مما يستدعي الإشراف التنظيمي لضمان إصلاح الإدارة.

التصنيف الحدي: المصارف التي تندرج ضمن هذه المجموعة تعاني من ممارسات غير آمنة وغير قابلة للاستدامة وهناك مشاكل إدارية ومالية خطيرة يمكن أن تؤدي إلى أداء غير مرضٍ تتراوح مشاكل المصارف في هذه المجموعة من حادة إلى حرجية بحيث لم يتم التعامل بشكل مرضٍ مع المشاكل والضعف من قبل مجلس إدارة المصرف. المصارف ضمن هذه المجموعة غير قادرة على التعامل مع تقلبات

العمل ولا تتوافق مع قوانين وتنظيمات المصارف، إدارة المخاطر لديها غير مقبولة بالمقارنة مع حجمها وتعقيدها ودرجة المخاطرة، وتتطلب مراقبة كبيرة من السلطات التنظيمية بالمقابل يطلب من هذه المصارف اتخاذ الخطوات اللازمة لتصحيح الوضع، تمثل هذه المصارف تهديدا لشركة ضمان الودائع واحتمال فشلها كبير إذا لم يتم التعامل بشكل مرضٍ مع الضعف، وتواجه مشاكل سيولة خطيرة تتطلب تدخلا فوريا لضمان تلبية احتياجاتها الحالية وتخطيطها لاحتياجات السيولة القصيرة الأجل وغير المتوقعة.

التصنيف غير المرضي: المصارف التي تندرج ضمن هذه الفئة تعاني بشدة من ممارسات غير آمنة وغير قابلة للاستدامة وتعاني من أداء ضعيف وضعف كبير في إدارة المخاطر بالنسبة لحجم المصرف وتعقيده والمخاطرة، وهو يمثل قلقا كبيرا للسلطات التنظيمية ويكمن حجم ودرجة خطورة المشاكل خارج قدرة الإدارة على التكيف وتصحيحها، هذه المصارف تحتاج إلى مساعدة طارئة إذا أرادت الاستمرار كما أنها تحتاج أيضا إلى مراقبة مستمرة واحتمال فشلها كبير جدا، يتطلب هذا النوع من المصارف مساعدة المصرف المركزي لمنع اختياره بسبب عدم قدرته على تلبية احتياجات الدائنين والمودعين. (Abbas, Obayes, & Abdulkadhim, 2019, pp. 32-33)

2. مؤشرات نموذج CAMELS

يتكون نموذج CAMELS من ست مؤشرات رئيسية كالآتي:

1.2. كفاية رأس المال: يلعب رأس المال في المصارف دورا مهما وحيويا في حماية أموال المودعين ويمثل الدرع الحصين الذي يحميها من الخسائر غير المتوقعة، وما دام أن رؤوس أموال المصرف تتسم بصغر حجمها مقارنة بحجم الودائع، جاء الاهتمام بالملاءة المالية ممثلة في نسبة كفاية رأس المال (كرومي، 2022، صفحة 172)، إن كفاية رأس المال هي انعكاس للقوة الداخلية للمصرف والتي من شأنها أن تجعله في وضع جيد خلال أوقات الأزمات، وقد يكون لها تأثير على الأداء العام للمصرف مثل فتح فروع جديدة والإقراض الجديد في مجالات عالية المخاطر ولكنها مربحة، وتوظيف القوى العاملة وتنويع الأعمال من خلال الشركات التابعة أو من خلال فروع مخصصة لذلك، تظهر نسبة كفاية رأس المال قدرة المصرف على تحمل الخسائر في قيمة أصوله بحيث كلما ارتفعت نسبة كفاية رأس المال كلما كان المصرف أقوى، ومع ذلك تشير النسبة المرتفعة جدا لكفاية رأس المال إلى أن المصرف محافظ ولم يستغل الإمكانيات الكاملة لرأسماله. (Sangmi & Nazir, 2010, p. 42)

هذه النسبة التي تطورت عملية حسابها، ففي البداية كان يتم التعبير عنها بمعادلة بسيطة تعبر عن العلاقة بين رأس المال والودائع، باعتبار أن ارتفاع هذه النسبة يعني المزيد من الأمان للمودعين، ثم جاءت مقررات بازل سنة 1988 واعتبرت أن هذه النسبة لا تقيس الملاءة كونها لا تميز بين موجودات المصرف تبعا لدرجة المخاطرة، فأقرت لجنة بازل معيارا موحدا لكفاية رأس المال من خلال اتفاقية عرفت باتفاقية بازل 1 تستند إلى ترجيح الأصول حسب درجة خطورتها، واستندت صياغة كفاية رأس المال إلى نسبة الأصول المرجحة بالمخاطر إلى رأس المال على أن لا تقل تلك النسبة عن 8 % بمعنى أن تكون الموجودات أكبر من رأس المال بمقدار 12.5 مرة على الأكثر، وفي سنة 1996 تم تعديل نسبة كفاية رأس المال بإضافة شريحة ثالثة تتمثل في قروض مساندة لأجل سنتين تستخدم لتغطية مخاطر السوق، والتي تتكون من أربعة مخاطر فرعية، وهي مخاطر تقلبات أسعار الصرف، مخاطر تقلبات أسعار الفائدة، مخاطر تقلبات أسعار الأوراق المالية، مخاطر تقلبات أسعار السلع، وفق هذا التعديل فإنه عند حساب نسبة رأس المال الإجمالية للمصرف يتم إيجاد صلة رقمية بين مخاطر الائتمان ومخاطر السوق عن طريق ضرب مقياس المخاطرة السوقية في 12.5 ثم

إضافة الناتج إلى مجموع الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة والمجمعة لغرض مقابلة مخاطر الائتمان، وبالتالي سوف يكون بسط الكسر هو مجموع رأس مال المصرف من الشريحة الأولى والثانية والذي تم تحديده عام 1988، بالإضافة إلى عناصر رأس المال من الشريحة الثالثة والتي يمكن استخدامها لمواجهة المخاطر، (كرومي، 2022، صفحة 172)

وبالتالي تصبح إذن العلاقة المعدلة لحساب كفاية رأس المال كما يلي:

كفاية رأس المال = إجمالي رأس المال (شريحة 1 + شريحة 2 + شريحة 3) / الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة

الجدول 4: تصنيف رأس المال حسب مؤسسة Examiner Orientation

النسبة	رأس مال جيد	رأس مال ملائم	رأس مال ضعيف	رأس مال ضعيف جدا
رأس المال الأساسي متوسط الأصول	5% فأكثر	4% فأكثر	أقل من 4%	أقل من 3%
رأس المال الأساسي الأصول المرجحة بالمخاطر	5% فأكثر	4% فأكثر	أقل من 4%	أقل من 3%
إجمالي رأس المال الأصول المرجحة بالمخاطر	10% فأكثر	8% فأكثر	أقل من 8%	أقل من 6%

المصدر: (سوايح و العينوس، 2023، صفحة 81)

2.2. جودة الأصول: تظهر الأصول أوجه استخدام المصرف لموارده وهي تمثل العمليات التي يمارسها المصرف كدائن، ويلاحظ على الأصول التفاوت الكبير فيما بينها سواء أكان ذلك من حيث السيولة أي سهولة التحويل إلى نقد أم من حيث الأرباح، ويمكن قياس جودة الأصول بموجب نظام CAMELS من خلال:

نسبة التصنيف المرحح = المخصصات / (حقوق الملكية + المخصصات)

حيث تقيس هذه النسبة قدرة المخصصات على تغطية المخاطر بحيث كلما كانت مرتفعة كلما دل ذلك على كفاية قدرة المخصصات الموجهة للقروض المتعثرة إلى حقوق الملكية وهو ما يعكس رشادة سياسة منح الائتمان، وأيضاً:

نسبة إجمالي التصنيف = إجمالي القروض المتعثرة / (حقوق الملكية + المخصصات)

وكما كانت هذه النسبة منخفضة كان ذلك أفضل فهو يعكس الأداء الجيد لإدارة الائتمان ومع فرص نمو قوية للمصرف، بالإضافة إلى نسبة الأصول الثابتة والاستثمارات إلى إجمالي رأس المال حيث تقيس هذه النسبة ما تمثله الأصول الثابتة والاستثمارات بالنسبة لرأس المال، بحيث كلما قلت هذه النسبة كلما كان أفضل. (برودي ن.، 2023، صفحة 55)

الجدول 5: أهم النسب لتصنيف جودة الأصول وفق نموذج CAMELS

درجة التصنيف	نوع التصنيف	نسبة الأصول المرجحة (WCR)	نسبة إجمالي التصنيف (TCR)
1	قوية	أقل من 5%	أقل من 20%
2	مرضية	من 5% إلى 15%	من 20% إلى 50%
3	جيدة بعض الشيء	من 15% إلى 35%	من 50% إلى 80%
4	حدية	من 35% إلى 60%	من 80% إلى 100%
5	غير مرضية	60% فأكثر	100% فأكثر

المصدر: (سوايح و العينوس، 2023، صفحة 82)

3.2. كفاءة الإدارة: تعتبر الإدارة الفعالة عاملاً مهماً في أداء جميع المصارف، تتضمن الكفاءة الإدارية للمصرف قدرته الإدارية على الاستجابة في ظروف متنوعة ويتضمن مصطلح كفاءة الإدارة قدرة الإدارة على توليد الأعمال وتعظيم الأرباح (Ishaq, Karim, Zaheer, & Ahmed, 2015, p. 33)، وتعد كفاءة الإدارة واحدة من أهم مكونات نموذج التقييم الأمريكي CAMELS، حيث تعكس قدرة الإدارة في المصرف على تحمل المسؤولية الموكلة إليهم، وتحديد وقياس ومراقبة المخاطر لضمان ممارسة المصرف لأنشطته وإدارتها بشكل آمن وسليمة وفقاً للوائح والقوانين الرقابية الداخلية للمصرف، كما يتم التركيز في هذا المكون على مدى كفاءة المستويات الإدارية المختلفة، ومدى الالتزام بالقوانين والتعليمات الرقابية، وأيضاً سلامة نظم الرقابة الداخلية والالتزام العاملين بها، بالإضافة إلى التأكد من قدرة المصرف على التخطيط والتأقلم والتكيف مع التغيرات الطارئة في الظروف المحيطة به، وذلك بما يحافظ على سلامة المصرف وزيادة قدرته على النمو. (ثامر و بيسار، 2023، صفحة 567)

الجدول 6: درجات تصنيف جودة الإدارة وفق نموذج CAMELS

درجة	نوع التصنيف	نسبة إجمالي النفقات التشغيلية / صافي الأرباح
1	قوية	أقل من أو يساوي 25%
2	جيدة	من 26% إلى 30%
3	مقبولة	من 31% إلى 38%
4	ضعيفة	من 39% إلى 45%
5	حرجية	46% فأكثر

المصدر: (سوايح و العينوس، 2023، صفحة 82)

4.2. إدارة الربحية: تعتمد جودة الأرباح لمؤسسة ما على الفعالية المؤسسية وكفاءة إدارة الأصول والخصوم، وينبغي أن يؤدي ارتفاع أداء الأرباح إلى بث الثقة بين المودعين والمستثمرين والدائنين والجمهور، وتعتمد القدرة على دعم العمليات المصرفية الحالية والمستقبلية على الملف الشخصي وجودة الأرباح مهمة للغاية في وصف الأداء المالي للمصارف، وتقاس باستخدام نسبة تكاليف الفائدة على الودائع إلى إجمالي الودائع، نسبة إجمالي التكاليف إلى إجمالي الإيرادات، نسبة إيرادات القروض إلى إجمالي الودائع،

إيرادات التشغيل إلى مجموع الأصول، نسبة هامش صافي الفائدة إلى مجموع الأصول، نسبة إيرادات القروض إلى مجموع الإيرادات. (بن شنة، 2018)

- 5.2. **درجة السيولة:** تشير السيولة قدرة المصرف على أداء التزاماته تجاه المودعين في المقام الأول، وأثبت DANG أن كفاية سيولة المصرف مرتبطة بشكل إيجابي بأرباحه (Nguyen, Nguyen, & Thanh Pham, 2020, p. 180)
- في الكثير من الحالات يحدث الإعسار المالي للمؤسسات المالية بسبب سوء الإدارة للسيولة، ومن هنا تأتي أهمية متابعة مؤشرات السيولة، كما يجب لمؤشرات السيولة أن تأخذ عدم التطابق في مجال الاستحقاق بين الأصول والخصوم في مجمل القطاع المالي أو على مستوى المؤسسات المالية ذات الحجم الكبير، ولتغطية هذه الجوانب يمكن النظر إلى المؤشرات التالية:
- التسهيلات المقدمة من المصرف المركزي للمصارف التجارية- التجزئة في معدلات الإقراض بين المصارف.
 - نسبة الودائع إلى الجاميع النقدية- نسبة الودائع إلى القروض.
 - هيكل استحقاق الأصول والخصوم- سيولة السوق الثانوي. (بن عمر و نصير، 2017، صفحة 35)

الجدول 7: نسب تصنيف السيولة وفق نموذج CAMELS

درجة	التمويل \ الودائع	صافي التمويل \	نسبة السيولة الداخلية
1	< 55 %	< 50%	> 15 %
2	< 60%	< 60%	> 12 %
3	< 65%	< 65%	> 10 %
4	< 70%	< 70%	> 5 %
5	> 71 %	> 70 %	< 5 %

المصدر: (سوايح و العينوس، 2023، صفحة 83)

- 6.2. **حساسية مخاطر السوق:** يتعلق هذا العنصر أساسا بالمخاطر الاستثمارية، وهذه الأخرى تحتوي على عدد كبير من الأدوات مثل الأسهم والسندات الحكومية والأجنبية وسندات المؤسسات والمشتقات المالية..، وهذه الأدوات تخضع لمخاطر مختلفة مثل مخاطر أسعار الأسهم، مخاطر أسعار السلع، مخاطر أسعار الصرف، وبالتالي تعكس الحساسية لمخاطر السوق التغيرات في أسعار الصرف، أسعار البضائع وأسعار الأسهم التي يمكن أن تؤثر سلبا على محافظ المصرف وبالتالي على وضعه المالي. (كرومي، 2022، صفحة 174)

الجدول 8: أسس تصنيف حساسية المصرف اتجاه مخاطر السوق وفق نظام التقييم المصرفي CAMELS

التصنيف	المؤشرات التي يتصف بها المصرف
01	درجة التحكم بمخاطر السوق لديه كبيرة، صافي الأرباح قادر على مواجهة التغيرات العكسية لأسعار الفائدة، المخاطر الإدارية متدنية جداً، مستوى الأرباح وملاءة رأس المال قويان في مواجهة مخاطر السوق.
02	لديه خصائص متشابهة للتصنيف 01، إلا أن هناك ضعف في أحد العوامل، درجة التحكم بمخاطر السوق قوية، مستوى الأرباح والملاءة لرأس المال قويان في مواجهة مخاطر السوق.
03	درجة التحكم بمخاطر السوق منخفضة، وصافي الأرباح غير حساس على مواجهة التغيرات العكسية لأسعار الفائدة، ويواجه مشاكل في الممارسات الإدارية، بالإضافة إلى أن مستوى الأرباح وملاءة رأس المال غير قويين في مواجهة مخاطر السوق.
04	يظهر ضعف عام في عدد من العوامل المذكورة، خاصة إذا كان هناك مشكلة في التحكم بمخاطر السوق، وصافي أرباح المصرف غير حساس على مواجهة التغيرات العكسية لأسعار الفائدة، ويواجه مشاكل إدارية
05	يشهد مشاكل حادة في التحكم بمخاطر السوق، وصافي أرباحه غير حساس على مواجهة التغيرات العكسية لأسعار الفائدة، وفي الممارسات الإدارية، مستوى الأرباح وملاءة رأس المال ضعيفان في مواجهة مخاطر السوق.

المصدر: (بو عبد الله و شوشة، صفحة 99)

ثانياً: لوحة القيادة

تعتبر لوحة القيادة من أجمع النماذج المستخدمة في قياس وتقييم الأداء المالي وسنحاول من خلال ما يلي التطرق لوظائفها والشكل العام لها.

1. تعريف لوحة القيادة

تعرف لوحة القيادة على أنها "ملخص لمجموعة من المؤشرات الأساسية التي تزود مستخدميها بمعطيات محددة توجه قراراتهم المستقبلية". (بن معزوز، 2016، صفحة 53)

وهناك من عرفها على أنها: "مجموعة من المؤشرات القيادية المعدة بشكل دوري حسب احتياجات المسير من أجل اتخاذ قراراته لأجل الوقوف على مستوى أداء المؤسسة". (بن عيسى، 2021، صفحة 47)



2. وظائف لوحة القيادة

تعددت وظائف لوحة القيادة نذكر منها ما يلي: (خروبي، 2021، صفحة 64)

- ✓ وسيلة لتشخيص المؤسسة: يتم استخدام لوحة القيادة في تشخيص وضعية المؤسسة، حيث يهدف هذا التشخيص إلى تعيين العوامل التي تحول دون تحقيق الأهداف المسطرة في الآجال المحددة.
- ✓ أداة لمؤشرات الأداء: تسمح لوحة القيادة في مقارنة النشاط الحقيقي بالأهداف المسطرة.
- ✓ وسيلة بيداغوجية: تعمل لوحة القيادة على التحسين الدائم في النقاط الأساسية في تسيير الإطارات وإيجاد الحلول ومعرفة مشاكل الآخرين وترقية تكوين الاقتصاديين للمسؤولين ومؤهلهم للتطور والاتصال مع الزملاء.
- ✓ وسيلة لتحفيز المسؤولين: تعتبر لوحة القيادة أداة تعكس ما حققه المسؤولون من نتائج.
- ✓ وسيلة تسيير: تساعد لوحة القيادة بالوقوف على المشاكل التي تواجه المؤسسات نحو تحقيق أهدافها.
- ✓ وسيلة أداة رقابة ومقارنة: تسمح لوحة القيادة بمراقبة النتائج المتحصل عليها مع الأهداف المحددة كما تسمح بتشخيص نقاط الضعف في المؤسسة.
- ✓ وسيلة إعلام: تهدف لوحة القيادة إلى إعلام المسؤولين بالنتائج المتحصل عليها على مستوى كافة مراكز المسؤولية.

ثالثاً: بطاقة الأداء المتوازن

تم تطوير بطاقة الأداء المتوازن من قبل كابلان ونورتن في أوائل التسعينات، لقد جادلوا بأن المؤشرات المالية وحدها لم تكون كافية لقياس الأداء وإدارة المؤسسة، إذ تحتاج الإدارة العليا لأنواع مختلفة من المعلومات حول المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسات مثل الجودة، السوق، العميل، الموردين، المنافسين، كمدخلات لصنع القرار والتخطيط الاستراتيجي. (Sharma & Gadenne, 2011, p. 169)

1. تعريف بطاقة الأداء المتوازن BSC

تعرف بطاقة الأداء المتوازن على أنها: "نحج يوازن بين التدابير المالية والتشغيلية ويسمح للمؤسسة بالتحكم في أدائها التنظيمي في مفهوم متعدد الأبعاد، كما حدده كابلان ونورتن إذ تقوم بطاقة الأداء المتوازن بترجمة إستراتيجية المؤسسة إلى مجموعة شاملة من مؤشرات الأداء، مما يوفر إطار لقياس الأداء، باستخدام مجموعة متوازنة من المؤشرات لكل من الأداء المالي وغير المالي". (Mario & Gomes, 2019, pp. 1417-1418)

يقيس نحج بطاقة الأداء المتوازن الأداء من أربعة منظورات مختلفة تشجع مع المدير على النظر إلى ما هو أبعد من التدابير المالية التقليدية، وجهات النظر الأربعة للأداء هي: (Sanjoy & Thomas, 2007, p. 656)

✓ التعلم والنمو (المعني بإجراءات التحسين وخلق القيمة).

✓ العمليات الداخلية (المتعلقة بما يجب أن تتفوق فيه المؤسسة).

✓ العميل (يفكر في كيفية تعامل المؤسسات مع العميل).

✓ المالية (تعبّر على كيفية نظر المؤسسات للمساهمين).

2. مكونات بطاقة الأداء المتوازن: تضم بطاقة الأداء المتوازن عناصر أساسية تتبلور من خلال آلية عمل هذه البطاقة والمثلة في الآتي: (دادن و ذيب، 2021، الصفحات 775-776)

✓ الرؤية المستقبلية: تنطلق بطاقة الأداء المتوازن من الرؤية، حيث تعبّر الرؤية عن الصورة التي سوف تكون عليها المؤسسة مستقبلاً أي تحدد اتجاهها المستقبلي، وكلما كانت هذه الرؤية واضحة كلما تم توضيح العناصر الأخرى ضمن البطاقة.

✓ الإستراتيجية: وهي قرارات مؤثرة تتخذها المؤسسة لتعزيز قدرتها على الاستفادة مما تتيحه البيئة من الفرص لوضع أفضل البدائل لحمايتها مما تفرضه عليها من تهديدات، وتتألف من مجمل الأفعال والإجراءات والعمليات الضرورية لتحقيق الأهداف أو خطط تحقيق الأهداف التي قامت المؤسسة بتحديددها.

✓ البعد: مكون يدفع باتجاه تبني إستراتيجية معينة وفق تحليل لمؤشرات مهمة في هذا المنظور، ومن ثم العمل على تنفيذ هذه الإستراتيجية للوصول إلى المقاييس الواردة في المنظور، وتحتوي البطاقة على أربع منظورات مهمة وهي: المنظور المالي، منظور العملاء، منظور العمليات الداخلية، منظور النمو والتعلم، يحتوي كل منظور على أهداف ومقاييس ومبادرات ومستهدفات وتمثل المنظورات أهم العناصر التي تحتوي عليها البطاقة إذ أن كل منظور يحوي بدوره على العناصر المتبقية من مكونات بطاقة الأداء المتوازن (الأهداف، المقاييس، المبادرات، المستهدفات، المعايير)

✓ **الأهداف:** تمثل النتائج النهائية للنشاط والتي ترغب المؤسسة في تحقيقها أو الوصول إليها حيث تختلف هذه الأهداف من منظور إلى آخر إلا أنها تتكامل معا لتحقيق الهدف العام للإستراتيجية، وحتى يتم تنفيذها بشكل جيد لابد أن تتصف بجملة من الخصائص المذكورة سابقا كالتحديد والقابلية للقياس... الخ

✓ **المقاييس أو المؤشرات:** وهي بمثابة الجس الذي يحدد حالة الهدف المراد تحقيقه عن طريق مقارنته بقيمة محددة سلفا، وهي تبين مدى السير بالاتجاه الصحيح، و يفترض أن يكون المقياس ذا طابع كمي، ويتم اشتقاق مؤشرات الأداء من الإستراتيجية وهي مؤشرات قابلة للتعديل والتطوير و حتى التغيير لتقديم دعم لأهداف المؤسسة.

✓ **المستهدفات:** مقدار محدد عددي يتم القياس بناءً عليه وهو يمثل نتيجة مرغوبة للهدف المراد تحقيقه؛ أي أنها تمثل البيانات والتصورات الكمية لمقاييس الأداء في وقت ما في المستقبل.

✓ **علاقات السبب والنتيجة:** والتي تعبر عن علاقات الأهداف أحدهما بالآخر وتكون مشابهة لعبارة (إذا - إذن)؛ بمعنى أنها مكون لا يظهر بشكل واضح في البطاقة إنما هو عبارة عن علاقات تربط الأهداف بعضها ببعض سواء كان ذلك بين داخل المنظور الواحد أو بين الأهداف ضمن المنظورات المختلفة.

✓ **المبادرات الإستراتيجية:** هي برامج عمل توجه الأداء وتسهل عملية التنفيذ والإنجاز على المستويات التنظيمية الدنيا؛ بمعنى أنها برامج عمل توجه الأداء الاستراتيجي، وتعبّر عن النشاطات التي يجب أن يركز عليها الأفراد للتأكد من تحقيق النتائج الإستراتيجية، ويجب أن تكون كل المبادرات في المؤسسة متناسقة مع الإستراتيجية.

✓ **القيم الفعلية:** وهي تعبر عن الأهداف التي تم تحقيقها بالفعل ليتم مقارنتها مع المعايير أو القيم المستهدفة لتحديد مقدار الانحراف بين ما هو مخطط وبين القيم الفعلية ومعرفة مدى اقترابها من تحقيق الهدف المنشود.

3. **خطوات المنهجية لتصميم بطاقة الأداء المتوازن:** يمكن تلخيص الخطوات التفصيلية لتصميم بطاقة الأداء المتوازن في المراحل التالية: (حجاج و بن رنو، 2015، الصفحات 140-141)

1.3 **تحديد الرؤية المستقبلية للمؤسسة وصياغة رسالتها:** تعبر الرؤية عن طموحات المؤسسة وتصوراتها عما ستكون عليه في المستقبل البعيد وهي تساعد في صياغة الرسالة، وهذه الأخيرة تظهر في شكل وثيقة مكتوبة تدل على الغرض الأساس الذي وجدت المؤسسة من أجله، أو المهمة الجوهرية لها، ومبرر وجودها واستمرارها.

2.3 **وضع الاستراتيجيات وتحديد الأهداف الإستراتيجية بدقة:** تترجم عملية صياغة إستراتيجية المؤسسة من خلال وضع مخطط مفصل والذي يصف النشاطات اللازم القيام بها بدلالة الوسائل والقيود من أجل الوصول إلى هدف ثابت في زمن محدد.

3.3 **تحديد عوامل النجاح الحرجة وإعداد الخريطة الإستراتيجية:** تعني هذه الخطوة الانتقال من الاستراتيجيات الموصوفة إلى مناقشة ما نحتاجه لنجاح الرؤية الإستراتيجية بحيث تحدد المؤسسة ما هي أكثر العوامل تأثيرا على النجاح ضمن كل محور من محاور بطاقة الأداء المتوازن الأربعة، ونشير إلى أن مفاتيح النجاح تركز على التغيرات التي يجب أن تمارسها المؤسسة وهي خطوة سابقة لوضع الخطط العملية وتساعد على تحديد القياسات الأساسية (تنمية قدرات وأداء الموظفين مثلا).

4.3 اختيار القياسات: بعد تحديد عوامل النجاح التي تم استخراجها من الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة يجب التعبير عن هذه العوامل كمياً، أي يجب قياسها، يتم ذلك من خلال اختيار المؤشر المناسب الذي يقيس بدقة عامل النجاح المراد تقييمه (نستعمل مؤشر معدل الغيابات لمعرفة رضا الموظفين وانتمائهم للمؤسسة مثلاً).

5.3 إعداد خطط العمل: ونعني بها بيان الأنشطة والأعمال الواجب القيام بها سعياً لإنجاز الأهداف والرؤية الإستراتيجية، يتضمن ذلك تحديد الأهداف السنوية وتخصيص الموارد وتحديد المسؤوليات والأدوات وتدعيم البرامج واختيار الأفراد المسؤولين عن إتمام خطة العمل وتحديد المدة اللازمة للتطبيق ولضمان حسن تطبيق الإستراتيجية فيجب متابعتها ومراقبتها واتخاذ الإجراءات التصحيحية إن لزم الأمر.

6.3 متابعة وتقييم بطاقة الأداء المتوازن: للتأكد من سلامة تطبيق بطاقة الأداء المتوازن لابد من متابعتها بشكل مستمر للتأكد من أنها تنجز الوظيفة المقصودة باعتبارها أداة ديناميكية للإدارة الإستراتيجية ومن الضروري استخدامها في العمليات اليومية للمؤسسة وعلى مستوى كل المستويات الإدارية.

خلاصة الفصل الأول:

إن لتقييم الأداء المالي وظيفة تحليلية وإدارية تهدف إلى قياس مدى كفاءة وفعالية المؤسسة في إدارة مواردها المالية لتحقيق أهدافها الاقتصادية والإستراتيجية، و يعد هذا التقييم جزءاً لا يتجزأ من نظام الإدارة المالية، ويعكس قدرة المؤسسة على توليد العوائد، التحكم في التكاليف، وإدارة المخاطر المالية كما يستخدم لتقييم مدى توازن المؤسسة بين تحقيق الربحية، السيولة، واستدامة النمو أما عن أهمية تقييم الأداء المالي في المصارف التجارية لا يقتصر على قياس الربحية فقط، بل يتسع ليشمل تقييم قدرتها على إدارة المخاطر، تحقيق الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الثقة لدى العملاء والمستثمرين، فهو أداة حيوية تمكن المصارف من تحليل نتائجها المالية، تحديد نقاط القوة لتعزيزها، ونقاط الضعف لمعالجتها.

لأداء المالي للمصارف يعكس قدرتها على تحقيق الأرباح، الوفاء بالتزاماتها، وإدارة مواردها بكفاءة. تعد الربحية والسيولة من أبرز مؤشرات الأداء، حيث تعبر الربحية عن كفاءة تحقيق الأرباح مقارنة بالتكاليف والأصول، بينما تضمن السيولة استمرارية العمليات اليومية وتجنب الأزمات النقدية. إلى جانب ذلك، تعد الكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر من العوامل الحاسمة، حيث تساهم في تحسين استخدام الموارد وتوقع المخاطر المستقبلية، مما يعزز استقرار المصرف ونموه المستدام من خلال تحقيق توازن بين الأرباح قصيرة الأجل والاحتياجات الاستثمارية طويلة الأجل.

تقييم الأداء المالي يساعد المصارف على اتخاذ قرارات إستراتيجية محسوبة تشمل التوسع والاستثمار، كما يمكنها من تعزيز جاذبيتها للمستثمرين وضمان استدامتها المالية. هذا التقييم يعزز التنافسية من خلال تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف، ويرسخ الشفافية والمصادقية مع جميع الأطراف المعنية. بفضل دوره في تحليل الأداء واتخاذ التدابير الوقائية، يمثل تقييم الأداء المالي أداة حيوية لضمان الاستدامة والنمو في بيئة مصرفية مليئة بالتحديات.

الفصل الثاني: الخدمات المصرفية الرقمية
ودورها في تعزيز الأداء المالي للمصارف

تمهيد الفصل الثاني:

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبحت الخدمات المصرفية ركيزة أساسية لدعم الأنشطة الاقتصادية وتلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات، ومع تطور القطاع المصرفي، شهدت هذه الخدمات تحولا جذريا، حيث انتقلت من الأشكال التقليدية إلى حلول مبتكرة تعتمد على التكنولوجيا الرقمية، مما ساهم في تحسين كفاءة العمليات وتعزيز تجربة العملاء.

كان للتكنولوجيا المالية دور كبير في إحداث هذا التحول، إذ ساعدت على رقمنة العمليات المصرفية من خلال تقديم تقنيات حديثة تشمل الذكاء الاصطناعي، البلوكتشين، والتطبيقات المحمولة. هذه الابتكارات مكنت المصارف من تقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية، مما قلل التكاليف التشغيلية وفتح آفاقا جديدة للنمو.

وتعد الخدمات المصرفية الرقمية نقلة نوعية في كيفية تقديم الخدمات المالية، حيث تعتمد على تقنيات مبتكرة لتوفير تجربة مصرفية سهلة وسريعة وآمنة، وتشمل هذه الخدمات مجموعة متنوعة من الأنشطة، بحيث تلعب دورا هاما في المصارف وبالتالي التأثير على أدائها المالي.

وفي هذا السياق سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الرقمية، من خلال أربعة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: الخدمات المصرفية

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية ودورها في رقمنة الخدمات المصرفية

المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الرقمية

المبحث الرابع: مساهمات الخدمات المصرفية الرقمية في الأداء المالي للمصارف

المبحث الأول: الخدمات المصرفية

تلعب الخدمات المصرفية دور مهم في دعم الاقتصاديات الحديثة، حيث تعد المصارف القلب النابض للنظام المالي وأحد المحركات الرئيسية للنشاط الاقتصادي، وتمثل هذه الخدمات في مجموعة واسعة من المنتجات والحلول التي تلبي احتياجات الأفراد والشركات على حد سواء، فتقوم المصارف بممارسة النشاط المصرفي من أجل تحقيق أهدافها بحيث تسعى إلى تعظيم الربح وتقليل التكاليف، ومن أهم الأنشطة التي تمارسها هي تقديم الخدمات المصرفية المختلفة بغية كسب عملائها وتلبية حاجاتهم.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية

من أهم الأنشطة التي تعتمد عليها المصارف هي تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، والتي تعتبر أساس قيام المصرف ونشاطه، من أجل القيام بعملياته المالية، هذه الخدمات التي تتصف بخصائص تجعلها مرنة وتساعد في التكيف مع السوق المصرفية.

أولاً: تعريف الخدمات المصرفية

قبل التطرق إلى مفهوم الخدمة المصرفية يجب أولاً معرفة مفهوم الخدمة، هذه الأخيرة التي يصعب تقديم تعريف محدد لها وهذا يرجع إلى عدة أسباب، وقد أعطيت عدة تعريفات للخدمة أبرزها:

في 1960 قدمت الجمعية الأمريكية للتسويق تعريفاً للخدمة على أنها "تقدم الخدمة على شكل نشاط، امتياز أو نوع من الرضا معروضا بتلك الصفة أو تابعا للمنتج المباع". (معراج، بوعزوز، و مجدل، 2013م، صفحة 72)

عرفت أنها منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري أو آلي، ولا ينتج عن تلك المنفعة حيازة شيء مادي ملموس. وعرفت بكونها أداء نشاط قد يشترك به المستفيد و يحقق له منفعة ما، من غير أن يؤدي إلى تملكه لشيء ملموس" (العجاردة، 2005، الصفحات 20-21)

الخدمة هي ما يقدمه مزود الخدمة (provider) في السوق، وهي حزمة المنافع المدركة و المتوقع لها أن تسد حاجات و رغبات المستهلك ويشمل ذلك الخدمات المقدمة قبل وبعد عملية التبادل. (نصيرات، 2014م، صفحة 137)

بعد تعريف مصطلح الخدمة يمكننا التعرف على مفهوم الخدمة المصرفية من خلال التطرق على مجموعة من التعاريف كالآتي:

عرفت الخدمة المصرفية على أنها "تصرفات أو أنشطة أو أداء تقدم من طرف إلى طرف آخر، وبلغه أوضح الأنشطة و الأداء التي يقدمها المصرف إلى العميل سواء كان هذا العميل شخص أو مؤسسة وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون أو لا يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس". (خنفر، العساف، و العزام، 2015م، صفحة 116)

هي مجموعة المنافع التي تعرض للبيع من طرف البنك أو تلك التي ترتبط بسلطة معينة، كما تعتبر الخدمة المصرفية نشاط غير ملموس، يهدف لتحقيق دور مزدوج إشباع حاجات الزبون، تحقيق عوائد لصالح البنك، وتنوع الخدمات المصرفية حسب الزمان والمكان. (خليل، 2017، صفحة 83)

كما الخدمة المصرفية هي "نشاط أو مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، يقوم بتقديمها البنك لعميله بغية إشباع حاجاته ورغباته، قد يكون إنتاجها مرتبط بمنتج مادي وقد لا يكون، ولا يترتب عنها أي انتقال للملكية". (كافي، التسويق المصرفي، 2017م، صفحة 98)

كما بين (قندوز، 2015، صفحة 84) أن الخدمات المصرفية "تحمل مفهومين، الأول: تسويقي كونها مصدرا لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن، والثاني: منفعي يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمات المصرفية". من خلال التطرق إلى مفهوم الخدمة ومن ثم مجموعة من التعاريف حول الخدمات المصرفية، فإنه يمكن تعريف هذه الأخيرة بأنها مجموعة الأنشطة أو المنافع غير الملموسة التي يقدمها المصرف لعملائه والتي لا يترتب عليها انتقال ملكيتها إليهم، وذلك بغية تلبية احتياجاتهم وتحقيق عوائد للمصرف

ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية

تتصف الخدمات المصرفية بالعديد من الخصائص والمزايا تنبثق من كونها خدمة على نحو عام، ومن أهم هذه الخصائص ما يلي: نظام تقديم الخدمة على درجة عالية من الخصوصية: تتطلب طبيعة الخدمة المصرفية توفر درجة عالية من السرعة في التعامل والحفاظ على الأسرار المالية للعملاء، وأن هذه الخاصية تفرض على الإدارة المصرفية العليا أن تكون قناة التوزيع مباشرة وقصيرة حيث أن العمليات المصرفية تحتاج لإنجاحها تفاعل شخصي بين العميل والمصرف فلا مجال هنا للوسطاء لتوزيع الخدمات. (مراد، 2007، صفحة 56)

الخدمة المصرفية لا تصنع مقدما ولا تخزن: الخدمة المصرفية تصنع فور وصول الزبون إلى الكاونتر، حيث يبدأ موظف الكاونتر بعملية تصنيع الخدمة حسبما يرغب الزبون، إذن الخدمة المصرفية لا تنتج ولا تخزن بانتظار وصول الزبون الراغب في الاستفادة منها. (أبوتايه، 2008، صفحة 69)

التأكد من تقديم ما يطلبه العميل: الخدمة المصرفية لا يمكن الحكم على مواصفاتها بمعايير مطلقة وثابتة يمين كل العملاء، فإن الحكم النهائي على ما يقدمه موظف المصرف سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل عن هذه الخدمة. (النيسة، 2011، صفحة 130)

الانتشار الجغرافي: ليس هنا حدود جغرافية للمطالب والاحتياجات المصرفية للعملاء فهناك طلب احتياجات محلية داخل أي بلد موزعة على أماكن جغرافية مختلفة، كما هناك طلب خارجي يتمثل في الطلب على التحويلات المصرفية بين الدول واستخدام بطاقات الائتمان المصرفية خارج حدود البلد المصدرة للبطاقة، أي أنه يجب تقديم الخدمات للزبون في أي مكان من أجل جذبه واستمرار تعامله مع المصرف. (مراد، 2007، صفحة 57)

الخدمات غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى: وبمجرد الحصول عليها لا يمكننا إضافة تحسينات عليها أو سحبها في حال عدم انسجامها مع توقعات العميل، ليس كما هو الحال بالنسبة لإنتاج السلع التي يمكن سحبها من السوق في حالة حدوث أخطاء فنية في الإنتاج أو عدم صلاحيتها للمستهلك. (أبوتايه، 2008، صفحة 70)

لا يمكن إنتاج عينة من الخدمات المصرفية: يقوم الموظف بإنتاج الخدمة عن طريق الخبرة والمعايشة فهو لا يستطيع أن ينتج عينات من هذه الخدمة لكي يرسله للمستهلك ويحصل منه على موافقة مسبقة عن جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها، فإنه من العسير توفير نموذج موحد يعلنه المصرف لكي يرضي العميل. (مراد، 2007، صفحة 57)

التوازن بين النمو والمخاطرة: عندما يبيع المصرف قروضا فإنه يشتري مخاطر، وعليه فإن الضرورة والمنطق يقتضيان إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط المصرفي وبين الحيلة والحذر، بمعنى آخر أن أي عمل مصرفي موضوعي يتضمن بالضرورة إيجاد توازن

- بين توسع النشاط (الخدمات المصرفية المختلفة) ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف، باعتبار أن المصرف مؤسسة تمارس نشاطها في ظل سيادة الثقة المتبادلة بين العميل وبين المصرف. (بوعكاز، 2021، صفحة 100)
- وعلى العموم فإن الخدمات المصرفية تتصف بخصائص أهمها: (بريش، 2005، صفحة 254)
- الخدمات المصرفية ليست مادية مجسمة وبالتالي فهي غير قابلة للتلف، ولا يمكن تخزينها.
 - الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة الاختراع، وكل خدمة جديدة يوجدها مصرف ما يمكن لمصرف آخر تقديمها.
 - الخدمات المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها.
 - تعتمد الخدمات المصرفية على التسويق الشخصي بدرجة كبيرة، حيث تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل.

المطلب الثاني: نشأة وتطور الخدمات المصرفية

إن الخدمات المصرفية كغيرها من النشاطات الاقتصادية الأخرى مرت بالعديد من مراحل التطور منذ نشأتها، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات الإقراض والإيداع إلى قيام المصارف بالدخول في مجالات أخرى وتملكها لكثير من الاستثمارات والمشروعات الصناعية والخدمية والتجارية، وقيامها بتصدير خدماتها إلى خارج حدود الدولة. (جميل ع.، 2015م، صفحة 129)

وعليه سنتطرق إلى أهم مراحل تطور الخدمات المصرفية كما يلي:

أ. **الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع:** لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية: (محبوب، 2013-2014، الصفحات 59-60)

- ✓ **الاكتفاء الذاتي:** حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط تسويقي وعد وجود أي نشاط مالي أو مصرفي. ويشير "لوبيز" (لا أحد يعرف متى استخدم الائتمان بمعنى المدائنة كوسيلة لتحريك عجلة الأعمال التجارية، وربما يكون ذلك في فترة ما قبل التاريخ...) ، أما "هومر" فيعتقد أنه عندما ندرس المدائنة بمعناها الواسع نستطيع أن نخلص إلى شيء من أنواعها خلال مرحلة الإنتاج الأسري، فالمدائنة البدائية يكفي أن تتم في شكل قرض إلى ولد أو أخ أو جار في صورة بذور إلى وقت الحصاد، أو إقراض حيوان أو آلة أو طعام، فمثل هذه التحويلات إما أن تكون هدايا إذا لم يتوقع استردادها، أو قروضا إذا كان يتوقع استردادها، أو قروضا ربوية بفوائد إذا كان يتوقع استردادها بالإضافة إلى زيادة على أصل القرض.
- ✓ **تبادل الفائض من الإنتاج:** بعد اتجاه الأسر إلى التخصص بالإنتاج حدث ظهور فائض في الإنتاج مما دفعهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى وأن الخدمات التي كانت تقدم في تلك الفترة بسيطة، شخصية، طوعية أما بالنسبة إلى الخدمات المصرفية فإن معاملها لم تظهر بعد ولطن أهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل.

كما تميزت هذه المرحلة أيضا ب: (عرابة، 2009-2010، صفحة 25)

- ✓ **ظهور النقود:** نظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة وذلك لعدم تكافئ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة الحقيقية فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية ما أدى إلى ظهور النقود، والذي حقق تحول كبير في طبيعة الأنشطة المالية.

✓ الإيداع: بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود وبعد أن أصبح هنالك أفراد يمتلكون ثروات وأصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع قاموا بإيداعها في المعابد وبذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط وهو الإيداع.

✓ الإيداع والقروض: لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى الصياغ وأن هؤلاء أخذوا يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة ويكون القرض لفترة قصيرة، إن هذه المرحلة تميزت بظهور خدمة القروض إضافة إلى خدمة الإيداع، وكذلك حصل الصياغ على فائدة مقابل منح القروض.

✓ بداية المصارف: تطور عمل الصياغ من الإيداع والقروض والتحصيل على الفائدة إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة، إن الأنشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصر على الإيداع، القروض، الفائدة، إصدار أوراق البنكنوت.

ب. الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع: تتميز هذه المرحلة بتراكم رأس المال مما دفع أصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية وأن هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات وهنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر إلى مصارف أكثر تخصصاً من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وكادر لديه خبرة بالعمل وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأس مال المصارف، زيادة إمكانياتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات. (بلحاج، 2021-2022، صفحة 62)

ج. الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي: تتميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية ولقد أصبحت هذه المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الأفراد وجذب أكبر قدر ممكن من العملاء لأن عملية الإيداع والاقتراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة وأصحاب المشاريع الكبيرة وإنما أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية وذلك من خلال الإيداع، طلب القروض، تحويل الرواتب إلى المصارف، طلب بطاقة الائتمان وغيرها من الخدمات المصرفية. (عبد الرحيم، 2010-2011، صفحة 08)

د. الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والمرحلة الراهنة: إن التطور الكبير الحاصل في جميع المجالات أثر بشكل كبير على الخدمات المصرفية وهذا ناتج عن:

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية.
- زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة.
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصارف.
- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها.
- استخدام الحاسوب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية.
- الاشتراك في شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالعملاء. (الصميدعي، 2005م، الصفحات 47-48)

الشكل 4: مراحل تطور الخدمات المصرفية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المعلومات المذكورة سابقا

المطلب الثالث: تطوير الخدمات المصرفية

إن تطوير الخدمات المصرفية عملية ضرورية ولا بد منها لدى المصارف خاصة في ظل المنافسة الشديدة حول استقطاب علماء جدد و الحفاظ على العملاء القدامى المتعاملين معه.

أولاً: التعريف والمداخل الرئيسية لتطوير الخدمات المصرفية

1. تعريف تطوير الخدمات المصرفية

يقصد بتطوير الخدمات المصرفية إدخال وإضافة مزايا جديدة للخدمات المصرفية القائمة بما يتماشى واحتياجات العملاء، بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات فهي تشمل إدخال تعديلات وتحسينات على الخدمات القائمة أو في طريقة تقديمها وتوزيعها إلى العملاء، أو استحداث خدمات جديدة وتقديمها ضمن مزيج الخدمات الحالي للمصرف، أو مد الخدمة المصرفية القائمة إلى مناطق جغرافية جديدة وتوسيعها إلى شرائح جديدة من العملاء. (قندوز، 2015، صفحة 132)

2. المداخل الرئيسية على تطوير الخدمات المصرفية

إن تطوير الخدمة المصرفية يمكن أن يتم عن طريق ما يلي: (علي محمد، 2019، الصفحات 154-155)

أ. إضافة خدمات مصرفية جديدة: يعني هذا المدخل توسيع خطوط الخدمة وتنويعها، فخط الخدمة الجديدة يجب أن يكون قادراً على إشباع حاجات مالية أو ائتمانية لدى العميل، فإضافة الخطوط الجديدة على الخطوط الحالية لا يحمل أي معنى للتسيير بين الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف، والخدمات التي تقدمها المصارف المنافسة، وذلك لسببين:

- سهولة قيام المصارف الأخرى بتقليد للخدمة المصرفية الجديدة المضافة.

- اتساع مدى الخدمات المقدمة إلى الدرجة التي يستحيل معها نقل الاختلافات في المواصفات التي تتوفر في الخدمة الجديدة بسهولة وفعالية إلى غير العملاء الحاليين للمصرف.

إن توسيع مدى الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف يعتبر وسيلة فعالة لزيادة عدد العملاء المستخدمين لخدمات أخرى.

ب. إعادة تصميم الخدمة من حيث عناصرها ومواصفاتها: نظرا لإمكانية إنتاج عدد من الخدمات المصرفية المنفصلة، فإن كل خدمة موجودة ترتبط بمجموعة من الخدمات المصرفية المصاحبة والمرتبطة بها، والجدل الدائر حول مدى أهمية التمييز في الخدمة المصرفية إذا ما اقتضت الحاجة إلى تحويل عملاء المصارف المنافسة إلى التعامل مع المصرف يكون أقرب إلى التطبيق مع عملية تطوير خدمي تستهدف اختبار وتأكيده وإعادة تصميم الخدمات بطريقة تنتج من خلالها خدمات مميزة وملموسة يمكن تقديمها لقطاعات سوقية معينة.

ج. تكيف وتوسيع الخدمات الحالية: تعزيز الخدمة المصرفية يمكن أن يتم بدون أي تغيير جوهري في الخدمات الحالية، فمثلا تعتبر أي زيادة في الحسابات المضمونة من قبل ضمان الشيك أو لزيادة في عدد نوع تجار التجزئة المشاركين في نظام البطاقة الائتمانية شكلا من أشكال التطور التي تتضمن أي تغيير جوهري في الخدمة المصرفية، وفي المدى البعيد فإن هذا الشكل للتطوير الخدمي يمكن أن يكون ضرورة مستمرة يحتاج إليها المصرف لمجاراة منافسيه.

وبسبب خاصية اللاحسوبة في الخدمة المصرفية فإن التعديلات التي تتم عليها لا يكون لها أية آثار واضحة على التعامل، لذا عمليات تعزيز وتدعيم الخدمة المصرفية لا تمثل إستراتيجية للتطوير.

ثانيا: أهداف وأهداف تطوير الخدمات المصرفية

أصبح تطوير الخدمات المصرفية ضرورة ملحة لما له من أهمية في تعزيز قدرة المصارف على مواكبة احتياجات العملاء المتجددة، ومواجهة التحديات المتزايدة في الأسواق المالية.

1. أهمية تطوير الخدمات المصرفية

تقتضي الطبيعة الديناميكية للسوق المصرفية من إدارة المصرف أن تكون واعية لطبيعة وخصائص البيئة المحيطة به، وأثير قواها والتفاعل بين هذه القوى على وجود المصرف ومستقبله، وتكمن قدرة المصرف على الاستمرار والبقاء في السوق في قدرته على الاستجابة لمقتضيات التغيير والتفاعل مع معطياته، فالتغير في العادة يفرز الكثير من المعطيات الاقتصادية والاجتماعية التي تنعكس بدورها على الواقع الداخلي للمصرف، ولما كانت حاجات ورغبات العملاء تصاغ وتشكل في ضوء واقعهم الاقتصادي والاجتماعي، فإن العلاقة تصبح وطيدة بين قدرة المصرف على البقاء والاستمرار وبين قدرته على إنتاج خدمات مصرفية تتلاءم مع الاحتياجات المتطورة لهؤلاء العملاء، فعلى إدارة المصرف أن تعمل في ظل الاعتقاد أن القدرة على التطوير تساوي البقاء والاستمرار، ومما لا شك في أن الخدمة المصرفية تنسج في ظل الاحتياجات والرغبات الاستهلاكية لدى عملاء المصرف، ولهذا فمن مقومات البقاء أن تكون الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصرف قادرة على تلبية احتياجات العملاء. (علي محمد، 2019، صفحة 151)

إن الأهمية التي تكتسبها عملية تطوير الخدمات المصرفية مردها إلى أن المصرف يعمل في بيئة متغيرة، وأن رغبات العملاء في تغير دائم وعلى المصرف ملاحقة تلك التطورات والتغير في الرغبات، ليتمكن من الحفاظ على حصته السوقية والاستمرار في المنافسة.

إن جهود المصرف المتعلقة بتطوير خدماته لا بد أن تتم في إطار الإستراتيجية الشاملة للمصرف، وذلك بالاهتمام بالابتكار والتجديد في الخدمات المصرفية. (بريش، 2005-2006، صفحة 260)

2. أهداف تطوير الخدمات المصرفية

إن ابتكار أية خدمة مصرفية جديدة، يجب أن يخدم الأهداف الإستراتيجية للمصرف في المدى الطويل، حيث عملية التطوير يجب أن تستهدف تحقيق الغايات التالية: (علي محمد، 2019، الصفحات 152-153)

أ. جذب واستمالة عملاء جدد للمصرف: إن أي مصرف لا تتمثل في سوقها الحالية، بل تتكومن من مجموع العملاء الحاليين والمرتبين في السوق، حسب الصياغة التالية: السوق المصرفية = العملاء الحاليين + العملاء المرتقبين
فعملية تطوير الخدمات المصرفية الجديدة وتحسين نوعية الخدمات الموجودة يجب أن تكون موجهة بالأهداف الخاصة بالنمو والتوسع، وبالتالي فإستراتيجية المصرف يجب أن تركز على أساس الفرص الاحتمالية في السوق.

ب. زيادة حجم التعامل مع العملاء الحاليين: يمكن زيادة حجم التعامل بخدمة مصرفية ما عن طريق الوسائل:

- زيادة حجم التعامل مع المصرف: فالمصارف عادة تمتلك شبكة من الفروع التي تنفذ من خلالها الخدمات المصرفية للعملاء، الذين يتصفون بدرجة من الانتشار الجغرافي، ففروع المصرف يجب أن تكون قادرة على جذب هؤلاء العملاء في الأماكن التي يتواجدون فيها، ولهذا فإن وصول الخدمة المصرفية إلى حيث يتواجد العملاء من شأنه أن يوفر عنصر الملائمة لهم، ويجذبهم على التعامل مع هذه الفروع، ولما كانت الخدمة المصرفية غير نمطية في طبيعتها مما يجعل التمييز الخدمي عملية غير ممكنة فإن عامل الملائمة يصبح الأكثر قدرة على استمالة العملاء للمصرف، فوصول الخدمة المصرفية إلى أماكن تواجدهم يمثل ميزة نسبية يستطيع من خلالها العملاء تحقيق درجات رضا عالية لا تستطيع الخدمة في جوهرها أن تحققها نظرا لنمطيتها.

- تحويل عملاء المصارف المنافسة للتعامل مع المصرف: إن إستراتيجية تطوير الخدمة المصرفية التي يتبناها المصرف يجب أن تستهدف اقتناع عملاء المصارف المنافسة بالتحويل إلى التعامل معه، وهذا الهدف صعب التحقيق لأن العميل في غالب الأحيان يختار مرة واحدة المصرف الذي يتعامل معه طول حياته، ولهذا فإن عملية تطوير الخدمات المصرفية يجب أن تكون قادرة على تقديم هذه الخدمات من حيث المنافع التي تولدها والخصائص التي تتصف بها عن الخدمات الأخرى المقدمة من طرف المصارف المنافسة.

- جذب عملاء المصارف المنافسة نحو خدمات مصرفية أخرى غير تلك المقدمة من قبل تلك المصارف: إن تطوير سوق المصرف يمكن أن يتم من خلال تقديم خدمات مصرفية لعملاء المصارف الأخرى والذين لا تقوم مصارفهم بتقديمها، ولهذا فإن تطوير الخدمة المصرفية يجب أن يركز على أن تكون الخدمة جديدة أو بديلة.

ج. تخفيض تكلفة تقديم الخدمة المصرفية: دخول كثير من الوسائل التكنولوجية على العمليات المصرفية يمثل عاملا هاما في تخفيض تكلفة تأدية هذه العمليات، ومع ذلك فإن قرار إدخال مستحدثات التقدم العلمي إلى العمليات المصرفية يجب أن يتخذ تحت أعلى درجات الإدراك الطبيعية للعلاقة الشخصية بين المصرف والعميل، ونظرا لأن الخدمة المصرفية تنطوي على العديد من الجوانب غير المحسوسة فإنه لا يمكن إشباعها إلا من خلال الاتصال المباشر بين العميل والمصرف، فلا بد لعملية التطوير أن تضمن قدرا من التوازن بين المضمون المادي والمضمون المعنوي للخدمة المصرفية.

ثالثا: أساليب وخطوات ومبررات تطوير الخدمات المصرفية

1. أساليب تطوير الخدمة المصرفية

تطوير الخدمات المصرفية يعتمد في الغالب على الأساليب الثلاث التالية: (قندوز، 2015، صفحة 141)

أ. أسلوب التطوير بإضافة خدمات مصرفية جديدة: هذا الشكل من أشكال تطوير الخدمة المصرفية يقوم على الابتكار وإضافة الجديد إلى الخدمات المصرفية المقدمة حالياً، ويتعين أن يكون هذا الجديد مشبعاً لحاجة جديدة لم يكن يعرفها العميل، بحيث يقدم المصرف المنتجات المصرفية المبتكرة لتعريفه بها وإشباع حاجتها.

ب. إعادة تصميم الخدمة من حيث الخصائص الضمنية والمواصفات: يعتمد هذا الأسلوب على إعادة تقييم الخدمة المصرفية الحالية وإعادة تصميمها من حيث الخصائص والعناصر بشكل جدي، وكذا تغيير طريقة تقديمها للعميل.

ج. تعديل أو توسيع الخدمة المصرفية الحالية: يعتمد هذا الأسلوب على تقديم الخدمة المصرفية بشكل محسن دون اللجوء إلى إحداث تغييرات كبيرة فيها، بهدف تقديم مزايا وخصائص إضافية للخدمة المصرفية بحيث تكون قادرة على تلبية حاجات العملاء بشكل أكبر، مثل زيادة المبلغ المضمون ببطاقة الشيك المضمونة الدفع.

2. خطوات ومراحل تطوير الخدمات المصرفية

هناك العديد من الخطوات والمراحل من أجل عملية تطوير الخدمة المصرفية تتمثل فيما يلي: (خليل، 2017، الصفحات 92-

93)

- توليد الأفكار الجديدة: أي الحصول على أفكار جديدة بحيث كلما تنوعت الأفكار وتعددت كلما زادت فرص المصرف غلى تحويلها إلى خدمات مصرفية جديدة، وتستمد هذه الأفكار من مصادر عديدة أهمها: مراكز البحوث والاستشارات المتخصصة والتي تركز جهودها في مجال البحث والتطوير، والمنافسين بحيث يمكن للمصرف الاستفادة من الممارسات والأساليب التي تقوم بها المصارف المنافسة، وكذا العملاء والذين يتمثل الهدف الأساسي في إرضائهم، ومسؤولي البيع والعاملين في المصرف من خلال تجاربهم العلمية ومعرفتهم بظروف وإمكانيات العمل يستطيعون معرفة أفضل الوسائل.

- تصفية الأفكار: أي غربلة الأفكار وأخذ المفيد منها، أي الأفكار الواعدة والتي تنطوي على مضامين خدمية جذابة، من خلال إخضاع هذه العملية إلى مجموعة من المعايير الموضوعية التي تراعي في وضعها إمكانيات وموارد المصرف، مثل معايير تسويقية، معايير فنية، معايير تتعلق بالتكامل مع الخدمات الأخرى.

- التحليل الاقتصادي: تحديد خصائص ومواصفات الخدمة المصرفية ومدى وجود طلب عليه وتوقع الربحية، ومن أكثر الأساليب شيوعاً للتحليل في هذه المرحلة تحليل التكلفة والعائد، ولا بد أن تقتزن العملية برنامجاً مقترحاً لتسويق الخدمة عند تقديمها، ويشمل ذلك سياسة التسعير والترويج والتوزيع.

- تطوير الخدمة المصرفية: تحويل الفكرة على منتج مطور، أي تطبيق الأفكار المنتقاة وإخراج خدمة مصرفية جديدة مطورة.

- اختبار السوق: قياس مدى قبول السوق للخدمة المصرفية المطورة أو الجديدة، والحجم المتوقع للسوق منها. اختبار قدرة الخدمة المصرفية على إيجاد مكان لها في السوق الحقيقية، إتاحة الفرصة أمام الإدارة للتأكد من نجاح برنامجها التسويقي

- إدخال المنتج للسوق: إذا ثبت نجاح الخدمة المصرفية بعد اختبارات السوق، يتم عرضها في السوق.

3. مبررات تطوير الخدمة المصرفية (موساوي و تقورت، 2023، صفحة 170)

✓ المنافسة من قبل المؤسسات المالية التي أخذت بتقديم خدمات مالية منافسة للخدمات التي يقدمها المصرف، إذ تتنافس هذه الشركات مع المصارف بشكل مباشر فتقدم مجموعة متكاملة من الخدمات التي تتشابه مع ما تقدمه المصارف ومنها الودائع والحساب الجاري.

✓ رغبة المصرف في البقاء والمحافظة على انتماء وولاء العملاء الحاليين المتعاملين مع المصرف مما يدفعه إلى ابتكار وتطوير الخدمات المصرفية التي يقدمها لهم وبمستوى يتغلب على منافسيه.

✓ انخفاض الإيرادات التي تحققها المصارف المتخصصة في بعض العمليات المصرفية.

✓ وجود أسواق جديدة تحقق أرباحا جديدة للمصرف.

✓ إن تعدد حاجات ورغبات العملاء المالية والائتمانية تدفع المصرف إلى القيام بالبحث لتطوير الخدمات المصرفية.

✓ تنوع الخدمات المصرفية، أي توزيع المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية.

المطلب الرابع: أنواع الخدمات المصرفية

نشأت المصارف وتكونت باعتبارها مؤسسات تتلقى الودائع وتمنح الائتمان، ثم تعددت وظائفها (خليل، 2017، صفحة 39)، وعليه فإن وظائف المصارف تتمثل في ما يلي:

أولا: خدمة الحسابات المصرفية وقبول الودائع

تعتبر من أهم وظائف المصرف التجاري لما لها من أهمية على بقية الأعمال، لذا فإن إدارات المصارف تولي أهمية بالغة لمسألة الودائع وتعمل على دراسة هذه الودائع وتحليلها من حيث تركيزها وحجمها ونوعها... الخ، (شاهين، 2017، صفحة 96)، والوديعة المصرفية هي "عبارة عن نقود يقوم شخص (طبيعي أو معنوي) بإيداعها لدى المصارف على أن يلتزم هذا الأخير بردها إليه لدى الطلب أو وفقا للشروط المتفق عليها مضافا إليها الفوائد (الربا) بحسب الاتفاق القائم بينهما" (المغربي م.، 2018، صفحة 74)، من أهم أنواع الحسابات التي توفرها المصرف لعملائها ما يلي:

1. **الحسابات تحت الطلب (الودائع تحت الطلب):** وهو ذلك الحساب الذي تتم فيه المعاملات المالية للعميل بدون قيود أو شروط، أي لا يحتاج إشعار مسبق أو مدة محددة من أجل السحب، فهو حساب بدون أجل يمكن لصاحبه السحب منه في أي وقت يرغب فيه دون أي عراقيل من طرف المصرف، ويعرف أيضا "بحساب الشيك" لأن كل العمليات التي تتم عليه تكون بواسطة الشيك، يفتح الحسابات الجارية لفائدة التجار أما بالنسبة لحسابات الأشخاص الطبيعيين فتعرف "بالحساب للإطلاع" وله نفس الخصائص السابق ذكرها إلا أنه يكون دائما دائنا على عكس الحساب الجاري الذي يمكن أن يكون مدينا. (لطرش، الطبعة الرابعة 2005، صفحة 17)

2. **الحساب لأجل (الوديعة لأجل):** وهو الحساب يفتح لصالح العميل من أجل أن يضع فيه مبلغ معين يعرف بالوديعة لأجل، مقابل فائدة يتحصل عليها العميل خلال الفترة التي بقيت تلك الأموال في الحساب، إلا أنه من شروط هذا الحساب أنه لا يمكن للعميل السحب منه في أي وقت يشاء، فإما أن تفق مع المصرف على مدة محددة لا يمكنه السحب قبل انقضائها أي حتى تاريخ الاستحقاق ويعرف بالحساب لأجل المقيّد بأجل الاستحقاق، أو أنه يتفق مع المصرف بأن يعلمه برغبته في السحب قبل مدة معينة فيعرف بالحساب لأجل بإشعار مسبق. (الصيرفي، 2014، صفحة 21)

3. حسابات التوفير: هو حساب يخص صغار المدخرين، يحق للعميل فتحه من أجل ادخار أموالهم بهدف توظيفها مقابل عائد في شكل فائدة أو مقابل الحصول على سكن أو اقتناء سيارة، وهو حساب شخصي لا يمكن السحب فيه لفائدة طرف ثالث أي لا يمكنه منح شيك لصالح طرف آخر فيجب أن يكون المستفيد هو صاحب الحساب، ويسمى أيضا "حساب على الدفتر" لكون صاحبه يستفيد عند فتحه من دفتر التوفير تقيد عليه جميع عمليات السحب والإيداع وليس دفتر شيكات كما الحال في الحسابات تحت الطلب، كما يمكن أن يتضمن هذا الحساب على نوعين وذلك حسب رغبة العميل في تجميد أمواله هما: حساب التوفير تحت الطلب وحساب التوفير لأجل. (فضيل، 2013، الصفحات 164-165)

ثانيا: منح القروض (منح الائتمان)

يقوم المصرف بمنح القروض للعملاء سواء كانوا أفرادا أو منشآت، وذلك بإعطائهم مبلغ من المال مقابل ضمانات يتحصل عليها المصرف من العميل كبضائع أو أوراق مالية أو تجارية أو عقارات أو حتى ضمانات شخصية على أن يقوم العميل بتسديد هذا المبلغ زائد مبلغ إضافي كفائدة لصالح المصرف على أقساط أو على مرة واحدة بعد فترة محددة تسمى اجل القرض. (مندور، 2013، صفحة 35)، وهي وظيفة متلازمة مع وظيفة الودائع فالمصارف لن تستطيع الحصول على الودائع دون دفع مقابل لأصحاب هذه الودائع سواء على شكل فوائد أو على شكل خدمات، ومن أهم الوسائل التي تمكن المصارف من دفع هذه التكاليف بالإضافة إلى استغلال هذه الموارد بشكل فعال هي وسيلة منح القروض والسلف مقابل الحصول على فائدة محددة سلفا من المقترض (همام، 2016، صفحة 13)، وتعد نوع من أنواع استثمار أموال العملاء من خلال تحقيق مصلحتهم سواء كانوا الموردين أو المقترضين على حد سواء وتطلب لتمويل عدة أغراض مختلفة: استهلاكية، تجارية، استثمارية وغير ذلك حسب حاجة طالب الائتمان. (عثماني و لبزة، 2020، صفحة 33) وتختلف أشكال القروض وتصنيفاتها ونذكر أهمها: (القرصو، 2018-2019، الصفحات 30-32)

1. حسب معيار الآجال: تتمثل في:

- قروض قصيرة الأجل: من أهم صور القروض قصيرة الأجل: تسبيقات على الحساب الجاري للمنشأة لدى المصرف، السحب على المكشوف، تسهيلات الصندوق، القروض الموسمية.
- قروض متوسطة الأجل: وهي القروض التي تزيد مدتها عن سنة وتقل عادة عن سبع سنوات، يوجه هذا النوع من القروض لتمويل المشاريع الاستثمارية مثل شراء آلات جديدة للتوسع في الإنتاج أو لتطوير عملية الإنتاج.
- قروض طويلة الأجل: وهي القروض التي تزيد مدتها عن سبع سنوات، و توجه لتمويل مشروعات الإسكان واستصلاحا لأراضي وبناء المصانع، بحيث تلجأ المؤسسات التي تقوم باستثمارات طويلة الأجل إلى المصارف التجارية لتمويل مثل هذه العمليات.

2. حسب معيار الضمان: وتتضمن:

- قروض بدون ضمانات: حيث لا يقدم المدين أية أموال ضمان لتسديد دينه، مستندا المصرف إلى شخصية العميل، وحسن سمعته و متانة مركزه المالي وقدرته على الوفاء.
- قروض بضمانات عينية: يقدم المدين ضمان عينيا كضمان لتسديد دينه، وعادة ما يشترط أن تكون قيمة الضمان أكبر من قيمة القرض، وهناك العديد من الضمانات التي يمكن أن يتحصل عليها المصرف كالبضائع أو الأوراق التجارية...

- بضمانات شخصية: يقصد بالضمان الشخصي كفالة شخص قادر ماليا وذو سمعة طيبة أو مؤسسة مالية أو شركة تأمين بالوفاء بالتزامات الشخص المضمون في حالة عدم قيام هذا الشخص بسداد ديونه للمصرف.

3. حسب الغرض منها: وتنقسم القروض حسب الغرض منها إلى:

- القرض الاستثماري: هو التسهيلات الممنوحة إلى المشاريع والمؤسسات الإنتاجية، بغرض توفير متطلبات الاستثمار والإنتاج من عقارات وتجهيزات فنية وتقنية ومن هنا يتضح أنه قرض استثماري طويل الأجل لأن إيراداته تستحق في الآجال الطويلة. (لوراني، 2016، صفحة 200)

- القرض الاستهلاكي: يقصد بقروض المستهلكين تلك القروض التي تقدم للأفراد بغرض تمويل شراء السيارات أو الثلاجات أو غيرها من السلع المعمرة، أو لإدخال تحسينات على مساكنهم، وعادة ما يتم سداد هذه القروض على دفعات شهرية. (هندي، 2015، صفحة 99)

- القرض التجاري: وهو ما يقدم للشركات لتمويل عملياتها الجارية. (القرصو، 2018-2019، صفحة 32)

ثالثا: خدمات مصرفية أخرى

في ظل المنافسة الشديدة تسعى المصارف التجارية لتقديم خدمات متنوعة من أهمها:

- تحصيل وخصم الأوراق التجارية مقابل الحصول على عمولات وأجور وتقديم التسهيلات الائتمانية للعملاء بضمان الأوراق التجارية. (الصيرفي، إدارة العمليات المصرفية-العادية، غير العادية والالكترونية، 2016، صفحة 27)

- شراء وبيع الأوراق المالية وتحصيل كوبونات لصالح العملاء، وإصدار خطابات الضمان للعملاء وكذا فتح الاعتمادات المستندية لتسهيل عمليات الاستيراد والتصدير. (عبد الباقي، 2016، صفحة 16)

- خدمة الأمانات وتأجير الخزائن الحديدية: تتيح هذه الخدمة إيداع أشياء شخصية (أشياء قيمة ومستندات..)، والاستفادة من الحماية التي توفرها الغرفة المحصنة في المصرف، بحيث يقوم المصرف بإعداد خزائن خاصة لهذا الغرض لعملائه. (عبد الرحيم، 2010-2011، صفحة 19)

- استبدال النقد الأجنبي عن طريق بيع العملات المحلية وشراء العملية الأجنبية والعكس، من أجل أن يتحصل العميل على العملات الأجنبية اللازمة لتحقيق أغراضه المطلوبة، ويحقق المصرف أرباحا من فارق السعر. (عبد الرحيم، 2010-2011، صفحة 20)

- التمويل التأجيلي: يعتبر نوعا من أنواع الخدمات المصرفية للعملاء ونوعا من الاستثمار بالنسبة للمصرف، فقد قامت المصارف في الآونة الأخيرة وتسهيلا لعملائها بدور الشركات المؤجرة للمعدات والأجهزة حيث تقوم بتأجيرها لعملائها عند احتياجهم لذلك. (محمد، 2019، صفحة 28)

- إدارة أعمال وممتلكات وتركات المتعاملين مع المصرف وتقديم الاستشارات الاقتصادية والمالية والنصح والإرشاد المالي للعملاء. (جميل و سعيد، 2006، صفحة 116)

خدمات مصرفية أخرى: يقدم المصرف لعملائه بعض الخدمات المصرفية الملحقه بعملياته المختلفة، فيقدم خدمات فنية لعملائه كالاكتتاب وزيادة رؤوس أموالها، وتنظيم حسابات الأفراد، وصرف الأجور والمرتبات، والشيكات السياحية، وتسديد الديون وإيصالات الدفع والفواتير. (أبو شاور و مساعدة، 2011، صفحة 218)

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية ودورها في رقمنة الخدمات المصرفية

تمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات التقليدية، فالتكنولوجيا المالية بإمكانها أن تجعل الخدمات المالية أسرع وأرخص وأكثر أماناً وشفافية وإتاحة، بحيث تساعد في وصولها إلى أكبر عدد من العملاء خصوصاً للشريحة الكبيرة من السكان التي تتعامل مع القطاع المصرفي، وكذا زيادة الحصة السوقية للمصرف الذي يقدم خدماته من خلال التكنولوجيا المالية

المطلب الأول: مفهوم ومراحل التكنولوجيا المالية

برزت التكنولوجيا المالية كواحدة من أهم الابتكارات التي أعادت تشكيل ملامح القطاع المالي والمصرفي، نتيجة للتفاعل الديناميكي بين التقنيات الرقمية والخدمات المالية بهدف تقديم حلول مبتكرة تحلّ نقلة نوعية في طريقة إدارة الأموال وتقديم الخدمات المالية.

أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية أو كما تعرف أيضاً بـ FinTech باختصار، تعرف على أنها صناعة تتكون من شركات ناشئة تستخدم التكنولوجيا لجعل الخدمات المالية أكثر كفاءة، يطلق عليها شركات التكنولوجيا المالية. (WEWEGE, 26 mai 2017, p. 48) كما ينظر "Schueffel" للتكنولوجيا المالية على أنها صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين وضع الأنشطة المالية، وتعرف بشكل مبسط بأنها استخدام التكنولوجيا لتقديم الحلول المالية. (Karen & Michael, 2020, p. 03) عرف مجلس الاستقرار المالي (Board Stability Financial) التكنولوجيا المالية بأنها: "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملحوس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية". (اتحاد المصارف العربية، 2018/04/09)

يعرفها المجلس الاقتصادي الوطني (NEC) بأنها ابتكارات في التكنولوجيا المالية لكن على نطاق واسع أي مجموعة كبيرة من الابتكارات التي تؤثر في العديد من الأنشطة المالية مثل المدفوعات والاستثمار، وجمع رأس المال وغيرها من الأنشطة الأخرى في مجال الخدمات المالية. (Rupeika-Apoga و Thalassinis، 2020، الصفحات 142-143)

قدم Yoshi Kawai الأمين العام للرابطة الدولية لمشرفي التأمين تعريفاً عملياً للتكنولوجيا المالية على أنها ابتكار مالي مدعوم تقنياً، يؤدي إلى ظهور نماذج أعمال وتطبيقات وعمليات ومنتجات جديدة تؤثر على الوضع المالي للأسواق والمؤسسات المالية وتقديم الخدمات المالية. (Madir, 2019, p. 01)

يعرفها (Sironi, 26-september2016, p. 11) بأنها إدخال تكنولوجيا جديدة على الأساليب والطرق التي تستخدمها المؤسسات المالية من أجل وصول المنتجات والخدمات إلى العملاء بطريقة أسهل وأسرع.

كلمة Fintech مشتقة من الاقتران بين مجالين متكاملين: وهما الخدمات المالية والحلول القائمة على التكنولوجيا المتقدمة، وهي عبارة عن مبادرات ذات نموذج أعمال مبتكر، تستفيد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات المالية، كما تعرف على أنها صناعة تتكون من مؤسسات تستخدم تكنولوجيا لتدعيم وتطوير الخدمات المالية. (Nicoletti, 02 march 2017, p. 12) التكنولوجيا المالية هي مصطلح حديث، عرفه قاموس Oxford بأنه برامج الكمبيوتر والتكنولوجيا الأخرى المستخدمة في تقديم الخدمات المالية، ويطلق هذا المصطلح بشكل عام على الشركات المتخصصة في تقديم الخدمات المبتكرة التي تم تصنيعها على أساس

التكنولوجيا، وكتعريف أشمل للتكنولوجيا المالية هي العمليات أو نماذج الأعمال الجديدة في صناعة الخدمات المالية. (Alam & Ali, 28 november2020, p. 02)

هي مصطلح شامل للابتكارات المالية المتقدمة تقنيا والتي ينتج عنها خدمات أو منتجات أو وساطة مالية جديدة، وتشمل تلك التقنيات التي تمكن من إدارة رأس المال أو تحويله من خلال معالجة البيانات الالكترونية. (Ament, 20 October 2020, p. 02)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن إدخال التكنولوجيا في أساليب وطرق المؤسسات المالية خلال تقديم الخدمات المالية للعملاء من أجل مواكبة التطورات ووصول الخدمات لأكبر عدد من العملاء.

ثانيا: خصائص التكنولوجيا المالية

تحقق التكنولوجيا المالية مجموعة من الخصائص للمصارف تتمثل فيما يلي: (عبد الرضا، كريم، و حرجان، 2020) ✓ تمثل مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية التي تمكن المصارف من تهيئة احتياجات ورغبات العملاء الخاصة.

✓ تعد التكنولوجيا المالية بمفاهيمها المختلفة ليس هدفا في حد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها المتمثلة في توظيف ابتكارات التكنولوجيا لتلبية حاجة الأفراد والمؤسسات.

✓ لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا المالية على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية المختلفة.

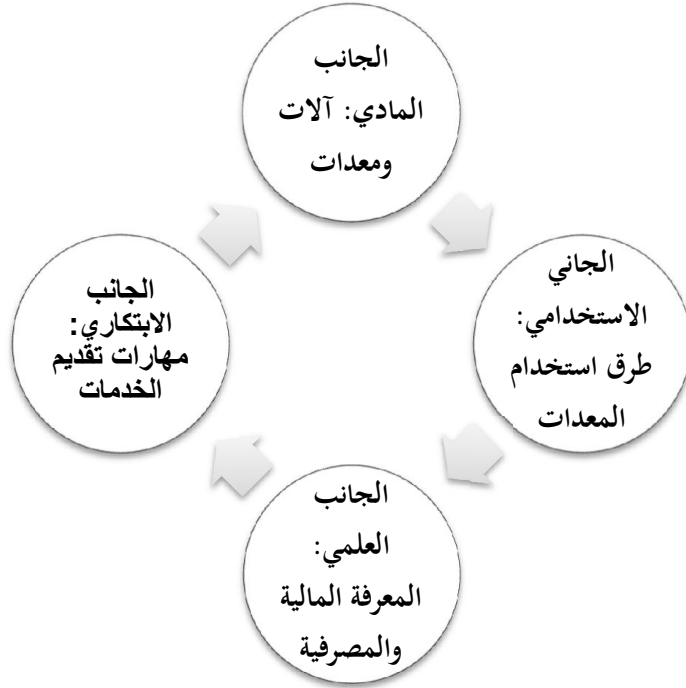
✓ تمكن المصارف من تطوير الخدمات المصرفية طبقا للتطور الحاصل في التكنولوجيا وجعلها ملائمة لعمل الشركات والأفراد.

✓ تهيئة قاعدة بيانات ضخمة خاصة بالعملاء تمكنهم من الحصول على خدمات مصرفية أخرى دون الحاجة إلى استخدام الأساليب الروتينية التقليدية في التقديم للحصول على الخدمات.

وتتمثل مظاهر التكنولوجيا المالية في العمل المالي والمصرفي من خلال العناصر المتكاملة التالية: (زواويد و حجاج، 2018، صفحة 66)

- الجانب المادي: يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.
- الجانب الاستعمالي أو الاستخدامي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.
- الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة المالية والمصرفية المطلوبة.
- الجانب الابتكاري: يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية.

الشكل 5: مظاهر التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المعلومات المذكورة سابقا

ثالثا: مراحل وتطور التكنولوجيا المالية

هناك اختلاف في بداية ظهور مصطلح "Fintech"، هناك من قال بأنه تم استخدامه لأول مرة في الثمانينات كاختصار لعبارة التكنولوجيا المالية، ويعتقد أن "Peter Knight" هو من صاغ هذه العبارة وكان حينها محررا في صحيفة "Sunday Time Business Newsletter" ومع ذلك لم تنتشر إلا بعد الأزمة المالية (Kaji, Fukuhara, & Nakatsuma, 2008, 20 february 2021, p. 01)، وهناك من رجح أن أصل مصطلح "Fintech" يعود إلى أوائل التسعينات وفقا للبروفيسور "P.Shovel" خلال هذه الفترة اقترح المصرفيون مشاريع لتحسين الخدمات المصرفية بسبب التضخيم التكنولوجي، وقد أطلق المصطلح على هذه المشاريع بحيث تعتبر مبتكرة وتساهم في رفع كفاءة الخدمات المالية، في البداية تم تطبيق مفهوم التكنولوجيا المالية على تكنولوجيا العمل الأساسي للمؤسسات المالية، ثم تم تفسيره على نطاق أوسع بما في ذلك تحسين الثقافة المالية والعملاء المشفرة، يتفق معظم الخبراء على أن الطفرة في التكنولوجيا المالية بدأت بعد الأزمة المالية العالمية عام 2008 وانعدام الثقة في المصارف وصعوبة الحصول على الائتمان، تسمى هذه الفترة بالعصر الذهبي للتكنولوجيا المالية (Galazova & Magomaeva, 2019, p. 42)، ويمكن التمييز بين أربع مراحل أساسية لتطور التكنولوجيا المالية: (عثمانية و بن قيراط، مارس 2022، الصفحات 65-66)

المرحلة الأولى: من عام 1866 إلى عام 1967: بقيت صناعة الخدمات المالية صناعة تناظرية إلى حد كبير، رغم ارتباطها الشديد بالتكنولوجيا وهذه هي فترة Fintech 1.0، وهذا يعني أن الصناعة المالية في هذه المرحلة لم تستخدم التكنولوجيا سوى في عمليات روتينية، كتسجيل المعاملات وعمليات المحاسبة.

المرحلة الثانية: منذ عام 1967: أدى تطور التكنولوجيا الرقمية للاتصالات ومعالجة المعاملات إلى تحويل المالية من صناعة تناظرية إلى رقمية، وبحلول عام 1987 أصبحت الخدمات المالية في الدول المتقدمة على الأقل بشكل رقمي، فحسب هذه المرحلة 2.0 Fintech التي استمرت إلى غاية عام 2008، وهي المرحلة التي استخدمت فيها الخدمات المالية التكنولوجيا لتقديم المنتجات المالية، هنا أصبح الاعتماد أكبر على تكنولوجيات المعلومات والاتصال وأصبحت تشكل ميزة تنافسية لمن يتحكم فيها بشكل أفضل.

المرحلة الثالثة: منذ عام 2008، بدأت مرحلة Fintech 3.0 التي بدأت فيها شركات ناشئة جديدة وشركات تكنولوجيا في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة للشركات والعملاء، وهذه المرحلة التي شهدت النشأة الفعلية للتكنولوجيا المالية كما نتحدث عنها اليوم، أي ابتكار نماذج عمل جديدة ومركزة كلياً على التكنولوجيا المتطورة، المدفوعة بالانتشار الواسع للإنترنت والهواتف الذكية.

المرحلة الرابعة: اليوم، يمكن تصور الخدمات المالية Fintech 4.0، هذه المرحلة التي أصبحت ممكنة بفضل الصناعة 4.0، والتي ستشهد ترابطاً أشد بين شركات التكنولوجيا المالية ومبادرات التكنولوجيا المالية مع الشركات المالية التقليدية، وهي المرحلة الأخيرة التي تصاحب ظهور البلوكتشين والعملات المشفرة واستخدام الذكاء الاصطناعي والشبكات العصبية في الصناعة المالية، والتي ستشهد تدمير نماذج العمل التقليدية.

الجدول 9: مراحل تطور التكنولوجيا المالية

المراحل	السنة	التفاصيل
المرحلة الأولى	1866-1967	في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط -الأطلسي، واختراع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعملة المالية
المرحلة الثانية	1967-2008	في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمن عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية، وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
المرحلة الثالثة	2008- إلى يومنا هذا	منذ الأزمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة جديدة، والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس

المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية وأهدافها

أصبحت التكنولوجيا الرقمية جزءاً لا يتجزأ من مختلف القطاعات الاقتصادية، كان للقطاع المالي نصيب وافر من هذا التطور، إذ تعتمد على الابتكار التقني لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وتقديم حلول مالية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر مرونة، بحيث تشمل هذه الحلول مجموعة واسعة من الأنشطة.

أولاً: قطاعات التكنولوجيا المالية

مع تطور التكنولوجيا وزيادة اعتماد الأفراد والشركات على الحلول الرقمية، ظهرت العديد من القطاعات التي تمثل الركائز الأساسية للتكنولوجيا المالية، والتي تختلف في طبيعتها وأهدافها، ويعد فهم هذه القطاعات أمر أساسي لاستيعاب الإمكانات الهائلة للتكنولوجيا المالية، وتتمثل أهمها في القطاعات التالية:

1. قطاع المدفوعات: يشهد النظام المالي تحولاً كبيراً في كيفية تسوية المدفوعات ومعالجتها خاصة في ظل انتشار الدفع عبر الهاتف النقال والتكنولوجيا البلوكتشين، بالأخص في مجال المدفوعات بين الشخص والشخص، ومدفوعات التجزئة في المتاجر، ومعالجة بطاقات الائتمان وبطاقة الخصم والتسوية، فقد أصبح دفع الفواتير أسرع وأكثر أماناً وسهولة، فقد حلت المحفظة الإلكترونية على الهاتف الذكي مكان النقود الورقية. (بن يزة و لعلمي، 24-25 نوفمبر 2021، صفحة 06)

2. قطاع التمويل والإقراض الرقمي: وهو يشمل بالأساس على التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الأشخاص بالتحكم في إنشاء منتجات، ووسائل إعلام وأفكار جديدة، ويشمل على ثلاث أطراف هي المقاول بالمشروع الذي يحتاج إلى التمويل، المساهمين المهتمين بتمويل هذه المشروعات، والهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات لإيجاد الفرص من أجل تطوير الخدمات والمنتجات، كما يوجد إقراض النظير للنظير وهو من أكثر النماذج التي تعرف توجهها كبيراً في التكنولوجيا المالية، وتعمل هذه المنصات على توفير المعلومات للأفراد والشركات بدافع الإقراض المتبادل بأسعار فائدة منخفضة وإجراءات أقل تعقيداً. (صخري و بن علي، 2021، صفحة 405)

3. قطاع تحويل الأموال: طورت التكنولوجيا المالية خدمة تحويل الأموال حيث أصبحت هذه العملية تتميز بقصر وقت إنجازها وبتكلفتها المنخفضة التي تقدر ب 0,5% - 1% من المبلغ المرسل (تكلفة التحويل التقليدي 7,4% خارج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية)، كما تتميز بسهولة حيث تجنب المعني التنقل إلى المصرف من خلال تطبيقات الانترنت أو الهاتف المحمول، على سبيل المثال نجحت شركة "ترانسفيريز" التي انطلقت سنة 2011 في تخفيض قيمة عملية تحويل الأموال بعيداً عن المصارف وطرق التحويل التقليدية. (نيس، 2022، صفحة 232)

4. إدارة الثروات: تقدم حلول الإدارة الثروات لعملائها عبر المواقع والمنصات الإلكترونية، حيث يتضمن ذلك التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية المجمعة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر الذين يرغبون في مساعدة استشارات مالية. (بن عامر، بن زيد، و بولم، 2022، صفحة 46) يقومون بدعوة متخصصين معتمدين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار. (بن فضة و بن حسان، 2020، صفحة 116)

5. قطاع التأمين: يوجد عدد كبير من الموظفين لا يمتلكون حسابا مصرفيا وبالتالي دون وجود حساب مصرفي لا يمكن العثور على سجل ائتماني ولن يكون هناك مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية، لكن شركات start-up للفينتك أوجدت الحل لذلك. (اوقاسم و حمدي، 2019، صفحة 409)، وتكنولوجيا التأمين insurtech هي ضمن خدمات الفنتك المتعلقة باستخدام التكنولوجيا لتبسيط وتحسين كفاءة صناعة التأمين، وذكر تقرير من مجلس صناعة التأمين غير الربحي بأن مؤسسات التأمين التقليدية تواجه ضغطا متزايدا من منافسة عدد من الشركات الناشئة في تكنولوجيا التأمين. (الحافظ، 2019، صفحة 59) ويشير إلى فرع خاص بالتأمين يستخدم التقنيات الرقمية إلى جانب نماذج أعمال جديدة تتعلق بعقود رقمية لمجالات التأمين المختلفة، والتي تظهر من خلال مجالين رئيسيين للتأمين: التوزيع كقنوات المقارنة والوسطاء الرقميين؛ والاكتتاب باستخدام الهاتف المحمول، وتأمين النظر للنظير والتأمين القياسي. (أومدور و غياط، 2021، صفحة 90)

6. قطاع سلسلة الكتل والعملات الرقمية المشفرة: وهي شكل من أشكال تكنولوجيا سجلات التوزيع، الذي يتضمن حفظ كل معاملات العملات الرقمية والمشفرة في شبكة الحواسيب وتأمين البيانات من خلال التشفير بتعبير آخر فإن هذه التقنية تعتبر قاعدة بيانات عامة ومشاركة تقوم بفحص المعاملات وتسجيلها بشكل دائم، تسمح هذه التكنولوجيا بتوفير الثقة بين المتعاملين دون اشتراط سلطة مركزية وحيدة تتمتع بثقة الجميع، تقدم هذه التقنية خدمات ومنتجات جديدة بأقل تكلفة وأكبر سرعة عبر منصات مصممة بشكل جيد وتطبيقات الهواتف الذكية واللوحات الرقمية من خلال الشركات الناشئة، وهكذا فإن هذه التقنية مكنت الأفراد من شراء العملة الرقمية المشفرة وإرسالها إلى جميع أنحاء العالم بسرعة تماثل سرعة إرسال بريد الكتروني دون امتلاك حساب مصرفي، أما العملات المشفرة فهي عملة رقمية غير مركزية تمثل في تحويل البيانات إلى شفرات لإنشاء وحدات من العملة بعيدا عن سلطات المصارف المركزية، ومن ثم فإن العملة المشفرة هي عبارة على أموال افتراضية، ومن أشهرها عملة "البيتكوين" و"اثيريوم". (نيس، 2022، الصفحات 232-233)

7. التكنولوجيا التنظيمية: هي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية على الالتزام بقواعد الامتثال المالي، وإحدى الأولويات الرئيسية للتكنولوجيا التنظيمية، هي رقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال التي تهدف إلى تقليل الدخل المتحصل عليه بطريقة غير شرعية، وعمل تعرف عميلك (Customer Your Know KYC) الذي يحدد ويتحقق من عملاء المؤسسات المالية لمنع الاحتيال، كانت هيئة السلوك المالي في المملكة المتحدة هي أول جهة تنظيمية حكومية تروج لهذا المصطلح، تعمل الهيئات التنظيمية مع التكنولوجيا التنظيمية والشركات التي تروج لها، على مجموعة من التطبيقات المختلفة، بما في ذلك AI (Inelegance) Artificial، والتعلم الآلي، لتحسين كفاءة الامتثال في الخدمات المالية وخفض التكاليف. (أبو كرش، 2019، الصفحات 10-11)

8. الخدمات المصرفية: استجابة الصناعة المصرفية للتغيرات التي أحدثتها الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، بإيجاد حلول خاصة وحماية موقفها في السوق، فدخل لاعبين أكثر ألزمها احتضان هذه التكنولوجيا لتحديث منظومتها والبقاء على صلة بالمستجدات الخاصة بنشاطها، وتظهر التكنولوجيا المالية في المجال المصرفي من خلال: التمويل الشخصي، المدفوعات والمعاملات باستخدام العملات المشفرة وسلاسل الكتل، إضافة إلى إقراض مختلف العملاء والشركات باستخدام تحليل البيانات الكبرى. (جواني و مريم، 2021، الصفحات 280-281)

الشكل 6: قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المعلومات المذكورة سابقا

ثانيا: أهمية التكنولوجيا المالية

تتجلى أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في: (بوطريف و يونس، 2021، الصفحات 470-471)

- ✓ رفع كفاءة تقديم الخدمات المالية وتسني خدمة العملاء.
- ✓ إن الدفع باستخدام الأجهزة المحمولة مع وضع القواعد التنظيمية الملائمة يمكن أن يساعد في تخفيض نسبة السكان الذين لا يملكون حسابات مصرفية.
- ✓ يمكن للتكنولوجيا المالية تحفيز التنوع الاقتصادي والنمو المنشئ لفرص الحصول على التمويل وهو ما يشكل أحد القيود التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- ✓ التجارة عبر الحدود وتحويلات العاملين في الخارج: إن التكنولوجيا المالية والحلول المالية المبتكرة ذات الصلة (العملات الافتراضية، دفاتر الحسابات الرقمية الموزعة القائمة على تكنولوجيا سلسلة مجموعة البيانات "البلوكتشين") يمكن أن تساهم في توفير آليات مدفوعات عابرة للحدود، تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية و المردودية مقارنة بالمصارف التقليدية أو شركات تحويل الأموال التي تعتمد على علاقات المراسلة المصرفية وبذلك يمكن التخفيف من حدة التحديات التي يفرضها انقطاع علاقات المراسلة المصرفية في بعض البلدان.
- ✓ الاستقرار والنزاهة في القطاع المالي: من الممكن أن تسهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي بتخفيض تكاليف التشغيل في المصارف وتسهيل تحليل البيانات الضخمة لإدارة المخاطر وكشف الاحتيال، وفي ظل التوترات الجيوسياسية السائدة من جهة وتزايد التعامل مع قضايا مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب من جهة أخرى، سيكون للتكنولوجيا التي تستند إلى البيانات دور مهم في الامتثال للقواعد التنظيمية بعد انتقال البلدان من مرحلة تسنين القواعد التنظيمية لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب إلى مرحلة تنفيذها.
- ✓ العمليات المالية والنقدية: من شأن التحول الرقمي الإسهام في رفع كفاءة تحصيل الإيرادات وأداء المدفوعات الحكومية، بينما يمكن للتوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية أن يحد من الاحتيال ويزيد من فعالية انتقال آثار السياسة النقدية
- تتمثل أهمية التكنولوجيا المالية في العديد من النقاط يمكن حصرها في ما يلي: (بن علقمة و سائح، 2018، صفحة 93)
- تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.

- تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
- تسهيل التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
- يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

ثالثا: أهداف التكنولوجيا المالية

- تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها: (ثامر، 28-29 سبتمبر 2022، صفحة 04)
- ✓ السرعة: خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تعتمد غالبا على التكنولوجيا التقنية لإنجاز الإجراءات والعمليات وهذا يعني توفير وتيرة أسرع للخدمات.
 - ✓ الانتشار: منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية يمكن أن تكون عابرة للحدود حيث يمكنها خدمة عملاء لا ينتمون لرقعة جغرافية واحدة.
 - ✓ تكلفة أقل: تسعى إلى خفض التكلفة الحالية، وبالتالي يسمح لعدد أكبر من المستخدمين للوصول إلى الخدمات المالية وخاصة الشركات والأفراد غير المخدومين مصرفيا.
 - ✓ المقارنة: إذ أن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تمكن العملاء من المقارنة بين العديد من الشركات والمصارف من حيث الخدمة المالية والأسعار.
 - ✓ خصوصية أكثر: غدا أن خدماتها مصممة وفقا برغبة العملاء الشخصية فكل مصرف له حاجات مختلفة عن حاجات المصارف الأخرى ويمكن الوصول لذلك من خلال عدة قنوات.
- وبالتالي يمكن حصر الأهداف التي تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيقها فيما يلي: (المغربي، مصطفى، و حسين، 2020/01/28، الصفحات 3-4)

- تقديم الخدمات المالية بشكل مختلف وجديد وسريع يتلاءم مع ما يشهده العالم من تطورات تكنولوجيا، وهذا الشكل يضمن لشركات التكنولوجيا المالية التميز في طبيعة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات التقليدية الأخرى.
- إتاحة الخدمات المالية لجميع السكان مع استهداف الفئات المهمشة والتي لا تمتلك حسابات مصرفية تمكنها من أداء تعاملاتها المالي.
- تسريع وتسهيل أهداف الحكومات في تحقيق الشمول المالي.
- مساعدة الاقتصاديات العالمية وبشكل خاص اقتصاديات الدول النامية في الوصول إلى أهداف تحقيق الاقتصاد الرقمي التي تبنتها في أجنداتها التنموية.

المطلب الثالث: أسباب لجوء العالم إلى التكنولوجيا المالية والمخاطر والتحديات التي تواجهها

في عصر الثورة الرقمية برزت التكنولوجيا المالية كحل مبتكر وفعال لمواجهة العديد من التحديات التي تواجه القطاع المالي التقليدي، حيث دفعت الحاجة إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، العالم إلى تبني التكنولوجيا المالية كأداة أساسية لتحقيق هذه الأهداف، ومع ذلك لا يخلو هذا التوجه نحو الرقمنة المالية من التحديات والمخاطر.

أولاً: أسباب لجوء العالم إلى التكنولوجيا المالية

هناك العديد من العوامل أدت إلى ظهور شركات التكنولوجيا المالية أهمها :

أولاً: أظهرت الأزمة المالية العالمية لعام 2008 للمستهلكين بشكل واضح أوجه القصور في النظام المصرفي التقليدي الذي أدى إلى الأزمة.

ثانياً: ظهور تكنولوجيات جديدة ساعدت على توفير التنقل، وسهولة الاستخدام (التصور المعلوماتي)، والسرعة وخفض تكلفة الخدمات المالية. (بختي و مجاني، 2020، صفحة 99)

تساهم تكنولوجيا "فينتك" في القضاء على عادات التمويل القديمة المتعلقة ببدء عمل تجاري على سبيل المثال، والتي تقتضي اتجاه المستثمر نحو المصرف المحلي الخاص وتقديم طلب الحصول على قرض، كما أنها تبطل العادات المتعلقة بقبول بطاقات الائتمان من جانب الشركات والتي كانت تتطلب حساباً، فشركات التكنولوجيا المالية بحثت عن حلول للمشاكل المتعلقة بالمستثمرين خارج الأنظمة المالية

أما باستخدام التكنولوجيا المالية فالتمويل يعتبر عمالاً جماعياً أو الدفع عبر الهاتف المحمول، خدمات تحويل الأموال هي ثورة في الطريقة التي تبدأ بها الشركات الصغيرة ، وقبول المدفوعات ثم انتشارها عالمياً، فهي بالتالي تسهل عمليات بدء الأعمال التجارية، والتمويل الجماعي هو جمع سريع للمال وبتكلفة زهيدة في جميع أنحاء العالم والذي كان من المستحيل أن يتم قبل ذلك فهي تقصر الجدول الزمني لبدء أعمال الشركات من اجتماعات تستمر عدة أشهر إلى أسابيع قليلة، فهي تسهل عملية العثور على رأس المال اللازم لبدء عملية التشغيل. (اوقاسم و حمدي، 2019، الصفحات 403-404)

وبالنسبة للأسباب التي جعلت هذا الانتشار السريع عبر كافة الدول التي تستثمر فيها رؤوس أموال كبيرة، في مجال التكنولوجيا المالية، وتطور معدلات الاستثمار فيها بوتيرة سريعة جداً، تتمثل فيما يلي: (حرفوش، 2019، الصفحات 728-729)

- حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع مجال التعامل بالتكنولوجيات المصرفية، بالإضافة إلى التطور الهائل في تقنيات الدفع الإلكتروني؛

- سهولة الوصول إلى شرائح سكانية أوسع، من خلال العالم الافتراضي ومواقع التواصل الاجتماعي؛
- سهولة التعامل في عالم التكنولوجيا المالية "الفينتك" مقارنة بالعالم التقليدي الذي يستوجب التعامل فيه على الأقل فتح حسابات مصرفية في الداخل والخارج.

- ضآلة التكلفة في التعامل في التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول إلى خدمات جيدة دون دفع تكاليف كبيرة.
- يرجع انتشار التكنولوجيا المالية إلى التطور الهائل في الصناعات التكنولوجية الممكن استخدامها في المجال المالي، مثل الحواسيب والهواتف الذكية بالإضافة إلى آلات السحب والدفع، مع تطور البرامج الإلكترونية المسيرة للتحويلات المالية والاستثمارات في المجال

المالي عن بعد، فقد أصبحت المصارف الالكترونية منتشرة في العالم، وباتت البورصات العالمية تطرح منتجات مالية قابلة للتداول الكترونياً، بالإضافة إلى مساعدة التكنولوجيا الحديثة في ظهور العملات الالكترونية (العملات المشفرة). (علاش، 2019، الصفحات 332-333)

ثانياً: مخاطر التكنولوجيا المالية والمصرفية

على الرغم مما تحققه التكنولوجيا المالية والمصرفية من مزايا متعددة خدمت القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير، إلا أنه وجدت مخاطر مصاحبة لاستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المصارف والمؤسسات المالية. يختلف الكتاب والباحثون في تصنيف المخاطر التي تنجم عن استخدام التكنولوجيا المالية والمصرفية، فمنهم من صنفها إلى مخاطر داخلية وخارجية، ومنهم من صنفها إلى مخاطر تصيب الممتلكات المادية وغير المادية والمتمثلة بالأضرار المحتملة، والتي تصيب العمليات، وقد تجسدت هذه المخاطر المادية في الآتي:

- سهو وخطأ معين: والذي يتمثل بقيام العاملين على الأنظمة المالية باقتراف أخطاء ناجمة عن عدم المعرفة أو عن السهو فتؤدي إلى إحداث أضرار بالمعلومات والأنظمة المبرمجة
- الخيانة من قبل العاملين على الأجهزة الإلكترونية: ويتمثل ذلك من خلال قيام العاملين على الأجهزة التابعة للمصرف أو المؤسسات المالية سواء الأجهزة الموجودة داخل أو خارج المصرف بأعمال تخريبية خاصة إذا لم تتوفر أنظمة أمنية لحماية النظم الآلية مما يوفر مجالات عديدة لاختراق هذه الأنظمة التكنولوجية من قبل المجرمين.
- الاختراق من قبل أشخاص خارجيين: ويتمثل ذلك بمحاولة بعض الأشخاص باختراق الأنظمة المالية والمصرفية بهدف العبث والسرقة وإنجاز عمليات مالية ومصرفية غير مشروعة لا توافق المؤسسات المالية والمصارف على تقديمها أو تكون بحاجة إلى أخذ موافقات عليها. (زواويد و حجاج، 2018، صفحة 69)

ثالثاً: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية

تواجه التكنولوجيا المالية عدة تحديات تختلف باختلاف المخاطر التي قد تنجم جراء تطبيقها، والتي قد تؤثر على الأهداف الأساسية لأي نظام مالي بضمان استقراره وتحقيق نمو اقتصادي وكذا ضمان حقوق العملاء الماليين وأمانهم، أهم هذه التحديات هي:

- التحدي الرئيسي الذي يواجه التكنولوجيا المالية هو خلق بيئة موحدة تضم المصارف ومقدمي الخدمات المصرفية تحت إشراف وتنظيم مناسبين، فإدخال التكنولوجيا الرقمية يسم بمطابقة مباشرة بين المقرضين والمستثمرين بالرغم من أن مهمة التمويل ليست بتلك البساطة، فالشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية يتوجب عليها احترام الاعتبارات التنظيمية التي تفرضها السلطات التشريعية في المجال.
- التكنولوجيا الرقمية والمالية هي بمثابة فرصة للحد وتخفيض التكاليف الهامشية وكذا اكتساب المزيد من الإنتاجية العملية التي قد تنطوي على تراكم كبير للأصول غير الملموسة التي يصعب تقييمها في أسواق رأس المال، الأمر المؤدي لغموض في الصناعة المالية وخلق خصوصية مميزة وتنظيمات وقوانين نافذة، فالانترنت أدت لتوحيد الأسواق وتعدد الأنشطة الاقتصادية المشاركة فيه ما قد يشير أسئلة خطيرة حول التنسيق المالي على المستوى الوطني ومن ثم الدولي.

- اللوائح التنظيمية ستكون أخف على شركات التكنولوجيا المالية ما قد يؤثر سلباً على المنافسة بين المصارف والداخلين الجدد، مثل نظام المدفوعات ومنصات التمويل الجماعي لهاته الشركات تتعدى على الأعمال التقليدية للمصارف على الرغم من محاولة الأخيرة للتكيف مع البيئة الجديدة، فالمنافسين الجدد في متناولهم استخدام المعلومات غير المتاحة لجذب عملاء المصارف وتوطيد العلاقة معهم بناء على برامج معلومات، في هذه الحالة تواجه شركات التكنولوجيا المالية تحدي الحصول على تراخيص مصرفية لأجل إثارة أعمالها المربحة على حساب هذه المصارف، فالمصارف التقليدية تركز على الأعمال بينما تركز شركات التكنولوجيا المالية بشكل أكبر على العملاء.

- عدم تكيف التنظيم مع مختلف أنواع التكنولوجيات المالية بالتركيز على وظائفها أو بالإصلاح الجذري من خلال سن أنظمة خاصة أو بتقديم إعفاءات مخصصة بالتكنولوجيا المالية والتي يطلق عليها المختبرات التنظيمية. (أوقسام و عبد الرحيم، 2019، الصفحات 329-330)

المطلب الرابع: دور التطورات التكنولوجية في رقمنة الخدمات المصرفية

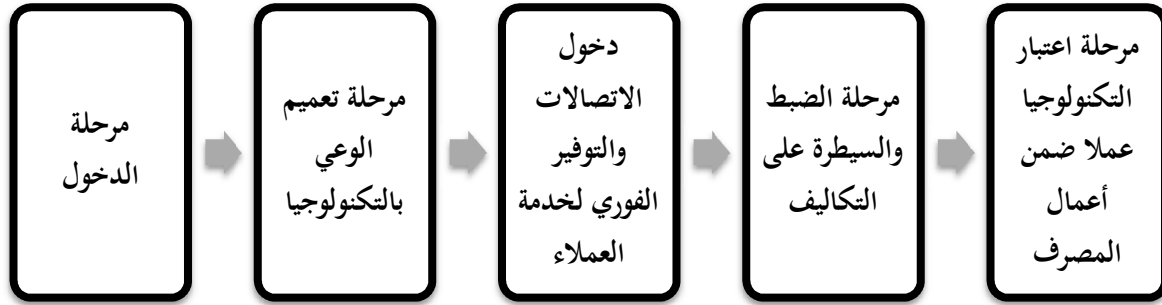
تعد الرقمنة في الخدمات المصرفية أحد أهم أوجه التكامل بين التكنولوجيا والقطاع المالي، حيث أصبحت تقنيات مثل الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، وتقنية البلوكشين جزءاً أساسياً من البنية التحتية للمصارف الحديثة، وبفضل هذه التطورات تمكنت المصارف من تقديم خدمات رقمية متطورة.

أولاً: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي

لقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بخمس مراحل وهي: (الحداد، شقيري، محمود، و الزرقان، 2012)

1. مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية.
2. مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا: وهي المرحلة التي بدأت لتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال.
3. مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمة العملاء: مثل مركز خدمة العملاء (call center)
4. مرحلة الضبط والسيطرة على التكاليف: وهي مرحلة ضبط الاستثمار بالتكنولوجيا.
5. مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال المصرف: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، وتحسين الضبط على الصعيد العملي، وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

الشكل 7: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المعلومات المذكورة سابقاً

ومن هنا كانت بداية العمل المصرفي الإلكتروني واعتماد المصارف على إستراتيجية خاصة بالصيرفة الإلكترونية من خلال تقديم الخدمات المصرفية عبر فروعها، وبالتالي طريقة الارتباط بالعميل، وهل سيتم ذلك من خلال الركائز الإلكترونية أم من خلال الفروع المصرفية أو من خلالها معاً، وضرورة الاختيار بين امتلاك برامج جاهزة أو تطويرها داخل المصرف، وتؤكد التجارب العالمية أن شراء البرامج الجاهزة المتخصصة هي الطريقة الأكثر فاعلية بحيث يجري المصرف متطلبات واحتياجات العصر، فالعمل المصرفي الإلكتروني يجب أن يشكل أداة مساعدة وليس أداة طارئة لضمان التواصل بين المصرف وزبائنه، مع التوضيح للعميل ما أمكن بأن وضع المصرف الركائز الإلكترونية في إطار الخدمات والمنتجات التي يوفرها له هي لتسهيل أعماله وتلبية متطلباته، وليس قناة لمنع الاحتكاك الدائم بينه وبين مصرفه. (الشمري و العبدالات، 2008، صفحة 27)

ثانياً: دور التكنولوجيا المالية في قطاع الخدمات المالية

تهدف المصارف من خلال التكنولوجيات الجديدة لهدفين هما: الكسب المستمر لعملاء جدد، وخفض تكاليف الخدمات المصرفية المقدمة، وأصبح من الضروري على المصارف أن تتبع هذا الأسلوب لإرضاء عملائها والاحتفاظ بعلاقات مالية مع المصارف الأخرى من داخل وخارج بلدانها حتى تستمر في المنافسة وتحافظ على بقائه. (بوخاري، 2021، صفحة 346)، تلعب التكنولوجيا المالية دوراً محورياً في قطاع الخدمات المالية والمصرفية، يتمثل هذا الدور في الآتي: (زواويد، 2021، الصفحات 8-9)

- تحسين آليات جذب العملاء: تمتد خدمات الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى مناطق جغرافية واسعة النطاق، ما يتيح فرصة أمام تلك الشركات لجذب عدد كبير من العملاء.
- معالجة أسرع للمعاملات المعقدة: أصبح من الأسهل معالجة المعاملات المالية المعقدة بشكل أسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح، ما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في هذا القطاع.
- شمول مالي أفضل: تمكن التكنولوجيا المالية الأفراد والشركات من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم، سواء على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، حيث يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة

- خفض تكلفة الخدمات: في كثير من الأحيان، لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية" إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، ما يؤدي إلى انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء، بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل طلبات القروض.
 - تقديم التحليلات المالية المتقدمة: تمكن تلك التقنية من تقديم التحليلات المالية المتقدمة، وذلك من خلال توافر مخزون ضخم للبيانات، ما يمكن المؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء وتفضيلاتهم، والتي تم تجاهلها من قبل المؤسسات المالية التقليدية.
 - نقل المعرفة وتحقيق الشفافية: تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام رأس المال والموارد، وإدارة الملكية الفكرية والأصول، كما تساعد على تعزيز الشفافية التي من شأنها أن تحسن من ثقافة المؤسسات.
 - تحقيق الاستقرار المالي: تحد تلك التقنية من المنافسة بين الشركات التكنولوجية الناشئة والبنوك القائمة، ما يقلل من إمكانية تجزئة القطاع المصرفي، وسوق الخدمات المالية والمصرفية، ومن ثم تقليل المخاطر التي قد تنتج عن تزايد المنافسة.
- إن قدرة المصارف التجارية على الاستمرار في تقديم الخدمات المصرفية مرتبط بالقدرة على الانفتاح على الابتكارات المالية المبنية على التكنولوجيا وقبولها لدى العملاء فقد باتت إنجازات التقدم التكنولوجي تطمس حدود كل الشركات المالية والقطاع المالي، إذ أصبح مقدمو الخدمات والمنتجات المالية يسايرون التطورات التي تحصل في منظومة التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي للخدمات المالية والتنظيم والرقابة من ناحية أخرى، وكيفية تفاعله، من جانب آخر تحظى الخدمات المصرفية الإلكترونية باهتمام كبير من الباحثين وإدارة المصارف التجارية نظرا للدور الأساسي المهم والفعال للخدمات المصرفية لدى الأفراد ومنظمات الأعمال. (عليما و الدلاييح، 2023، صفحة 04)

المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الرقمية

شهدت العقود الأخيرة ثورة تكنولوجية غيرت ملامح العديد من القطاعات، وكان القطاع المصرفي من أبرز المستفيدين من هذه التحولات، فقد أتاح التقدم التكنولوجي للمصارف إمكانية تقديم خدمات مبتكرة تعتمد على الرقمنة، وقد أجبرت التطورات التكنولوجية المصارف على تبني خدمات أكثر تطوراً من أجل تلبية احتياجات عملائها ومن أجل المنافسة في السوق لذلك لجأت لتقديم الخدمات المصرفية الرقمية.

المطلب الأول: تعريف وخصائص الخدمات المصرفية الرقمية

في ظل التحولات الرقمية التي يشهدها العالم أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية أحد الأعمدة الأساسية التي تركز عليها المصارف الحديثة لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة وتعزيز التنافسية في سوق الخدمات المالية، تمثل هذه الخدمات نقلة نوعية في كيفية تقديم العمليات المصرفية، حيث تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتوفير خدمات مالية مبتكرة وسهلة الوصول، دون الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية.

أولاً: تعريف الخدمات المصرفية الرقمية

تعرف بأنها خدمات مصرفية عبر الانترنت أي قائمة على شبكة الويب العالمية حيث يمكن للمستخدمين الوصول على حساباتهم المصرفية باستخدام الانترنت ويمكنهم إجراء معاملات مالية كدفع فواتير الكهرباء ومراجعة كشف حساباتهم المصرفية الخاصة على مدار 24 ساعة. (Rahi & Mazuri, 2018, pp. 3-4)

هي مجموعة العمليات المصرفية التقليدية والمبتكرة التي يؤديها المصرف للعميل بواسطة وسائل الاتصال الإلكتروني، كشبكات الاتصال (الانترنت والهواتف الذكية) وغيرها من الوسائل المتطورة، وتقتصر الاستفادة من هذه الخدمات على العملاء المشاركين والمؤسسات الحكومية وفق شروط تضعها المصارف. (علي، ٢٠١٩، صفحة 24)

هي عبارة عن نظام قائم بذاته من خلال مواقع الكترونية تقدم خدمات مصرفية ومالية وإدارية شاملة لها وجود مستقل على الشبكة الالكترونية قادر على ربط العميل بالمصرف و الوصول لحساباته أو أية معلومات يريدونها عن بعد. (مسعودي، 2016، صفحة 20)

تعرف بأنها تلك الخدمات التي توفر القدرة على إجراء المعاملات المصرفية من المنزل (أو المكتب) باستخدام الهاتف أو التلفزيون أو الكمبيوتر الشخصي، مثل مراجعة أرصدة الحسابات الجارية، ودفع الفواتير، فتح حسابات جديدة، والتقدم بطلب الحصول على قروض... (cronin, 1998, p. 33)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج بأن الخدمات المصرفية الرقمية هي الأنشطة أو العمليات المصرفية التي تقدمها المصارف لعملائها بطريقة مبتكرة و من خلال مجموعة من الوسائل الحديثة خاصة الانترنت، سواء كانت هذه الخدمات مبتكرة وجديدة أو تقليدية ويتم تقديمها بشكل متطور، وذلك من اجل ربط العميل بمصرفه في أي وقت وتسهيل وصوله إلى حساباته.

ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية الرقمية

يمتاز هذا النوع من الخدمات بعدة خصائص تميزه عن غيره، يتمثل أهم هذه الخصائص في: (ديدوش و حري، 2022، صفحة 24)

✓ **ليس لها قيود زمنية:** من أهم الخصائص التي تتميز بها المصارف الالكترونية أنها تقدم خدماتها لعملائها طوال الوقت دون التقيد بأوقات عمل معينة كالبنوك التقليدية، أي دون أن تكون هناك إجازات للموظفين مثلاً أو غياب موظف ما، أي أنه لا توجد أي معوقات من أي نوع لأي نوع من الخدمات التي تقدمها تلك المصارف الالكترونية، فهي تقدم كافة خدماتها في كافة أيام الأسبوع وطوال ساعات اليوم.

✓ **سهولة الاتصال بالمصرف:** حيث يقوم العميل بالاتصال بالمصرف من أي مكان عن طريق الانترنت، فيرد عليه المصرف ممثلاً في جهاز الرد الآلي ليستعلم من العميل عن رقمه السري المخصص له من المصرف فيدخله العميل وعندئذ يكون العميل قد دخل المصرف الالكتروني، وتتم كافة الإجراءات التي يريدونها في ثوان محددة.

✓ **التقليل من الوثائق الورقية للمعاملات:** إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات تتم بين العميل ومقدم الخدمة المصرفية إلكترونياً دون استخدام ورق ووثائق رسمية.

✓ **إمكانية تسليم الخدمات إلكترونياً:** وذلك دون حاجة العميل للذهاب إلى المصرف وبذل جهد ووقت، إذ يمكن تسليم الخدمة إلكترونياً، وتوفير الوقت والجهد، على سبيل المثال كشوفات الحساب والأرصدة.

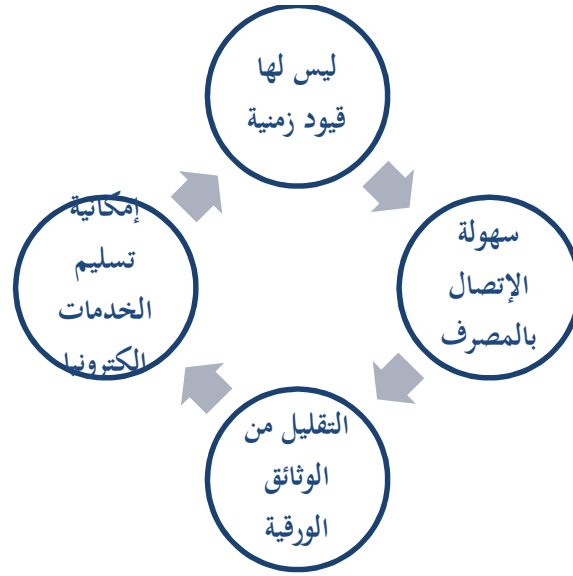
أي أنها تتميز بخصائص يمكن حصرها باختصار في: (بوراس و بريكة، 2013، صفحة 117)

- التطور السريع نظراً لارتباطها بالتطور التكنولوجي المستمر، وتلبية توقعات العملاء المتغيرة بشكل دائم.
- الانتشار الجغرافي الواسع والعريض.
- التكامل بين تطبيقات الصيرفة الالكترونية وإطار نظم المصارف المحوسبة (Core Banking System).
- اعتماد المصارف على نظم برمجية مصرفية جاهزة.
- في هذا النوع من الخدمات أهم شيء هو تسهيل تقديم الخدمة المصرفية للعميل، فالمصرف يضع أمامه توزيعاً جغرافياً لكافة فروعه وعليه استغلال جميع فرص التكنولوجيا ومنها شبكة الانترنت التي تساعد على تحقيق أهدافه ومنها التسويقية على وجه الخصوص.

وتتميز أيضاً ب: (وافي و بوزيان، 2022)

- فتح المجال أمام المصارف صغيرة الحجم.
- عدم إمكانية تحديد الهوية.
- إمكانية تسليم الخدمات إلكترونياً.
- سرعة تغيير القواعد الحاكمة

الشكل 8: أشهر خصائص الخدمات المصرفية الرقمية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المعلومات المذكورة سابقاً

المطلب الثاني: أبعاد الخدمات المصرفية الرقمية ومميزاتها وأهدافها

في عصر التحول الرقمي المتسارع أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية ضرورة حتمية لتحقيق التميز في القطاع المصرفي وتلبية تطلعات العملاء المتزايدة، تهدف هذه الخدمات إلى تحسين تجربة العملاء من خلال توفير حلول مبتكرة وفعالة، كما تتوفر الخدمات المصرفية الرقمية على مميزات تجعلها خياراً استراتيجياً للمصارف الراغبة في تحقيق الريادة في سوق تنافسي.

أولاً: أبعاد الخدمات المصرفية الرقمية

تشمل أبعاد الخدمة المصرفية الرقمية عدة جوانب رئيسية، منها الجانب التكنولوجي الذي يعتمد على استخدام تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والبلوكشين، والجانب التشغيلي الذي يهدف إلى تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتقليل التكاليف، بالإضافة إلى ذلك هناك الجانب الإنساني الذي يركز على تلبية توقعات العملاء من حيث السرعة والمرونة.

تقديم الخدمات المصرفية الرقمية: تخضع الخدمات المصرفية للتطورات المستمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية من الأساسيات المقدمة للأفراد لأنها تعكس توقعات العملاء ورضاهم، يعمل على تقديم خدمات مصرفية تقليدية أو مبتكرة من خلال شبكة إلكترونية، مع وصول محدود للمشاركين وفق شروط محددة يحددها المصرف.

تكلفة الخدمات المصرفية الرقمية: على الرغم من إدراك المصارف أن رضا العملاء يعد مطلباً أساسياً لتحقيق الربحية في الأجل الطويل إلا أنها لا تهدف إلى تحسين إرضاء العملاء والعاملين عند أي تكلفة، ولكنها تهدف إلى إدارة هذه العلاقات وكذلك مسببات الربحية من أجل تحسين الأداء ومن ثم الربحية ولتحقيق ذلك على المصارف تحديد الخدمات الأكثر والأقل ربحية لقاعدة العملاء مع إدارة هذه العلاقات، ويمكن تحقيق أهداف المصارف باستخدام نظام التكلفة للخدمات.

سرعة الخدمات المصرفية الرقمية: تشهد المصارف انتشارا واسعا لعروض الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث أصبحت جودة وسرعة وكمية الخدمات الإلكترونية من العوامل الأساسية في ساحة المنافسة بين المصارف التجارية لجذب العملاء، ومع ذلك فإن استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لا يزال أقل من المستوى اللازم.

لا يعتمد نجاح أي خدمة مصرفية إلكترونية أو خدمة إلكترونية أخرى على مزود الخدمة وطبيعة هذه الخدمة فقط، تلعب العديد من العوامل دورا مهما في تحفيز الأفراد على تبني التكنولوجيا لتنفيذ هذه الخدمات إلكترونيا، أحد العوامل هو قدرة الفرد على فهم هذه الخدمات وفوائدها، والتي يجب أن تكون متاحة داخلها، وإذا كانت هذه الخدمة تعمل على توفير مزايا تفوق الأساليب التقليدية، فهذا يشجع الأفراد على استخدام الخدمات الإلكترونية، فالمزايا المادية مثل انخفاض تكلفة الخدمة يعتبر عامل آخر لتبني الخدمات الإلكترونية، فتكلفة الخدمة الإلكترونية تمثل جزء بسيط من تكلفة الخدمات التقليدية، فموقع مزود الخدمة لا يعتبر عائق أمام تبني الأفراد للخدمة الإلكترونية على اعتبار أنه يمكن الوصول إلى مزود الخدمة من خلال الإنترنت من أي مكان وفي أي وقت ، كان لحجم المخاطر ودرجة أمان الخدمات الإلكترونية والمركز المالي لمزود الخدمة وحجمه دور كبير في تبني العملاء لهذه الخدمات. (الزعيبي و العفيف، 2023، الصفحات 254-255)

ثانيا: مميزات الخدمات المصرفية الرقمية

- توفر الخدمات المصرفية الرقمية العديد من المزايا لعملائها نذكر أهمها: (وافي و داودي، 2017، الصفحات 9-10)
- منح للعملاء قدرة أكبر لاختبار الخدمة المصرفية الأكثر ملائمة لهم وهذه الميزة التي توفرها الانترنت تعتبر نقلة نوعية في علاقة المصارف مع عملائها، أي إذا كانت الخدمة المطلوبة غير متوفرة لدى المصرف المختار على الانترنت أو أن سعرها غير تنافسي فإن العميل سيتحول بسهولة إلى مصرف آخر له موقع على الانترنت.
 - تقديم الخدمات المصرفية طوال أيام الأسبوع وعلى مدار 24 ساعة/24 ساعة، بمعنى خدمة متواصلة 365 يوم في السنة بما فيها أيام العطل والأعياد، ودعم الالتزام بمواعيد عمل المصرف الرسمية.
 - تمكين العميل من الاطلاع على الحساب بالإضافة إلى معرفة أسعار الفائدة، أسعار الصرف، مواعيد استحقاق القروض.
 - سهولة إجراء التحويلات المالية من حساب لآخر.
 - إمكانية الاتصال بموقع المصرف من أي مكان في العالم، المكتب، المنزل، مقاهي الانترنت حيثما وجدت خدمة الانترنت.
 - توفر درجة الأمان والسرية بدرجة عالية والدقة.
 - إمكانية الحصول على خدمات مصرفية سريعة ومريحة وبتكاليف منخفضة .
 - إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية المطلوبة في الوقت والمكان المناسب.

ثالثا: أهداف الخدمات المصرفية الرقمية

تهدف المصارف من خلال تقديم الخدمات المصرفية الرقمية إلى مجموعة من الأهداف نذكر أهمها: (الحداد، نور، موسى، و الزرقان، 2012، الصفحات 57-58)

- وسيلة للمصارف من أجل تعزيز حصتها في السوق المصرفي.
- تساهم في تخفيض التكاليف.

- تعتبر كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية.
- إتاحة المعلومات عن المصرف دون عناء التنقل لمقر المصرف.
- حصول العملاء على الخدمات المصرفية وغير المصرفية في أي وقت وأي مكان.

المطلب الثالث: أهمية الخدمات المصرفية الرقمية ومحدداتها

أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية جزءاً أساسياً من إستراتيجية المصارف لتعزيز كفاءتها وزيادة قدرتها على تلبية احتياجات العملاء في العصر الرقمي، تكتسب هذه الخدمات أهمية متزايدة لما توفره من مرونة وسرعة في إجراء العمليات المصرفية إلى جانب دورها في تحقيق الشمول المالي.

أولاً: أهمية الخدمات المصرفية الرقمية

أدركت المصارف في الآونة الأخيرة أن الخدمات المصرفية الرقمية بمثابة الحبل السري الذي يربط بينها وبين عملائها، فإذا ضعف أو انقطع كان هذا بمثابة انتقال العميل إلى مصرف آخر، وكلما اشتد هذا الحبل قوة كلما زاد ولاء العميل للمصرف، وتمكن الخدمات المصرفية الرقمية المصارف من الوصول إلى العملاء في أي مكان، مما يكسر الحاجز المكاني لتقديم الخدمات، ومما يساعد على الوصول لعملاء جدد عن طريق وسيلة تفاعلية منخفضة التكلفة من خلال الانترنت. (القزاز، 2018، صفحة 50)، أي أن للخدمات المصرفية الرقمية أهمية كبيرة نخلصها في أهم العناصر التالية: (الحاج، 2012، الصفحات 16-17)

تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف لإجراء المعاملات: إذ أن العميل لا يحتاج الانتقال إلى المصرف أي عدم الحادة لإنشاء فروع جديدة للمصارف خاصة في المناطق المعزولة جغرافياً بل يكفي إجراؤها عن طريق الخدمات المصرفية الرقمية للمصرف وذلك عن طريق الانترنت، الهاتف النقال، الرسائل القصيرة.

الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى: إن تسويق الخدمات المصرفية الرقمية يمكنها من الحفاظ على حصتها السوقية والقيام أيضاً بزيادتها وذلك من خلال الأساليب المختلفة التسويقية التي تساعد مواكبة تطور الخدمات المصرفية الرقمية المختلفة عن طريق تكنولوجيا الاتصالات.

زيادة ارتباط العملاء بالمصرف: إن قيام المصرف بتقديم معاملاته بشكل رقمي تساعد بامتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع عملائه مما يؤدي إلى زيادة ارتباطهم بهذا المصرف والولاء له دون غيره.

إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: من أهم مميزات الخدمات المصرفية الرقمية إمكانية وصولها إلى شريحة كبيرة من العملاء دون التقيد بزمان أو مكان.

تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: إذ أصبحت هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي مصرف تقديمها إلى عملائه إلا بشكل رقمي أو عن طريق الانترنت لما تتميز تلك العمليات بالدقة والسرعة في الأداء.

ثانياً: محددات تبني الخدمات المصرفية الرقمية

إن نجاح وانتشار استخدام الخدمات المصرفية الرقمية أو غيرها من الخدمات لا يعتمد فقط على مزود الخدمة وطبيعة هذه الخدمات فهناك عوامل عدة تلعب دوراً رئيسياً في تشجيع الأفراد على تبني التكنولوجيا لتنفيذ الخدمات المصرفية الكترونياً أو رقمياً

(بن زايد، بودخيل، و بن شلاط، 2020، صفحة 117)، هذه الأخيرة تعمل على تغيير طريقة قيام عملاء المصرف بإجراء المعاملات المصرفية، وهذا أدى إلى عدم الحاجة لزيارة المصرف لأداء الأنشطة المصرفية، حيث أصبح من الممكن لعملاء المصارف القيام بهذه الأنشطة في كل مكان تقريبا طالما لديهم أجهزة متصلة بالإنترنت، أما بالنسبة للمصارف أدى هذا الابتكار الجديد إلى ظهور حاجة لتقييم العوامل التي تؤثر على قبول و استخدام الخدمات المصرفية الرقمية بحيث تساعدهم في تطوير واستحداث استراتيجيات مناسبة لتعزيز استخدامها، هناك العديد من العوامل التي وجدت للتأثير على الأفراد لتقبل التكنولوجيا. (الرواش، محمد التل، و العمر، 2020، صفحة 378)، تتمثل أهم محددات تبني الخدمات المصرفية الرقمية في النقاط الأربع التالية: (نايلي و بيرى، 2022، الصفحات 639-640)

جودة الشبكة: الجدير بالذكر أن ما يحسن جودة الشبكة يتمثل في عدم انقطاعها عن المستخدم، وسرعتها وإمكانية التعامل معها بشكل يسير، كما أن جودة الشبكة العالية توفر للعميل سرعة الوصول إلى المعلومات التي يريدها وتتوافق مع عصر السرعة في الحصول على المعلومات وتداولها.

سهولة الاستخدام: القدرة على استخدام النظام بسهولة في ظل محددات الراحة والثقة والرضا على نحو فعال من قبل مجموعة محددة من المهام ضمن نطاق معين، حيث أن هناك تأثير كبير لدرجة السهولة والصعوبة التي يواجهها العميل لاستخدامه للخدمات الرقمية تنعكس سلبا على ميول العملاء لتبني هذه الخدمات.

الأمان والخصوصية: خصوصية المعلومات التي تتضمن القواعد التي تحكم جميع إدارات البيانات الخاصة كمعلومات بطاقة الهوية والمعلومات المالية، أما الأمن المعلوماتي فيعبر عن الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية.

ثقة العملاء: الثقة هي التأثير الإيجابي المباشر على رغبة المتعاملين في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية، حيث أثبتت الدراسات أن عامل الثقة هو الأكثر أهمية بالنسبة للمستخدمين وخاصة مستخدمي الانترنت، ولها تأثير كبير على اعتماد الخدمات المصرفية الرقمية.

المطلب الرابع: أنواع الخدمات المصرفية الرقمية

تشمل أنواع الخدمات المصرفية الرقمية مجموعة واسعة من الأنشطة، حيث تقدم المصارف مجموعة متنوعة من الخدمات التي تهدف إلى تلبية احتياجات العملاء المتغيرة، يمثل تنوع هذه الخدمات استجابة للطلب المتزايد على حلول مالية أكثر سهولة ومرونة، مما يتيح للعملاء إدارة أموالهم والوصول إلى الخدمات المالية دون الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية.

أولا: أجهزة الصراف الآلي

هي الماكينة التي تجمع بين جهاز الحاسوب ونظام حفظ السجلات وقيمة النقد في وحدة واحدة ، مما يسمح للعملاء بالدخول لنظام حفظ سجلات المصرف باستخدام بطاقة بلاستيكية تحتوي على رقم التعريف الشخصي (PIN) أو عن طريق إدخال رمز معين في جهاز الحاسوب مرتبط بالسجلات المحوسبة للمصرف، أيضا هوالة الكترونية تسمح للعملاء بالحصول على الودائع نقدا، وتحويل الأموال من حساب إلى آخر، والتحقق من الأرصدة، ولا يقوم العميل بدفع اجر إضافي للحصول على الخدمة إذ تكون

متاحة للاستخدام 24 ساعة في اليوم، وهذا لا يؤدي فقط إلى معاملات أرخص للمصرف ولكن أيضا يوفر المزيد من الراحة للعملاء بسبب تكلفتها المنخفضة. (عباس، 2020، صفحة 159)

وتنقسم أجهزة الصراف الآلي إلى قسمين مختلفين هما: (جلاليلة، وافي، و بن يبا، 2020، صفحة 112)

أ. الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB): وتسمى أيضا INTERNL ATM آلة الصراف الداخلية وهي جهاز يسمح بسحب النقود الورقية عن طريق استخدام البطاقة المصرفية، وإدخال رمز سري يسمح ثم يتم خصم المبالغ المسحوبة من حساب العميل. ب. الشباك الآلي للأوراق النقدية: ويطلق عليها بالإنجليزية Off Permits ATM حيث يسمح هذا الجهاز بإجراء العديد من العمليات دون التدخل المباشر لموظفي المصرف، على مدار 24 ساعة وبالخصوص لعملاء المصرف المالك لجهاز GAB، ومن الخدمات التي يوفرها طلب دفتر الشيكات، تحويل الأموال من الحساب المصرفي إلى حساب آخر داخل المصرف، الدفع النقدي...، ويستخدم هو الآخر عن طريق البطاقة المصرفية والرقم السري للاستفادة من خدماته.

ثانيا: نقاط البيع الإلكتروني

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها باستخدام بطاقات بلاستيكية أو ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه الإلكتروني بتمرير هذه البطاقة داخل الآلة المتصلة إلكترونيا بحاسوب المصرف. (مسعودي، 2016، صفحة 24)

تسمح هذه الخدمة بتسديد قيمة مبلغ مشتريات العميل من سلع وخدمات، وذلك من خلال اقتطاعه مباشرة من حسابه وتستعمل هذه الوسيلة بدلا من الدفع نقدا أو إصدار الشيكات، يطلق على أجهزة نهائي نقطة البيع الإلكترونية أيضا الوحدات الطرفية عند نقاط البيع، ويتم تركيبها في المحلات التجارية ونقاط البيع من طرف المصرف ليتم توصيلها إلكترونيا مع حاسوب المصرف، ويتم استخدامها من طرف العملاء الذين يملكون بطاقات مصرفية يوفرها لهم المصرف طبعاً، ليتم استخدامها في عمليات الشراء عن طريق إدخالها في جهاز نهائي نقطة البيع الإلكترونية وتشكيل الرمز السري الممنوح للعميل من طرف المصرف، و قيد مبلغ المعاملة. (جلاليلة و بن عبد الفتاح، 2019، صفحة 257)

ثالثا: الصيرفة الهاتفية (الهاتف المصرفي)

الهاتف المصرفي عبارة عن آلية تسمح للعميل الاتصال هاتفيا بمصرفه عبر رقم محدد للحصول على المعلومات أو الخدمات التي يريدها، والتي يوفرها هذا النظام، كخدمة الاطلاع على الرصيد، معرفة أسعار العملات، طلب دفتر الشيكات، حيث يرد عليه نظام آلي يسمح له بإدخال رقمه السري للتمكن من التعامل مع حسابه أو من طلب الخدمات التي يؤمنها هذا النظام، وأنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم المصرفية، وتفاذي طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم، وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (بما فيها الإجازات والعطل الرسمية) (كرغلي و بلوناس، 2018، صفحة 149)، يستخدم الهاتف النقال في البداية كقناة اتصال بين العملاء والمصرف عن طريق الاتصال أو الرسائل القصيرة لتأكيد قيام العميل بتنفيذ بعض المعاملات مع المصرف عن طريق الرسائل القصيرة (SMS) Small Message Service ويسمى بعضها خدمة مرسال أو خدمة الرسائل القصيرة، إلا أن التطورات التكنولوجية في عالم الخدمات المصرفية طورت استعمالات الهاتف النقال حتى أصبحت تعرف بالمصارف المحمولة أو المصارف اللاسلكية، وذلك بإقامة قناة اتصال بين العميل والمصرف عن طريق الإنترنت من خلال المحمول (تواقي،

(2010، صفحة 24)، كما يمكن للعميل الحصول على عدة خدمات متاحة عبر الهاتف المحمول من خلال استخدام رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه، والاستعلام عن رصيده، وكذا الخصم منه تنفيذاً لأي عملية مصرفية. (كرغلي و بلوناس، 2018، صفحة 149)، وهناك نوعان من الهاتف المصرفي:

- **المصرف الفوري أو مركز خدمة العملاء Center Call أو الهاتف المصرفي الناطق Phone Banking**: هي قناة إلكترونية يستطيع العميل من خلالها إنجاز معاملات، حيث تقوم المصارف بتشغيل مراكز اتصالات وخدمة العملاء، بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفياً باستخدام رقم سري، وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة. (الحداد، نور، موسى، و الزرقان، 2012، صفحة 65)

- **الهاتف المصرفي المحمول أو الصيرفة المحمولة Banking Mobile**: هي الخدمات المصرفية المتوفرة من خلال ربط جهاز الهاتف المحمول (الجوال) بالمصرف عن طريق الانترنت، وتعطى هذه الخدمة من خلال تطبيقات خاصة يوفرها المصرف يثبتها العميل على جهاز الهاتف المحمول الخاص به، أو من خلال نظام فيديو مزدوج وثنائي الاتجاه لإجراء اتصالات مباشرة بالصوت والصورة، وانتشرت هذه الخدمة نتيجة تزايد استخدام الأجهزة الخلوية والحواسيب المحمولة. (جليلة و بن عبد الفتاح، 2019، صفحة 257)

رابعاً: الصيرفة عبر التلفاز الرقمي

ظل التلفزيون منذ أكثر من عقد من الوسائل الناجحة للإعلام الجماهيري وقد تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح المراسلة من المشترك لمقدمي خدمة الإرسال، وأصبح يطلق عليه التلفزيون التفاعلي أو التفاعلي، وقد بدأ التلفزيون التفاعلي في احتلال موقعه في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم هذه الخدمة بالمشاركة مع مؤسسات مالية لإيصال الخدمة للمشتركين، وأصبح جاذباً حيث أن السعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومات عبر الصورة تفوق تلك التي يتم نقلها عبر تبادل البيانات التقليدي بحوالي ستة أضعاف، إن إدخال المصارف لخدمات هذه التقنية الجديدة ستفتح أبواباً إلى نسبة كبيرة من العملاء خاصة ربوات البيوت بالإضافة إلى فئة المتعاملين الذين لا يملكون حواسيب في منازلهم أو الذين لديهم حواسيب آلية لكنهم يفضلون التلفزة الرقمية نتيجة كونهم أكثر ألفة معها وأكثر معرفة بتقنياتها. (عياش و عباسية، 2016، صفحة 343)

خامساً: الصيرفة المنزلية أو المكتبية (Banking Home)

تعتبر من أحدث الخدمات المصرفية التي تم تطبيقها مؤخراً، وتعتمد هذه التقنية على الاتصال بين الحاسوب المركزي الموجود بمبنى المصرف من ناحية والحاسوب الإلكتروني الشخصي للزبون المتصل بمودم وخط اتصال هاتفي، بحيث تمكن العميل من الاستفسار عن رصيده وطلب كشوف الحسابات، بالإضافة إلى بعض الخدمات المالية كدفع الفواتير والتحويل بين الحسابات.... الخ، وتساهم هذه التقنية في تحرير العميل من ضغوط الوقت والمسافة. (سلاوتي، 2014، صفحة 25)

سادساً: وسائل الدفع الإلكتروني

1. **النقود الإلكترونية**: هي قيمة نقدية مخزنة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعاملين في وسط لا ينتمي للمؤسسة المصدرة لها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات

النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة. (كافي، النقود والبنوك الالكترونية، 2011، صفحة 18)، تتميز النقود الالكترونية بعد خصائص أهمها: (بلبالي، 2018، الصفحات 193-195)

- لها قيمة نقدية: أي أنها تشمل وحدات نقدية لها قيمة مالية مثل مئة وحدة نقدية مثلاً، أي قادرة على شراء السلع والخدمات.
- تفتقد صفة التجانس: معناه أن المصادر المنشئة للنقود الالكترونية قد تنتج نقوداً الكترونية تختلف عن بعضها، وقد يكون هذا الاختلاف في القيمة على سبيل المثال أو من حيث إمكانية شرائها للسلع والخدمات.
- مخزنة على وسيلة الكترونية: ومعنى ذلك أن يتم شحن القيمة النقدية بآلية إلكترونية على وسيلة الكترونية كالبطاقة البلاستيكية، وهذه الخاصية تميزها عن النقود القانونية والائتمانية التقليدية التي تأخذ شكل وحدات نقدية معدنية أو ورقية.
- سهولة الحمل والاستعمال: وهذا لخفة وزنها وحجمها الصغير.

- لا ترتبط بحساب مصرفي: وبهذه الخاصية يمكننا التمييز بين النقود الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية.

2. **الشيكات الالكترونية:** يعتبر الشيك الالكتروني صورة طبق الأصل للشيك الورقي حيث يحتوي على نفس الخصائص والصلاحيات ويترتب عليه ما يترتب على الشيك الورقي ولكن يتم التعامل به الكترونياً وبشكل كامل كما أن الشيك الالكتروني يتطلب وجود برمجية طرف ثالث لتنفيذ عملية دفع الشيك الالكتروني كنظم تساعد التاجر لقبول وإتمام العملية مباشرة من الموقع. (الجداية و خلف، 2009، صفحة 250)، يوفر الشيك الالكتروني العديد من المزايا أهمها: (كردي، 2017، الصفحات 255-258)

- حل مشكلة الشيكات المرتدة والمؤجلة
- التقليل من عمليات غسيل الأموال.
- سهولة استخدام الشيكات الالكترونية.
- انخفاض تكاليف التعامل بالشيكات الالكترونية.
- بعث الثقة في المتعاملين بالشيكات.
- يشمل الشيك كافة المعاملات المالية للأفراد.

3. **المحفظة الالكترونية:** هي برنامج يقوم المستخدم بتنزيله في جهازه الحاسوبي ويخزن به رقم بطاقته الحسائية ومعلوماته الشخصية، وعند التسوق عبر الانترنت وفي المواقع التي تقبل الحافظة الالكترونية، يقوم المشتري بالضغط على حافظته الالكترونية لتقوم بتعبئة النموذج بشكل أوتوماتيكي، ومن أهم الشركات الداعمة للمحافظ الالكترونية شركات فيزا، ماستر كارد، وغيرها (الجداية و خلف، 2009، صفحة 243)

4. **البطاقات المصرفية:** عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف (بلعياش و بن سماعيل، 2014، صفحة 72)، وتنقسم البطاقات الإلكترونية إلى ثلاث أنواع هي:

أ. **بطاقة الحسم (الخصم) الفوري Debit Card:** تسمى بطاقة السحب أو الصرف الآلي أو القيد المباشر، بطاقة الحساب الجاري أو بطاقة الوديعة...، وتمثل أداة وفاء فقط ولا تمنح ائتماناً، بل يدفع حامل البطاقة مستحقاته من الأموال المودعة لديه، وتمنح

هذه البطاقة للعملاء الذين لديهم حسابات لدى المصرف المصدر، وذلك للخصم الفوري من الحساب عند استخدامها بواسطة أجهزة الصراف الآلي، أو أنظمة التحويل الإلكترونية، وتتصف هذه البطاقة بما يلي:

- لا تصدر إلا لمن لديه حساب أو رصيد لدى المصرف.
- لا يسمح المصرف بالسحب إلا ضمن رصيد حاملها.
- تصرف دون مقابل.

- تستخدم في إطار جغرافية الدولة غالباً أو الفروع المربوطة بها. (مسعودي، 2016، الصفحات 56-57)

ب. **بطاقة الخصم الشهري Charge Card:** وهذه البطاقة تختلف عن البطاقة الائتمانية في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للمصرف في خلال الشهر الذي جرى فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر)، ولها عدة مسميات، البطاقة على الحساب، أو بطاقة الصرف المصرفي، أو بطاقة الائتمان المتجددة، أو بطاقة الوفاء المؤجل، وتعتبر Express (American) و Club s'Diner من أهم المؤسسات المصرفية الكبرى المصدرة لهذا النوع من البطاقات ضمن الحد الأقصى المسموح به للعميل في البطاقة، ويتقاضى المصرف عادة عمولة سحب مقدارها 4 %، وفي حالة التأخر في الوفاء يتحمل صاحبها فائدة أو غرامة تأخير تحدد نسبتها مسبقاً، وعند الماطلة بالدفع تسحب منه البطاقة وتلغى عضويته، ويلاحق قضائياً. (زايد، 2021، صفحة 65)، وتتميز هذه البطاقة بما يلي: (مسعودي، 2016، الصفحات 56-57)

- يمكن استخدامها محلياً ودولياً.
- تدفع مقابل رسوم اشتراك أو رسوم تحديد.
- يمكن استخدامها على نحو بطاقة الصراف الآلي.
- يجب أن يكون حساب العميل دائماً لانهقاد الاستخدام.

ج. **بطاقة الائتمان:** هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها المصارف، وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعاملون الحاملون لهذه البطاقة الحصول على ائتمان متفق عليه مع المصارف، وهذا الائتمان يقومون بسداده بعد مدة معينة، وهذه البطاقة فضلاً عن كونها أداة للوفاء أو الدفع مثل بطاقة ضمان الشيك، فإنها تمنح لحاملها ائتماناً مصرفياً قصير الأجل. (عراية، 2012، الصفحات 15-16)، وهي بطاقة تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها وذلك مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر. (محمود، 2022، صفحة 125)، وتتميز البطاقة بما يلي: (مسعودي، 2016، صفحة 58)

- التسديد على دفعات.
- يقوم المصرف بإقراض العميل بسقف أعلى خط الائتمان.
- يلزم صاحبها بدفع رسوم الاشتراك أو العضوية أو رسوم التجديد والفوائد على القروض.

د. **بطاقة ضمان الشيك Checks Guarantee Card:** يتم إصدار هذه البطاقات لضمان الوفاء بالشيكات، وسبب إصدار هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد للعميل يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم المصارف

بدعم عملائها بإصدار هذه البطاقات حيث يضمن المصرف المصدر الوفاء بقيمة الشيكات التي يصدرها العميل، فيضع العميل رقم البطاقة على ظهر الشيك حتى يستطيع التاجر تأكيد سداد الشيك. (تواي، 2010، صفحة 41)

5. البطاقة الذكية Smart Card: تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية والتي هيا عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم تخزين عليها جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية، إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المندكس "Mondex Card" التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا، أهمها: (المغربي م.، 2016، الصفحات 170-171)

- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل.
- سهولة إدارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة
- 6. المقاصة الإلكترونية:** هي عبارة عن عملية تعنى بالتقاص الإلكتروني، وهي عبارة عن عملية التبادل بين المصارف لصور و بيانات الشيكات الممغنطة بدلا عن الشيكات الورقية، ويشرف على ذلك مركز المقاصة الإلكترونية المتواجد على مستوى المصرف المركزي، ليتم تحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد. (جليلة و بن عبد الفتاح، 2019، صفحة 257)، يتميز نظام المقاصة الإلكترونية بمميزات تفي بمتطلبات العمل المصرفي أهمها: (عبد الله، 2012، الصفحات 70-71)

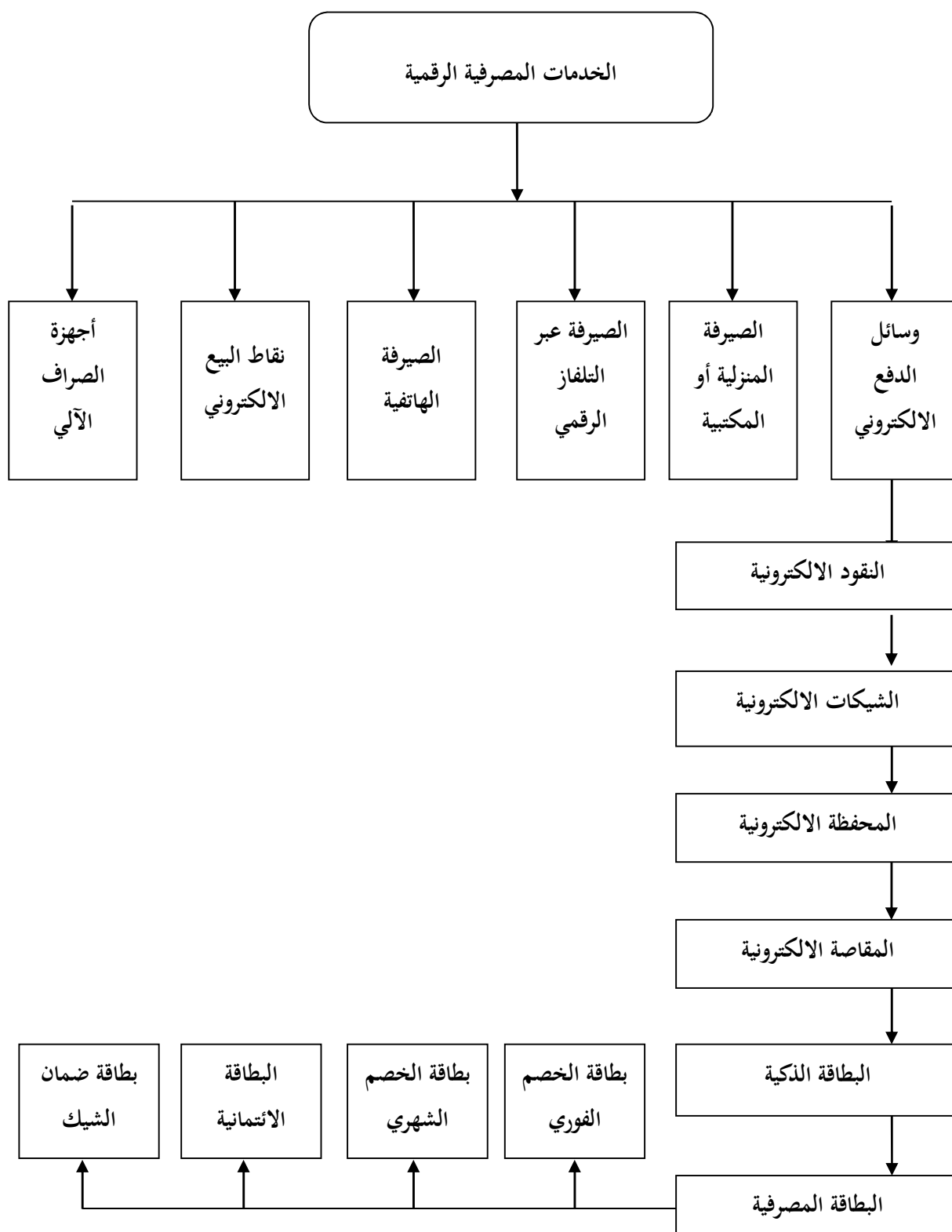
- تحصيل الشيكات خلال دقائق معدودة وبأي عملة معتمدة ويمكن صرف أي شيك نقدا من فرع أي مصرف دون التقيد بتقديره للمصرف المسحوب عليه تحديدا

- إجراء التسوية بين المصارف في أي وقت يتم تحديده أو إجراء أكثر من تسوية خلال اليوم وهناك خاصية إيقاف التبادل الإلكتروني للشيكات المبعدة من المقاصة

- هنالك خاصية الربط والتكامل مع الأنظمة الأخرى كنظام التوقعات والنظام المصرفي ولا بد من الحفظ الإلكتروني الدائم لصور وبيانات الشيكات في أرشيف مركز المقاصة وخاصية تخزين الشيكات وإرسالها لتحصيلها آليا وفقا لتاريخ استحقاقها، ويمكن تحديد مواعيد لتحصيل الشيكات بعد تصنيفها حسب أهميتها أثناء يوم التقاص وتحصيل غرامات على التأخير في الرد عليها من قبل المصارف المسحوب عليها ويتمتع هذا النظام بخواص تأمينية عالية ضد الاختراق ولا تسمح إلا بدخول المستخدمين فقط مما يقلل احتمالات التلاعب والاحتيال.

- نجد أن نظام المقاصة الإلكترونية يتمتع بكل المزايا إلى جانب مزايا تقنية أخرى يجعله قادر على الوفاء بمتطلبات العمل المصرفي والجهاز المصرفي وبالتالي الاعتماد عليه في إحداث النقلة التقنية المطلوبة نوعا وكما لتحصيل الشيكات وأي مستندات دفع أخرى يتم وضع المواصفات الفنية لها مستقبلا.

الشكل 9: أنواع الخدمات المصرفية الرقمية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المعلومات السابقة

المبحث الرابع: مساهمات الخدمات المصرفية في الأداء المالي للمصارف

إن المعاملات المصرفية الرقمية هي موجة المستقبل، بحيث توفر مزايا هائلة للعملاء والمصارف سواء من ناحية المعاملات أو تكلفتها، أو من ناحية تقديم الخدمات بطريقة أكثر كفاءة، فالخدمات المصرفية الرقمية هي تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية، كما تعتبر شبكة الإنترنت هي الوسيط التفاعلي لبيئة الأعمال بوجه عام، حيث أنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية والتأسيسية للفروع، وبالتالي زيادة الأرباح والفوائد، وابتكار برامج جديدة، وتخفيض الخدمات، وجذب العملاء، ودخول أسواق جديدة هذا من وجهة نظر المنشأة. (بوخاري، 2021، صفحة 347)

توصلت العديد من الدراسات التي قدمها الباحثون إلى وجود علاقة ارتباطية بين جودة الخدمات المصرفية والأداء المالي للمصرف، ولكن هذه العلاقة ليست علاقة مباشرة، فلقد أشارت العديد من هذه الدراسات إلى وجود متغير وسيط بين جودة الخدمات المصرفية والأداء المالي للمصرف وهو رضا العميل وولائه، حيث تؤثر جودة الخدمة المصرفية على رضا العميل مما يؤدي إلى بقاءه واستمراره في التعامل مع المصرف، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية والإيرادات ومن ثم على ربحية المصرف، فتقدم المصارف خدمات ذات جودة عالية من شأنها ترك انطباعاً إيجابياً لدى العميل، مما سيؤثر على نواياه المستقبلية في التعامل مع المصرف وهو ما يدل على خلق ولاء لدى العميل إضافة إلى أن المحافظة على ولاء العميل تعني أن المصرف سوف تزيد من العملاء الجدد من خلال الترويج لخدماته سيتحدث عنها العميل الموالي بإيجابية أمام الآخرين، وأن كسب أي عميل جديد يعني إضافة ربحية للمصرف. (فرحي و بن عثمان، 2022، صفحة 05)

المطلب الأول: مساهمة الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز العملاء

في ظل التطورات الراهنة وزيادة حدة المنافسة خاصة في القطاع المصرفي، أصبح من الضروري على المصرف أن يقدم خدماته بمواصفات ومعايير محددة كونها تمثل مفاتيح الجودة فالمنتجات والخدمات المصرفية تعرض من قبل المصارف وفق المواصفات متفق عليها أما التميز يعتبر ثمن النجاح فهو يتطلب أعلى درجات التفاعل مع العملاء وجها لوجه، وعليه فإن كلا من الجودة والتميز تؤثر على أداء المصارف (علي و بطيوي، 2022، صفحة 262)، باعتبار أن العميل سبب عمل العمل وعنصر رئيسي في نشاطه بحيث يؤثر على الأداء المالي للمصرف من خلال الأموال التي يقوم بإيداعها وكذا القروض التي يأخذها من المصرف ويقدم مقابلها فوائد تعتبر من أهم مداخيل المصرف، لذا دائما يسعى المصرف إلى كسب عملاء بشكل أكبر من خلال تقديم خدمات متنوعة لهم وتلبي رغباتهم، من خلال ما يلي:

1- التكاليف: مدخل الجودة يعتمد على تقليص التكاليف من خلال عملية التوقيت الدقيق بين الأوقات المتاحة لدى العاملين والاحتياجات المتوقعة للعملاء، ثم تبسيط العمل وتقليل الأخطاء. أما مدخل التميز فهو يزيد التكاليف ونادرا ما يقلص التكاليف لأن الخدمة المتميزة تحمل تكلفة إضافية لكن عندما يستعيد المصرف المتميز حصة أكبر في السوق ستزول هذه التكلفة. (علي و بطيوي، 2022، صفحة 262)

كما أنه ستقلل التحولات الرقمية للمصارف في تقديم خدماتها من التكاليف التشغيلية ونفقات، بحيث سيقبل عدد الزبائن الذين يزورون الفرع وبالتالي تقليل عدد الشبائيك والمساحة المستخدمة في الفروع من أجل التعامل التقليدي مع العملاء مما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للمصرف في المناطق البعيدة، ومنه تقليل نفقات الإيجار مما يؤدي إلى تحرير بعض الصرافين الذين يمكن استثمارهم

في خطوط التسويق وتحسين أداء المصرف، وفي الوقت نفسه سيقبل عدد الموظفين في خط العمليات والتشغيل أي يقل عدد الموظفين المطلوبين والجدد، مما يؤدي إلى توفير تكاليف الموارد البشرية. (Jin و Zhu، 2023، صفحة 02)

2-التميز في السوق: إن درجة المنافسة في السوق في الصناعة المالية لها تأثير مهم على كفاءة المصارف التجارية باعتبارها الوسيط المالي التقليدي، وقد أدى ظهور التمويل الرقمي إلى تغيير المشهد التنافسي للصناعة المالية التقليدية وتغيير ميزة الربحية التي تعتمد على فرق الفائدة بين الودائع والقروض، مما أجبر المصارف على تغيير عقليتها ووعيها بالخدمة وأسلوب إدارتها والتخلص تدريجياً من عدم الكفاءة والتكلفة العالية للإدارة والتحسين المستمر لكفاءة استخدام الموارد وتحسين القدرة التنافسية في السوق. (Wu، 2023، صفحة 02)

الجودة تؤكد على الحاجة لأن يكون المصرف أفضل من مصرف آخر في مجالات الدقة والراحة، والتوقيت الدقيق. أما التميز فيؤكد على تمايز المصرف عن غيره من خلال جعل العميل يشعر بأنه يتعامل بخصوصية مع المصرف وأن التميز يشعر العميل بأنه سيد السوق. (علي و بطيوي، 2022، صفحة 262)

بحيث يعتبر التنافس أحد أهم مقومات ممارسة التجارة ولتحقيق ميزة تنافسية للمصرف يجب معرفة إستراتيجية التنافس والتي تجعله يتوصل إلى دراسة جوانب القوة لدى منافسيه وإيجاد مهارات تجعله يكون متفوقاً في المدى المتوسط أو الطويل، ومن أهم هذه الاستراتيجيات هي: إستراتيجية تحيين الخدمات وفق متطلبات الزبائن وتزايد الحاجات. (رحابي و خوجة، 2021، الصفحات 270-271) هذه الأخيرة التي تمكن المصارف من الحصول على ميزة تنافسية من خلال تقديم الخدمات المصرفية الرقمية تتمكن من جذب عدد عملاء أكبر والحفاظ على العملاء الحاليين والحصول على مكانة أكبر في السوق.

3-تدريب العاملين برفع مستوى الخدمة: تحدد الجودة معايير يقاس بها تقدم الخدمة ولهذا يتعلم العاملون ضرورة أداء واجباتهم بطرق وأساليب محددة وبدون أخطاء لضمان الوصول إلى المعايير الأعلى للخدمة، أما التميز يجعل الموظف مسؤول عن إرضاء العملاء وبأقصى ما يستطيع.

4-الاهتمام بملاحظات العميل من حيث إدخال التحسينات: تؤكد الجودة على الترويج من خلال الكلمة المشجعة على التعامل والتأكيد على أن الموظف يعرف دقائق عمله ونادراً ما يخفق في إرضاء العميل، لكن إذا أراد المصرف التميز عليه أن يكون للعميل صورة بأنه لا مثيل له في السوق من حيث تقديم الخدمات، أي أن خدماته عالية المستوى كما يحرص المصرف على أن يقدم العميل ملاحظاته حول الخدمة التي يحصل عليها من قبل المصرف، وهذا بهدف تحسين الخدمة المصرفية المقدمة مما يضمن للعميل أن المصرف يستجيب لملاحظاته. (علي و بطيوي، 2022، صفحة 262)

كما تمكن العملاء الوصول إلى عملياتهم والمعلومات التي يريدونها وإتمام العمليات المالية في وقت وجيز وتستطيع المصارف من خلال الأنظمة التكنولوجية الحديثة خدمة زبائنهم من خلال جميع العمليات المتمثلة في تحويل الأموال والبيع والشراء من خلال الشبكات. (بوخاري، الصفحات 346-347)

5-تحسين كفاءة العمليات المصرفية: سيحسن التحول الرقمي للخدمات المصرفية كفاءة العمليات المصرفية، من خلال تحسين الكفاءة الداخلية للمصارف التجارية مما يحسن الأداء المالي لها، بحيث ستم معالجة جميع عمليات الموافقة الداخلية والعمليات التجارية ومراقبة المخاطر للمصارف التجارية بشكل مبسط مما يحسن كفاءة العمل ويتيح للموظفين الاستثمار بشكل أفضل في

التسويق وتحقيق مشاركة مالية، كما يمكن للمقر الرئيسي الحصول على حالة الودائع للفروع تحت ولايته ويمكن لقسم الأصول والخصومات في المقر الرئيسي إجراء قروض واستثمارات مركزية لتحقيق أقصى فائدة من الأصول، ويتم تسعير الفروع التابعة وفقا لأسعار FTP للمقر الرئيسي مما يمكنها من الحصول على دخل مستقر وتجنب الأموال الخاملة وتحسين كفاءة إدارة المصرف المالية وبالتالي تحسين الأداء المالي للمصرف. (Jin و Zhu، 2023، صفحة 02)

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الرقمية وإدارة المخاطر المصرفية

أصبحت إدارة المخاطر من أبرز التحديات التي تواجه المصارف والمؤسسات المالية، ومع تزايد تعقيدات العمليات المالية وتنوع المخاطر التي قد تهدد استقرار المؤسسات المالية أصبح من الضروري اعتماد حلول مبتكرة للتعامل مع هذه المخاطر، وقد أثبتت الرقمنة دورها الحيوي في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر من خلال استخدام تقنيات متقدمة تساعد المصارف على التنبؤ بالمخاطر، تحليلها واتخاذ القرارات المناسبة لتقليل تأثيرها، فتساهم الخدمات المصرفية الرقمية في إدارة المخاطر بالنسبة للمصرف من خلال مجموعة من الضوابط الأمنية، نخصر أهمها في: (سلطاني و صفيح، 2022، الصفحات 97-98)

- ✓ التحقق من هوية عملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ✓ في المعاملات المصرفية الإلكترونية يجب على المصارف استخدام أساليب توثيق المعاملات التي تعزز عدم التنصل وتثبت المسؤولية.
- ✓ اتخاذ التدابير المناسبة لضمان الفصل بين الواجبات.
- ✓ التأكد من وجود امتيازات الوصول وضوابط الترخيص المناسبة فيما يخص أنظمة المصارف الإلكترونية وقواعد البيانات والتطبيقات.
- ✓ تطبيق الإجراءات المناسبة للحفاظ على سلامة بيانات المعاملات المصرفية الإلكترونية والسجلات والمعلومات.
- ✓ إنشاء مسارات تدقيق واضحة لجميع المعاملات المصرفية الإلكترونية.
- ✓ اتخاذ التدابير المناسبة للحفاظ على سرية المعلومات المصرفية الأساسية.
- ✓ تقديم الإفصاحات الملائمة المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ✓ اتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان الالتزام بخصوصية معلومات العميل.
- ✓ يجب أن تكون للمصرف القدرة على استمرارية العمل من خلال خطط للطوارئ لضمان توفر أنظمة وخدمات الصيرفة الإلكترونية.

✓ وضع خطة الاستجابة للحوادث لإدارة وتقليل وكبح الآثار الناتجة عن الحوادث غير المتوقعة.

وفي دراسة أجرتها المجموعة المصرفية الإلكترونية EBG التابعة للجنة بازل، لاحظت أن الصيرفة الإلكترونية على الرغم من أنها لا تخلق أي مخاطر جديدة بطبيعتها، فقد زادت الخدمات المصرفية الإلكترونية وعدلت بعض المخاطر التقليدية، ويكون التأثير في المخاطر الإستراتيجية والتشغيلية والقانونية أكثر عمق وفي مخاطر السمعة، فقد يمكن أن يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى خلق مخاطر إستراتيجية عندما لا تقوم الإدارة بالتخطيط بشكل مناسب لإدارة ومراقبة أداء المنتجات والخدمات والعمليات وقنوات التسليم المرتبطة بالتكنولوجيا، أما بالنسبة للمخاطر التشغيلية، فإن التطورات التكنولوجية جعلت البيئة المصرفية أكثر تعقيدا وهذا أثر على مستوى هذه المخاطر وتزداد المخاطر أكثر عندما يتم تقديم خدمات مبتكرة غير موحدة، كما تؤثر المخاطر التشغيلية في المخاطر

الإستراتيجية ومخاطر السمعة ومخاطر الائتمان والسوق، أما بخصوص مخاطر الامتثال تتحمل المصارف التي تقدم منتجات وخدمات مصرفية رقمية مستوى أعلى من مخاطر الامتثال بسبب الطبيعة المتغيرة للتكنولوجيا مما يؤدي إلى تغييرات متكررة في المتطلبات التنظيمية، وفيما يتعلق بمخاطر السمعة يؤثر الرأي العام السلبي على قدرة المصرف على تكوين قاعدة عملاء والحفاظ عليها ويمكن أن تكون هذه المخاطر نتيجة طبيعية لزيادة التعرض للمخاطر في الفئات الأخرى خاصة المخاطر التشغيلية وقد تتأثر سمعة المصرف في ظل استخدام التكنولوجيا من خلال عدة عوامل نذكر منها: فقدان الثقة بسبب نشاط غير مصرح به على حسابات العملاء أو إفشاء أو سرقة معلومات العملاء السرية إلى أطراف غير مصرح بها، عدم تقديم خدمة موثوقة بسبب تكرار أو مدة انقطاع الخدمة. (سلطاني و صفيح، 2022، صفحة 96)

تظهر دراسات مختلفة أن الابتكارات المالية الرقمية في المعاملات المالية تقلل من المقترضين الخطرين بحيث تساهم في الحد من المخاطر المرتبطة بالتعامل مع النقد، مثل الخسارة والاحتيال مع توفير الوقت والموارد أيضا تقليل المعاملات ومدة اتخاذ القرار ويؤدي إلى زيادة السيولة والربحية، وخلص ميمبا وسوم سنة 2016 في دراستهم حول ابتكار الأموال عبر الهاتف المحمول والأداء المالي للمؤسسات المالية إلى أن اعتماد ابتكار الأموال عبر الهاتف المحمول أدى إلى زيادة أداء القروض عن طريق خفض معدلات التخلف عن السداد وبالتالي تقليل المخاطر المحتملة التي تشكلها القروض المتعثرة. (Millan, Kamau, & Ibua, 2023, p. 32)

تعتبر التكنولوجيا أحد المصادر الرئيسية التي تعرض المصارف إلى المخاطر التشغيلية، فحسب تعريف لجنة بازل للرقابة المصرفية فإن فشل أو عدم كفاية الأنظمة الآلية يؤدي إلى ظهور هذا النوع من المخاطر في المصارف، ويتمثل خطر الأنظمة الآلية في تعطل أو فشل الأنظمة بسبب البنية التحتية أو تكنولوجيا المعلومات، ومن الأمثلة عن هذه المخاطر: انهيار أنظمة الكمبيوتر، تعطل أنظمة الاتصالات، وجود أخطاء برمجية، وجود فيروسات في الحاسب، وقد يؤدي عدم كفاية أنظمة تكنولوجيا المعلومات القديمة، إلى استعانة المصارف بأطراف ثالثة، عبر عقد شراكات في مجال تقنية المعلومات، وقد يؤدي هذا إلى زيادة مخاطر الخصوصية وأمن البيانات وكذلك مخاطر غسل الأموال، والجرائم الإلكترونية، وحماية العملاء. (سلطاني و صفيح، 2022، صفحة 97)

أي أن تقديم الخدمات المصرفية بطريقة رقمية يساهم في إدارة المخاطر بالنسبة للمصرف، إلا أنه يمكن أن يساهم أيضا في مواجهة بعض المخاطر، لما للخدمات المصرفية الرقمية من مزايا وعيوب أي تؤثر سلبا وإيجابا.

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الرقمية وإدارة السيولة المصرفية

تعتبر إدارة السيولة من أبرز التحديات التي تواجه المصارف في سعيها للحفاظ على استقرارها المالي وقدرتها على تلبية احتياجات العملاء بكفاءة، ومع دخول الرقمنة إلى القطاع المصرفي أصبح من الممكن تحسين هذه الإدارة بشكل كبير من خلال استخدام تقنيات حديثة تساهم في زيادة الدقة والسرعة وتقليل التكاليف، الرقمنة تمكن المصارف من إدارة تدفقاتها النقدية بشكل أكثر فعالية، بحيث عانت أنظمة المدفوعات التقليدية في المصارف والمؤسسات المالية من ضعف كبير في تسوية المعاملات بين المصارف ويعود ذلك إلى ما يلي:

✓ استخدام المقاصة اليدوية، والبطء في تحصيل الشيكات والتحويلات المالية بين العملاء ، حيث قدرت المدة المتوسطة 15 لتحصيل الشيك بين المصارف بأكثر من 21 يوما في المتوسط، وتصل أحيانا مدة ثلاثة أشهر.

- ✓ الوقت الذي تستغرقه قيم الدفع لتسدد مروراً بالمقاصة التقليدية طويلاً جداً بما في ذلك التحويلات المالية.
- ✓ الفراغ القانوني وعدم وضوح التنظيم الذي يوطر إجراءات المقاصة التقليدية، بحيث فتح الباب أمام المتدخلين لاستعمال طرق ملتوية لتغطية الأرصدة، كما فتح المجال لتزايد نسبة القيم غير المسددة بشكل يستدعي القلق.
- ✓ تشجيع المتعاملين الاقتصاديين بالتعامل النقدي خارج الجهاز المصرفي.
- ✓ ضعف الربط الشبكي بين فروع المصرف الواحد، وفيما بين المصارف والمؤسسات المالية.
- ✓ تعثر مشروع الربط الشبكي بين المصارف والمؤسسات المالية سنة 2001، وكان يجري الحديث آنذاك بأن تكون سنة 2006 هي السنة التي يتم فيها تطبيق المقاصة الإلكترونية بين المصارف، والانهاء من عملية الربط الشبكي بين مختلف المصارف والهيئات المالية الأخرى، وتألية نظام الدفع التقليدي، وتعميم استخدام النقد الآلي ومن كثرة شيوع استخدام الأوراق النقدية أصبحت بالية، خاصة صنف 200 دج، ودائماً ما تلاحظ شقا في الوسط فوّه غراء لاصق، وأصبح الأشخاص يكتبون أسمائهم وشعاراتهم عليها، فأصبحت متعددة الاستعمالات فهي مساحة إعلانية قبل أن تكون ورقة نقدية. (شايب، 2017، الصفحات 217-218)
- وتعود أهمية إنشاء أنظمة دفع الإلكترونية في القطاع المالي والمصرفي الجزائري إلى إرساء أسس منظومة مصرفية ومالية إلكترونية وطنية تتميز بالحدّثة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات على المستوى العالمي وتسهيل استعمال الوسائل الإلكترونية في إجراء المدفوعات والتشجيع على استخدامها في النظام المالي والمصرفي بشكل خاص والنظام الاقتصادي بشكل عام والحفاظ على الاستقرار المالي والنقدي، وتعزيز دور المصرف في إدارة وتحديث أنظمة الدفع، والإشراف والرقابة عليها سعياً لتيسير إجراءاتها وقواعدها، والاشتراك في الهيئات والمؤسسات ذات الصلة بأنظمة الدفع، ووضع نظام مقاصة آلي يلبي التطورات التقنية في النشاط المصرفي والمالي ويرفع كفاءته التشغيلية. (شايب، 2017، الصفحات 218-219)
- وبالتالي فإن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في إدارة السيولة المصرفية من خلال عكس كل ما سبق ذكره من النقاط، كما لا يخفى أنها تساهم في زيادة حجم السيولة للمصرف من جهة أخرى من خلال جذب عدد أكبر من المودعين للمصرف، ومن خلال تسهيل عمليات الدفع والتحويلات المالية وسرعتها.

المطلب الرابع: مساهمة الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز وتحقيق الشمول المالي الرقمي

- في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية ركيزة أساسية لتحقيق الشمول المالي الرقمي، الذي يعد أحد الأهداف الإستراتيجية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في العصر الحديث، يعرف الشمول المالي الرقمي بأنه تمكين الأفراد والمؤسسات، لاسيما في المناطق النائية والمحرومة من الوصول إلى الخدمات المالية بشكل يسير وآمن عبر الوسائل الرقمية. (بللعمو و سيد عمر، 2023، الصفحات 68-70)

1. الخدمات المصرفية الرقمية عامل تمكين للشمول المالي للشباب: يوفر الوصول إلى الانترنت بالإضافة إلى الهاتف المحمول مجموعة واسعة من الخدمات المالية لفئة الشباب، وتشمل هذه الخدمات كل من الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والتطبيقات عبر الانترنت وتطبيقات الدفع ومحافظ الهاتف المحمول وعمليات الشراء داخل التطبيق.

وقد أثبت الواقع أن الشباب يستخدمون المدفوعات الرقمية على هواتفهم، أو شراء ائتمان للهاتف المحمول، أو حتى استخدام ائتمان الهاتف المحمول للألعاب عبر الإنترنت وعمليات الشراء داخل التطبيق، أصبح يفوق الشباب الذين يستخدمون القنوات التقليدية والرسمية لفتح الحسابات المصرفية، فهناك ميل أكبر بين الشباب لاستخدام الإنترنت أو هواتفهم للوصول لحساباتهم.

2. التمويل الرقمي عامل أساسي لتعزيز الشمول المالي: يمكن للتمويل الرقمي عند تطبيقه على ذوي الدخل المنخفض والفقراء، المساهمة في تحسين الوصول إلى الخدمات الأساسية، مما يؤدي إلى مزيد من الشمول المالي في المناطق الريفية، فالمزيد من الخدمات المصرفية الرقمية التي يمكن توجيهها على المجتمعات المحلية الفقيرة والمستبعدة، يمكن أن تحسن فرص الحصول على التمويل لعملاء المصرف في المجتمعات المحلية الفقيرة الذين لا يستطيعون الوصول بسهولة إلى المصارف الموجودة في القطاع الرسمي بسبب شبكات النقل الضعيفة وساعات الانتظار الطويلة في القاعات المصرفية، وسوف تقلل عدد العملاء من التواجد في فروع المصارف وخفض التكلفة لأن المصرف سيحافظ على عدد أقل من الفروع بطريقة فعالة من حيث التكلفة، وسيكون للتكاليف الأقل آثار إيجابية على ربحية المصرف.

3. التوسع في المدفوعات الرقمية يعزز الشمول المالي الرقمي: يرتبط الشمول المالي الرقمي بالتوسع في أنظمة الدفع الإلكتروني واتجاهاتها المتعددة كاستخدام المحافظ الرقمية، والدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية، وإيجاد حلول جديدة من أجل الدفع الإلكتروني وتحقيق الشمول المالي.

4. مكانة التحويلات الرقمية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي: تلعب الخدمات المالية المقدمة عبر الهاتف المحمول دورا اجتماعيا كبيرا من خلال الخدمات التي تستهدف الفئات السكانية المستبعدة ماليا، بحيث توفر الأموال عبر الهاتف المحمول وسيلة مريحة وآمنة للعمال المهاجرين لإرسال واستقبال التحويلات، ويتم استخدامها بشكل متزايد لرقمنة المساعدات النقدية للاجئين والنازحين.

وبالتالي فإن الخدمات المصرفية الرقمية تلعب دورا حيويا في تعزيز الشمول المالي الرقمي من خلال توفير حلول مبتكرة تسهل الوصول إلى الخدمات المالية لمختلف شرائح المجتمع، خاصة الفئات المحرومة أو التي تواجه صعوبات في التعامل مع الأنظمة التقليدية، عبر تطبيقات الهواتف الذكية، والمحافظ الإلكترونية، وخدمات الدفع الإلكتروني، تمكن المصارف الأفراد والشركات من إجراء المعاملات المالية بسهولة وأمان دون الحاجة إلى زيارة الفروع المصرفية، كما تساهم هذه الخدمات في تقليل التكاليف المالية والزمنية المرتبطة بالمعاملات التقليدية، مما يجعلها خيارا جذابا ومتاحا للجميع، بما في ذلك سكان المناطق النائية، علاوة على ذلك تعزز الخدمات الرقمية الشفافية والكفاءة المالية، وتفتح فرصا جديدة للتمويل والاستثمار مما يساهم في دمج الشرائح غير المخدومة ضمن النظام المالي الرسمي وتحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة.

خلاصة الفصل الثاني:

استعرض هذا الفصل الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الرقمية، مشيراً إلى التطور التاريخي للخدمات المصرفية التقليدية وكيفية تحولها إلى نموذج رقمي مستدام يعتمد على أحدث التقنيات، تناول الفصل دور التكنولوجيا المالية (FinTech) كعوامل محورية في رقمنة القطاع المصرفي، حيث ساهمت هذه التقنيات في تحسين كفاءة الخدمات المصرفية وتوسيع نطاقها، بما يتناسب مع احتياجات العملاء في العصر الرقمي، فقد أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية، مثل الدفع الإلكتروني والتحويلات المالية عبر الإنترنت وإدارة الحسابات الرقمية، جزءاً أساسياً من عمليات المصارف، مما ساعد في تسريع الإجراءات وتقليل التكاليف التشغيلية.

كما ناقش الفصل دور هذه الخدمات على الأداء المالي للمصارف، مشيراً إلى كيفية تحسين العوائد وتقليل المخاطر من خلال الأتمتة وتحسين إدارة الموارد، إن الرقمنة تتيح للمصارف تحسين تجربة العملاء عبر منصات متعددة، وزيادة القدرة التنافسية في سوق عالمي متغير، بالإضافة إلى ذلك تم التطرق إلى التحديات التي قد تواجه المصارف في تطبيق هذه التقنيات مثل التهديدات الأمنية وحاجتها إلى مواكبة التشريعات والقوانين المنظمة لهذه الخدمات.

في المحمل أكد الفصل على أن التحول الرقمي في القطاع المصرفي لا يمثل مجرد استجابة لمتطلبات السوق، بل ضرورة إستراتيجية لتواكب المصارف المتغيرات التكنولوجية وتظل قادرة على الابتكار والنمو في بيئة اقتصادية متسارعة التغير.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية
ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

تمهيد الفصل الثالث:

تعد رقمنة الخدمات المصرفية تحولا استراتيجيا استجابت له المصارف الجزائرية لمواكبة التطورات التكنولوجية العالمية، حيث أدخلت هذه الخدمات ابتداء من سنة 2017 وتم تطبيقها بشكل ملحوظ اعتبارا من عام 2018، مستهدفة تحسين جودة الخدمة المصرفية وتقليل التكاليف التشغيلية وتعزيز الكفاءة المالية، ويبرز هذا الفصل أهمية الرقمنة كآلية أساسية لتعزيز تنافسية المصارف الجزائرية في ظل التحول الرقمي العالمي، مع التركيز على دراسة حالة لبعض المصارف الجزائرية كنموذج عملي لتقييم الأثر الاقتصادي والتشغيلي لهذا التحول.

يعد الأداء المالي للمصارف يعد عنصرا محوريا في تقييم كفاءة وفعالية العمليات المصرفية، حيث يعكس قدرة المصرف على تحقيق أرباح مستدامة وإدارة موارده بشكل أمثل، ويتم قياس الأداء المالي من خلال مجموعة من المؤشرات الكمية التي تبرز الربحية، الكفاءة التشغيلية، والملاءة المالية، كما يتأثر هذا الأداء بالعديد من العوامل الداخلية والخارجية. ويكتسي تقييم الأداء المالي أهمية خاصة في ظل التحولات التي يشهدها القطاع المصرفي، بما في ذلك الاعتماد المتزايد على الرقمنة كوسيلة لتعزيز النمو والتكيف مع تحديات السوق، ومن هذا المنطلق يركز هذا الفصل على تحليل أداء المصارف الجزائرية قبل وبعد اعتماد الرقمنة،

وبعد التطرق في الفصول السابقة للجوانب النظرية المتعلقة بكل من الخدمات المصرفية الرقمية والأداء المالي للمصارف، يأتي هذا الفصل التطبيقي ليضع إطارا عمليا للدراسة من خلال تسليط الضوء على دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 2010 إلى 2022، وذلك من خلال ثلاثة مباحث مقسمة كالتالي:

المبحث الأول: المنظومة المصرفية الجزائرية

المبحث الثاني: واقع الخدمات المصرفية الرقمية في المصارف الجزائرية

المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي للمصارف الجزائرية محل الدراسة قبل وبعد تطبيق الرقمنة خلال الفترة 2010-

2022

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

المبحث الأول: تطور المنظومة المصرفية الجزائرية

مر النظام المصرفي الجزائري بعدة تطورات تبعا للظروف الاقتصادية والسياسية للبلاد التي نتجت عن مخلفات الاستعمار وكذا التوجهات الإستراتيجية للدولة الجزائرية، كما تأثرت المنظومة المصرفية الجزائرية بسياسية التمويل المتبعة في ظل الاقتصاد المركزي والتحويلات التي طرأت كشفت عن عدم فعالية سياسة الدولة الاقتصادية والمالية، الأمر الذي دفع إلى القيام بعدة إصلاحات مصرفية تهدف إلى التخلي عن الاقتصاد المخطط والانتقال إلى اقتصاد السوق.

المطلب الأول: نشأة النظام المصرفي الجزائري

نشأ النظام المصرفي في الجزائر المحتلة كامتداد حتمي للنظام المصرفي الفرنسي، ونتيجة لذلك كانت تتمتع الجزائر قبل الاستقلال بوجود شبكة واسعة من المصارف والمؤسسات المالية هي الأكثر تطورا من أية مستعمرة فرنسية أخرى والسبب هو اعتبار الجزائر موطننا دائما للمعمرين المحتلين.

أولا: الجهاز المصرفي الجزائري قبل 1962

من السمات الأساسية للنظام المصرفي خلال الحكم العثماني هو قلة دور النقود في المعاملات التجارية، غير أنه ومنذ السنوات الأولى للاستعمار عمل الفرنسيون على تدمير كل البناءات القاعدية، وكان أهمها المؤسسات المالية واستبدالها بأخرى فرنسية الهيكل والتنظيم.

1. النظام المصرفي الجزائري قبل 1900

غداة الاستعمار الفرنسي للجزائر 1830 كانت هذه الأخيرة كسائر أجزاء الإمبراطورية العثمانية تتميز بقلة دور نقود في المبادلات وبنظام المعدنين (الذهب والفضة) في العملة دار لصك النقود، غير أن الوضعية المصرفية تغيرت تماما في ما بعد حيث كانت الجزائر ملزمة بعدما أقدم المعمرين على إلغاء الأساليب المالية الجزائرية وسحبها من المعاملات ابتداء من سنة 1849 لتترك محلها لأسلوب مصرفي مغاير تماما مستوحى من النظام المصرفي الفرنسي. (حدانة، 2021/2020، صفحة 08)

منذ سنة 1830 عرف الجهاز المصرفي في الجزائر عدة تطورات ميزت المرحلة الاستعمارية آنذاك، حيث تم إنشاء أول مؤسسة مصرفية في الجزائر وهي تلك التي تقرر بالقانون الصادر في 1843/07/19 لتكون بمثابة فرع لمصرف فرنسا ويساهم فيها هذا المصرف إضافة للأفراد، وقد بدأ هذا الفرع فعلا بإصدار النقود مع بداية سنة 1848 لكن سرعان ما توقف بسبب قيام ثورة 28 فيفري من تلك السنة في فرنسا وإقصاء الملك لويس فليب عن العرش وإعلان الجمهورية الثانية، وثاني مؤسسة كانت le comptoir national d'escompte تقتصر وظيفتها على الائتمان (أي لم تتمتع بحق إصدار النقود) ولم تنجح بسبب قلة الودائع، أما ثالث مؤسسة هي مصرف الجزائر La Banque D'Algérie سنة 1851 برأس مال قدره ثلاثة ملايين فرنك، وقد اهتمت به السلطات الفرنسية ومنحته الاعتماد بنصف قيمة رأس ماله المدفوع وربطته بقيود تخص مقدار الاحتياطي وحق تعيين المدير وحق تحديد إصدار الأوراق النقدية ولم يكن حق الإصدار أبدي، وقد مر المصرف بأزمة شديدة في الفترة ما بين 1880-1900 نتيجة إسرافه في منح القروض الزراعية والعقارية بضغط من المعمرين (سنونسي، 2021/2020، صفحة 07)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

ثانيا: النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 1900-1962

تعرض مصرف الجزائر إلى هزات عنيفة نتيجة إسرافه في منح القروض الزراعية والعقارية وتوالي ضغوط المعمرين مما دفع السلطات الفرنسية سنة 1900 إلى اتخاذ قرارات جذرية بشأنه:

- نقل مقر المصرف إلى فرنسا.
- تغيير اسمه إلى مصرف جزائر وتونس.
- تخصيص 3 ملايين فرانك لتمويل الزراعي
- تعيين محافظ ونائب و 15 عضو من فرنسا والجزائر وتونس.
- ويتم تفويض للمصرف حق الإصدار دون تقييد المدة وتم تأميمه عام 1946 وفي 19 سبتمبر 1958 تم استقلال تونس.
- فقد المصرف حق الإصدار لتونس بعد استقلالها وعادة مجدد اسمه إلى مصرف الجزائر.

وظل يعمل حتى إلى غاية 1962-12-31 حيث ورثه ابتداء من اليوم الموالي المصرف المركزي الجزائري بذلك يمكن القول بأن النظام المصرفي الجزائري نشأة وترعرع كامتداد لنظام المصرفي الفرنسي وكان وظيفته خدمة المعمرين ومصالحهم، فقد عرفت الجزائر تواجد مصارف أجنبية في الحقبة الاستعمارية والمتمثلة أساسا في فروع لمصارف فرنسية، أو مؤسسات خاصة موجهة إلى خدمة الإقليمية الاستعمارية، وذلك في ظل نظام مصرفي جزائري تابع للنظام المصرفي الفرنسي (المستعمر)، والذي كان يتكون من شبكة مصرفية تحتوي على 450 شباك للخدمة العمومية موزعة على 140 مؤسسة مصرفية، ويمكن تقديم النظام المصرفي الجزائري على النحو التالي:

- مؤسسة الإصدار لمصرف الجزائر والمجلس الجزائري للقرض.
- مؤسسات القرض ذات الاتجاه العام والمتمثلة في المصارف التجارية، مصارف الأعمال، ومؤسسات خاصة.
- وكانت المصارف الموجودة في الجزائر عبارة عن فروع للمصارف في باريس، هذه المصارف والتي كان مجموع فروعها 409 فرع منها 149 في منطقة الجزائر و 154 في منطقة وهران و 83 في منطقة قسنطينة و 23 في منطقة الصحراء، كانت تمول الزراعة المملوكة للمعمرين والنشاطات التجارية على الخصوص تصدير الكحول، وكانت هناك شبكتين:

أ. شبكة متطورة: تهتم بتمويل القطاع العصري الموجه نحو الخارج وكانت متمركزة في المدن الكبرى والموانئ، وتتضمن:

- مصارف الودائع: تضمن الشركات العامة؛ شركة مارسيليا للقروض؛ القرض الليوني؛ قرض الشمال؛ قرض صناعي وتجاري؛ مصرف بريكلير؛ القرض المحلي الجزائري؛ الشركة الجزائرية للقروض؛ المصرف الوطني للتجارة والصندوق.
- مصارف الأعمال: تضم مصرف باريس؛ مصرف الصناعة لشمال إفريقيا؛ مصرف صناعة الجزائري وبلدان بحر المتوسط.

ب. شبكة أقل تطور: تهتم بتمويل القطاع التقليدي الحرفي تضم:

- مؤسسات تعاقدية (تعاونية) والتي تقوم بتمويل القطاع الفلاحي وهي مصارف فرعية ونجد القطاع التجاري والمصارف الشعبية التي تخصص في التجارة الصغيرة،

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- مؤسسات عامة وشبه عامة وهي تخضع للخزينة العامة وتنقسم إلى مؤسسات فرعية تضم: القرض الوطني والقرض العقاري وصندوق البيانات والمصرف الفرنسي للتجارة الخارجية والصندوق الوطني للنشاطات العامة؛ أما المحلية تضم صندوق التجهيز وتنمية في الجزائر الذي أصبح يسمى بصندوق تنمية الجزائرية،
- كذلك الشبكات التقليدية والتي تهتم بتمويل القطاع التقليدي تضم نوعين من مؤسسات الفئة الأولى: تهتم بقطاع الفلاحي مثل القرض الفلاحي الذي منح الفلاحين قروض نقدية وعينية؛ شركات فلاحية للاحتياط وهي بشكل تعاونيات وظيفتها منح قروض طويلة ومتوسطة الأجل، أما الفئة الثانية: تهتم بقطاع الحرفي؛ القرض البلدي الذي يمنح قروض استهلاكية؛ قروض خاصة بقطاع الحرفي وخدمات بسيطة. (حدانة، 2021/2020، الصفحات 8-10)

2. الجهاز المصرفي الجزائري بعد 1962

تعد فعالية القطاع المصرفي وسلامته أداة لحماية السيادة الوطنية وتعزيزا للنمو الاقتصادي كما أنه يعتبر قناة فعالة في تعبئة المدخرات المحلية وحشدها في شكل ائتمان وأدوات استثمارية، ومن ثم توجيهها نحو القطاعات الاقتصادية الأكثر كفاءة ومردودية، ورثت الجزائر عشية الاستقلال نظاما مصرفيا واسعا لكنه تابع للمستعمر، وقائم على أساس نظام اقتصادي ليبرالي، ونتيجة لذلك واجهت وضعاً اقتصادياً مزمياً وصعباً بسبب النتائج التي خلفتها الحرب التحريرية إلى جانب ذلك المغادرة الجماعية للمعمرين الأوروبيين الذين كانوا يسيطرون سيطرة تامة على النشاط الاقتصادي في البلاد وإتباعهم في السنوات الأخيرة قبل الاستقلال سياسة الأرض المحروقة، وفيما يلي سنتطرق إلى تكوين النظام المصرفي والمالي الجزائري خلال الفترة (62-85)

يعتبر النظام المصرفي الجزائري نتاج تحولات تمت في عدة مراحل بعد الاستقلال سنة 1962 وتشكل في البداية من إرث المؤسسات والهياكل الموجودة في هذا التاريخ، و انطلاقاً من 1970 تم إضفاء على طريقة تنظيم وسير هذا النظام طابع الاختيارات والتوجهات السياسية والاقتصادية مثل التأمينات، زيادة التوسع في القطاع العام وتضييق القطاع الخاص، تخطيط الاستثمارات متعددة القطاعات المركزية والتصنيع السريع، ويمكن أن نميز من ناحية تأسيس وتكوين النظام المصرفي والمالي عموماً ثلاث محطات أو مراحل كبرى (مفتاح، 08-09 مارس 2005، صفحة 106)

أ. مرحلة إضفاء السيادة (62-63):

بعد الاستقلال مباشرة بدأت نواة تشكل النظام المصرفي الجزائري من خلال إضفاء السيادة على المؤسسات المالية الكبرى، وذلك من خلال إحداث الدولة الجزائرية لمعهد إصدار خاص بها ليحل محل مصرف الجزائر، وتم إنشاء كذلك الخزينة الجزائرية بعزلها عن الخزينة الفرنسية في 31 ديسمبر 1962، ومن أجل عملية التنمية الوطنية التي تتطلب رؤوس أموال كبيرة لتمويل الاستثمار تم تأسيس الصندوق الجزائري للتنمية في سنة 1963 الذي تحول فيما بعد إلى المصرف الجزائري للتنمية.

عرفت هذه المرحلة وضع السيادة على المؤسسات الكبرى وتم إنشاء ثلاث مؤسسات رئيسية: الخزينة، البنك المركزي، الصندوق الجزائري للتنمية، وكذلك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

1. الخزينة: نشأت الخزينة في أوت 1962 وأخذت على عاتقها الأنشطة التقليدية لوظيفة الخزينة، مع منحها امتيازات هامة تتجسد في منح قروض للاستثمارات للقطاع الاقتصادي، وكذا قروض التجهيز للقطاع الفلاحي المسير ذاتياً الذي لم يتمكن من

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

الاستفادة من طرف المؤسسات المصرفية المتواجدة، وقامت الوظيفة الاستثنائية "القروض للاقتصاد" للخزينة وخاصة عند تطورها في المستقبل بالرغم من تأميم المصارف (1966-1967) وإرادة إدماجها في الدائرة الاقتصادية سنة 1971

2. **المصرف المركزي الجزائري:** إن أول شيء قامت به الجزائر عند استقلالها هو استرجاع السلطة النقدية الداخلية والخارجية حيث تم إنشاء مصرف مركزي جزائري بموجب القانون رقم 62-144 بتاريخ 13/12/1962 حيث أسندت له وظيفة الإصدار النقدي ومراقبة تنظيم وتداول الكتلة النقدية، وتوجيه ومراقبة القرض، وكذا إعادة الخصم وتسيير احتياطات الصرف، كما تم تعزيز السلطة النقدية بإصدار عملة وطنية في 10/04/1964 تحت اسم "الدينار الجزائري" وهي مطابقة للقيمة الذهبية للفرنك الفرنسي آنذاك إلا أنه بالنظر إلى الخزينة، فإن المصرف المركزي قد كلف بشكل استثنائي ومرحلي (63-64) بالمنح المباشر للقروض تحت شكل تسبيقات، وخاصة قروض الاستغلال للقطاع الفلاحي المسير ذاتيا الذي كان يعاني من عجز لتعويض المصارف وهيئات القرض التي امتنعت عن تمويل المشاريع الاقتصادية، ولذلك تدخل المصرف المركزي بشكل مباشر لتمويل هذه المشاريع.

3. **الصندوق الجزائري للتنمية (CAD):** أنشأ الصندوق بتاريخ 07 ماي 1963، وأخذ أصول صندوق التجهيز لتنمية الجزائر والصندوق الوطني للمناقصات العامة، ومنح صلاحيات واسعة ولم يمارسها إلا قليلا وخاصة بصفته مصرف أعمال، ومن مهامه تجميع الادخار المتوسط والطويل الأجل، وتمويل الاستثمارات الإنتاجية الضرورية لتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية للجزائر التي كلف بها في 1971 في إطار الإصلاح المالي الذي تم الشروع فيه بهذا التاريخ وتحولت تسميته إلى المصرف الجزائري للتنمية (BAD) مع صلاحيات أكثر دقة في مجال التمويل طويل الأجل.

4. **الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP):** أنشأت هذه المؤسسة بموجب القانون 227-64 في أوت 1964 من مهامها تجميع ادخار العائلات وتمويل احتياجاتها للسلع المعمرة وخاصة السكن، وتم استرجاع جميع أصول الصناديق التي كانت موجودة في السابق، ووجه نشاطها فيما بعد نحو تمويل البرامج المخططة للسكن الجماعي وإقراض الهيئات المحلية والاكنتاب في سندات التجهيز.

ب. مرحلة التأميمات (1966-1967)

لقد ظلت المصارف الأجنبية تمارس نشاطها في الفترة الممتدة من 1963 تاريخ بداية نشاط المصرف المركزي إلى غاية عام 1966 بداية مرحلة تأميم المصارف الأجنبية، التي نتج عنه ظهور نظام مصرفي وطني يتكون من مجموعة من المصارف التجارية العمومية لسد الفراغ الناشئ عن استقالة المصارف الأجنبية، وهذه المصارف هي:

1. **المصرف الوطني الجزائري BNA:** أنشئ هذا المصرف في 13 جوان 1966 ليكون أداة للتخطيط المالي ودعم الفكرة الاشتراكية والزراعي بموجب الأمر رقم 66-178 المؤرخ في 13 جوان 1966، كما ضم بعد ذلك جميع المصارف ذات الأنظمة المشابهة له والتي تتمثل في:

- مصرف التسليف العقاري الجزائري التونسي في شهر جويلية 1966.

- مصرف التسليف الصناعي والتجاري في شهر جويلية 1967.

- مصرف باريس الوطني في شهر جانفي 1968

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- مصرف باريس والبلاد المنخفضة في شهر جوان 1968.

ومن أهم أنشطة المصرف الوطني الجزائري تمويل القطاع الاقتصادي العمومي صناعيا كان أو زراعيا إلى جانب العمليات المصرفية التقليدية الخاصة بمصارف الإيداع.

2. **القرض الشعبي الجزائري CPA:** أنشئ في 29 ديسمبر 1966 بموجب المرسوم رقم 66-36 المؤرخ في 29 ديسمبر 1966 المعدل والمتمم بالأمر رقم 67-75 المؤرخ في 11 ماي 1967 ليخلف المصارف الشعبية العديدة التي كانت متواجدة في الجزائر قبل هذا التاريخ، وهذه المصارف هي:

- المصرف التجاري والصناعي بوهران

- المصرف التجاري والصناعي بالجزائر العاصمة

- المصرف التجاري والصناعي بعنابة

- المصرف الجهوي للقرض الشعبي الجزائري.

وقد تم دمج جميع هذه المصارف وأنشئ على إثرها القرض الشعبي الجزائري الذي تم تدعيمه بعد ذلك بضم المصرف الجزائري المصري في أول جانفي 1968، وضم الشركة المارسييلية للمصارف في 30 جوان 1968، والشركة الفرنسية للتسليف والمصرف في سنة 1971. ويمارس هذا المصرف جميع العمليات المصرفية التقليدية بالإضافة إلى تمويل القطاع العمومي وخاصة السياحة والأشغال العمومية والبناء والري والصيد البحري كما أنه يقوم بتمويل عدد كبير من المؤسسات الخاصة قصد تدعيم الصناعة المحلية والتقليدية والمهن الحرة.

3. **المصرف الجزائري الخارجي BEA:** أنشئ في 01 أكتوبر 1967، حيث امتلك مصرف كريدي الليوني في 12 أكتوبر 1967، والذي كان بدوره قد ضم المصرف الفرنسي للتجارة الخارجية، وفي سنة 1968، تملك المصرف الخارجي الجزائري الشركة العامة ومصرف باركلين والمصرف الصناعي للجزائر ومصرف البحر الأبيض المتوسط ومصرف تسليف الشمال، ويعتبر المصرف الخارجي الجزائري مصرف ودائع أوكلت إليه مهمة تسهيل العلاقات الاقتصادية الجزائرية مع مختلف دول العالم، ويشمل على قسمين واحد للاتتمان الداخلي والثاني للعلاقات الخارجية مكلف بتمويل التجهيز بالإضافة إلى مشاريع المحروقات والتعدين، ومنذ عام 1970 أصبح المصرف الجزائري الخارجي مكلف بمسك حسابات الشركات الصناعية الكبرى في ميادين المحروقات ومشتقاتها، النقل ومواد البناء ليمدها بالقروض.

ويمكن القول أن ما سبق ذكره يعتبر بمثابة مرحلة التأسيس الفعلي لنظام مصرفي وطني تسيطر عليه الدولة من خلال تكريس المصارف الجزائرية التي قامت على أنقاض المصارف الأجنبية لخدمة أغراض التنمية، حيث تم تطبيق فكرة التخصيص القطاعي لتلك المصارف حيث كل واحد من المصارف التجارية الثلاثة التي تم تأميمها تخصص في مجال معين من النشاط الاقتصادي وقد سجلت خلال هذه المرحلة جملة من الاختلالات استدعت القيام بجهود الإصلاح. (زقير، بدون ذكر سنة النشر، الصفحات 7-9)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

ج. مرحلة ما بعد التأميم

وقد توالى عملية إعادة تنظيم هيكل النظام المصرفي انطلاقا من سنة 1982 (خاصة بعد ما عرفت المؤسسات الإنتاجية العمومية هي كذلك تسوية هيكلية والدخول في تجربة الاستقلالية المالية)، وكان الغرض من وراء ذلك تخفيض العبء عن الخزينة وعودتها إلى أداء دورها كصندوق للدولة ومنح المصارف دورا فعالا في الاقتصاد الوطني ونتج عن إعادة الهيكلة هذه مصرفان تجاريان وهما: مصرف الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) ومصرف التنمية المحلية (BDL)، وتغير مع تأسيسهما نوعا ما هيكل نظام التمويل وأدى هذا الإجراء إلى خلق نوع من التركيز المصرفي (التخصص المصرفي) من خلال إسناد المصرف الأول مهام القطاع الفلاحي وترقية الأنشطة المختلفة المتواجدة في الريف على الصعيد الوطني، أما الثاني فكانت مهمته تكمن في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للجماعات المحلية. (سنونسي، 2020/2021، الصفحات 8-9)

المطلب الثاني: تطور النظام المصرفي في ظل الإصلاحات قبل 1990

لقد قامت الجزائر بالإصلاحات المصرفية قصد تنظيم ودفع النظام المصرفي لمواكبة العصرية وعلى هذا الأساس صدرت عدة قوانين من أجل إصلاح المنظومة المصرفية وتنظيمها ابتداء من سنة 1986 إلى يومنا هذا، وتتمثل في:

أولا: الإصلاحات المصرفية لسنة 1986

تعرضت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في هذه المرحلة التاريخية لجملة من الأزمات المالية الناتجة عن عوامل متعددة منها: انخفاض قيمة النقد، ارتفاع معدلات الفائدة الاسمية، ارتفاع الأجور الاسمية وتأطير القروض، كل هذه الأمور أدت إلى عدم قدرة المؤسسات العمومية على دفع خدمات ديونها إلى جانب ارتفاع نسبة السحب على المكشوف مع انخفاض نسبة التمويل الجديد وإعادة هيكلة القروض بدلا من إطفائها. (لطرش، 2003)

جاءت إصلاحات 1986 كرد مباشر لانخفاض أسعار البترول ونقص المداخيل الذي أدى إلى ضعف في مراحل التمويل، إضافة إلى وجود صعوبات ترجع لوجود توطن إجباري لدى مصرف واحد عند التمويل، وفي هذه المرحلة التاريخية لم يعد باستطاعة المؤسسات الاقتصادية معرفة وضعها الداخلي إلا من خلال المصرف الذي تتعامل معه، فجاءت إصلاحات 1986 محاولة للرفع من أداء النظام المصرفي وقد تجسد ذلك في القيام بتعديل النصوص التشريعية والتنظيمية، حيث تم إصدار القانون 86-12 بتاريخ 19 أوت 1986 والمتعلق بنظام المصارف والقروض، أدخل هذا القانون إصلاحا جذريا على الوظيفة المصرفية من خلال إرساء المبادئ العامة والقواعد الكلاسيكية للنشاط المصرفي، ويمكن تلخيص أهم أحكامه فيما يلي:

- تعريف وتنظيم الجهاز المصرفي
- استعادة المصرف المركزي دوره كمصرف للمصارف من خلال تكليفه بتسيير السياسة النقدية ومراقبتها.
- تقليل دور الخزينة في نظام التمويل وتغيب مركز الموارد المالية.
- إنشاء هيئات رقابية على النظام المصرفي وهيئات استشارية أخرى.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- إزالة القيود المفروضة على المصارف حيث أصبح بإمكانها أن تستلم الودائع مهما كان شكلها ومدتها، إلى جانب منح القروض دون تحديد لمدتها أو للأشكال التي تأخذها مع متابعة استخدامها وردّها.

أرادت الدولة الجزائرية من خلال هذا القانون إعطاء دوراً أكثر أهمية للمصارف الثانوية وهذا بالقيام ببعض التغييرات على مستوى الهياكل الاستشارية والمتمثلة في إنشاء مجلس وطني للقرض ولجنة لمراقبة عمليات المصارف بدلا من مجلس القرض واللجنة التقنية للمؤسسات المنشأة سنة 1971، فقد ألزمت المصارف بمتابعة استخدام القروض التي منحتها ومتابعة الوضعية المالية للمؤسسات الاقتصادية العمومية، وبالتالي اتخاذ كل التدابير الضرورية لتقليل من مخاطر عدم رد القروض المصرفية. (لطرش، 2003)

من هنا ظهر ما يسمى بالخطر المصرفي كمفهوم جديد دخل عالم تسيير المصارف التجارية الجزائرية وضمن هذا القانون جاء المخطط الوطني للقرض في المادة 86/12 المؤرخة في 19 سبتمبر 1986 والمتعلق بنظام المصارف والقرض ليشكل النظام المصرفي داخل هذا القانون كأداة لتطبيق السياسة التي تقرها الحكومة في مجال جمع الموارد وترقية الادخار وتمويل الاقتصاد.

يعتبر المخطط الوطني للقرض ترجمة فعلية للوسائل والأهداف التنموية التي سطرتها الحكومة في المجال المالي ليحدد في إطار المخطط الوطني للتنمية الأهداف المطلوب تحقيقها في مجال جمع الموارد والعملة.

لقد تم إعداد مخطط القرض الوطني وفق ثلاثة مراحل أساسية:

1. مرحلة جمع المعلومات من المؤسسات الاقتصادية بتقدير من قبل مؤسسات القرض لكي تقدم للمصرف المركزي الذي يدرسها ويقدمها للوزارة المعنية.

2. مرحلة تحديد التوازنات الكلية بناء على ما سبق، فيعد المجلس الوطني للقرض رفقة الحكومة مخطط للقرض الوطني بالتوافق مع أهداف التنمية الاقتصادية السنوية.

3. أخيرا تنفيذ المخطط الوطني للقرض من قبل المصرف المركزي الجزائري. (الطيب، 2003، صفحة 52)

تميزت هذه المرحلة بمجموعة من المعوقات تمثلت في:

- محدودية صلاحيات المصرف المركزي.

- سيطرة الخزينة العمومية على مجمل عمليات التمويل التي هي بالأساس من مهام المصارف التجارية.

- شمولية صلاحيات وزير المالية والتي وصلت إلى درجة تحديد أسعار الفائدة الموكلة في الأساس إلى المصرف المركزي.

- طبيعة ملكية المصارف التجارية والتي كانت ملكا للدولة، حيث كانت مجرد أداة لتنفيذ سياسات الحكومة.

- ضعف معدلات الفائدة التي لم تكن تشجع عملية الادخار، حيث استقر هذا المعدل على نسبة 2.72% من سنة 1972-

1986 ليرتفع في سنة 1986 حيث وصل إلى نسبة 5%. (تركي و مخلوفي، 25/24 أبريل 2006، صفحة 06)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

ثانيا: الإصلاحات المصرفية لسنة 1988

شرعت الجزائر منذ 1988 في تطبيق برنامج إصلاحي واسع مس مجموع القطاعات الاقتصادية، وكان على رأسها إصدار قانون المصارف والقروض لبعث الجهاز المصرفي من خلال تجديد صلاحياته، ثم تدعيمه بقانون آخر لاستقلالية المؤسسة العمومية من خلال المرسوم رقم 88/06 الصادر في 12 جانفي 1988 المعدل والمتمم للقانون 86-12 المتعلق بإصلاح 1986. وقد جاء هذا الإجراء كحد لهيمنة تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي ومحاولة إعطاء ديناميكية جديدة لآليات التمويل وإعطاء استقلالية مالية في التسيير.

لقد شكلت المصادقة على القانون 01/88 و 04/88 بالنسبة للمصارف الجزائرية مرحلة أساسية نظرا لكون معظمها تابع للقطاع العمومي، وانتقالها إلى استقلالية تمنحها بالفعل القدرة على التدخل في السوق طبقا لقواعد المتاجرة، ويذكر هذا القانون أن مؤسسات القرض هي مؤسسات اقتصادية عمومية يسمح لها باللجوء إلى القروض متوسطة وطويلة الأجل في السوق الداخلية والخارجية لهذا يمكن أن نقول أن استقلالية المصارف بصفتها مؤسسات عمومية اقتصادية قد تمت فعلا سنة 1988 فالجزائر كغيرها من الدول النفطية شرعت منذ 1988 في تطبيق برنامج إصلاحي واسع يشمل مختلف القطاعات الاقتصادية، تطبيق مبادئ هذه الإصلاحات استلزم هندسة جديدة للقطاع المصرفي والمالي وفرض آليات تمويل مغايرة لتلك التي اتبعت من قبل، فأصبحت مؤسسات القرض عبارة عن مؤسسات عمومية تعمل بقواعد المتاجرة والمردودية.

من الإجراءات الجديدة التي تبعت قانون الإصلاحات المصرفية سنة 1988 السماح للمصارف التجارية الاقتراض من السوق الداخلية وذلك بإصدار السندات والتعامل مع أعوان السوق النقدية، كذلك إمكانية الاقتراض من الأسواق الخارجية بشروط ومعايير محددة ومن تم اقتحمت المصارف التجارية الجزائري عالم الاحتراف المصرفي.

لقد جاءت المادة 08 من القانون 88-01 المؤرخ في 12/01/1988، المحدد لاستقلالية المصارف العمومية لتبين بأن الدولة ليست مسؤولة عن التزامات المؤسسات العمومية الاقتصادية ولا يمكن أن تتدخل في التطهير إلا في إطار قانون المالية، لكن ما لوحظ آنذاك هو تراجعاً في تطبيق استقلالية المصارف العمومية وإن كانت أولى المؤسسات التي تطبق القواعد التجارية فهي مازالت تخضع لوصاية وزارة المالية.

يمكن تلخيص أهم بنود هذا الإصلاح فيما يلي:

- استرجاع المصرف المركزي لدوره كمصرف للمصارف يقوم بالمهام التقليدية.
- الفصل بين المصرف المركزي كملجأ أخير للإقراض وبين نشاطات المصارف التجارية.
- استعادة المصارف التجارية دورها في تعبئة الادخار وتوزيع القروض في إطار المخطط الوطني للقرض، فأصبحت بهذا المصارف تتمتع بحرية في استلام الودائع ومنح القروض ومتابعتها.
- تقليل دور الخزينة في نظام التمويل.
- إنشاء هيئات رقابية على النظام المصرفي وهيئات استشارية أخرى. (قصاص، 2019/2018، الصفحات 27-29)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

المطلب الثالث: الإصلاحات المصرفية من خلال قانون النقد والقرض

يعتبر القانون رقم 90 - 10 الصادر في 14 أبريل 1990، والمتعلق بالنقد والقرض نصا تشريعا يعكس بصدق اعترافا بأهمية المكانة التي يجب أن يكون عليها النظام المصرفي، ويعتبر من القوانين التشريعية الأساسية للإصلاحات، بالإضافة إلى أنه حمل أفكارا جديدة فيما يتعلق بتنظيم النظام المصرفي وأدائه لتكييفه مع الاحتياجات التي يملها السوق والواقع الاقتصادي العالمي الجديد، وبالتالي نص قانون النقد والقرض على تدابير جوهرية نستعرضها فيما يلي:

- يمنح المصرف المركزي استقلالية عن وزارة المالية ويكلف بتسيير السياسة النقدية بعد إجراء تعديلات إدارية تتماشى مع مسؤولياته الجديدة وسمي مصرف الجزائر.
- تم إنشاء مجلس النقد والقرض ومهمته صياغة سياسات القرض والنقد الأجنبي والإشراف على متابعة الدين الخارجي ووضع السياسات النقدية، ويرأس هذا المجلس محافظ مصرف الجزائر ويضم النواب الثلاثة للمحافظ وثلاثة مندوبين عن الحكومة.
- إرساء قواعد الشفافية في العلاقة بين الخزينة العامة والنظام المالي.
- توحيد المعاملة بين المؤسسات الخاصة والمؤسسات العامة في مجال القروض.

أولا: المصارف التي ظهرت بعد إصلاحات 90

سمح قانون النقد والقرض بإنشاء المصارف الخاصة، وحدد في إطار هذا القانون شروط فتح هذه المصارف كالحدا الأدنى لرأس المال، ومن أهم هذه المصارف نذكر:

1. مصارف خاصة برأسمال أجنبي

تتمثل هذه المصارف في:

- الشركة المصرفية العربية ABC ومقرها البحرين تحصلت على الاعتماد في 17/11/1997 برأسمال اجتماعي قدره 20 مليون دولار.
- مصرف سيتي الأمريكي CITI BANK يعتبر من أكبر المصارف العالمية في ميدان تسيير أسواق الصرف تحصل على الاعتماد في ماي 1998 من مجلس النقد والقرض برأسمال قدره 2.1 مليار دينار جزائري ويقع مقره بالأوراسي.
- الشركة العامة الفرنسية La Société générale والتي فتحت فرعاً بالجزائر في 15/04/1998 برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري.
- المصرف العربي الأردني ARAB BANK PLC يقع مقره في عمان، تحصل على الاعتماد من طرف مجلس النقد والقرض برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري .
- مصرف ناتكسيس الأمانة NATEXIS ALAMANA لقد أنشئ هذا المصرف برأسمال قدره 500 مليون دج، ولقد جاء نتيجة دمج مابين القرض الوطني والمصرف الفرنسي للتجارة الخارجية حيث أصبح منذ 1997 تابعا إلى مجموعة المصارف الشعبية المساهم الرئيسي في رأسمالها.
- المصرف القطري -ريان RAYAN BAN أنشئ من طرف مجموعة الفيصل ومقره قطر برأسمال معتمد بـ 30 مليون دولار.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- مصرف PG HERMES SPA أنشئ هذا المصرف برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري و المساهمين الرئيسيين في هذا المصرف هم EPG HERMES SPA بمصر و United group بالإمارات العربية المتحدة.
- المصرف العام المتوسط BGM تأسس في جوان 1998 برأسمال قدره مليار دج منها 8% عبارة عن مساهمات أجنبية، حيث يقوم بمحمل العمليات المصرفية بالإضافة إلى ترقية تأسيس الشركات عن طريق الأسهم.

2. المصرف الجزائري المختلط البركة BARAKA

تأسس بتاريخ 06/12/1990 بمساهمة مصرف البركة الدولي ومقره جدة في السعودية ومصرف الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وتم توزيع حصص رأس مال يعطي الأغلبية للجانب الجزائري بنسبة 51% وهو مصرف تجاري يخضع نشاطه المصرفي بقواعد وأحكام الشريعة الإسلامية، ولقد تطورت أعماله في مجال التمويل اللاربوي.

3. مصارف خاصة برأسمال جزائري

- لقد تم منح الاعتماد لهذه المصارف برأسمال جزائري من طرف مجلس النقد والقرض، ومن بين هذه المصارف:
- المصرف الاتحادي UNION BANK أنشئ هذا المصرف في 07/05/1995 برأسمال خاص مختلط وطني وأجنبي، وترتكز أعمال هذا المصرف في أداء نشاطات متنوعة منها: جمع الادخار، تمويل العمليات الدولية، والمساهمة في رؤوس أموال جديدة، كما يقوم أيضا بتقديم النصائح والإرشادات والاستشارات المالية للعملاء.
- مصرف الخليفة ELKHALIFA BANK تحصل على الترخيص من طرف مجلس النقد والقرض في 25/03/1998، برأسمال قدره 6.8 مليون دولار، سحب منه الاعتماد بقرار من اللجنة المصرفية رقم 29/05/2003 بتاريخ الصادر 03/2003
- المصرف المختلط B.A.M.I.C أنشئ بتاريخ 11/06/1988 ما بين المصرف الخارجي الليبي بنسبة 50 % من رأسماله وبمساهمة أربعة مصارف عمومية جزائرية بنسبة 50% الأخرى وهي BNA، BEA، CPA
- مصرف موني MOUNA BANK وهو مصرف تجاري تحصل على الاعتماد من طرف مجلس النقد والقرض بتاريخ 08/08/1998 برأس مال قدره 620 مليون دينار جزائري.
- المصرف التجاري والصناعي الجزائري B.C.I.A هو مصرف خاص أنشئ برأس مال قدره 500 مليون دج، سحب منه الاعتماد بقرار من اللجنة المصرفية رقم 08-2003 بتاريخ 21/08/2003.
- المصرف الدولي الجزائري Algerian international bank تحصل على الاعتماد من طرف مجلس النقد والقرض برأسمال مختلط وطني وأجنبي.
- الشركة الجزائرية للمصرف CA- BANK تحصل هذا المصرف على الترخيص من طرف مجلس النقد والقرض في 12 جوان 1999، واعتمد من طرف مصرف الجزائر في 02/11/1999، برأسمال قدره 700 مليون دينار جزائري. (محلوس، 2008/2009، الصفحات 75-77)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

ثانيا: أهم التعديلات التي أدخلت على قانون النقد والقرض 90

بعد مرور أكثر من عشر سنوات على صدور قانون النقد والقرض رقم 90 - 10، وبداية تطبيقه والعمل به ونتيجة ظهور بعض الثغرات فيه خاصة الإدارية منها أدى إلى بعض التعديلات من أجل ضمان فعالية المصرف في تحقيق أهدافه:

1. التعديلات الصادرة على قانون النقد والقرض في سنة 2001:

يعتبر الأمر 01/01 الصادر في 27 فيفري 2001م كأول تعديل للقانون رقم 90/10 حيث مس الأمر الرئاسي الجوانب الإدارية في تسيير مصرف الجزائر فقط دون المساس بمضمون القانون، جاء في بعض مواد القانون رقم 90/10 التي تتعلق بمحافظ مصرف الجزائر ونوابه ونجد ذلك في المادة (02) من الأمر 01/01 إضافة إلى الفصل بين مجلس إدارة مصرف الجزائر ومجلس النقد والقرض، حيث أصبح تسيير المصرف لإدارته يتولاها:

✓ محافظ المصرف المركزي.

✓ ثلاثة (03) نواب للمحافظ.

✓ مجلس الإدارة (تعويض لمجلس النقد والقرض)

✓ مراقبان.

المادة السادسة (06) من الأمر 01/01، تنص على أن تركيبة مجلس إدارة مصرف الجزائر يتكون من:

✓ محافظ رئيسا.

✓ موظفين ساميين يعينون بمرسوم صادر عن رئيس الحكومة.

أما مجلس النقد والقرض فيتكون بموجب الأمر رقم 01/01 من:

✓ أعضاء من مجلس إدارة مصرف الجزائر.

✓ ثلاثة شخصيات يختارون بحكم كفاءتهم في المسائل النقدية والاقتصادية، مما أصبح عدد أعضاء مجلس النقد والقرض عشرة

(10) بعدما كانوا سبعة (07) فقط، وتتمثل صلاحياته حسب المادة 10 فيما يلي:

- للمحافظ صلاحيات استدعاء المجلس ورئاسته، وتحديد جدول أعماله، وكي يجري الاجتماع لابد أن يبلغ النصاب (06) ستة أعضاء على الأقل.

- تتخذ القرارات بالأغلبية البسيطة للأصوات ففي حالة تعادل عدد الأصوات يكون صوت الرئيس مرجحا.

- لا يحق لأي عضو في المجلس أن يفوض من يمثله في اجتماعات المجلس.

- يجتمع المجلس كل ثلاثة (03) أشهر على الأقل بناء على استدعاء من رئيسه ويمكن أن يستدعى للاجتماع كلما كانت الضرورة

بمبادرة من رئيسه أو أربعة (04) أعضائه. (زواوي، شكري، و قرتلي، 2021، الصفحات 81-82)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

2. التعديلات الصادرة على قانون النقد والقرض سنة 2003

يعتبر تعديل سنة 2003 صياغة جديدة للقانون المصرفي الجزائري حيث تم من خلاله اعتماد آليات جديدة في تسيير الجهاز المصرفي وإلغاء قانون النقد والقرض 10/90، ولقد اختلفت الأسباب والدوافع التي جعلت السلطات تتبنى الأمر 11/03 وكانت ذات أبعاد مختلفة أهمها:

السبب السياسي: حيث أن التشريع الجديد يحقق الانسجام المطلوب بين تصورات الحكومة وتصورات السلطة النقدية ممثلة في مصرف الجزائر وهذا الانسجام شرط ضروري لتكريس التضامن داخل الجهاز التنفيذي عكس ما أحدثه القانون السابق من تنازع في الاختصاص وتداخل في الصلاحيات واحتكار للسلطة النقدية من مجلس النقد والقرض الأمر الذي جعل الحكومة مجرد تابع له. **السبب الاقتصادي:** إن القانون الجديد للنقد والقرض يجعل من السياسة النقدية جزءا مندمج في السياسة الاقتصادية للدولة وهذا الاندماج لا يعني فقدان السلطة النقدية لاستقلاليتها بل على العكس يدعمها من ناحية اعتبارها كأداة للتحكم في التوازنات الكبرى للاقتصاد الكلي.

السبب التقني: إن قانون النقد والقرض السابق خلاف التشريع الحالي احتوى على عدة ثغرات خاصة في مجال الصرف؛ اعتماد المصارف الخاصة والرقابة عليها وهو ما أثر على مصداقية النظام المصرفي الوطني والذي جعله عرضة لمخاطر لا تمس فقط أموال المودعين ولكنها تشكل أيضا خطرا على الأمن والسلم الاجتماعي ويستدلون في ذلك بمضاعفات قضية مصرف الخليفة. لقد جاء هذا النص مباشرة بعد سلسلة المشاكل المالية التي عرفت بها بعض المؤسسات المصرفية والتي نتج عنها إفلاس مصرفين خاصين ويتعلق الأمر خاصة بمصرف الخليفة والمصرف التجاري الصناعي، ويهدف النص التشريعي الجديد إلى ما يأتي:

- ✓ السماح لمصرف الجزائر بالقيام بصلاحياته وهذا عن طريق:
- الفصل ضمن مصرف الجزائر، بين مجلس الإدارة ومجلس القرض.
- تدعيم استقلالية اللجنة المصرفية التي أسندت إليها أمانة عامة.
- ✓ تدعيم التعاون بين مصرف الجزائر والحكومة في الميدان المالي من خلال:
- إثراء مضمون التقارير المالية والاقتصادية لمصرف الجزائر.
- إنشاء لجنة مختلطة مصرف الجزائر-وزارة المالية من أجل تسيير الأرصدة الخارجية والديون الخارجية.
- تمويل إعادة الإنشاء المتعلقة بالأحداث الوخيمة المحتملة التي قد يعيشها البلد.
- ضمان اتصال ملائم للمعلومة المالية وتدققها.
- ✓ توفير الحماية اللازمة للمصارف بالإضافة على ادخارات الجمهور، وهذا من خلال:
- تقوية شروط ومعايير الاعتماد للمصارف ومسيرها.
- معاقبة قصوى لكل الممارسات التي تتعارض والنشاطات المصرفية.
- منع تمويل نشاطات المؤسسات المملوكة من طرف مؤسسي ومسيري المصارف
- تدعيم وتوضيح شروط تسيير مركزية المخاطر.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

من خلال السعي لتحقيق هذه الأهداف يمكن اعتبار أن القانون 11/03 يعتبر خطوة تصحيحية للثغرات التي تضمنها قانون النقد والقرض 10/90 وفي نفس الوقت محاولة للتماشي مع المعطيات الجديدة التي فازتها التطورات الاقتصادية والمصرفية في الجزائر واعمل على المحافظة على تقوية الجانب العقابي والردعي لضمان سلامة واستقرار النظام المالي. (بهناس و بن احمد، 2013، الصفحات 38-39)

3. التعديلات التي أدخلت على قانون النقد والقرض خلال سنة 2004

ومن أجل مواصلة السلطات الجزائرية إصلاحها للنظام المصرفي وتعميق الرقابة وتدخل الدولة وذلك استكمالا للإصلاحات التي تمت خلال 2003، فقد تم في 04 مارس 2004 إصدار مجموعة من التعديلات تمثلت في:

التنظيم رقم 01 - 04 الصادر في 04 مارس 2004 الخاص بالحد الأدنى لرأس المال للمصارف والمؤسسات المالية التي تنشط داخل الجزائر فقانون المالية لسنة 1990 يحدد الحد الأدنى لرأس المال للمصارف بـ 500 مليون دج و بـ 10 مليون دج للمؤسسات المالية، بينما حدد الحد الأدنى لرأس المال في سنة 2004 بـ 5.2 مليار دج للمصارف و 500 مليون دج بالنسبة للمؤسسات المالية. فكل مؤسسة لا تخضع لهذه الشروط سوف ينزع منها الاعتماد وهذا يؤكد تحكم السلطات في النظام المصرفي.

التنظيم رقم 02 - 04 الصادر في 04 مارس 2004 الذي يحدد شروط تكوين الاحتياطي الإجباري لدى دفاتر مصرف الجزائر وبصفة عامة يتراوح معدل الاحتياطي الإجباري بين 0% و 15% كحد أقصى.

التنظيم رقم 03 - 04 الصادر في 04 مارس 2004، الذي يخص نظام ضمان الدائعات المصرفية ويهدف هذا النظام إلى تعويض المودعين في حالة عدم إمكانية الحصول على ودائعهم من مصارفهم، يودع الضمان لدى مصرف الجزائر حيث يقدر بـ 1% من المبلغ الإجمالي للدائعات المسجلة في 31 ديسمبر من كل سنة بالعملة المحلية. (محلوس، 2009/2008، صفحة 79)

4. التعديلات الصادرة على قانون النقد والقرض سنة 2007 وسنة 2008:

التعليمية 07/01 الصادرة في 03 فيفري 2007 المتعلقة بالقواعد المطبقة على المعاملات الجارية مع الخارج والحسابات بالعملة الصعبة حيث يطلع مصرف الجزائر بإجراء رقابة بعدية بغرض التأكد من قانونية العمليات المنجزة في إطار هذا النظام.

النظام رقم 08-04 المؤرخ في 23 ديسمبر 2008 المتعلق برأس المال الأدنى للمصارف والمؤسسات المالية، فقد تم رفع رأس المال للمصارف الناشطة في الجزائر إلى 10 ملايين دينار جزائري والمؤسسات المصرفية إلى 3.5 مليار دج. (حدانة و بن عيشي، دور الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA في الفترة 2000-2020، 2021، صفحة 232)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

5. التعديلات الصادرة على قانون النقد والقرض سنة 2010

صدر الأمر 04-10 المعدل والمتمم 11-03 في 26 أوت 2010 المتعلق بالنقد والقرض حيث يتعلق هذا الأمر أساسا بالنشاط المصرفي للمؤسسات الأجنبية في الجزائر كما يحدد بعض المهام لكل من مصرف الجزائر والمصارف الأخرى، وتتمثل أهم مبادئه في:

- ✓ إمكانية المشاركة للأجانب في المصارف الجزائرية شريطة أن يكون نصيب المساهم الجزائري نسبة 51% فما فوق من الأسهم المصرفية، حيث يمكن أن يكون عدده مشاركين في نفس المصرف مع مراعاة هذا الشرط.
- ✓ كل المشاركين والمساهمين في المصارف الخاصة مرخصون من طرف محافظ مصرف الجزائر عن طريق مجلس النقد والقرض.
- ✓ كل مساهم أجنبي أو مصرف أجنبي يحترم قانون مصرف الجزائر.
- ✓ مصرف الجزائر يسير وينظم مركزية مخاطر المؤسسات.
- ✓ مصرف الجزائر هو المصرف الذي يقوم بالإصدارات المختلفة للعملة للحفاظ على توازن الأسعار، وهو يمثل الوضعية المالية الخارجية للجزائر.
- ✓ لا بد على المصارف من القيام بالمراقبة الداخلية والخارجية للمصرف ووضع نظام لتسيير المصرف. (عثمانية، 2023/2022، الصفحات 54-55)

6. التعديلات الصادرة على قانون النقد والقرض سنة 2011

قصد تطوير أكثر الإطار التنظيمي للاستقرار المالي وتأقلم مع المعايير الجديدة للجنة بازل الدولية، وإصدار نظام يتعلق بتحديد وقياس وتسيير ورقابة خطر السيولة من طرف مجلس النقد والقرض في ماي 1900، يلزم المصارف معامل سيولة أدنى يجب احترامه، كما أصدر المجلس نظاما ثانيا من أجل إرساء تطبيق أحسن لتسيير سيولة ومتابعة العمليات ما بين المصارف وتحسين نوعية التقارير الاحترازية، كما يساهم هذان الجهازان ويدعمان أدوات الإشراف والرقابة في تعزيز أكثر لاستقرار وصلابة النظام المصرفي الجزائري كما يعملان على التنبؤ والمتابعة الدقيقة للسيولة المصرفية من طرف مصرف الجزائر وهذا في إطار إدارته للسياسة النقدية. (زواوي، شدرى، و قرتلي، 2021، صفحة 85)

7. التعديلات الصادرة على قانون النقد والقرض سنة 2013

يهدف النظام 01-13 الصادر في 08 أفريل 2013 إلى تحديد القواعد العامة المتعلقة بالشروط المصرفية المطبقة على العمليات المصرفية للمصارف والمؤسسات المالية، تتمثل مبادئ هذا النظام في:

كل المصارف والمؤسسات المصرفية ملزمة بإعلام عملائها بالشروط الخاصة بالعمليات المصرفية التي تقوم بها.

يترتب على كل تأخر يحدث في تنفيذ أي عملية مصرفية بعد مضي تاريخها تقديم تعويض يدفع للعميل من قبل المصرف أو المؤسسة المعنية. (عثمانية، 2023/2022، صفحة 56)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

8. التعديلات الصادرة على قانون النقد والقرض سنة 2017

بعد انخفاض أسعار المحروقات في السوق العالمية شهدت الجزائر تراجع في إيراداتها لتمويل الموازنة العامة والتي تعتمد أساسا على المحروقات.

لجأت الجزائر إلى سياسة التسيير الكمي والتي تسمح بطبع كتلة نقدية ليس لها مقابل لدى المصرف المركزي من أجل تمويل الموازنة العامة للجزائر، وهذا بإصدار قانون النقد والقرض 10/17 المؤرخ في 2017/10/11 والذي يحتوي على مادة وحيدة وهي المادة 45، والتي تنص على أن يقوم المصرف المركزي بشكل استثنائي ولمدة خمس سنوات بشراء مباشرة من الخزينة السندات المالية التي تصدرها الخزينة من أجل المساهمة على وجه الخصوص في:

✓ تغطية احتياجات تمويل الخزينة.

✓ تمويل الدين العمومي الداخلي.

✓ تمويل الصندوق الوطني لاستثمار تنفذ هذه الآلية لمراقبة تنفيذ برنامج الإصلاحات الهيكلية الاقتصادية والميزانية، والتي ينبغي أن تفضي في نهاية الفترة المذكورة أعلاه كأقصى تقدير إلى توازنات خزينة الدولة.

✓ توازن ميزان المدفوعات.

من أبرز الذي أتى به قانون النقد والقرض 10/17 المؤرخ في 2017/10/11 نعرج على المادة 53 من 14 الأمر 10/03 المؤرخ في 2003/08/26 والتي تنص في فقرتها "ب" على الآتي:

- يخصص للمصرف المركزي بشراء مباشرة السندات من الخزينة العمومية بهدف تغطية احتياجات التمويل للخزينة العمومية والتي كانت قبل هذا القانون تكون في شكل أذونات خزينة لا تتعدى 240 يوم أو تسبيقات لا تتعدى 10% من إجراءات السنة الفارطة.

- يخصص للمصرف المركزي بشراء مباشر للسندات من الخزينة العمومية بهدف تمويل الدين العمومي الداخلي على عكس المادة 46 من الأمر 11/03 في فقرتها 03.

- يخصص للمصرف المركزي بشراء مباشر للسندات من الخزينة العمومية، التمويل للصندوق الوطني للاستثمار. (زواوي، شكري، و قرتلي، 2021، الصفحات 85-86)

9. التعديلات الصادرة على قانون النقد والقرض سنة 2020

جاء قانون النقد والقرض بتعديلات وإضافات في سنة 2020، فيما يخص التعديلات فقد تمثلت في الودائع والخدمات المصرفية وسوق العملات الصعبة بين المصارف، أما عن الإضافات فكانت تخص شبائيك الصرفة الإسلامية وكيفية التعامل فيها. (بناشنوه، 2017/2016، صفحة 92)

10. التعديلات الصادرة على قانون النقد والقرض سنة 2022

جاء هذا القانون لإدخال إجراءات جديدة للانتقال من عملة ورقية إلى عملة رقمية، حيث أن مشروع القانون التمهيدي المعدل والمتمم للأمر 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض تضمن إجراءات لتنفيذ الصيرفة الإسلامية وضبطها

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

بإطار قانوني يسمح باستقطاب الأموال المتداولة خارج المصارف التي بلغت حوالي 31 % من الكتلة النقدية الوطنية المتداولة والمقدرة بحوالي 30 مليار دولار مما يجعلها عديمة النفع للاقتصاد الرسمي حيث من شأنه هذا التعديل تكريس المعاملات الالكترونية وبالتالي تقليص المعاملات الرقمية.

بالنسبة لهذا القانون فقد أعطى الإجراءات الخاصة بالصيرفة الإسلامية طابعا قانونيا وشرعيا ومكن المصارف العمومية والخاصة من العمل وفق هذه المنظومة المصرفية التي لا تتعامل بنسب الفائدة وتحديد شروط الادخار في إطار هذا النوع من الصيرفة وتحويله للاستثمار بالنسبة للشركات بالإضافة إلى تحديد الإطار العام لاستهلاك الأسر، إن هذا التعديل الجديد للقانون يدرج تسهيلات في العمليات والتحويلات الرقمية خاصة في مجال خدمات البيع والشراء بعملة رقمية. (بناشنهو، 2017/2016، صفحة 62)

11. التعديلات الصادرة على قانون النقد والقرض سنة 2023:

القانون رقم 09-23 المؤرخ في 03 ذي الحجة علم 1444 الموافق لـ 21 يونيو 2023 القانون النقدي والذي يلغي الأمر 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض.

ويهدف هذا القانون إلى تعزيز حوكمة النظام المصرفي وعلى رأسه مصرف الجزائر وتحسين شفافيته، مع منح مجلس النقد والقرض صلاحيات جديدة تمكنه من مرافقة التحولات التي تشهدها البيئة المصرفية، إلى جانب توسيع صلاحياته في مجال اعتماد المصارف الاستثمارية، والمصارف الرقمية ومقدمي خدمات الدفع، والوسطاء المستقلين، والترخيص بفتح مكاتب الصرف، فضلا عن تعزيز حوكمة ودور اللجنة المصرفية كسلطة إشراف. (وزارة المالية)

من خلال: (بناشنهو، 2017/2016، الصفحات 97-99)

- إعادة اعتماد نظام العهدة (أربع سنوات) لممارسة وظيفة محافظ مصرف الجزائر ونواب المحافظ، قابلة للتجديد مرة واحدة، ما من شأنه إرساء مصداقية أفضل، تحقيق الاستقرار في التسيير واستقلالية أكبر لمصرف الجزائر في أداء مهامه.
- إدخال آليات جديدة للسياسة النقدية مع إمكانية تكييفها مع خصوصيات العمليات المصرفية لاسيما الصيرفة الإسلامية والتمويل الأخضر، وهي أحكام من شأنها ضمان نجاعة أكثر للسياسة النقدية وتعزيز انتقالها.
- إعادة تنظيم تركيبة كل من مجلس إدارة مصرف الجزائر ومجلس النقد والقرض، من خلال توسيع تركيبتها وتوسيع صلاحيات مجلس النقد و القرض مما يمكنه من مرافقة التحولات التي تشهدها البيئة المصرفية، حيث توسع صلاحياته لاعتماد المصارف الاستثمارية، والمصارف الرقمية ومقدمي خدمات الدفع والوسطاء المستقلين ويرخص بفتح مكاتب الصرف.
- إنشاء إطار قانوني لممارسة النشاط المتعلق بالصيرفة الإسلامية والذي يكرس على وجه الخصوص إمكانية اعتماد مصارف ومؤسسات مالية تمارس عمليات متعلقة بالصيرفة الإسلامية حصرا.
- يجعل هذا القانون من اللجنة المصرفية السلطة الإشرافية الوحيدة المخولة للبت في مخالفات أحكام هذا القانون ولوائحها، فيما يخص التعرض للمخاطر لاسيما خطر القرض وكذا أعمال التسيير المترتبة عنها.
- لا يمكن الطعن في قرارات اللجنة المصرفية إلا لدى المحكمة الإدارية للاستئناف لمدينة الجزائر خلال الآجال المحددة لأحكام قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- تقوية آليات المتابعة والمراقبة لاسيما من خلال إنشاء لجان جديدة كلجنة الاستقرار المالي المكلفة بالمراقبة الاحترازية الكلية وإدارة الأزمات، واللجان الوطنية للدفع والتي تتمثل مهمتها الأساسية في إعداد مشروع الإستراتيجية الوطنية لتطوير وسائل الدفع الكتابية، بهدف تعزيز التعاملات المصرفية وتقوية الشمول المالي.

يعتبر القانون 09-23 بمثابة تواصل لعملية الإصلاحات المصرفية والنقدية في الجزائر منذ سنة 1990، ويمكن توضيح مضمونه قانون المصرفي من خلال النقاط التالية: (رنان، 2023، الصفحات 288-291)

✓ تغيير اسم القانون: القانون لم يعد اسمه "قانون النقد والقرض" كما كان في القانونين السابقين أي القانون 90-10 لسنة 1990 والأمر رقم 03-11 لسنة 2003، وإنما أصبح "القانون النقدي والمصرفي"، وهذا أفضل في نظر حسب العديد من الخبراء لأنه أكثر دلالة.

✓ تعزيز استقلالية مصرف الجزائر وحوكمته.

✓ توسيع صلاحيات المجلس النقدي والمصرفي.

✓ تعزيز الصفة القانونية للصيرفة الإسلامية.

✓ توسيع صلاحيات اللجنة المصرفية.

✓ استحداث لجنة الاستقرار المالي.

✓ إنشاء اللجنة الوطنية للدفع.

✓ رقمنة النشاط النقدي والمصرفي.

المطلب الرابع: هيكل النظام المصرفي الجزائري:

أصبح النظام المصرفي الجزائري في ظل التحولات يتسم بتنوع هيكله بين المصارف العمومية والمصارف الخاصة، بالإضافة إلى تواجد فروع للمصارف الأجنبية، بحيث يشرف مصرف الجزائر المركزي على تنظيم وضبط القطاع لضمان استقراره ومساهمته في تحقيق أهداف السياسة الاقتصادية الوطنية، وعليه يتكون هيكل النظام المصرفي الجزائري من جميع المصارف سواء العمومية أو الخاصة والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر.

أولا: المصارف والمؤسسات المالية النشطة في النظام المصرفي الجزائري

يضم النظام المصرفي الجزائري في نهاية ديسمبر 2022، 28 مصروفا ومؤسسة مالية مع دخول مصرف جديد حيز الخدمة وهو المصرفي الوطني للإسكان المعتمد في 29 ديسمبر 2022، تتوزع المصارف والمؤسسات المالية حسب طبيعة نشاطها على النحو التالي:

- سبعة (07) مصارف عمومية؛

- ثلاثة عشر (13) مصروفا خاصا برأس مال أجنبي بما في ذلك مصروفا مختلط رأس المال؛

- مؤسستان (02) ماليتان عموميتان؛

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- خمسة (05) مؤسسات متخصصة في الإيجار المالي من بينها ثلاثة (03) عمومية؛

- تعاضدية (01) واحدة للتأمين الفلاحي معتمدة للقيام بالعمليات المصرفية والتي اتخذت في نهاية سنة 2009 صفة مؤسسة مالية. (التقرير السنوي، 2022)

الجدول 10: المصارف والمؤسسات المالية الناشطة في الجزائر

المجموع	المؤسسات المالية		المصارف		
	الخاصة	العمومية	الخاصة	العمومية	
29	3	6	14	6	2014
29	3	6	14	6	2015
29	3	6	14	6	2016
29	3	6	14	6	2017
28	2	6	14	6	2018
28	2	6	14	6	2019
28	2	6	14	6	2020
27	2	6	13	6	2021
28	2	6	13	7	2022

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف الجزائر

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد المصارف والمؤسسات المالية الجزائرية يقدر بـ 29 من سنة 2014 إلى غاية 2017 بـ 06 مصارف عمومية و 14 خاصة أي بإجمالي 20 مصرف، و 09 مؤسسات مالية منها 06 عمومية و 03 خاصة، أما في السنوات الثلاث الموالية 2018، 2019، 2020، فانخفضت إلى 28 مصرف ومؤسسة مالية وذلك بسبب انخفاض عدد المؤسسات المالية الخاصة إلى 02 مؤسسة مالية بسبب توقف نشاط مؤسسة مالية متخصصة في القروض الاستهلاكية أي بإجمالي 08 مؤسسات مالية نشطة في الجزائر، وفي سنة 2021 انخفض مجددا عدد المصارف والمؤسسات المالية إلى 27 وذلك راجع لانخفاض عدد المصارف الخاصة، وفي 2022 ارتفع إجمالي عدد المصارف والمؤسسات المالية النشطة في الجزائر إلى 28 مع دخول المصرف الوطني للإسكان إلى حيز الخدمة أي ارتفاع المصارف العمومية إلى 07 مصارف نشطة.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 11: تطور عدد وكالات القطاع المصرفي المالي ومركز الصكوك البريدية بالجزائر

2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	
1626	1604	1577	1567	1541	1511	1489	1469	1445	أ. المصارف
1226	1202	1188	1177	1160	1146	1134	1123	1113	العمومية
400	402	389	390	381	365	355	346	332	الخاصة
99	98	96	91	92	95	88	87	86	ب. المؤسسات المالية
1725	1702	1673	1658	1633	1606	1577	1556	1531	مجموع المصارف والمؤسسات المالية
4143	4055	3984	3862	3811	/	/	/	/	مركز الصكوك البريدية
5769	5659	5561	5429	5352	/	/	/	/	مجموع المصارف ومركز الصكوك البريدية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف الجزائر

في نهاية 2022، تضم شبكة المصارف في الجزائر 1626 وكالة منها 1 226 وكالة تابعة للمصارف العمومية و400 وكالة تابعة للمصارف الخاصة، على مستوى إجمالي وكالات المصارف نجد 69 وكالة مخصصة حصريا للتمويل الإسلامي نهاية عام 2022 مقابل 58 وكالة مع نهاية عام 2021، من جهتها خصصت المصارف العمومية 10 وكالات للتمويل الإسلامي مع نهاية عام 2022، بينما وصل عدد وكالات المصارف الخاصة 59 وكالة منها 54 وكالة للمصارف للمصرفين المتخصصين في التمويل الإسلامي فقط و5 وكالات للمصارف التجارية الأخرى.

أما بالنسبة للمؤسسات المالية فقد بلغ عدد وكالاتها وكالة في نهاية 2022 مقابل 98 وكالة نهاية 2021 سجل إجمالي وكالات النظام المصرفي والمؤسسات المالية لعام 2022، 1 725 وكالة مقابل 1 702 وكالة في عام 2021، أي ما يمثل وكالة واحدة لأجل 26551 شخص في 202 مقابل 26675 شخص في 2021.

عرفت نسبة السكان العاملين إلى شبائيك الوكالات المصرفية انخفاضا طفيفا في 2022، ما يعادل شباك مصرفي واحد لكل 8228 شخص في سن العمل مقابل 8 204 شخص في 2021، أما فيما يتعلق بمركز الصكوك البريدية فيضم في عام 2022 4143 وكالة موزعة على كامل التراب الوطني أي ما يعادل مؤسسة بريدية واحدة لكل 3229 شخص عامل.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

إجمالاً ارتفع عدد وكالات كل من المصارف ومركز الصكوك البريدية إلى 5 769 وكالة، لتسجل نسبة السكان العاملين إلى الوكالات ارتفاعاً طفيفاً أي ما يعادل وكالة واحدة لكل 2 319 شخص في 2022 مقابل 2325 شخص في 2021. مع نهاية 2022 ارتفع عدد الحسابات المصرفية النشطة المسجلة بالدينار بنسبة 3.15% حيث بلغ إجمالي هذه الحسابات 12 023 128 حساب في 2022 مقابل 11 655 567 في 2021، تمثل الحسابات المفتوحة من قبل الأشخاص المعنوية نسبة 6.04% من إجمالي هذه الحسابات أي 726 780 حساب في 2022، في حين أن حصة الحسابات المفتوحة من قبل الأشخاص الطبيعية أكبر، بحيث تمثل 93.96% من إجمالي الحسابات المصرفية النشطة المسجلة بالدينار أي 11 296 348 حساب في 2022.

إضافة إلى ذلك سجل عدد الحسابات المصرفية النشطة بالعملة الصعبة 4 523 160 حساب في عام 2022 مقابل 4 199 حساب في عام 2021، ما يمثل ارتفاعاً يقدر بحوالي 7,7% تمثل حسابات الأشخاص المعنوية نسبة 0.65% من إجمالي هذه الحسابات (ليكن 29 618 حساب مسجل في 2022) أما حسابات الأشخاص الطبيعية فتتمثل نسبة 99% (ليكن 4 493 542 حساب مسجل في 2022). (التقرير السنوي، 2022)

ثانياً: هيكل الجهاز المصرفي الجزائري الحالي

وصل عدد المصارف في الجزائر إلى 20 مصرف منها 07 مصارف عمومية و13 مصرف خاص، متمثلة فيما يلي: (مصرف الجزائر)

المصارف العمومية بلغت (07) مصارف، والمتمثلة في:

1. المصرف الوطني الجزائري BANQUE NATIONALE D'ALGÉRIE
2. المصرف الخارجي الجزائري BANQUE EXTÉRIEURE D'ALGÉRIE
3. مصرف الزراعة والتنمية الريفية BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL
4. مصرف التنمية المحلية BANQUE DE DÉVELOPPEMENT LOCAL
5. القرض الشعبي الجزائري CRÉDIT POPULAIRE D'ALGÉRIE
6. الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CAISSE NATIONALE D'ÉPARGNE ET DE PRÉVOYANCE
7. المصرف الوطني للإسكان Banque Nationale de l'Habitat

✓ المصارف الخاصة بلغت (13) مصرفاً، والمتمثلة في:

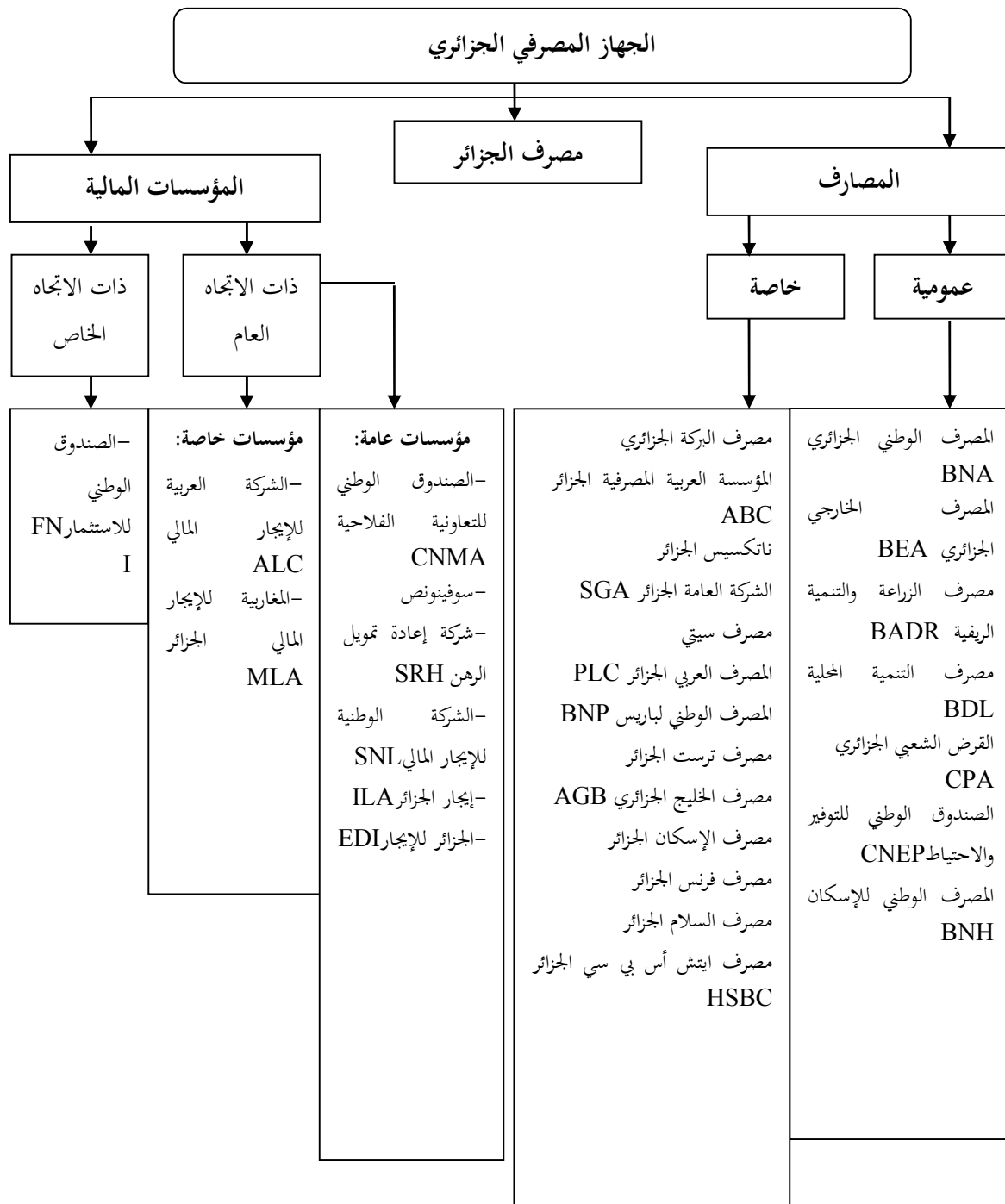
1. مصرف البركة الجزائري BANQUE AL BARAKA D'ALGERIE
2. المؤسسة العربية المصرفية الجزائر ARAB BANKING CORPORATION ALGERIE
3. ناتكسيس الجزائر NATIXIS ALGERIE
4. الشركة العامة الجزائر SOCIETE GENERALE ALGERIE

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

5. مصرف سيتي CITIBANK N.A. ALGERIA
 6. المصرف العربي الجزائر ARAB BANK PLC ALGERIA
 7. المصرف الوطني لباريس BNP PARIBAS EL DJAZAIR
 8. ترست مصرف الجزائر TRUST BANK ALGERIA
 9. مصرف الخليج الجزائري GULF BANK ALGERIA
 10. مصرف الإسكان الجزائر THE HOUSING BANK FOR TRADE & FINANCE-ALGERIA
 11. مصرف فرنس الجزائر FRANSABANK EL-DJAZAIR
 12. مصرف السلام الجزائر AL SALAM BANK - ALGERIA
 13. مصرف ايتش أس بي سي الجزائر H.S.B.C. ALGERIA
- ✓ المؤسسات المالية ذات التوجه العام بلغت (08) مصارف، تقسم كما يلي:
- المؤسسات العامة: وتمثل في:
1. الصندوق الوطني للتعاونية الفلاحية CAISSE NATIONALE DE MUTUALITÉ AGRICOLE
 2. سوفينونص SOCIETE FINANCIERE D'INVESTISSEMENT
 3. شركة إعادة تمويل الرهن SOCIETE DE REFINANCEMENT HYPOTHECAIRE
 4. الشركة الوطنية للإيجار المالي SOCIÉTÉ NATIONALE DE LEASING
 5. إيجار الجزائر IJAR LEASING ALGERIE
 6. الجزائر للإيجار EL DJAZAIR IDJAR
- المؤسسات الخاصة: وهي:
1. الشركة العربية للإيجار المالي ARAB LEASING CORPORATION
 2. المغاربية للإيجار المالي الجزائر MAGHREB LEASING ALGERIE
- ✓ المؤسسات ذات التوجه الخاص بلغت مؤسسة واحدة (01) والمتمثلة في:
- الصندوق الوطني للاستثمار FONDS NATIONAL D'INVESTISSEMENT

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الشكل 10: هيكل الجهاز المصرفي الجزائري



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المعلومات المذكورة سابقا

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

المبحث الثاني: واقع الخدمات المصرفية الرقمية في المصارف الجزائرية

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة والتحولات العميقة في سلوك العملاء، أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية ضرورة إستراتيجية للمصارف الراغبة في تعزيز مكانتها التنافسية وضمان استدامة أعمالها، وعليه بدأت المصارف الجزائرية تدريجيا في تبني الحلول الرقمية لتحسين خدماتها وتعزيز تنافسيتها، خاصة في ظل تزايد الطلب على خدمات مصرفية سهلة وآمنة، بحيث تعتبر الخدمات المصرفية من بين أهم الأنشطة المصرفية والتي ينجم عن تطويرها استقطاب كبير للعملاء.

المطلب الأول: الإطار التشريعي المنظم للعمل المصرفي الإلكتروني والخدمات المصرفية الرقمية

جاء هذا القانون في ظل رغبة الدولة الجزائرية في تنويع القطاع الاقتصادي بعيد عن المحروقات من خلال تعزيز الاستثمارات المحلية والأجنبية، عن طريق المزيد من الانفتاح المالي وإصلاح نظام الصرف والاستفادة من التطور التكنولوجي والمالي الحاصل في القطاع النقدي والمصرفي العالمي بالاعتماد على العملة الرقمية ووسائل الدفع الحديثة والاستفادة من التجارب الدولية في معالجة الأزمات المصرفية تم إنشاء لجنة الاستقرار المالي، مع الرغبة في تعزيز الشمول المالي في البيئة النقدية والمصرفية الجزائرية في ظل توجه الدولة نحو فتح رأس المال للمصارف العمومية من أجل زيادة تنافسيتها، ومن أجل مساهمة أكبر للقطاع النقدي والمصرفي في الديناميكية الاقتصادية التي ستشهدتها الجزائر. (رنان، 2023، صفحة 287)

صدر في العدد 43 من الجريدة الرسمية القانون النقدي والمصرفي الذي يهدف من خلال جملة من التدابير لعصرنة المنظومة المصرفية وتعزيز مهامها التنظيمية والرقابية وتمكينها من مواكبة الممارسات المعمول بها على المستوى الدولي، ويأخذ المشروع الجديد انعكاسات التطور التكنولوجي على القطاع المصرفي، من خلال: (القانون النقدي المصرفي، 27 يونيو 2023)

✓ تنص المادة 02 والمادة 03 والمادة 04 على التوالي على إدخال العملة الرقمية للمصرف المركزي، التي يطورها مصرف الجزائر ويصدرها ويسيرها ويراقبها وتسمى "الدينار الرقمي الجزائري" الذي سيشكل في نهاية المطاف دعما للشكل المادي للعملة النقدية، بحيث لها سعر قانوني وقوة إبراء غير محدودة.

✓ تنص المادة 36 على أن مصرف الجزائر يتخذ تدابير لتسهيل تقديم الخدمات المصرفية من أجل تشجيع الشمول المالي والحرص على وجود الشبايك عبر كامل التراب الوطني.

✓ تنص المادة 37 على إرساء وتأطير الطابع اللامادي في التبادلات مع المصارف والمؤسسات المالية ومقدمي خدمات الدفع.

✓ تنص المادة 57 على توسيع مهمة مصرف الجزائر في مجال الأمن ومراقبة أنظمة الدفع لتشمل نظم المقاصة والتسوية وتسليم الأدوات المالية.

✓ تنص المادة 59 على الحرص على سلامة وسائل الدفع مهما كانت المؤسسة المصدرة لها، كما يبلغ مصرف الجزائر بالمعلومات المفيدة التي تخص وسائل الدفع والأجهزة التقنية المتعلقة بها.

✓ تنص المادة 63 والمادة 90 على التوالي من المشروع على إنشاء مصارف رقمية وهيئات تسمى "مقدمو خدمات الدفع Psp"، والتي يمكن تأسيسها على شكل شركة أسهم أو شركة مبسطة أو شركة ذات المسؤولية المحدودة.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

✓ تنص المادة 74 على أن كل أداة تمكن من تحويل أموال فهي وسيلة دفع مهما يكون الأسلوب التقني المستخدم في ذلك، بما في ذلك العملة الالكترونية.

✓ تنص المادة 136 على أنه يتعين على جميع المصارف والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر الانخراط إلزاما في جمعية للمصرفيين الجزائريين، تدرس هذه الأخيرة المسائل المتعلقة بممارسة النشاط المصرفي خاصة تحسين تقنيات المصارف وإدخال تكنولوجيا جديدة، كما تكلف هيئة ما بين المصارف بترقية النقد الآلي في أبعاده ما بين المصارف.

✓ تنص المادة 109 من القانون على توسيع إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالقرض من خلال انخراط هيئات القروض الأخرى غير الخاضعة لإشراف مصرف الجزائر في مركزية المخاطر.

✓ تنص المادة 136 على أن المصارف ملزمة أدوات ووسائل دفع مناسبة تحت تصرف عملائها.

لقد جاء القانون لتحقيق جملة من الأهداف التي تعكس حجم الطموح والإمكانات الكبيرة للجزائر، لعل من أبرز هذه الأهداف نجد: التكيف القانوني والتنظيمي للنظام النقدي والمصرفي استجابة للتحويلات الاقتصادية والمالية العالمية، ومواجهة التحديات التقنية والتكنولوجية في الميدان المصرفي، ويهدف هذا القانون إلى توسيع رقمنة المدفوعات من خلال إدخال شكل جديد للعملة النقدية هو الدينار الرقمي الجزائري الذي يصدره ويديره مصرف الجزائر، كما رخص للمصارف الرقمية ومزودي خدمات الدفع وكل هذا يصب في انفتاح النشاط المصرفي الجزائري على التطورات التكنولوجية الحاصلة وتعزيز الشمول المالي في البيئة النقدية والمصرفية في بلادنا.

المطلب الثاني: تقديم المصارف الجزائرية محل الدراسة

في إطار هذه الدراسة تم اختيار مجموعة من المصارف الجزائرية كمحور للتحليل بهدف تقييم دور تبني الخدمات المصرفية الرقمية على أدائها المالي، وقد تم انتقاء هذه المصارف بناء على معايير محددة تشمل تنوع ملكيتها بين مصارف عمومية وخاصة ومدى تبنيها للتكنولوجيا الرقمية في تقديم خدماتها، وتمثل هذه المصارف في: المصرف الوطني الجزائري ومصرف البركة الجزائري ومصرف السلام الجزائري، وفيما يلي سيتم عرض لمحة تعريفية لهذه المصارف.

أولا: تقديم المصرف الوطني الجزائري

يعتبر المصرف الوطني الجزائري من أهم المصارف العمومية التي تنافس على تقديم خدمات مصرفية رقمية في الساحة المصرفية، فيما يلي سيتم عرض لنشأة المصرف الوطني الجزائري وتعريفه وهيكله التنظيمي.

1. نشأة المصرف الوطني الجزائري

تأسس المصرف الوطني الجزائري بالأمر رقم 178/66 المؤرخ في 13/06/1966 ليحل محل المصارف الأجنبية المؤتممة زمنيا كما يلي:

- القرض العقاري الجزائري التونسي في جويلية 1966.
- القرض الصناعي والتجاري في جويلية 1967.
- المصرف الوطني للصناعة والتجارة لإفريقيا في جانفي 1968.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- مصرف باريس وهولندا في ماي 1968.

- مصرف الخنصر لمعسكر جوان 1968.

تخصص هذا المصرف في تمويل القطاع الزراعي الاشتراكي عن طريق احتكار منح الائتمان الزراعي لقطاع التسيير الذاتي في إطار عمليات التحول الاشتراكي للقطاع من خلال الصندوق الجزائري للقرض الزراعي التعاضدي والصندوق الجهوي للمؤسسات الزراعية للاحتياط والكونفدرالية الجزائرية للقرض الزراعي التعاوني إلى غاية 1982، ومع انطلاق المخططات التنموية والثلاثي والرباعي الأول، أسندت للمصرف ميادين صناعية وتجارية أخرى. (بلحنيش، 2020/2019، صفحة 09)

يقوم هذا المصرف بجمع الودائع ومنح قروض طويلة الأجل وتمويل المؤسسات الصناعية والتجارية التابعة للقطاع العام والخاص، ولقد اتسع نشاط المصرف ليشمل العديد من المنتجات والخدمات المصرفية، حيث بلغ عدد فروعها أكثر من 200 فرعا منتشرة عبر كامل التراب الوطني سنة 2009 بعد ما كانت لا تتجاوز 53 فرعا عام 1966. (بناشنهو، 2017/2016، صفحة 08)

2. تعريف المصرف الوطني الجزائري

هو أول مصرف تجاري وطني، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للمصارف التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي، وهو أول مصرف حاز على اعتماده بعد مداولات مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995، قدر رأسماله ب 41600 مليار دينار جزائري سنة 2009، وفي شهر جوان 2018 تم رفع رأس مال المصرف الوطني الجزائري إلى 150000 مليار دينار جزائري، بلغت عدد وكالاته 214 وكالة موزعة على كافة التراب الوطني و 17 مديرية جهوية للاستغلال؛ وتمثل مساهمات المصرف الوطني الجزائري بالجزائر في ما يلي: (المصرف الوطني الجزائري)

● المؤسسات المالية

- شركة إعادة تمويل الرهن العقاري «SRH»

- شركة إدارة البورصة والأوراق المالية «SGBV»

- شركة المقاصة الجزائرية «SAC»

- شركة الاستثمار المالي «CELIM SICAV»

- الشركة الوطنية للتأجير المالي «SNL»

● شركات التأمين والضمانات

- شركة ضمان الودائع المصرفية «SGDB»

- صندوق ضمان قروض الاستثمار «CGCI»

- شركة ضمان القرض العقاري «SGCI»

- صندوق الضمان المتبادل لضمان مخاطر قروض المقيمين الشباب «FCMGRCJ»

- صندوق الضمان التعاضدي للقروض المصغرة «ANGEM»

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- صندوق الضمان التعاضدي لمخاطر القروض «CNAC»
- الشركة الجزائرية الخليجية للتأمين على الحياة «AGLIC»
- الشركة الجزائرية لتأمين وضمان الصادرات «CAGEX»

● شركات الخدمات المصرفية

- شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين المصارف «SATIM»
- شركة «أمنال» للخدمات ووسائل الأمن «AMNAL»
- معهد التكوين المصرفي «IFB»
- المعهد الجزائري للدراسات العليا المالية «IAHEF»
- مركز ما قبل المقاصة بين المصارف «CPI»
- شركة ما بين المصارف لإدارة الخدمات العقارية «SIGESIM»
- شركة الخدمات المصرفية «SSB»

● شركات نشطة في ميادين أخرى

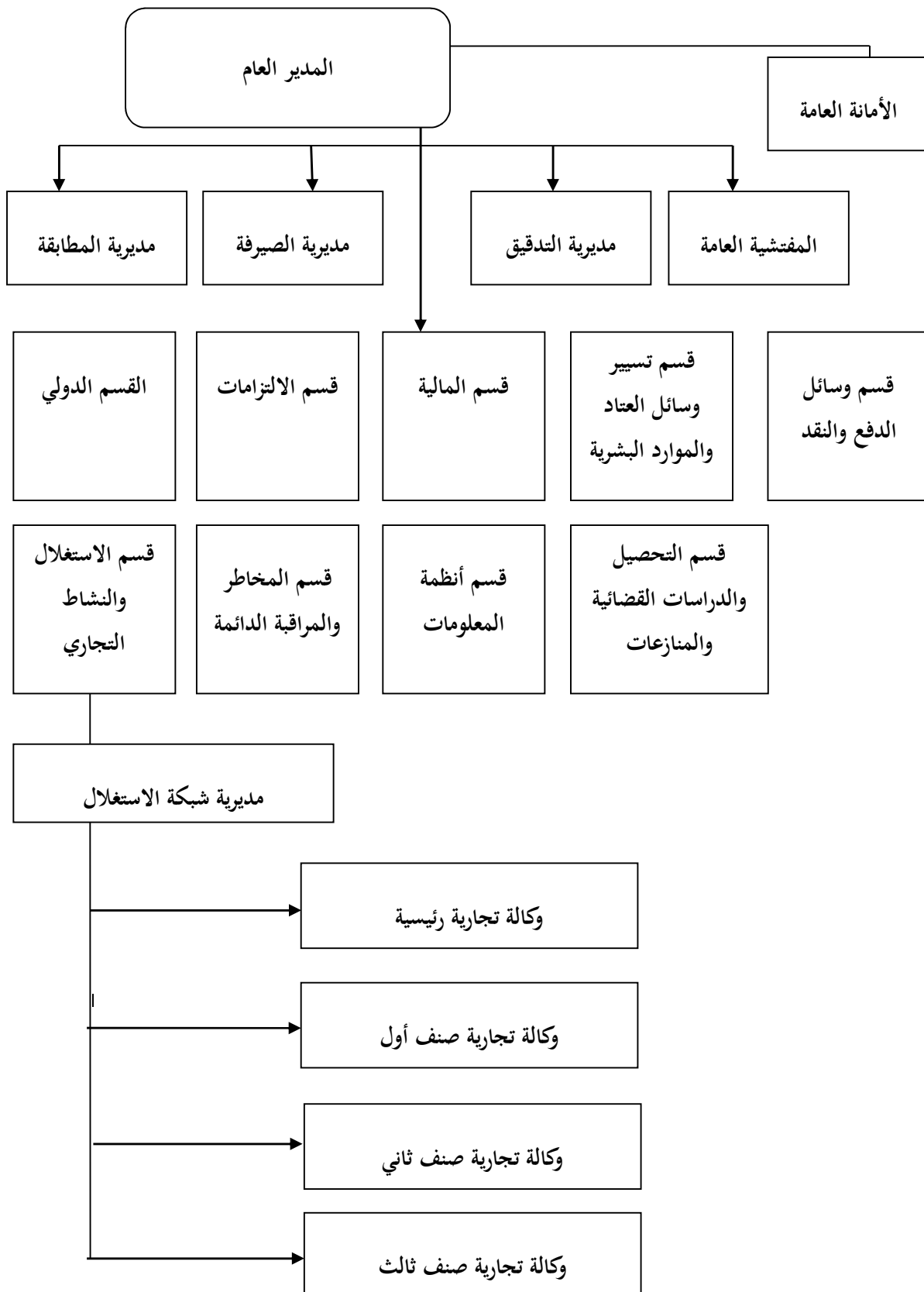
- شركة الاستثمار الفندقية «SIH»
- شركة «SOPRI EL BNAI» للتطوير العقاري
- شركة الرأسمال الاستثماري «صندوق الاستثمار الجزائري AIF
- أما مساهمات المصرف الوطني الجزائري بالخارج تتمثل في:
- المصرف الجزائري للتجارة الخارجية.
- مصرف المغرب العربي للاستثمار والتجارة.
- برنامج تمويل التجارة العربية.
- الشركة الإسلامية لتطوير القطاع الخاص.
- شركة المغرب العربي للتجارة.
- الشركة العالمية للاتصالات المصرفية مابين المصارف.

3. الهيكل التنظيمي للمصرف الوطني الجزائري

يعتبر التنظيم من السياسات المتبعة لتحقيق أهداف المصرف، وهذا لأنه يحدد مسؤولية لكل هيئة داخل هذا النظام ويبين دورها، و الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للمصرف الوطني الجزائري:

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الشكل 11: الهيكل التنظيمي للمصرف الوطني الجزائري



المصدر: (المصرف الوطني الجزائري)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

ثانيا: تقديم مصرف السلام الجزائري

مصرف السلام الجزائري مصرف متعدد المهام والخدمات يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته؛ تم اعتماد المصرف من قبل مصرف الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاوله نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة.

إن مصرف السلام الجزائري يعمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تنبع من المبادئ والقيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق والمتعاملين والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.

تتكون شبكة فروع مصرف السلام الجزائر حاليا من 25 فرعا منتشرا عبر مختلف ربوع الوطن، في انتظار افتتاح فروع أخرى؛ انسجاما مع رؤية وإستراتيجية المصرف التي تسعى إلى توفير وتقريب خدماته المصرفية بمختلف صيغها لمتعامليه وبأفضل جودة. رسالته الأساسية التميز والتفوق في توفير خدمات مصرفية مبتكرة وذات جودة عالية تتواءم مع المستجدات والحلول المالية العصرية ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية لتحقيق أفضل قيمة ومنفعة مستدامة لجميع الأطراف.

ورؤيته الريادة في مجال الصيرفة الشاملة، بمطابقة مفاهيم الشريعة الإسلامية، وتقديم خدمات ومنتجات مبتكرة، معتمدة من الهيئة الشرعية للمصرف.

يحرص المصرف أن يعكس قيمه الجوهرية في قراراته وسلوك وأفعال موظفيه في مختلف تعاملاتهم وبحيث يتم الالتزام بهذه القيم من مختلف الوحدات التنظيمية للمصرف وعلى كافة المستويات، وفيما يلي القيم الجوهرية الأساسية التي يعتمد عليها:

التميز: التجديد والابتكار والإبداع في طرح منتجات وخدمات متطورة ومبتكرة بما يتوافق مع القيم الإسلامية وضمن أحدث التقنيات بما يحقق تطلعات جميع الأطراف.

الالتزام: معايير الجودة الشاملة والحفاظ على حقوق المتعاملين والعمل وفق الأسس والأحكام المتوافقة مع الشريعة الإسلامية وبتطبيق مبادئ الحوكمة المؤسسية.

التواصل: لقد جعلوا من التواصل الداخلي/ الخارجي، أهم أولوياتهم، لإدراكهم أنه الوسيلة المثلى لتقديم أفضل خدمة لعملائنا. (مصرف السلام-الجزائر)

باعتبار مصرف السلام الجزائري مصرف إسلامي فانه يتميز بوجود هيئة فتوى تتشكل هيئة الفتوى والرقابة الشرعية لمصرف السلام الجزائر من كبار علماء الشريعة الإسلامية والاقتصاد ممن لهم إلمام بالعلوم الدينية، النظم الاقتصادية، القانونية، المصرفية والمعاملات الإسلامية، ويتم تعيين أعضائها باقتراح من مجلس الإدارة وبموافقة الجمعية العامة العادية للمصرف.

إن الهيئة الشرعية لمصرف السلام الجزائر مستقلة عن الإدارة العامة للمصرف؛ فهي تقوم بمراقبة مدى شرعية المعاملات، وهي المسؤولة الوحيدة عن إصدار الأحكام الشرعية لكل ما يتم رفعه إليها من قضايا ومواضيع متعلقة بالعقود التي يبرمها المصرف مع متعامليه، إضافة للرقابة على كافة أعمال الإدارة والفروع للتأكد من موافقتها لأحكام الشريعة الإسلامية مع إمكانية تجنيب الأرباح للمصرف. (مصرف السلام-الجزائر)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

ثالثا: تقديم مصرف البركة الجزائري

يعتبر مصرف البركة الجزائري من بين المصارف الجزائرية الأوائل التي سعت لتقديم الخدمات الرقمية لعملائها، والتي تتميز بعدد عملاء كبير، وفيتم يلي سيتم عرض للمصرف من خلال التطرق لنشأته وتعريفه وأهم المراحل التي مر بها المصرف.

1. نشأة وتعريف مصرف البركة الجزائري

مجموعة البركة/BSC (ABGالمجموعة) مرخصة كشركة استثمارية-الفئة 1 (المبادئ الإسلامية) من قبل مصرف البحرين المركزي وهي مدرجة في سوق البحرين للأوراق المالية، وهي مجموعة مالية إسلامية دولية رائدة تقدم الخدمات المالية من خلال فروعها المصرفية في 13 دولة، وتقدم خدمات مصرفية للأفراد والشركات والخزينة والاستثمار مع الالتزام الصارم بمبادئ الشريعة الإسلامية، وتتمتع المجموعة بحضور جغرافي واسع مع عمليات في الأردن ومصر وتونس والبحرين والسودان وتركيا وجنوب أفريقيا والجزائر وباكستان ولبنان وسوريا، بالإضافة إلى فرعين في العراق ومكتب مبيعات في ليبيا خدماتها في أكثر من 600 وكالة تخدم شبكة ABG ما يقرب من مليار عميل، ويبلغ رأس المال المصرح به لمجموعة البركة المصرفية 2.5 مليار دولار أمريكي. وبناء على اعتماده سنة 1991 كأول مصرف إسلامي برأس مال مختلط (عام، خاص)، تم إنشاء مصرف البركة الجزائري في 20 ماي 1991 حيث شرع في مزاولة نشاطه برأس مال قدره 5000000000 دينار جزائري ليصل إلى 20000000000 دينار جزائري سنة 2020.

ملتزما بأحكام الشريعة الإسلامية في كافة خدماته وعملياته، فإن مصرف البركة الجزائري يعرض على متعامليه من أفراد ومهنيين ومؤسسات باقة واسعة من المنتجات المصرفية الرائدة في مجال الصناعة المالية الإسلامية، مصادق عليها من قبل هيئة الفتوى والرقابة الشرعية لديه.

يوفر مصرف البركة الجزائري مجموعة متنوعة من المنتجات المالية الإسلامية للمؤسسات، تسمح لها بمواجهة التحديات الكبرى والتحويلات الاقتصادية السائدة في العالم، كما تعينها على إنجاز مشاريعها الاستثمارية وتلبية حاجياتها الاستغلالية، حيث يقترح صيغ تمويل مصادق عليها من قبل هيئة الرقابة الشرعية للمصرف (المراجحة، السلم، الإجارة، الاستصناع، المشاركة، المضاربة، الخ...)، كما يلتزم المصرف أيضا بتنفيذ عمليات التجارة الخارجية لعملائه في وقت وجيز وتقديم حلول فعالة لانشغالهم وتطلعاتهم مثل: وسائل الدفع الدولية كالتحويل الحر؛ التحصيلات والاعتمادات المستندية والكفالات الدولية.

بالإضافة إلى المنتجات الواسعة التي يوفرها مصرف البركة الجزائري لعملائه من المؤسسات، فإنه يسعى إلى تطوير منتجاته وخدماته المخصصة للأفراد، مع عودة القروض الاستهلاكية للواجهة حيث يسمح التمويل الاستهلاكي للأفراد باقتناء السلع المصنعة أو المركبة في الجزائر.

في نفس السياق أعاد مصرف البركة الجزائري طرح منتج التمويل العقاري لفائدة الأفراد تحت مسمى "دار البركة" حيث يقترح صيغ تمويلية متنوعة (كالمراجحة، والاستصناع، والإجارة المنتهية بالتملك والإجارة الموصوفة في الذمة الخ) وهذا تلبية لمتطلبات المتعاملين المقيمين في الجزائر وغير المقيمين والمواطنين لدى مصرف البركة الجزائري أو المصارف الزميلة. (مصرف البركة)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

2. أهم المراحل التي مر بها مصرف البركة الجزائري

لقد مر مصرف البركة الجزائري بالعديد من المحطات المهمة والتي كان لها أثر على نشاطه ابتداء من سنة 1991 إلى يومنا، تتمثل هذه المراحل فيما يلي:

1991 تم تأسيس مصرف البركة الجزائري.

1994 الاستقرار والتوازن المالي للمصرف.

1999 المساهمة في تأسيس شركة التأمينات "البركة والأمان"

2000 المرتبة الأولى بين المصارف ذات الرأس المال الخاص.

2002 إعادة الانتشار في قطاعات جديدة في السوق بالخصوص المهنيين والأفراد.

2003 إنشاء شركة للترقية العقارية "دار البركة" برأسمال 1550000000 دينار جزائري.

2006 زيادة رأسمال المصرف إلى 2,5 مليار دينار جزائري.

2009 زيادة ثانية لرأسمال المصرف إلى 10 مليار دينار جزائري.

2015 إنشاء معهد للبحوث والتدريب في الصيرفة الإسلامية (IRFI)، وإنشاء شركة للخبرات العقارية SATEC IMMO برأس مال قدره 15.000.000 دينار جزائري.

2016 الريادة في مجال التمويل الاستهلاكي على مستوى القطر الجزائري.

2017 زيادة ثالثة لرأسمال المصرف إلى 15 مليار دينار جزائري.

2018 أحسن مصرف إسلامي في الجزائر للسنة السادسة على التوالي (تصنيف Global Finance) من بين أحسن وحدات مجموعة البركة المصرفية من حيث المردودية.

2019 من أبرز المصارف على مستوى الساحة المصرفية الجزائرية.

2020 زيادة رابعة لرأسمال المصرف إلى 20 مليار دينار جزائري.

جويلية 2023 تعيين السيد بدر الدين بن فليسي مديرا عاما، خلفا للسيد حفيظ محمد صديق، والحصول على موافقة المدرسة العليا للتكنولوجيا وفتح التسجيلات للعام الدراسي (2023/2024)

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف المصارف محل الدراسة

تلعب الخدمات المصرفية الرقمية دورا محوريا في تحقيق الشمول المالي من خلال توفير خدمات مالية مبتكرة وسهلة الوصول لمختلف فئات المجتمع، بما في ذلك الأفراد في المناطق النائية، كما أنها تساهم في تسريع العمليات المصرفية مثل فتح الحسابات، تحويل الأموال، ودفع الفواتير، مما يقلل من التكاليف التشغيلية ويزيد من رضا العملاء.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

أولاً: الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف المصرف الوطني الجزائري

خلال سنة 2016 قام المصرف بإطلاق خدمة الدفع الإلكتروني « e-paiement » من خلال إعلام كبار المفتورين بمنصة الدفع الإلكتروني، وكذا نشر أجهزة نقاط البيع الإلكتروني لكبار التجار ودعم ذلك من خلال خدمتين هما: الإقرار الضريبي بدون تلامس والدفع عن بعد للضريبة.

واستمرت إجراءات تحديث وتطوير النشاط المصرفي الإلكتروني خلال عام 2016 مما يعكس الديناميكية التي بدأها المصرف في سعيه لتقدم عروض متنوعة تدمج التقنيات الجديدة وتلبي توقعات عملائه، وفي هذا الإطار قام ب: تعميم تجهيزات العملاء ببطاقات CIB، مواصلة الإجراءات المطلوبة لإطلاق خدمة BNA.net، وإطلاق خدمة الدفع الإلكتروني « e-paiement » من خلال الإدخال التدريجي لمنصة الدفع الإلكتروني لكبار المفتورين وتجار الويب الآخرين. (التقرير السنوي، 2016)

قام المصرف الوطني الجزائري خلال سنة 2017 بإطلاق خدمة الشباك المصرفي عن طريق الهاتف النقال التي تسمح بالاطلاع على رصيد الحساب المصرفي، بهدف تمكين مختلف المنخرطين في هذه الخدمة من تحويل الأموال ما بين وكالات المصرف باستعمال هواتفهم المحمولة، والانتفاء من مشروع اعتماد دفتر التوفير الإلكتروني. (التقرير السنوي، 2017)

خلال سنة 2018 تم تدشين أول وكالة رقمية للمصرف الوطني الجزائري مزودة بموزع أوتوماتيكي للأوراق المالية وشباك أوتوماتيكي للمصرف وكذا فضاء رقمي يضمن بقاءة من الخدمات في متناول الجميع، وتوسيع شبكة الفضاءات الآلية للمصرف من خلال وضع قيد الخدمة أربعة 04 شبائيك أوتوماتيكية جديدة للمصرف. (التقرير السنوي، 2018)

خلال سنة 2019 تم إطلاق تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال BN@TIC، ووضع حيز الخدمة خدمات الرسائل النصية والتي يتم إرسالها إلى الهواتف المحمولة لحاملي بطاقات (sms-card). (التقرير السنوي، 2019)

أما في سنة 2020 قام المصرف بافتتاح إحدى عشر وكالة رقمية، وإطلاق بطاقات التوفير وبطاقات الأعمال، وخدمة الرسائل النصية القصيرة وكذا رسائل الرقم السري المتغير (SMS-OTP) وأيضا الفتح المسبق للحسابات المصرفية عن طريق الانترنت، وفي إطار الجهود المبذولة لتعزيز وتدعيم النظام المعلوماتي تم تحديث شبكات الاتصالات في 249 موقع للمصرف، ومراقبة زيادة التدفق في روابط الاتصالات الرسمية على مستوى مقرات المصرف، وأيضا تفعيل نظام للعمل عن بعد. (التقرير السنوي، 2020)

وفي إطار مواكبته للتحويل نحو العصر الرقمي، قام المصرف سنة 2021 بالتوقيع على اتفاقية مع شركة سونلغاز وبيروتوكول اتفاق مع الاتحاد العام للتجار الحرفيين الجزائريين لتطوير الدفع الإلكتروني، افتتاح سبع فضاءات رقمية ليصبح عددها تسع عشر فضاء، بهدف تحسين جودة الخدمة والتوسع لخصص سوقية جديدة وعليه قد أحرز المصرف عدة تطورات بإطلاق منتجات جديدة من بينها: تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY-BNA، وخدمة إشعار أرصدة الحسابات الجديدة (SMS Banking) وبطاقة النخبة وخدمة طلب التمويل عن بعد. (التقرير السنوي، 2021)

تميزت السنة المالية 2022 بإنشاء مفاهيم جديدة لعلاقة العملاء تعتمد على الرقمنة، وهذا في إطار تكيف المصرف مع متطلبات السوق وتنامي استعمال التكنولوجيا الرقمية، حيث تمت إعادة تنظيم "قسم وسائل الدفع والنقد" من خلال إنشاء مديرية ثالثة ملحقة به "مديرية التسويق والابتكار" وأصبح يسمى "قسم الرقمنة، التسويق والدفع"

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

وتم إطلاق منتوجين جديدين: بطاقة "النخبة" مابين المصارف للسحب والدفع مخصص لعملاء المصرف بالشراكة مع شركة AGLIC للتأمين التابعة للمصرف والتي تقدم المساعدة الصحية وخدمات الاستقبال، الإرشاد والمساعدة وتأتي في شكلين بطاقة النخبة الموجهة للأفراد، بطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات، والمنتج الثاني هو البطاقة البينيكية "مسبقة الدفع" للسحب والدفع قابلة لإعادة للشحن عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للعميل ويمكن أن تكون باسم صاحب الحساب أو حامله

في إطار تنفيذ إستراتيجية الرقمنة والتحديث لعرضه وكذا لتطوير الدفع الإلكتروني، وقع المصرف خلال هذه السنة المالية 2022 عدة عقود شراكة مع كل من:

اتصالات الجزائر؛ متعامل الهاتف النقال "موبيليس" ومتعامل الهاتف النقال "جازي"، والوكالة الوطنية لتحسين السكن وتطويره "عدل" مما يسمح لعملائهم الذين لديهم حسابات لدى المصرف الوطني الجزائري دفع فواتير الهاتف واشتراكات الانترنت عبر تطبيق لدفع بدون تلامس "Wimpay-Bna"، وبروتوكول اتفاق آخر مع شركة الخطوط الجوية الجزائرية يتضمن تجهيز الشركة بأجهزة دفع الكتروني من الجيل الجديد

إضافة إلى العديد من اتفاقيات الإطار وبروتوكولات اتفاق أخرى مع كبرى المؤسسات والشركات، بما في ذلك: اتفاقية إطار مع بريد الجزائر: تسمح للعملاء الذين يحوزون حسابات جارية بريدية لدى مؤسسة بريد الجزائر والمستفيدين من تمويلات المصرف الوطني الجزائري بخصم أقساطهم الشهرية بطريقة آلية من حسابهم البريدي وهذا بدون إلزام توطين دخلهم الشهري لدى المصرف الوطني الجزائري.

اتفاقية شراكة مع متعامل الهاتف النقال "أوريدو" لتطوير النشاط التجاري والمؤسسي. (التقرير السنوي، 2022)

قام المصرف الوطني الجزائري بتوفير مختلف الخدمات الرقمية لعملائها كما يلي: (الموقع الرسمي للمصرف الوطني الجزائري)

1. خدمة المصرف عن بعد: تتيح منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية (المصرف عن بعد) للمتعاملين البقاء على اتصال دائم بحساباتهم المصرفية، كما يمكنهم الولوج إلى هذه الخدمة في أي وقت وأي مكان عبر منصة ويب (web) أو عن طريق تطبيق BN@tic بحيث يحمل مجانا من على Play Store و App Store، تتوفر هذه الخدمة على حزمتين، حزمة موجهة للعملاء الأفراد والمهنيين تعرف بالحزمة (net) تمكن العميل من الاطلاع على الأرصدة وتاريخ أرصدة الحسابات لمدة 23 شهر وعلى معاملات الحساب والبحث عليها وتحرير كشوفات الحساب وتحميلها، وأخرى موجهة للمؤسسات يطلق عليها الحزمة (net+) توفر التحويل لمرة واحدة من حساب إلى حساب نفس العميل، والتحويل إلى مستفيدين موطنين في وكالات المصرف الوطني الجزائري المصارف الأخرى، وكذا لتحويلات المتعددة (EDI).

2. خدمة الدفع بدون تلامس (WIMPAY-BNA): هي خدمة للدفع بدون تلامس تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة، يمكن تحميلها مجانا من [Play Store](#) و [App Store](#)، هي خدمة مصرفية يعرضها المصرف الوطني الجزائري على عملائه من فئة الأفراد، المهنيين والمؤسسات موجهة للعملاء المشتركين في خدمة "المصرف عن بعد" أو المشتركين في خدمة "حزمة الدفع بدون تلامس" أو حاملي بطاقات CIB المصرفية ومستخدمي خدمة رسائل الرقم السري المتغير (الخاصة بعمليات الدفع

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

الإلكتروني)، وبذلك تم تسجيل 4226 مشترك في هذه الخدمة خلال سنة 2021 ما يمثل 2046 معاملة شملت 1849 عملية تحويل و 197 عملية دفع.

3. خدمة الدفع الإلكتروني: خدمة الدفع الإلكتروني تسمح بالتسديد عبر الانترنت المشتريات والفواتير من المؤسسات وعلى مواقع الانترنت التي تقبل وسيلة الدفع هذه.

4. خدمة البطاقات المصرفية: يوفر المصرف الوطني الجزائري هذه الخدمة من خلال البطاقات التالية:

البطاقة المصرفية CIB: هي بطاقة ما بين المصارف مدعومة بحساب مصرفي، وتأتي في شكلين حسب دخل حامل البطاقة (البطاقة المصرفية الكلاسيكية والبطاقة المصرفية الذهبية)، وهي بطاقة للسحب والدفع تسمح بإجراء العمليات المصرفية، بطاقة مجانية وصالحة لمدة ثلاث سنوات وتسهل وبشكل آمن معاملات الدفع والسحب، وكذا المزيد من الأمان بفضل الرسائل النصية القصيرة: إشعاركم برسالة حول رصيد حسابكم المصرفي، وإشعاركم برسالة حول العمليات المنجزة في وقتها الفعلي.

البطاقة المصرفية للدفع المسبق: هي بطاقة سحب ودفع بين المصارف يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للعميل (من الأفراد)، تسمح للعميل بإجراء نفس عمليات بطاقة CIB المصرفية الكلاسيكية أو الذهبية، كما يمكن للعميل الحصول على ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقة الدفع لعشرة أقارب مختلفين، مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

بطاقة النخبة: هي بطاقة بين المصارف مدعومة بحساب الشيك، أطلقت هذه البطاقة بالشراكة مع "AGLICASSURANCE" وتأتي في شكلين: بطاقة النخبة الموجهة للأفراد وبطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات.

بطاقة التوفير: هي بطاقة سحب مدعومة بحسابات التوفير؛ حساب التوفير بفائدة أو بدون فائدة، حساب التوفير "مستقبلي" للقصر بفائدة أو بدون فائدة، حساب التوفير ذو عائد تصاعدي، تتميز هذه البطاقة بأن عمليات السحب مؤمنة برمز سري، ووفرة رأس المال المدخر في أي وقت، وأنها بطاقة مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

5. خدمة طلب التمويل عن بعد: هي صيغة مجانية وحصرية، تسمح بطلب التمويل الخاص بالعميل مباشرة عن بعد وتحديد موعد مع الوكالة الأقرب إليه لإنهاء معاملات طلب التمويل، ويمكنه الولوج إلى خدمة "طلب التمويل عن بعد" عن طريق: تطبيق BN@ tic، أو منصة الخدمات المصرفية، أو من خلال موقع طلب التمويل عن بعد.

6. خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت: هي خدمة مجانية ومتوفرة خلال اليوم بالكامل، تسمح للعملاء بفتح حساب مصرفي عبر الإنترنت مسبقا وتحديد موعد لدى وكالة المصرف الوطني الجزائري لإنهاء فتح الحساب عن طريق القنوات الرقمية للمصرف والتي تسمح بتحسين مستوى الخدمات المصرفية وتسريع وتيرة الشمول المالي، وعليه فقد تم تسجيل 1970 طلب فتح حساب مصرفي عبر الانترنت خلال سنة 2021، يمكنك الولوج إلى خدمة "الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت" عن طريق: تطبيق BN @ tic، منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية BNA، أو عن طريق موقع الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 12: تطور الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف المصرف الوطني الجزائري

الخدمات	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
بطاقة مصرفية قيد الخدمة	/	/	/	214643	234122	248832	278315	258411	346190
وكالة رقمية	/	/	/	/	01	01	12	19	31
شباك أوتوماتيكي للمصرف	84	90	92	95	97	98	100	100	169
جهاز دفع الكتروني	/	/	/	2136	3771	4096	5221	6385	7046
موزع أوتوماتيكي للأوراق المالية	/	138	142	145	145	130	151	160	169
منخرط في خدمة المصرف عن بعد	/	/	/	33545	41158	58758	65952	72993	888505

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية (من 2014 إلى 2021) للمصرف الوطني الجزائري

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد البطاقات المصرفية قيد الخدمة في ازدياد خلال فترة الدراسة إلى أن وصل عددهم إلى 278315 بطاقة سنة 2020، وانخفض في العام الموالي بما يعادل 19904 بطاقة.

و أن عدد الوكالات الرقمية ارتفع بشكل كبير حيث بلغ 12 وكالة سنة 2020 و 19 وكالة سنة 2021 بعد ما كانت وكالة واحدة فقط في السنوات السابقة 2019 و 2018.

كما نلاحظ أن عدد الشبائيك الأوتوماتيكية الخاصة بالمصرف ارتفعت تدريجيا بمعدل شبائيك تقريبا خلال السنوات 2017 حتى 2020، ثم وصلت إلى 160 شباك أوتوماتيكي وذلك سنة 2021.

أما بالنسبة لأجهزة الدفع الالكتروني فقد عرف عددها ارتفاعا بشكل كبير خلال الفترة حيث قدر ب 7875 جهاز وذلك سنة 2021.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

كما نلاحظ من الجدول أن عدد الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق المالية قد بلغ 145 موزع خلال السنتين 2017 و 2018 ثم انخفض تدريجيا إلى 130 موزع سنة 2019 واستمر في الانخفاض خلال السنتين الموالتين 2020 و 2021 بقيمة 30 موزع حيث بلغ عددهم 100 موزع.

أما بالنسبة لعدد الأفراد المنخرطين في خدمة المصرف عن بعد فقد كان في تزايد خلال هذه الفترة خاصة سنة 2018 و 2021 فقد ارتفع عددهم بما يقارب 17000 مشترك في خدمة المصرف عن بعد.

إن هذا التطور الحاصل في الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف المصرف الوطني الجزائري نتيجة تكثيف إجراءاته لتحديث وتطوير نشاطه التجاري، سعيا للتقرب أكثر من عملائه وفي مسعى هادف إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة لهم ولكافة المواطنين عموما، وهذا من خلال سلسلة من التدابير كان من أهمها: افتتاح الوكالات الرقمية للمصرف مزودة بموزعات أوتوماتيكية للأوراق المالية وشبائيك أوتوماتيكي للمصرف تضمن باقة من الخدمات في متناول الجميع، وتوسيع شبكة الفضاءات الآلية للمصرف وذلك بغية التقرب أكثر من عملائه.

كما قام المصرف في هذا الجانب بتطوير قنوات تواصله مع عملائه بصفة خاصة وجميع المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين بصفة عامة، من خلال إطلاق عدة صفحات رسمية على مواقع شبكات التواصل الاجتماعي، إضافة إلى القيام بعدد الحملات الإعلانية عبر مختلف وسائل الإعلام وذلك بهدف تعزيز تسويق منتجاته وخدماته، وقد قام بعصرنة نظامه المعلوماتي من خلال اقتناء وبرمجة نظام معلوماتي شامل "Banking Global"، حيث يتيح اعتماد هذا النظام إمكانية التعرف على عملاء المصرف بصفة دقيقة وشاملة، مما يسمح بمعالجة مختلف معاملاتهم بسرعة وجودة عالية، وكذا التعامل بتطبيق crem الذي يسمح بأنظمة الأحكام الجديدة التي تنظم مركزية المخاطر للمؤسسات والأسر، وتحقيق التواصل مع نظام المعلومات الذي يسمح بالاستخراج التلقائي لملفات العمليات اليومية المتعلقة بالبطاقات المصرفية ورفعها بشكل يومي إلى منصة تسيير المنخرطين في خدمة OGA

كل هذه الإجراءات تدل على عزم المصرف على مواكبة تحول السوق المصرفي من حيث التحديث والرقمنة، مما أدى إلى تسجيل زيادة معتبرة في عدد المشتركين في خدمة المصرف عن بعد "BNA.net" بلغت 22,69 %، وارتفاع العمليات المنجزة عبر الفضاءات الأوتوماتيكية وتسجيل زيادة في عدد البطاقات المصرفية وتسجيل حسابات جديدة تابعة لخدمة المصرف عن بعد.

إن بفضل جهود المصرف والمهاتمة لاستمالة عملاء جدد خاصة من فئة المؤسسات المتوسطة والصغيرة من خلال تطوير خدماته وسعيه لتقديم خدمات رقمية، إضافة إلى نجاعة الإجراءات المتخذة بهدف تخفيف إجراءات فتح الحسابات لمختلف العملاء الجدد، فقد سجلت محفظة عملاء المصرف نموا خلال الفترة الأخيرة.

إن المصرف الوطني الجزائري يهدف كمصرف رائد إلى دعم النمو الاقتصادي من خلال تلبية احتياجات التمويل المتوسطة والطويلة الأجل للمؤسسات العمومية الكبرى، وفي الوقت نفسه يعمل على تعزيز التزامه اتجاه القطاع الخاص عبر تنويع محفظته وعروضه مع التركيز بشكل خاص على دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمهنيين، وبالتالي فهو حريص على تقديم منتجات

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

وخدمات جديدة بغية الاستجابة لكافة متطلبات المؤسسات، المهنيين والأفراد بشكل أفضل، كما يهدف إلى تحسين الشمول المالي من خلال المشاركة في الثقافة المالية.

ثانيا: الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف مصرف السلام الجزائري

عمل المصرف سنة 2017 على رفع مستوى الودائع من خلال توطين رواتب الموظفين و إبرام اتفاقيات مع كبار المتعاملين العموميين و عرض خدمات جديدة في مجال التجزئة (التمويل الاستهلاكي، الخدمات الالكترونية، بطاقات الدفع...) و من الناحية التسويقية تم تطوير عدة منتجات خلال سنة 2017 منها: منتج «السلام سمارت بنكنغ» للاطلاع على الرصيد عبر الهاتف النقال. (التقرير السنوي، 2017)

تم خلال سنة 2018 إطلاق مجموعة من المنتجات المصرفية من بينها دار السلام للاستثمار الذي يسمح باستئجار منزل عن طريق المصرف، كما تم إطلاق تطبيق الموبايل المصرفي (السلام سمارت بنكنغ) الذي يمكن متعاملي المصرف من الاطلاع على حسابه في أي وقت، وتم أيضا إطلاق بطاقة فيزا الدولية بمستوياتها الثلاث (مبسقة الدفع-الذهبية-بلاتينيوم). وتم أيضا خلال نفس السنة 2018 إطلاق موقع مصرف السلام الجزائر الالكتروني الجديد والمتطور من حيث التقنية والتنوع في المحتوى، وقد تم تدعيمه بخصائص وأدوات تكنولوجيا تسهل من عملية استخدامه. (التقرير السنوي، 2018)

كانت سنة 2019 حافلة بالنشاط التسويقي حيث تم فتح صفحة فيسبوك خاصة بالمصرف على اعتبار أن وسائل التواصل الاجتماعي لها تأثير كبير على المجتمع، وبدأت عملية الترويج لمنتجات المصرف ليلعب عدد المشتركين فيها حاليا 80 ألفا، وبخصوص الترويج للمنتجات عبر المواقع الالكترونية والفضاء الرقمي تم اختيار أكثر المواقع زيارة في الجزائر حيث تم عقد اتفاقيات معهم من أجل إدراج بانير خاص بالمصرف في جميع صفحات الموقع مع إحصائيات شهرية، كما تم تحديث الواجهة الرئيسية للموقع الالكتروني للمصرف عبر تغيير طريقة العرض وإدراج فيديو تفاعلي يشرح كل صفحة على حدة. (التقرير السنوي، 2019)

وفي سنة 2020 كما تم إعداد مشروع إطلاق خدمة الدفع عبر الهاتف النقال وذلك باستعمال تطبيق يمكن تحميله على الهواتف الذكية أندرويد وإيفون. وستوفر هذه الخدمة تحويل واستقبال أموال من شخص لآخر من خلال استخدام رقم الهاتف المحمول، إضافة إلى إتمام عمليات الدفع الخاصة بالمحلات التجارية من خلال مسح رمز الاستجابة السريع للمستلم الذي سجل مسبقا في نفس الخدمة، ويتطلع المصرف لربط هذه الخدمة مع مجموعة من المحلات التجارية والمهنيين. (التقرير السنوي، 2020)

1. خدمة المصرف عن بعد

تتميز خدمة المصرف عن بعد بتوفير الراحة والتحكم والسهولة والأمان؛ كما أنها خدمة متوفرة 7 أيام/24 و24/سا، وتمكن العملاء من:

✓ بالنسبة للأفراد:

- التطلع على حساباتكم ؛
- البحث في عمليات الحساب ؛
- تحميل كشوفات الحساب ؛

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- طبع كشوفات الحساب ؛
- طبع بيانات الحساب المصرفي ؛
- دمج الحسابات ؛
- متابعة العمليات الإلكترونية؛
- طلب دفتر الشيكات ؛
- متابعة التسهيلات؛
- الإطلاع على الودائع لأجل ؛
- التحويل بين الحسابات ؛
- التحويل للمستفيدين ؛
- طلب البطاقة.
- ✓ بالنسبة للمؤسسات:
- حزمة برميوم:
- الإطلاع على الأرصدة ؛
- مراجعة الأرصدة؛
- الإطلاع على العمليات الأخيرة ؛
- خدمة الرسائل النصية؛
- المعارضة على الشيك ؛
- البحث في عمليات الحساب ؛
- تحميل كشوفات الحساب ؛
- طبع كشوفات الحساب ؛
- طبع بيانات الحساب المصرفي ؛
- طلب دفتر الشيكات ؛
- متابعة التسهيلات؛
- الإطلاع على الودائع لأجل ؛
- التحويل بين الحسابات ؛
- التحويل للمستفيدين ؛
- إدخال التحويلات المكثفة ؛
- إرسال ملفات التحويلات المكثفة؛

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- تقرير التنفيذ؛

● حزمة غولد: فيها كل خدمات حزمة برميوم + :

- دمج الحسابات؛

- التخليص الإلكتروني لمستحقات الجبائية؛ (مصرف السلام-الجزائر)

2. التطبيق الهاتفي المصرفي

يقدم المصرف التطبيق الهاتفي المتمثل في "السلام سمارت بنكغ"، يتميز هذا التطبيق بتوفير الراحة والأمان وسهولة التحكم والاتصال المباشر وفي أي وقت وفي أي مكان، يتم من خلاله:

- الكشف عن الأرصدة و آخر العمليات؛

- البحث و ترتيب آخر العمليات؛

- محاكاة التمويل؛

- تحويل العملات؛

- الاتصال بالمصرف عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف 021.38.88.88. (مصرف السلام-الجزائر)

3. البطاقات المصرفية

يوفر مصرف السلام-الجزائر بطاقات مصرفية لعملائه تسهل عليهم مختلف العمليات، تتمثل في:

● بطاقة الدفع والسحب: للأفراد والشركات

● بطاقة الادخار

● بطاقات فيزا: مسبقة الدفع، الكلاسيكية، الذهبية، البلاتينيوم، تصدير. (مصرف السلام-الجزائر)

لمواكبة التطور الكبير الذي شهده النشاط التجاري للمصرف تم إنشاء خلية لتطوير نظم المعلومات من بين مجموعة من الكفاءات قامت خلال هذه السنة بإنجاز عدة مشاريع تطوير لعمليات المصرف أهمها برنامج إدارة بطاقة فيزا، إضافة إلى تطوير نظام ووركفلو (workflow) للتحكم بالمصاريف، كما تم تبسيط عملية فتح الحساب بتطوير الاستخراج الآلي لكل العقود والوثائق اللازمة كاتفاقيات فتح الحساب، السلام مباشر، بطاقة الدفع، وغيرها...

بحيث بلغت قيمة التحويلات عبر نظام الدفع الآلي للمبالغ الكبرى خلال سنة 2018 ما يعادل 56 مليار دج (473 مليون دولار) من خلال 4812 عملية، مسجلة نسبة نمو مقدرة بـ 47% مقارنة بالسنة التي قبلها 2017، حيث كانت قيمة التعاملات 38.3 مليار دينار جزائري (344 مليون دولار) من خلال 3276 عملية.

وفيما يخص بطاقات السحب والتخليص الموزعة على العملاء فقد عرفت هي الأخرى نموا معتبرا بحيث بلغت عدد البطاقات الموزعة في نهاية ديسمبر 2018 2638 بطاقة مقابل 1040 بطاقة سنة 2017.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

وبخصوص المقاصة الآلية فإن من أهم العمليات المنفذة عمليات الشيكات والتي تسجل رقم معتبر مقارنة بالوسائل الأخرى، حيث بلغت قيمة الشيكات المتداولة عبر نظام المقاصة الآلية خلال سنة 2018 321 مليار دج (2.75 مليار دولار) من خلال 200 ألف شيك، مسجلة نسبة نمو بلغت 31% مقارنة بسنة 2017 حيث كانت قيمة المعاملات 245 مليار دينار جزائري من خلال 156 ألف عملية.

إن مصرف السلام الجزائر يعمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تنبع من المبادئ والقيم الأصيلة الراسخة لدى المواطن الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق والمتعاملين والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.

ثالثا: الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف مصرف البركة الجزائري

قام مصرف البركة-الجزائر في 15 ديسمبر 2019 بتحليل الفرص والتحديات والفجوات ونقاط القوة فيما يتعلق بالرقمنة للتوصل إلى مجموعة من المبادرات، والتي تم تحقيق البعض منها، وهذا من أجل تنفيذ الرؤية الرقمية التي ستجعل من المصرف أول مصرف إسلامي رقمي في الجزائر وواحد من أكبر ثلاثة مصارف رقمية خاصة تنشط في السوق المصرفية الجزائرية.

يعد مشروع (GED) حجر الأساس للتحويل الرقمي في المصرف، تم إطلاقه بنهاية عام 2019، ويهدف المصرف من إطلاقه إلى إدارة واستغلال البيانات والمستندات المصرفية عبر وسائل الكترونية متخصصة وفعالة، مما يجعل الوصول إليها واستغلالها أكثر موثوقية. وقام مصرف البركة الجزائري أيضا بتسويق ونجاح حلوله المصرفية الالكترونية عن بعد عبر الانترنت وعبر الهاتف المحمول التي يمكن تحميلها من متجر التطبيقات، بالإضافة إلى مشروع إدارة الوثائق الالكترونية، فقد تم إطلاق أول منصة الكترونية لإدارة سيولة المؤسسات المالية بتقنية البلوكشين، وإطلاق أول حاضنة ذات بعد اجتماعي تكنولوجي وصندوق إفريقي لمراقبة ودعم أصحاب الأفكار والشركات الناشئة وتمكينهم وإدماجهم في القطاع الاقتصادي. (خلج و عبو، 2021، صفحة 122)

كما تم في نوفمبر 2021 وفي إطار سياسته المنتهجة في مجال الرقمنة، أعلن مصرف البركة الجزائري عن تعزيز باقة الخدمات المصرفية عن بعد، بإطلاق أول تطبيق في الجزائر M-Pay للدفع عبر الهواتف الذكية وذلك بالمشاركة مع smart innovation & solution الرائدة في مجال تطوير الحلول الخاصة بوسائل الدفع المصرفية. (قسوري و عبة، 2024، صفحة 369)

من خلال مبادرات التحويل الرقمي المدرجة في إستراتيجيته والمخطط لها حتى عام 2021، يسعى المصرف إلى وضع الأسس

لرفع نضجه الرقمي إلى المستوى 4 (الوساطة الرقمية) وفقا لتصنيف Gartner

تتمحور مبادرات التحويل الرقمي لمصرف البركة إلى ستة (06) محاور:

• المحور الأول: تجربة العميل.

• المحور الثاني: التحليلات والبيانات والذكاء الاصطناعي AI

• المحور الثالث: التكنولوجيات والعمليات.

• المحور الرابع: التعاون مع Fin Tech

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

• المحور الخامس: الموارد البشرية والثقافة الرقمية.

• المحور السادس: الامتثال. (مصرف البركة)

وتتمثل أهم الخدمات الرقمية المقدمة من طرف مصرف البركة الجزائر فيما يلي: (مصرف البركة)

1. البركة نت للأفراد: هي خدمة آمنة وسهلة الاستعمال، توفر هذه الخدمة للعملاء ربحاً للوقت والجهد والراحة، تتطلب مجموعة من الشروط يجب توفرها في العميل للاستفادة منها تتمثل في: سن المستفيد 18 سنة فما فوق؛ أن يكون العميل صاحب حساب شيكات حساب أو دفتر ادخار أو حساب عملة أجنبية بمصرف البركة الجزائري؛ ملئ استمارة طلب الخدمة، ومن أجل الاشتراك في هذه الخدمة على العميل تقديم الوثائق المطلوبة والمتمثلة في : نسخة من بطاقة الهوية الوطنية البيومترية أو رخصة السياقة سارية المفعول؛ وثيقة رسمية تثبت العنوان حديثة الإصدار(اقل من 03 أشهر)؛ شهادة الميلاد؛ صورتين شمسييتين؛ طابعين ضريبيين، مقابل 100 دج، كما يتمكن العملاء من خلال هذه الخدمة بالقيام ب:

✓ فحص رصيد حساباتك

✓ فحص ومتابعة العمليات السابقة

✓ فحص ومتابعة العمليات الحديثة

✓ البحث عن العمليات المصرفية المسجلة في حسابك المصرفي

✓ تحميل وطبع كشوف الحساب

✓ تحميل وطبع بطاقة الهوية المصرفية RIB

✓ الاستفادة من خدمة البريد الإلكتروني

✓ إجراء تحويلات من حساب إلى حساب داخل المصرف

✓ إجراء تحويلات ما بين المصارف في الجزائر

✓ إجراء التحويلات المتعددة والجماعية

تمكن خدمة البركة نت العملاء من تسيير ومتابعة حساباتهم المصرفية من مكان إقامتهم وعملهم كل أيام الأسبوع (7/7 يوم، 24 ساعة /24 ساعة)، كما أن الاشتراك في هذه الخدمة يمكنهم من طلب خدمات إضافية تتمثل في:

- بطاقة CIB البركة

- دفتر الشيكات

- تفعيل خدمة الدفع عبر الانترنت "E-paiement" البركة

- الاشتراك في خدمة الرسائل القصيرة "SMS" البركة

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

2. الرسائل القصيرة للبركة: تعتمد هذه الخدمة على تنبيه العميل في الوقت المناسب عند إجراء أية عملية سحب أو دفع على حسابه الآن، و يمكن للعميل الحصول على معلوماته المصرفية على هاتفه المحمول على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، ومن شروط الاستفادة بهذه الخدمة: أن يكون لديك حساب بمصرف البركة وتقديم رقم الهاتف الخاص باستلام الرسائل القصيرة، وتتميز هذه الخدمة بأنها:

- خدمة مجانية لعملاء المصرف
 - إخطار في كل لحظة لكل عملية مقيدة في حسابك
 - متابعة أفضل لحسابك
 - سهولة الاستعمال
 - توفير للوقت و الجهد
- وتتمثل أهم المعلومات التي يمكن تلقيها عبر خدمة الرسائل القصيرة للبركة في:
- ✓ الحركات الدائنة والمدينة؛
 - ✓ رصيد حساباتكم؛
 - ✓ جاهزية دفتر الشيكات، البطاقة الإلكترونية على مستوى فرعكم؛
 - ✓ العروض الترويجية للمصرف
 - ✓ التقاسم السنوي للأرباح
 - ✓ السحب النقدي من الصرافات، تسديد المشتريات والدفع الإلكتروني عبر الانترنت؛
 - ✓ التذكير بالأقساط الشهرية؛
 - ✓ رفض شيك
 - ✓ أقساط غير مسددة
 - ✓ تحويلات RTGS المستلمة
 - ✓ قبول تمويل ... الخ

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

3. البركة E-pay : تسمح هذه الخدمة للعملاء بالدفع الإلكتروني لفواتير الكهرباء والغاز والهاتف وحجز رحلاتك الخ/ من خلال الاستفادة من بطاقة CIB البركة للتسديد الفواتير من مكان الإقامة العمل كل أيام الأسبوع (7/7 يوم، 24 ساعة/ 24 ساعة)، ومن شروط الاستفادة من هذه الخدمة: أن يكون سن المستفيد 18 سنة فما فوق؛ أن تكون صاحب حساب شيكات حساب ، دفتر ادخار بنك البركة الجزائري؛ أن تكون حامل لبطاقة الدفع الإلكتروني. CIB Al Baraka ، ويتطلب الاشتراك في هذه الخدمة تقديم الوثائق التالية: نسخة من بطاقة الهوية الوطنية البيومترية أو رخصة السياقة سارية المفعول؛ وثيقة رسمية تثبت العنوان حديثة الإصدار(اقل من 03 أشهر)؛ شهادة الميلاد؛ صورتين شمسيين، ويتحصل مجانا المستفيد من هذه الخدمة على فتح الحساب ودفتر الشيكات وكذا بطاقة الدفع الالكترونية CIB البركة، وتتميز هذه الخدمة بأنها:

- خدمة آمنة
- سهولة الدفع من أي مكان وفي أي وقت 7/7 و 24/24
- توفير للوقت و الجهد
- متابعة العمليات المقيدة في حساباتك عبر الخدمات المصرفية عن بعد "Al Baraka net" وعبر الهاتف النقال "Al Baraka DZ"

4. تطبيق AL BARAKA DZ :

خدمة المصرف عبر الهاتف النقال Al Baraka DZ خدمة جديدة تأتي بعد خدمة البركة نت، حيث تتيح لمصرف تقديم الخدمات المصرفية لعملائه في أي مكان وفي أي وقت عبر الأجهزة اللوحية أو الهواتف الذكية بنظام (IOS.Android) ، ومن شروط الاستفادة من هذه الخدمة أن يكون صاحب حساب شيكات حساب أو دفتر ادخار أو حساب عملة أجنبية بمصرف البركة الجزائري، وتكون مدة الاشتراك في هذه الخدمة سنة واحدة قابلة للتجديد، ومن أجل الاستفادة من هذه الخدمة يقوم العميل بتثبيت تطبيق ALBARAKADZ فقط من خلال المتاجر الرسمية APP STORE لأنظمة IOS ومتجر Play لأنظمة ANDROID ، بعد تثبيت تطبيق AL BARAKA DZ يتأكد من اسم التطبيق AL BARAKA DZ واسم الناشر وهو AEBS" ، وتقديم الوثائق المطلوبة المتمثلة في : نسخة من بطاقة الهوية الوطنية البيومترية أو رخصة السياقة سارية المفعول؛ وثيقة رسمية تثبت العنوان حديثة الإصدار(اقل من 03 أشهر)؛ شهادة الميلاد؛ صورتين شمسيين؛ طابعين ضريبيين، مقابل 100 دج.

ويمكن العميل بفضل تطبيق "Al Baraka App.dz" الخاص به من تنفيذ العمليات المصرفية التالية ل 7 أيام/24 سا:

- ✓ فحص رصيد حساباتك
- ✓ فحص و متابعة العمليات السابقة
- ✓ فحص و متابعة العمليات الحديثة
- ✓ البحث عن العمليات المصرفية المسجلة في حسابك المصرفي
- ✓ تحميل و طبع كشوف الحساب

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

✓ تحميل بطاقة الهوية المصرفية RIB

✓ الاستفادة من خدمة البريد الإلكتروني

✓ إجراء تحويلات من حساب إلى حساب داخل المصرف

✓ إجراء تحويلات مابين المصارف في الجزائر

✓ متابعة العمليات المصرفية التي تم تنفيذها باستعمال بطاقة CIB البركة

عند الاشتراك في خدمة البركة App.dz ، يمكن للعميل طلب حزمة " البركة سمارت " أو طلب الخدمات التالية: البركة نت؛

الاشتراك في خدمة الرسائل القصيرة " SMS البركة "؛ بطاقة CIB البركة

5. البركة سمارت SMART: يتمتع عملاء هذه الخدمة بباقة " البركة سمارت " المتكونة من أهم الخدمات المصرفية وبأسعار

تفضيلية، حيث تعتبر البركة سمارت خدمة 3 في 1: المصرف عبر النت، المصرف عبر الهاتف الذكي وخدمة الرسائل القصيرة،

أيضا كانوا وفي أي وقت يستفيدون من خدمة:

✓ البركة نت: بمجرد الدخول على موقع : <https://ebanking.albaraka-bank.dz/customer/> يمكنهم القيام

والاستفادة من العمليات المصرفية:

- فحص رصيد حساباتك

- فحص ومتابعة العمليات السابقة

- فحص ومتابعة العمليات الحديثة

- البحث عن العمليات المصرفية المسجلة في حسابك المصرفي

- تحميل كشوف الحساب

- تحميل بطاقة الهوية المصرفية

- إجراء تحويلات من حساب إلى حساب داخل المصرف

- إجراء تحويلات مابين المصارف في الجزائر

✓ تطبيق البركة App.dz : بمجرد الاشتراك في " البركة نت "، يمكنك الوصول إلى جميع حساباتك عبر الهاتف الذكي والجهاز

اللوحي، حملوا التطبيق عن طريق google Play و App store

✓ SMS البركة: الحل الأمثل لإبلاغكم في الوقت المناسب عن كافة العمليات التي تتم عبر حسابكم

- الحركات الدائنة والمدينة

- رصيد حساباتكم المتاح والأسبوعي

- جاهزية بطاقة CIB البركة و دفتر الشيكات

- توزيع الأرباح السنوية

- سحب الأموال من الصراف الآلي والدفع الإلكتروني وانتهاء صلاحية البطاقة

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- جاهزية وسائل الدفع على مستوى فرعكم

6. بطاقة CIB البركة: من خلال بطاقة CIB لم يعد العميل بحاجة للذهاب إلى المصرف الخاص به لسحب نقوده أو لتحصيل راتبه، فقط عليه بالتقرب من أقرب ماكينة صراف آلي حاملة لشعار CIB لسحب أمواله في أي وقت 7 أيام في الأسبوع وعلى مدار الساعة.

كما أنه على مستوى المحلات التجارية والمطاعم والمهنيين يتم تسهيل الدفع حيث تتيح بطاقة CIB دفع مبلغ المشتريات والاستهلاك مجانا وبسرعة في مثل هذه الأماكن يتم عرض ملصق يحمل شعار CIB عند مدخل المتجر أو عند صندوق الدفع. للحصول على بطاقة CIB البركة يجب: أن يكون سن المستفيد 18 سنة فما فوق؛ أن يكون صاحب حساب شيك أو دفتر ادخار، وتقديم الوثائق المطلوبة المتمثلة في: نسخة من بطاقة الهوية الوطنية البيومترية أو رخصة السياقة سارية المفعول؛ وثيقة رسمية تثبت العنوان حديثة الإصدار (أقل من 03 أشهر)؛ شهادة الميلاد؛ صورتين شمستين؛ طابعين ضريبيين، ووفق الشروط البنكية للمصرف ما على العميل سوى دفع الرسوم المتعلقة ببعض المعاملات التي يقوم بتنفيذها بالبطاقة كإعادة إصدار الرقم السري أو الاطلاع على الرصيد...، ويتحصل مجانا على خدمة فتح الحساب؛ دفتر الشيكات؛ إصدار بطاقة شيك؛ إصدار بطاقة ادخار؛ إصدار بطاقة مؤسسات؛ إعادة إصدار البطاقة وتتميز بطاقة CIB البركة ب:

- متوفرة بنسخة شيك، ادخار ومؤسسات؛ لفائدة عملاء المصرف؛
- حل متكامل: سحب نقدي من الصرافات الآلية، تسديد للمشتريات والدفع الإلكتروني عبر الانترنت؛
- توفير دائم للسيولة 7 أيام / 7 و 24 سا / 24 عبر كامل التراب الوطني؛
- استفادة من شبكة واسعة من الصرافات الآلية الحاملة لشعار CIB؛
- عمليات سحب ودفع آمنة؛
- يمكنك الاستفادة من البطاقة بمجرد فتح حساب؛
- عند طلب بطاقة الدفع الإلكترونية CIB البركة يمكن للعميل طلب:

- دفتر الشيكات

- تفعيل خدمة الدفع عبر الانترنت E-paiement البركة

- الاشتراك في الخدمات المصرفية عن بعد Al Baraka net وعبر الهاتف النقال Al Baraka DZ

- الاشتراك في خدمة الرسائل القصيرة SMS البركة

- خدمة الرسائل القصيرة تعلمك الرسائل القصيرة في الوقت الفعلي بالمعاملات التي تتم على حسابك.

يقدم المصرف خدماته المصرفية لكل من الأفراد، المهنيين والمؤسسات، حيث يعمل المصرف على تطوير وتنويع منتجاته الموجهة للأسر، ولأصحاب المهن الحرة، وحتى للمؤسسات من خلال حزمة من المنتجات المرتبطة بالقروض أو التأمينات وغيرها...، وتماشيا مع التطورات الحاصلة في السوق المحلي والعالمي، فإن مصرف البركة الجزائري يقدم كذلك مجموعة من الخدمات المصرفية الرقمية التي

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

تمثل عاملا مهما لجذب العملاء واستقطاب الموارد المالية وكذا كسب ولاء عملائه القدماء، وقد قام مصرف البركة الجزائري أيضا بتسويق ونجاح حلوله المصرفية الالكترونية عن بعد عبر الانترنت وعبر الهاتف المحمول التي يمكن تحميلها من متجر التطبيقات.

المطلب الرابع: النشاط المصرفي للمصارف الجزائرية محل الدراسة

تعد الودائع والقروض من العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المصارف في نشاطها المصرفي، حيث تمثل هذه الودائع ركيزة أساسية للمصارف لتتمكن من تقديم الخدمات المالية المختلفة، ويعتبر توفير القروض أحد أهم أشكال هذا النشاط، أي أنه يعتمد أي مصرف فيه نشاطه على ذلك بحيث يعتبر هذين النشاطين أساس استمرارية المصارف والبنية التي يقوم عليها

أولا: ودائع المصارف محل الدراسة

تعد ودائع العملاء أحد العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المصارف في أداء أعمالها اليومية وتحقيق استقرارها المالي فهي تمثل المصدر الرئيسي للتمويل الذي تستخدمه في عملياتها المختلفة، سواء لتقديم القروض أو للاستثمار في مشاريع أخرى مما يحقق للمصرف أرباح وعوائد، كما توفر ودائع العملاء السيولة النقدية اللازمة للمصرف لتلبية احتياجاته اليومية من السحوبات، وبشكل عام، تعد ودائع العملاء عنصرا محوريا في نجاح المصارف واستقرارها، حيث توفر الأساس المالي الذي يمكنها من تقديم خدماتها المصرفية وتحقيق أهدافها التجارية.

الجدول 13: ودائع العملاء للمصارف الجزائرية محل الدراسة خلال الفترة 2010-2022

السنوات	ودائع بنك الBNA (بآلاف الدينار الجزائري)	ودائع بنك السلام الجزائري (بآلاف الدينار الجزائري)	ودائع بنك البركة الجزائري (بآلاف الدينار الجزائري)
2010	738 292 584	5 710 596	65 249 230, 631
2011	975 836 938	10 438 014	73 909 687, 742
2012	1 325 198 500	16 125 515	86 382 740, 102
2013	1 498 338 492	15 767 667	93 534 941, 111
2014	1 742 545 916	15 409 819	92 404 689, 068
2015	1 732 218 308	19 407 756	119 025 045, 021
2016	1 673 844 881	29 084 236	133 535 556, 000
2017	1 834 455 739	53 717 182	164 849 660, 000
2018	1 982 925 888	70 615 294	176 343 367, 000
2019	2 103 524 686	84 671 904	171 491 393, 000
2020	1 901 513 860	110 488 355	181 808 096, 800

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

197 969 207, 000	150 762 167	2 022 287 511	2021
180 922 659, 000	154 117 422	2 456 667 304	2022

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية للمصارف محل الدراسة

من خلال الجدول نلاحظ أن ودائع العملاء للمصرف الوطني الجزائري ارتفعت خلال الخمس سنوات الأولى من فترة الدراسة بحيث كانت ما يزيد عن السبع مئة مليون سنة 2010 وارتفعت إلى أكثر من مليار وسبع مئة سنة 2014، ثم عرفت انخفاضا تدريجيا وليس كبير في قيمتها بحيث بلغت ما يقارب المليار وست مئة سنة 2016، وعادت للارتفاع مباشرة في السنة المالية حيث ازدادت بقيمة تفوق المائة وستون مليون سنة 2017، هذا الارتفاع كان مستمر ومتواصل في السنوات التي بعدها وبقيم معتبرة بخلاف سنة 2020 التي عرفت انخفاض في قيمة الموارد المالية بمائة وعشرون مليون وذلك راجع إلى جائحة كوفيد والإجراءات المتبعة آنذاك، وقد بلغت أعلى قيمة الودائع لمصرف BNA سنة 2022 حيث قدرت ب 2.456 667 304.

مكنت ديناميكية المصرف المنتهجة في استقطاب الموارد المالية من المودعين خلال السنوات الأخيرة من ارتفاع حجم الموارد المالية المجمعة، هذا التدفق الإضافي المحقق في مجال استقطاب إيداعات العملاء تم إحرازه أساسا بفضل نمو رصيد الإيداعات المالية لأجل وبنسبة أقل للرصيد الخاص بالموارد المالية الجارية

وبفضل جهود شبكة الاستغلال والهادفة لاستمالة عملاء جدد خاصة من فئة المؤسسات المتوسطة والصغيرة، إضافة إلى نجاعة الإجراءات المتخذة بهدف تخفيف إجراءات فتح الحسابات لمختلف العملاء الجدد، فقد سجلت محفظة عملاء المصرف نموا، وفي إطار الديناميكية التجارية التي التزم بها المصرف في مجال التوطن المصرفي وتطبيقا لتوصيات السلطات العمومية فيما يتعلق بالإدماج المالي، كثف المصرف من عمليات التوطن المصرفي لاستمالة المواطنين مما أنتج لمحفظة عملاء المصرف نموا إيجابيا. وقد كان للأزمة الصحية الناتجة عن جائحة كوفيد 19 انعكاسات سلبية على تطور النشاط التجاري للمصرف، وهو الوضع الذي انعكس على محفظة الموارد التي سجلت انخفاضا ملحوظا خلال السنة المالية 2020 أي تحقيق خسارة بمعدل 12%-، حيث يعود هذا الوضع أساسا إلى الانخفاضات المسجلة على مستوى المجاميع المكونة لودائع القطاع العام، بالرغم من أنه قد شهدت ودائع القطاع الخاص تزايدا، ثم عرفت موارد العملاء نموا مستداما خلال السنتين الأخيرتين من فترة الدراسة وذلك بسبب مواصلة المصرف الوطني الجزائري جهوده في السنة المالية، والتي ركزت بشكل أساسي على تنويع محفظة التزاماته والتوطن المصرفي وتحسين الشمول المصرفي والمالي، وإصلاح نظام المعلومات الخاص به، وكذا توسيع نشاط الصيرفة الإسلامية، فضلا عن تطوره في المجال الدولي.

ونلاحظ من خلال الجدول بالنسبة لمصرف السلام الجزائري أن حجم الودائع فقد عرفت ارتفاعا خلال السنوات الأولى بحيث قدرت سنة 2010 ب 5 710 596 وارتفعت إلى 16 125 515 وذلك سنة 2012 أي ارتفعت بما يعادل ثلاثة أضعاف، لكنها عرفت انخفاضا متناقضا في السنتين الموالتين إلى أن بلغت 15 409 819 سنة 2014، ثم عادت لترتفع مباشرة إلى 19 407 756 سنة 2015 واستمرت في الارتفاع وزيادات متذبذبة ومتفاوتة خلال بقية السنوات لتصل إلى 154 117 422

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

سنة 2022 وهي أعلى قيمة للودائع بالنسبة لمصرف السلام الجزائري خلال فترة الدراسة، يعود الارتفاع في حجم ودائع العملاء لتحسن صورة المصرف لدى متعامليه وزيادة ثقتهم به.

إن النمو في حجم الودائع بشكل معتبر فاق نمو محفظة تمويلات نتج عنه نمو رصيد السيولة وتحقيق فوائض، وذلك بسبب إنجازاته والتي شملت كافة المجالات وجميع القطاعات التشغيلية من خدمات الأفراد والشركات وقطاع الخزينة والعمليات المالية وغيرها، وقد انعكست هذه الإنجازات في التطور الملحوظ لكافة المنتجات والخدمات المقدمة والتي أتاحت خدمة العملاء بطرق أكثر تنوعا وبفعالية ومرونة أكبر من أي وقت مضى.

أما بالنسبة لمصرف البركة الجزائري فقد عرفت حجم الودائع لديه ارتفاعا مستمر ومتواصل ابتداء من سنة 2010 والتي قدرت حينها ب 65 249 230 631 ثم بلغت 176 343 367 000 وذلك سنة 2018، كانت الزيادات في هذه الفترة متفاوتة ومتذبذبة، وانخفضت في سنة 2019 بقيمة 4 851 974 000 ثم ارتفعت في السنتين الموالتين لتبلغ 197 969 207 000 سنة 2021 والتي تعتبر أكبر قيمة بلغتها ودائع عملاء مصرف البركة الجزائري خلال فترة الدراسة.

وذلك بسبب تقديم خدمات رقمية ساعد في تسهيل الإيداع وسحب الأموال، مما شجع العملاء على استخدام المصرف بشكل أكبر، وزيادة ثقة العملاء في المصرف بسبب التحسن في تقديم الخدمات خاصة الرقمية، قد عزز ولاء العملاء وزاد من تدفق الودائع، وكذا انتعاش الأنشطة الاقتصادية ساعد على زيادة السيولة المتاحة لدى العملاء، بالإضافة على تعافي قطاع الأعمال، وبالتالي المؤسسات والشركات قد زادت ودائعها مع تحسن الطلب على الخدمات والمنتجات.

ثانيا: القروض المصرفية المقدمة من طرف المصارف محل الدراسة

تشكل قروض العملاء جزءا حيويا من أعمال المصارف وتلعب دورا أساسيا في تحقيق أهدافها المالية والإستراتيجية وهناك عدة جوانب تبرز أهمية قروض العملاء للمصرف أهمها أنها مصدر رئيسي للإيرادات من خلال الفوائد التي يفرضها المصرف على القروض الممنوحة والتي تمثل أحد أهم مصادر الدخل، كما تعمل على تعزيز العلاقة مع العملاء من خلال جذبهم والمحافظة عليهم، وبشكل عام تعتبر قروض العملاء أحد الأعمدة الأساسية التي يركز عليها نجاح المصارف في تحقيق أهدافها الاقتصادية وتلبية احتياجات عملائها بشكل متوازن.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 14: قروض المصرف الوطني الجزائري BNA خلال الفترة 2010-2022

السنوات	قروض لبنك الـ BNA (بـآلاف الدينار الجزائري)	قروض لبنك السلام-الجزائر (بـآلاف الدينار الجزائري)	قروض لبنك البركة-الجزائر (بـآلاف الدينار الجزائري)
2010	747 180 357	4 667 352	55 688 886, 139
2011	900 468 993	13 719 076	58 583 867, 345
2012	1 134 166 014	20 212 187	57 891 423, 240
2013	1 315 847 592	27 530 829	62 640 201, 678
2014	1 831 665 625	22 548 034	78 506 379, 064
2015	1 515 052 812	21 268 340	94 097 100, 463
2016	1 384 912 137	29 377 096	107 531 185, 000
2017	1 622 181 004	45 454 481	136 553 371, 000
2018	1 806 662 078	75 339 606	154 159 890, 000
2019	2 044 508 426	95 582 580	153 053 279, 000
2020	2 117 718 812	101 771 998	146 901 271, 360
2021	1 438 578 088	153 615 910	139 499 026, 000
2022	1 624 279 615	174 534 597	131 506 406, 000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية للمصارف محل الدراسة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بالنسبة لقروض المصرف الوطني الجزائري أنها متذبذبة خلال فترة الدراسة بحيث عرفت ارتفاعا بداية من سنة 2010 والتي كانت تقدر حينها بـ 747 180 357 إلى غاية سنة 2014 بلغت 1 831 665 625 أي بارتفاع يقارب الثلاث أضعاف ثم انخفضت تدريجيا خلال السنتين الموالتين بمعدل متناقص لترتفع بعدها في الأربع سنوات الأخيرة فتبلغ قيمة القروض 2 117 718 812 وذلك سنة 2020 وهي أعلى قيمة وصلت لها قروض المصرف الوطني الجزائري خلال فترة الدراسة لتعود للانخفاض مرة أخرى في سنة 2021 وسنة 2022 حيث قدرت بـ 1 438 578 088 و 1 624 279 615 على التوالي.

هذا النمو المسجل في مستوى القروض الموجهة للعملاء خلال السنة المالية يعود أساسا إلى ارتفاع حجم القروض المباشرة وكذا حجم التوظيفات في السوق المالي وحجم تعهدات المصرف، إضافة إلى نجاعة عمليات استقطاب المتعاملين الجدد التي قام بها المصرف والتي أرفقها بالدعم والمرافقة المالية لعملائه بصفة عامة، حريصا في ذلك على تقديم مختلف الصيغ التمويلية الكفيلة بالاستجابة لاحتياجاتهم.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

كما مكنت إجراءات المصرف في عصرنة نظامه المعلوماتي من خلال اقتناء وبرمجة نظام معلوماتي شامل Banking Global من زيادة حجم القروض الممنوحة، حيث يتيح اعتماد هذا النظام إمكانية التعرف على عملاء المصرف بصفة دقيقة وشاملة مما يسمح بمعالجة مختلف معاملاتهم بسرعة وجودة عالية، واستمرارا للجهود المبذولة لتعزيز النظام المعلوماتي، تم برمجة تطبيق متوافق مع تكنولوجيا اللوحات الرقمية وبرمجة المعالجة الآلية للكفالات الدولية وكذا بيانات التصريح لمعاملات التجارة الخارجية وبرمجة تطبيق يسمح باحتساب الفوائد المخفضة وكذا إصدار بيانات التصريح لهذه الأخيرة للمديرية العامة للخزينة، كذا تطوير أرضية معلوماتية WORKFLOW لمعالجة عملية منح القروض ودراسة ملفات الالتزامات بطريقة آلية.

لم يتأثر نشاط القروض للمصرف في السنة المالية 2020 بشكل كبير بالحالة الصحية غير المتوقعة، وذلك بسبب وضع نظام دعم أقرته السلطات العمومية وطبقته كل المصارف، لصالح المؤسسات التي واجهت صعوبات في السداد أثناء تلك الفترة التي شهدت تباطؤ في عجلة الاقتصاد، والتي تمحورت بشكل رئيسي حول تأجيل سداد أقساط القروض المستحقة أو إعادة جدولة الديون، حيث تمثلت غالبية القروض الممنوحة من طرف المصرف في التوظيفات المتوسطة والطويلة الأجل عبر تمويل مشاريع استثمارية لصالح مؤسسات كبرى، لكنها سجلت انخفاضا في السنوات الموالية والذي يعود إلى عملية إعادة الشراء من قبل الخزينة العمومية لتحصيل الحقوق المصرفية، وذلك في إطار مختلف التمويلات الجماعية المشتركة للبرامج الاستثمارية الخاصة بالشركات العمومية الكبرى

ونلاحظ أيضا من خلال نفس الجدول أن قروض مصرف السلام الجزائري خلال السنوات الأولى ارتفعت بشكل تدريجي وبمعدلات متناقصة إلى متقاربة بحيث قدرت سنة 2010 ب 4 667 352 وبلغت 27 530 829 سنة 2013، ثم انخفضت في السنتين الموالتين 2014 و 2015 بحيث أصبحت 22 548 034 و 21 268 340 على التوالي، وفي سنة 2016 عادت للارتفاع وأكثر من قبل واستمرت هذه الزيادات إلى باقي فترة الدراسة وبمعدلات جيدة إلى أن بلغت أعلى قيمة لها سنة 2022 وقدرت ب 174 534 597، نتيجة لنمو رصيد تمويلات المؤسسات ذلك بالرغم من انخفاض تمويلات الأفراد بسبب توقف نشاط مصانع تركيب السيارات في الجزائر وعدم وفرة الكمية اللازمة لإنجاز التمويلات الاستهلاكية المتوقعة لسنتي 2020 و 2021 بسبب جائحة كورونا.

هذا الارتفاع في تمويلات العملاء يعود لتوسيع قاعدة عملاء المصرف وكذا ولوج قطاع التجزئة والأفراد وتنويع المنتجات وافتتاح فروع جديدة، مما أدى إلى ارتفاع التمويل الاستهلاكي مع تزايد وتيرة تركيب السيارات ونمو التمويل العقاري (دار السلام)، كما تم التعاقد مع مؤسسات حكومية لغرض استفادة موظفيها من خدمات المصرف الموجهة للأفراد إضافة إلى الاتفاقيات المبرمة سابقا. ونتيجة لاستقطاب متعاملين جدد وتوطين عملياتهم الجارية بالمصرف (فتح 1005 حساب جديد)، وبنفس المنحى سجلت حسابات افراد ارتفاعا ملحوظا (فتح أكثر من 4000 حساب جديد) بفضل توطين رواتب الموظفين وإبرام اتفاقيات مع كبار المتعاملين العموميين وعرض خدمات جديدة في مجال التجزئة (التمويل الاستهلاكي، الخدمات الرقمية، بطاقات الدفع....).

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

بحيث من سنة 2017 ونتيجة للوضع الاقتصادي والمالي الصعب الذي عرفته الجزائر خلال هذه السنة والتغيرات التنظيمية التي عرفتھا الساحة التجارية، تم تركيز الجهد التجاري على استقطاب متعاملين جدد من شركات صغيرة ومتوسطة التي تنشط في قطاع الصناعة والتحويل إضافة إلى الشركات الكبرى الرائدة في مجالھا على المستوى الوطني وذلك لتعويض الفرصة الضائعة من تجميد بعض النشاطات التجارية وبالأخص قطاع الاستيراد الذي كان يمثل أكثر من 70 % من مداخيل المصرف، و في هذا الصدد، تم استقطاب أكثر من 300 شركة (business new) منها 100 شركة كبرى (رقم أعمال يفوق 8.5 مليون دولار) في ظل الأوضاع والتغيرات التي عرفھا الاقتصاد العالمي عامة والجزائري خاصة خلال السنتين الأخيرتين، تم تعديل الوجهة الاستراتيجية للمصرف وفق المعطيات الجديدة حيث تم استقطاب الشركات الكبيرة ذات الجدارة الائتمانية العالية وقطاعات النشاط اقل تأثرا بالوضع الحاضر، وبالتالي عرفت التمويلات نموا ملحوظا من حيث القيمة الصافية الممنوحة للمتعاملين، نتيجة استقطاب محفظة متعاملين بتسهيلات هامة ممنوحة لشركات كبرى معروفة على الساحة الوطنية، ما يؤكد المكانة التي ارتقى إليها المصرف في الساحة المصرفية.

أما بالنسبة لمصرف البركة الجزائري فقروض العملاء لديه قدرت سنة 2010 ب 55 688 886 139، وعرفت ارتفاعا تدريجيا لكنه مستمر وبمعدلات بسيطة خلال معظم سنوات الدراسة حتى بلغت 154 159 890 000 سنة 2018، وفي سنة 2019 بدأت في الانخفاض بمعدلات متزايدة تدريجيا واستمر هذا الانخفاض إلى غاية سنة 2022 بحيث بلغت حينها 131 506 406 000، أي أن أعلى قيمة بلغتھا قيمة قروض مصرف البركة الجزائري سنة 2018.

هذا الانخفاض في تمويلات العملاء خلال تلك الفترة والتي باشر المصرف في تطبيق الرقمنة على خدماته، يدل على ضعف خدمات التمويل والاستثمار التي يقدمھا المصرف، فيما يتعلق بالمنصات الالكترونية وعدم فعاليتها في توفير آليات الدفع وتقديم العروض للعملاء.

هذا الانخفاض في حجم التمويلات راجع لتراجع تمويلات الأفراد بسبب توقف نشاط مصانع تركيب السيارات في الجزائر وعدم وفرة الكمية اللازمة لإنجاز التمويلات الاستهلاكية المتوقعة للسنوات الأخيرة بسبب جائحة كورونا.

رغم تقديم المصرف للخدمات المصرفية الرقمية، فإن تحقيق نتائج إيجابية على محفظة التمويلات يتطلب وقتا بالنسبة لمصرف البركة الجزائري، بحيث من الممكن أن عملاء المصرف قد يحتاجون فترة للتأقلم مع هذه الخدمات وثقة أكبر بالمنصات الرقمية للتمويل، أو نقص التكامل بين الرقمنة والتسويق، إذ لم ترفق الخدمات الرقمية بحملات تسويقية مكثفة لتشجيع العملاء على طلب التمويل وبالتالي قد لا تحقق الرقمنة التأثير المطلوب في تحفيز الإقبال.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي للمصارف الجزائرية محل الدراسة قبل وبعد تطبيق الرقمنة خلال الفترة (2010-2022)

من أجل انجاز الجانب التطبيقي لهذه الدراسة وتحليل دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية، يجب تقييم الأداء المالي لهذه المصارف، وذلك بعد التعرف على الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرفها، من خلال مقارنة مؤشرات الأداء المالي قبل وبعد تبني الرقمنة

المطلب الأول: تقديم الأدوات والبيانات المستخدمة في الدراسة

لقد تم الاعتماد في الدراسة والمتعلقة بدور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية على عدة بيانات وأدوات والتي سيتم توضيحها فيما سيأتي

أولاً: تقديم البيانات المستخدمة في الدراسة

من أجل دراسة أي ظاهرة يجب الاعتماد على مجموعة من البيانات حول هذه الظاهرة تستخدم عند القيام بالدراسة التطبيقية.

1. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المصارف التي تعمل في القطاع المصرفي الجزائري والتي عددها 20 مصرفاً سواء كانت عمومية، أو مصارف خاصة أو مختلطة، وهذا يشمل 07 مصارف عمومية، و 12 مصرف خاص، و 01 مصرف مختلط

2. عينة الدراسة

تم اختيار 03 مصارف جزائرية كعينة للدراسة، بحيث تتضمن العينة مصرفاً عمومياً يمثل في البنك الوطني الشعبي (BNA)، ومصرفاً خاصاً متمثلاً في بنك السلام الجزائري (ASBA)، ومصرفاً مشتركاً بنك البركة الجزائري (BBA)، وقد تم اختيار هذه العينة للأسباب التالية:

- تعتبر من أهم المصارف التي بادرت بتقديم الخدمات المصرفية الرقمية وتقدمت فيها نوعاً ما.
- توفر القوائم المالية والبيانات اللازمة لحساب مؤشرات تقييم الأداء المالي المتعلقة بهذه المصارف.
- تعتبر من أشهر المصارف وأكثرها شعبية لدى المتعاملين مع المصارف.
- تعمل هذه المصارف على تنويع الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة للعملاء.

3. فترة الدراسة ومصادر جمع البيانات وعدد المشاهدات

تمثلت فترة الدراسة في 13 سنة بداية من سنة 2010 إلى غاية سنة 2022 وقد تم اعتماد سنة 2018 كسنة فاصلة لفترة الدراسة أي الفترة من (2010-2017) قبل إدخال الرقمنة على الخدمات المصرفية، والفترة (2018-2022) بعد إدخال الرقمنة على الخدمات المصرفية، وقد تم اختيار سنة 2018 كبداية لتطبيق الرقمنة في المصارف اعتماداً على التقارير السنوية لهذه المصارف المعنية بالدراسة.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

وقد تم الحصول على البيانات الوثائق المالية لمصارف العينة من: التقارير السنوية للمصارف، المواقع الالكترونية الرسمية لهذه المصارف، المركز الوطني للسجل التجاري (CNRC)، الموقع الرسمي لمصرف الجزائر

أما بالنسبة لعدد مشاهدات الدراسة تمثلت في 195 مشاهدة، إذ بلغت فترة الدراسة 13 سنة وقياس 05 مؤشرات للأداء المالي ل 03 بمصارف، أي الفترة قبل تقديم الخدمات المصرفية الرقمية ممثلة ب 105 مشاهدة وبعد تقديم الخدمات المصرفية الرقمية ممثلة ب 90 مشاهدة.

ثانيا: الأدوات والأساليب المستخدمة في الدراسة

لمعالجة موضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من الوثائق المالية (الميزانيات وجداول حسابات النتائج) لمصارف العينة كأداة رئيسية للبحث وتم استخدام نموذج العائد على حقوق الملكية لتقييم الأداء المالي للمصارف من خلال 05 مؤشرات وهي: مؤشر العائد على حقوق الملكية، مؤشر العائد على الأصول، مؤشر منفعة الأصول، مؤشر هامش الربح، مؤشر الرافعة المالية، وأيضا تم استخدام اختبار ويلكوكسون WILCOXON لدراسة الفروق بين عينتين مترابطتين من أجل دراسة ما إذا كان هناك بين الأداء المالي قبل الرقمنة والأداء المالي بعد الرقمنة للمصارف المعنية بالدراسة، أما فيما يخص البرامج الإحصائية فقد تم استخراج النتائج بواسطة البرامج الإحصائية التالية: Excel 07، SPSS20

1. نموذج تقييم الأداء المالي

يتم تقييم الأداء المالي بالمصارف من خلال العديد من النماذج وفي دراستنا سنتبع نموذج العائد على حقوق الملكية والذي ارتأينا أنه الأنسب نظرا لما توفر لدينا من معلومات ومن قوائم مالية للاعتماد عليها حسب ما نشرته هذه المصارف

1.1 تعريف نموذج العائد على حقوق الملكية

يعتبر نموذج العائد على حقوق الملكية أو نموذج Dupont واحد من أهم النماذج المعتمدة في قياس الربحية، حيث بدأ هذا النموذج في بداية القرن العشرين، واقتصر في بادئ الأمر على قياس نسبتين تعبر الأولى عن كفاءة الإدارة في تحقيق الأرباح في حين تعبر النسبة الثانية عن كفاءة الإدارة في استخدام موجوداتها، وفي عام 1970 تم تطوير النموذج ليتحول من معدل العائد على الاستثمار إلى معدل العائد على حقوق الملكية عن طريق إضافة نسبة ثالثة له تخص المخاطرة وهي نسبة مضاعف الرفع المالي، تم اعتبار العائد على حقوق الملكية لفترة طويلة مؤشرا متكاملًا لوصف وقياس العلاقة التبادلية بين العائد والمخاطرة، حيث أنه في عام 1972 في الولايات المتحدة الأمريكية استنتج ديفيد كوكول إجراء لتقييم أداء المصارف وذلك من خلال تحليل مجموعة من النسب يتم تلخيصها في عدة أشكال، تمكن المحلل من تقييم مصدر وحجم أرباح المصرف الخاصة من خلال مخاطر تم احتياؤها، تتمثل أساسا في مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر معدل الفائدة ومخاطر التشغيل، ومخاطر رأس المال. (بن سالم، 2021/2022، صفحة 35)

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

2.1 مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية

يمكن تلخيص مؤشرات هذا النموذج المعتمدة في هذه الدراسة إلى مجموعة من النسب، تتمثل فيما يلي: (معاش، 2021، صفحة 58)

- **العائد على حقوق الملكية Return On Equity:** يقيس هذا المؤشر قيمة العائد التي يتحصل عليها المصرف من خلال استثمار وحدة واحدة من حقوق الملكية، وكلما ارتفع هذا العائد كان أفضل، ويمكن حساب هذا المؤشر وفق العلاقة التالية:

$$\text{معدل العائد على حقوق الملكية} = (\text{النتيجة السنوية الصافية} \div \text{حقوق الملكية}) \times 100$$

- **العائد على الأصول Return On Asset:** يقيس هذا المؤشر صافي الدخل الناتج عن استثمار الأصول المملوكة خلال هذه الفترة، يوضح هذا المؤشر كل دينار من الأصول كم حقق من ربح، لذا فارتفاع قيمة هذا المؤشر يدل على الإدارة المثلى للأصول والتوظيف الكفء للمصادر المالية عن طريق المفاضلة المدروسة والممتازة لأوجه الاستخدامات الأكثر ربحية، ويحسب من خلال العلاقة التالية:

$$\text{معدل العائد على الأصول} = (\text{النتيجة السنوية الصافية} \div \text{إجمالي الأصول}) \times 100$$

- **هامش الربح Profit Margin:** تقيس هذه النسبة صافي الدخل المحقق من كل وحدة من إجمالي الإيرادات، كما تبين قدرة المصرف على الرقابة والسيطرة على النفقات وتخفيض التكاليف، ويسمى أيضا مؤشر كفاءة إدارة التكاليف وتحسب من خلال العلاقة التالية:

$$\text{هامش الربح} = \text{النتيجة السنوية الصافية} \div \text{إجمالي الإيرادات}$$

- **منفعة الأصول (AU):** يعكس هذا المؤشر مدى تحقيق الأصول للربح أو للإيراد، ويعبر عن نسبة إجمالي الإيرادات لوحدة واحدة من الأصول، لذا كلما ارتفعت قيمة هذا المؤشر دل ذلك على جودة الأصول، ويقاس بالعلاقة التالية:

$$\text{منفعة الأصول} = \text{إجمالي الإيرادات} \div \text{إجمالي الأصول}$$

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- **الرافعة المالية (معدل الرفع المالي) EM:** هذا المؤشر يقوم بمقارنة الأصول بحقوق الملكية، كما يعتبر مقياس للربح والمخاطرة، يقيس النسبة بين الأموال الذاتية والأموال الخارجية في المصرف، أو بصيغة أخرى كم تفوق الأصول حجم حقوق الملكية، يحسب كما يلي:

$$\text{العائد على الرافعة المالية} = \text{إجمالي الأصول} \div \text{إجمالي حقوق الملكية}$$

ويمكن لنا أن نوضح نموذج العائد على حقوق الملكية من خلال الجدول () والشكل ()

الجدول 15: مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية

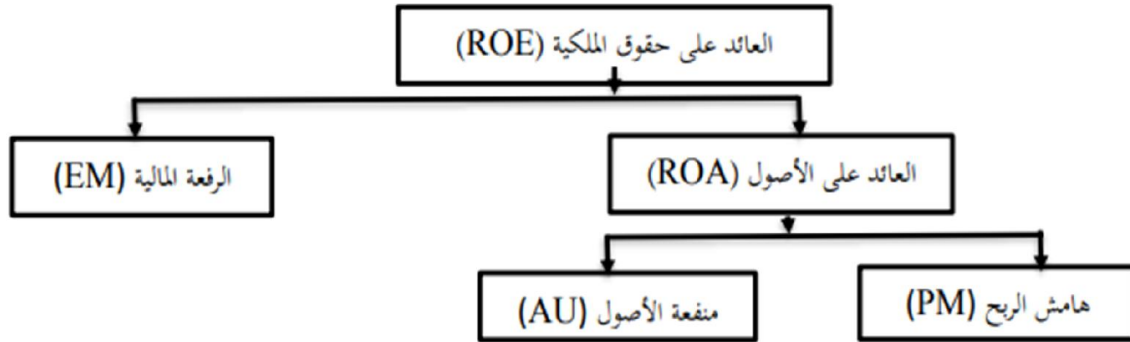
المؤشرات	النسب	الكفاءة
العائد على حقوق الملكية ROE	صافي الدخل / حقوق الملكية	كفاءة
العائد على الأصول ROA	صافي الدخل / الأصول	الأرباح
معدل منفعة الأصول AU	إجمالي الإيرادات / إجمالي الأصول	
الرفع المالي EM	إجمالي الأصول / إجمالي حقوق الملكية	
هامش الربح PM	صافي الدخل / إجمالي الإيرادات	كفاءة التكاليف

المصدر: (العراي، 2019، صفحة 316)

يوضح الجدول في الأعلى أنه من خلال هذا النموذج والمتمثل في نموذج العائد على حقوق الملكية فإنه يتم تقييم الأداء المالي للمصرف من جانبين، الجانب الأول من خلال كفاءة المصرف في تحقيق الأرباح وذلك من خلال 04 مؤشرات ممثلة في الجدول مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE)، مؤشر العائد على الأصول (ROA)، مؤشر منفعة الأصول (AU)، مؤشر الرفع المالي (EM)، وأيضا يتم تقييم الأداء المالي للمصارف من جانب كفاءة التكاليف أي تقليل التكاليف إلى أقصى حد ممكن وذلك من خلال مؤشر هامش الربح (PM).

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

الشكل 12: العلاقة بين مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية



المصدر: (سوايح و العينوس، 2023)

ويمكن توضيح العلاقة بين هذه المؤشرات من خلال نظام متكامل يعرف بـ Dupont System، حيث يوضح هذا النموذج الأثر المزدوج للكفاءة والإنتاجية على ربحية الأصول أو مؤشر العائد على الأصول (ROA)، كما يبين قدرة الرفع المالي (EM) على رفع العائد على حق الملكية (ROE) إلى مستوى أعلى من العائد على الأصول. (ولاد حيمودة، محسن، و بن علل، 2017، صفحة 28)

ثانيا: اختبارات الدراسة

من أجل القيام بهذه الدراسة تم تطبيق أدوات إحصائية متقدمة لتحليل البيانات، وقد تم الاعتماد على اختبار ويلكوكسون Wilcoxon لدراسة الأداء المالي من أجل توفير تحليل كمي وموضوعي يعكس مدى تأثير الرقمنة على مؤشرات الأداء المالي.

1. تعريف اختبار ويلكوكسون Wilcoxon

يستخدم هذا الاختبار لدراسة الفروق بين عينتين أو مجموعتين مرتبطتين من البيانات ويطلق عليه اختبار الأزواج المتناظرة ويستخدم كذلك عندما يتعذر على الباحث استخدام اختبار t لمتوسطين مرتبطين (عينة واحدة)، ويصلح اختبار ويلكوكسون في حالة المقارنة بين درجات المجموعة التجريبية في القياسين (القبلي والبعدي)، كما يصلح في حساب الفروق بين درجات مجموعة من الأفراد في اختبار ما ودرجات المجموعة نفسها من الأفراد في اختبار آخر. (عايد كريم، 2014، صفحة 127)

2. خطوات اختبار ويلكوكسون

اختبار ويلكوكسون شأنه في ذلك من شأن جميع الاختبارات الإحصائية التي تتم على المجموعات المرتبطة، حيث تأخذ هذه الاختبارات في اعتبارها الأزواج المتناظرة من الدرجات التي يتم الحصول عليها نتيجة عملية إعادة تطبيق القياس، لهذا يعد اختبار ويلكوكسون من الاختبارات التي تتميز بسهولة تطبيقها وحساب نتائجها وفقا لعدد بسيط من الخطوات وهي:

4. تحديد الفروق بين كل زوج متناظر من الفروق

5. ترتيب هذه الفروق وفقا لقيمتها بغض النظر عن نوع الإشارة مع ملاحظة إعطاء الرتب الصغرى كما في اختبار مان ويتني.

6. إذا جاء الفرق بين أي زوج من الدرجات يساوي صفرا فإنه يستبعد من التحليل.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

7. تجمع الرتب ذات الفروق السالبة على حدا والموجبة على حدا، وتستخدم القيم الصغرى كنتيجة نهائية (محسوبة) لاختبار ويلكوكسن، حيث تقارن هذه القيمة مع القيمة الجدولية فإذا كانت القيمة المحسوبة أصغر من القيمة الجدولية دل ذلك على وجود الفرق بين القياس مرتين. (عايد كريمة، 2014، صفحة 127)

المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي للمصارف الجزائرية محل الدراسة خلال الفترة (2010-2022)

يعد تقييم الأداء المالي من الركائز الأساسية التي تستند إليها المصارف لفهم كفاءتها التشغيلية وقدرتها على تحقيق أهدافها الإستراتيجية، فهو يوفر رؤية شاملة حول مدى تحقيق المصرف للربحية والاستدامة المالية، كما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف التي تؤثر على أدائه، فعملية تقييم الأداء المالي للمصارف لا تقتصر على تحسين أدائها الداخلي فقط بل تمتد لتشمل دورها في تعزيز الثقة لدى المساهمين والعملاء والمستثمرين.

أولاً: حساب المؤشرات وتحليل النتائج

تعد مؤشرات الأداء المالي أدوات قياس أساسية لتقييم كفاءة المصارف وقدرتها على تحقيق الربحية والاستدامة في بيئة تنافسية ودائمة التغير، من خلال هذه المؤشرات يمكن للمصارف تحليل أدائها من مختلف الجوانب، مثل استخدام الأصول وكفاءة العمليات وإدارة رأس المال، ويشمل حساب مؤشرات الأداء المالي مجموعة من النسب الرئيسية التي تتيح فهماً شاملاً للوضع المالي للمصرف

1. حساب المؤشرات وتحليل النتائج بالنسبة للمصرف الوطني الجزائري

تحليل نتائج هذه المؤشرات يساعد في تقديم رؤية واضحة حول الاتجاهات المالية للمصرف، وتحديد العوامل المؤثرة على أدائه، وتتمثل هذه المؤشرات في: ROE، ROA، PM، AU، EM، كما يساهم في توجيه القرارات الإستراتيجية وتحسين العمليات التشغيلية لضمان تحقيق أهداف النمو والاستدامة، يتناول هذا العنصر عملية حساب مؤشرات الأداء المالي بشكل منهجي من خلال الاعتماد على القوائم المالية الخاصة بالمصرف الوطني الجزائري بعد تطبيق القوانين والحساب نتحصل على النتائج التالية:

الجدول 16: حساب مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية بالنسبة للبنك الوطني الجزائري

السنوات	ROE (%)	ROA (%)	PM (%)	AU (%)	EM
2010	18,95	2,29	52,93	4,25	8,27
2011	19,13	2,15	52,35	4,10	8,90
2012	13,12	1,32	35,16	3,75	9,95
2013	12,18	1,38	31,70	4,37	8,80
2014	10,77	1,14	26,60	4,34	9,48

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

2015	8,84	1,09	20,74	5,24	8,13
2016	8,85	1,11	23,79	4,65	8,01
2017	5,34	1,06	25,53	4,15	5,04
2018	5,99	1,16	25,25	4,60	5,15
2019	4,41	0,55	13,35	4,09	5,46
2020	3,52	0,67	16,36	4	5,25
2021	7	1,04	31,01	3,36	6,72
2022	8,73	1,05	34,14	3,07	8,32

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف الوطني الجزائري

بالنسبة لمؤشر العائد على حقوق الملكية للمصرف الوطني الجزائري فإن النسب تناقصت من سنة 2010 بحيث قدرت حينها ما يقارب 19% واستمرت في الانخفاض خلال السنوات الموالية إلى أن بلغت 3,52% وذلك سنة 2020 بحيث يعود هذا الانخفاض إلى الارتفاع في حقوق الملكية بسبب زيادة الاحتياطات وهذا يدل على أن المصرف غير قادر على توزيع المزيد من الأرباح على المساهمين، وارتفعت مباشرة في السنة التي بعدها إلى الضعف تقريبا أي بنسبة 7% سنة 2021 وارتفعت أيضا سنة 2022 إلى 3,52%، هذا الارتفاع في السنتين الأخيرتين يدل على كفاءة المصرف في تحقيق عوائد من أموال المستثمرين وبالتالي توزيع أرباح أكبر للمساهمين بسبب الزيادة في حجم الإيرادات الناتج عن الرفع المالي أي اعتماد المصرف على الأموال الخارجية (زيادة حجم الودائع الناتج عن استقطاب عدد أكبر من العملاء) لتمويل أصوله.

مؤشر العائد على الأصول عرفت النسب استقرارا نسبيا مرفوق بانخفاض تدريجي وطفيف وبقيم متفاوتة خلال فترة الدراسة بحيث انخفضت من 2,29% سنة 2010 إلى 0,55% سنة 2019 وهي أصغر قيمة بلغها المؤشر ونسبة 0,67% سنة 2020 وذلك نتيجة تراجع الطلب على القروض وتزايد المخاطر المرتبطة بالقروض المتعثرة أي ارتفاع مخصصات خسائر القروض حيث زاد عدد العملاء غير القادرين على سداد القروض بسبب أزمة كوفيد19، وفي السنتين الموالتين ارتفع معدل العائد ليصل إلى 1,05% سنة 2022 مما يدل على تحسين كفاءة المصرف في استغلال أصوله لتوليد أرباح.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

نسب مؤشر هامش الربح كانت مرتفعة سنة 2010 بحيث بلغت أكبر قيمة لها وهي 93, 52% لكنها عرفت انخفاضا استمر خلال الخمس سنوات الموالية بحيث بلغت 74, 20% سنة 2015 ثم ارتفعت بنسبة 5% خلال السنوات الثلاث وانخفضت سنة 2019 نتيجة انخفاض أسعار الفائدة التي فرضها المصرف المركزي لدعم الاقتصاد خلال الجائحة انخفضت أرباح الفوائد التي تعد المصدر الأساسي للإيرادات في المصارف، كما أثرت التكاليف الإضافية المرتبطة بتطوير البنية التحتية الرقمية لتلبية الطلب المتزايد على الخدمات الرقمية على هامش الربح، وكذا ارتفاع مخصصات خسائر القروض، لتعود للارتفاع في 2020 وتستمر في الارتفاع إلى 14, 34% سنة 2022 وذلك بسبب تحسين جودة القروض وكذا نمو الإيرادات من الخدمات غير المرتبطة بالفوائد مثل الرسوم على بطاقات الائتمان والعمولات على التحويلات المصرفية وخدمات الاستثمار مما يساهم في تحسين هامش الربح.

مؤشر منفعة الأصول عرفت نسب هذا المؤشر استقرارا نسبيا حول القيمة 4% إلى أن ارتفعت وبلغت أقصى قيمة 5,24% سنة 2015 مما يعكس قدرة المصرف على استخدام أصوله بشكل أكثر فعالية لتحقيق الإيرادات والأرباح وهذا الارتفاع يعد مؤشرا إيجابيا يدل على تحسين كفاءة إدارة الأصول وزيادة الفعالية التشغيلية للمصرف وذلك بسبب تحسين جودة القروض بحيث زادت حجم التمويلات الممنوحة للمؤسسات بشكل كبير والتي تكون في الغالب بأحجام كبيرة أي تحقق فوائد كبيرة، ثم عادت قيمة المؤشر لتستقر حول القيمة 4%، ثم انخفضت في السنتين الأخيرتين إلى القيمة 3 مما يدل على أن المصرف أصبح أقل كفاءة في استخدام أصوله لتحقيق الإيرادات أي أنه لا يحقق نفس العوائد من أصوله كما كان في السابق.

بالنسبة لمؤشر الرافعة المالية فإن القيم عرفت استقرار خلال الفترة 2010 إلى 2015 بين القيمتين 8% و 9% لكنها كانت متذبذبة بين الزيادة والنقصان، ثم انخفضت مباشرة إلى 5,04% سنة 2017 وذلك بسبب زيادة رأس مال المصرف إلى أكثر من ثلاثة أضعاف مما أدى إلى زيادة حقوق الملكية وبالتالي انخفاض معدل الرفع المالي، وتزداد بشكل تدريجي وضعيف إلى أن بلغت القيمة 6,72% سنة 2021 ثم ارتفعت إلى 8,32% سنة 2022 يعني زيادة اعتماده على الاقتراض والديون لتمويل أصوله بدلا من الاعتماد على حقوق الملكية وذلك بسبب زيادة حجم القروض الممنوحة للمؤسسات والعملاء مما أدى لزيادة تمويل محفظة القروض مما يزيد من الرفع المالي، كما أن أعلى قيمة بلغها مؤشر الرافعة المالية كانت سنة 2012 بحيث بلغ 9,95%.

إن زيادة هذا المعدل تعني أن المصرف يستخدم أموالا مقترضة بشكل أكبر لتحقيق عوائد وهذا ما يفسر ارتفاع قيمة ROA للاستفادة من العوائد المرتفعة بحيث عندما تكون عوائد الأصول مرتفعة مقارنة بتكلفة الدين قد يتجه المصرف إلى زيادة الاقتراض لتمويل نموه وتحقيق عوائد أكبر على حقوق الملكية.

2. حساب المؤشرات وتحليل النتائج بالنسبة لبنك السلام الجزائري

تحليل نتائج هذه المؤشرات يساعد في تقديم رؤية واضحة حول الاتجاهات المالية للمصرف، وتحديد العوامل المؤثرة على أدائه، وتتمثل هذه المؤشرات في: ROE، ROA، PM، AU، EM، كما يساهم في توجيه القرارات الإستراتيجية وتحسين العمليات

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

التشغيلية لضمان تحقيق أهداف النمو والاستدامة، يتناول هذا العنصر عملية حساب مؤشرات الأداء المالي بشكل منهجي من خلال الاعتماد على القوائم المالية الخاصة بمصرف السلام الجزائري بعد تطبيق القوانين والحساب نتحصل على النتائج التالية:

الجدول 18: حساب مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية بالنسبة لبنك السلام الجزائري

السنوات	ROE (%)	ROA (%)	PM (%)	AU (%)	EM
2010	-6,66	-0.34	-9,36	3,63	1,93
2011	9,34	3,62	38,77	9,33	2,58
2012	10,48	3,42	35,33	9,67	3,07
2013	10,71	3,2	29,53	10,72	3,34
2014	10,64	3,81	45,93	8,3	2,79
2015	2,07	0,74	12,86	5,77	2,79
2016	7,25	2,03	36,25	5,61	9
2017	7,38	1,38	27,51	5,01	5,36
2018	15,11	2,2	31,73	6,92	6,88
2019	24,02	3,06	38,13	8,02	7,85
2020	17,37	1,89	33,51	5,63	9,2
2021	12,88	1,43	30,71	4,64	9,04
2022	17,18	1,68	32,32	5,19	5,08

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف السلام الجزائري

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

بالنسبة لمؤشر العائد على حقوق الملكية فإن قيمته كانت سالبة سنة 2010 بحيث قدرت ب 6,66- وهذا يدل على أن المصرف تكبد خسائر صافية بدلا من الأرباح بسبب خسائر تراكمية لسنة 2008 و 2009 و 2010 وهذا راجع إلى ضعف الكفاءة التشغيلية للمصرف، ثم ارتفعت في السنة الموالية إلى 9,34% واستمرت في الارتفاع إلى غاية سنة 2014 فبلغت 10,64%، لكنها انخفضت بشكل كبير سنة 2015 لتصل إلى 2,07% هذا الانخفاض يرجع سببه إلى الظروف الاستثنائية التي مر بها المصرف خلال سنة 2015 الوضع الاقتصادي الذي عرفته الجزائر خلال نفس الفترة وما له من تبعات على مستوى حجم المعاملات الاقتصادية والقوانين والأنظمة المصرفية، ولكن سرعان ما تعود للارتفاع وبمعدل متزايد لتبلغ ما نسبته 24,02% سنة 2019 وهي أعلى قيمة بلغها العائد على حقوق الملكية لمصرف السلام الجزائري وهذا يشير إلى تحسن الأداء وزيادة كفاءة استخدام حقوق الملكية، وتنخفض تدريجيا في السنوات الأخيرة لتبلغ 17,18% سنة 2022.

مؤشر العائد على الأصول هو الآخر قيمته سالبة سنة 2010 قدرت ب 0.34- وارتفعت في السنوات الموالية إلى ما يزيد عن 3% واستقرت نسبيا عند هذه القيمة إلى غاية سنة 2014، لكن انخفضت سنة 2015 إلى أقل قيمة 0,74% بالرغم من زيادة حجم الأصول لأن تلك الزيادة كانت في الأصول النقدية على غرار تلك المدرة للفوائد التي عرفت انخفاضا بالإضافة إلى ارتفاع الحقوق المشكوك في تحصيلها، لترتفع مرة أخرى خلال السنوات التي تليها لتبلغ 3,07% سنة 2019 أي زيادة الأرباح التي يحققها المصرف من أصوله، ثم تنخفض تدريجيا وتبلغ 1,68% سنة 2022.

إن القيمة السالبة التي حققها معدل العائد على الأصول لمصرف السلام الجزائري سنة 2010 تدل على أنه حقق خسائر من أصوله بدلا من تحقيق أرباح وذلك بسبب الخسائر التشغيلية بحيث تجاوزت التكاليف التشغيلية والمصاريف الإيرادات التي حققها المصرف من أصوله مما أدى إلى تحقيق دخل صافي سلبي، إن الارتفاع في معدل العائد على الأصول يدل على تحسن في جودة القروض أو زيادة في العوائد من الاستثمارات، أما الانخفاض المفاجئ في معدل العائد على الأصول سنة 2015 الرغم من زيادة حجم الأصول لأن تلك الزيادة كانت في الأصول النقدية على غرار تلك المدرة للفوائد التي عرفت انخفاضا بالإضافة إلى ارتفاع الحقوق المشكوك في تحصيلها.

مؤشر هامش الربح انتقل من القيمة السالبة 9,36- سنة 2010 إلى 38,37% سنة 2011 بسبب زيادة الإيرادات المحققة من طرف المصرف ثم إلى 45,93% سنة 2014 وهي أعلى قيمة لمؤشر هامش الربح بالنسبة للمصرف، وانخفض مباشرة إلى أدنى قيمة في السنة التي بعدها 2015 إلى 12,86% قد يكون ذلك بسبب الوضع الاقتصادي والارتفاع المستمر لمعدلات التضخم مما قد يضطر المصرف إلى تقليل معدلات الفائدة أو تقديم قروض منخفضة العائد لزيادة الحصة السوقية، وارتفع إلى ما يقارب الضعفين في السنة الموالية 2016 ليلعب 38,13% سنة 2019، لكن انخفضت في السنوات الأخيرة لتبلغ نسبة 32,32% سنة 2022.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

إن القيمة السالبة التي حققها مؤشر هامش الربح سنة 2010 تشير إلى تحقيق خسائر للمصرف أي أن المصاريف والتكاليف تجاوزت الإيرادات وذلك بسبب ارتفاع قيمة مخصصات المؤونات وخسائر القيمة والمستحقات غير قابلة للاسترداد، أما الارتفاع في قيمة هامش الربح تدل على أن المصرف يحقق أرباحا جيدة من إيراداته التي يحصل عليها من القروض والخدمات كما يدل أيضا على أن المصرف يدير أنشطته وتكاليفه بشكل فعال.

مؤشر منفعة الأصول بلغ 3,63% سنة 2010 وارتفع بشكل مباشر ابتداء من السنة الموالية ليصل سنة 2013 إلى 10,72% وهي أكبر قيمة بلغتها منفعة الأصول أي ارتفاع الإيرادات التي تحصل عليها المصرف من أصوله مما يدل على أن المصرف يدير أصوله بشكل جيد مما سمح له بتحقيق إيرادات أكبر وهذا يعكس مستوى الكفاءة التشغيلية للمصرف، ثم انخفضت في السنة التي بعدها إلى 8,3% واستمر في الانخفاض إلى أن بلغ 5,1% سنة 2017 ذلك بالرغم من زيادة حجم الإيرادات وكذا حجم الأصول بسبب زيادة القروض المتعثرة، ثم ارتفع خلال السنتين الموالتين 2018 و2019 فقدر ب 6,92% و 8,2% على التوالي وهذا بسبب زيادة التمويلات الممنوحة للعملاء، ليعود للانخفاض في السنوات الأخيرة بحيث بلغ 5,19% سنة 2022.

إن انخفاض أسعار البترول سنة 2017 أثر بشكل سلبي على نشاط المصرف وذلك بسبب تخفيض أسعار الفائدة من طرف المصرف المركزي لتشجيع الاستهلاك والاستثمار، إن انخفاض أسعار الفائدة قد يؤدي إلى تقليص هامش الربح للمصارف في عمليات الإقراض حيث يُقلل من العوائد التي يمكن تحقيقها من القروض وبالتالي يؤثر سلبا على ربحية المصارف، كما قد يؤثر على القروض بحيث الشركات العاملة في القطاع النفطي وكذلك الشركات التابعة للقطاعات الأخرى التي تعتمد على النفط هذا قد يؤدي إلى زيادة في القروض المتعثرة حيث تصبح الشركات غير قادرة على سداد قروضها، كما أن المصارف التي تركز على استثمار الأموال في أسواق الأسهم أو السندات الخاصة بشركات النفط فإن انخفاض أسعار البترول قد يؤدي إلى انخفاض في قيمة هذه الاستثمارات من ثم قد تتعرض المصارف لخسائر من محفظتها الاستثمارية

مؤشر الرافعة المالية في سنة 2010 بلغ 1,93% وهي أقل قيمة للمؤشر خلال الفترة أي أن المصرف يعتمد على رأسماله بشكل كبير لتمويل أصوله وهذا يعني الحصول على خطر أقل لكن من جهة أخرى يدل على التحفظ في تبني فرص نمو عالية أي أنه لا يستخدم الرفع المالي لتوسيع نطاق العمليات أو للاستثمار في فرص أكثر ربحية وهذا ما يفسر القيم السلبية لكل من ROE و ROA، واستقرت القيم خلال السنوات الأولى بين النسبتين 2 و 3 وذلك إلى غاية سنة 2015 بحيث بلغت 2,79%، لكنها ارتفعت سنة 2016 إلى ثلاثة أضعاف فقدرت ب 9% مما يدل على أن المصرف يستخدم نسبة كبيرة من الأموال المقترضة مقارنة برأسماله لتمويل الأصول وهذا يشير إلى أن المصرف انتهج إستراتيجية **الاستدانة** بشكل مكثف لزيادة العوائد، أما في سنة 2017 انخفضت إلى 5,36% وارتفعت تدريجيا خلال السنوات الأخيرة بحيث بلغت 9,04% سنة 2021 ثم انخفضت إلى 5,08% سنة 2022.

3. حساب المؤشرات وتحليل النتائج بالنسبة لمصرف البركة الجزائري

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

تحليل نتائج هذه المؤشرات يساعد في تقديم رؤية واضحة حول الاتجاهات المالية للمصرف، وتحديد العوامل المؤثرة على أدائه، وتمثل هذه المؤشرات في: ROE، ROA، PM، AU، EM، كما يساهم في توجيه القرارات الإستراتيجية وتحسين العمليات التشغيلية لضمان تحقيق أهداف النمو والاستدامة، يتناول هذا العنصر عملية حساب مؤشرات الأداء المالي بشكل منهجي من خلال الاعتماد على القوائم المالية الخاصة بمصرف البركة الجزائري بعد تطبيق القوانين والحساب نتحصل على النتائج التالية:

الجدول 17: حساب مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية بالنسبة لبنك البركة الجزائري

السنوات	ROE (%)	ROA (%)	PM (%)	AU (%)	EM
2010	20,79	2,69	37	7,27	7,72
2011	22,53	2,84	39,09	7,27	7,93
2012	23,38	2,78	40,96	6,78	8,41
2013	21,69	2,61	10,27	15,37	8,32
2014	22,08	2,65	44,03	6	8,34
2015	20,96	2,1	39,33	5,33	10
2016	19,59	1,89	35,93	5,27	10,35
2017	16,90	1,43	29,85	4,78	11,84
2018	23,21	1,91	33,17	5,75	12,17
2019	25,99	2,42	37,91	6,39	10,73
2020	15,59	1,57	28,89	5,44	9,91
2021	15,18	1,48	35,5	4,17	10,26
2022	13,74	1,45	33,91	5,1	9,46

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية لمصرف البركة الجزائري

بالنسبة لمؤشر العائد على حقوق الملكية لدى مصرف البركة الجزائري فإن النسب تجاوزت الـ 20% خلال السنوات الأولى الثلاث بحيث قدرت بـ 23,28% سنة 2012، ثم انخفضت في السنوات الموالية إلى غاية 2017 فبلغت 16,90% وذلك بسبب زيادة حقوق المساهمين بنسبة 62,4% مقارنة بسنة 2015، ثم ارتفعت في السنتين الموالتين 2018 و 2019 لتبلغ 23,21% و 25,59% على التوالي وهي أكبر قيمة بلغها العائد على حقوق الملكية بالنسبة لمصرف البركة الجزائري، ثم عاد للانخفاض في السنوات الأخيرة إلى غاية وصوله إلى 13,74% سنة 2022 وهي أصغر قيمة خلال فترة الدراسة وهذا الانخفاض يعود إلى ارتفاع الاحتياطات إلى الضعف وكذا انخفاض الناتج المصرفي.

مؤشر العائد على الأصول انخفضت قيمه تدريجيا خلال السنوات الأولى من 2,69% سنة 2010 إلى 1,43% وذلك سنة 2017 وهي أصغر قيمة بلغها المؤشر بسبب ارتفاع التمويلات الممنوحة للعملاء بنسبة 44,81% مقارنة بسنة 2015، ثم ارتفعت في السنتين الموالتين 2018 و 2019 لتبلغ 1,91%، 2,42% على التوالي بسبب انخفاض التمويلات الممنوحة للمؤسسات والعملاء، لتعود للانخفاض مجددا خلال السنوات الأخيرة لتصل إلى 1,45% سنة 2022.

مؤشر هامش الربح كان يتراوح خلال السنوات الأولى الثلاث بين 37% و 41% وانخفض سنة 2013 إلى أقل قيمة شهدها المصرف خلال الفترة المدروسة بحيث بلغ 10,27% وذلك راجع لانخفاض النتيجة السنوية الصافية، ثم ارتفع مباشرة في السنة التي تليها إلى أعلى قيمة وهي 44,03% وذلك سنة 2014 أي ارتفاع صافي الدخل لكل وحدة من وحدات الإيرادات، ثم بدأ في الانخفاض تدريجيا وبقيم متذبذبة إلى غاية سنة 2022 قدر بـ 33,91%.

مؤشر منفعة الأصول كانت قيم المؤشر مستقرة نسبيا خلال السنوات الأولى حول 7% ثم ارتفعت بشكل مفاجئ سنة 2014 إلى أكثر من الضعف بحيث بلغ 15,37% وهي أعلى قيمة بلغتها منفعة الأصول خلال الفترة المدروسة بالنسبة لمصرف البركة الجزائري وذلك بسبب ارتفاع التمويلات الممنوحة لعملاء والتي تدر عوائد للمصرف، ثم انخفضت في السنة الموالية مباشرة وعادت إلى القيمة 6% واستمرت في الانخفاض ولكن بشكل تدريجي ومنخفض بقيم متذبذبة على أن بلغت 5,1% سنة 2022 مما يدل على إيراد منخفض لأصول المصرف بسبب انخفاض الأصول المدرة للفوائد.

مؤشر الرافعة المالية بلغت 7,93% سنة 2010 وارتفعت خلال السنوات الموالية تدريجيا بمعدل متزايد إلى أن بلغت 12,17% سنة 2018 هذا يعني أن المصرف اعتمد على الديون بشكل أكبر في تمويل أصوله مما يزيد من حالة المخاطرة، ثم انخفضت خلال الفترة الأخيرة بحيث كانت القيم متذبذبة تراوحت بين 9,49% و 10,73%

ثانيا: تقييم الأداء المالي العام للمصارف محل الدراسة

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

بعد تقييم الأداء المالي لكل مصرف على حدا من خلال حساب وتحليل مؤشرات كل منهم، سنقوم بتقييم الأداء المالي بصفة عامة من خلال المقارنة بين المصارف الثلاث وتحديد أي المصارف أفضل أداء.

الجدول 19: مقارنة الأداء المالي للمصارف محل الدراسة

المتوسطات	البنك الوطني الجزائري	بنك السلام الجزائري	بنك البركة الجزائري
مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE)	9,76	10,6	20,13
مؤشر العائد على الأصول (ROA)	1,23	2,37	2,14
مؤشر هامش الربح (PM)	29,92	29,48	34,3
مؤشر منفعة الأصول (AU)	4,15	6,8	6,53
مؤشر الرافعة المالية (EM)	7,5	5,3	9,65

المصدر: عن إعداد الباحثة بالاعتماد على الجداول السابقة

1. بالنسبة لمؤشر معدل العائد على حقوق الملكية (ROE):

قدر المتوسط لمصرف الوطني الجزائري بنسبة 9,76 %، أما مصرف البركة الجزائري متوسط مؤشر العائد على حقوق الملكية فهو 20,13 %، ونسبة 10,6 % بالنسبة لمصرف السلام الجزائري، أي أن مصرف البركة الجزائري يحقق عوائد على حقوق الملكية أعلى من مصرف السلام والمصرف الوطني الجزائري وبالتالي يحقق أرباحاً أعلى لأموال المساهمين التي يستثمرونها، وهذا يدل على كفاءة المصرف في استخدام موارده المالية الخاصة من أجل تحقيق العوائد مما يجعله أكثر جاذبية للمستثمرين لأنّ يدل على أن أموالهم تدار بشكل مربح، كما يعتبر أيضاً إشارة على إدارة جيدة للمخاطر والعمليات من طرف المصرف من خلال تحقيق الأرباح دون الاعتماد بشكل مفرط على الاقتراض.

2. بالنسبة لمؤشر معدل العائد على الأصول (ROA):

حقق المصرف الوطني الجزائري متوسط للعائد على الأصول خلال فترة الدراسة نسبة 1,23 % وهي أضعف قيمة، بينما مصرف البركة الجزائري فقد حقق نسبة 2,14 %، ونسبة 2,37 % لمصرف السلام الجزائري وهو أفضل عائد للأصول من بين المصارف الثلاث مما يدل على أن هذا المصرف أكثر كفاءة في استخدام أصوله لتحقيق الأرباح بحيث تمكن من تحقيق إيرادات أكبر مقارنة

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

بالمصرفين الآخرين دون الحاجة لزيادة أصوله بشكل كبير، كما يعتبر مؤشر على أن إدارة المصرف تتخذ قرارات استثمارية وتشغيلية جيدة ويميل إلى إدارة التكاليف والمخاطر التشغيلية بكفاءة مما يسهم في زيادة الأرباح،

3. بالنسبة لمؤشر هامش الربح (PM):

فقد حقق المصرف الجزائري ومصرف السلام قيما متقاربة 29,92% و 29,48% على التوالي، بينما مصرف البركة الجزائري فقدّر متوسط هامش الربح لديه بنسبة 34,3% وهي أعلى قيمة لهذا المؤشر من بين المصارف محل الدراسة خلال الفترة، أي أنه يحتفظ بجزء أكبر من الإيرادات كأرباح بعد تغطية التكاليف مما يدل على أن المصرف يدير نفقاته التشغيلية بكفاءة ويقلل من التكاليف غير الضرورية أي قادر على إدارة التكاليف المتعلقة بالفوائد والمصروفات الأخرى بشكل جيد مما يسمح له بتحقيق نسبة ربح أكبر من كل وحدة إيراد، كما أن المصرف يتمتع بقدرة تنافسية أكبر فهامش الربح المرتفع يسمح بأن يكون لديه مجال أكبر لتحمل التقلبات المالية أو تقديم أسعار تنافسية لعملائه دون أن تتأثر ربحيته مما يمكنه من مواجهة الأزمات الاقتصادية أو التقلبات في السوق بشكل أفضل، مما يعكس قدرة المصرف على الرقابة والسيطرة على النفقات وتخفيض التكاليف بحيث يعتبر مؤشر كفاءة إدارة التكاليف.

4. بالنسبة لمؤشر منفعة الأصول (AU) :

فإن أعلى نسبة حققها مصرف السلام الجزائري والتي تقدر ب 6,8% وتليها مباشرة نسبة 6,5% لمصرف البركة الجزائري ثم المصرف الوطني الجزائري بنسبة 4,15%، وعليه مصرف السلام هو الأفضل من بين المصارف الثلاث في القدرة على تحويل أصوله إلى إيرادات واستخدامها لتوليد الأرباح، وهذا يدل على كفاءته في إدارة الأصول وقدرته على استخدام الموارد المتاحة لتحقيق إيرادات دون الحاجة إلى زيادة كبيرة في الأصول مما يعكس كفاءته التشغيلية.

5. بالنسبة لمؤشر الرافعة المالية (EM) :

معدل الرفع المالي بالنسبة للمصرف الوطني الجزائري قدر ب 7,5، أما بالنسبة لمصرف البركة الجزائري فقدّر متوسط الرفع المالي لديه 9,65، و مصرف السلام الجزائري بقيمة 5.3 لمعدل الرفع المالي وهي القيمة الأقل، أي أن مصرف البركة الجزائري يعتمد بشكل أكبر على الاقتراض مقارنة بحقوق الملكية لتمويل عملياته ونشاطاته، وهذا يدل على أن المصرف يحقق أرباحا أعلى باستخدام الأموال المقترضة كما يتعرض لمخاطر أكبر لأن أي انخفاض في الإيرادات أو الأرباح يمكن أن يجعل من الصعب على المصرف الوفاء بالتزاماته المالية، ومع ارتفاع نسبة الديون يكون المصرف تحت ضغط أكبر لضمان السيولة الكافية لسداد فوائد الديون وأصلها خاصة في الظروف الاقتصادية الصعبة، لكن مصرف السلام الجزائري يعتبر أكثر استقرارا لأنه الأقل اعتمادا على الاقتراض مقارنة بالمصارف الأخرى.

إن مصرف البركة الجزائري يتفوق في العائد على حقوق الملكية وفي هامش الربح مما يدل على كفاءة عالية في توليد الأرباح للمساهمين والاحتفاظ بجزء كبير من الإيرادات كأرباح؛ إلا أنه يتمتع بمعدل رافعة مالية أعلى نسبيا مما يعني أنه يعتمد بشكل أكبر

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

على الاقتراض، أما مصرف السلام الجزائري فهو الأفضل في العائد على الأصول وفي كفاءة استخدام الأصول مما يشير إلى استخدامه الفعال للأصول لتحقيق الإيرادات ولديه أدنى رافعة مالية مما يجعله الأكثر استقرارا ماليا وأقل اعتمادا على الديون، أما المصرف الوطني الجزائري أداؤه معتدل ومستقر نسبيا لكنه ليس الأفضل في أي من المؤشرات مقارنة بالمصارف الأخرى.

ومنه نستنتج أن مصرف البركة الجزائري يعد الأفضل من حيث تحقيق العوائد العالية للمساهمين ولكنه يحمل مخاطر أعلى نسبيا بسبب اعتماده الأكبر على الرافعة المالية، أما مصرف السلام الجزائري يعتبر الأفضل من حيث التوازن بين الكفاءة والاستقرار المالي حيث يتميز باستخدام فعال للأصول واستقرار مالي بسبب اعتماده الأقل على الاقتراض، وبما أن نموذج العائد على حقوق الملكية يعتمد على مؤشرات الربحية ويهدف إلى قياس ربحية المصارف فإن مصرف البركة الجزائري يعتبر هو الأفضل في الأداء المالي من بين المصارف الثلاث المعنية بالدراسة وخلال الفترة المدروسة.

المطلب الثالث: دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للمصارف محل الدراسة خلال الفترة (2010-2022)

من أجل معرفة هل هناك دور لرقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للمصارف سندرس الفروق بين الأداء المالي للمصارف قبل الرقمنة وبعدها لنرى هل كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية أم لا وهل هناك تحسن في الأداء المالي للمصارف بعد تطبيق الرقمنة وذلك من خلال تطبيق اختبار ويلكوكسون WILCOXON وقد تم اختيار هذا الاختبار لأنه لا يشترط التوزيع الطبيعي في دراسته ولا يشترط تساوي حجم العينة أي أنه أقل حساسية للفروق في حجم العينتين مقارنة بالاختبارات المعلمية بحيث حجم العينتين غير متساوي في دراستنا

أولاً: دراسة الفروق في الأداء المالي للمصارف محل الدراسة

من أجل دراسة الفرق في الأداء المالي للمصرف الوطني الجزائري قبل وبعد الرقمنة، نقوم بصياغة الفرضيات المتعلقة بكل مؤشر من مؤشرات الأداء المالي بحيث تمثل H_0 الفرضية الصفرية و H_1 الفرضية البديلة، علما أن كل رمز مؤشر مقترن بالرقم 1 يمثل معدل المؤشر قبل الرقمنة وكل رمز مؤشر مقترن 2 بالرقم يمثل قيمة المؤشر بعد الرقمنة مثال: ROE1 يمثل العائد على حقوق الملكية قبل الرقمنة و ROE2 يمثل العائد على حقوق الملكية بعد الرقمنة

1. دراسة الفروق في الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري

1.1. مؤشر العائد على حقوق الملكية

تتمثل الفرضيات المدروسة فيما يلي:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل العائد على حقوق الملكية قبل وبعد الرقمنة للمصرف الوطني الجزائري.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل العائد على حقوق الملكية قبل وبعد الرقمنة للمصرف الوطني الجزائري.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 20: الخصائص الوصفية لمؤشر العائد على حقوق الملكية لبنك ال BNA

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
ROE1	8	12,1475	4,87015	5,34	19,13
ROE2	5	5,9300	2,06803	3,52	8,73

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يمثل الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بالمتغير و عينات الدراسة بحيث يوضح حجم العينة الأولى والتي تمثل العائد على حقوق الملكية قبل الرقمنة وهو 08 وحجم العينة الثانية والتي تمثل العائد على حقوق الملكية بعد الرقمنة وهو 05، والمتوسط الحسابي للمؤشر قبل الرقمنة بلغ 12.15 أما بعد الرقمنة بلغ 5.93، بالنسبة لتمرکز البيانات فإن البيانات بعد الرقمنة أحسن تمرکزاً من البيانات قبل الرقمنة لأن الانحراف المعياري 2.07 أقل من 4.87، كما أن قيم المؤشر قبل الرقمنة تراوحت بين 5.34 و 19.13 أما بعد الرقمنة فتراوحت بين 3.52 و 8.73.

الجدول 21: الاختبار الإحصائي لمؤشر العائد على حقوق الملكية لبنك ال BNA

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	5 ^a	3,00	15,00
Rangs positifs	0 ^b	,00	,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أنه هناك ثلاثة أنواع من الفروقات:

- ROE2 < ROE1
- ROE2 > ROE1
- ROE2 = ROE1

بالنسبة للفروقات السالبة والتي تمثل أن المؤشر ROE بعد الرقمنة أقل منه قبل الرقمنة، فيلاحظ من خلال الجدول تفوق ROE1 على ROE2 بحيث تفوق عليه ب 5 مفردات حيث بلغ مجموع الرتب في هذه الحالة 15 رتبة بمتوسط 3 للرتبة الواحدة. أما الفروقات الموجبة يلاحظ أنها تساوي صفر أي أن المؤشر بعد الرقمنة لم يكن أكبر منه قبل الرقمنة، ونفس الشيء بالنسبة للرتب المتساوية.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 22: نتائج الاختبار لمؤشر ROE لبنك الBNA

	ROE2 - ROE1
Z	-2,023 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,043

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يمثل الجدول إحصائية ويلكوكسن والتي قدرت ب -2.023 وهي أكبر من القيمة الجدولية لأن Sig تساوي 0.043 أقل من 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العائد على حقوق الملكية قبل وبعد الرقمنة للمصرف الوطني الجزائري، كما أن الفروق لصالح مؤشر العائد على حقوق الملكية قبل الرقمنة ROE1 وذلك لأن متوسطها أكبر.

2.1. مؤشر العائد على الأصول

تتمثل الفرضيات المدروسة فيما يلي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل العائد على الأصول قبل وبعد الرقمنة للمصرف الوطني الجزائري.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل العائد على الأصول قبل وبعد الرقمنة للمصرف الوطني الجزائري.

الجدول 23: الخصائص الوصفية لمؤشر العائد على الأصول لبنك الBNA

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
ROA1	8	1,4425	,49430	1,06	2,29
ROA2	5	,8940	,26689	,55	1,16

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يمثل الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بالمتغير وعينات الدراسة بحيث يوضح حجم العينة الأولى والتي تمثل العائد على الأصول قبل الرقمنة وهو 08 وحجم العينة الثانية والتي تمثل العائد على الأصول بعد الرقمنة وهو 05، والمتوسط الحسابي للمؤشر قبل الرقمنة بلغ 1.44 أما بعد الرقمنة بلغ 0.9، بالنسبة لتمرکز البيانات فإن البيانات بعد الرقمنة أحسن تمرکزًا من البيانات قبل الرقمنة لأن الانحراف المعياري 0.27 أقل من 0.5، كما أن قيم المؤشر قبل الرقمنة تراوحت بين 1.06 و 2.29 أما بعد الرقمنة فتراوحت بين 0.55 و 1.16.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 24: الاختبار الإحصائي لمؤشر العائد على الأصول لبنك BNA

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	5 ^a	3,00	15,00
Rangs positifs	0 ^b	,00	,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أنه هناك ثلاثة أنواع من الفروقات:

- a. $ROA2 < ROA1$
- b. $ROA2 > ROA1$
- c. $ROA2 = ROA1$

بالنسبة للفروقات السالبة والتي تمثل أن المؤشر ROE بعد الرقمنة أقل منه قبل الرقمنة، فيلاحظ من خلال الجدول تفوق ROE1 على ROE2 بحيث تفوق عليه ب 5 مفردات حيث بلغ مجموع الرتب في هذه الحالة 15 رتبة بمتوسط 3 للرتبة الواحدة. أما الفروقات الموجبة يلاحظ أنها تساوي صفر أي أن المؤشر بعد الرقمنة لم يكن أكبر منه قبل الرقمنة، ونفس الشيء بالنسبة للرتب المتساوية.

الجدول 25: نتائج الاختبار لمؤشر ROA لبنك BNA

	ROA2 - ROA1
Z	-2,023 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,043

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن Sig تساوي 0.043 أي أقل من 0.05 أي أن إحصاءة ويلكوكسن المحسوبة -2.043 أكبر من الجدولية، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر العائد على الأصول قبل وبعد الرقمنة بالنسبة للمصرف الوطني الجزائري، كما أن الفروق لصالح مؤشر العائد على حقوق الملكية قبل الرقمنة ROE1 وذلك لأن متوسطها أكبر.

3.1. مؤشر هامش الربح

تتمثل الفرضيات المدروسة بالنسبة لهذا المؤشر فيما يلي:

- H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في هامش الربح قبل وبعد الرقمنة للمصرف الوطني الجزائري.
- H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في هامش الربح قبل وبعد الرقمنة للمصرف الوطني الجزائري.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 26: الخصائص الوصفية لمؤشر هامش الربح لبنك الBNA

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
PM1	8	33,6000	12,57546	20,74	52,93
PM2	5	24,0220	9,01820	13,35	34,14

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يمثل الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بالمتغير وعينات الدراسة بحيث يوضح حجم العينة الأولى والتي تمثل هامش الربح قبل الرقمنة وهو 08 وحجم العينة الثانية والتي تمثل هامش الربح بعد الرقمنة وهو 05، والمتوسط الحسابي للمؤشر قبل الرقمنة بلغ 33.6 أما بعد الرقمنة بلغ 24.02، بالنسبة لتمرکز البيانات فإن البيانات بعد الرقمنة أحسن تمرکزًا من البيانات قبل الرقمنة لأن الانحراف المعياري 9.02 أقل من 12.58، كما أن قيم المؤشر قبل الرقمنة تراوحت بين 20.74 و 52.93 أما بعد الرقمنة فتراوحت بين 13.35 و 34.14.

الجدول 27: الاختبار الإحصائي لمؤشر هامش الربح لبنك الBNA

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	4 ^a	3,25	13,00
Rangs positifs	1 ^b	2,00	2,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أنه هناك ثلاثة أنواع من الفروقات:

- a. $PM2 < PM1$
- b. $PM2 > PM1$
- c. $PM2 = PM1$

بالنسبة للفروقات السالبة إن مؤشر ROE1 تفوق على ROE2 ب 4 درجات حيث مجموع الرتب في هذه الحالة 13 رتبة مقسومة على 4 مفردات بلغ متوسط الرتبة الواحدة 3.25.

أما الفروقات الموجبة والمقصود بها أن المؤشر بعد الرقمنة أكبر من المؤشر قبل الرقمنة يلاحظ أنها حدثت مرة واحدة بمجموع رتبتين بمتوسط 2 للرتبة الواحدة.

أما بالنسبة للفروقات المعدومة أي تساوي المؤشر بعد وقبل الرقمنة فيلاحظ أنها تساوي صفر أي أنها لم تحدث إطلاقاً.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 28: نتائج الاختبار لمؤشر PM لبنك الBNA

	PM2 - PM1
Z	-1,483 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,138

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن $\text{Sig} > 0.05$ أي أن القيمة المحسوبة والمتمثلة في 1.483 - أقل من الجدولية، ومنه نقبل الفرضية الصفرية والتي تقول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر هامش الربح للمصرف الوطني الجزائري قبل وبعد الرقمنة.

4.1. مؤشر منفعة الأصول

تتمثل الفرضيات المدروسة بالنسبة لهذا المؤشر فيما يلي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في منفعة الأصول قبل وبعد الرقمنة للمصرف الوطني الجزائري.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في منفعة الأصول قبل وبعد الرقمنة للمصرف الوطني الجزائري.

الجدول 29: الخصائص الوصفية لمؤشر منفعة الأصول لبنك الBNA

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
AU1	8	4,3563	,43993	3,75	5,24
AU2	5	3,8240	,60986	3,07	4,60

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يمثل الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بالمتغير وعينات الدراسة بحيث يوضح حجم العينة الأولى والتي تمثل منفعة الأصول قبل الرقمنة وهو 08 وحجم العينة الثانية والتي تمثل منفعة الأصول بعد الرقمنة وهو 05، والمتوسط الحسابي للمؤشر قبل الرقمنة بلغ 4.36 أما بعد الرقمنة بلغ 3.82، بالنسبة لتمرکز البيانات فإن البيانات قبل الرقمنة أحسن تمرکزًا من البيانات بعد الرقمنة لأن الانحراف المعياري 0.44 أقل من 0.61، كما أن قيم المؤشر قبل الرقمنة تراوحت بين 3.75 و 5.24 أما بعد الرقمنة فتراوحت بين 3.07 و 4.6.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 30: الاختبار الإحصائي لمؤشر منفعة الأصول لبنك BNA

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	3 ^a	3,33	10,00
Rangs positifs	2 ^b	2,50	5,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أنه هناك ثلاثة أنواع من الفروقات:

- a. $AU2 < AU1$
- b. $AU2 > AU1$
- c. $AU2 = AU1$

من خلال الجدول أعلاه هناك 03 فروق سالبة مما يعني أن المؤشر في فترة ما بعد الرقمنة كان أقل منه في فترة ما قبل الرقمنة في 03 مفردات بمجموع 10 رتب ومتوسط 3.33 لكل رتبة.

بالنسبة للفروقات الموجبة فقد أظهر الجدول وجود حالتان كان فيهما المؤشر بعد الرقمنة أكبر منه في فترة ما قبل الرقمنة بمجموع 05 رتب مقسومة على 2 متوسط كل رتبة 2.5.

أما بالنسبة لتساوي المؤشر في فترة قبل الرقمنة وما بعد الرقمنة فإن ذلك يساوي الصفر أي أنه لم يحدث مما يعني أن جميع القيم خضعت للتغير.

الجدول 31: نتائج الاختبار لمؤشر AU لبنك BNA

	AU2 - AU1
Z	-,674 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,500

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يظهر الجدول أعلاه أن قيمة Z -0.674 أقل من القيمة المحسوبة لأن $Sig > 0.05$ بحيث قدرت ب 0.5 أي أكبر بكثير من مستوى الدلالة، هذا يعني قبول الفرضية الصفرية أي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر منفعة الأصول قبل وبعد الرقمنة بالنسبة للمصرف الوطني الجزائري.

5.1. مؤشر الرافعة المالية

تمثل الفرضيات المدروسة بالنسبة لهذا المؤشر فيما يلي:

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل الرفع المالي قبل وبعد الرقمنة للمصرف الوطني الجزائري.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل الرفع المالي قبل وبعد الرقمنة للمصرف الوطني الجزائري.

الجدول 32: الخصائص الوصفية لمؤشر الرافعة المالية لبنك الBNA

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
EM1	8	8,3225	1,48624	5,04	9,95
EM2	5	6,1800	1,35235	5,15	8,32

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يمثل الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بالمتغير وعينات الدراسة بحيث يوضح حجم العينة الأولى والتي تمثل معدل الرفع المالي قبل الرقمنة وهو 08 وحجم العينة الثانية والتي تمثل معدل الرفع المالي بعد الرقمنة وهو 05، والمتوسط الحسابي للمؤشر قبل الرقمنة بلغ 8.32 أما بعد الرقمنة بلغ 6.18، بالنسبة لتمرکز البيانات فإن البيانات بعد الرقمنة أحسن تمرکزًا من البيانات قبل الرقمنة لأن الانحراف المعياري 1.49 أقل من 1.35، كما أن قيم المؤشر قبل الرقمنة تراوحت بين 5.04 و 9.95 أما بعد الرقمنة فتراوحت بين 5.15 و 8.32.

الجدول 33: الاختبار الإحصائي لمؤشر الرافعة المالية لبنك الBNA

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	5 ^a	3,00	15,00
Rangs positifs	0 ^b	,00	,00
EM2 - EM1 Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أنه هناك ثلاثة أنواع من الفروقات:

- a. $EM2 < EM1$
- b. $EM2 > EM1$
- c. $EM2 = EM1$

يوضح الجدول الفروقات السالبة والتي توضح أن المؤشر EM بعد الرقمنة أقل منه قبل الرقمنة، فيلاحظ من خلال الجدول تفوق EM1 على EM2 بحيث تفوق عليه ب 5 مفردات حيث بلغ مجموع الرتب في هذه الحالة 15 رتبة بمتوسط 3 للرتبة الواحدة.

أما الفروقات الموجبة يلاحظ أنها تساوي صفر أي أن المؤشر بعد الرقمنة لم يكن أكبر منه قبل الرقمنة، ونفس الشيء بالنسبة للرتب المتساوية.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 34: نتائج الاختبار لمؤشر EM لبنك الBNA

	EM2 - EM1
Z	-2,023 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,043

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Z تساوي -2.023، كما نلاحظ أن $SIG < 0.05$ أي أن القيمة المحسوبة أكبر من الجدولية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل الرفع المالي قبل وبعد الرقمنة بالنسبة للمصرف الوطني الجزائري، ومن خلال مقارنة متوسطات المؤشرين 1 و 2 فإن الفروق لصالح مؤشر لرفع المالي المحسوب في فترة قبل الرقمنة.

2. دراسة الفروق في الأداء المالي لبنك السلام الجزائري

من أجل دراسة الفرق في الأداء المالي لمصرف السلام الجزائري قبل وبعد الرقمنة، نقوم بصياغة الفرضيات المتعلقة بكل مؤشر من مؤشرات الأداء المالي.

1.2. مؤشر العائد على حقوق الملكية

تمثل الفرضيات المدروسة فيما يلي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل العائد على حقوق الملكية قبل وبعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل العائد على حقوق الملكية قبل وبعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري.

الجدول 35: الخصائص الوصفية لمؤشر العائد على حقوق الملكية لبنك

السلام الجزائري

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
ROE1	8	6,4013	6,00998	-6,66	10,71
ROE2	5	17,3120	4,16862	12,88	24,02

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يوضح الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بكل من العينة الأولى والمتمثلة في مؤشر العائد على حقوق الملكية قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف السلام الجزائري والتي حجمها 08 بمتوسط 6.4، والعينة الثانية 05 مفردات بمتوسط 17.31 والتي تمثل مؤشر

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

العائد على حقوق الملكية بعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري، كما يوضح تشتت البيانات حول مركزها من خلال الانحراف المعياري والذي يساوي 6 بالنسبة للعينة الأولى و 4.17 بالنسبة للعينة الثانية أي أن هذه الأخيرة بياناتها أحسن تمركزا مقارنة بالعينة الأولى التي تتميز ببياناتها بتشتت أكبر، كما يبين الجدول أن بيانات العينة الأولى تتراوح بين -6.66 و 10.71، أما العينة الثانية فتتراوح بيناتنا بين 12.88 كأدنى قيمة للبيانات و 24.02 كأقصى قيمة.

الجدول 36: الاختبار الإحصائي لمؤشر العائد على حقوق الملكية لبنك السلام الجزائري

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	0 ^a	,00	,00
Rangs positifs	5 ^b	3,00	15,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ هناك 03 أنواع من الفروق تتمثل في:

- a. $ROE2 < ROE1$
- b. $ROE2 > ROE1$
- c. $ROE2 = ROE1$

من خلال الجدول نلاحظ بالنسبة للفروق السالبة والتي تمثل بأن المؤشر ROE بعد الرقمنة أقل منه قبل الرقمنة تساوي صفر بمجموع رتب صفر أي أنه لم يتفوق ROE1 على ROE2 في أي رتبة، ومنه أن المؤشر بعد الرقمنة لم يكن إطلاقا أقل منه قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف السلام الجزائري.

بالنسبة للفروقات الموجبة والتي تعني أن المؤشر ROE بعد الرقمنة كان أكبر منه قبل الرقمنة تساوي 05 بمجموع رتب 15 رتبة مقسومة على 5 مفردات متوسط كل منها 3، أي أن المؤشر بعد الرقمنة تفوق على قبل الرقمنة. بالنسبة للفروقات المعدومة فإنها تساوي 0 أي أنه لم يتساوى المؤشر قبل الرقمنة مع المؤشر بعد الرقمنة إطلاقا.

الجدول 37: نتائج الاختبار لمؤشر ROE لبنك ASBA

	ROE2 - ROE1
Z	-2,023 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,043

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $Sig < 0.05$ أي أن قيمة Z المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي نقوم برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر العائد على حقوق الملكية بعد الرقمنة بالنسبة لمصرف السلام الجزائري.

2.2. مؤشر العائد على الأصول

تتمثل الفرضيات المدروسة فيما يلي:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل العائد على الأصول قبل وبعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل العائد على الأصول قبل وبعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري.

الجدول 38: الخصائص الوصفية لمؤشر العائد على الأصول لبنك السلام

الجزائري

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
ROA1	8	2,2325	1,52938	-,34	3,81
ROA2	5	2,0520	,63037	1,43	3,06

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يوضح الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بكل من العينة الأولى والمتمثلة في مؤشر العائد الأصول قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف السلام الجزائري والتي حجمها 08 بمتوسط 2.23، والعينة الثانية 05 مفردات بمتوسط 2.05 والتي تمثل مؤشر العائد على الأصول بعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري، كما يوضح تشتت البيانات حول مركزها من خلال الانحراف المعياري والذي يساوي 1.53 بالنسبة للعينة الأولى و 0.63 بالنسبة للعينة الثانية أي أن هذه الأخيرة بياناتها أحسن تمركزا مقارنة بالعينة الأولى التي تتميز ببياناتها بتشتت أكبر بكثير، كما يبين الجدول أن بيانات العينة الأولى تتراوح بين -0.34 و 3.81، أما العينة الثانية فتتراوح بياناتها بين 1.43 كأدنى قيمة للبيانات و 3.06 كأقصى قيمة.

الجدول 39: الاختبار الإحصائي لمؤشر العائد الأصول لبنك السلام الجزائري

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	4 ^a	2,50	10,00
Rangs positifs	1 ^b	5,00	5,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ هناك 03 أنواع من الفروق تتمثل في:

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

- a. $ROA2 < ROA1$
- b. $ROA2 > ROA1$
- c. $ROA2 = ROA1$

بالنسبة للفروقات السالبة فإن مؤشر $ROA1$ تفوق على $ROA2$ ب 4 درجات حيث مجموع الرتب في هذه الحالة 10 رتب مقسومة على 4 مفردات بلغ متوسط الرتبة الواحدة 2.5.

أما الفروقات الموجبة والمقصود بها أن المؤشر بعد الرقمنة أكبر من المؤشر قبل الرقمنة يلاحظ أنها حدثت مرة واحدة بمجموع 05 رتب مقسومة على مفردة واحدة بمتوسط 5 للرتبة الواحدة.

أما بالنسبة للفروقات المعدومة أي تساوي المؤشر بعد وقبل الرقمنة فيلاحظ أنها تساوي صفر أي أنها لم تحدث إطلاقاً.

الجدول 40: نتائج الاختبار لمؤشر ROA لبنك

ASBA		ROA2 - ROA1
Z		-,674 ^b
Signification	asymptotique	,500
(bilatérale)		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن $Sig > 0.05$ أي القيمة المحسوبة 0.674- أقل من القيمة الجدولية وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر العائد على الأصول قبل وبعد الرقمنة بالنسبة لمصرف السلام الجزائري.

3.2. مؤشر هامش الربح

تتمثل الفرضيات المدروسة بالنسبة لهذا المؤشر فيما يلي:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في هامش الربح قبل وبعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في هامش الربح قبل وبعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري.

الجدول 41: الخصائص الوصفية لمؤشر هامش الربح لبنك السلام الجزائري

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
PM1	8	27,1025	17,64894	-9,36	45,93
PM2	5	33,2800	2,89415	30,71	38,13

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يوضح الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بكل من العينة الأولى والمتمثلة في مؤشر هامش الربح قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف السلام الجزائري والتي حجمها 08 بمتوسط 27.1، والعينة الثانية 05 مفردات بمتوسط 33.28 والتي تمثل مؤشر هامش الربح بعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري، كما يوضح تشتت البيانات حول مركزها من خلال الانحراف المعياري والذي يساوي 17.65 بالنسبة للعينة الأولى و 2.89 بالنسبة للعينة الثانية أي أن هذه الأخيرة بياناً أحسن تمركزاً مقارنة بالعينة الأولى التي تتميز

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

بياناتها بثشتت أكبر بكثير، كما يبين الجدول أن بيانات العينة الأولى تتراوح بين -9.36 و 45.93، أما العينة الثانية فتتراوح بياناتها بين 30.71 كأدنى قيمة للبيانات و 38.13 كأقصى قيمة.

الجدول 42: الاختبار الإحصائي لمؤشر هامش الربح لبنك السلام الجزائري

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	3 ^a	2,67	8,00
Rangs positifs	2 ^b	3,50	7,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ هناك 03 أنواع من الفروق تتمثل في:

- a. $PM2 < PM1$
- b. $PM2 > PM1$
- c. $PM2 = PM1$

يوضح الجدول أعلاه أن الفروقات السالبة عددها 03 بمجموع رتب 08 مقسومة على 3 مفردات متوسط كل مفردة 2.67، هذا يعني أن مؤشر هامش الربح قبل الرقمنة تفوق ب 03 رتب علة مؤشر هامش الربح بعد الرقمنة أي أن $PM1$ كان أكبر من $PM2$.

أما بالنسبة للفروقات الموجبة والتي تدل على أن مؤشر هامش الربح بعد الرقمنة أكبر منه قبل الرقمنة فتساوي 02 بمجموع 07 رتب مقسومة على مفردتين بمتوسط 3.5 لكل مفردة.

أما بالنسبة للفروقات المعدومة أي تساوي المؤشر بعد وقبل الرقمنة فيلاحظ أنها تساوي صفر أي أنها لم تحدث إطلاقاً.

الجدول 43: نتائج الاختبار لمؤشر PM لبنك

BSA

	PM2 - PM1
Z	-,135 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,893

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $Sig > 0.05$ أي أن قيمة Z المحسوبة أقل من الجدولية وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر هامش الربح قبل وبعد الرقمنة بالنسبة لمصرف السلام الجزائري.

4.2. مؤشر منفعة الأصول

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

تتمثل الفرضيات المدروسة بالنسبة لهذا المؤشر فيما يلي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في منفعة الأصول قبل وبعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في منفعة الأصول قبل وبعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري.

الجدول 44: الخصائص الوصفية لمؤشر منفعة الأصول لبنك السلام الجزائري

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
AU1	8	7,2550	2,57260	3,63	10,72
AU2	5	6,0800	1,37272	4,64	8,02

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يوضح الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بكل من العينة الأولى والمتمثلة في مؤشر منفعة الأصول قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف السلام الجزائري والتي حجمها 08 بمتوسط 7.26، والعينة الثانية 05 مفردات بمتوسط 6.08 والتي تمثل مؤشر منفعة الأصول بعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري، كما يوضح تشتت البيانات حول مركزها من خلال الانحراف المعياري والذي يساوي 2.57 بالنسبة للعينة الأولى و 1.37 بالنسبة للعينة الثانية أي أن هذه الأخيرة بياناتها أحسن تمركزا مقارنة بالعينة الأولى التي تتميز ببياناتها بتشتت أكبر، كما يبين الجدول أن بيانات العينة الأولى تتراوح بين 3.63 و 10.72، أما العينة الثانية فتتراوح بياناتها بين 4.64 كأدنى قيمة للبيانات و 8.02 كأقصى قيمة.

الجدول 45: الاختبار الإحصائي لمؤشر منفعة الأصول لبنك السلام الجزائري

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	4 ^a	3,00	12,00
Rangs positifs	1 ^b	3,00	3,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ هناك 03 أنواع من الفروق تتمثل في:

a. $AU2 < AU1$

b. $AU2 > AU1$

c. $AU2 = AU1$

بالنسبة للفروقات السالبة فإن مؤشر $AU1$ تفوق على $AU2$ ب 4 درجات حيث مجموع الرتب في هذه الحالة 12 رتبة مقسومة على 4 مفردات بلغ متوسط الرتبة الواحدة 3.

أما الفروقات الموجبة والمقصود بها أن المؤشر بعد الرقمنة أكبر من المؤشر قبل الرقمنة يلاحظ أنها حدثت مرة واحدة بمجموع 3 رتب مقسومة على مفردة واحدة بمتوسط 3 للرتبة الواحدة.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

أما بالنسبة للفروقات المعدومة أي تساوي المؤشر بعد وقبل الرقمنة فيلاحظ أنها تساوي صفر أي أنها لم تحدث إطلاقاً.

الجدول 46: نتائج الاختبار لمؤشر ROE لبنك

السلام

	AU2 - AU1
Z	-1,214 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,225

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن $Sig > 0.05$ وقيمة z المحسوبة -1.214 أقل من الجدولية، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر منفعة الأصول بالنسبة لمصرف السلام الجزائري

5.2. مؤشر الرافعة المالية

تتمثل الفرضيات المدروسة بالنسبة لهذا المؤشر فيما يلي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل الرفع المالي قبل وبعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل الرفع المالي قبل وبعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري.

الجدول 47: الخصائص الوصفية لمؤشر الرافعة المالية لبنك السلام الجزائري

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
EM1	8	3,8575	2,30580	1,93	9,00
EM2	5	7,6100	1,70032	5,08	9,20

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يوضح الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بكل من العينة الأولى والمتمثلة في مؤشر الرافعة المالية قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف السلام الجزائري والتي حجمها 08 بمتوسط 3.86، والعينة الثانية 05 مفردات بمتوسط 7.6 والتي تمثل مؤشر الرافعة المالية بعد الرقمنة لمصرف السلام الجزائري، كما يوضح تشتت البيانات حول مركزها من خلال الانحراف المعياري والذي يساوي 2.3 بالنسبة للعينة الأولى و 1.7 بالنسبة للعينة الثانية أي أن هذه الأخيرة بياناتها أحسن تمركزاً مقارنة بالعينة الأولى التي تتميز ببياناتها بتشتت أكبر، كما يبين الجدول أن بيانات العينة الأولى تتراوح بين 1.93 و 9، أما العينة الثانية فتتراوح بياناتها بين 5.08 كأدنى قيمة للبيانات و 9.20 كأقصى قيمة.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 48: الاختبار الإحصائي لمؤشر الرافعة المالية لبنك السلام الجزائري

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	0 ^a	,00	,00
Rangs positifs	5 ^b	3,00	15,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ هناك 03 أنواع من الفروق:

- a. $EM2 < EM1$
- b. $EM2 > EM1$
- c. $EM2 = EM1$

من خلال الجدول نلاحظ بالنسبة للفروق السالبة والتي تمثل بأن المؤشر EM بعد الرقمنة أقل منه قبل الرقمنة تساوي صفر بمجموع رتب صفر أي أنه لم يتفوق EM1 على EM2 في أي رتبة، ومنه أن المؤشر بعد الرقمنة لم يكن إطلاقاً أقل منه قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف السلام الجزائري.

بالنسبة للفروقات الموجبة والتي تعني أن المؤشر EM بعد الرقمنة كان أكبر منه قبل الرقمنة تساوي 05 بمجموع رتب 15 رتبة مقسومة على 5 مفردات متوسط كل منها 3، أي أن المؤشر بعد الرقمنة تفوق على قبل الرقمنة. بالنسبة للفروقات المعدومة فإنها تساوي 0 أي أنه لم يتساوى المؤشر قبل الرقمنة مع المؤشر بعد الرقمنة إطلاقاً.

الجدول 49: نتائج الاختبار لمؤشر EM لبنك السلام

الجزائري

	EM2 - EM1
Z	-2,023 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,043

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $Sig < 0.05$ أي أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر الرافعة المالية بعد الرقمنة بالنسبة لمصرف السلام الجزائري.

3. دراسة الفروق في الأداء المالي لبنك البركة الجزائري

من أجل دراسة الفرق في الأداء المالي لمصرف البركة الجزائري قبل وبعد الرقمنة، نقوم بصياغة الفرضيات المتعلقة بكل مؤشر من مؤشرات الأداء المالي.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

1.3. مؤشر العائد على حقوق الملكية

تتمثل الفرضيات المدروسة فيما يلي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل العائد على حقوق الملكية قبل وبعد الرقمنة لمصرف البركة الجزائري.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل العائد على حقوق الملكية قبل وبعد الرقمنة لمصرف البركة الجزائري.

الجدول 50: الخصائص الوصفية لمؤشر ROE لبنك البركة الجزائري

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
ROE1	8	20,9900	2,01745	16,90	23,38
ROE2	5	18,7420	5,48041	13,74	25,99

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يوضح الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بكل من العينة الأولى والمتمثلة في معدل العائد على حقوق الملكية قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف البركة الجزائري والتي حجمها 08 بمتوسط 20.99، والعينة الثانية 05 مفردات بمتوسط 18.74 والتي تمثل معدل العائد على حقوق الملكية بعد الرقمنة بالنسبة لنفس المصرف، كما يوضح تشتت البيانات حول مركزها من خلال الانحراف المعياري والذي يساوي 2.02 بالنسبة للعينة الأولى و 5.48 بالنسبة للعينة الثانية أي أن هذه الأخيرة بياناتها أحسن تمركزا مقارنة بالعينة الأولى التي تتميز ببياناتها بتشتت أكبر، كما يبين الجدول أن بيانات العينة الأولى تتراوح بين 16.9 و 23.38، أما العينة الثانية فتتراوح بياناتها بين 13.74 كأدنى قيمة للبيانات و 25.99 كأقصى قيمة.

الجدول 51: الاختبار الإحصائي لمؤشر ROE لبنك البركة الجزائري

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	3 ^a	4,00	12,00
Rangs positifs	2 ^b	1,50	3,00
ROE2 - ROE1 Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ هنا 03 أنواع م الفروقات:

- a. $ROE2 < ROE1$
- b. $ROE2 > ROE1$
- c. $ROE2 = ROE1$

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

بالنسبة للفروقات السالبة والتي تعبر عن أن المؤشر قبل الرقمنة أكبر منه بعد الرقمنة فيلاحظ أنها تساوي 03 مفردات حيث مجموع الرتب في هذه الحالة 12 رتبة بمتوسط 4 للرتبة الواحدة، أي تفوق ROE1 على ROE2 ب 03 درجات. أما الفروقات الموجبة والمقصود بها أن المؤشر بعد الرقمنة أكبر من المؤشر قبل الرقمنة يلاحظ أنها حدثت مرتين بمجموع 03 رتب بلع متوسط كل رتبة 1.5.

أما بالنسبة للفروقات المعدومة أي تساوي المؤشر بعد وقبل الرقمنة فيلاحظ أنها تساوي صفر أي أنها لم تحدث إطلاقاً.

الجدول 52: نتائج الاختبار لمؤشر ROE لبنك

BBA	
	ROE2 - ROE1
Z	-1,214 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,225

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن $\text{Sig} > 0.05$ أي القيمة المحسوبة 1.214- أقل من القيمة الجدولية وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر العائد على حقوق الملكية قبل وبعد الرقمنة بالنسبة لمصرف البركة الجزائري.

2.3. مؤشر العائد على الأصول

تمثل الفرضيات المدروسة فيما يلي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل العائد على الأصول قبل وبعد الرقمنة لمصرف البركة الجزائري.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل العائد على الأصول قبل وبعد الرقمنة لمصرف البركة الجزائري.

الجدول 53: الخصائص الوصفية لمؤشر العائد على الأصول لبنك البركة الجزائري

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
ROA1	8	2,3738	,50909	1,43	2,84
ROA2	5	1,7660	,40882	1,45	2,42

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يوضح الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بكل من العينة الأولى والمتمثلة في مؤشر العائد على الأصول قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف البركة الجزائري والتي حجمها 08 بمتوسط 2.37، والعينة الثانية 05 مفردات بمتوسط 1.77 والتي تمثل مؤشر العائد على الأصول بعد الرقمنة بالنسبة لنفس المصرف، كما يوضح تشتت البيانات حول مركزها من خلال الانحراف المعياري والذي

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

يساوي 0.51 بالنسبة للعينة الأولى و 0.41 بالنسبة للعينة الثانية أي أن هذه الأخيرة بياناتها أحسن تمركزا مقارنة بالعينة الأولى التي تتميز ببياناتها بتشتت أكبر، كما يبين الجدول أن بيانات العينة الأولى تتراوح بين 1.43 و 2.84، أما العينة الثانية فتتراوح بياناتها بين 1.45 كأدنى قيمة للبيانات و 2.42 كأقصى قيمة.

الجدول 54: الاختبار الإحصائي لمؤشر العائد على الأصول لبنك البركة الجزائري

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	5 ^a	3,00	15,00
Rangs positifs	0 ^b	,00	,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ وجود 03 أنواع من الفروقات:

- a. $ROA2 < ROA1$
- b. $ROA2 > ROA1$
- c. $ROA2 = ROA1$

يوضح الجدول الفروقات السالبة والتي توضح أن المؤشر ROA بعد الرقمنة أقل منه قبل الرقمنة، فيلاحظ من خلال الجدول تفوق ROA1 على ROE2 بحيث تفوق عليه ب 5 مفردات حيث بلغ مجموع الرتب في هذه الحالة 15 رتبة بمتوسط 3 للرتبة الواحدة.

أما الفروقات الموجبة يلاحظ أنها تساوي صفر أي أن المؤشر بعد الرقمنة لم يكن أكبر منه قبل الرقمنة، ونفس الشيء بالنسبة للرتب المتساوية.

الجدول 55: نتائج الاختبار لمؤشر ROA لبنك BBA

	ROA2 - ROA1
Z	-2,023 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,043

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن $Sig < 0.05$ أي القيمة المحسوبة -2.023 أكبر من القيمة الجدولية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر العائد على الأصول قبل وبعد الرقمنة بالنسبة لمصرف البركة الجزائري، ومن خلال مقارنة متوسطات المؤشرين 1 و 2 فإن الفروق لصالح مؤشر العائد على الأصول المحسوب في فترة قبل الرقمنة.

3.3. مؤشر هامش الربح

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

تتمثل الفرضيات المدروسة بالنسبة لهذا المؤشر فيما يلي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في هامش الربح قبل وبعد الرقمنة لمصرف البركة الجزائري.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في هامش الربح قبل وبعد الرقمنة لمصرف البركة الجزائري.

الجدول 56: الخصائص الوصفية لمؤشر هامش الربح لبنك البركة الجزائري

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
PM1	8	34,5575	10,64984	10,27	44,03
PM2	5	33,8760	3,32680	28,89	37,91

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يوضح الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بكل من العينة الأولى والمتمثلة في مؤشر هامش الربح قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف البركة الجزائري والتي حجمها 08 بمتوسط 34.56، والعينة الثانية 05 مفردات بمتوسط 88.33 والتي تمثل مؤشر هامش الربح بعد الرقمنة بالنسبة لنفس المصرف، كما يوضح تشتت البيانات حول مركزها من خلال الانحراف المعياري والذي يساوي 10.65 بالنسبة للعينة الأولى و 3.33 بالنسبة للعينة الثانية أي أن هذه الأخيرة بياناتها أحسن تمركزا مقارنة بالعينة الأولى التي تتميز ببياناتها بتشتت أكبر، كما يبين الجدول أن بيانات العينة الأولى تتراوح بين 10.27 و 44.03، أما العينة الثانية فتتراوح بياناتها بين 28.89 كأدنى قيمة للبيانات و 37.91 كأقصى قيمة.

الجدول 57: الاختبار الإحصائي لمؤشر هامش الربح لبنك البركة الجزائري

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	4 ^a	2,50	10,00
Rangs positifs	1 ^b	5,00	5,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ هناك 03 أنواع من الفروق:

a. PM2 < PM1

b. PM2 > PM1

c. PM2 = PM1

بالنسبة للفروقات السالبة فإن مؤشر PM1 تفوق على PM2 ب 4 درجات حيث مجموع الرتب في هذه الحالة 10 رتب

مقسومة على 4 مفردات بلغ متوسط الرتبة الواحدة 2.5.

أما الفروقات الموجبة والمقصود بها أن المؤشر بعد الرقمنة أكبر من المؤشر قبل الرقمنة يلاحظ أنها حدثت مرة واحدة بمجموع

05 رتب مقسومة على مفردة واحدة بمتوسط 5 للرتبة الواحدة.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

أما بالنسبة للفروقات المعدومة أي تساوي المؤشر بعد وقبل الرقمنة فيلاحظ أنها تساوي صفر أي أنها لم تحدث إطلاقاً.

الجدول 58: نتائج الاختبار لمؤشر PM لبنك

BBA		PM2 - PM1
Z		-,674 ^b
Signification	asymptotique	,500
(bilatérale)		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن $\text{Sig} > 0.05$ أي القيمة المحسوبة -0.674 أقل من القيمة الجدولية وبالتالي نقبل الفرضية الصغرية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر هامش الربح قبل وبعد الرقمنة بالنسبة لمصرف البركة الجزائري.

4.2. مؤشر منفعة الأصول

تتمثل الفرضيات المدروسة بالنسبة لهذا المؤشر فيما يلي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في منفعة الأصول قبل وبعد الرقمنة لمصرف البركة الجزائري.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في منفعة الأصول قبل وبعد الرقمنة لمصرف البركة الجزائري.

الجدول 59: الخصائص الوصفية لمؤشر منفعة الأصول لبنك البركة الجزائري

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
AU1	8	7,2588	3,41061	4,78	15,37
AU2	5	5,3700	,82198	4,17	6,39

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يوضح الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بكل من العينة الأولى والمتمثلة في مؤشر منفعة الأصول قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف البركة الجزائري والتي حجمها 08 بمتوسط 7.26، والعينة الثانية 05 مفردات بمتوسط 5.37 والتي تمثل مؤشر منفعة الأصول بعد الرقمنة بالنسبة لنفس المصرف، كما يوضح تشتت البيانات حول مركزها من خلال الانحراف المعياري والذي يساوي 3.41 بالنسبة للعينة الأولى و 0.82 بالنسبة للعينة الثانية أي أن هذه الأخيرة بياناتها أحسن تمركزاً مقارنة بالعينة الأولى التي تتميز ببياناتها بتشتت أكبر بكثير من العينة الأولى، كما يبين الجدول أن بيانات العينة الأولى تتراوح بين 4.78 و 15.37، أما العينة الثانية فتتراوح بياناتها بين 4.17 كأدنى قيمة للبيانات و 6.39 كأقصى قيمة.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 60: الاختبار الإحصائي لمؤشر منفعة الأصول لبنك البركة الجزائري

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	5 ^a	3,00	15,00
Rangs positifs	0 ^b	,00	,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ هناك 03 أنواع من الفروق تتمثل في:

- a. $AU2 < AU1$
- b. $AU2 > AU1$
- c. $AU2 = AU1$

يوضح الجدول الفروقات السالبة والتي توضح أن المؤشر AU بعد الرقمنة أقل منه قبل الرقمنة، فيلاحظ من خلال الجدول تفوق AU1 على AU2 بحيث تفوق عليه ب 5 مفردات حيث بلغ مجموع الرتب في هذه الحالة 15 رتبة بمتوسط 3 للرتبة الواحدة. أما الفروقات الموجبة يلاحظ أنها تساوي صفر أي أن المؤشر بعد الرقمنة لم يكن أكبر منه قبل الرقمنة، ونفس الشيء بالنسبة للرتب المتساوية.

الجدول 61: نتائج الاختبار لمؤشر AU لبنك

BBA

	AU2 - AU1
Z	-2,023 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,043

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن $Sig < 0.05$ أي القيمة المحسوبة -2.023 أكبر من القيمة الجدولية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر منفعة الأصول قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف البركة الجزائري.

5.3. مؤشر الرافعة المالية

تتمثل الفرضيات المدروسة بالنسبة لهذا المؤشر فيما يلي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل الرفع المالي قبل وبعد الرقمنة لمصرف البركة الجزائري.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل الرفع المالي قبل وبعد الرقمنة لمصرف البركة الجزائري.

الجدول 62: الخصائص الوصفية لمؤشر الرافعة المالية لبنك البركة الجزائري

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
EM1	8	9,1138	1,45475	7,72	11,84
EM2	5	10,5060	1,04030	9,46	12,17

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

يوضح الجدول المقابل الخصائص الوصفية المتعلقة بكل من العينة الأولى والمتمثلة في مؤشر الرفع المالي قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف البركة الجزائري والتي حجمها 08 بمتوسط 9.11، والعينة الثانية 05 مفردات بمتوسط 10.51 والتي تمثل مؤشر الرفع المالي بعد الرقمنة بالنسبة لنفس المصرف، كما يوضح تشتت البيانات حول مركزها من خلال الانحراف المعياري والذي يساوي 1.45 بالنسبة للعينة الأولى و 1.04 بالنسبة للعينة الثانية أي أن هذه الأخيرة بياناتها أحسن تمركزا مقارنة بالعينة الأولى التي تتميز ببياناتها بتشتت أكبر، كما يبين الجدول أن بيانات العينة الأولى تتراوح بين 7.72 و 11.84، أما العينة الثانية فتتراوح بياناتها بين 9.46 كأدنى قيمة للبيانات و 12.17 كأقصى قيمة.

الجدول 63: الاختبار الإحصائي لمؤشر الرافعة المالية لبنك البركة الجزائري

	N	Rang moyen	Somme des rangs
Rangs négatifs	0 ^a	,00	,00
Rangs positifs	5 ^b	3,00	15,00
Ex aequo	0 ^c		
Total	5		

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ هناك 03 أنواع من الفروق تتمثل في:

- a. $EM2 < EM1$
- b. $EM2 > EM1$
- c. $EM2 = EM1$

من خلال الجدول نلاحظ بالنسبة للفروق السالبة والتي تمثل بأن المؤشر EM بعد الرقمنة أقل منه قبل الرقمنة تساوي صفر بمجموع رتب صفر أي أنه لم يتفوق EM1 على EM2 في أي رتبة، ومنه أن المؤشر بعد الرقمنة لم يكن إطلاقا أقل منه قبل الرقمنة بالنسبة لمصرف البركة الجزائري.

بالنسبة للفروقات الموجبة والتي تعني أن المؤشر EM بعد الرقمنة كان أكبر منه قبل الرقمنة تساوي 05 بمجموع رتب 15 رتبة مقسومة على 5 مفردات متوسط كل منها 3، أي أن المؤشر بعد الرقمنة تفوق على قبل الرقمنة.

بالنسبة للفروقات المعدومة فإنها تساوي 0 أي أنه لم يتساوى المؤشر قبل الرقمنة مع المؤشر بعد الرقمنة إطلاقا.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية
خلال الفترة (2010-2022)

الجدول 64: نتائج الاختبار لمؤشر EM لبنك

BBA

	EM2 - EM1
Z	-2,023 ^b
Signification asymptotique (bilatérale)	,043

المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة $\text{Sig} < 0.05$ أي أن قيمة Z المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي نقوم برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر الرافعة المالية بعد الرقمنة بالنسبة لمصرف البركة الجزائري.

ثانيا: تحليل وتفسير نتائج الدراسة

من خلال النتائج التي تحصلنا عليها سابقا سنقوم بتحليل وتفسير تلك النتائج بالنسبة للمصارف الثلاث محل الدراسة

1. البنك الوطني الجزائري

من خلال النتائج التي تحصلنا عليها سابقا بخصوص المصرف الوطني الجزائري وبالنسبة لمؤشر العائد على حقوق الملكية فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح العائد على حقوق الملكية قبل الرقمنة، هذا يعني أن المصرف كان يحقق أرباحا من أموال المساهمين وإدارة حقوق الملكية قبل تطبيق الرقمنة أفضل، أي انخفاض في المؤشر خلال الفترة الأخيرة.

بحيث عرف المؤشر انخفاضا سنة 2018 بسبب زيادة الأعباء المالية، وذلك أنه مع تطبيق الرقمنة في المصرف جاءت معها تكاليف إضافية مرتبطة بالاستثمار في التكنولوجيا وتطوير الخدمات الرقمية، بالإضافة إلى ذلك أنفق المصرف في هذه السنة مبالغ كبيرة تتعلق بسداد الفوائد على السلفات التي طلبها المصرف وهو ما زاد من الأعباء المالية بشكل كبير، هذا الضغط المالي أدى إلى تراجع في قيمة المؤشر، كما إن زيادة رأس المال سنة 2018 من 41,6 مليار دينار في عام 2017 إلى 150 مليار دينار جزائري قد أتاح هذا التوجه تعزيزا للرؤوس المالية الصافية للمصرف دون تحقيق عوائد كافية بحيث رفعت حقوق الملكية مما قلل النسبة حتى مع تحقيق أرباح، وهذا بفضل دمج جزء من الاحتياطيات بلغت قيمتها 108.4 مليار دينار، وقد أتاح هذا التوجه تعزيزا للرؤوس المالية الصافية للمصرف دون تحقيق عوائد كافية، بالإضافة إلى أن استثمار رأس المال في الرقمنة والبنية التحتية تطلب فترة طويلة لتحقيق عوائد كافية لتعويض زيادة رأس المال.

كما أن إتباع سياسة صارمة لإدارة المخاطر والتي تركز على ضوابط قانونية وتنظيمية من أجل تحقيق التوازن بين المخاطرة والمردودية زاد المخصصات مما قلل صافي الأرباح رغم نمو القروض والإيرادات الأخرى مما أدى إلى تراجع قيمة المؤشر سنة 2019.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

انخفضت قيمة المؤشر في سنة 2020 أيضا، وذلك بسبب تأثرت أنشطة المصرف بشكل كبير بسبب جائحة كوفيد-19، بحيث انخفضت الإيرادات بشكل عام حيث تراجع النشاط الاقتصادي وتقلصت فرص الإقراض بسبب تأجيل سداد القروض وإعادة جدولة الديون، في إطار الإجراءات الاستثنائية والأحكام الاحترازية المفروضة من طرف مصرف الجزائر، والتي أدت أيضا إلى زيادة التكاليف الاحترازية من تقديم إعفاءات للعملاء المتضررين ومنح إجازات مدفوعة الأجر وتقديم هبة نقدية لصندوق التضامن الذي أحدثته السلطات العمومية لمكافحة فيروس كورونا كل هذه العوامل ساهمت في تقليص العوائد على رأس المال وبالتالي انخفض العائد على حقوق الملكية بشكل ملحوظ في هذه السنة.

أدت عملية إعادة الشراء من قبل الخزينة العمومية إلى تقليص محفظة القروض، وعادة ما يؤثر هذا النوع من العمليات على الإيرادات المستقبلية للمصرف، حيث يتم تقليص العوائد الناتجة عن القروض في المدى القصير، لهذا كانت العوائد على حقوق الملكية منخفضة نتيجة لهذه العملية والتي أثرت على العوائد المولدة من القروض.

شهد المصرف زيادة ملحوظة في الودائع خاصة الودائع لأجل، وهو ما ساعد في توفير السيولة الضرورية لتحقيق أرباح أكثر، هذه الزيادة في الودائع إلى جانب تنوع مصادر الدخل من خلال الرقمنة ساهمت في تحسن المؤشر، حيث بدأت الرقمنة في إظهار نتائج إيجابية في 2021 و 2022، حيث استفاد المصرف من التوسع في قاعدة العملاء التي تم استقطابها عبر خدمات المصارف الرقمية، هذا التحسن في تقديم الخدمات الرقمية وزيادة المشتركين في خدمات المصرف عن بعد ساعد في تحسين العوائد على رأس المال، كما أدت زيادة أسعار الفائدة إلى زيادة العوائد على القروض، هذا الارتفاع في العوائد ساعد في رفع العائد على حقوق الملكية بشكل ملحوظ، لكن بالرغم من كل هذا فقد

أما بالنسبة لمؤشر العائد على الأصول فإن النتائج بأنه أيضا توجد فروق ذات دلالة فروق ذات دلالة إحصائية لصالح العائد على الأصول قبل الرقمنة، هذا يشير إلى أن المصرف كان قادرا على استغلال أصوله بكفاءة لتحقيق الأرباح، مما يعني أن كل وحدة من الأصول كانت تولد عائدا أعلى، مما يشير إلى أن المصرف كان يدير محفظة الأصول بكفاءة عالية ويستثمر في قروض واستثمارات ذات جدوى اقتصادية كبيرة.

يعود ذلك لزيادة الأصول بدون عائد كافٍ، فارتفاع القروض وزيادة الاستثمارات في السوق النقدي والسندات الحكومية التي تعتبر أصولا منخفضة العائد أدى إلى تقليل العائد العام على الأصول، كما أن انخفاض التحويلات المالية من الخارج قلل من الإيرادات المتوقعة، بالإضافة إلى نمو الأصول بشكل أسرع من نمو الأرباح بسبب سياسة توزيع إضافي للقروض وكذا تزايد المخصصات كإجراء احترازي خفض صافي الأرباح مقابل نمو الأصول.

أثرت جائحة كورونا على مؤشر العائد على حقوق الملكية بالنسبة للمصرف سلبا بحيث أدت إلى انخفاض الإيرادات بشكل ملحوظ بسبب تقلصت الأنشطة الاقتصادية وقل الطلب على الخدمات المصرفية التقليدية، وتراجع حجم الودائع العملاء وخاصة ودائع القطاع العام والتي بلغت نسبة 29% بسبب الظروف الاقتصادية الصعبة، مما قلل من الموارد المتاحة للمصرف للإقراض أو الاستثمار، وكذا تأجيل سداد أقساط القروض وإعادة جدولة الديون الذي قلل من التدفقات النقدية الداخلة للمصرف، كل هذه العوامل مجتمعة أدت إلى تسجيل أدنى قيمة لمؤشر العائد على الأصول في 2020

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

لكن لوحظ تحسن طفيف للمؤشر في سنتي 2021 و2022 بحيث ارتفع حجم ودائع العملاء وخاصة الإيداعات لأجل، ما وفر سيولة إضافية مكنت المصرف من تقديم قروض جديدة وزيادة استثماراته، كما تم تقديم منتجات جديدة مثل الصيرفة الإسلامية وتقديم خدمات مصرفية رقمية مبتكرة مثل الخدمات المصرفية عن بعد مما زاد من عدد العملاء وأدى إلى تحسين الإيرادات من العمولات ورسوم الخدمات الرقمية التي جذبت شرائح جديدة من العملاء وزادت من تنوع مصادر الدخل، وكذا زيادة الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف الإدارية من خلال أتمتة العمليات وتقليل الحاجة إلى العمليات اليدوية وتحسن كفاءة استخدام الأصول، كما ساهم ارتفاع أسعار الفائدة في زيادة عوائد القروض والودائع مما أدى إلى تحسين الأرباح.

وتظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح **معدل الرفع المالي** قبل الرقمنة لمصرف BNA أي أنه كان يعتمد على المديونية في تمويل أصوله أكثر قبل الرقمنة مقارنة بأمواله الخاصة مما يشير إلى أن فعالية التمويل كانت أفضل أي استثمار الأموال المقترضة بشكل أفضل، كما يشير هذا المؤشر إلى الاعتماد على المديونية.

إن ارتفاع رأس المال خلال الفترة الأخيرة أدى إلى زيادة حقوق الملكية التي قللت من تأثير الرافعة المالية، كما أن تراجع القروض في سنة 2020 بسبب الأزمة الصحية وعمليات إعادة الشراء من الخزينة خفضت نسبة استخدام الدين لتمويل الأصول مما خفض الرافعة المالية، إن انخفاض معدل الرفع المالي يعكس تحولا نحو هيكل تمويلي أكثر تحفظا خلال فترة الرقمنة، وهو أمر إيجابي للحد من المخاطر.

أما بالنسبة لمؤشري **هامش الربح ومنفعة الأصول** فقد أظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفترتين قبل وبعد تطبيق الرقمنة، مما يعني أن الهامش الربحي ظل مستقرا نسبيا خلال المرحلتين.

إن استقرار مؤشر **هامش الربح** وعدم انخفاضه خلال الفترة 2018-2022 كبقية المؤشرات يرجع إلى قدرة المصرف على الحفاظ على توازن بين الإيرادات والمصاريف التشغيلية، حيث حقق فوائده من السوق النقدي في 2018 و2019 ساعدت على تعويض الانخفاض في العوائد الأخرى، بالإضافة إلى تعزيز مصادر الإيرادات من عمولات التأمين المصرفي في 2019 دعمت الهامش المصرفي، وأيضا تقليل المصاريف التشغيلية عبر التحول الرقمي خفف الضغط على المصاريف الإجمالية خلال السنوات الأخيرة، بالرغم من انخفاض قيمة المؤشر في سنة 2020 بسبب زيادة التكاليف الاحترازية والمخصصات أثناء الجائحة.

وبالنسبة لمؤشر **منفعة الأصول** فإنه رغم التغيرات الاقتصادية حافظ المصرف على استقرار نسبي في استخدام الأصول من خلال إدارة فعالة للسيولة وزيادة ودائع القطاع الخاص واستثمارها في أدوات مالية مربحة في 2020، وكذا تحقيق فوائده على الاستثمارات في سوق رأس المال في 2020 و2021، بالإضافة إلى استمرار النشاط التجاري الأساسي مثل شراء وبيع الأوراق المالية لتحقيق عوائد مستقر.

انتهج المصرف الوطني الجزائري العديد من الاستراتيجيات والإجراءات المختلفة من أجل تنويع وتطوير الخدمات المصرفية التي يقدمها لعملائه وابتكار خدمات جديدة من أجل تحقيق رغبة مختلف العملاء من مؤسسات وأفراد، وهذا من خلال سلسلة من

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

التدابير كان من أهمها: افتتاح الوكالات الرقمية للمصرف مزودة بموزعات أوتوماتيكية للأوراق المالية وشبائيك أوتوماتيكي للمصرف تضمن باقة من الخدمات في متناول الجميع، وتطوير الأنظمة المعلوماتية، وتوسيع شبكة الفضاءات الآلية للمصرف مما مكّنه من كسب ثقة عملائه واستقطاب عملاء جدد، مما أدى إلى تسجيل زيادة معتبرة في عدد المشتركين في خدمة المصرف عن بعد BNA.net وارتفاع العمليات المنجزة عبر الفضاءات الأوتوماتيكية وتسجيل زيادة في عدد البطاقات المصرفية وتسجيل حسابات جديدة تابعة لخدمة المصرف عن بعد.

كل هذه الإجراءات المتعلقة بالرقمنة ساعدت في استقطاب عملاء جدد، لكنها لم تترجم كليا إلى إيرادات إضافية كافية لتعويض الانخفاضات خلال الفترة 2018-2022 في المؤشرات: ROE و ROA و EM، بحيث أدى تطبيق الرقمنة منذ 2018 إلى زيادة التكاليف الأولية وانخفاض بعض المؤشرات، لكن الاستثمار في الرقمنة يعزز الربحية على المدى الطويل على عكس المدى القصير، بحيث بدأ التحسن في تلك المؤشرات لاحقا بداية من سنة 2021، حيث تساعد الرقمنة في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الربحية واستقطاب عملاء جدد، وزيادة الإيرادات من الخدمات الرقمية.

أي أن الرقمنة في المصرف الوطني الجزائري أثرا بشكل إيجابي على الأداء المالي للمصرف، لكن ليس بشكل كاف وكبير وذلك لأنها لا زالت تعتبر حديثة التطبيق بالنسبة للمصرف ولم تتقدم شوطا كبيرا في هذا الجانب، كما أن الأداء المالي للمصرف يتأثر بعوامل مختلفة ومن بينها الظروف الاقتصادية التي صادفت خلال نفس الفترة، أي أن التأثير الحقيقي للرقمنة يظهر على المدى الطويل وذلك من خلال تحسين كفاءة العمليات وتنويع الإيرادات، وزيادة قاعدة العملاء، ومع ذلك فإن تكاليف الاستثمار الأولية والتحديات التشغيلية المرتبطة بها تؤثر سلبا في البداية على الأداء، ولكن بمجرد تجاوز تلك المرحلة تظهر الرقمنة قدرتها على دعم المصرف في تحقيق أداء مالي مستدام ومنافسة قوية في السوق.

2. بنك السلام الجزائري

أما بالنسبة لمصرف السلام الجزائري فقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر العائد على حقوق الملكية بعد الرقمنة وكذلك بالنسبة لمؤشر الرافعة المالية فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر الرفع المالي بعد الرقمنة. إن الارتفاع في مؤشر العائد على حقوق الملكية خلال فترة بعد الرقمنة يرجع إلى عدة أسباب أهمها: زيادة رأسمال المصرف وتحسين إدارة حقوق المساهمين بحيث رفع رأس المال في 2019 و 2021 مما عزز حقوق الملكية وبالتالي وفر للمصرف قدرة أكبر على التوسع في تقديم القروض، هذا التوسع أدى إلى نمو الإيرادات التشغيلية وبالتالي تحسين العائد على حقوق الملكية. كما أنه بعد تطبيق الرقمنة في المصرف توسعت قاعدة العملاء بسبب الخدمات الرقمية التي جذبت شرائح جديدة من العملاء هذا أدى إلى نمو كبير في التمويلات والودائع وبالتالي ارتفاع الإيرادات التشغيلية، كما أن الرقمنة ساهمت في تحسين الكفاءة التشغيلية وخفضت التكاليف طويلة الأجل مما أدى إلى زيادة صافي الأرباح التي تعد المكون الرئيسي في حساب مؤشر العائد على حقوق الملكية.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

بالإضافة لجائحة كورونا سنة 2020 والتي فرض بسببها مصرف الجزائر مجموعة من الإجراءات الاحترازية على المصارف الجزائرية من بينها إعفاء المصارف من بناء وسادة الأمان خلال الجائحة، هذا ساعد في تقليل الالتزامات المالية غير المنتجة بالنسبة للمصرف، وكذا تقليل التكاليف التشغيلية بحيث انخفضا بنسبة 9% بفضل اتخاذ إدارة المصرف إجراءات لتخفيف المصاريف تماشيا مع تراجع الدخل، كما أدى نمو الإيرادات غير التقليدية بحيث قدمت الرقمنة إيرادات جديدة من الخدمات مثل المدفوعات الإلكترونية والتحويلات عبر نظام الدفع الآلي للمبالغ الكبرى ارتفعت حيث بلغت 47% سنة 2018، وكذا عمولات البطاقات مما عزز الربحية، وبالتالي أدى إلى تحسين الربحية الصافية مقارنة بحقوق الملكية، كل هذا ساعد المصرف على رفع قيمة المؤشر.

أما فيما يتعلق بمؤشر الرافعة المالية وزيادة الاعتماد على الديون والودائع لتمويل الأصول، فإن الرقمنة سهلت استقطاب ودائع العملاء بشكل كبير وتوسيع قاعدة المتعاملين وتنوع المنتجات وافتتاح فروع جديدة، مما أدى إلى زيادة نسبة الأصول الممولة بالودائع مقارنة بحقوق الملكية، وخاصة بعد جائحة كورونا بحيث ارتفع رصيد السيولة لدى المصرف نتيجة النمو المعتبر للودائع بشكل يفوق نمو محفظة التمويلات هذه الأخيرة التي عرفت ارتفاعا في تمويلات المؤسسات في حين انخفضت تمويلات الأفراد وذلك يعود لتوقف نشاط مصانع تركيب السيارات في الجزائر وعدم وفرة الكمية اللازمة لانجاز التمويلات الاستهلاكية المتوقعة لسنة 2020، بالإضافة إلى تحسين إدارة المخاطر من خلال إنشاء خلية لتسيير المخاطر وتحسين جودة القروض بعد الرقمنة ساهم في رفع الثقة لدى المودعين مما زاد حجم الأصول بشكل آمن.

كما أن برنامج إعادة تمويل المصارف سنة 2021 دعم السيولة الممنوح من المصرف المركزي مما أدى إلى زيادة الأصول المدعومة بالودائع والتمويلات مما عزز نسبة الأصول إلى حقوق الملكية.

أما بالنسبة لبقية المؤشرات والمتمثلة في مؤشر العائد على الأصول ومؤشر هامش الربح ومؤشر منفعة الأصول فقد أظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفترتين قبل وبعد الرقمنة أي أنها عرفت استقرار.

بالنسبة لمؤشر العائد على الأصول فيرجع لتأثير الأصول غير المنتجة مثل السيولة الزائدة نتيجة عمليات إعادة الشراء وتراجع تمويل الأفراد قلل من الكفاءة في استخدام الأصول، أما الأصول المنتجة مثل القروض نمت لكن بمعدل معتدل مقارنة بالأصول غير المنتجة كما انه خلال هذه الفترة لم يتم استثمار السيولة الزائدة الناجمة عن ارتفاع حجم الودائع في أصول منتجة أي عدم استخدامها بشكل فعال، كما أن القروض لدى الهيئات والمؤسسات المالية انخفضت بشكل كبير سنة 2018 نتيجة لاسترجاع مبلغ الودائع المكتسبة لدى مصرف محلي وكذا استرداد جزء من التمويل متوسط الأجل الممنوح لصالح مؤسسة مالية، كما أن نمو الإيرادات بعد الرقمنة كان متناسبا تقريبا مع نمو الأصول مما أدى إلى استقرار العائد على الأصول دون تغيرات جوهرية.

كما أن تخفيض الاحتياطي الإجباري وتخفيف القواعد الاحترازية سنة 2020 و 2021 زاد من حجم الأصول لكنه لم يرفع العائد بشكل كبير بسبب التحديات الاقتصادية بعد الجائحة.

أما مؤشر هامش الربح فيعود إلى استقرار العلاقة بين الإيرادات والمصاريف تم تحسين الكفاءة وخفض التكاليف مما يعكس ارتفاع معامل الكفاءة، لكنها قابلت ارتفاعا في المصاريف التشغيلية بسبب الاستثمار في الرقمنة وزيادة النشاط المصرفي، كما أن

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

زيادة السيولة الفائضة يمكن أن تزيد من التكاليف غير المنتجة (مثل الفوائد المدفوعة على الودائع) مما يقلل من هامش الربحية إذا لم تستغل هذه السيولة لزيادة العوائد، وعلى الرغم من نمو المصاريف التشغيلية حافظ المصرف على هامش ربح مستقر بسبب نمو الإيرادات التشغيلية، تباطؤ نمو التمويلات وتراجع الناتج المصرفي بسبب انخفاض التجارة الدولية أثر سلبا على صافي الأرباح لكنه حافظ على استقرار الأصول.

استقرار كفاءة استخدام الأصول أدى إلى استقرار مؤشر منفعة الأصول بحيث تم تحسين إدارة الأصول مثل الودائع والتمويلات، يؤدي نمو التمويلات لرفع حجم الأصول المنتجة للعوائد مما يعزز كفاءة استخدام الأصول مما يؤدي ذلك إلى تحسين منفعة الأصول، ومن جهة أخرى ارتفاع الودائع يزيد من الأصول الإجمالية وإذا لم تستخدم الودائع لتحقيق إيرادات كافية فإن المؤشر قد يتأثر سلبا بسبب انخفاض كفاءة استخدام الأصول، كما أن حجم النشاط التجاري ظل مستقرا نسبيا بالنسبة لحجم الأصول مما أدى إلى عدم وجود فروق معنوية في مؤشر منفعة الأصول.

نستنتج مما سبق أن مصرف السلام الجزائري حقق مكاسب طويلة الأجل من الرقمنة في تحسين الكفاءة والربحية لكن تأثيرها على بعض المؤشرات مثل معدل العائد على الأصول وهامش الربح يتطلب وقتا أطول للظهور بوضوح.

3. بنك البركة الجزائري

قد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشري العائد على الأصول ومنفعة الأصول قبل الرقمنة، أي أن المصرف خلال فترة قبل الرقمنة كان يتميز بكفاءة أعلى في إدارة أصوله وقدرة أكبر على تحقيق الأرباح من أصوله. قبل الرقمنة كان المصرف يعتمد على تمويلات مباشرة وودائع ثابتة لتشغيل الأصول بكفاءة، أما خلال فترة ما بعد الرقمنة انخفاض حجم التمويلات وتراجع الإيرادات المصرفية ساعد على انخفاض المؤشر، أدى انخفاض الأصول المنتجة مثل التمويلات وزادت الأصول غير المنتجة مثل السيولة المفرطة نتيجة البرامج التحفيزية والسياسات النقدية التيسيرية إلى تقليل العائد على الأصول وتقليل معدل دوران الأصول.

كما أظهرت النتائج بالنسبة لمؤشر الرافعة المالية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المؤشر بعد الرقمنة، أي اعتماد أكبر على المديونية في تمويل أصوله مقارنة بأمواله الخاصة.

يعود ذلك إلى تخفيض الاحتياطي الإجباري وبرامج إعادة تمويل المصارف سمحت بزيادة تمويل الأصول عن طريق الديون والودائع، كما أن تخفيض سعر الفائدة التوجيهي قلل من تكلفة التمويل بالودائع مما زاد من استخدام الدين بشكل أكبر مقارنة بحقوق الملكية، وكذا تراجع حقوق الملكية مقابل نمو الأصول، بالإضافة إلى زيادة الضغط الاقتصادي العالمي بسبب الأزمات دفعت المصارف إلى الاعتماد على التمويل بالودائع لتعويض تراجع الأصول الأخرى.

أما بالنسبة لمؤشر هامش الربح فقد بينت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، أي أن المؤشر عرف استقرار خلال الفترتين، إن زيادة رأس المال في بعض السنوات عوضت جزئيا أي تغييرات في الأرباح الصافية، كما أنه كان هناك توازن بين الإيرادات

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

والمصارف، بحيث في كلتا الفترتين قبل وبعد الرقمنة كانت المصارف التشغيلية تنمو بمعدل متناسب مع الإيرادات، كما أن ارتفاع الإيرادات المصرفية في 2018 قابلته زيادة المصارف التشغيلية مما حافظ على هامش الربح، وانخفاض الناتج المصرفي في سنة 2020 قابلته تخفيضات في المصارف التشغيلية مما أدى إلى استقرار هامش الربح دون تغييرات كبيرة، كما أن استئناف الأنشطة الاقتصادية بعد الأزمة عزز الإيرادات التشغيلية لكنه لم يحدث تغييرات جوهرية.

نستنتج مما سبق أن تأثير الرقمنة على أداء مصرف البركة الجزائري كان محدودا ولم يظهر بشكل واضح، بحيث لم تكن هناك نتائج إيجابية بالنسبة للمصرف، وبالرغم من تقديم خدمات مصرفية رقمية، فإن تحقيق نتائج إيجابية على ربحية المصرف يتطلب وقتا، وخاصة على محفظة التمويلات التي تعتبر من أهم مصادر الإيرادات لدى المصرف، بحيث قد يحتاج العملاء فترة للتأقلم مع هذه الخدمات وثقة أكبر بالمنصات الرقمية للتمويل، بالإضافة إلى نقص التكامل بين الرقمنة والتسويق، بحيث أنه إذا لم ترفق الخدمات الرقمية بحملات تسويقية مكثفة لتشجيع العملاء على طلبها، قد لا تحقق الرقمنة التأثير المطلوب في تحفيز الإقبال على خدمات المصرف.

وبالتالي فإن المصرف مازال بحاجة لتكثيف جهوده وخلق إستراتيجية تعمل على تنمية قدرته في توظيف أمواله من جهة، ووضع خطة إستراتيجية من أجل التسويق لخدماته المصرفية الرقمية من جهة أخرى بهدف استقطاب عدد أكبر من العملاء وبالتالي نمو حجم التمويلات وحجم الودائع.

بعد تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها نستنتج أن تأثير الرقمنة على الأداء المالي يظهر على المدى الطويل، بحيث أن المصارف محل الدراسة لم تتأثر بشكل مباشر بتطبيق الخدمات الرقمية بالرغم من أنها ساهمت في جذب العملاء، لكن تأثيرها كان محدودا، وأن الأداء المالي للمصارف تأثر أيضا بشكل غير مباشر بالعديد من المتغيرات مثل: تغيرات أسعار النفط ومستويات التضخم و جائحة كورونا والأزمة الأوكرانية الروسية، والأنظمة والقواعد المطبقة من طرف المصرف المركزي والتي تتعلق بنشاط المصارف مثل النظام رقم 18-03 المؤرخ في 04 نوفمبر والمتعلق بالحد الأدنى لرأسمال المصارف والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر والذي يهدف إلى رفع الحد الأدنى لرأس المال المستحق من طرف المصارف والمؤسسات المالية، إعادة ضبط توجه السياسة النقدية مع دعم أدوات الإشراف من خلال مجموعة من الإجراءات التي تهدف بشكل أساسي لدعم الشركات المنتجة للسلع والخدمات، فقد قام على وجه الخصوص بتخفيف الإطار النقدي وتيسير غير مسبق لبعض المعايير الاحترازية كتخفيض الاحتياطي الإجباري في فيفري 2021 إلى 2% و إعفاء المصارف من بناء وسادة الأمان وإعادة جدولة ديون عملائها... كل هذا من أجل مواجهة الآثار السلبية للوباء وضمان تمويل الاقتصاد الوطني المتأثر بالتداعيات الاقتصادية للأزمة الصحية، وبالرغم من كل هذا حافظت المصارف على أداء مستقر بشكل عام.

الفصل الثالث: واقع الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

خلاصة الفصل الثالث:

يبرز الفصل التطبيقي أهمية دراسة دور رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية، حيث تم تسليط الضوء على تطور المنظومة المصرفية في الجزائر ومدى قدرتها على مواكبة التحولات الرقمية التي أصبحت جزءاً أساسياً من العمليات المصرفية الحديثة، تناول الفصل بشكل معمق واقع الخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر، ومدى تأثير الرقمنة على الكفاءة التشغيلية واستدامة الخدمات المصرفية.

تمحورت الدراسة التطبيقية حول تحليل الأداء المالي لمجموعة من المصارف الجزائرية كنماذج عملية لتقييم تأثير الرقمنة، وشملت الدراسة المصرف الوطني الجزائري الذي يمثل المصارف الحكومية، ومصرف السلام الجزائري ومصرف البركة الجزائري، اللذين يعكسان تجربة المصارف الخاصة والمصارف المختلطة في الجزائر، وقد تم التطرق إلى أسباب اختيار هذه المصارف ضمن عينة الدراسة، كما وفرت هذه الدراسة الشمولية فهماً أعمق لتباين دور الرقمنة بناء على طبيعة نشاط المصارف واستراتيجياتها التشغيلية.

تمت دراسة الموضوع التطرق لتطور النظام المصرفي الجزائري وأهم الإصلاحات التي تمت عليه إلى غاية يومنا هذا، ثم عرض واقع الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة في المصارف الجزائرية ودورها في النشاط المصرفي، كما تم تقييم الأداء المالي لتلك المصارف من خلال نموذج العائد على حقوق الملكية وتحليل وتفسير مؤشرات، ثم تمت دراسة دور الرقمنة في الأداء المالي من خلال دراسة هذا الأخير خلال فترتين مختلفتين قبل وبعد تطبيق الرقمنة على الخدمات في المصارف.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة أبرزها أن دور الرقمنة وأثرها يظهر على المدى الطويل في المصارف وأنه يحتاج لفترة طويلة لكي تظهر نتائج الإيجابية وبالتالي تحقيق عوائد من هذه الأخيرة للمصرف.

الخاتمة العامة

خلاصة عامة:

شهدت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في القطاع المصرفي على مستوى العالم، حيث أصبحت التكنولوجيا الرقمية عاملاً محورياً في إعادة تشكيل الخدمات المصرفية وتحقيق التكامل بين الأداء المالي والتقنيات الحديثة، وقد دفع هذا التحول الرقمي المصارف إلى تبني استراتيجيات مبتكرة تهدف إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، وتعزيز رضا العملاء، مما ساهم في تغيير جذري لطبيعة العلاقة بين العملاء والمؤسسات المالية.

وفي القطاع المصرفي الجزائري برزت رقمنة الخدمات المصرفية كأداة ضرورية للتعامل مع التحديات الاقتصادية والاجتماعية المختلفة، بما في ذلك الحاجة إلى تحسين الشمول المالي وتعزيز الاستجابة السريعة للمتغيرات الاقتصادية، بحيث يمثل الانتقال إلى الرقمنة نقطة تحول مهمة للمصارف الجزائرية، حيث فتح الباب أمام تحسين أساليب العمل وتعزيز الشفافية، إلى جانب تمكين العملاء من الوصول إلى الخدمات بشكل أسرع وأكثر كفاءة، ومع ذلك فإن هذا الانتقال لم يكن خالياً من التحديات، إذ واجهت المصارف عقبات تتعلق بتطوير البنية التحتية التكنولوجية، وتكييف الأنظمة الإدارية مع المتطلبات الرقمية الجديدة، وتحقيق التوازن بين تكاليف الاستثمار في التكنولوجيا والعوائد المتوقعة منها، وسط هذه التحولات كان من الضروري دراسة العلاقة بين رقمنة الخدمات المصرفية وتحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية لفهم مدى تأثير هذه العمليات على تحقيق النمو والاستدامة في القطاع المصرفي.

تعد عملية تقييم الأداء المالي للمصارف من الركائز الأساسية لفهم مدى كفاءتها وقدرتها على تحقيق أهدافها الإستراتيجية في ظل التغيرات الاقتصادية المتسارعة، يساعد هذا التقييم في توفير صورة واضحة حول مستوى الربحية، إدارة المخاطر، واستخدام الموارد المالية بكفاءة، مما يدعم اتخاذ قرارات إستراتيجية مدروسة، وفي هذا الإطار تبرز أهمية الخدمات المصرفية الرقمية كعامل داعم لتعزيز الأداء المالي، حيث تساهم في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تقنيات رقمية، تحسين إدارة العمليات المالية، وتعزيز الإيرادات عبر توسيع قاعدة العملاء، بالإضافة إلى ذلك تتيح الرقمنة للمصارف تطوير أدوات تحليل البيانات المالية بشكل أكثر دقة وسرعة، مما يساعد على تحسين اتخاذ القرارات المالية وتقييم الأداء بشكل مستمر، بالتالي تشكل الخدمات الرقمية محوراً رئيسياً لدعم التقييم المالي الفعال، مما يعزز استدامة القطاع المصرفي وقدرته على مواجهة التحديات المستقبلية.

من خلال ما سبق حاولت هذه الدراسة التطرق إلى دور الخدمات المصرفية الرقمية في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية من خلال تقييم الأداء المالي لهذه الأخيرة والمعنية بالدراسة عن طريق تحليل وتفسير مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية، ومن خلال عرض الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف المصارف الجزائرية، ومن ثم المقارنة بين أداء هذه الأخيرة قبل وبعد تبني الرقمنة وتقديم الخدمات المصرفية الرقمية، وذلك بالاعتماد على اختبارات إحصائية من أجل نتائج أكثر دقة وموضوعية.

نتائج الدراسة: وفي الأخير توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج المتعلقة بالجانب النظري والجانب التطبيقي على حد سواء، نوجزها فيما يلي:

النتائج النظرية: في إطار تحليل الجانب النظري تم التوصل إلى:

- أن الأداء المالي يعكس قدرة المصارف على استخدام الموارد بكفاءة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية، مما يجعله محورياً أساسياً لنجاحها.

- تطور الأداء المالي مع تغير الظروف الاقتصادية والسياسية والتنظيمية، بحيث أصبح لا يقتصر على الجوانب المحاسبية، بل يشمل الجوانب الاقتصادية والسوقية التي تتيح فهما أعمق لأداء المؤسسات المصرفية وغير المصرفية.
- أداة لتحليل الانحرافات وتحسين العمليات بحيث يتيح تقييم الأداء المالي تشخيص الفجوات بين الأهداف والنتائج الفعلية مع وضع خطط تصحيحية لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- يساهم التقييم الجيد للأداء المالي في زيادة الشفافية وثقة المستثمرين والعملاء، مما يعزز مكانة المصرف في السوق، كما يعتبر أساس لاتخاذ القرارات الإستراتيجية بحيث يوفر التقييم بيانات دقيقة وموثوقة تدعم الإدارة في اتخاذ قرارات صائبة تعزز من استدامة الأرباح والربحية.
- يساعد تقييم الأداء المالي في تحسين إدارة الموارد وتقليل المخاطر وضمان استمرارية المصارف في مواجهة التحديات الاقتصادية.
- إن الأدوات التقليدية مثل التحليل المالي ومؤشرات النسب المالية تعد حجر الأساس في تقييم الأداء المالي، فهي تقدم فهما عميقا للهيكل المالي للمصرف وتمكن من رصد التغيرات على مر الزمن وتحدد المشكلات المالية تقدم إشارات أولية حول سلامة الوضع المالي، وبالرغم من أهميتها إلا أنه يعاب عليها من جانب أنها تركز بشكل كبير على الماضي ولا تعكس قيمة المصرف المستقبلية أو قدرته على تحقيق قيمة مضافة، كما أنها تعتمد على البيانات المحاسبية التقليدية التي قد تكون محدودة في قدرتها على تقديم صورة شاملة عن أداء المصرف..
- ظهرت الأدوات الحديثة كاستجابة لنواقص الأدوات التقليدية، بحيث تقدم منظورا جديدا للأداء المالي من خلال التركيز على خلق القيمة للمالكين والمساهمين، تظهر هذه الأدوات كيفية تحقيق المصرف عوائد تتجاوز تكلفة رأس المال المستخدم مما يبرز أهميتها في اتخاذ قرارات إستراتيجية مستدامة.
- تقدم نماذج تقييم الأداء المالي طريقا متكاملا لتقييم الأداء للمصارف والمؤسسات بصفة عامة، فهي لا تقتصر على المؤشرات المالية فقط بل تتوسع لتشمل الجوانب التشغيلية والعملاء والابتكار، والجانب التنظيمي، أي أنها تجمع بين الجوانب المالية وغير المالية هذا التكامل يجعلها أدوات شاملة تدعم التحسين المستمر.
- إن استخدام الأدوات الحديثة والنماذج المتكاملة يعكس التحول نحو قياس الأداء بطريقة شاملة تأخذ بعين الاعتبار الأهداف المالية وغير المالية للمنظمات، حيث أنه في ظل المنافسة المتزايدة تحتاج المصارف إلى أدوات ونماذج تتيح لها رؤية متعددة الأبعاد تساعد على تحقيق التوازن بين الربحية والاستدامة، مما يساعد الإدارة على تحديد أولوياتها وتخصيص الموارد بكفاءة وضمان تحقيق الأهداف قصيرة وطويلة الأجل.
- تعتبر الأزمة المالية العالمية لعام 2008 من أهم أسباب لجوء العالم للتكنولوجيا المالية بحيث كشفت أوجه القصور في النظام المصرفي التقليدي الذي عجز عن مواكبة التغيرات الاقتصادية العالمية والاستجابة لمتطلبات العملاء المتزايدة، مما أدى إلى البحث عن حلول مبتكرة للتعامل مع هذه التحديات وكان ذلك مدخلا رئيسيا للتوجه نحو التكنولوجيا المالية.
- ساعدت التكنولوجيا المالية في تسريع التحول من العمليات التقليدية إلى الخدمات الرقمية، مما أتاح للمصارف تقديم حلول متطورة مثل المدفوعات الرقمية والإقراض عبر الإنترنت وتحويل الأموال عبر التطبيقات الذكية.

- أدت التكنولوجيا المالية إلى تقليل الاعتماد على الفروع الفعلية من خلال تقديم خدمات مصرفية يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت والتطبيقات الذكية، مما ساهم في خفض التكاليف وزيادة الكفاءة التشغيلية.
- ساعدت التكنولوجيا المالية تمكين الابتكار المالي بحيث للمصارف تطوير منتجات وخدمات مبتكرة تلبي الاحتياجات المتغيرة للعملاء مثل المحافظ الإلكترونية والخدمات المصرفية الآلية والاستثمارات الرقمية.
- ساهمت التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الخدمات المصرفية لتشمل الأفراد في المناطق النائية أو الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية، مما عزز الشمول المالي من خلال تقديم حلول رقمية سهلة ومتاحة.
- مكنت التكنولوجيا المالية من تحسين أمان المعاملات المصرفية من خلال تقنيات التشفير وتقديم تجربة أكثر كفاءة للعملاء من خلال أتمتة العمليات المصرفية وتحسين سرعة تنفيذها.
- تلعب التكنولوجيا المالية دوراً محورياً في تطوير القطاع المالي والمصرفي من خلال تحسين الكفاءة وخفض التكاليف وتعزيز الشمول المالي، وبالرغم من ذلك تواجه تحديات خلق بيئة تنظيمية متجانسة وكذا المنافسة القوية ومخاطر قد تنجم عن الأخطاء البشرية وسوء الاستخدام، مما يتطلب وضع أطر تنظيمية فعالة لضمان استدامة القطاع وحماية العملاء.
- تساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تحسين كفاءة أنظمة الدفع وتقليل مخاطر العمليات التقليدية من خلال تسريع التحويلات المالية وتقليل فترات التحصيل، مما يعزز السيولة النقدية للمصارف ويخفض التكاليف التشغيلية ويدعم الانتقال إلى اقتصاد غير نقدي، كما تعمل على تحسين الشفافية والاستقرار المالي وجذب المزيد من العملاء مما يرفع من تنافسية المصارف ويحسن الأداء المالي بشكل عام.

النتائج التطبيقية: في إطار تحليل الجانب التطبيقي تم التوصل إلى:

- تطور المنظومة المصرفية الجزائرية من نظام تقليدي موجه بالكامل من الدولة إلى نظام أكثر تحراً وانفتاحاً على السوق، مع التركيز على إصلاحات هيكلية لتعزيز الكفاءة المالية والاندماج في الاقتصاد العالمي.
- التحول التدريجي نحو الرقمنة وتحديث الخدمات المصرفية لمواكبة التحديات العالمية وتحقيق الشمول المالي، مع الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لتعزيز الكفاءة والابتكار في القطاع المصرفي.
- يسعى النظام المصرفي الجزائري إلى إطلاق العملة الرقمية الجزائرية (الدينار الرقمي) كوسيلة دفع رقمية تصدرها وتديرها وتراقبها مؤسسة مصرف الجزائر، مما يعزز من تنوع أشكال العملة النقدية ويدعم التكامل بين الشكل المادي والرقمي للعملة.
- يضع القانون الجزائري إطاراً قانونياً يدعم التحول نحو التعاملات المالية الرقمية وتقليل الاعتماد على النقد المادي، مما يواكب التوجهات العالمية في القطاع المصرفي.
- تسعى الجزائر إلى تحسين أنظمة الدفع وتعزيز الأمان بحيث يوسع القانون مهمة مصرف الجزائر لتشمل مراقبة وضمان سلامة أنظمة الدفع والتسوية المالية، بالإضافة إلى تعزيز الأمن الإلكتروني لتلك النظم.
- تعزيز رقمنة وسائل الدفع بحيث يدعم القانون استخدام أي أدوات تكنولوجية لتحويل الأموال كوسائل دفع، بما يشمل العملات الرقمية والإلكترونية، كما يهدف القانون إلى تحسين العمل المصرفي عبر التنسيق بين المصارف والمؤسسات المالية لتحسين تقنياتها

وتبني التكنولوجيا الحديثة، تحسين تجربة العملاء بحيث يلزم القانون المصارف بوضع أدوات ووسائل دفع ملائمة تحت تصرف العملاء، مما يرفع مستوى الخدمة المصرفية ويزيد من رضا العملاء، كما ينص على ضرورة انخراط جميع هيئات القروض في مركزة المخاطر، مما يسهم في تعزيز الشفافية وتحسين إدارة القروض.

- انفتاح القطاع المصرفي الجزائري على التكنولوجيا العالمية يعكس رغبة الجزائر في مواكبة التحولات الاقتصادية والتقنية العالمية من خلال تطوير النظام المصرفي واعتماده على أحدث الوسائل التكنولوجية، كما يهدف إلى تعزيز الديناميكية الاقتصادية من خلال تحديث بنيته وتعزيز تنافسيته على المستوى المحلي والدولي.

- سعت المصارف الجزائرية إلى تطبيق الرقمنة في معاملاتها من خلال تقديم خدمات رقمية لعملائها من بين أهم هذه المصارف هي: المصرف الوطني الشعبي، مصرف السلام الجزائري ومصرف البركة الجزائري.

- يقدم المصرف الوطني الجزائري مجموعة من الخدمات المصرفية الرقمية تتمثل في: خدمة المصرف عن بعد، خدمة الدفع بدون تلامس (WIMPAY-BNA)، خدمة الدفع الإلكتروني، خدمة البطاقات المصرفية، خدمة طلب التمويل عن بعد، خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت، كل هذه ساهم في زيادة عدد الأفراد المنخرطين في خدمة المصرف عن بعد، وارتفاع العمليات المنجزة عبر الفضاءات الأوتوماتيكية وتسجيل زيادة في عدد البطاقات المصرفية وتسجيل حسابات جديدة تابعة لخدمة المصرف عن بعد.

- عمل مصرف السلام الجزائري على تقديم خدمات متنوعة تعمل على جذب العملاء من تطبيق الرقمنة، تتمثل أهم هذه الخدمات في: خدمة المصرف عن بعد، التطبيق الهاتفي المصرفي، والبطاقات المصرفية المتنوعة والمتطورة، كل هذا ساهم في ارتفاع قيمة التحويلات عبر نظام الدفع الآلي.

- يعتبر مصرف البركة الجزائري من أوائل المصارف التي سارعت نحو مبادرة التحول الرقمي، بحيث يقدم هذه المصرف مجموعة من الخدمات الرقمية المتمثلة في: البركة نت للأفراد، الرسائل القصير للبركة، البركة E-pay، تطبيق AL BARAKA DZ، البركة سمارت SMART، بطاقة CIB البركة.

- مكنت ديناميكية المصرف الوطني الجزائري المنتهجة في استقطاب المتعاملين الجدد من خلال تطبيق الخدمات الرقمية خلال السنوات الأخيرة من ارتفاع حجم الموارد المالية المجمعة واستقطاب تدفقات إضافية من إيداعات العملاء، وكذا تسجيل نمو في القروض الممنوحة لعملاء.

- انعكست الانجازات التي قام بها مصرف السلام الجزائري في التطور الملحوظ لكافة المنتجات والخدمات المقدمة والتي أتاحت خدمة العملاء بطرق أكثر تنوعا وبفعالية ومرونة أكبر من أي وقت مضى، مما أدى زيادة الموارد المالية المجمعة لصالح المصرف وارتفاع التمويلات الممنوحة للعملاء، بفضل توسيع قاعدة عملاء المصرف وكذا ولوج قطاع التجزئة والأفراد وتنوع المنتجات وافتتاح فروع جديدة.

- بالنسبة لمصرف البركة الجزائري فإن تقديم خدمات رقمية ساعد في تسهيل الإيداع وسحب الأموال، مما شجع العملاء على استخدام المصرف بشكل أكبر، وزيادة ثقة وولاء العملاء في المصرف بسبب التحسن في تقديم الخدمات خاصة الرقمية وبالتالي زيادة تدفق الودائع.

- أما بالنسبة لتمويلات العملاء لمصرف البركة الجزائري فقد انخفضت وهذا يدل على ضعف خدمات التمويل والاستثمار التي يقدمها المصرف، فيما يتعلق بالمنصات الالكترونية وعدم فعاليتها في توفير آليات الدفع وتقديم العروض للعملاء، أي أن تحقيق نتائج إيجابية على محفظة التمويلات يتطلب وقتا بالنسبة لمصرف البركة الجزائري بحيث من الممكن أن عملاء المصرف قد يحتاجون فترة للتأقلم مع هذه الخدمات وثقة أكبر بالمنصات الرقمية للتمويل، أو نقص التكامل بين الرقمنة والتسويق.
- يعتبر نموذج العائد على حقوق الملكية من أهم نماذج تقييم الأداء المالي للمصارف بحيث يدرس الأداء المالي للمصرف من جانبين مهمين: جانب كفاءة الأرباح وجانب كفاءة التكاليف.
- يتفوق مصرف البركة الجزائري على المصرفين الآخرين في مؤشر العائد على حقوق الملكية وفي مؤشر هامش الربح وفي مؤشر الرافعة المالية، مما يدل على كفاءة عالية في توليد الأرباح للمساهمين والاحتفاظ بجزء كبير من الإيرادات كأرباح؛ إلا أنه يتمتع بمعدل رافعة مالية أعلى نسبيا مما يعني أنه يعتمد بشكل أكبر على الاقتراض.
- يتفوق مصرف السلام الجزائري من حيث مؤشر العائد على الأصول وفي مؤشر كفاءة استخدام الأصول مما يشير إلى استخدامه الفعال للأصول لتحقيق الإيرادات ولديه أدنى رافعة مالية مما يجعله الأكثر استقرارا ماليا وأقل اعتمادا على الديون.
- أما المصرف الوطني الجزائري أدائه معتدل ومستقر نسبيا لكنه ليس الأفضل في أي من المؤشرات مقارنة بالمصارف الأخرى.
- بالمقارنة بين المصارف الثلاث فإن مصرف البركة الجزائري يعد الأفضل من حيث تحقيق العوائد العالية للمساهمين ولكنه يحمل مخاطر أعلى نسبيا بسبب اعتماده الأكبر على الرافعة المالية، أما مصرف السلام الجزائري يعتبر الأفضل من حيث التوازن بين الكفاءة والاستقرار المالي حيث يتميز باستخدام فعال للأصول واستقرار مالي بسبب اعتماده الأقل على الاقتراض.
- حسب اختبار ويلكوكسن بالنسبة للمصرف الوطني الجزائري فإن النتائج تشير إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح قبل الرقمنة بالنسبة لمؤشر العائد على حقوق الملكية ومؤشر العائد على الأصول ومؤشر الرافعة المالية.
- أما بالنسبة لمؤشر هامش الربح ومؤشر منفعة الأصول فإن النتائج تشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المؤشرين قبل وبعد تطبيق الخدمات الرقمية، أي تحقيق استقرار في قيمة مؤشرين خلال الفترتين.
- كل الإجراءات المتعلقة بالرقمنة التي قام بها المصرف الوطني الجزائري ساهمت في استقطاب عملاء جدد، لكنها لم تترجم كليا إلى إيرادات إضافية كافية لتعويض الانخفاضات خلال الفترة 2018-2022 في المؤشرات: ROE و ROA و EM.
- إن الاستثمار في الرقمنة يعزز الربحية على المدى الطويل على عكس المدى القصير، بحيث بدأ التحسن في المؤشرات: ROE و ROA و EM لاحقا بداية من سنة 2021، حيث تساعد الرقمنة في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الربحية واستقطاب عملاء جدد، وزيادة الإيرادات من الخدمات الرقمية.
- أي أن الرقمنة في المصرف الوطني الجزائري أثرت بشكل إيجابي على الأداء المالي للمصرف، لكن ليس بشكل كاف وكبير وذلك لأنها لا زالت تعتبر حديثة التطبيق بالنسبة للمصرف ولم تتقدم شوطا كبيرا في هذا الجانب، كما أن الأداء المالي للمصرف يتأثر بعوامل مختلفة ومن بينها الظروف الاقتصادية التي صادفت خلال نفس الفترة.

- أن التأثير الحقيقي للرقمنة يظهر على المدى الطويل وذلك من خلال تحسين كفاءة العمليات وتنويع الإيرادات، وزيادة قاعدة العملاء، ومع ذلك فإن تكاليف الاستثمار الأولية والتحديات التشغيلية المرتبطة بها تؤثر سلبا في البداية على الأداء، ولكن بمجرد تجاوز تلك المرحلة تظهر الرقمنة قدرتها على دعم المصرف في تحقيق أداء مالي مستدام ومنافسة قوية في السوق.
- بالنسبة لمصرف السلام الجزائري فإن النتائج حسب اختبار ويلكوكسن تشير إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر العائد على حقوق الملكية ومؤشر الرافعة المالية بعد تطبيق الرقمنة في المصرف.
- كما تشير النتائج حسب نفس الاختبار بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في باقي المؤشرات: مؤشر العائد على الأصول، مؤشر هامش الربح، مؤشر منفعة الأصول.
- إن مصرف السلام الجزائري حقق مكاسب طويلة الأجل من الرقمنة في تحسين الكفاءة والربحية لكن تأثيرها على بعض المؤشرات مثل معدل العائد على الأصول وهامش الربح يتطلب وقتا أطول للظهور بوضوح.
- أما بالنسبة لمصرف البركة الجزائري وحسب اختبار ويلكوكسن فقد أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر العائد على الأصول ومؤشر منفعة الأصول قبل الرقمنة، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر الرافعة المالية بعد الرقمنة.
- أما بالنسبة لمؤشري العائد على حقوق الملكية ومؤشر هامش الربح فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المؤشرين قبل وبعد تطبيق الرقمنة.
- إن تأثير الرقمنة على أداء مصرف البركة الجزائري كان محدودا ولم يظهر بشكل واضح، بحيث لم تكن هناك نتائج إيجابية بالنسبة للمصرف، وبالرغم من تقديم خدمات مصرفية رقمية، فإن تحقيق نتائج إيجابية على ربحية المصرف يتطلب وقتا، وخاصة على محفظة التمويلات التي تعتبر من أهم مصادر الإيرادات لدى المصرف.
- بشكل عام إن تأثير الرقمنة على الأداء المالي يظهر على المدى الطويل، بحيث أن المصارف محل الدراسة لم تتأثر بشكل مباشر بتطبيق الخدمات الرقمية بالرغم من أنها ساهمت في جذب العملاء، لكن تأثيرها كان محدودا.
- إن الأداء المالي للمصارف يتأثر أيضا بشكل غير مباشر بالعديد من المتغيرات مثل: تغيرات أسعار النفط ومستويات التضخم و جائحة كورونا والأزمة الأوكرانية الروسية، والأنظمة والقواعد المطبقة من طرف المصرف المركزي والتي تتعلق بنشاط المصارف.

مناقشة فرضيات الدراسة: بناء على النتائج التي تم التوصل إليها، سنقوم بمناقشة فرضيات الدراسة، كما يلي:

مناقشة الفرضية الأولى: من خلال اختبار الفرضية الثانية والتي مفادها أن التكنولوجيا المالية تساهم في رقمنة الخدمات المصرفية وذلك من خلال تطوير العمل المصرفي وتحديث الخدمات المقدمة للعملاء وابتكار خدمات جديدة تلي حاجيات العملاء.

تؤكد التكنولوجيا المالية دورها الحيوي في رقمنة الخدمات المصرفية من خلال تطوير العمليات المصرفية وتبسيطها، مما يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف، كما تتيح هذه التكنولوجيا تحديث الخدمات المقدمة للعملاء عبر تسهيل الوصول إلى الخدمات بشكل أسرع وأكثر أمانا، بالإضافة إلى ذلك تلهم التكنولوجيا المالية ابتكار خدمات جديدة تلي تطلعات العملاء المتزايدة

وتعزز من تجربتهم مثل الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية، المدفوعات الإلكترونية، والاستشارات الرقمية، مما يساهم في تعزيز ولاء العملاء وزيادة التنافسية في القطاع المصرفي. وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

مناقشة الفرضية الثانية: من خلال اختبار الفرضية الثالثة والتي مفادها أن أهم أنواع الخدمات المصرفية الرقمية التي يمكن اعتمادها بالنسبة للمصارف هي التطبيقات الذكية التي يمكن تحميلها على الهواتف النقالة.

إن التطبيقات الذكية على الهواتف النقالة تعد من أهم أنواع الخدمات المصرفية الرقمية التي يمكن للمصارف اعتمادها من خلال قدرتها على تقديم خدمات مصرفية مريحة وسريعة للعملاء، فالتطبيقات الذكية تتيح للمستخدمين الوصول إلى حساباتهم وإجراء عمليات مثل التحويلات، دفع الفواتير، التحقق من الرصيد، وحتى طلب القروض بسهولة من أي مكان وفي أي وقت، كما توفر هذه التطبيقات تجربة مستخدم مخصصة، من خلال تقديم تنبيهات وإشعارات عن العمليات المالية، وعروض مصممة خصيصا لكل عميل، علاوة على ذلك تساهم التطبيقات الذكية في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير خدمات مصرفية لمناطق يصعب فيها الوصول إلى الفروع التقليدية، مما يجعلها أداة رئيسية في رقمنة القطاع المصرفي. وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

مناقشة الفرضية الثالثة: والتي مفادها أن باشرت المصارف الجزائرية المعنية بالدراسة بتقديم خدمات مصرفية رقمية خلال الفترة (2010-2022).

بدأت المصارف الجزائرية المعنية بالدراسة بإطلاق خدمات مصرفية رقمية خلال سنة 2017 وباشرت تطبيقها بداية من سنة 2018، كما أن هذه المصارف تقدم خدمات رقمية متنوعة وتمثل أهمها في:

- يقدم المصرف الوطني الجزائري مجموعة من الخدمات المصرفية الرقمية تتمثل في: خدمة المصرف عن بعد، خدمة الدفع بدون تلامس (WIMPAY-BNA)، خدمة الدفع الإلكتروني، خدمة البطاقات المصرفية، خدمة طلب التمويل عن بعد، خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت.
- عمل مصرف السلام الجزائري على تقديم خدمات متنوعة تعمل على جذب العملاء من تطبيق الرقمنة، تتمثل أهم هذه الخدمات في: خدمة المصرف عن بعد، التطبيق الهاتفي المصرفي، والبطاقات المصرفية المتنوعة والمتطورة.
- يعتبر مصرف البركة الجزائري من أوائل المصارف التي سارعت نحو مبادرة التحول الرقمي، بحيث يقدم هذه المصرف مجموعة من الخدمات الرقمية المتمثلة في: البركة نت للأفراد، الرسائل القصير للبركة، البركة E-pay، تطبيق AL BARAKA DZ ، البركة سمارت SMART، بطاقة CIB البركة. وهو ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

مناقشة الفرضية الرابعة: من خلال اختبار الفرضية الخامسة والتي مفادها أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كل مؤشرات الأداء المالي للمصارف محل الدراسة قبل وبعد تطبيق الرقمنة على الخدمات المصرفية خلال الفترة (2010-2022).

أظهر النتائج بالنسبة للمصرف الوطني الجزائري وحسب اختبار ويلكوكسن أنه:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر العائد على حقوق الملكية قبل تطبيق الرقمنة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر العائد على الأصول قبل تطبيق الرقمنة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر هامش الربح قبل وبعد تطبيق الرقمنة.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر منفعة الأصول قبل وبعد تطبيق الرقمنة.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر الرافعة المالية قبل تطبيق الرقمنة.
 - أما بالنسبة لمصرف السلام الجزائري فقد أظهر النتائج حسب اختبار ويلكوكسن أنه:
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر العائد على حقوق الملكية بعد تطبيق الرقمنة.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر العائد على الأصول قبل وبعد تطبيق الرقمنة.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر هامش الربح قبل وبعد تطبيق الرقمنة.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر منفعة الأصول قبل وبعد تطبيق الرقمنة.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر الرافعة المالية بعد تطبيق الرقمنة.
 - وبالنسبة لمصرف البركة الجزائري فقد أظهر النتائج حسب اختبار ويلكوكسن أنه:
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر العائد على حقوق الملكية قبل وبعد تطبيق الرقمنة.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر العائد على الأصول قبل تطبيق الرقمنة.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مؤشر هامش الربح قبل وبعد تطبيق الرقمنة.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر منفعة الأصول قبل تطبيق الرقمنة.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مؤشر الرافعة المالية بعد تطبيق الرقمنة.
- وهو ما ينفي صحة الفرضية الرابعة** بحيث أظهرت نتائج الدراسة أنه ليست كل المؤشرات توجد فيها فروق ذات دلالة إحصائية قبل وبعد تطبيق الخدمات الرقمية وليست بالنسبة لكافة مصارف الدراسة أيضا خلال الفترة (2010-2022).

مناقشة الفرضية الرئيسية والإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة:

نصت الفرضية الرئيسية على أنه تساهم رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المالي للمصارف الجزائرية خلال الفترة (2010-2022)

كل الإجراءات المتعلقة بالرقمنة التي قامت بها المصارف الجزائرية ساهمت في استقطاب عملاء جدد، حيث أدت إلى تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل التكاليف التشغيلية المرتبطة بالإجراءات التقليدية، وزيادة الإيرادات من خلال تقديم خدمات مصرفية جديدة تلبي احتياجات العملاء، كما وفرت الرقمنة مرونة وسرعة في تنفيذ المعاملات، مما ساهم في تعزيز رضا العملاء وزيادة ولائهم، وهو ما انعكس إيجابا على نمو حجم الودائع، وزيادة طلبات القروض، وارتفاع العوائد المالية، لكنها لم تترجم كليا إلى إيرادات إضافية كافية لتعويض الانخفاضات خلال الفترة 2018-2022.

إن الاستثمار في الرقمنة يعزز الربحية على المدى الطويل على عكس المدى القصير، أي أن الرقمنة في المصارف الجزائرية أثرت بشكل إيجابي على الأداء المالي للمصرف، لكن ليس بشكل كاف وكبير وذلك لأنها لا زالت تعتبر حديثة التطبيق بالنسبة للمصرف ولم تتقدم شوطا كبيرا في هذا الجانب، كما أن الأداء المالي للمصرف يتأثر بعوامل مختلفة ومن بينها الظروف الاقتصادية التي صادفت خلال نفس الفترة.

كما أن الأداء المالي للمصارف يتأثر أيضا بشكل غير مباشر بالعديد من المتغيرات مثل: تغيرات أسعار النقط ومستويات التضخم وجائحة كورونا والأزمة الأوكرانية الروسية، والأنظمة والقواعد المطبقة من طرف المصرف المركزي والتي تتعلق بنشاط المصارف. أي أن التأثير الحقيقي للرقمنة يظهر على المدى الطويل وذلك من خلال تحسين كفاءة العمليات وتنويع الإيرادات، وزيادة قاعدة العملاء، ومع ذلك فإن تكاليف الاستثمار الأولية والتحديات التشغيلية المرتبطة بها تؤثر سلبا في البداية على الأداء، ولكن بمجرد تجاوز تلك المرحلة تظهر الرقمنة قدرتها على دعم المصرف في تحقيق أداء مالي مستدام ومنافسة قوية في السوق.

- التوصيات المقترحة للدراسة:** على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة، يمكن تقديم جملة من التوصيات تمثل في:
- ✓ يجب على المصارف الجزائرية الاستمرار في استثمار وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك تطبيقات الهواتف الذكية والصيرفة الإلكترونية، لضمان تقديم خدمات مصرفية مبتكرة وسهلة الاستخدام للعملاء.
 - ✓ ينبغي على المصارف التوسع في تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الرقمية مثل القروض الرقمية، المدفوعات الرقمية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتلبية احتياجات مختلف شرائح العملاء، وبالتالي توسيع نطاق الخدمات الرقمية.
 - ✓ من المهم أن تركز المصارف على تحسين تجربة العميل الرقمية من خلال واجهات استخدام بسيطة وآمنة، إضافة إلى تقديم الدعم المستمر للعملاء في حال واجهوا أي مشاكل تقنية.
 - ✓ يجب على المصارف استخدام أدوات تحليل البيانات المتقدمة لتخصيص العروض والخدمات للعملاء بناء على سلوكهم واحتياجاتهم، مما يساهم في تحسين استراتيجيات التسويق وزيادة رضا العملاء.
 - ✓ ضرورة تدريب الموظفين على المهارات الرقمية وأدوات تكنولوجيا المعلومات الحديثة لضمان أن لديهم القدرة على التعامل مع التغيرات التكنولوجية ودعم العملاء بشكل فعال.
 - ✓ ينبغي على المصارف تحسين أطر الأمان السيبراني للحفاظ على بيانات العملاء وحمايتها من الهجمات الإلكترونية، بالإضافة إلى تعزيز الشفافية في العمليات الرقمية لبناء الثقة بين المصرف وعملائه.
 - ✓ من خلال الرقمنة يمكن للمصارف تعزيز استدامتها المالية من خلال تقليل التكاليف التشغيلية، وتحقيق كفاءة أكبر، مما يساهم في تحسين أدائها المالي على المدى الطويل.
 - ✓ يجب على الدولة الجزائرية تشجيع الابتكار في القطاع المصرفي من أجل تطوير النظام المصرفي الجزائري والقدرة على مواكبة أي تغيرات يمكن أن تحصل في العالم.
 - ✓ يجب على المصارف أن تظل مرنة وقادرة على التكيف مع الابتكارات التكنولوجية الجديدة في قطاع الخدمات المالية، مثل استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والبلوكتشين لتحسين الكفاءة والأمان.

آفاق الدراسة: إن موضوع هذه الدراسة يمكنه أن يفتح آفاقا لدراسات مستقبلية منها ما يأتي:

- دراسة كيفية تأثير السياسات الحكومية في دعم الرقمنة المصرفية في الجزائر، بما في ذلك القوانين والتشريعات الخاصة بالتكنولوجيا المالية والحوكمة الرقمية.

- يمكن دراسة تأثير الابتكارات التكنولوجية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، blockchain، وال fintech على مستقبل الخدمات المصرفية في الجزائر وتحديد إمكانيات تطبيقها في تطوير خدمات مصرفية مبتكرة.
- دراسة العلاقة بين الرقمنة والولاء المصرفي، يمكن البحث بشكل أعمق في العلاقة بين تكنولوجيا الخدمات المصرفية الرقمية وولاء العملاء، مع تحليل سلوكيات العملاء في تبني واستخدام هذه الخدمات ودورها في تعزيز العلاقة المستدامة بين العميل والمصرف.
- يمكن أن تساهم الدراسة في مقارنة تأثير الرقمنة على المصارف الجزائرية بالمصارف في دول أخرى مشابهة أو في الدول المتقدمة، لفهم كيف يمكن للمصارف الجزائرية الاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال.
- دراسة قياسية لدور الرقمنة على القطاع المصرفي الجزائري ككل والتطرق إلى مختلف الجوانب ليس فقط الأداء المالي للقطاع المصرفي، وفي فترات أطول بحيث يظهر تأثير الرقمنة بشكل أفضل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

بالنسبة للكتب:

1. أحمد بوراس، و السعيد بركة. (2013). أعمال الصيرفة الالكترونية-الأدوات والمخاطر. الجزائر: دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع.
2. أحمد داودي. (2020). الفعالية التنظيمية. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
3. اسماعيل ابراهيم عبد الباقي. (2016). إدارة البنوك التجارية. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع.
4. إياد عبد الإله خنفر، خالد توفيق العساف، و عبد الفتاح العزام. (2015م). التسويق المصرفي-مدخل معاصر. عمان: دار وائل للنشر و التوزيع.
5. أيتن محمود المرجوشي. (2008). تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية. بدون ذكر بلد النشر: دار النشر الجامعي.
6. ايلاف فاخر كاظم علي. (2019). مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية. القاهرة: المركز العربي للنشر والتوزيع.
7. تيسير العجاردة. (2005). التسويق المصرفي. عمان: دار الحامد للنشر و التوزيع.
8. جهاد همام. (2016). غدارة العمليات المصرفية. عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.
9. حمادي بلعباس، و هشام بوطالبي. (2023). الأداء المالي وطرق قياسه. إدارة الأداء في المؤسسات الجزائرية: واقع ومجال للتحسين. تلمسان: المدرسة العليا لإدارة الأعمال.
10. خالد أحمد علي محمد. (2019). الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
11. خالد أحمد علي محمود. (2019). الإقتصاد الرقمي الحديث وإدارة الموارد البشرية والإنتاج السمي. مصر: دار الفكر الجامعي.
12. رمزي محمود. (2022). النقود والبنوك والتجارة الالكترونية. الاسكندرية: دار التعليم الجامعي.
13. سامر جلدة. (2009). البنوك التجارية والتسويق المصرفي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
14. سامي أحمد مراد. (2007م). تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار الجاتس. مصر الجديدة: المكتب العربي للمعارف للنشر.
15. سامي القزاز. (2018). الشمول المالي في مصر. مصر: الجوهري.
16. سعد علي ربحان المحمدي. (2019). إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية متكاملة. الأردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
17. السعيد فرحات جمعة. (2000). الأداء المالي لمنظمات الأعمال (التحديات الراهنة). الرياض: دار المريخ للنشر.
18. صباح محمد أبوتايه. (2008). التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
19. طارق قندوز. (2015). النظام التسويقي وتجويد خدمات القطاع المصرفي. الإسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية للنشر.
20. الطاهر لطرش. (2010). تقنيات البنوك. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

21. الطاهر لطرش. (الطبعة الرابعة 2005). *تقنيات البنوك*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
22. طه عبد العظيم محمد. (2019). *الإصلاح المصرفي للبنوك الإسلامية والتقليدية في ضوء مقررات بازل 3*. الاسكندرية: دار التعليم الجامعي.
23. عبد القادر خليل. (2017). *الاقتصاد البنكي-مدخل معاصر*. بدون ذكر بلد النشر: ديوان المطبوعات الجامعية.
24. عبد الكريم احمد جميل. (2015). *السويق المصرفي*. بدون ذكر بلد النشر: الجنادرية للنشر والتوزيع.
25. عبد الهادي مسعودي. (2016). *الأعمال المصرفية الالكترونية*. بدون ذكر بلد النشر: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
26. عبد عون الكناي عايد كريم. (2014). *مقدمة في الإحصاء وتطبيقات SPSS*. بدون ذكر بلد النشر: دار اليازوري للنشر.
27. عثمان عثمانية، و وداد بن قيراط. (مارس 2022). *اقتصاد العملات المشفرة ومستقبل النقود*. بيروت: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
28. عصام عمر احمد مندور. (2013). *البنوك الوضعية والشرعية-النظام المصرفي-نظرية التمويل الاسلامي-البنوك الإسلامية*. الاسكندرية: دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع.
29. عصام مهدي عابدين. (2022). *موسوعة البنوك، الجزء الثاني*. بدون ذكر بلد النشر: دار محمود للنشر والتوزيع.
30. عماد صالح سلام. (2004). *البنوك العربية والكفاءة الاستثمارية*. بيروت: اتحاد المصارف العربية.
31. فارس فضيل. (2013). *التقنيات البنكية-محاضرات وتطبيقات- الجزء الأول*. الجزائر العاصمة: مطبعة الموساك رشيد.
32. فريد توفيق نصيرات. (2014). *تسويق خدمات الرعاية الإستشفائية و الطبية*. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
33. محمد الصيرفي. (2014). *إدارة البنوك*. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
34. محمد الصيرفي. (2016). *إدارة العمليات المصرفية-العادية، غير العادية والالكترونية*. القاهرة: دار الفجر للنشر.
35. محمد الفاتح المغربي. (2018). *النقود والبنوك*. بدون ذكر بلد النشر: الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.
36. محمد عبد الله شاهين. (2017). *دور البنوك الإسلامية في التنمية الاقتصادية*. بدون ذكر بلد النشر: دار حميثا للنشر.
37. محمد محمود الخطيب. (2010). *الاداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
38. محمد نور صالح الجداية، و سناء جودت خلف. (2009). *تجارة إلكترونية*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
39. محمود أحمد عبد الفتاح. (2012). *تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن*. القاهرة: دار الكتب المصرية.
40. محمود الفاتح محمود المغربي. (2016). *التجارة الالكترونية*. بدون ذكر بلد النشر: دار الجنان للنشر والتوزيع.
41. محمود جاسم الصميدعي. (2005م). *التسويق المصرفي مدخل استراتيجي-كمي-تحليلي*. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
42. مصطفى محمد. (2018). *الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء*. عمان: دار ابن النفيس للنشر والتوزيع.
43. مصطفى يوسف كافي. (2011). *النقود والبنوك الالكترونية*. دمشق: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
44. مصطفى يوسف كافي. (2017م). *التسويق المصرفي*. قسنطينة: ألفا للوثائق للنشر.
45. منير ابراهيم هندی. (2015). *إدارة المنشآت المالية وأسواق المال*. الاسكندرية: توزيع المكتب العربي الحديث.
46. منير اسماعيل أبو شاور، و أمجد عبد الهادي مساعدة. (2011). *نقود وبنوك*. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

47. ناصر داددي عدون، و عبد الله قويدر الواحد. (2010). مراقبة التسيير والأداء في المؤسسة الاقتصادية. الجزائر: دار المحمدية العامة.
 48. ناظم محمد نوري الشمري، و عبد الفتاح زهير العبدالات. (2008). الصيرفة الالكترونية-الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
 49. نبيلة عدان. (2020). ضغوط العمل والاداء الوظيفي. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع.
 50. نصر حمود مزنان فهد. (2009). أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
 51. هوارى معراج، جهاد بوعزوز، و أحمد مجدل. (2013). تسويق خدمات التأمين. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
 52. وسيم محمد الحداد، محمود ابراهيم نور، شقيري نوري موسى، و صالح طاهر الزرقان. (2012). الخدمات المصرفية الالكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
 53. وسيم محمد الحداد، نوري موسى شقيري، ابراهيم نور محمود، و صالح طاهر الزرقان. (2012). الخدمات المصرفية الالكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
 54. وصفي عبد الرحمان النعسة. (2011). التسويق المصرفي. عمان: كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- بالنسبة للمقالات:**
1. ابراهيم لوراي. (01 01, 2016). القروض البنكية واجراءات منحها. مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، المجلد 10 (العدد 01).
 2. اتحاد المصارف العربية. (2018/04/09). ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية. بدون ذكر بلد النشر: ادارة البحوث والدراسات.
 3. أحمد زرنوح. (2017). الأداء في المنظمة. مجلة سوسيوولوجيا، المجلد 1 (العدد 3).
 4. أحمد عباس حسين. (2020). تقييم الاداء المالي للمصارف الخاصة المسجلة في سوق العراق للأوراق المالية (دراسة تحليلية). مجلة ميسان للدراسات الأكاديمية، (العدد 39).
 5. أحمد علاش. (01 12, 2019). دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي والابتكار تجربة البحرين. مجلة الابداع، المجلد 09 (العدد 01).
 6. أسامة ثامر، و عبد الحكيم بيسار. (30 06, 2023). تقييم الأداء البنكي في الجزائر باستخدام نموذج CAMELS دراسة حالة البنك الوطني الجزائري في الفترة 2015-2021. مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 08 (العدد 01).
 7. أسماء بللعماء، و زهرة سيد عمر. (29 03, 2023). الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا. مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11 (العدد 02).
 8. أسماء حدانة، و جميلة بن عيشي. (12 12, 2021). دور الاصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA في الفترة 2000-2020. مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، المجلد 10 (العدد 02).

9. اسماء كرعلي، و عبد الله بلوناس. (05 07, 2018). مقاومة المستهلك لتبني الابتكار-الصيرفة الالكترونية نموذجاً-. مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 08 (العدد 01).
10. اسماعيل سبتي. (01 10, 2017). تقييم الأداء المالي للمؤسسة الجزائرية في ظل تطبيق النظام المحاسبي المالي SCF- دراسة حالة مؤسسة ملبنة التل بسطيف للفترة 2014-2016. مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، المجلد 11 (العدد 03).
11. آسية كرومي. (22 04, 2022). تقييم أداء البنك التجارية باستعمال نموذج camels دراسة تطبيقية على المؤسسة المصرفية العربية خلال 2010-2019. مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 08 (العدد 01).
12. أشرف صلاح عبد الرؤوف، و علي عبد الله حريد. (2019). دراسة تأثير القيمة الاقتصادية المضافة EVA والقيمة السوقية المضافة MVA على سعار أسهم شركات مؤشر EGX30 المدرجة في البورصة المصرية . المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 10 (العدد 03).
13. امنة خلج، و عمر عبو. (05 أكتوبر، 2021). رقمنة خدمات الصناعة المصرفية الإسلامية أداة لتعزيز الشمول المالي الرقمي، بالاشارة إلى تجربة بنك البركة الجزائري ومصرف الراجحي السعودي وبنك الأمل للتمويل الأصغر اليمني. مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 13 (العدد 05).
14. انصاف قسوري، و فريد عبه. (25 01, 2024). رقمنة خدمات التمويل المصرفي الاسلامي لتعزيز الشمول المالي في الجزائر. مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06 (العدد 02).
15. بوعبد الله هوان، و عبد القادر شاعة. (2020). تقييم الأداء الفندقي باستخدام مؤشرات قياس الأداء دراسة حالة فندق قصر المنصور مستغانم. مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10 (العدد 04).
16. التاج مزبان. (2016). التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية باستخدام لوحة القيادة دراسة حالة مؤسسة انتاج الاسمنت بن صاف SCIBS. مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 03.
17. حسن نجيب الرواش، رعد مشعل محمد التل، و صالح ابراهيم العمر. (09 05, 2020). محددات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في الأردن من وجهة نظر العملاء. المجلة العالمية للإقتصاد والأعمال، المجلد 08 (العدد 03).
18. حسينية نايلي، و نورة بيربي. (30 06, 2022). محددات تبني العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية-دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بمدينة قلمة. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 09 (العدد 01).
19. حسين الحافظ. (2019). ماهي التكنولوجيا المالية. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 26 (العدد 01).
20. حسينة معاش. (27 12, 2021). تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية بالاعتماد على نموذج العائد على حقوق الملكية- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2014-2018. *Revue Maghrébine Management des Organisations*, volume 06 (numero 01).
21. حنان سلاوتي. (02 12, 2014). الصيرفة الالكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر. مجلة الابداع، المجلد 04 (العدد 04).

22. حواس مولود، و هدى حفصة. (2020). أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة. مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10 (العدد 01).
23. حياة عثمان، و هشام لبزة. (جانفي، 2020). انعكاس القروض المصرفية على النمو الاقتصادي في الجزائر-دراسة قياسية للفترة (1990-2017). مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 11 (العدد 01).
24. دحمان محمد علي، و نسرين بطوي. (ديسمبر، 2022). تأثير الخدمات المالية الرقمية على أداء المصارف التجارية في دول المغرب العربي (الجزائر، مغرب، تونس)، دراسة قياسية باستخدام نموذج panel خلال الفترة (2000-2018). مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 05 (العدد 02).
25. رابح عرابية. (2012). دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية (العدد 08).
26. رامي أبو وادي، و نجيل سقف الحيط. (2016). القيمة الاقتصادية المضافة كأداة مكملة لتقييم أداء المصارف التجارية الأردنية. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، المجلد 30 (العدد 12).
27. ريمة بودشيشة، و محمد يزيد كحول. (31 12، 2021). تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية من حيث الربحية والسيولة دراسة احصائية مقارنة بين البنوك الخاصة والبنوك العمومية خلال الفترة 2016-2019. مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 21 (العدد 02).
28. زير بن عامر، يوسف بن زيد، و وحيدة بولمج. (31 03، 2022). مستقبل الخدمات التقليدية للبنوك والمؤسسات المالية في ظل ابتكارات شركات التكنولوجيا المالية. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد 07 (العدد 01).
29. زير عياش، و سمية عباسية. (ديسمبر، 2016). الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصنة وتطوير البنوك الجزائرية. مجلة العلوم الانسانية، المجلد 46 (العدد 46).
30. الزهراء أوقاسم، و زينب حمدي. (2019). مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08 (العدد 01).
31. الزهراء أوقاسم، و وهيبة عبد الرحيم. (28 06، 2019). التكنولوجيا المالية كتوجه نقدي ومالي جديد للدول المتقدمة بقيادة الولايات المتحدة الأمريكية والصين. مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 07 (العدد 11).
32. سعاد موساوي، و محمد تقرورت. (14 06، 2023). تحدث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 09 (العدد 02).
33. سعيدة حرفوش. (02 06، 2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. مجلة آفاق علمية، المجلد 11 (العدد 03).
34. سعيدة نيس. (30 09، 2022). التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 07 (العدد 02).

35. سلمان بن يعيش، و عبد الرحمان بن ساعد. (07 07, 2022). محددات الربحية في البنوك التجارية باستخدام نموذج CAMELS: دراسة على عينة من البنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة (2012-2019). *المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية، المجلد 13*.
36. سلمى عمارة، و نعيمة بارك. (06, 2018). الأداء البيئي كمدخل حديث لاكتساب مزايا تنافسية للمؤسسات الصناعية شركة نوكيا نموذجًا. *مجلة اقتصاديات المال والأعمال (العدد 06)*.
37. سمير عباس أحمد، و عبد علي حنظل. (2012). استخدام النسب المالية كأداة لتقييم كفاءة الأداء. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد 34 (العدد 32)*.
38. سميرة خالد علي الدباس. (02 كانون الأول, 2022). التحليل المالي وأنواعه وأهميته للمؤسسات. *المجلة العربية للنشر العلمي، المجلد 05 (العدد 50)*.
39. سنان زهير محمد جميل، و سوسن أحمد سعيد. (20 06, 2006). تقييم اداء المصارف التجارية باستخدام نسب السيولة والربحية بالتطبيق على مصرف الموصل للتنمية والاستثمار للفترة 2002-2004. *مجلة تنمية الرفادين*.
40. شريف مصباح أبو كرش. (2019). عصر التكنولوجيا المالية الجديد "فينتيك". *مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 26 (العدد 01)*.
41. صافية بومصباح. (31 12, 2021). تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام النسب المالية-دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال (موبيليس) (ATM). *مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 08 (العدد 02)*.
42. صدام الزعبي، و محمد علي العفيف. (سبتمبر, 2023). أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية. *المجلة العربية للإدارة، المجلد 43 (العدد 03)*.
43. الصديق رحاي، و هشام طراد خوجة. (30 06, 2021). أثر توفير الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل الأزمات على زيادة تنافسية البنوك-حالة تفشي جائحة كورونا-. *مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 05 (العدد 01)*.
44. صونيا جواني، و عديلة مريم. (26 10, 2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي-تجربة البحرين. *مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 04 (العدد 02)*.
45. ضيف الله خلف عليحات، و عبد الرحمان خالد الدلاييح. (أفريل, 2023). الدور المعدل لدعم الإدارة في العلاقة بين الاتجاهات الحديثة للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية في القطاع المصرفي الاردني: دراسة حالة بنك القاهرة عمان. *المجلة العربية للإدارة، المجلد 45 (العدد 01)*.
46. العالية غالمي. (مارس, 2018). التحليل المالي وادوات التوازن المالي في غطار ميزانية المؤسسة. *مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية (العدد الأول)*.
47. العباس بهناس، و لخضر بن احمد. (01 09, 2013). النظام المصرفي الجزائري في ظل الأمر 03/11 المتعلق بالنقد والقرض والتحديات الراهنة له. *مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 04 (العدد 02)*.

48. عباس عبد العالي كريم العبودي، و زينب مكي محمود البناء. (كانون الأول، 2022). تقييم الأداء المالي للمصارف العراقية عبر تحليل مصفوفة (الأداء . الأهمية) دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية للمدة (2006 – 2020). *المجلة العراقية للعلوم الإدارية*، المجلد 18 (العدد 74).
49. عبد الباسط مداح، يونس حواسي، و عثمان محادي. (26 12، 2018). التحليل المالي كاداة لإدارة المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية-دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري وكالة المسيلة. *مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة*، المجلد 03 (العدد 06).
50. عبد الجليل جلايلة، ناجم وافي، و محمد بن ييا. (30 06، 2020). منافذ الصيرفة الالكترونية في الجزائر-حالة بنك التنمية المحلية BDL-. *مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال*، المجلد 04 (العدد 01).
51. عبد الجليل جلايلة، و دحمان بن عبد الفتاح. (09 جوان، 2019). الصيرفة الالكترونية، خدماتها ومخاطرها. *مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي*، المجلد 13 (العدد 01).
52. عبد الرحيم بلبالي. (10 06، 2018). واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر وآليات تفعيلها. *المجلة المتوسطية للقانون والاقتصاد*، المجلد 03 (العدد 01).
53. عبد الرؤوف حجاج، و أحلام بن رنو. (01 12، 2015). دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم الأداء الاستراتيجي للمؤسسات النفطية-دراسة حالة مؤسسة نفطال-مقاطعة الوقود حاسي مسعود(2011-2014). *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، المجلد 02 (العدد 03).
54. عبد الغني خلادي، و أنيس هزلة. (2018). مساهمة النظام المحاسبي المالي SCF في قياس وتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية. *مجلة الميادين الاقتصادية*، المجلد 01 (العدد 01).
55. عبد الغني دادن. (01 06، 2006). قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسات الاقتصادية. *مجلة الباحث*، المجلد 04 (العدد 04).
56. عبد الغني دادن، و حسين ذيب. (07 06، 2021). مساهمة بطاقة الأداء المتوازن BSC في تقييم الأداء الاستراتيجي بمؤسسات صناعة مواد البناء في الجزائر-دراسة على عينة من المؤسسات في ولايتي (ورقلة، باتنة). *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*، المجلد 07 (العدد 01).
57. عبد القادر بريس. (01 12، 2005). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. *مجلة اقتصاديات شمال افريقيا*، المجلد 02 (العدد 03).
58. عبد اللطيف اولاد حيمودة، زوييدة محسن، و بلقاسم بن علال. (01 12، 2017). قياس الأداء المصرفي للبنوك التجارية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية-دراسة حالة بنكي CPA و BBA للفترة 2014/2016. *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات*، المجلد 06 (العدد 02).
59. عبد المليك مزهودة. (نوفمبر، 2011). الأداء بين الكفاءة والفعالية. *مجلة العلوم الانسانية* .
60. عبد الوهاب صخري، و سمية بن علي. (12 07، 2021). تحليل واقع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا: قراءة للتحديات والامكانات. *مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية*، المجلد 06 (العدد 01).

61. عمارية بختي، و غنية مجاني. (2020). دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي. *مجلة المدير، المجلد 07 (العدد 02)*.
62. عمر الفاروق زرقون، و محمد زرقون. (2014). فاعلية مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة في قياس الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية مقارنة بالمؤشرات التقليدية دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP للفترة 2009-2012. *دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 5 (العدد 02)*.
63. عيسى قروش، سمية فضيلي، و عبد الرؤوف عز الدين. (08، 06، 2021). تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية باستخدام النسب المالية- دراسة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية. *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 14 (العدد 01)*.
64. فاطمة بن شنة. (10، 12، 2018). العوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية باستخدام نموذج CAMELS دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2005-2014. *مجلة الباحث، المجلد 18 (العدد 01)*.
65. فاطنة بوخاري. (بلا تاريخ). التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك-دراسة حالة الجزائر. *مجلة الدراسات المالية، المحاسبة والإدارية، المجلد 08 (العدد 03)*.
66. فاطنة بوخاري. (ديسمبر، 2021). التكنولوجيا البنكية و دورها في تفعيل أداء البنوك، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين 2002-2020. *مجلة الدراسات المالية والمحاسبة والإدارية، المجلد 08 (العدد 03)*.
67. فضيلة زواوي، معمر سعاد شدري، و محمد قرتلي. (30، 03، 2021). أثر تعديلات قانون النقد والقرض على مسار اصلاح المنظومة البنكية الجزائرية خلال الفترة 1990-2017. *مجلة البحوث والدراسات التجارية، المجلد 05 (العدد 01)*.
68. كمال بن معزوز. (2016). لوحة القيادة ودورها في إدارة المنظمات وطريقة انشائها. *مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، المجلد 03 (العدد 21)*.
69. لامية أومدور، و شريف غياط. (30، 04، 2021). لأسواق ائتمان التكنولوجيا المالية عبر العالم-دراسة تحليلية. *مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24 (العدد 01)*.
70. لزهاري زاويد. (02 يناير، 2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا. *مجلة ريجان للنشر العلمي تصدر عن مركز فكر للدراسات والتطوير (العدد 06)*.
71. لزهاري زاويد، و نفيسة حجاج. (21، 04، 2018). التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي-الواقع والآفاق. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07 (العدد 03)*.
72. لويزة بوطريف، و شعيب يونس. (31، 12، 2021). واقع التكنولوجيا المالية الاسلامية في ظل التحديات الراهنة. *مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 05 (العدد 02)*.
73. مبارك بن زاير، محمد الأمين بودخيل، و مصطفى بن شلاط. (31، 12، 2020). مدى مساهمة تطوير بريد الجزائر للخدمات المالية الالكترونية لمجابهة فيروس كورونا. *مجلة العلوم البحتة والتطبيقية، المجلد 19 (العدد 06)*.
74. محمد البشير بن عمر، و أحمد نصير. (سبتمبر، 2017). تقييم أداء البنوك باستخدام نموذج CAMELS-حالة البنك الوطني الجزائري في الفترة (2014-2015). *مجلة اضافات اقتصادية، العدد 02*.

75. محمد البشير مركان، فوزي الحاج احمد، و عيسى دراجي. (31 12, 2020). التحليل المالي للقوائم المالية للمؤسسات- دراسة حالة مؤسسة البريد الجزائري (مديرية تسمسليت). *مجلة العلوم الغدارية والمالية، المجلد 04 (العدد 03)*.
76. محمد زايد. (30 12, 2021). البطاقة البنكية كأداة لتفعيل التجارة الالكترونية. *مجلة ضياء للدراسات القانونية، المجلد 03 (العدد 02)*.
77. محمد زرقون. (2014). إثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية. *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية (العدد 01)*.
78. محمد شايب. (ديسمبر, 2017). الدفع الالكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري. *مجلة اقتصاديات المال والأعمال*.
79. محمود فوزي شعوبي، و إلهام التجاني. (12 06, 2015). تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية"دراسة حالة البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري" للفترة 2005-2011. *أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 09 (العدد 01)*.
80. مختار رنان. (30 10, 2023). الجيل الثالث من الاصلاحات النقدية والمصرفية في الجزائر قراءة في مضمون القانون 23-09. *مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 06 (العدد 01)*.
81. مصطفى العراي. (01 01, 2019). تقييم الكفاءة التشغيلية للمصرف الاسلامي والمصرف التقليدي باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية-دراسة مقارنة بين بنك البركة الجزائري وسوسيتي جينيرال الجزائر خلال الفترة 2010-2015. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08 (العدد 01)*.
82. مصطفى سلام عبد الرضا، حيدر محمد كريم، و سنان عبد الله حرجان. (ديسمبر, 2020). التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي. *مجلة اربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية*.
83. مصطفى عبد سعود المطوري، حسن قانصو، و عبد الخالق البدران. (01 06, 2023). مدى تأثير استخدام كشف التدفقات النقدية في تقييم الأداء المالي-دراسة تحليلية في شركة بغداد للمشروبات الغازية(مساهمة خاصة). *مجلة دراسات الادارية، المجلد 17 (العدد 35)*.
84. مليكة بن علقمة، و يوسف سائي. (12 06, 2018). دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07 (العدد 03)*.
85. منصف شرقي، و عميروش بوشلاغم. (17 جوان, 2020). دور تحليل القوائم المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات دراسة حالة مؤسسة الصيانة للشرق. *مجلة العلوم الانسانية، المجلد 31 (العدد 01)*.
86. المهدي سوايح، و رياض العينوس. (19 06, 2023). تقييم الأداء المالي للبنوك الاسلامية وفقا لنموذجي العائد على حقوق الملكية و معيار camels-دراسة حالة بنك السلام الجزائر خلال الفترة 2018-2021. *مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 23 (العدد 01)*.

87. المهدي سوايح، و رياض العينوس. (19 06, 2023). تقييم الأداء المالي للبنوك الاسلامية وفقا لنموذجي العائد على حقوق الملكية و معيار camels-دراسة حالة بنك السلام الجزائر خلال الفترة 2018-2021. *مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 23 (العدد 01)*.
88. ميادة بلعياش، و حياة بن سماعيل. (ديسمبر، 2014). مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر. *مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية (العدد 16)*.
89. ميلود وافي، و محمد داودي. (12 06, 2017). واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الالكترونية-دراسة حالة الجزائر-. *مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، المجلد 01 (العدد 01)*.
90. ميلود وافي، و وسام بوزيان. (02 06, 2022). دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة مغنية ولاية تلمسان-. *مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 06 (العدد 01)*.
91. نبيلة كردي. (30 06, 2017). الشيك الالكتروني. *مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 10 (العدد 02)*.
92. نزار هياس عباس. (نوفمبر، 2020). تقييم جودة خدمات تقنية الصراف الآلي (ATM) مصرف جيهان الاسلامي-فرع اربيل انموذج تطبيقي. *مجلة كلية المأمون (العدد 35)*.
93. نعمان محمول، و سراج موصو. (ديسمبر، 2019). تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية-دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013-2018. *مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، المجلد 03 (العدد 02)*.
94. نعيمة برودي. (03 03, 2023). تقييم الأداء المالي لبنك دبي الاسلامي خلال الفترة 2014-2019 باستعمال معيار CAMELS. *مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المجلد 17 (العدد 01)*.
95. نعيمة فرحي، و مفيدة بن عثمان. (13 02, 2022). تأثير جودة لخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية-دراسة لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر. *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 09 (العدد 02)*.
96. هاجر ديدوش، و عبد الغني حريري. (06 05, 2022). واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية. *مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04 (العدد 01)*.
97. الهاشمي سلطاني، و صادق صفيح. (15 07, 2022). إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الاسلامية: دراسة حالة مصرف الراجحي السعودي. *مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 13 (العدد 01)*.
98. الهام بن عيسى. (2021). اعداد وتصميم لوحة القيادة. *مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة أعمال، المجلد 10 (العدد 01)*.
99. ودان بو عبد الله، و يمينة شوشة. (بلا تاريخ). أثر تطبيق النظام البنكي CAMELS في تفعيل الرقابة على البنوك التجارية دراسة مقارنة ما بين البنك الوطني الجزائري والبنك بي أن بي باريا الجزائر خلال الفترة 2010-2014. *مجلة الباحث الاقتصادي (العدد الثامن)*.
100. ويسام بن فضة، و حكيم بن حسان. (31 12, 2020). واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي. *مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 04 (العدد 03)*.

101. ياسين الطيب. (2003). النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية. مجلة الباحث (العدد 03).
 102. يوسف خروبي. (2021). أثر لوحة القيادة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية. المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمحاسبية، المجلد 07 (02).
- بالنسبة للأطروحات:**
1. احمد بلقاسم المختار تواتي. (2010). معوقات تطوير الصيرفة الالكترونية في المصارف التجارية الليبية. أطروحة مقدمة /استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في تخصص المصارف. قيم العلوم المالية والمصرفية، عمان: جامعة العلوم المالية والمصرفية.
 2. أمال سكور. (2017/2016). أثر حوكمة المؤسسات على الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية-دراسة مقارنة بين عينة من البنوك العمومية والبنوك الخاصة-. رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث (ل م د) في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير : جامعة محمد خيضر.
 3. حياة بلعيد. (2016/2015). التطوير التنظيمي وأثره على أداء المؤسسات دراسة حالة المديرية الإقليمية لاتصالات الجزائر بشار والمديريات العملياتية التابعة لها في كل من ولايتي بشار تيندوف أدرار. أطروحة دكتوراه في علوم التسيير. الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 03.
 4. خليفة الحاج. (2018/2017). التحليل المالي: أداة تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية والتنبؤ بالمخاطر باستخدام الأساليب الإحصائية. أطروحة دكتوراه. وهران، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة وهران 02.
 5. رابح عرابة. (2010-2009). التسويق البنكي وآفاق تطبيقه في المؤسسات البنكية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق-حالة القرض الشعبي الجزائري-. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر.
 6. رندة محمد عبد الله. (2012). أثر الصيرفة الالكترونية على أداء البنوك. بحث لنيل درجة الماجستير. كلية الاقتصاد والعلوم السياسية قسم الاقتصاد، السودان: جامعة أم درمان الإسلامية.
 7. زكرياء محلوس. (2009/2008). أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية. مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير. كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، تخصص تجارة دولية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
 8. زينب مومني رمضاني. (2019/2018). امكانية تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية الجزائرية. اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص نقود ومالية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير: جامعة الجزائر-03.
 9. سماح نوي. (2019/2018). دور نظام المعلومات المحاسبي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة مطاحن الزيان القنطرة-بسكرة. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، تخصص محاسبة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.
 10. سمية طعابة. (2019/2018). أثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات على الأداء المالي دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في بورصة الجزائر. أطروحة دكتوراه. الأغواط، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، الجزائر: جامعة عمار ثليجي بالأغواط.

11. سهام شاوش اخوان. (2018/2017). تقييم كفاءة ادارة الأصول والخصوم في البنوك التجارية الجزائرية-دراسة حالة عينة من البنوك العمومية بوكالات بسكرة خلال الفترة(2007-2017). أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.
12. صالح مباركي. (2023/2022). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الأداء المتوازن-دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. أطروحة مقدمة كمتطلب لنيل شهادة دكتوراه العلوم الاقتصادية في المتوازن-دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.
13. صبرينة راصدي. (2017/2016). أثر المحاسبة الإبداعية على قياس وتقييم أداء المؤسسات دراسة حالة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لولاية بجاية. أطروحة دكتوراه في علوم تجارية. بليدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة بليدة02.
14. صبرينة مخالفي. (2020/2019). دراسة تأثير ثقافة المؤسسة على العلاقة بين إدارة المعرفة وأداء المؤسسة دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية. أطروحة دكتوراه. سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة فرحات عباس.
15. صفية يخلف. (2020). التدقيق المالي والمحاسبي كآلية لإرساء مبادئ الحوكمة من أجل تحسين الأداء المالي للشركات في الجزائر دراسة حالة عينة من المؤسسات. أطروحة دكتوراه. الشلف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.
16. عامر بوعكاز. (04, 02, 2021). تطبيق الادارة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية). أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة زيان عاشور.
17. عبد القادر بريس. (2006-2005). التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نقود ومالية. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر.
18. عبد المالك المهري. (2017/2016). تقييم فعالية اختيار المشروعات الاستثمارية المادية في تحسين جودة الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة الشركة الوطنية سوناطراك للفترة 2010-2015. أطروحة دكتوراه. تبسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة العربي التبسي.
19. عبد النور زاية. (2018/2017). محاسبة التكاليف وتحسين الأداء المالي للمؤسسة-دراسة حالة المؤسسة الوطنية للصناعة الكهروكيميائية ENPEC - سطيف. رسالة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص محاسبة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.

20. عقبة قطاف. (2019/2018). دور حوكمة الشركات في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية-دراسة حالة: شركات المساهمة المدرجة في بورصة الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.
21. عيسى قروش. (2017/2016). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية. أطروحة دكتوراه. مسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد بوضياف.
22. فارس صحراوي. (2022/2021). استخدام أساليب المراجعة التحليلية في تقييم الاداء المالي للمؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة: شركة التابعة حبوب الزيبان-المركب الصناعي التجاري-المنظرة. رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم الاقتصادية والتجارية في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص محاسبة وتدقيق. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.
23. فرح بن سالم. (2022/2021). أثر كفاية رس المال وفقا لمقررات بازل على ربحية البنوك التجارية-دراسة عينة من البنوك التجارية. أطروحة دكتوراه مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه، العلوم الاقتصادية والتجارية. رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي: جامعة محمد البشير الابراهيمي.
24. فطيمة الزهراء نوي. (2017/2016). أثر تطبيق الحوكمة المؤسسية على تحسين أداء البنوك الجزائرية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.
25. ليث محمود احمد الحاج. (2012, 06 04). نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر (SmS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية. رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم ادارة الأعمال. دون ذكر بلد النشر، كلية الأعمال: جامعة الشرق الأوسط.
26. ليديا فلاح. (2021/2020). استخدام أدوات التحليل المالي في تقييم الوضعية المالية للمؤسسة الاقتصادية والتنبؤ بالفشل المالي دراسة حالة. أطروحة دكتوراه. برج بوعريش، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد البشير الابراهيمي.
27. مراد محبوب. (2014-2013). استخدام استراتيجيات إعادة الهيكلة الادارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة بسكرة. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.
28. مسعودة مقحوت. (2017/2016). تقييم أداء قطاع الخدمات في الجزائر باستخدام طريقة تحليل تطويق البيانات DEA. أطروحة دكتوراه علوم. عنابة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة عنابة.
29. مفروم برودي. (2017/2016). أثر التفاعل بين جودة المراجعة الخارجية وآليات الحوكمة الداخلية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية غير المالية المدرجة في السوق المالي الفرنسي. أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص دراسات مالية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة غرداية.

30. منير عوادى. (2020/2019). استخدام التحليل المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة صيدال الفترة (2013-2017). أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص الأسواق المالية والبورصات. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية: جامعة الجزائر-3.
31. نادية عبد الرحيم. (2010-2011). تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي-دراسة حالة الجزائر. مذكّرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص نقود وبنوك. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
32. نادية مشاش. (2020/2021). أثر سلسلة التوريد وإدارة التكاليف الإستراتيجية على أداء المؤسسات الصناعية دراسة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية. أطروحة دكتوراه في علوم /تسيير. بلدية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة بلديّة02.
33. نجلاء نوبلي. (2014/2015). استخدام أدوات المحاسبة الادارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب-بسكرة. رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم التجارية، تخصص محاسبة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.
34. نزيهة مرسللي. (2017/2018). أثر الهيكل المالي على الأداء المالي في البنوك التجارية بالجزائر-دراسة مقارنة بين مجموعة من البنوك العمومية والبنوك الخاصة للفترة 2006-2015. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، تخصص دراسات مالية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير: جامعة غرداية.
35. نصر الدين بن اعمارة. (2016/2017). تقييم الأداء التسويقي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال رضا الزبائن دراسة حالة عينة من المؤسسات. أطروحة دكتوراه. الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر03.
36. نور الهدى بلحاج. (2021-2022). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات المصرفية-دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الاقتصاد تخصص اقتصاد دولي. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
37. هاجر زرارقي. (2019/2020). أثر مخاطر السيولة على الأداء المالي للمصارف الإسلامية دراسة تطبيقية مقارنة. أطروحة دكتوراه. الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
38. وفاء القرصو. (2018-2019). أثر القروض المصرفية على النمو الاقتصادي: دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 1980-2017. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة أبي بكر بلقايد.
- علوم التسيير والعلوم التجارية ، الجزائر: جامعة أبي بكر بلقايد.
- بالنسبة للمؤتمرات والمحاضرات:
1. ابتهاج اسماعيل يعقوب، فيحاء عبد الله يعقوب، و زينب جمعة مطر. (2021). التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد- 19 :دراسة استطلاعية. المؤتمر العلمي الدولي الثاني والوطني الرابع حول الريادة والابداع في بناء السياسات المالية والمحاسبية في الوحدات الاقتصادية. بدون ذكر بلد النشر: مجلة دراسات محاسبية ومالية.

2. أسماء حدانة. (2021/2020). النظام المصرفي الجزائري. مطبوعة مقدمة لطلبة السنة الثالثة ليسانس (السادسي السادس)، مقياس نظام مصرفي جزائري (محاضرات). بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، تخصص : اقتصاد نقدي و بنكي: جامعة محمد خيضر .
3. شريفة قصاص. (2019/2018). محاضرات في النظام المصرفي الجزائري. مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة اقتصاد نقدي ومالي. سكيكدة، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية و علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية: جامعة 20 أوت 1955.
4. عادل زقير. (بدون ذكر سنة النشر). محاضرات في النظام المصرفي الجزائري. موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي. واد سوف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية: جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي.
5. عبد الرحمان بلحنيش. (2020/2019). محاضرات النظام المصرفي الجزائري. البويرة.
6. عثمان عثمانية. (2023/2022). محاضرات في النظام المصرفي الجزائري. مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية: جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي.
7. علي سنونسي. (2021/2020). محاضرات في مقياس النظام المصرفي الجزائري. موجهة لطلب سنة ثالثة ليسانس LMD، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي. المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية: جامعو محمد بوضياف.
8. عمار بلعادي. (2019/2018). التحليل المالي. مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي. عنابة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية: جامعة باجي مختار.
9. فريدة بناشنهو. (2017/2016). محاضرات النظام المصرفي والمالي الجزائري. مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة تخصص اقتصاد بنكي ونقدي. سيدي بلعباس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة الجيلالي اليابس.
10. لحسن تركي، و عبد السلام مخلوفي. (25/24 أبريل 2006). معوقات تطور النظام البنكي في الجزائر. ورقة مقدمة في ملتقى المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية. بشار.
11. محمد بنية. (2019/2018). محاضرات في التحليل المالي. مطبوعة موجهة لطلبة السنة أولى ماستر، تخصص تسويق الخدمات. قالمة، كليو العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية: جامعة 08 ماي 1945.
12. محمد حوي. (2020/2019). محاضرات في التحليل المالي. مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، تخصص إدارة مالية. عنابة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير: جامعة باجي مختار.
13. نشيدة معزوز، و محمد شريف. (2022/2021). محاضرات التحليل المالي. مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي. البليدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية: جامعة البليدة 02- علي لونيسي.

14. صالح مفتاح. (08-09 مارس 2005). أداء النظام المصرفي الجزائري من قبيل الاستقلال إلى فترة الإصلاحات. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات. ورقة: كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير.
15. محمد المغربي، مي مصطفى، و ثريا محمد حسين. (2020/01/28). ثورة التكنولوجيا المالية. مصر: معهد التخطيط القومي.
16. شيماء بن يزة، و سميرة لعلمي. (24-25 نوفمبر 2021). ابتكارات التكنولوجيا المالية و مساهمتها في تحقيق أهداف الشمول المالي-واقع وتحديات. التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، الفرص، التحديات) (صفحة 06). بشار: جامعة طاهري محمد بشار.
17. أسامة ثامر. (28-29 سبتمبر 2022). التكنولوجيا المالية كآلية لتطوير خدمات مالية مصرفية في ظل أزمة كوفيد19. الملتقى الدولي الافتراضي الأول حول "التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في ظل أزمة كورونا". الجزائر العاصمة.

بالنسبة للتقارير:

1. التقرير السنوي. (2016). الجزائر: البنك الوطني الجزائري.
2. التقرير السنوي. (2017). الجزائر: البنك الوطني الجزائري.
3. التقرير السنوي. (2017). تقرير النشاط المصرفي. الجزائر: مصرف السلام الجزائري.
4. التقرير السنوي. (2018). الجزائر: البنك الوطني الجزائري.
5. التقرير السنوي. (2018). تقرير النشاط المصرفي. الجزائر: مصرف السلام الجزائري.
6. التقرير السنوي. (2019). البنك الوطني الجزائري.
7. التقرير السنوي. (2019). تقرير النشاط الاقتصادي. الجزائر: المصرف الوطني الجزائري.
8. التقرير السنوي. (2020). البنك الوطني الجزائري.
9. التقرير السنوي. (2020). تقرير النشاط الاقتصادي. الجزائر: المصرف الوطني الجزائري.
10. التقرير السنوي. (2021). البنك الوطني الجزائري.
11. التقرير السنوي. (2022). البنك الوطني الجزائري.
12. التقرير السنوي. (2022). الجزائر: بنك الجزائر.
13. القانون النقدي المصرفي. (27 يونيو 2023). الجريدة الرسمية (العدد 43).

بالنسبة للمواقع الالكترونية:

1. اتحاد المصارف العربية. (بلا تاريخ). تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية. تاريخ الاسترداد 21 05 2023، من اتحاد المصارف العربية الفقرة 2:
<https://uabonline.org/ar/%D8%AA%D8%B7%D9%88%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%B1%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%AE%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D8%B5%D9%87%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B3>
2. جريدة الشعب. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 07 05 2024، من أبرز تعديلات قانون النقد والقرض:
<https://www.echaab.dz/2023/02/02/%D8%A3%D8%A8%D8%B1%D8%B2-%D8%AA%D8%B9%D8%AF%D9%8A%D9%84%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B9-%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86->

3. مصرف البركة. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 16 05, 2024، من الخدمات المصرفية عن بعد:
<https://www.albaraka-bank.dz/%d8%ae%d8%af%d9%85%d8%a7%d8%aa-%d8%a8%d9%86%d9%83%d9%8a%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d9%83%d8%aa%d8%b1%d9%88%d9%86%d9%8a%d8%a9/?lang=ar>
4. مصرف البركة. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 16 05, 2024، من المحاور الرئيسية لاستراتيجية “البركة الجزائر” الرقمية:
<https://www.albaraka-bank.dz/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D8%A7%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D8%AC%D9%8A%D8%A9-%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D8%AC%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84/?lang=ar>
5. مصرف البركة. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 16 05, 2024، من تاريخ البركة:
<https://www.albaraka-bank.dz/%d8%aa%d8%a7%d8%b1%d9%8a%d8%ae-%d8%a7%d9%84%d8%a8%d8%b1%d9%83%d8%a9/?lang=ar>
6. مصرف الجزائر. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 01 05, 2024، من المصارف التجارية:
<https://www.bank-of-algeria.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A9>
7. مصرف السلام-الجزائر. (بلا تاريخ). الخدمات الرقمية. تاريخ الاسترداد 22 09, 2024، من خدمة المصرف عن بعد:
<https://www.alsalamalgeria.com/ar/produits/detail-1-8-189.html>
8. مصرف السلام-الجزائر. (بلا تاريخ). الخدمات الرقمية. تاريخ الاسترداد 22 08, 2024، من التطبيق الهاتفي المصرفي :
<https://www.alsalamalgeria.com/ar/produits/detail-1-7-189.html>
9. مصرف السلام-الجزائر. (بلا تاريخ). تعريف هيئة الفتوى. تاريخ الاسترداد 22 09, 2024، من
<https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-9-0-196.html>
10. مصرف السلام-الجزائر. (بلا تاريخ). نبذة عن المصرف. تاريخ الاسترداد 22 09, 2024، من
<https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-10-0-186.html>
11. المصرف الوطني الجزائري. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 01 05, 2024، من الشركات التابعة والمساهمات:
<https://www.bna.dz/%d9%81%d8%b1%d9%88%d8%b9-%d9%88%d9%85%d8%b3%d8%a7%d9%87%d9%85%d8%a7%d8%aa-%d8%a7%d9%84%d8%a8%d9%86%d9%83>
12. المصرف الوطني الجزائري. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 05 05, 2024، من
<https://www.bna.dz/%d8%a7%d9%84%d8%aa%d8%b9%d8%b1%d9%8a%d9%81-%d8%a8%d8%a7%d9%84%d8%a8%d9%86%d9%83>
13. الموقع الرسمي للمصرف الوطني الجزائري. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 24 08, 2023، من الخدمات المصرفية الالكترونية:

<https://www.bna.dz/ar/%d8%a7%d9%84%d8%a8%d9%86%d9%83-%d8%a7%d9%84%d8%a7%d9%84%d9%83%d8%aa%d8%b1%d9%88%d9%86%d9%8a-%d8%a7%d9%84%d8%a3%d9%81%d8%b1%d8%a7%d8%af>
14. وزارة المالية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 07 05 2024، من قانون 23-09 يتضمن القانون النقدي والمصرفي:
<https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/activites-ar/1228-loi-n-23-09-du-21-juin-2023-portant-loi-monetaire-et-bancaire-2>

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Abbas, A. A., Obayes, A. K., & Abdulkadhim, A. Q. (2019, June). Use of CAMELS Standard in the Assessment of Iraqi Commercial Banks. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, vol 06(num 03).
2. Amer, S. (2021, 03 01). The Role of Using CAMELS Model in Analyzing the Factors Affecting the Performance of The Jordanian Commercial Banks (2014-2019). *Review of Business & Management*, volume 17(numero 02).
3. Bernardo Nicoletti. (2 March 2017). *The Future of FinTech-Integrating Finance and Technology in Financial Services*. Rome, Italy: Springer International Publishing.
4. Bishnu Sharma و David Gadenne .(2011) .balanced scorecard implimentation in a local Government authority : issues and challenges .*the australian journal of public administration* .169 ،(2) 7 ،
5. Bose Sanjoy و Keith Thomas .(2007) .applying the balanced scorecard for better performance of intellectual capital .*journal of intellectual capital*.656 ،(4) 8 ،
6. Ecosip .(2000) .*Dialogues autour de la performance en entreprise*.Amazon France: L'Harmattan.
7. Felix-Sebastian Ament. (20 October 2020). *FinTech Strategies. How Do FinTech Start-ups Position Themselves in the Banking Sector?* Hamburg: GRIN Verlag.
8. Frank J. Fabozzi و Harry M. Markowitz .(2002) .*The Theory and Practice of Investment Management*.USA :Wiley.
9. Ishaq, A. B., Karim, A., Zaheer, A., & Ahmed, S. (2015). Evaluating Performance of Commercial Banks in Pakistan: "An Application of Camel Model". *Master of Business Administration, Specialization in Finance*. TAXILA, ARMY PUBLIC COLLEGE OF MANAGEMENT & SCIENCES: UNIVERSITY OF ENGINEERING AND TECHNOLOGY.
10. Jelena Madir. (2019). *FinTech-Law and Regulation*. USA: Edward Elgar Publishing.
11. jose batista romao Mario و jorge Gomes .(2019) .sustainable competitive advantage whith the balanced scorecard aooroach.1418-1417 .
12. LUIGI WEWEGE. (26 May 2017). *The Digital Banking Revolution*. Lulu.com.
13. Mary J. Cronin. (1998). *Banking and Finance on the Internet*. Canada: Wiley.
14. Millan, E. N., Kamau, C., & Ibua, M. (February 2023). *Effect of Internet Banking Technology on Loan Performance of Deposit-Taking SACCOs in Mombasa County, Kenya*. The International Journal of Business & Management, Vol. 11 (Issue 2).
15. Nafis Alam & Syed Nazim Ali. (28 November 2020). *FinTech, Digital Currency and the Future of Islamic Finance*. Switzerland: Springer International Publishing.

16. Nguyen, A. H., Nguyen, H. T., & Thanh Pham, H. (2020, June Tuesday, 23). Applying the CAMEL model to assess performance of commercial banks: empirical evidence from Vietnam. *JOURNAL "Banks and Bank Systems, volume 15(02)*.
17. P.Y Lai Karen & Samers Michael. (5 June 2020). *Towards an Economic Geography of FinTech*. Durham University.
18. Paolo Sironi. (26 September 2016). *FinTech Innovation-From Robo-Advisors to Goal-Based Investing and Gamification*. Wiley.
19. Robert S. Kaplan و David P. Norton .(2001) .*The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*.USA: Harvard Business Review Press.
20. Rupeika-Apoga, R., & Thalassinou, E. I. (2 April 2020). *Ideas for a Regulatory Definition of FinTech*. International Journal of Economics and Business Administration, 08(02).
21. S.S Galazova & L.R Magomaeva. (19 November 2019). *The Transformation of Traditional Banking Activity in Digital*. International Journal of Economics and Business Administration, 07(02).
22. Sahoko Kaji, Masahiro Fukuhara & Teruo Nakatsuma. (20 February 2021). *The Economics of FinTech*. Tokyo: Springer Nature Singapore.
23. Samar Rahi & Abd. Ghani Mazuri. (2018). *Does Gamified Elements Influence on User's Intention to Adopt and Intention to Recommend Internet Banking*. The International Journal of Information and Learning Technology, 3-4.
24. Sangmi, M.-u.-D., & Nazir, T. (2010). Analyzing financial performance of commercial banks in India: Application of CAMEL model. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS), volume 04(numero 01)*.
25. Stephen H. Penman .(2012) .*Financial Statement Analysis and Security Valuation*.USA: McGraw-Hill Education.
26. Taha, S., & Top, C. (2022, September). Factors Affecting Firm Performance in Commercial Iraqi Banks. *International Journal of Social Science Research and Review, volume 05(Issue 09)*.
27. Yang, X., & Wu, C. (2023). *Research on the Influence of Digital Finance on Commercial Banks' TFP*. Proceedings of the 4th Management Science Informatization and Economic Innovation Development Conference. China: School of Management, Hefei University of Technology.
28. Zhu, Y., & Jin, S. (29 May 2023). *COVID-19, Digital Transformation of Banks, and Operational Capabilities of Commercial Banks*. Sustainability.