جامعة قاصدي مرباح –ورقلة–

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم إقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

شعبة: العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية وبنوك

عنوان المذكرة:

أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك

-دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة ورقلة-

خلال الفترة 2014-2018

من إعداد الطالبتان: بن طبة ليلى / بن شلوية هاجر

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ.../.../...

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ /.....(أستاذ التعليم العالي بجامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذة /عماني لمياء (أستاذ التعليم العالي بجامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الأستاذ/ ..... (أستاذ التعليم العالي بجامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2019–2020

جامعة قاصدي مرباح –ورقلة–

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم إقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

شعبة: العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية وبنوك

عنوان المذكرة:

أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك

-دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة ورقلة-

خلال الفترة 2014-2018

من إعداد الطالبتان: بن طبة ليلى / بن شلوية هاجر

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ.../.../...

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ /.....(أستاذ التعليم العالي بجامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذة /عماني لمياء (أستاذ التعليم العالي بجامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الأستاذ/ ..... (أستاذ التعليم العالي بجامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2019–2020

{ وقُلْ إعملُوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمُؤمنُون وستردُّون
إلى عالم الغيب والشّهادة فيُنبّئُكُمْ بما كُنْتُمْ تعملُونْ }

سورة التوبة: الآية 104

الإهداء

نهدي هذا العمل المتواضع ..

إلى الوالدين الغاليين ... إلى تاج الراس والقلب الرؤوف الذي كان لنا سندا في الشدة

و الأفراح والنجاحات

إلى إخوتنا كبيرهم وصغيرهم...

إلى كل الأهل والأقارب

إلى كل الأصدقاء وكل الزملاء في الدفعة

وإلى كل من كان سندا لنا

إلى كل هؤلاء نهدي حصيلة عملنا وجهدنا

بن طبة ليلى

بن شلوية هاجر

شكر وتقدير

الحمد الله لكرمه والحمد الله لعز جلاله الذي أعاننا بفضله على إتمام هذا العمل القيم

ندين بالشكر الجزيل للأستاذة المشرفة عماني لمياء التي لم تبخل علينا بإرشاداتها و نصائحها التي ساهمت إلى حد كبير في إنجاز هذا العمل المتواضع و لا يمكننا أن ننسى توجيه شكرنا إلى كل موظفي بنك الخليج الجزائر "**AGB**"عامة

و نخص بالذكر مدير البنك خليفي زين الدين، والمؤطر قيرع علي

و كذا كل موظفي البنك في وكالة ورقلة,

ولكل من ساهم سواء من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل، لكل هؤلاء أقول شكرا

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى مناقشة أثر التكنولوجيا المالية على محددات الأداء المالي للبنك من خلال بعد وسائل الدفع الالكتروني، وإختبار العلاقة بين المتغيرين، في البنك محل الدراسة خلال الفترة 2014_2018. أجريت هذه الدراسة في القطاع المالي وبالتحديد على بنك الخليج الجزائر _ وكالة ورقلة_ من أجل مناقشة الإشكالية المطروحة والتي تمحورت حول ما إذا كانت التكنولوجيا المالية تسهم في تحسين الأداء المالي لبنك AGB. تم الاعتماد على المقابلات الشخصية كمصدر أساسي في جمع البيانات، وهذا بالتوازي مع العمل على تحليل القوائم المالية وتقارير البنك السنوية. من أجل تحقيق ذلك تطرقنا أولا إلى ماهية التكنولوجيا المالية وتقييم الأداء المالي، ثم تقييم الأداء المالي للبنك باستخدام مؤشرات الربحية والسيولة. كما قمنا باستخدام نموذج الإنحدار الخطي البسيط وبالاعتماد على مخرجات Eviews لمعرفة طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة لاختبار فرضيات الدراسة. توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها وجود علاقة موجبة بين بعد مهم في التكنولوجيا المالية " أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني " ومحددات الأداء المالي (السيولة والربحية).

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا مالية، بنوك، أنظمة دفع إلكتروني، أداء مالي، بنك AGB.

Abstract:

This study aims to discuss the impact of financial technology on the determinants of the bank's financial performance through a number of electronic payment methods, and to test the relationship between the two variables in the bank under study during the period 2014-2018. This study was conducted in the financial sector, specifically on Gulf Bank Algeria - Agency of Ouargla - in order to discuss the problem raised, which centered around whether financial technology contributes to improving the financial performance of AGB. Personal interviews were relied upon as a primary source for data collection, in parallel with work on analyzing the financial statements and the bank's annual reports. In order to achieve this, we first touched upon what financial technology is and assessing financial performance, then evaluating the bank's financial performance using profitability and liquidity indicators. We also used a simple linear regression model and based on the output of Eviews to find out the nature of the relationship between the independent variable and the variables dependent on testing the study hypotheses. The study found a number of results, the most important of which is the existence of a positive relationship between an important dimension in financial technology "electronic payment systems and means" and the determinants of financial performance (liquidity and profitability).

Keywords:

Financial technology, banks, electronic payment systems, financial performance, AGB bank.

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
بسملة	
الإهداء	
الشكر	
الملخص	
فهرس المحتويات	I
قائمة الجداول	I
قائمة الأشكال	I
قائمة الملاحق	I
قائمة المختصرات	I
المقدمة	ا
1- توطئة	ب
2- إشكالية الدراسة	ب
3- فرضيات الدراسة	ت
4- أهداف الدراسة	ت
5- دوافع إختيار الموضوع	ت
6- أهمية الدراسة	ت
7- حدود الدراسة	ث
8- منهجية الدراسة	ث
9- تقسيمات البحث	ث
الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي للتكنولوجيا المالية وأنظمة الدفع الالكتروني	1
مقدمة الفصل	2
المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية وأنظمة الدفع الالكتروني	3
المطلب الأول: نظرة عامة حول ماهية التكنولوجيا المالية	3
أولا: تعريف التكنولوجيا المالية	3

فهرس المحتويات

ثانيا: صناعة التكنولوجيا المالية	3
ثالثا: خصائص التكنولوجيا المالية	5
رابعا: خدمات التكنولوجيا المالية	6
المطلب الثاني: نظم ووسائل الدفع الإلكتروني	7
أولا: ماهية نظام الدفع الإلكتروني	7
1- مفهوم نظام الدفع الالكتروني	7
2- مميزات نظام الدفع الإلكتروني	8
3- الشروط الواجب توافرها في منصات الدفع الإلكتروني	8
ثانيا: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية	9
1- مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية	9
2- خصائص وسائل الدفع الإلكترونية	9
3- مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني	10
ثالثا: أنواع وسائل الدفع الالكتروني	10
1- وسائل الدفع الإلكترونية المطورة (الأوراق التجارية الإلكترونية)	11
2- وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة (المبتكرة)	12
المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي في البنوك وتأثير التكنولوجيا المالية	15
المطلب الأول: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك	15
أولا: مفهوم تقييم الأداء المالي	15
ثانيا: أهمية تقييم الأداء المالي في البنوك	16
ثالثا: مؤشرات قياس الأداء المالي	16
1- قياس الربحية	17
2- قياس السيولة	18
المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك	19
أولا: مستخدمي التكنولوجيا المالية	19
ثانيا: أهمية التكنولوجيا المالية ضمن الصناعة المالية	19
ثالثا: أثر التكنولوجيا المالية على الخدمة المصرفية	20
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	24
أولا: عرض الدراسات السابقة	24
1- دراسات ضمن البيئة العربية	24
2- دراسات ضمن البيئة الأجنبية	26
ثانيا: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	27
خلاصة الفصل	28

فهرس المحتويات

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لبنك الخليج الجزائر AGB	
مقدمة الفصل	28
المبحث الأول: واقع التكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر	29
المطلب الأول: واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر	29
أولا: مراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر	29
ثانيا: تقديم عام للشركة الجزائرية لتأدية المعاملات النقدية ما بين البنوك	30
1- التعريف بالشركة SATIM	30
2- أهم إنجازات شركة SATIMفي إطار تحديث وسائل الدفع الإلكتروني	31
3- وظائف الشركة	31
المطلب الثاني: معيقات إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر	32
المطلب الثالث: آفاق وتطلعات إستخدام البطاقات البنكية في الجزائر	32
1- ظهور بوادر التجارة الإلكترونية	32
2- التحسن التدريجي لعمليات السحب والدفع	32
3- خدمة تسديد الفواتير عبر الموزع الآلي للأوراق النقدية والهاتف النقال	33
4- إنشاء هيئة مستقلة لمراقبة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر	33
5- تطور التسويق البنكي	33
6- وضع قانون خاص بالتجارة الإلكترونية	33
المبحث الثاني: تقديم عام لبنك الخليج الجزائر وأهم خدماته	35
المطلب الأول: لمحة عامة عن بنك الخليج الجزائر	35
أولا: التعريف بالبنك محل الدراسة	35
1- مهام بنك الخليج الجزائر	35
2- رؤية بنك الخليج الجزائر	35
3- قيم بنك الخليج الجزائر	36
4- التوجهات الإستراتيجية لبنك الخليج الجزائر	36

فهرس المحتويات

ثانيا: البطاقات المصرفية المقدمة من طرف البنك	37
المطلب الثالث: دراسة قياسية لأثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر	43
المطلب الأول: الأساليب والأدوات المستخدمة في الدراسة	43
أولا: العينة ومتغيرات الدراسة	43
1- عينة الدراسة	43
2- تحديد متغيرات الدراسة	43
ثانيا: الأساليب المستخدمة في الدراسة	43
1- الدراسة المالية	43
2- الدراسة القياسية	44
ثالثا: الأدوات المستخدمة في الدراسة	44
أ. المصادر الأولية	44
ب. المصادر الثانوية	44
المطلب الثاني: عرض ومناقشة النتائج وإختبار الفرضيات	45
أولا: عرض النتائج	45
أ. نتائج الدراسة المالية	45
ب. نتائج الدراسة القياسية	50
ثانيا: تحليل ومناقشة النتائج	54
أ- تحليل نتائج الدراسة المالية	54
ت. تحليل نتائج الدراسة القياسية	56
ثالثا: إختبار فرضيات الدراسة	56
خلاصة الفصل	57
الخاتمة	61
قائمة المراجع	64

فهرس المحتويات

قائمة الملاحق 70

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01-01	تصنيف 100 شركة الأولى بمعيار الرسملة السوقية لسنة 2016	04
02-02	مراحل تطور الدفع الإلكتروني في الجزائر من سنة 1998 إلى سنة 2019	30
03-02	تطور عدد أجهزة الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2010-2015	32
04-02	تطور بطاقات الدفع الإلكتروني الموزعة من طرف بنك الخليج الجزائر في الفترة 2014-2018	41
05-02	مجمل متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة	43
06-02	نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول وإلى إجمالي الودائع لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة 2014-2018	45
07-02	معدل العائد على حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014).	46
08-02	معدل العائد على الأصول لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014)	47
09-02	صافي هامش الفائدة لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014)	48
10-02	نسبة الفوائد والعمولات لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014)	49
11-02	قيم متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة (بطاقات الدفع الإلكتروني ونسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع)	50
12-02	قياس الإرتباط الخطي بين المتغيرات	50
13-02	يوضح تقدير المتغيرات	51
14-02	قيم المتغيرات التابعة والمستقلة (بطاقات الدفع الإلكتروني ومعدل العائد على الأصول)	52
15-02	قياس الإرتباط الخطي بين المتغيرات	53
16-02	يوضح تقدير المتغيرات	53

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01-01	التعاضدية طويلة الأجل بين التكنولوجيا والمالية وظهور "FinTech"	**05**
02-02	صورة لبطاقات الفيزا المتاحة في بنك الخليج الجزائر	**39**
03-02	منحنى بياني يبين تطور بطاقات الدفع الإلكتروني الموزعة من طرف بنك الخليج الجزائر خلال الفترة 2014-2018	**40**
04-02	تطور نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول وإلى إجمالي الودائع لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014).	**46**
05-02	تطور مؤشر العائد على حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014).	**47**
06-02	تطور مؤشر العائد على الأصول لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014).	**48**
07-02	تطور نسبة صافي هامش الفائدة لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014).	**49**
08-02	تطور نسبة هامش الفوائد والعمولات لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014).	**50**
09-02	توزيع إختبار الفرضيات	**52**
10-02	إختبار توزيع البواقي	**54**

قائمة الملاحق

الرقم	البيان
01	مقابلة الدراسة
02	بطاقة CIB لبنك الخليج الجزائر
03	بطاقة فيزا بلاتنيوم
04	بطاقة ماستركارد
05	جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر في سنة 2014
06	جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر في سنة 2015
07	جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر في سنة 2016
08	جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر في سنة 2017
09	جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر في سنة 2018
07	الميزانية المحاسبية – جانب الأصول – لبنك الخليج الجزائر في سنة 2014
08	الميزانية المحاسبية – جانب الخصوم – لبنك الخليج الجزائر في سنة 2014
09	الميزانية المحاسبية – جانب الأصول – لبنك الخليج الجزائر في سنة 2015
07	الميزانية المحاسبية – جانب الخصوم – لبنك الخليج الجزائر في سنة 2015
08	الميزانية المحاسبية – جانب الأصول – لبنك الخليج الجزائر في سنة 2016
09	الميزانية المحاسبية – جانب الخصوم – لبنك الخليج الجزائر في سنة 2016
10	الميزانية المحاسبية – جانب الأصول – لبنك الخليج الجزائر في سنة 2017
11	الميزانية المحاسبية – جانب الخصوم – لبنك الخليج الجزائر في سنة 2017
12	الميزانية المحاسبية – جانب الأصول – لبنك الخليج الجزائر في سنة 2018
13	الميزانية المحاسبية – جانب الخصوم – لبنك الخليج الجزائر في سنة 2019

قائمة المختصرات

المختصر	باللغة العربية	باللغة الأجنبية
FinTech	التكنولوجيا المالية	Financial technology
HSBC	شركة هونغ كونغ وشنغهاي للخدمات	Hong Kong and shanghai services company
PWC	ووتر هاوس للسعر	Price Waterhouse
MIC	هامش الفوائد والعمولات	Interest and commission margin
ROE	معدل العائد على حقوق الملكية	Rate of return on equity
ROA	معدل العائد على الأصول	Rate of return on assets
NIM	صافي هامش الفائدة	Net interest margin
R1	نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول	Ratio of liquid assets to total assets
R2	نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع	Ratio of liquid assets to total deposits
B2B	المعاملات بين البنوك/عمل لعمل	Business to business
B2C	المعاملات بين البنوك والعملاء	Business to Customer
SPSS	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية	Statistical package for social sciences
AGB	بنك الخليج الجزائر	Gulf bank Algeria
SATIM	الشركة النقدية للعلاقات التلقائية مابين البنوك	Société e trésorerie automatisée et relations automatiques entre les banques
COMI	لجنة النقد بين البنوك	Commission monétaire interbancaire
BNA	البنك الوطني الجزائري	Banque national d'Algérie
BADR	بنك الفلاحة والتنمية الريفية	Banque d'agriculture et de développement rural
BEA	بنك الجزائر الخارجي	Banque extérieur algérienne
CNEP	الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط	Caisse national d'èpargne et de prévoyance
BDL	بنك التنمية المحلية	Banque de développement local
CNMA	الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي	Caisse national de mutualité agricole
DAB	الموزع الآلي للأوراق النقدية	Distributeur automatique de billets
RMI	الشبكة النقدية الإلكترونية المشتركة	
TPE	جهاز الدفع الإلكتروني	Terminal de paiement électronique
RTGS	نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي	Real-time lump sum settlement system

مقدمة

توطئة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة وذلك في القرن الحادي والعشرين، على مستوى العديد من القطاعات والصناعات المختلفة وعلى مستوى القطاع الإقتصادي والمالي بشكل خاص، مجموعة من التطورات والتي جاءت كضرورة حتمية لمواكبة تلك التطورات والابتكارات. ومن هنا دعت الحاجة إلى إجبارية إبتكار أدوات مالية جديدة قادرة على تلبية إحتياجات المستثمرين والعملاء داخل هذان القطاعان. ومن بين هذه الابتكارات ما عرف بالتكنولوجيا المالية (أو الفينتك) والتي تعتبر بمثابة ثورة مالية تكنولوجية جديدة فهي مجال مستقطب من قبل الشركات الناشئة التي ترغب في تحقيق أرباح طائلة والحصول على مكانة إقتصادية متقدمة ضمن مجموعة كبيرة من الشركات والمؤسسات المالية والمصرفية. حيث يرتبط نجاح هذه الأخيرة في جانب من عملياتها وأنشطتها بمدى قدرتها على إتباع نظم حديثة وذلك من خلال العمل على إدارة تلك العمليات بالشكل الذي يعمل على تحسين قدرتها على المنافسة في ظل بيئة أعمال ديناميكية. كما تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز وتحسين العديد من المجالات التي تستخدم التقنيات الحديثة وكذا حل الكثير من المشكلات التي يواجهها العملاء والبنوك والشركات والمؤسسات مع توفير السرعة في الإجراءات والدقة في التنفيذ.

ومع هذه التغيرات المصرفية والمالية العالمية أصبح لزاما على المصارف عامة والبنوك الجزائرية خاصة تبني أدوات مالية مبتكرة ونظم مصرفية جديدة ومتقدمة لتحسين تنافسيتها وتطوير أدائها لتتماشى جنبا إلى جنب مع التطورات والتقدم التكنولوجي وكذا تحقيق أقصى العوائد وجذب أكبر عدد ممكن من العملاء والمستثمرين.

إشكالية الدراسة:

في بيئة أعمال تتميز بظهور وإنتشار منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية، يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية التالية:

إلى أي مدى تؤثر التكنولوجيا المالية، من خلال إستخدام منتجاتها الأولية المتمثلة في وسائل الدفع الإلكتروني في العمليات المصرفية، على الأداء المالي للبنوك؟

التساؤلات الفرعية:

ولمناقشة الإشكالية الرئيسية للدراسة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ هل هناك تطور لخدمات التكنولوجيا المالية (أنظمة الدفع الإلكتروني) على مستوى بنك الخليج الجزائر AGB خلال الفترة (2014-2018)؟
- ✓ ما هو أثر التكنولوجيا المالية ممثلة في وسائل الدفع الإلكتروني على مؤشرات السيولة في بنك الخليج الجزائر AGB خلال الفترة (2014-2018)؟
- ✓ ما هو أثر التكنولوجيا المالية الممثلة في وسائل الدفع الإلكتروني على مؤشرات الربحية في بنك الخليج الجزائر AGB خلال الفترة (2014-2018)؟

فرضيات الدراسة:

وفي إطار إجابتنا على هذه الإشكالية إقترحنا بعض الفرضيات والمتمثلة في:

- ❖ الفرضية الأولى: يطور بنك الخليج الجزائر من استخدامه للتكنولوجيا في الصناعة المالية المصرفية من خلال منتجات الجيل الأول أي من خلال وسائل الدفع الإلكتروني، ويعتبر من أوائل البنوك العاملة في الجزائر استجابة للتطور التكنولوجي.
- ❖ الفرضية الثانية: تؤثر التكنولوجيا المالية إيجابا على مؤشرات السيولة لبنك الخليج الجزائر AGB خلال فترة الدراسة باعتبارها تشجع على الدفع الالكتروني وتقلل من السحوبات.
- ❖ الفرضية الثالثة: تؤثر التكنولوجيا المالية إيجابا على مؤشرات الربحية لبنك الخليج الجزائر AGB خلال فترة الدراسة باعتبارها منتجات جديدة ينتظر منها تحقيق عوائد على النشاط البنكي.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في:

- إبراز الدور الذي يمكن أن تلعبه التكنولوجيا المالية في التأثير على الأداء المالي للبنوك، خاصة وأن التكنولوجيا المالية تعتمد على الإبتكار وتركز على الزبون بدل المنتج.
- تقييم مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر AGB "وكالة ورقلة"، باعتباره سباقا لتبني هذا النهج.
- جلب الإنتباه لموضوع مهم يؤثر على تنافسية البنوك وعلاقتها بالمؤسسات المالية الأخرى، متمثلا في التكنولوجيا المالية كصناعة مالية مبتكرة وفي شركاتها المنافسة للبنوك.

دوافع إختيار الموضوع:

يرجع إختيارنا لهذا الموضوع دون غيره لجملة من الأسباب الذاتية والموضوعية نوردها في النقاط الآتية:

- تعد التكنولوجيا المالية وليدة ما خلفه التقدم التكنولوجي في الجانب المالي للإقتصاد العالمي، فإذا لم تتدارك البنوك وتيرة التطورات في ظل التحول الرقمي بما يخدم زبائنها، فقد يقلل هذا من فرصها الإستثمارية.
- تدخل إشكالية هذا الموضوع في صلب التخصص (مالية وبنوك) وتفتح آفاقا جديدة للبحث.
- يعد مشروع تطوير أنظمة الدفع، تجربة جديدة في الجزائر وقد باشرت تطبيقها منذ سنوات قليلة، لذلك من المهم التعرف على كل جديد فيها لما له من تأثير على الصناعة المصرفية.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة من خلال تناول موضوع التكنولوجيا المالية الذي يحظى باهتمام كبير على مستوى المؤسسات المالية الناشئة اليوم وبالأخص البنوك التي تسعى بدورها للتوجه نحو إقتصاد رقمي من خلال إبتكار تكنولوجيات مالية حديثة في نشاطها المالي والإستغناء عن نظامها التقليدي، لذلك حاولنا التطرق في دراستنا لمدى مساهمة هاته التكنولوجيا في تحسين الأداء المالي للبنوك عامة، وبنك الخليج الجزائر AGB خاصة.

حدود الدراسة:

للإلمام بالموضوع أكثر تم تحديد إطار هذه الدراسة كالآتي:

- الإطار المكاني: قمنا بهذه الدراسة في بنك الخليج الجزائر (AGB)-وكالة ورقلة-، إضافة إلى الاستعانة بموقع البنك على شبكة الأنترنت.
- الإطار الزماني: سيتم إجراء هذه الدراسة للفترة الممتدة ما بين 2014_2018

منهجية الدراسة:

نظرا لطبيعة الموضوع إتبعنا المنهج الوصفي التحليلي وهذا من خلال عرض وتحليل جميع المعلومات الخاصة بالدراسة، أما بخصوص الجانب التطبيقي فتم الإعتماد على القوائم المالية والتقارير المالية (تقارير النشاط) الخاصة بالبنك محل الدراسة، كما إتبعنا منهج دراسة الحالة الذي ركزنا من خلاله على وكالة ورقلة لبنك الخليج الجزائر، حيث تمت الإستعانة بالمقابلات الشخصية مع موظفي البنك لتقديم بعض المعلومات وللإلمام بالموضوع ومحاولة الإجابة على الإشكالية المطروحة.

صعوبات الدراسة:

- التذبذب في الأحداث الذي حصل بسبب جائحة كورونا "كوفيد 19".
- صعوبة التنقل والإتصال بالبنك محل الدراسة بسبب إجراءات الحجر الصحي.
- تأخر موظف البنك – رغم تعاونه التام -في إعطائنا بعض المعلومات المهمة لإتمام الدراسة إلى حين شهر سبتمبر 2020، بسبب الظروف المستجدة التي صعبت عملية الاتصال.

تقسيمات البحث:

من أجل تحليل هذا الموضوع والوصول الى النتائج المبتغات، قمنا بتقسيم هذا البحث الى مقدمة وفصلين وخاتمة.

- الفصل الأول: يخصص هذا الفصل للمفاهيم العامة للتكنولوجيا المالية، وتأثيرها على النشاط البنكي، ثم التطرق إلى أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك، ومختلف هياكلها، وتأثيرها على الخدمة المصرفية.
- الفصل الثاني: يمثل الجزء التطبيقي دراسة ميدانية وتطبيقية لأنظمة الدفع الالكتروني في الجزائر وتأثيرها على أداء البنوك، من خلال تجربة بنك الخليج الجزائري (AGB).

الفصل الأول

الإطار النظري والمفاهيمي للتكنولوجيا المالية وأنظمة الدفع الالكتروني والأداء المالي

تمهيد:

عرف العالم في الآونة الأخيرة مجالا جديدا لمواكبة التطور والتقدم في القطاع المالي والبنكي، وهو ما يعرف بالتكنولوجيا الماليةFinancial Technology المعروفة إختصارا بـ Fintech، حيث تعمل هاته الأخيرة على تحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية لتميزها بالسرعة والسهولة، كما أنها تسعى إلى تحسين الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد والشركات، وقد أصبحت هذه التكنولوجيات هي المستخدمة والمطبقة في قطاع الخدمات المالية، ويشمل تدخلها في جميع العمليات والصفقات. ومن الملاحظ مؤخرا أنه ازداد وبشكل كبير الإستثمار في التكنولوجيا المالية في جميع أنحاء العالم، ومن المرجح أن يستمر في الزيادة. وفي ظل المنافسة في الأسواق التي يعرفها القطاع البنكي، وظهور ما يسمى بالتكنولوجيا المالية، أفرزت هاته الظواهر شكل جديد في تنفيذ العمليات المالية، وهي وسائل الدفع الالكترونية. حيث يشكل نظام الدفع الالكتروني عاملا أساسيا في التطور الإقتصادي بفعل التطور العلمي والتقني بالنظر لاستخدامه في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية بصفة خاصة. وبناء على ما سبق سنحاول في هذا الفصل التطرق الى:

- **المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية وأنظمة الدفع الالكتروني**
- **المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي للبنوك وأثر التكنولوجيا المالية**
- **المبحث الثالث: الدراسات السابقة**

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية وأنظمة الدفع الالكتروني

تقدم التكنولوجيا المالية خدمات لكثير من الأفراد والشركات بطرق سريعة، سهلة، وأقل تكلفة، مقارنة بالوسائل التقليدية، فالتكنولوجيا المالية تستطيع أن تساهم مساهمة كبيرة في تحقيق الاستقرار المالي، كما أنها تلعب دورا جوهريا في صياغة مستقبل المعاملات والخدمات المالية.

ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى مطلبين وهما كالآتي:

المطلب الأول: نظرة عامة حول ماهية التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية من اهم أنواع التكنولوجيا التي تم تعزيزها في القطاع المالي والقطاع المصرفي، حيث قامت بالعديد من التسهيلات على الافراد والشركات والدول بشكل عام، وفيما يلي سنتعرف أكثر عن ماهية التكنولوجيا المالية.

أولا: تعريف التكنولوجيا المالية (Fintech)

تأتي التكنولوجيا المالية من كلمتين هما: التكنولوجيا والمالية، حيث عرفت على أنها إحدى التكنولوجيات الحديثة التي تدعم الخدمات المالية، ومن المتوقع أن تقدم البنوك برامج الشبكات الاجتماعية التي تمكن للعملاء من خلالها استخدام هواتفهم المحمولة للاستفادة من فرص الاستثمار بفضل التكنولوجيا المالية مستقبلا.[1]

وحسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية: هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية.[2]

بصورة عامة هي أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة وَ طَوَرت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية، وكان للشركات الناشئة دور كبير في عملية ابتكار تكنولوجيات جديدة، ولكن العديد من البنوك العالمية الكبيرة مثل HSBC وكردت سويز طوروا أفكار الفينتك الخاصة بهم.[3]

وعليه يمكن تعريف التكنولوجيا المالية بأنها مصطلح ينظم الجانبين التكنولوجي والمالي، نتج عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية وذلك باختراع وابتكار كل ما يعتمد على التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة الكترونية، عملات رقمية... من أجل تطوير القطاع المالي، فهي تقوم على تحسين نوعية الخدمات المالية، وتسهيل الوصول إليها وكذا تخفيض تكاليفها مقارنة بالمعاملات التقليدية.

ثانيا: صناعة التكنولوجيا المالية

يمكن أن تعرف التكنولوجيا المالية على أنها مجموع المنتجات و الخدمات المالية التي تعتمد على التكنولوجيا والرقمية لتحسين النوعية مقارنة بالمنتجات والخدمات التقليدية، حيث يمكنها أن توفر في الزمن والتكلفة و التعقيد، ويمكن بذلك أن تكون في خدمة الدمج المالي.
يتم تطوير تلك المنتجات والخدمات من قبل الشركات الناشئة صغيرة الحجم و حديثة النشأة، التي تسعى إلى إنشاء أسواق جديدة أو

[1] Beverly Jeptoo Kemboi, **Effect of Financial Technology on the Financial Performance of Commercial Banks**, Kenya, p02.

[2] حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، **مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، ص 402.

[3] حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، نفس المرجع السابق، ص 401، 402.

الإستحواذ على حصة معتبرة ضمن الأسواق القائمة، من أجل ذلك قد تعتمد على التعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات التقليديين. تبرم حوالي 44 % من شركات التكنولوجيا المالية الناشئة عقود شراكة مع الشركات الكبرى، فيما تسعى 44% منها أيضا إلى إبرام عقود شراكة في المستقبل. ويشير المنتدى الاقتصادي العالمي في Davos إلى أن آلاف الشركات الناشئة تدخل صناعة الخدمات المالية سنويا. كما أن 15.5 % من مستخدمي الخدمات الرقمية قد إعتمدوا على منتجين على الأقل من المنتجات التي تعرضها شركات التكنولوجيا المالية سنة 2015 وأن 40 شركة ناشئة في هذا المجال تم تقدير قيمتها بأكثر من مليار دولار3.

الجدول رقم (1) يبين الترتيب العالمي لأقوى الشركات العالمية من حيث الرسملة السوقية لسنة 2016، حسب دراسة أجراها المكتب الاستشاري PWCفي مارس 2016. نلاحظ تصدر شركات التكنولوجيا، والمقصود بها تحديدا المنصات الالكترونية، وشركات الصناعة المالية للترتيب. تمثل مجتمعة حوالي الثلث من إجمالي مائة شركة عالمية الأولى من حيث القيمة السوقية، وقد عد هذا مؤشرا على خلق القيمة[4].

جدول رقم (1): تصنيف 100 شركة الأولى بمعيار الرسملة السوقية لسنة 2016

القطاع	الرسملة السوقية /مليار دولار	عدد المؤسسات/100
التكنولوجيا	12	2.993
الخدمات المالية	18	2.704
السلع الاستهلاكية	19	2.612
الصحة	17	3.31
خدمات شخصية	11	1.68
بترول وغاز	8	1.31
إتصال	7	1.037
قطاعات أخرى مجمعة	8	1.84

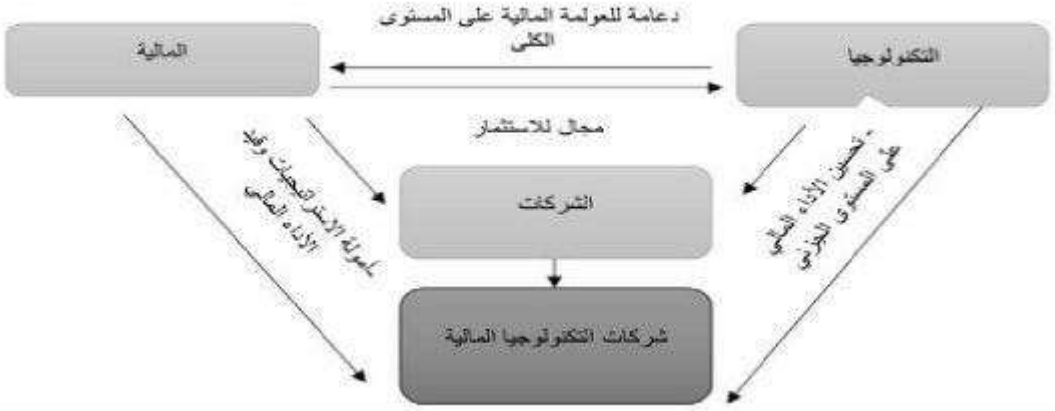
المصدر: لمياء عماني، وفاء حمدوش، **نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية**، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، ص 394.

لقد كانت العلاقة بين التكنولوجيا والمالية دائما علاقة تعاضدية طويلة الأجل، كما هو موضح في الشكل رقم (1)، فالتمفصل بين التكنولوجيا والمالية أفضى في النهاية إلى نموذج إبتكاري جديد قلب نماذج الأعمال على مستوى البنوك والمؤسسات المالية من خلال ظهور شركات التكنولوجيا المالية. لقد أسهمت التكنولوجيا والتحرير المالي وتخفيف القيود التنظيمية في توسع العولمة المالية على صعيد كلي من ناحية، وإستثمرت التكنولوجيا كثيرا في القطاع المالي وقطاع الأعمال عموما من ناحية أخرى، من خلال إنفاق هذا الأخير على تكنولوجيا الإعلام والاتصال بغية تحسين الأداء المالي على صعيد جزئي.

[4] لمياء عماني، وفاء حمدوش، **نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية**، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، ص 393.

لا تزال هذه العلاقة قوية، إلّا أنها دخلت مرحلة حاسمة، وذلك عندما خلقت تحولا مختلفا داخل القطاع المالي، فشركات التكنولوجيا قد انتقلت من مرحلة إمداد المؤسسات المالية بالحلول التكنولوجية التي حسنت تنافسيتها إلى مرحلة منافستها ضمن أطر تنظيمية وقواعد ضبط مختلفة.[5]

شكل رقم (1): التعاضدية طويلة الأجل بين التكنولوجيا والمالية وظهور "Fintech"



المصدر: لمياء عماني، وفاء حمدوش، **نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية**، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، ص 394.

ثالثا: خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن وضع أهم خصائص للتكنولوجيا المالية في النقاط التالية:

- ✓ التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
- ✓ التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته، بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.
- ✓ إن الخدمة المالية المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
- ✓ لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى أساليب الإدارية.[6]

رابعا: خدمات التكنولوجيا المالية

لقد جاءت التكنولوجيا المالية لتحويل سوق الخدمات المالية وتعاملت مع مجموعة واسعة من الخدمات يمكن إيجازها في العناصر الخمسة التالية:

[5] لمياء عماني، وفاء حمدوش، نفس المرجع السابق، ص 394.

[6] سعيدة حرفوش، **التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي**، جامعة الجلفة، **مجلة آفاق علمية**، المجلد:11، العدد:03، ص 730.

خدمات الدفع:

تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها الفينتك للعديد من العملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها ما يلي:

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

الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد :

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

الإستثمار والتمويل:

- تقوم الفينتك باستقطاب مدخرات الأفراد، عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة.
- توفير منصات التمويل الجماعي(crowd funding) للشركات، سواء في شكل قروض (crowd lending) أو استثمار في رأس المال (crowd equity)، أو في شكل تبرعات.
- تقديم الاستشارة عبر الإنترنت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم؛ وتحليل المخاطر، وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية.

خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات big data:

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

الخدمات الموجهة للبنوك والشركات:

تقدم التكنولوجيا المالية التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكات Blocktech التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوكشين Blockchain، فيما يتعلق بتسجيل المعاملات، أما بالنسبة

للشركات تقدم أيضا الفينتك حلول مثل برامج معالجة المعلومات، وكذا إجراءات التحكم في أنظمة المعلومات وإدارة المخاطر، إدارة الضرائب.... إلخ[7]

المطلب الثاني: نظام ووسائل الدفع الالكتروني

بالنظر إلى التقسيم الزمني لتطور خدمات التكنولوجيا المالية الذي جاء في مقال (لمياء عماني ووفاء حمدوش)، وعرضهم لمنتجات ال Fintech على شكل موجتين، إخترنا الموجة الأولى، والتي كانت مركزة على خدمات الدفع الالكتروني. وحاولنا في هذا المطلب التركيز على محتواها من المنتجات والخدمات والتي تمثلت في أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني.

أولا: ماهية نظام الدفع الالكتروني

أصبح مصطلح "الدفع الالكتروني" هو حديث الساعة في الآونة الأخيرة، فهو يتطور بشكل كبير وملحوظ، وقد اجتاح هذا المجال السوق بشكل كبير بسبب الامتيازات المبهرة التي تقدمها التجارة الالكترونية من سهولة وامان وغيرها من الامتيازات الأخرى، فخلال 15 سنة الماضية تغير التسوق عبر الانترنت والدفع الالكتروني من مجرد كونه قيمة مضافة الى قيمة أساسية.

1. مفهوم نظام الدفع الالكتروني

نظام الدفع هو أي نظام يُستخدم لتسوية المعاملات المالية من خلال تحويل القيمة النقدية. ويشمل ذلك المؤسسات والأدوات والأفراد والقواعد والإجراءات والمعايير والتقنيات التي تجعل التبادل ممكنًا.[8]

ومنه فان أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية فان هذه المميزات تحدد اشكال وطرق استعمال وسائل الدفع.[9]

الدفع الإلكتروني: الأصل بالإنجليزية electronic payment وتختصر e-payment، هو عبارة عن جيل جديد من طرق الدفع التي تقوم على تكنولوجيا الإنترنت والاتصالات من ناحية، والأنظمة الذكية المرتبطة معاً للبنوك وشركات الأموال المتخصصة من ناحية أخرى.[10]

يشير مصطلح الدفع الإلكتروني إلى الدفع الذي يتم إجراؤه من حساب بنكي إلى حساب آخر باستخدام الطرق الإلكترونية وبدون التدخل المباشر لموظفي البنك.

من خلال الدفع الإلكتروني يمكن لأي شخص القيام بتحويل أموال أو إجراء عملية شراء من أي مكان في العالم بدون أن يغادر منزله، وفي وقت قياسي.

---

[7] سعيدة حرفوش، مرجع السابق، ص، ص 729، 730.

[8] رحيم حسين: **الاقتصاد المصرفي**، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع منشورات اقرا، قسنطينة, 2009، ص 44_132.

[9] حمزي سيد احمد: **تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري**، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر, 2002، ص14.

[10] كل ما تود معرفته عن الدفع الالكتروني، تاريخ الاطلاع: 2020/03/11، على الموقع الالكتروني:
http://www.alrab7on.com/electronic -payment/

ظهرت الحاجة الملحة لوجود أنظمة للدفع الإلكتروني مع ظهور مفهوم التجارة الإلكترونية، واليوم تدخل فكرة الدفع الإلكتروني في الكثير من المجالات بدءاً من دفع المرتبات والفواتير، مروراً بالشراء سواء من المتاجر الإلكترونية أو المتاجر التي على أرض الواقع، انتهاءً بظهور ما يسمى بالمحافظ الإلكترونية الرقمية المستقلة.

2. مميزات نظام الدفع الالكتروني

لأنظمة الدفع الالكتروني العديد من المزايا، ومن أهمها:

- السهولة واليسر التي أصبح يوفرها النظام.
- يعد نظاما محميا بالقوانين والقواعد.
- يوفر وقت ومجهود كل من العميل والمستفيد.
- قلة وانخفاض قيمة التداول المصرفي
- لا يعرف أي قيود او حواجز جغرافية او مادية.
- قلة المخاطر اثناء التداول بالنسبة للطرق التقليدية الأخرى للسداد والتداول.
- تتعدد وسائل الدفع الالكتروني فيمكن للعميل اختيار أي وسيلة تناسبه.
- إتاحة الحرية للشراء امام العميل.
- تسهيل العملية التجارية على المستفيدين، فبكل سهولة يمكن للمستفيد او صاحب الخدمة ان يتعامل مع أكثر من طرف في نفس الوقت.

3. الشروط الواجب توافرها في منصات الدفع الالكتروني

يجب على منصات الدفع الالكتروني أن تحتوي على الشروط التالية:

- توفير الأمان اللازم لنقل المال عبر منصات الدفع الالكتروني، خاصة بسبب عمليات السرقة التي تمت من خلال الأنترنت، لذا يجب أن تتوافر في منصة الدفع الالكتروني المعلومات الأمنية الخاصة بها مثل شهادة PCI-DSS، وخاصية المصادقة الآمنة للبطاقات، وحماية مكافحة الغش.
- يجب أن تتميز بسهولة الربط مع المتاجر الإلكترونية المختلفة، ويتم الربط من خلال منصات مخصصة.
- يجب أن تتوفر ميزة التسوق من خلال إستخدام الهاتف الذكي، حيث تتم أكثر المعاملات الخاصة بالشراء من المتاجر الالكترونية من
- يجب أن يتوافر دعم من المتاجر الالكترونية لمنصات الدفع الالكتروني على مدار الأربعة وعشرون ساعة يوميا.
- وجود ميزة الدفع بالعملات المختلفة، وتوفير مجموعة متنوعة من وسائل الدفع، لتوفير الراحة للعملاء.
- يجب أن تتميز بعدم وجود أي رسوم إضافية خفية عن العميل، حتى تنال ثقة العملاء عند الدفع، فلا يتفاجئ العملاء بوجود رسوم إضافية غير معلنة لهم عند الدفع.

ثانيا: ماهية وسائل الدفع الالكترونية

كانت التجارة الالكترونية من أهم الأسباب التي أدت إلى إستخدام وسائل الدفع الالكترونية مما أدى إلى تحول النقود من شكلها المادي الملموس لتصبح تيار غير مرئي من الالكترونيات المحفوظة في البطاقات الذكية ...

1) مفهوم وسائل الدفع الالكترونية

يعتبر نظام وسائل الدفع الالكترونية لأي اقتصاد مؤشرا على مدى سيره وعمله وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأهمية التطوير وتحديث وسائل الدفع التقليدية، وهذا ما أدى إلى ظهور وسائل الدفع الإلكترونية

تعريف وسائل الدفع الالكترونية: يعتبر النظام الذي يمكن المتعاملين من التبادل المالي إلكترونيا، بدلا من إستخدام النقود المعدنية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الإنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن، كما تعتبر وسائل الدفع الالكترونية كل الأدوات التي مهما كانت والأساليب التقنية المستعملة التي تسمح لكل الأشخاص بتحويل أموال، كما عرفت وسائل الدفع على أنها مجموعة الأدوات والتحويلات التي تصدرها البنوك ومؤسسات الإئتمان إلكترونيا.

2) خصائص وسائل الدفع الالكترونية

تتميز وسائل الدفع الالكترونية بالخصائص التالية: [11]

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي انه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم إستخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام عقد بين أطراف متباعدا في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت، وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي العقد، ويتم الدفع الإلكتروني بأحد الاسلوبين:[12]
  - الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.
  - الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل ان المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك.
- تتطلب توفر أجهزة: تتولى هذه الأجهزة التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة بينهم.
- يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات: شبكة خاصة: ويقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم، شبكة عامة: حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد قبل ذلك روابط معينة.

---

[11] مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، **"الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة"**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر, 2005، ص341.

[12] محمد حسين منصور، **"المسؤولية الإلكترونية"**، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية, 2003، ص 120-122.

3) مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني:

- **مزايا وسائل الدفع الالكترونية:**

لوسائل الدفع عدة مزايا سواء بالنسبة لمصدرها أو بالنسبة لحاملها أو بالنسبة للتاجر، وسيتم شرح أهم المزايا فيما يلي:[13]

- ✓ **بالنسبة لحاملها:** تحقق وسائل الدفع الإلكترونية لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الإستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الإئتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- ✓ **بالنسبة للتاجر:** تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها ازاحت عبئ متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.
- ✓ **بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق City Bank أرباح من حملة البطاقات الإئتمانية سنة 1991 بلغت 1 مليون دولار.

- **عيوب وسائل الدفع الالكتروني:**

بالرغم من حداثة وسائل الدفع الإلكترونية وتوفرها على عدة إيجابيات فلها بالمقابل بعض السلبيات منها: [14]

- ✓ **بالنسبة لحاملها:** من المخاطر الناجمة عن إستخدام هذه الوسائل زيادة الإقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع إسمه في القائمة السوداء.
- ✓ **بالنسبة للتاجر:** إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.
- ✓ **بالنسبة لمصدرها:** أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

ثالثا: أنواع وسائل الدفع الالكتروني

تعددت أشكال وسائل الدفع الالكترونية واتخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الأنترنت، حيث سنركز في هذا المطلب على الأنواع المختلفة لوسائل الدفع الالكتروني.

1. وسائل الدفع الالكترونية المطورة: (الأوراق التجارية الالكترونية)

إعتبر الدارسون في هذا المجال أن الأوراق التجارية الالكترونية لا تختلف عن مثيلتها التقليدية سوى أنها تتم معالجتها إلكترونيا وعلى هذا تعرف بأنها "محررات معالجة الكترونيا بصورة كلية أو جزئية تمثل حق موضوعه مبلغ من النقود، وقابلة للتداول بالطرق التجارية ومستحقة الدفع لدى الإطلاع او بعد أجل قصير، وتقوم مقام النقود في الوفاء. ولها صورتان في الوفاء:

---

[13] عبد الهادي النجار، **"التجارة والنقود المصرفية والية تداولها"**، (بحث مقدم الى المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الحديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية)، جامعة بيروت، بيروت، لبنان, 2002، ص40.

[14] عبد الهادي النجار، مرجع سابق، ص 45_46

الصورة الأولى: الأوراق التجارية الإلكترونية الورقية وهي التي تصدر من البداية بصورة تقليدية على محور ورقي ثم يتم معالجتها إلكترونيا وإدخال مضمونها على دعامة إلكترونية (يعني ان المعالجة الإلكترونية تتم بصورة جزئية).

الصورة الثانية: الأوراق التجارية الإلكترونية الممغنطة وتتم بشكل كلي من خلال الوسائط الإلكترونية (أي تصدر من البداية على دعامة إلكترونية ممغنطة) ويتم تداولها من خلال الوسائل الالكترونية.[15]

- **السفتجة الإلكترونية:** لا يختلف تعريفها عن مثيلتها الورقية ومن ثم يمكن القول بانها هي عبارة عن محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا، بصورة كلية أو جزئيا، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد لدى الإطلاع أو في تاريخ معين.

ويمكن التمييز بين نوعين من السفتجة الإلكترونية:

_ السفتجة الورقية أو المقترنة بكشف:" la lettre de change relev papier"، تصدر في البداية في شكلها التقليدي على دعامة ورقية ثم يتم معالجتها إلكترونيا عند تقديمها لدى البنك لتحصيلها أو بمناسبة تظهيرها لأي طرف آخر.

ويكون لها شكلية إلكترونية بواسطة بيانات تتداول عبر قنوات الإتصال بين حواسيب الأطراف المتعاملة بها.

_ السفتجة الممغنطة:" Magnetique.C.R " تصدر من البداية على دعامة ممغنطة مستوفية لكافة البيانات اللازمة لصحتها الخاصة بالمستفيد، المسحوب والتوقيع الإلكتروني.

والواقع أن هذا النوع هو الذي يمثل قمة الإستفادة من التقنيات الإلكترونية الحديثة، فتحرر وتتداول في كل مراحلها بالطرق الإلكترونية.

- **السند لأمر الإلكتروني:** وهو محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد، والسند لأمر الإلكتروني يخضع لذات الأحكام التي تخضع لها السفتجة الإلكترونية من ضرورة صدوره على نموذج مطبوع إذا كان ورقيا، وتوفر بعض البيانات مثل إسم البنك المحرر، رقم الحساب...
- **الشيك الإلكتروني:** وهو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التي إعتدنا التعامل بها.
  - **تعريفه:** وهو محرر ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بشكل جزئي أو كلي، يتضمن أمرا صادرا من الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد.
  - **خصائصه:** تتميز الشيكات الالكترونية بما يلي:

_ زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار والمؤسسات المالية.

_ تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون.

_ تزويد الزبون بمعلومات عن كشف الحساب.

_ الصرف الفوري للشيك.

[15] مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، مرجع سابق، ص349.

_ تخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.

2. وسائل الدفع الالكترونية الحديثة (المبتكرة):

سنحاول التركيز هنا على أهم وسائل الدفع على شبكة الإنترنت والمتمثلة في البطاقات البنكية الإلكترونية؛ والنقود والمحافظ والإلكترونية.

- **البطاقات البنكية الإلكترونية**: تعرف البطاقات البنكية على أنها "عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود"، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل معلومات تتمثل هذه المعلومات عموما في: إسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها وتوقيع حاملها، وظيفة البطاقة "سحب" أو "دفع"، رقم الحساب ومفتاح المراقبة، إسم ولقب حامل البطاقة وتاريخ صلاحيته. [16]

ومن أنواع البطاقات الإلكترونية ما يلي:

- **بطاقة الائتمان (credit card)**: هي البطاقة التي تصدرها البنوك للعملاء بالتعاون مع شركات الدفع الدولية مثل: "فيزا، ماستر كارد، أمريكان اكسبريس، ... إلخ"، حيث يستطيع حامل البطاقة إستخدامها في إجراء عمليات سحب نقدي أو لدفع قيمة مشترياته من المحلات التجارية التي تقبل التعامل فيها ومن ثم تسديد قيمتها لاحقاً، حيث يمكن للعميل إما تسديد إجمالي المبلغ أو تسديد الحد الأدنى "عادة يتراوح بين 3% إلى 6%" من إجمالي المبلغ وبالتالي احتساب نسبة فائدة على الرصيد القائم المتبقي حسب الاتفاقية مع البنك المصدر. [17]
- **بطاقة السحب الالي (cash card)**: يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه، وهي بطاقات وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها ويمكن أن تتضمن خدمات أخرى مثل الإطلاع على الرصيد، طلب كشف الحساب، طلب دفتر الشيكات...
- **بطاقة الدفع لأجل**: هي بطاقة ائتمان على أساس الدفع الشهري حيث الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة ومطالبته بها دوريا مرة كل شهر في تاريخ معين. ويقوم العميل بدفع ما عليه من مستحقات نتجت عن إستخدام البطاقة بما لا يتجاوز تاريخ الإستحقاق الذي يحدده البنك.
- **البطاقات المدفوعة مقدما (stored value cards)**: يتم البعض دفع قيمة هذه البطاقات مقدما عند شرائها من فئات ذات قيم مختلفة، لذا يسميها بالبطاقات المخزنة للقيمة، ويتم استخدامها في المعاملات لدى المحلات المختلفة...، وبعض هذه البطاقات قد يكون محدود الإستخدام او لعملية واحدة، مثل البطاقات التي تستخدم لغرض مثل التيليفون. [18]
- **بطاقة الصرف البنكي (charge card)**: تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال، على أن يتم التسديد بصورة لاحقة، فهي لا تتضمن أي معنى للائتمان بل على حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد ارسال الفاتورة له ولا يتحمل جراء

---

[16] محمد أمين الرومي، "**التعاقد الالكتروني عبر الانترنت**"، ط1، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر, 2004، ص130.

[17] Claude dragon, Jean-François sus bielle, « systèmes et instruments de paiements en ligne », revue d'économie financière, N°69, les métiers financiers face à internet, imprimerie du lion, France, 2002, p153.

[18] احمد عبد الخالق، "**البنوك والتجارة الالكترونية – الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية**"، الجزء الثاني، الجديد في التمويل المصرفي، لبنان , 2002، ص 490-492.

ذلك أي فوائد في الفترة ما بين الشراء والسداد، وهنا ليس هناك أي ائتمان، بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد.

- **البطاقة المدينة débit card**: هذا النوع من البطاقات يعتبر أكثر استخداما وقبولا في أوروبا عكس الولايات المتحدة الامريكية، وكما هو واضح فان هذه البطاقات تتضمن رقم البطاقة الشخصية للعميل، وتمرر البطاقة في جهاز خاص متصل بمركز البطاقات لدى البنك المصدر للبطاقة فيتم قراءة بياناتها من خلال الشريط المغنط الموجود خلف البطاقة.[19]
- **بطاقة الإنترنت (internet card)**: أصدرت شركة ماستر كارد وفيزا كارد بطاقة خاصة بالتسوق عبر الانترنت تساهم في عمليات بيع وشراء السلع والخدمات وتوفير المعلومات المرتبطة بعمليات التعامل هذه، مثلا يستطيع المستهلك من خلال الشبكة شراء سيارة لها موقع على الشبكة.[20]
- **البطاقة الذكية**: هي عبارة عن بطاقة في حجم بطاقة الائتمان المعروفة، مثبت بداخلها ذاكرة الكترونية او دائرة الكترونية متكاملة. ويسجل في ذاكرة البطاقة قيمة مالية معينة، كما يجري تسجيل العمليات وخصم المسحوبات من هذه القيمة وحساب الرصيد المتبقي. فهي كمبيوتر متنقل، وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الإستخدام، حيث تتيح الأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها، ويتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها في هذه البطاقات.[21]

- **النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية:**

كذلك من أدوات الدفع الالكترونية والتي بدا صيتها ينتشر عبر انحاء العالم نجد النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية، والتي يتوقع لها احتلال مكانة بارزة في التعاملات المصرفية الالكترونية في المدى الطويل.

- **النقود الالكترونية:**

عرفت بأنها: " قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتحظى بقبول واسع من غير من قام بها بإصدارها، وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة والنقود الالكترونية عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى شخص آخر، وتخزن على القرص الصلب لجهاز الكمبيوتر في مكان يسمى المحفظة الالكترونية، بحيث يمكن استخدام هذه الوحدات في إتمام التعاملات المالية والتجارية عبر شبكة الانترنت بما في ذلك شراء المستلزمات اليومية ودفع ثمنها في شكل وحدات من النقود الالكترونية[22].

- **المحفظة الالكترونية:**

المحفظة الإلكترونية أو الرقمية هي نظام مبني على أساس رقمي للقيام بالتبادلات والمعاملات التجارية الرقمية، وعبر إستخدام هذه المحفظة، يمكن بسهولة القيام بعمليات الشراء من خلال الحواسب أو الهواتف الذكية أو أجهزة التابلت، وبشكل عام، يتم ربط حسابات الأفراد في البنوك مع محفظتهم الرقمية، والتي يتم فيها توثيق وحماية أموال المستهلك ومعاملاته التجارية من شراء وتبادل.

---

[19] Daniel amor, « révolution E-Business », compupress, paris, 2000, p453.

[20] سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، "**الاعمال الالكترونية**"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن, 2006، ص29.

[21] محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص126.

[22] http//www.alukah.net/sharia/0/103305/ à 16 :33

وبالتالي فإنّ المحفظة الإلكترونية تستطيع أن تكون وسيلة لمصادقة هوية صاحبها وإثباتها وليس فقط لإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت، وهذا يأتي من احتواء المحفظة على أموال المستهلك وسجل عملياته التجارية ومعلومات خاصة به، ومن الجدير بالذكر أن المحفظة الرقمية تصلح لأن تكون وسيلة دفع مع أنظمة دفع عديدة مخصصة للهواتف الذكية بفضل الدعم المتبادل بينهما.[23]

[23] ماهي المحفظة الالكترونية، تاريخ الاطلاع: 2020/03/12، على الموقع الالكتروني:

المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي في البنوك وتأثير التكنولوجيا المالية

الأداء المالي مفهوم قديم وشائع الإستخدام في قياس أداء المؤسسات البنكية كونه يسهم في توجيه البنوك نحو أصح وأفضل مسار، لأنه يرتبط بجوانب مهمة من مسيرة حياته، والبنوك على إختلاف أنواعها تعاني الكثير من النقائص في أدائها لذلك فان مفهوم الأداء يعتبر من المواضيع التي حظيت بإهتمام الباحثين بمختلف إتجاهاتهم الفكرية.

وللإلمام بالموضوع قسمنا هذا المبحث إلى مطلبين وهما كالتالي:

المطلب الأول: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك

لقد إهتمت جميع البنوك بموضوع الأداء المالي وقد سعت قديما وحديثا إلى تحقيق أهدافها المتمثلة في الكفاءة والفعالية التي تمثل عنصرا هاما لإستمراريتها وتحقيق أرباحها، حيث أن عملية تقييم الأداء المالي تنعكس في مجموعة من المؤشرات التي تقيس مدى نجاح البنوك وتطورها، بحيث تعد هذه المؤشرات بمثابة معايير يمكن بواسطتها تقدير مدى تحقيق أهدافها، عند تحديد المؤشرات المناسبة للحكم على الأداء المالي.

أولا: مفهوم تقييم الأداء المالي

صيغت مفاهيم كثيرة عن الأهداف من تقييم الأداء وقياسه، ندرج منها:

- أن تقييم الأداء هو عملية منظمة ومستمرة لقياس وإصدار الاحكام على النتائج المتحققة مقارنة مع ما تم تحقيقه في الماضي وما هو مطلوب تحقيقه مستقبلا.[24]
- يبرز قياس الأداء المالي كما يرى "حسن بشير" لتحديد كفاءة العمل المصرفي وتحليل وتقييم مستويات اداءه ويفترض ان يوفر التقييم معلومات وافية عن نقاط الضعف والقوة خلال فترة زمنية معينة مما يوفر وسيلة كفؤة لترشيد الأداء وتقويمه.
- إذا فعلى المستوى الاستراتيجي فإن تقييم الأداء هو: "تشخيص لنقاط القوة ونقاط الضعف، بحيث يساهم هذا التشخيص في بناء وصياغة مخطط قرارات إدارة أصول وخصوم المصرف[25]
- كما أن كلا من "حميد عبيد وحيدر يونس" تحدثا على ان "عملية تقييم الأداء المالي في البنوك باستخدام النسب المالية (كونها من اهم الأدوات المعتمدة في تحليل القوائم المالية فضلا عن كونها الركيزة الأساسية في عملية التخطيط) هي الوقوف عند مدى سلامة المركز المالي وربحية المؤسسات.[26]
- أيضا هو: "الحكم على مدى فاعلية القرارات المالية التي تم إتخاذها من حيث تأثيرها على المركز المالي للبنك وقدرته المالية، وتقييم مدى كفاءة وفاعلية الأنشطة والسياسات المختلفة المستخدمة بالبنك (كسياسة السيولة والودائع، ...وغيرها) في التأثير على ربحية البنك ومركزه التنافسي. والإستفادة من كل ذلك في وضع خطط فاعلة للأداء المستقبلي في البنك.

---

[24] خالص صالح، **تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي**، الملتقى الوطني الأول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، مخبر العولمة واقتصاديات شمال افريقيا، بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004.

[25] محمد جموعي قريشي، **تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 1994–2000**، مجلة الباحث، عدد 2004/03، دورية أكاديمية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية–جامعة قاصدي مرباح–ورقلة، ص 90.

[26] حميد عبيد، عبدو حيدر، يونس الموسوي، **أثر الأداء المالي للمصارف الإسلامية الأردنية في سوق عمان المالي للمدة (1990–2008)**، جامعة كربلاء/ قسم العلوم المالية والمصرفية، ص55.

- وبصورة أدق فان تقييم الأداء المالي هو: (عملية شاملة تستخدم فيها جميع البيانات، المحاسبية وغيرها، للوقوف على الحالة المالية للمصرف، وتحديد الكيفية التي أديرت بها موارده خلال فترة زمنية معينة).

نخلص إلى أن عملية تقييم الأداء المالي هي "حكم عن سلامة المركز المالي للبنك، وتحديد مدى كفاءة البنك وفاعليته في تحقيق ذلك، مقارنة مع غيره من البنوك وعبر مختلف فترات النشاط".

وبالنظر الى المفاهيم التي حاولنا من خلالها اجلاء الضبابية عن ماهية عملية تقييم الأداء المالي، فإننا نستكشف أهمية كبيرة لعملية التقييم بالنسبة للبنك.

ثانيا: أهمية تقييم الأداء المالي في البنوك

من الجدير بالذكر بأن عملية تقييم الأداء للبنوك تحظى بأهمية بارزة وكبيرة وفي جوانب ومستويات عدة مختلفة يمكن إبرازها في الآتي[27]:

1. يبين تقييم الأداء المالي للبنوك قدرة البنك على تنفيذ الأهداف المخططة، من خلال مقارنة النتائج المتحققة مع المستهدف منها، والكشف عن الإنحرافات واقتراح المعالجات اللازمة لها، مما يعزز أداء البنك بمواصلة البقاء والإستمرار في العمل.
2. يساعد تقييم الأداء المالي في الكشف عن التطور الذي حققه البنك في مسيرته وذلك من خلال متابعة نتائج الأداء الفعلي زمنياً من مدة إلى أخرى، ومكانيا بالمقارنة مع البنوك المماثلة الأخرى
3. يظهر تقييم الأداء المركز الاستراتيجي للبنك ضمن إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها، ومن ثم تحديد الأولويات وحالات التغيير المطلوبة لتحسين مركزه الاستراتيجي.
4. تساعد عملية تقييم الأداء في الإفصاح عن درجة المواءمة والانسجام بين الأهداف والإستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية للبنك.
5. يقدم تقييم الأداء صورة شاملة لمختلف المستويات عن أداء البنك وتحديد دوره في الإقتصاد الوطني واليات تعزيزها.
6. يوضح تقييم الأداء المالي كفاءة تخصيص واستخدام الموارد المتاحة للبنك.
7. يقدم تقييم الأداء إيضاحا للعاملين حول كيفية أداء مهامهم الوظيفية ويعمل على توجيه الجهود لتحقيق الأداء الناجح المستهدف الذي يمكن قياسه والحكم عليه

ثالثا: مؤشرات قياس الأداء المالي:

هناك من يعرف هذه النسب (المستخدمة في التحليل المالي بصورة عامة) على أنها المقاييس الكمية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة.

يعتمد تقييم الأداء الآن ليس فقط على قياس ربحية المؤسسة البنكية وإنما بقياس مدى كفاءته في تحقيق ذلك فضلا عن فعاليتها من حيث الوصول إلى أهدافها، لذا سنقدم فيما يلي أهم مؤشرين المستخدمين في تقييم الأداء البنكي.

[27] زاهر صبحي بشناق، **"تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية" (دراسة مقارنة للبنوك الوطنية العاملة في فلسطين)**، الجامعة الإسلامية–غزة، عمادة الدراسات العليا، كليـة التجارة قسم المحاسبة والتمويل، 2011.

1. **قياس الربحية:**

تقاس ربحية المؤسسة ذات الطابع البنكي على غرار بقية المؤسسات باستخدام مجموعة معدلات تبرز كفاءة البنك من حيث تحقيق الأرباح من الأموال المستثمرة، نجد من أهمها ما يلي: [28]

- **معدل العائد على حقوق الملكية (ROE)**: وهو النسبة بين صافي الدخل الى حقوق الملكية وهو يقيس إنتاجية حق الملكية فقط من رأس مال وإحتياطات وأرباح غير موزعة، إلا أنه لا يقيس إنتاجية الأموال التي تحصل عليها المؤسسة البنكية في شكل ودائع. ويعاب عليه أنه لم يأخذ الودائع في الإعتبار مع العلم انها تحسب فوائدها بمعدل اخر يقيس مدى نجاح إدارة البنك في توليد الأرباح من الودائع التي حصل عليها، حيث: نسبة العائد على الودائع هي صافي الربح بعد الضريبة إلى إجمالي الودائع. ولذلك يفضل أخذ معدل العائد على الموارد.
- **معدل العائد على الموارد**: أي معدل العائد على الأموال المتاحة وهو النسبة بين صافي الدخل الى مجموع حق الملكية مع الودائع، ويهدف هذا المؤشر الى قياس قدرة البنك على توليد العوائد من الموارد المالية المتاحة للبنك والمتمثلة بالودائع باختلافها وحقوق الملكية.
- **معدل العائد على الأصول (ROA)**: وهو النسبة بين صافي الدخل إلى إجمالي الأصول، يسمى أيضا بالعائد على الاستثمار كونه يعد مقياسا لربحية كافة إستثمارات البنك القصيرة والطويلة الأجل، فهو يقيس صافي الدخل الذي يحصله المساهمون في البنك نتاج إستثمارهم لأموالهم لذلك فاعتماده كبير على حجم الأرباح المحققة من هذه الموجودات[29]. كما يقيس مدى فاعلية الإدارة في استخدام الموارد المتاحة، من مختلف المصادر التمويلية، بغض النظر عن الطريقة التي تم بها التمويل.

وتمثل تلك المصادر في مجملها من حقوق الملكية والودائع وأية مصادر تمويل أخرى، مجموع أصول وخصوم البنك، فهو يقيس بذلك الأرباح المتولدة عن كل دينار من الأصول.

فمعدل العائد على الأصول يعد مقياسا كليا يترجم أداء البنك كونه يعكس قدرة البنك على تحقيق العوائد من كافة مصادر التمويل[30].

- **صافي هامش الفائدة (NIM)**: تقيس هذه النسبة صافي العائد من الفائدة على الأصول المولدة للدخل. لذلك يستعان بها في تقييم قدرة البنك على إدارة مخاطر معدل الفائدة[31].

---

[28] علي عبد الله شاهين، "**دور أدوات التحليل المالي في ترشيد السياسات الائتمانية وتشكيل محفظة الائتمان في البنوك "(دراسة ميدانية على البنوك العاملة في فلسطين)**، الجامعة الإسلامية–غزة–فلسطين، ص22.

[29] علاء فرحان طالب، ايمان شيحان المشهداني، "**الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف**"، دار صفاء للنشر والتوزيع–عمان، الطبعة الأولى, 2011، ص81.

[30] عز الدين مصطفى الكور، **أثر السيولة على كفاءة التكلفة والأداء–دراسة تطبيقية على المصارف الاسلامية الأردنية، ورقة مقدمة لمؤتمر الخدمات المالية الإسلامية الثاني**، ص 9-10.

[31] سمير عبد الرزاق السرايري، **قياس الأداء المالي للمصارف التجارية السعودية وتقييمها**، كلية المجتمع في الرياض، جامعة الملك سعود، بحوث اقتصادية عربية، العددان 43-44، صيف–خريف 2008، ص145.

كما أنه يعبر عنها بصيغة النسبة المئوية، اذ يعبر عن صافي الدخل من الفائدة باحتساب الفرق بين دخل الفائدة (Int.Income) ومصاريف الفائدة (Int.Expense)يعني (الفرق بين إيرادات الفوائد المقبوضة والفوائد المدفوعة) كبسط للنسبة المقسومة على الموجودات المحققة لهذا الدخل (تسمى كذلك بالموجودات المربحة والتي تدخل فيها كل من الاستثمارات والقروض). ويحسب هذا المؤشر كما يلي[32]:

NIM = دخل الفائدة _ مصاريف الفائدة / الموجودات المولدة للدخل

2. قياس السيولة:

تقاس من خلال مؤشرات السيولة قدرة البنك على تحويل أصوله الى نقدية حاضرة دون التعرض إلى خسائر كبيرة، مما يثبت قدرته على الوفاء بالتزاماته قصيرة الاجل[33]. وتعد نسبة الأصول السائلة الى اجمالي الأصول، الأكثر دلالة على مستوى إدارة السيولة لدى المؤسسة البنكية.

- **نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول:** عموما ارتفاع هذه النسبة إنما يدل على إنخفاض قيمة الاستثمارات لدى المؤسسة البنكية، معناه انها تستثمر جزءا كبيرا من أموالها في أصول ذات قابلية سريعة للتحول إلى نقدية في المدى القصير. بينما العكس عند انخفاض نسبة سيولة الأصول بالنسبة لمجموعتها فذلك دليل على ان البنك قادر على الوفاء بالتزاماته بالذات طويلة الأجل مما يعني ان المؤسسة البنكية تعتمد سياسة إستثمارية جيدة تمكنها على المدى الطويل من تحسين مردودها[34].

الأصول السائلة أو النقدية/إجمالي الاصول

- **نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع:** تدل على قدرة البنك النقدية على مواجهة السحب من الودائع[35]، الجارية والتوفير (الإدخارية) والآجلة (الإستثمارية)، فهي تقيس إلى أي مدى يعتمد البنك على إستخدام الودائع في تلبية إحتياجات وطلبات العملاء (القروض الإضافية)، وإرتفاع هذه النسبة دلالة على كفاءته في ذلك، وعليه فهذه النسبة تعد المفضلة في قياس السيولة لدى المؤسسة البنكية[36]. وتحسب كما يأتي:

الأصول السائلة أو النقدية/مجموع الودائع

---

[32] حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، **"حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة"**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، الطبعة الأولى, 2011، ص153.

[33] سمير عبد الرزاق السرايري، مرجع سبق ذكره، ص142.

[34] قمري زينة، **واقع استخدام الأساليب الكمية في تقييم أداء الوظيفة المالية للمؤسسة المينائية بسكيكدة ودورها في اتخاذ القرار**، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 ماي 1955، سكيكدة، ص5.

[35] بهية مصباح محمود صباح، **العوامل المؤثرة في درجة امان البنوك التجارية العاملة في فلسطين–دراسة تحليلية**، بحث مقدم استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية–غزة, 2008، ص37.

[36] شوقي بورقبة، **الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية–دراسة تطبيقية مقارنة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس–سطيف, 2010–2011، ص71.

المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك

تعد المرحلة الراهنة، مرحلة حاسمة للعاملين في قطاع الخدمات المالية، فمع هذا الكم الهائل من الإبتكارات التكنولوجية التي غيرت طريقة ممارسة الأعمال ونقل الأموال والمعاملات اليومية، يعد قطاع التكنولوجيا المالية أحد أبرز القطاعات التي تتلقى الدعم من قبل صناع القرار في شتى أنحاء العالم.

أولا: مستخدمي التكنولوجيا المالية

تخدم التكنولوجيا المالية العديد من الجهات والمؤسسات والأفراد، وذلك من خلال تقديم خدمات مالية عبر الهواتف المحمولة والإنترنت وأجهزة الكمبيوتر وغيرها فتقدم أفضل خدمات لتحليل البيانات وتحويل الأموال من أي مكان لأي مكان، وينقسم مستخدمي التكنولوجيا المالية إلى أربعة فئات رئيسية وهي:[37]

- المستخدمين B2B للبنوك: ويقصد بها التعاملات التي تتم بين منظمات الأعمال البائعة ومنظمات الأعمال المشترية عبر شبكة الإنترنت، بمعنى آخر هي كل الصفقات (بيع وشراء) التي تتم بين الشركات.[38]
- المستخدمين B2C للشركات الصغيرة: وهذا الشكل إنتشر بشكل كبير ويستخدم من قبل العميل لشراء المنتجات والخدمات عن طريق الويب من خلال مراكز التسوق على الانترنت وهي تقدم كافة أنواع السلع والخدمات، ويستخدم هذا الشكل من قبل المنشأة التجارية للوصول إلى أسواق جديدة.[39]
- عملاء البنوك من رجال الأعمال.
- المستهلكين.

ثانيا: أهمية التكنولوجيا المالية ضمن الصناعة المالية

ترجع أهمية التكنولوجيا المالية إلى العديد من الأسباب أهمها الأسباب الآتية:

✓ **تقدم حلولا وبدائل بسيطة:**

تقوم التكنولوجيا المالية بتقديم حلولا تناسب المستهلكين، كما تطور كافة الأدوات المالية التي تسيطر عليها البنوك، مثل عمليات التحويل المالي، وبطاقات الإئتمان التجارية وغيرها من الأدوات، وذلك من أجل توفير بدائل مفيدة للمستهلك وسهلة في الاستخدام، وذلك مثل شركة ترانسفير وإيز التي استطاعت خفض قيمة عمليات التحويل المالي بشكل كبير بعيدا عن البنوك وطرق التحويل التقليدية.

---

[37] https://www.vapulus.com/ar/ 18/03/2020 à 02 :07

[38] صراع كريمة، **واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر**، مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة واهرن، ص 14.

[39] صراع كريمة، نفس المرجع السابق، ص، ص 15،16.

✓ **تميزها بالعالمية:**

حيث تتميز التكنولوجيا المالية بتوفير خدماتها المالية عالميا، حيث تتم جميع الخدمات عبر الانترنت وعبر الهواتف المحمولة، لذا في استطاعة أي شخص القيام بالخدمة التي يريدها في أي مكان فقط من خلال اتصاله بالإنترنت، لذا سهلت وسائل التواصل المالي بين الأشخاص في جميع أنحاء العالم، والتي تتواجد فيها الإتصال بالإنترنت.

✓ **وسيلة منخفضة التكلفة:**

حيث تعتبر الحلول التي تقدمها التكنولوجيا المالية حلولا منخفضة التكلفة مقارنة بالخدمات للبنوك والخدمات التكنولوجيا المالية التقليدية، كما أن ازدهار مجال التكنولوجيا المالية يساعد على الضغط على الطرق التقليدية بخفض الرسوم الخاصة بالتحويلات المالية وغيرها، من أجل مواكبة التطور في مجال التكنولوجيا المالية، واتجاه أغلب العملاء لهذه الطرق الجديدة.

✓ **تعد وسيلة آمنة:**

تتميز الخدمات التي تقدمها الشركات المالية بالأمان أكثر من الخدمات المصرفية التقليدية، حيث يمكنك إستخدام العملات المشفرة في التكنولوجيا المالية مثل عملة البيتكوين، والتي تتم من خلال تقنية البلوكتشين، وتوفر لك الأمان والحماية والثقة أثناء تحويل الأموال.

✓ **جودة خدماتها والتحسن المستمر فيها:**

تقدم شركات التكنولوجيا المالية خدمات مالية متطورة باستمرار، كما تحرص على توفير كافة التحسينات اللازمة والتي تلبي احتياجات العملاء، وهذا يسبب خطرا على البنوك. حيث أشارت شركة الاستشارات ماكينزي إلى توقعها بخسارة البنوك في العالم مبالغ تقدر بتريليون دولار من أرباحها، إذا لم توجد طرق لمنافسة الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية، أو عمل شراكات معها، حيث تقدر الآن عدد الشركات الناشئة في مجال FinTeck أكثر من 12 ألف شركة، لذا سيتجه العملاء إلى الشركات التي تقدم خدمات أقل تكلفة وأكثر جودة.

✓ **وجود نهج خاص بها معتمد على البيانات:**

تقدم شركات التكنولوجيا المالية خدماتها للعملاء وفقا للبيانات المتاحة لديها، مما يسهل عليها تقديم أفض الخدمات والتي توفر أمانا أكثر للعملاء وحساباتهم المالية، كما تعمل هذه الشركات على توفير أفضل التقنيات الحديثة مثل التعلم الآلي، وإستبيان الآراء من وسائل السوشيال ميديا (مواقع التواصل الاجتماعي)، لتتخذ أفضل القرارات في مجال التمويل المالي والاستثمار.

كما توفر البيانات حماية للعملاء، وذلك من خلال تقييمها لمعدل المخاطر، وبالتالي تقوم بتحسين الخدمات المالية وطرق الدفع الالكتروني، لتكون أكثر أمانا وحماية، لتجنب التعرض لأي هجوم إلكتروني أو إختراق أمني للبيانات وللأموال المتنقلة.[40]

[40] https://www.vapulus.com/ar/ 06/03/2020 à 16 :30

ثالثا: أثر التكنولوجيا المالية على الخدمة المصرفية

1- مزايا إستخدام التكنولوجيا المالية على مستوى البنوك:

تشكل التكنولوجيا المالية المتطورة آلية مبتكرة لتحسين أنظمة وعمليات قطاع الخدمات المالية والمصرفية المقدمة وميكنتها مثل خدمات الدفع الإلكترونية، وتحويل الأموال بين الأفراد، وتسهيل عمليات الاقتراض أو التمويل أو الإدخار. كما تسهم تلك التقنية في تقديم منتجات مبتكرة لدعم المستفيدين من صناعة الخدمات المالية والمصرفية (الشركات وأصحاب الأعمال والأفراد) لإدارة عملياتهم المالية بشكل أفضل، خاصة مع إستخدام الإنترنت والهواتف الذكية بشكل متزايد.

ومن ثمَّ تلعب التكنولوجيا المالية دوراً محورياً في قطاع الخدمات المالية والمصرفية، يتمثل في: [41]

- **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. وربما يكون إجتذاب العملاء لتلك الشركات التكنولوجية صعباً في بادئ الأمر، إلا أنها ستحظى بإقبال كبير عندما تبدأ تلك الخدمات التكنولوجية في الإنتشار على نطاق أكبر. فهناك شركات تخدم عددا هائلا من العملاء من جميع أنحاء العالم دون وجود مادي لها في العديد من البلدان.

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

- **خفض تكلفة الخدمات**

في كثير من الأحيان، لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية "فينتك" إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، ما يؤدي إلى إنخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء، بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل طلبات القروض.

- **تقديم التحليلات المالية المتقدمة**

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

[41] https://www.vapulus.com/ar/06/03/2020 à 16:30

- **نقل المعرفة وتحقيق الشفافية**

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

- **تحقيق الإستقرار 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 وتقليل المخاطر التي قد تنتج عن تزايد المنافسة.

ومن جهة أخرى، إن سرعة التطور في خدمات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة التي تقدم الحلول المالية المبتكرة التي تحاكي ما تقدمه القطاعات المصرفية وتقوم بتبسيط العمليات المصرفية، يشكل تهديدا يجب التحوط منه وإتخاذ كافة الإجراءات الإحترازية التي تحقق سلامة ونزاهة وإستقرار القطاع المصرفي والمالي، حيث تمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها فرصا وتحديات في الوقت عينه للمصارف. ولذلك تسعى المصارف إلى إدخال بعض التغييرات في نماذج أعمالها من خلال التوسع في إعتماد التكنولوجيا والإستثمار في البنية التحتية الخاصة بها، وربما الدخول في شراكات مع الشركات الناشئة لتحسين قدراتها التنافسية وزيادة الإعتماد على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المالية.

ومن هذا المنبر سنتطرق إلى موضوع الشراكة بين شركات التكنولوجيا المالية مع المصارف من خلال العنصر التالي:[42]

2 – إمكانية الشراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك (الفرص والتحديات):

يمثل النمو السريع في التكنولوجيا المالية تحديا للبنوك أو فرصة لهم وذلك يعتمد على إستراتيجية الشركة الناشئة وإستراتيجية البنك، حيث تسعى البنوك إلى إيجاد طرق لإعادة إبتكار وتجديد خدمات القطاع المصرفي كإدخال الأتمتة الذكية للعمليات المصرفية، وهذا ما سيسرع عمل المصارف من حيث تأدية الأعمال المتكررة التي يمكنها إعتمادها كالعملات الرمزية والعمليات المصرفية عبر الهاتف والطرق الإستراتيجية التي تحدد شكل التعاملات المصرفية والدفع في المستقبل من خلال الذكاء الإصطناعي ونظم سير العمل الذكية.

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

يمكن لشركات التكنولوجيا المالية أن تساعد البنوك عن طريق إيجاد شراكة بينهما وهو ما يمثل78% وخاصة في مجال المدفوعات والتجارة الالكترونية، ومن بين أهم المنافع أو المزايا للطرفين من وراء هذه الشراكة هو تحقيق مداخيل وإيجاد تطبيقات جديدة والتخفيض من التكاليف وخلق نماذج أعمال جديدة خاصة مع ظهور بنوك التكنولوجيا المالية Fintech Bank، وكان من بين أهم مزايا هذا التعاون هو الوصول إلى التمويل بشكل أفضل، كما يبقى للبنوك علاقة قوية مع العملاء لوجود ثقة أكبر.

[42] Ross McGill, **Technology Management in Financial Services**, Palgrave Macmillan, NEW YORK, 2008, p : 16

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

بالنسبة لموضوع دراستنا فإنه من الصعب إيجاد دراسة بنفس العنوان، هناك العديد من الدراسات التي تطرقت وبشكل واسع لمتغيرات هذه الدراسة واشتركت في إستعمال المنهج الوصفي في الجانب النظري، وذلك في وصف المتغيرات المراد دراستها وتصوير النتائج التي يمكن الوصول اليها وذلك من خلال تحديد مفهوم، أهداف، أنواع ...)

أولا: عرض الدراسات السابقة

1- دراسات ضمن البيئة العربية:

❖ **دراسة معيزي سعيدة 2015: مذكرة ماستر بعنوان: "الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية"، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشرافة – الجزائر**

عالجت الدراسة الإشكالية التالية: "ما هو دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية؟"

هدفت الدراسة إلى التعرّض للجوانب النظرية المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية، وإبراز أهميتها في توسيع نطاق أعمال البنوك، وكذا الوقوف على اهم المؤشرات والنماذج الحديثة لتقييم الأداء المالي للبنك، وسعت الدراسة أيضا الى قياس دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك من وجهة نظر موظفيه. حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما تتكون الدراسة من جانبين النظري الذي أستعين فيه على كتب ودوريات، والجانب الميداني على الاستبيان.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تطبيق الصيرفة الالكترونية قدم للبنوك دعما قويا ساهم في زيادة تطورها ورفع مستوى أداء خدماتها وتسريعها، وذلك بتسهيل المعاملات وتوفير المعلومات، وتخفيض التكاليف وجلب أكبر عدد من الزبائن وتحقيق رضاهم، وهذا بفضل إستعمال وسائل الدفع الالكترونية بدوره يسمح بتحسين الأداء المالي للبنك. كما وجدت الدراسة إعتمادا على تقييم الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أن البنك يقدم خدمات إلكترونية محدودة عبر قنوات محدودة، كما تؤثر الصيرفة الإلكترونية إيجابيا على الأداء المالي للبنك.

❖ **دراسة بشرى مذكور 2017: مذكرة ماستر بعنوان: "أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك" دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أم البواقي 324 خلال الفترة /2015/05 إلى 2015/06/02**

تم طرح الإشكالية على النحو التالي: "إلى أي مدى يمكن أن تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك"

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي للبنوك، وذلك من خلال استقصاء اراء الموظفين لتحديد الجوانب الإيجابية المساعدة على زيادة الأداء المالي في البنك، والوصول إلى دلالات إحصائية حول موضوع وسائل الدفع الإلكتروني، وإمكانية تعميمها على البنوك. وإعتمد هذا البحث على منهجين وهما: المنهج الإستنباطي وذلك من خلال الأسلوب الوصفي، والمنهج الإستقرائي من خلال الأسلوب التحليلي لواقع وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة لدى البنك.

وقد توصلت هاته الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال الفترة 2015/05 إلى 2015/06/02 تؤثر على الأداء المالي للبنك من خلال زيادة الربحية وذلك من خلال التأخر في السداد وغرامة ضياع البطاقة وأيضا من خلال خفض التكاليف. كما أن وسائل الدفع الإلكتروني تزيد من إيرادات البنك لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات التي يقدمها من خلال هاته الوسائل.

❖ **دراسة معمري حسام الدين 2014: مذكرة ماستر بعنوان "دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك وتأثيرها على التعاملات الإقتصادية" دراسة حالة _بنك القرض الشعبي الجزائري_ خلال الفترة 2009-2010**

طرح الباحث في دراسته الإشكالية التالية: "ما مدى تطبيق المقاصة الآلية في البنوك الجزائرية؟"

هدف الدراسة كان التعرف عن قرب على واقع نظام الدفع الجزائري ومختلف معاملاته، كما سعت إلى إبراز الدور المهم الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني والمتمثل في كونه مؤشر مهم على وضعية وقوة الإقتصاد، وأهمية هذا الموضوع خاصة في السنوات الأخيرة. وللإجابة على هذه التساؤلات قد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والمقابلة وكذا الوثائق لجمع البيانات والإلمام بالموضوع.

توصلت الدراسة ان السلطات أخذت بعين الإعتبار نقائص المقاصة التقليدية في وضع مشروع المقاصة الالية، ورغم التكلفة التي أنجرت عن إستعمال التقنيات الحديثة إلا أن المقاصة الآلية التي ابتدأ تطبيقها في الجزائر منذ جوان 2006، قد قامت بتحويل المقاصة التقليدية من وسيلة دفع ذات نقائص، إلى نظام دفع أكثر فعالية ودقة.

وفي إطار تحديث نظام الدفع، وفر القرض الشعبي الجزائري بطاقتين واحدة عادية والأخرى ذهبية بالإشتراك مع منظمة فيزا العالمية، وعموما فان البنك يأخذ عادة ما قدره 25 أورو كعمولة لأي عملية سحب أو دفع، علما أن هاته البطاقات الدولية قليلة الإستعمال والطلب عليها يكاد ينعدم، حيث أنه في بنك القرض الشعبي الجزائري في وكالة قسنطينة رقم 371 على وجه الخصوص لا تتجاوز 284 بطاقة.

❖ **دراسة عماني لمياء، وفاء حمدوش2017: مداخلة بعنوان "مساهمة البطاقات المصرفية في تحسين مستوى الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن "– دراسة حالة بنك خليج الجزائري –**

تمت صياغة إشكالية الدراسة على النحو التالي: " هل ساهمت البطاقات المصرفية في تحسين مستوى الخدمات المصرفية من وجهة نظر زبائن بنك الخليج الجزائري؟".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم أنواع البطاقات المصرفية التي يوفرها بنك خليج الجزائري لزبائنه، كما تهدف إلى تحديد أثر إستخدام البطاقات المصرفية في تحسين مستوى الخدمات المصرفية للبنك من وجهة نظر زبائنه. حيث قد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لوصف وتحليل المشكلة كما تم إستخدام أداة الاستبيان التي تم توزيعها على زبائن البنك محل الدراسة وقد تم التطرّق إلى الأدوات الإحصائية من البرمجيات لمعالجة الإجابات الواردة في الإستقصاء.

توصلت هذه الدراسة إلى أن الزبائن يدركون أهمية اكتسابهم لبطاقة ما بين البنوك، التي تمكنهم من سحب وإيداع أموالهم في أي وقت وأي مكان يتواجدون به، وهذا يعكس درجة الموافقة العالية لآراء أفراد العينة (الزبائن)، مما يفسر ويؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام البطاقات المصرفية وتحسين مستوى الخدمات المصرفية ولقد مكّنت هذه البطاقات من تحقيق الملائمة الأدائية والزمنية للزبائن من خلال توفير الجهد والوقت والتكلفة.

2- دراسات ضمن البيئة الأجنبية:

❖ **دراسة Abdulkadir Mohamed Ibrahim: مذكرة ماستر بعنوان "أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا" 2017**

تبلورت إشكالية الدراسة حول: "ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا"

الهدف العام لهذه الدراسة هو إبراز آثار التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للمصارف التجارية في كينيا، وبالتحديد تقييم آثار الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا.

وقد إعتمدت الدراسة تصميما وصفيا شاملا إستهدفت من خلاله 35 مصرف تجاري في كينيا، وذلك بجمع بيانات أولية من الموظفين بغية إعداد إستبيان منظم لقياس المتغير الكيفي (الإبتكار التكنولوجي)، وكما تم أيضا الحصول على بيانات ثانوية في شكل تقارير مالية سنوية من البنك المركزي الكيني لحساب مختلف النسب المئوية، وإستخدم الباحث برنامجSPSS وتحليل الانحدار المتعدد لتحليل هذه البيانات، كما قد تم إجراء ارتباط لحظة بيرسون لتحديد العلاقة الخطية بين متغيرات الدراسة. وتم قياس الأداء المالي للبنوك من خلال قياس ربحية البنك بإستخدام العائد على الأصول " ROA".

خلصت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي كبير للتكنولوجيا المالية على الأداء المالي، وأن هناك علاقة إيجابية وهامة بين أداء البنوك من حيث الربحية وإعتماد التكنولوجيا المالية في معاملاتها. كما شددت الدراسة أيضا على ضرورة أن تستثمر المصارف بإستمرار في التكنولوجيا المالية لأن المصارف التي تعتمد الإبتكارات التقنية لديها ميزة مالية أفضل نسبيا من غيرها.

❖ **دراسة Beverly Jeptoo Kemboi: مذكرة ماستر بعنوان "أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا 2018"**

تم طرح الإشكالية التالية: "مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك، وما العلاقة بين المتغيرين"

الهدف من الدراسة هو تحديد أثر التكنولوجيات المالية على الأداء المالي للبنوك في كينيا، وقد إستهدفت الدراسة 43 مصرفا في كينيا. حللت الدراسة البيانات التي تم جمعها من التقارير المنشورة سنويا للفترة ما بين 2013-2016، والتي تم خلالها إعتماد التكنولوجيا المالية بشكل كبير من قبل البنوك. وقد إستخدمت في الدراسة الإحصائيات الوصفية التي تم تحليلها بإستخدام برنامج SPSS، وتم استخدام الإنحدار المتعدد لدراسة العلاقة بين الأداء المالي والتكنولوجيا المالية. ولقياس الأداء المالي للبنوك لجأ الباحث لمؤشر الربحية بإستخدام معدل العائد على حقوق الملكية"ROE"، ومعدل العائد على الأصول"ROA".

فوجدت الدراسة ان اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، او عبر الإنترنت والوكالات المصرفية، أثر على الأداء المالي للبنوك بشكل إيجابي. وتوصلت الدراسة إلى أن البنوك يجب أن تستثمر في التكنولوجيا المالية لتعزيز كفاءتها التشغيلية وفعاليتها. كما توصي الدراسة بضرورة تشجيع البنوك لعملائها من أجل تبني هذه التقنيات، وكذلك توجيه الموارد لتحسين البنية التحتية التكنولوجية.

ثانيا: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

تتفق كل الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من ناحية الهدف، بحيث كل الدراسات تهدف لمعرفة أثر التكنولوجيا المالية وبالتحديد وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنك، وكانت المتغير المستقل الأساسي على المتغير التابع وهو الأداء المالي.

أما منهجيا وبكل الدراسات السابقة قد تم الإعتماد على المنهج الوصفي في الجزء النظري، ودراسة الحالة في الجزء التطبيقي، وكذا الإعتماد على بعض المؤشرات التقليدية في قياس المتغير التابع (الأداء المالي)، بناءا على تحليل مختلف البيانات الثانوية في شكل تقارير مالية سنوية، بالإضافة إلى أداة الإستبيان ومخرجات بعض البرامج الإحصائية مثل معامل الإرتباط بيرسون وبرنامج **SPSS** ومؤشرات أخرى عالمية، حيث إعتمدنا نحن في دراستنا على المقابلة الشخصية مع مدير وموظف البنك، وعلى مخرجات برنامج **Eviews** لقياس متغيرات الدراسة إحصائيا. وهنا تجدر بنا الإشارة إلى الإضافة التي تقدمها دراستنا وهي الإعتماد على مؤشرات حديثة لتقييم الأداء المالي للبنك محل الدراسة والمتمثلة في نسبة هامش الفوائد والعمولات ومؤشر السيولة المتمثل في نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع وإلى إجمالي الأصول.

أما فيما يخص النتائج نجد أن بعض الدراسات المطروحة إتفقت على وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات والأخرى اتفقت على عدم وجود علاقة بينها، حيث توصلت دراستنا لوجود علاقة موجبة وقوية بين كل المتغيرات وإثبات صحة كل فرضيات الدراسة.

خلاصة الفصل:

ومنه نستخلص أن التكنولوجيا المالية او (الفينتك) في عصرنا الحالي بمكانة لا يستهان بها ضمن عالم ريادة الاعمال، وأصبحت ضرورة حتمية لدول العالم. لمواكبة التطور والتقدم في مجالات التمويل، وقد توصلنا في هذا الفصل الى ان التكنولوجيا المالية قطاع حديث النشأة، من شانه ان يوفر كل أنواع الخدمات المالية التقليدية ولكن بأسلوب وشكل مغاير أكثر تطور وسرعة ودقة، وان دول العالم قطعت اشواطا كبيرة في هذا المجال رغم حداثته.

كما نستخلص في هذا الفصل أن نظام الدفع هو مجموعة من التنظيمات والقواعد والوسائل والقنوات التي تتم من خلالها عملية الدفع وقد مرت أنظمة الدفع بأشكال متعددة , ومع التطور التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت حيث أفرزت هذه الأخيرة نوع جديد من التجارة الالكترونية, أصبح الدفع الالكتروني فيها يمثل حجر الزاوية لنجاح وتطور هذا النوع من التجارة ويعتبر الحل البديل, حيث سمحت وسائل الدفع الالكترونية باختصار للوقت في تداولها ومعالجتها والتقليل من الافراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع هذه المستجدات المصرفية الالكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة لان التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من إقتصاد الموجودات إلى إقتصاد المعلومات والأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية الى الخدمات المصرفية الالكترونية بات امرا مسلما به فتم استحداث وسائل ونظم دفع الكترونية ذات القبول الواسع عالميا تعد اكثر ملائمة لطبيعة ومتطلبات هذه المستجدات المالية وقد اتخذت وسائل الدفع الالكترونية بدورها عدة اشكال متعددة منها البطاقات البنكية, الشيكات الالكترونية, النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية.

الفصل الثاني

دراسة تطبيقية لبنك الخليج الجزائر AGB

للفترة 2014-2018

مقدمة الفصل:

أصبح تحديث الخدمة البنكية ومواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الصناعة البنكية ضرورة حتمية خاصة مع ظهور الحركة الإقتصادية المتميزة بالسرعة والتطور المستمر للإنتاج، مما أدى إلى ظهور صناعة جديدة وهي التكنولوجيا المالية وهذا بدوره أثر على سيرورة البنوك في العالم، فعملت البنوك على تحديث برامج العمل باتخاذ إستراتيجيات تسويقية تتماشى مع مبدأ الفعالية والإنسجام مع تحولات السوق، وتعزيز مركزها التنافسي قصد فرض نفسها. فنجاح أي مؤسسة مالية أو بنكية يتمحور في تكفلها التام باحتياجات العميل الآنية والمستقبلية والبحث المتواصل والمستمر عن زيادة عملائها في إطار تحقيق أهداف البنك المتعلقة بتحسين ربحيته وسيولته. والجزائر كغيرها من الدول النامية تسعى إلى الدخول في مجال التكنولوجيا المالية والمعاملات المصرفية الحديثة وتفعيل استخدام أساليب الدفع الإلكتروني في كافة المجالات ورغم هذه التطورات والجهود التي تبذلها إلا أنها لازالت تعاني من تأخر كبير في إستخدام هذه الأدوات والوسائل مقارنة بالعديد من الدول في العالم.

بنك الخليج الجزائر كغيره من البنوك التجارية يعمل على إدخال مفهوم تحديث وتطوير الخدمات البنكية في نشاطه وأنماط العمل والتسيير من خلال إستخدامه لأحدث التكنولوجيات على مستوى كل وكالاته ليكون متماشيا وأنماط الحياة المعاصرة التي يعيشها عملائه وفي مستوى تطلعاتهم كذلك لتسهيل تقديم خدماته وتوفير الوقت والجهد وزيادة عدد المتعاملين أملا في تحقيق الأرباح.

وللإلمام بهذا الموضوع حاولنا في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع تحقيقا لأهداف الدراسة في التعرف على مدى تأثير التكنولوجيا المالية على مستوى الأداء المالي للبنك في "بنك الخليج الجزائر AGB". ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا الفصل إلى:

- **المبحث الأول: واقع التكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر**
- **المبحث الثاني: تقديم عام لبنك الخليج الجزائر وأهم خدماته**
- **المبحث الثالث: دراسة مالية وقياسية لأثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر**

المبحث الأول: واقع التكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

رغم التطورات الراهنة التي عرفتها وسائل الدفع الالكتروني في العالم بشكل عام و على مستوى البنوك الجزائرية بشكل خاص إلا أن الجزائر تبقى بعيدة عن هذه التطورات و المستجدات حيث اعتمدت الجزائر في إطار تحديثها و تطوير نظامها المصرفي و النقدي إلى إنشاء شركة أطلقت عليها تسمية الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوكSATIM، حيث تتكفل هذه الأخيرة بتطوير المعاملات البنكية من خلال تحديث وسائل الفع الإلكتروني و سنحاول فيما يلي التعريف بمراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر و أيضا التعريف بالشركة SATIM و التطرق إلى أهم إنجازاتها و ذلك في إطار عصرنة هذه الوسائل، وكذلك المعيقات التي تواجهها هذه الأدوات و أهم الآفاق المستقبلية لها.

المطلب الأول: واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

أولا: مراحل تطور بطاقة الدفع في الجزائر

من خلال الجدول رقم 02 نستعرض أهم المراحل التي مر بها تطور أدوات الدفع الالكتروني في الجزائر.

جدول رقم(02): يوضح مراحل تطور الدفع الإلكتروني في الجزائر من سنة 1998 إلى سنة 2019

1998	بداية فكرة الانطلاق لنظام السحب ما بين البنوك [43]
2002	الإنطلاق الرسمي لمشروع التسديد الإلكتروني le système de paiement interbancaire حيث أعطى دور الإشراف و الريادة و التنسيق ما بين البنوك لشركة SATIM، التي تجمع مختلف البنوك الوطنية و الخاصة لتبادل المعلومات و التنسيق في عمليات السحب و الدفع للموزع الآلي.
2004	تم إختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة لمواصفات ENV.
2005	إنشاء جمعية (COMI: comité monétique interbancaire).
2006	البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر، حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقائص.
2007	تعميم بطاقة CIB عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك.
2008	أكد وزير المالية أنه ستعم ماكينات الصرف الآلي عبر المتاجر الكبرى في الجزائر والمناطق الآهلة بالسكان، وكذلك تعميم إستخدام بطاقة الدفع لدى المواطنين.
2012	في سابقة هي الأولى من نوعها في الجزائر تم سنة 2012فتح في الشارع الرئيسي لوسط العاصمة وكالة Self Bankingتابعة لبنك الخليج الجزائر توفر للعملاء خدمات بنكية تكنولوجية ذات جودة عالية. كما تمّ إطلاق في نفس السنة ولأول مرة في الجزائر أيضا خدمة Drive Bankingوهو جهاز صراف آلي مصمم خصيصا ليسمح للعملاء بسحب النقود دون أن يتركوا سياراتهم[44].
2013	للمرة الأولى في الجزائر تم إطلاق الدفع الالكتروني MasterCardوبطاقة الإدخار غير المادية[45] l'èpargne dématérialisée par carte. كما أن الخدمات المقدمة للعملاء بالعملات الأجنبية تم تفعيلها في الواقع سنة

[43] مقدم عبد الجليل، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية –دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بشار–، **Global journal of economics and business-vol.5 ,no.2,2018**، ص 179

[44] www.agb.dz à 21 :59 le 02/08/2020

[45] **AGB à travers les années**, le rapport annuel 2013, p.12

	2013بتطبيق البنك نظام،DHI/front office
2016	أكد الوزير المنتدب لدى وزير المالية مكلف بالإقتصاد الرقمي وعصرنة الأنظمة المالية، أنه سيتم إطلاق نظام الدفع الإلكتروني، الذي سيسمح للمؤسسات بدفع ضرائبها عن بعد قبل نهاية سنة 2016[46].
2018	يعتزم مجمع المنفعة الإقتصادية لخدمات الدفع الآلي إطلاق بطاقة دفع غير تلامسية تتضمن العديد من الميزات وخاصة أنها أكثر أمانا من سابقتها[47].
2019	صرح مدير مجمع المنفعة الإقتصادية لخدمات الدفع الآلي، أن عمليات الدفع الإلكتروني في الجزائر ستسجل "إرتفاعا" معتبرا في 2019، وكشف عن إجراءات تحفيزية عديدة من شأنها رفع نسبة عمليات الدفع الإلكتروني[48].

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: تقديم عام للشركة الجزائرية لتأدية المعاملات النقدية ما بين البنوك:

إن إنشاء شركة النقد الآلي أو تأدية المعاملات البنكة المشتركة والنقدية ما بين البنوك ناتج عن مبادرة المؤسسات البنكية الساعية لتطوير وتسهيل التحكم في عملية التحويل إلى النقد الآلي وتحديث وسائل الدفع، وكذا لاستحالة قيام كل بنك بإنشاء مراكز تسيير ودراسة عمليات النقد الآلي الخاصة به نظرا لما يترتب عن ذلك من إستثمارات وتكاليف ضخمة.

1- **التعريف بالشركة SATIM**:

هي شركة ذات أسهم أنشأت في 25 مارس 1995 بمساهمة ثمانية بنوك جزائرية هي: بنك الوطني الجزائري BNA، بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR، بنك الجزائر الخارجي BEA، الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط CNEP، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA، بنك التنمية المحلية BDL، بنك البركة الجزائري EL BARAKA و القرض الشعبي الجزائري CPA، يبلغ رأسمالها حاليا حوالي 127100000دج، تظم هذه الشركة 16 بنك 8 منها عمومية و 8 الأخرى خاصة هذا إضافة إلى بريد الجزائر Algérie Post، من بين هذه البنوك المساهمة في تأسيس الشركة نذكر ما يلي:

بنك الإسكان للتجارة والتمويل -الجزائر-The Housing Bank of Trad and Finance Algeria، بنك السلام AL Salam Bank، بنك الخليج الجزائري Gulf Bank Algeria، ترست بنك الجزائر Trust Bank Algeria، سوسيتي جنرال الجزائر"Algérie Société Générale ، بينابي باريباس BNP Paribas... [49]وقد أنشئت هذه الشركة أساسا للقيام بجملة من المهام من بينها نذكر ما يلي:

- العمل على تحديث وسائل الدفع الإلكتروني.
- وضع وإدارة البنية التقنية والتنظيمية التي تضمن التوافق التام بين مستخدمي الشبكة الإلكترونية في الجزائر.
- المشاركة في وضع القوانين البنكية لتسيير المنتجات الإلكترونية.
- مرافقة البنوك في تطوير المنتجات الإلكترونية.
- تخصيص الشيكات العادية والبطاقات البنكية بما يضمن سرية وخصوصية كل منها من خلال رمز سري.

[46] www.ennaharonline.com à 22 :53 le 01/018/2020
[47] www.aps.dz à 19 :30 le 01/08/2020
[48] www.elauresnews.com à 21 :45 le 01/08/2020
[49] www.satim.dz à 20 :35 le 03/06/2020

- التحكم في كافة الإجراءات التي تضمن التوظيف الجيد لنظام الدفع الإلكتروني بمختلف مكوناته.
- التحكم في التكنولوجيات.
- آلية الإجراءات.
- سرعة المعاملات.
- تخفيض التكاليف.

2- أهم إنجازات شركة SATIM في إطار تحديث وسائل الدفع الإلكتروني:

من أجل تحديث وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر قامت الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك بالعديد من المشاريع نذكر من أهمها ما يلي:

الشبكة النقدية المشتركة Réseau Monétique Interbancaire RMI: في عام 1996 أطلقت شركة ساتيم مشروع وضع نظام نقدي مشترك ما بين البنوك، ومن نتائجه أن تم إرساء الشبكة النقدية الإلكترونية المشتركة RMI، التي تتضمن حضيرة الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB، التي تتوزع على كامل شبكة الوكالات البنكية و البريدية و ذلك من خلال خطوط الربط X25 لشبكة إرسال المعطيات DZ-PAC، يهدف هذا النظام إلى تحقيق القبول التام لجميع البطاقات المصدرة في جميع الصرافات الموجودة في عبر كامل تراب الوطني، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب المرتبطة بالبنوك الأعضاء و كذا التحويلات المالية المرتبطة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب [50]

الجدول رقم(03): يوضح تطور عدد أجهزة الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة 2010-2015

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد أجهزة الدفع الإلكتروني	2897	3047	2965	2986	2737	3035

المصدر: www.satim.dz

3- وظائف الشركة: تتمثل وظائف شركة SATIM فيما يلي:

- تطوير وتسيير حل عملي للتعاملات البنكية للنقد الآلي والذي يعتمد على هياكل ووسائل تقنية مؤمنة ومرتبطة بمراكز الإعلام الآلي والنقد الآلي الخاصة بالبنوك.
- تحبط كل محاولات التزوير والقرصنة التي يتم اختراقها.
- تسمح بتشغيل عمليات الدفع على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB، التي تتم على المستوى الوطني بواسطة بطاقات وطنية.
- تعمل على ضمان السير الحسن لعملية السحب لكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقات في جميع مصارف المشاركين.
- إجراء عمليات المقاصة بصفقات السحب بين المصارف وتأمين تبادل التدفقات المالية.[51]

[50] سمية عبابسة، وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 06، ص، ص 351، 352.
[51] بورايو هاجر أميرة، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر، مجلة الأبحاث الإقتصادية، العدد 18، جامعة بليدة 2، ص، ص 375، 376.

المطلب الثاني: معيقات إستخدام وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر

رغم حداثة وسائل الدفع الإلكتروني إلا أنها أفرزت مخاطر ومشاكل من نوع آخر عرقلت مسار نجاحها وهي كالاتي:

_ عدم إستخدام البطاقة البنكية خوفا من الخطأ التقني الذي قد يحدث خلال عملية السحب أو الدفع، مع ظهور عدة مشاكل على مستوى الموزعات الآلية كعدم تمكن البعض من سحب الرواتب أو أموال أرصدتهم كاملة.

_ تفضيل المواطن الجزائري التعامل بالصك المكتوب، وإبتعاده عن التعامل الإلكتروني الافتراضي خاصة عندما يتعلق الأمر بالنقود دفعا وإستلاما.

_ عدم توفر السيولة على مستوى الموزعات الآلية، إضافة إلى الإنقطاعات المتكررة في شبكة الإتصال كون هذه الأجهزة متاحة للخدمة بإستمرار وعدم ديمومة جاهزيتها وما يعنيه ذلك من إهمال وضعف الصيانة.[52]

_ إرتفاع مخاطر المنافسة، مخاطر التشغيل، وتزايد جرائم السرقة، التزوير والإحتيال.

_ غياب الحملات التحسيسية والعمليات الإستثمارية التي تمنح وتعرف بهذه الوسائل.

_ قلة إنتشار أجهزة الدفع الإلكتروني TPE والتجار يبدون تخوفاتهم من تحصيل مستحقاتهم بقبول البطاقات كوسيلة دفع.

فالبنوك الجزائرية لم تتأهل بعد لإستخدام الإلكتروني الجديد الذي يسير عمليات الإيداع والسحب وتنظيم حركة التعامل مع العملاء مثل الجهاز المصرفي الآلي في ظل متغيرات جديدة وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لاسيما مع تطبيق إتفاقيات تحرير التجارة والخدمات المالية.

المطلب الثالث: آفاق وتطلعات إستخدام البطاقات البنكية في الجزائر

لقد بات من الطبيعي أن تعمل السلطات النقدية في الجزائر على تطوير وسائل الدفع لمجاراة التطور الحاصل في هذا المجال على المستوى الدولي وكذلك لمواكبة حركة رؤوس الأموال التي عرفت تطورا على عدة مراحل وهذا من خلال ما يلي:

1. ظهور بوادر التجارة الإلكترونية:

لقد برز في الآونة الأخيرة نوع من التجارة في الجزائر يعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي في التسويق للمنتجات بحيث يقوم الفرد بالشراء عبر هذه المواقع ويتم التسديد عند الإستلام وهذا يعد نوعا من، التجارة الإلكترونية غير أن الاختلاف هو أن التسديد لا يتم بالبطاقة البنكية وإنما يتم نقدا، وهذا يعد تطورا ملحوظا في إنتظار الوصول إلى التطبيق التام للتجارة الإلكترونية بكامل متطلباتها مستقبلا.

2. التحسن التدريجي لعمليات السحب والدفع:

على الرغم من النقائص التي شهدتها أنظمة الدفع الالكتروني في الجزائر إلا أننا نشير إلى ان:

_ عملية إستخدام الموزعات الآلية ونهائيات نقاط البيع بدأت تتحسن بصفة تدريجية حيث بدأت تقل الأخطاء التي كانت موجودة في السابق.

_ أهمية التعامل بالبطاقة البنكية مقارنة بالصك البنكي من حيث سهولة سحب الأموال خاصة في المناسبات كالأعياد وأيام العطل وحتى في الليل.

_ إمكانية مضاعفة عمليات السحب من الموزعات الآلية من خلال الإدراج الجاري للورقة النقدية فئة 2000دج لما لا 5000دج مستقبلا.

[52] سمية عبابسة، نفس المرجع السابق، ص 357.

3. خدمة تسديد الفواتير عبر الموزع الآلي للأوراق النقدية والهاتف النقال:

من المؤكد أنه سيصبح من الممكن تسديد بعض الفواتير باستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية في المستقبل القريب، كون شركات الهاتف وتوزيع المياه مهتمة بدفع فواتيرها من خلال الموزعات الآلية للأوراق النقدية، ناهيك عن وجود إمكانية للدفع عبر شبكة الإنترنت والتي دخلت حيز التنفيذ سنة 2013.

4. إنشاء هيئة مستقلة لمراقبة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر:

أوكلت مهمة مراقبة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر التي كانت تقوم بها شركة ساتيم إلى مجموعة منفعة اقتصادية (هيئة مستقلة غير ربحية) يضم مجلس إدارتها بنك الجزائر و 21 بنكا عموميا وخاصا ينشطون في الجزائر، حيث اعتبرت جمعية البنوك و المؤسسات المالية أنه مع إرتفاع عدد المتدخلين في المجال المالي و التجاري، أضحى من الضروري الفصل بين المهمة التجارية المحضة للخدمات البنكية الإلكترونية، و مهمة المراقبة حيث ستسمح هذه المجموعة بالإشراف على استراتيجية تطوير النظام النقدي قصد تعميم استعمال وسائل الدفع التقليدية.[53]

5. تطوير التسويق البنكي:

يعدّ تبني مفهوم التسويق الحديث أمرا في غاية الأهمية في ضل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية، ونلاحظ في الوقت الراهن أن البنوك الجزائرية أصبحت تبدي إهتماما ملحوظا برغبات العملاء وإحتياجاتهم وهذا يعد مؤشرا جيد للنهوض بهذا القطاع.

6. وضع قانون خاص بالتجارة الإلكترونية:

بما أن التجارة الإلكترونية تشهد انتعاشا تدريجي في الآونة الأخيرة في الجزائر أصبح من الضروري وضع و هو ما تسعى إليه الجزائر من خلال مصادقة مجلس الأمة، قانون مستقل ينظم هذه المعاملات الحديثة على قانون التجارة الإلكترونية خلال شهر فبراير سنة 2018، هذا القانون ينص على أن التسجيل في السجل التجاري و تحديد موقع على شبكة الإنترنت شرطان أساسيان لممارسة التجارة الالكترونية و يتم إنشاء سجل وطني للممونين الإلكترونيين المسجلين في المركز الوطني للسجل التجاري الذي يحدد المعلومات المرافقة للعرض التجاري الإلكتروني.
ويمر طلب المنتج أو الخدمة بثلاث خطوات هي توفير الشروط التعاقدية للمستهلك الإلكتروني والتحقق من تفاصيل الأمر الذي تصدره هذه الأخيرة وتأكيد الأمر الذي يؤدي إلى تشكيل العقد.
وفيما يتعلق بالتزامات المستهلك الإلكتروني فإن القانون ينص على أنه ملزم بدفع الثمن المتفق عليه في العقد الإلكتروني حالما يتم تشكيل هذه الوثيقة م والتسديد يكون عند التسلي أو عن بعد.
أما المعاملات التجارية العابرة للحدود فإن القانون ينص على أن "بيع السلعة أو الخدمة من جانب ممون مقيم للمستهلك الإلكتروني المنشأ في بلد أجنبي معفي من إجراءات مراقبة التجارة الخارجية".
أما بالنسبة للجرائم الإلكترونية وتبعا لطبيعة الجرائم، ينسق القانون على غرامات تتراوح بين 50 ألف إلى مليوني دينار إضافة إلى إلغاء السجل التجاري وإغلاق الموقع إلى جانب التطبيق الكامل والصارم للعقوبات المنصوص عليها في التشريع الساري.

[53] حليمة خليفي، واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، ص، ص 66،67.

كما نص القانون على أن المعاملات المحظورة هي الخاصة بألعاب الصدفة والرهان واليانصيب والمشروبات الكحولية والتبغ والمنتجات الصيدلانية والمنتجات التي تنتهك حقوق الملكية الفكرية أو الصناعية أو التجارية أو خدمة محظورة بموجب التشريع الساري.[54]

[54] حليمة خليفي، نفس المرجع السابق، ص 68.

المبحث الثاني: تقديم عام لبنك الخليج الجزائر وأهم خدماته

سنعرض في هذا المبحث تقديم بنك الخليج الجزائر، الذي يعد بنك مصمم ومنظم بطريقة عصرية ويستخدم تقنيات عالية الدقة والجودة، وذلك لإستقطاب المزيد من العملاء المزيد من العملاء من جهة وتحسين آدائه المالي والرفع من كفاءته من جهة أخرى.

المطلب الأول: لمحة عامة عن بنك الخليج الجزائر

فيما يلي سنتعرف على بنك الخليج الجزائر نشأته ومهامه الرئيسية، كما سنتطرق إلى عرض مختلف البطاقات البنكية المقدمة من طرف البنك.

أولا: التعريف بالبنك محل الدراسة

بنك الخليج الجزائري هو بنك تجاري مملوك ملكية خاصة تابع لمجموعة الأعمال الكويتية التي أنشئت في عام 1975في الكويت، حيث تعد من أبرز شركات المال والأعمال في الشرق الأوسط. يعتبر بنك الخليج الجزائري من أحدث البنوك التجارية الخاصة في الجزائر، بدأ مزاولة نشاطه في مارس عام 2004بالجزائر العاصمة وانطلق نشاطه الفعلي في عام 2005برأس مال قدره 10مليار دينار جزائري، يتولى هذا البنك القيام بجميع العمليات التي تقوم بها البنوك التجارية الأخرى كقبول الودائع، وتقديم القروض، وتسيير وسائل الدفع، وتمويل عمليات الاستيراد والتصدير. تتمثل المهمة الأساسية لهذا البنك بالجزائر في المساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية، من خلال تقديم منتجات متطورة وخدمات مصرفية حديثة لتلبية احتياجات الزبائن، كما يقدم أيضا منتجات مصرفية تتوافق مع الشريعة الإسلامية. وصل عدد فروعه إلى ما يقارب 60وكالة موزعة عبر أنحاء التراب الوطني، ومن بين هذه الوكالات نجد وكالة ولاية ورقلة رقمها 300، والتي تقدم العديد من الخدمات للمساهمة في التنمية الاقتصادية للولاية.

ومنذ نشأته في السوق الجزائرية والبنك يستثمر في مجالات تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي مكنته من أن يكون أكثر كفاءة وتنوعا في الخدمات التي يقدمها فالبنك يعرض محفظة جد متنوعة من الخدمات تنوعت بين التقليدية والإسلامية كما أن خدماته تعتبر من أحدث الخدمات البنكية في السوق البنكي الجزائري. ومع التوسع المستمر أصبح لبنك الخليج الجزائر شبكة فروع منتشرة في جميع أنحاء البلاد، حيث لديه في سنة (2018) 57 وكالة منتشرة في مختلف الولايات ليكون أقرب من عملائه في جميع أنحاء البلاد، وحسب إحصائيات سنة 2018فهو يوظف 994موظف وموظفة عبر كامل التراب الوطني[55].

[55] **AGB à travers les années**, le rapport annuel 2018, p.12

❖ **المهام، الرؤية، القيم والتوجهات الإستراتيجية لبنك الخليج الجزائر:**

لبنك الخليج الجزائر قيم ومبادئ وتوجهات إستراتيجية تساعده في التقرب إلى أهدافه والتقدم والتطور، فالبنك يرغب في الإلتزام مدى الحياة مع عملائه الداخليين والخارجيين فهو يختار النوعية والأمن والإستقرار مع التعهد بالثبات والمداومة في نشاطاته[56].

1. مهام بنك الخليج الجزائر:

مهمة البنك الرئيسية هي البقاء والإستمرار ودائما الإستماع إلى الشركات والأفراد، وذلك كي يستطيع تقديم تشكيلة من المنتجات المتطورة والخدمات المالية الشخصية، كذلك بدأ يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية وأيضا المساهمة في إثراء حياة الجزائريين.

2. رؤية بنك الخليج الجزائر:

يعتبر بنك الخليج الجزائر نفسه أنه البنك الرائد في الجزائر لأنه حصل على ثقة عملائه، وأصبح الشريك الذي اختاروه لتحسين نوعية حياتهم نظرا لجودة وحداثة الخدمات البنكية التي يقدمها.

3. قيم بنك الخليج الجزائر:

تتمثل هذه القيم في:

- التقدم: يعيش بنك الخليج الجزائر التقدم يوما بعد يوم في طريقه ومواقفه، كما هو الحال في ثمرة أعماله وهو يعتمد قيمة التقدم في داخل البنك فرديا وجماعيا ثم يقدمه للخارج لتوفير قدر كبير من الإرضاء العملاء.
- الإلتزام: بالنسبة للبنك فإن إعطاء الإلتزام يعني أن يستثمر كليا في نجاح مهمته وأهدافه، ومشاركته الفعالة في الإستجابة للحاجات المتوقعة وإحساسه الشخصي المسؤول عن نجاحه، والإلتزام من الداخل نحو الخارج لذلك فبنك الخليج الجزائر يلتزم كليا بالنجاح في الداخل مع موظفيه وعملائه الداخليين وبذلك يستطيع أن يلتزم بالنجاح لعملائه الخارجيين (الأفراد والمؤسسات في الجزائر).
- الإعتراف: الإعتراف هو بالتأكيد الأمر الذي يرضي العميل، لذلك بنك الخليج يرغب في أن يجعل الإعتراف أفضل أدواته لتقديم الإرضاء لعملائه الداخليين والخارجيين.
- الثبات: بالنسبة للبنك الثبات هو قيمة مرادفة للأمن والإستقرار والجدية ولذلك فالبنك دائما حاضر وموجود ليقوم بترقية هذه القيمة.

وعند الحديث عن البنك فنحن نتحدث عن المال ولما نتحدث على المال فنحن نتحدث عن النقدية المكافئة على مجهوداته ووسيلة لتحقيق المشروعات.

4. التوجهات الإستراتيجية لبنك الخليج الجزائر:

ترتكز هذه الإستراتيجية على خمسة مجالات:

- إدارة الموارد الشاملة: هذا يندرج ضمن كل الإجراءات المتخذة من قبل البنك من أجل برقيق جودة الخدمات البنكية مع كل العملاء، ويتعلق الأمر بعدة مجالات مثل جودة الخدمات والمنتجات والبنية التحتية وإدارة المخاطر وما إلى غير ذلك.

[56] Rapport Annuel 2010, p.5-6

- توسيع شبكة الوكالة: لكي يكون البنك دائما أقرب إلى عملائه وليسمح لهم بالتمتع بالمنتجات والخدمات العالمية المتقدمة المصممة لاحتياجاتهم المحلية.
- توسيع العروض المنتجات والخدمات من أجل تلبية جميع التوقعات.
- إدارة الموارد البشرية ترتكز على الإنجاز بهدف تزويد بصيع موظفيه بحياة مرضية ومحفزة، وقد إعتمد بنك الخليج الجزائر سياسة لإدارة الموارد البشرية ونتائج لرزية من أجل التنمية البشرية والدهنية.
- نمو حصته السوقية وغزو السوق: يركز البنك سياسته التجارية على منطق نمو حصته السوقية وغزو السوق للمشاركة في الإزدهار الإقتصادي للجزائر وإثراء الجزائريين.

ثانيا: الأنظمة المستخدمة في بنك الخليج الجزائر:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات العصب الرئيسي في عمل بنك الخليج حيث تساهم في توظيف التقنيات الحديثة في التواصل مع موظفي البنك وتساعد الإدارة العليا في إتخاذ القرارات من خلال تقديم الإحصائيات والدلالات.

كما توجد في بنك الخليج مديرية عامة بالنيابة مكلفة بالمالية ونظام المعلومات تحتوي على قسم المنتجات والخدمات الإلكترونية يختص بمسايرة التطورات التي تحدث في المنتجات وتحديث الخدمات المصرفية وتحتوي على مديرية نظام المعلومات الذي يقوم بالتخطيط والإشراف وتطوير إنتاجية المعلومات وتوفير التقارير المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لرئاسة البنك. تتمثل الأنظمة والأجهزة المستخدمة في:

1. **المودم** :يتكفل بالمعاملات التي تتم بين الوكالات والمراكز ويحمي العمليات والبرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالات
2. **نظام Swift** :باستعمال شبكةSwift يتحصل البنك على عدة مزايا منها:

_ **الجاهزية**: نظام Swiftجاهز دوما على مدار اليوم 24/24ساعة وخلال أيام الأسبوع 7/7أيام.

_ **الحماية**:لأن عمليات الإتصال تتم عن طريق بطاقة ممغنطة لها كلمة سر، وهذه الأخيرة تسمح باستخدام النظام كما تعطي للبنك نوعا من الحماية في تعاملاتها

_ **السرعة والأمان** :في التعامل بين البنوك بفضل عملية الترميز وفك الترميز وهذا ما يكسب الزبائن الخدمة الجيدة

3. **النقود الآلية** :أدرك بنك الخليج الجزائر منذ البداية إستعمال النقود الآلية واقع لابد منه خاصة في ظل المنافسة، ومن الأجهزة الموجودة في بنك الخليج والمتمثلة في:

_ **Software**: وتتمثل في البرامج، والأساليب الإلكترونية المعتمدة في البنك.

_ **Hardware**:وهو الرائد العالمي في مجال التمويل بالخدمات والذي دخل للجزائر لأول مرة، ويمكن لهذا الممول تحقيق نسبة 99,999%من الفعالية التكنولوجية، وهي عبارة عن الأجهزة والحواسيب الإلكترونية الموجودة في البنك. كما يحتوي على كاميرات مراقبة (Télé surveillance) موجودة على مستوى المديرية العامة والوكالات التابعة لها.

4. **شبكة الإنترنت** :يحتوي بنك الخليج على شبكة انترنت داخلية للتعامل ما بين الموظفين والوكالات الأخرى وشبكة إنترنت خارجية لتعامل العملاء مع البنك.
5. **نظام RTGS**:إن تعريف هذا النظام كما سبق وتطرقنا إليه يتضح لنا من خلال قراءة إسمه فهو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي، ويتم فيه سير التحويلات على الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي ويمكن من خلاله ربط جميع أنظمة المدفوعات النقدية والمقاصة والتحويلات النقدية، ويتميز هذا النظام بسرعة الأداء ويوفر مؤشرات نقدية دقيقة تساعد على سرعة إتخاذ القرارات ووضع كفاءة إدارة السيولة النقدية لدى البنوك بسهولة ويسر، وتم تحديده بمقتضى النظام رقم 05-04الصادرة في 13أكتوبر2005م وهو نظام دفع ما بين البنوك للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها عشرة ملايين دينار.
6. **نظام المقاصة الإلكترونية** :بنك الخليج ضمن البنوك المشتركة في هذا النظام منذ بداية نشاطه في الجزائر.
7. **الشباك الآلي للبنك (GAB)**: وهو عبارة عن الأجهزة الأوتوماتيكية الموجودة في مبنى البنك، والتي تعمل تلقائيا مع عملاء البنك
8. **أجهزة الصراف الآلي(DAB)**: وفر بنك الخليج الجزائري أجهزة الصراف الآلي في جميع وكالاته المنتشرة على كامل التراب الوطني وعلى مستوى المطارات الدولية.

ونشير إلى أن بطاقات السحب متوفرة مجانا لكل عملاء البنك الذين لديهم حساب في AGB، وهذه الخدمة متاحة 7/7أيام و 24/24ساعة وتمكن من سحب النقود بالدينار وكشف الحساب، إضافة إلى أن البنك يقوم بصيانة دورية لأجهزة الصراف الآلي لتجنب الأعطال المحتملة وبالتالي فقدان العملاء.كما أطلق بنك الخليج الجزائر خدميتين جديدتين في مجال التحديث البنكي هما[57]:

ا- الخدمة المصرفية الذاتية **Self Banking**: وهي الأولى من نوعها في الجزائر حيث تسمح للعميل من خلال أجهزة الصراف الآلي إجراء مختلف العمليات المصرفية (السحب إيداع الصكوك الإيداع النقدي، طلب دفتر الصكوك والبطاقات الذكية CIBساهلة، الإطلاع على وضعية الحسابات، الحصول على كشوف بنكية) وطبعا دون تدخل من قبل موظفي البنك وهي الخدمة المتوفرة دائما وفي أي وقت.

ب- خدمة **Drive Banking**": هو جهاز صراف آل ي مصمم خصيصا يسمح للعملاء بسحب النقود دون أن يتركوا سياراتهم هذه الخدمة ستتاح على مستوى الوكالة الأم بالجزائر العاصمة، في إنتظار تعميمها على باقي الوكالات على مستوى الوطن .وتتميز هذه الخدمة بالسرعة والأمان والراحة، كما ينفرد بنك الخليج بتقديمه لهذه الخدمة، فهو البنك الوحيد في الجزائر الذي عرض وإقترح هذا النوع من الخدمات، ويسعى البنك إلى توسيع الخدمة في جميع فروعه.

وبهاتين الخدمتين الحديثتين فإن بنك الخليج يؤكد مكانته كمؤسسة رائدة في مجال الخدمات المصرفية سواء من حيث تقنياته الحديثة أو من حيث منتجاته الجديدة

[57] www.agb.com à 22 :16 le 29/07/2020

المطلب الثاني: البطاقات المصرفية المقدمة من طرف البنك

على غرار باقي البنوك توجد في بنك الخليج العديد من البطاقات الإلكترونية المحلية منها والعالمية والتي يمكن حصرها فيما يلي:

- **البطاقة البنكية(CIB-SAHLA)**: هي الأداة الوحيدة العملية والآمنة للسحب والدفع فهي تجعل الأموال التي في حساب العميل متاحة له في أي وقت، كما تعتبر سهلة الاستخدام وآمنة وموثوق بها، وصالحة في كل التراب الوطني أي كل الصرافات عن طريق فتح حساب خاص بهم وتلقائيا سيتحصلون عليها. **(أنظر الملحق رقم02)**
- **بطاقة فيزا(Carte visa)**: للتصرف بحرية في أموالك الخاصة بنك الخليج الجزائري يقدم مجموعة من بطاقات فيزا الإئتمانية الدولية وهي بطاقة دولية تسمح بعملية الدفع والسحب موجهة للعملاء ذوي الحسابات المفتوحة بالعملة الصعبة وهي أربع أنواع:

– **بطاقة فيزا مسبقة الدفع** :تمنح العميل الراحة في السفر لأنها تقدم الأمن والمرونة والراحة في التعامل مع نفقاته في الخارج وعلى شبكة الإنترنت.

– **بطاقة الفيزا الكلاسيكية** :رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500أورو ويقّ در سقف السحب لهذه البطاقة ب 500أورو في اليوم على أربع عمليات، أما الاشتراك السنوي لهذه البطاقة يقدر ب 40أورو.

– **بطاقة الفيزا الذهبية** :رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 5.000أورو ويقّ در سقف السحب لهذه البطاقة ب 550أورو في اليوم على سبع عمليات في نفس اليوم، أما سقف الدفع 5460أورو في اليوم على 15عملية في اليوم، ويقدر اشتراكها السنوي ب 60 أورو

– **بطاقة فيزا بلاتنيوم** :وهي بطاقة مقدمة من قبل بنك الخليج الجزائر تضم حسابين الأول بالدينار الجزائري بمبلغ مليون سنتيم والآخر بالأورو بمبلغ 100أو 150أورو هذه البطاقة صالحة في أي صراف آلي في العالم يحمل شعار Visa electronقابلة للشحن بسهولة وصالحة لعامين. **(أنظر الملحق رقم03)**

الشكل رقم(02): صورة لبطاقات الفيزا المتاحة في بنك الخليج

المصدر: الصور مأخوذة من البنك

- **بطاقات الماستر كارد(Master card) لبنك الخليج الجزائر:**

أطلق بنك الخليج الجزائر مؤخرا بطاقات الماستر كارد بأنواعها الثلاثة عادي، ذهبي، وبلاتيني، فبطاقات الماستركارد هي بطاقة إئتمان دولية، تستخدم في إستقبال وتحويل الأموال بالعملة الصعبة أو حتى العملات المحلية والشراء والتسوق عبر الإنترنت.

-الحساب العادي : المعاملات المالية فيه تتراوح بين 100إلى 1000دولار.

-الحساب الذهبي : المعاملات المالية فيه تتراوح بين 5000إلى 10.000دولار.

-الحساب البلاتيني : المعاملات فيه تفوق 60.000دولار.

يمكن للعميل سحب أمواله من البطاقة من خلال الصرافات الآلية المتوفرة في بنك الخليج ومعظم دول العالم. (**أنظر الملحق رقم04**)

الشكل رقم(03): صور لبطاقة الماستر كارد المتاحة في بنك الخليج

المصدر:https://www.agb.dz

- **بطاقةCIB** :

تصلح هذه البطاقة لدى مختلف البنوك الأخرى كما سبق وتطرقنا إليها في الفصل السابق وتحدد مدة صلاحية البطاقة في بنك الخليج الجزائر بأربع سنوات قابلة للتجديد.

البنك لا يأخذ أي عمولة عند التعامل ببطاقة ما بين البنوك، CIB.على عكس البطاقات الأخرى.

- **بطاقة RIB (بطاقات مسبقة الدفع):**

وهي البطاقة التي تتميز بأنها تنهي العديد من الإزعاجات المتعلقة بعملية الدفع وتتميز ب :

- السحب يكون عبر كامل شبكة بنك الخليج الجزائر (AGB)
-أنها بطاقة آمنة وممغنطة.
-الإستعلام عن الرصيد وتسليم كشف الحساب.

تمنح لك هذه البطاقة إذا كنت مدير الشركة أو صاحب حسابات شيك في بنك الخليجAGB .

❖ **الملف المطلوب من أجل الحصول على بطاقات الفيزا والماستركارد:**

- بطاقة التعريف مصادق عليها.
- بطاقة الإقامة أقل من ثلاث أشهر (يجب أن يكتب في بطاقة الإقامة الحي الذي تسكن فيه مع ذكر رقم باب المنزل).
- شهادة العمل بالنسبة للموظفين أو شهادة مدرسية للجامعيين أو نسخة طبق الأصل من السجل التجاري للتجار.
- صورتين شمسيتين

بعد تكوين الملف يبقى أن تقوم بتدبير مبلغ باليورو أو الدولار الخاص بكرت الفيزا تشتريه من السوق السوداء أو من البنك مبلغ 100يورو أو 150يورو وأيضا يجب توفير مبلغ 10000دينار جزائري.

❖ **تطور أنظمة الدفع الالكتروني في بنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2014-2018):**

عرف بنك الخليج الجزائر تطورا ملحوظا في مجال التكنولوجيا المالية خلال السنوات الأخيرة، وكان يسعى دائما إلى التقرب من عملائه وكسب ثقتهم وذلك من خلال تركيزه على توفير منتجات وخدمات مالية أكثر جودة وأكثر تنافسية بالمقارنة مع البنوك الأخرى في الجزائر، وأصبحت جهوده تتمحور حول تبسيط العمليات المالية من خلال توفير أدوات حديثة ومبتكرة.

هذا ما يؤكده البنك من خلال تقاريره السنوية للفترة المدروسة 2014-2018، حيث أن في سنة 2015 شهد زيادة كبيرة في حجم المعاملات التي تمت معالجتها. أما فيما يتعلق بعمليات السحب على أجهزة الصراف الآلي الخاصة بالبنك، لوحظت زيادة بنسبة 57% مقارنة بسنة 2014.

كما أكدت لنا التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر أنه أصبح عنصر فاعل في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني، حيث قد تم بيع 21529 بطاقة دفع في عام 2017، وإرتفع عدد معاملات أجهزة الصراف الالي بنسبة 58.% كما تضاعفت حجم المعاملات على خدمة الدفع الإلكتروني TPE في عام واحد، وتم إطلاق بطاقات دفع دولية مع تأمين سفر متكامل في عام 2017.

خلال السنة المالية 2018، نفذ بنك الخليج الجزائر العديد من الإجراءات في إطار أنشطته التجارية مما مكنه من أن يكون من بين أفضل البنوك الخاصة. ومن بين هاته الإجراءات وحرصا على تحسين خدماته وتلبية رغبات عملائه بشكل أفضل، أطلق البنك في جوان 2018 عرض بطاقة فيزا وماستر كارد الجديدة، والذي يدور حول أسعار جديدة وأكثر تنافسية، وبالتالي تقديم مجموعة من البطاقات الدولية التي يمكن الوصول اليها وتكييفها مع الإحتياجات المتطورة للعملاء، وغيرها من العروض الحديثة والتنافسية. وتماشيا دوما مع تحسين منتجاته وخدماته ووجوده في حسن ضن زبائنه، شرع بنك الخليج الجزائر في نوفمبر 2018 في رفع مستوى الأمن لجميع بطاقاته الدولية من خلال تطبيق جديد نظام مصادقة ثلاثي الأبعاد امن مع كلمة مرور لمرة واحدة (OTP) صالحة فقط للمعاملة الحالية ولمدة 10 دقائق. هذه الخدمة الجديدة تجعل من الممكن تعزيز أمن المدفوعات التي تتم على الأنترنت وبالتالي تجنب أي محاولة للإحتيال، والعديد أيضا من الخدمات المالية الإلكترونية الحديثة الموجهة لعملائه[58].

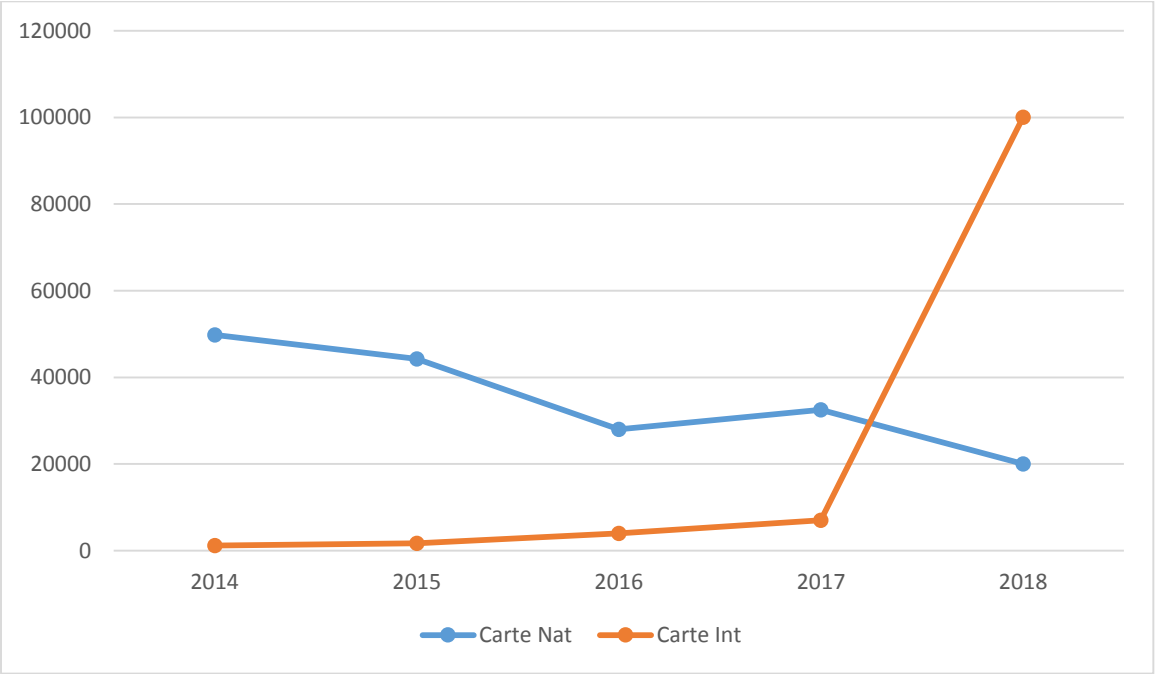
جدول رقم(04): يبين تطور بطاقات الدفع الإلكتروني الموزعة من طرف بنك الخليج الجزائر خلال الفترة 2014/2018

السنوات	2014	2015	2016	2017	2018
بطاقة وطنية	49800	44300	28000	32500	20000
بطاقة دولية	1200	1700	4000	7000	10000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالرجوع إلى موظف البنك

[58] Rapport annuel 2015, 2017, 2018

الشكل رقم(3): منحنى بياني يبين تطور بطاقات الدفع الإلكتروني الموزعة من طرف بنك الخليج الجزائر خلال الفترة 2014/2018



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على الجدول رقم(4) واستخدام برنامج Excel

المبحث الثاني: دراسة مالية وقياسية لأثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر

سنحاول في هذا المبحث دراسة أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر (الربحية والسيولة)، وذلك بالإستفادة من الأساليب المالية والإحصائية.

المطلب الأول: الأساليب والأدوات المستخدمة في الدراسة

من خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى تحديد عينة ومتغيرات الدراسة، كذلك سنوضح الطرق والأدوات المستخدمة في الدراسة وجمع البيانات.

أولا: العينة ومتغيرات الدراسة

1- عينة الدراسة: تتمثل عينة الدراسة في بنك الخليج الجزائر – وكالة ورقلة -، باعتباره البنك الرائد في مجال التكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، كما أن حدود الدراسة الزمنية إمتدت من سنة 2014 إلى 2018.

2- تحديد متغيرات الدراسة: وتتمثل في المتغير التابع والمتغير المستقل

المتغير التابع: ويتمثل في الأداء المالي وقد إخترنا نسبة (معدل العائد على الأصولROA) للتعبير عن ربحية البنك، أما السيولة فقد إخترنا (نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع).

المتغير المستقل: ويتمثل في بطاقات الدفع الإلكتروني.

جدول رقم(05): يوضح مجمل متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

السنوات	2014	2015	2016	2017	2018
المتغير المستقل (بطاقات الدفع الإلكتروني)	51000	46000	32000	39500	30000
المتغير التابع					
ROA	2.6%	2.2%	1.5%	1.4%	1.8%
R2	34.06%	27.81%	15.66%	23.92%	12.63%

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على الجداول السابقة

ثانيا: الأساليب المستخدمة في الدراسة

1- الدراسة المالية: إعتمدنا في هذه الدراسة على مؤشرين (الربحية والسيولة)، بحيث تضمن مؤشر السيولة نسبتين:

أ. نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول**R1** = الأصول السائلة أو النقدية/إجمالي الأصول

ب. نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع **R2**= الأصول السائلة أو النقدية/إجمالي الودائع

كما تضمن مؤشر الربحية ثلاثة نسب وهي:

أ. معدل العائد على الأصول **ROA** = صافي الربح/متوسط الأصول

ب. معدل العائد على حقوق الملكية **ROE**= صافي الربح/متوسط حقوق الملكية

ت. صافي هامش الفائدة **NIM =** دخل الفائدة _ مصاريف الفائدة / الموجودات المولدة للدخل

ث. صافي هامش الفوائد والعمولات **MIC=** دخل الفائدة والعمولات/متوسط الأصول المستثمرة

2- الدراسة القياسية: لدراسة الأثر المباشر لوسائل الدفع الإلكتروني على محددات الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر، قمنا باستخدام نموذج الإنحدار الخطي البسيط بحيث:

$$\hat{y} = b_0 + b_1 x + e$$

بحيث:

$\hat{y}$: المتغير التابع (المتأثر)

X: المتغير المستقل (المؤثر)

b_0: ثابت الإنحدار

b_1: معامل الإنحدار

e: البواقي

ثالثا: الأدوات المستخدمة في الدراسة

من أجل جمع البيانات اللازمة والوصول لأهداف الدراسة قمنا بالإستعانة بمختلف الأدوات.

ا-المصادر الأولية: تمت معالجة الشق النظري للدراسة بالإعتماد على مختلف المصادر ك:

1- الكتب.

2- الأعمال العلمية الممثلة في مذكرات بمختلف درجاتها "مذكرات ماستر، رسائل ماجستير، رسائل دكتوراه" باللغتين العربية والأجنبية.

3- المقالات بمجالات علمية باللغتين العربية والأجنبية.

4- المداخلات في الملتقيات الوطنية.

ب-المصادر الثانوية: تم إعتمادها لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة –ميدانيا-.

1- الملاحظة: تسمح هذه الأداة بتسجيل الظواهر أثناء حدوثها دون تدخل الملاحظ، وفي دراستنا عن تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك إعتمدنا هذه الأداة أثناء تواجدنا في البنك لتسجيل بعض الملاحظات التي من الممكن أن تفيدنا في إتمام العمل.

2- المقابلة: تشترط هذه الأداة أيضا تواجد الباحث برفقة المبحوث ليتم توجيه بعض الأسئلة والإستفسارات حول المعلومات الكمية، بحيث إعتمدنا على أداة المقابلة للحصول على الإجابات من مدير الوكالة ببنك الخليج الجزائر ورقلة خلال الفترة 2014-2018 **(أنظر الملحق رقم01)**

3- القوائم المالية: وذلك بإستخدام مختلف البيانات المتوفرة في القوائم المالية للبنك محل الدراسة خلال الفترة المدروسة 2014-2018 والقيام بتحليلها.

4- نموذج الإنحدار الخطي البسيط

المطلب الثاني: عرض ومناقشة النتائج وإختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب سوف نقوم بعرض نتائج الدراسات المالية والقياسية التي قمنا بها، كما أننا سنتطرق إلى تحليل ومناقشة هذه النتائج، وإختبار الفرضيات.

أولا: عرض النتائج

أ. **الدراسة المالية**

1- قياس السيولة:

- **نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول وإلى إجمالي الودائع:**

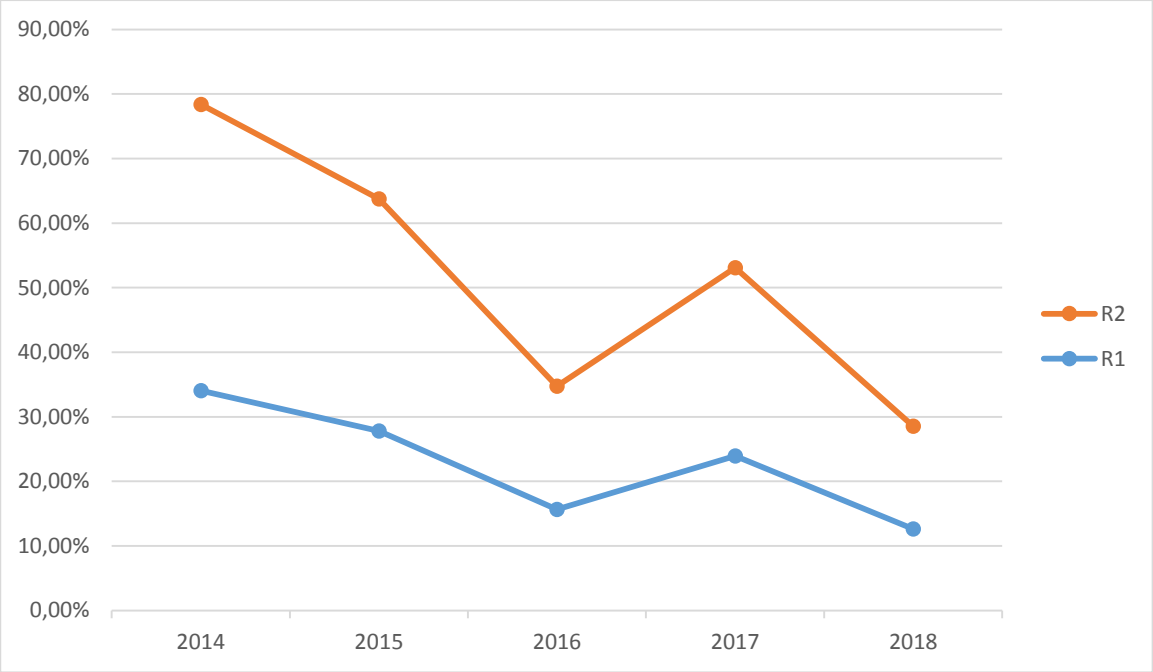
الجدول رقم(06): نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول وإلى إجمالي الودائع لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2014/2018).

الوحدة %

السنوات	2014	2015	2016	2017	2018
R1	34.06	27.81	15.66	23.92	12.63
R2	44.33	35.94	19.10	29.19	15.9

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على القوائم المالية للبنك.

الشكل رقم(04): يوضح تطور نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول وإلى إجمالي الودائع لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014).



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على الجدول رقم (06) وإستخدام برنامج Excel

2- قياس الربحية:

- **معدل العائد على حقوق الملكية (ROE):**

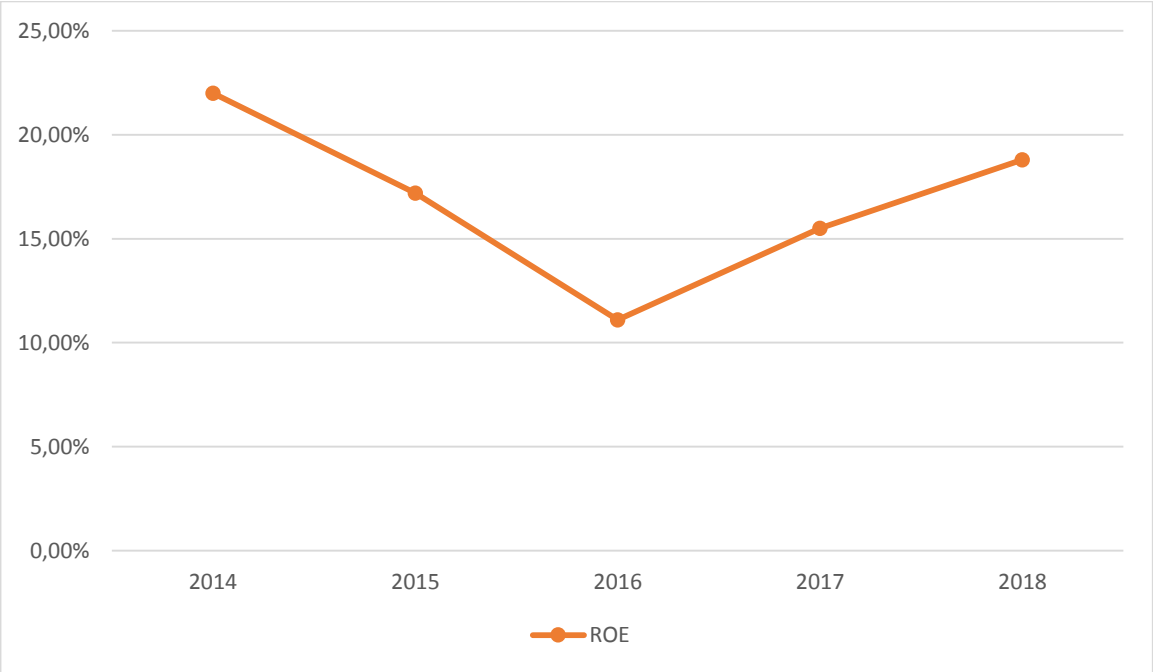
الجدول رقم(07): معدل العائد على حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014).

الوحدة %

السنوات	2014	2015	2016	2017	2018
ROE	22.0	17.2	11.1	15.5	18.8

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على الوثائق المالية للبنك

الشكل رقم(05): يوضح تطور مؤشر العائد على حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2014/2018).



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على الجدول رقم(07) وإستخدام برنامج Excel.

- **معدل العائد على الأصول (ROA):**

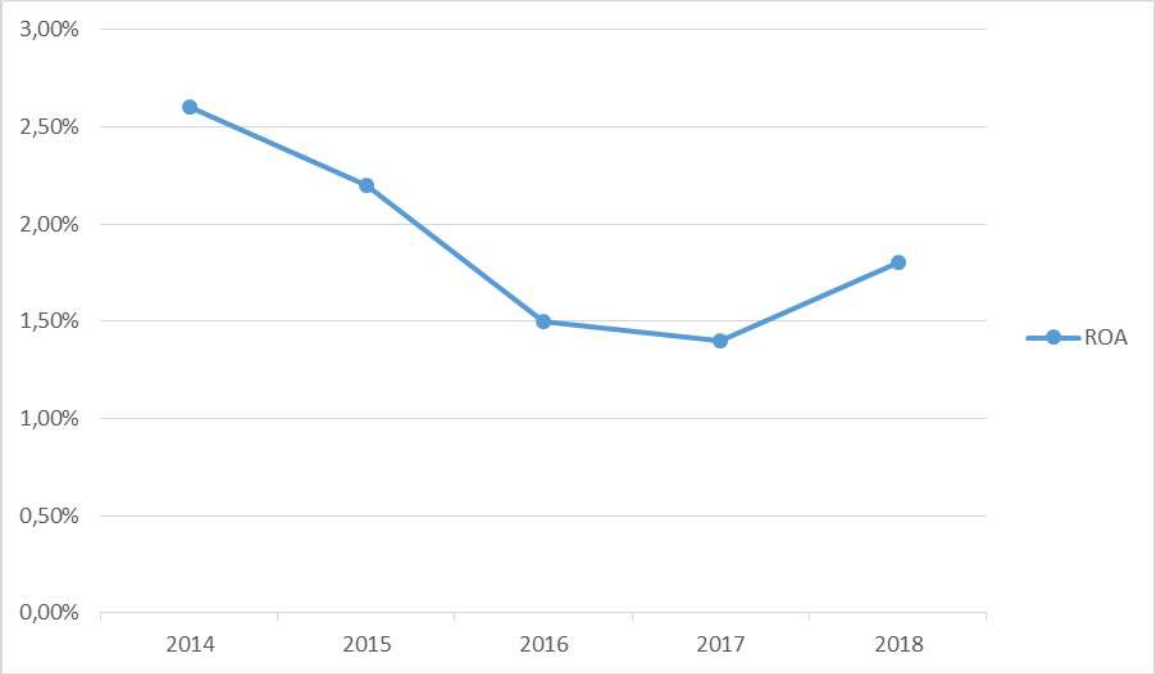
الجدول رقم(08): معدل العائد على الأصول لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2014/2018).

الوحدة %

السنوات	2014	2015	2016	2017	2018
ROA	2.6	2.2	1.5	1.4	1.8

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على القوائم المالية للبنك.

الشكل رقم(06): تطور مؤشر العائد على الأصول لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2014/2018).



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على الجدول رقم(08) وإستخدام برنامج Excel

- **صافي هامش الفائدة (NIM):**

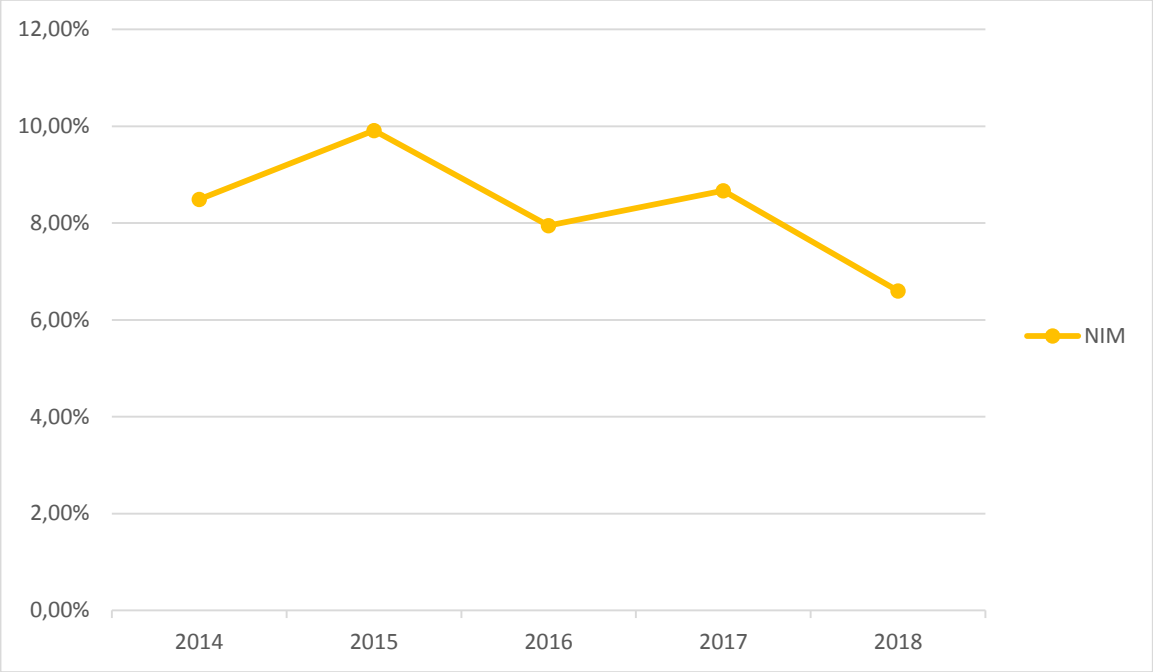
الجدول رقم(09): نسبة صافي هامش الفائدة لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2014/2018).

الوحدة %

السنوات	2014	2015	2016	2017	2018
NIM	8.49	9.91	7.95	8.67	6.60

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على القوائم المالية للبنك.

الشكل رقم(07): يوضح تطور نسبة صافي هامش الفائدة لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014).



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على الجدول رقم(09) وإستخدام برنامج Excel

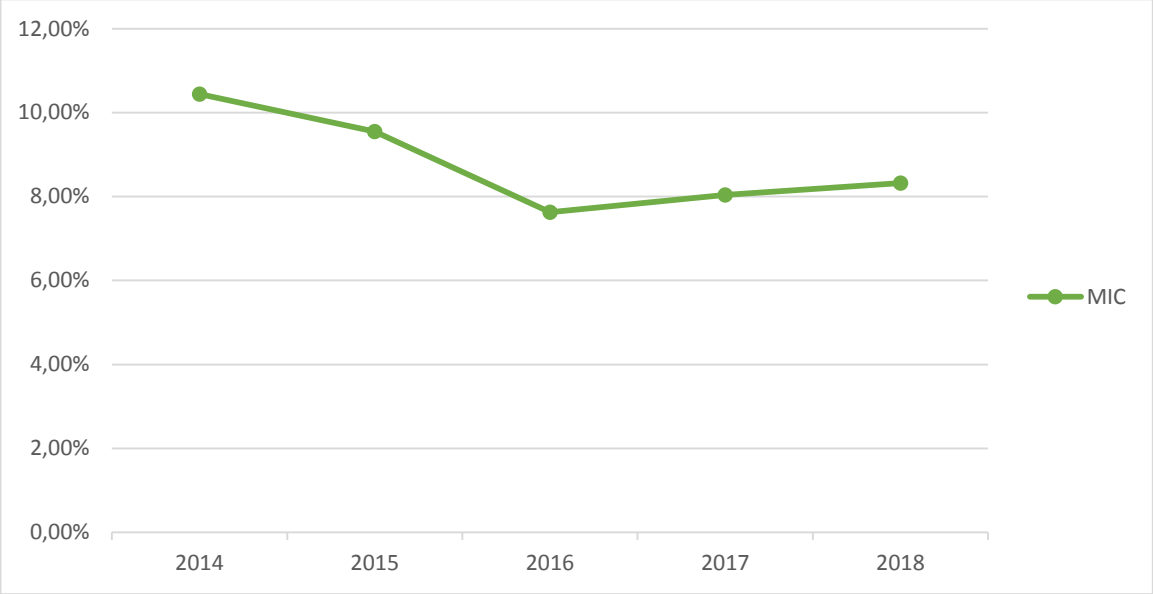
جدول رقم(10): يوضح نسبة الفوائد والعمولات على بنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018/2014).

الوحدة %

السنوات	2014	2015	2016	2017	2018
MIC	10.44	9.55	7.63	8.04	8.32

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على القوائم المالية للبنك

الشكل رقم(08): يوضح تطور نسبة هامش الفوائد والعمولات لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2014/2018).



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على الجدول رقم(10) واستخدام برنامج Excel

ب. الدراسة القياسية

1- أثر بطاقات الدفع الإلكتروني على نسبة السيولة في البنك (R2)

الجدول رقم(11): يبين قيم متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة (بطاقات الدفع الإلكتروني ونسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع)

الوحدة بالألف

	R2	X
2014	44,33%	51
2015	35,94%	46
2016	19,10%	32
2017	23,92%	39.5
2018	15,90%	30

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الجداول السابقة

الجدول رقم(12): قياس الإرتباط الخطي بين المتغيرات

	R2	X
R2	1.000000	0.983558
X	0.983558	1.000000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Eviews

نلاحظ أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بنسبة 0.9835 .%

الجدول رقم(13): يوضح تقدير المتغيرات

Dependent Variable : R2
Method : Least Squares
Date : 09/14/20 Time : 11:14
Sample : 2014 2018
Included observations : 5

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.242951	0.056379	-4.309279	0.0230
X	0.013132	0.001392	9.433308	0.0025

R-squared	0.967387	Mean dependent var	0.278380
Adjusted R-squared	0.956516	S.D. dependent var	0.119567
S.E. of regression	0.024933	Akaike info criterion	-4.256067
Sum squared resid	0.001865	Schwarz criterion	-4.412292
Log likelihood	12.64017	Hannan-Quinn criter.	-4.675359
F-statistic	88.98729	Durbin-Watson stat	2.726597
Prob (F-statistic)	0.002525		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Eviews

من الجدول السابق يمكن صياغة المعادلة الخطية كالآتي:

$$R2 = -0.242951 + 0.013131X$$

حيث:

0.242951- يمثل نسبة السيولة التلقائية أي عندما X= 0

0.013131، يمثل نسبة زيادة السيولة الناتجة عن زيادة ألف بطاقة

- **إختبار المعنوية:**

1) معامل التحديد

نلاحظ أن معامل التحديد R^2= 0.967 %هي نسبة جيدة جدا

ثانيا: إختبار المعنوية الكلية للنموذج:

لدينا القيمة الإحتمالية المحسوبة Prob(F-stat) أصغر تماما من 0.05 نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية H_1 أي أن المعالم المقدرة للنموذج لديها معنوية إحصائية كلية

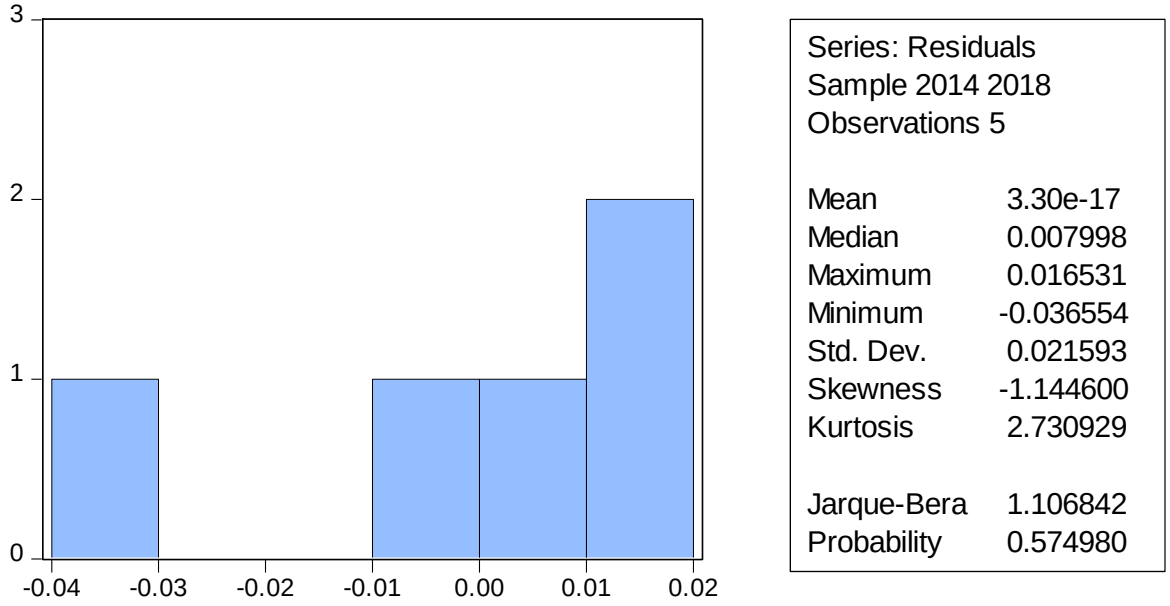
2) إختبار المعنوية الإحصائية للمعاملات المقدرة

من خلال جدول القيم الإحتمالية Prob لاختبار ستودنت للمعنوية للمعلمة $\beta_0\beta_1$، ، أصغر من 0.05 أي أن المعالم تختلف معنويا عن الصفر وبالتالي تعتبر ذات معنوية إحصائية عند مستوى دلالة 5 .

3) إختبار توزيع البواقي

نلاحظ أن البواقي ذات توزيع طبيعي حيث أن احصائية Jarque-Bera التي تساوي 1.106 أصغر تماما من القيمة المجدولة لتوزيع khi-deux بدرجة حرية 2 (5.99) ومنه نستطيع القول ان البواقي ذات توزيع طبيعي

الشكل رقم(09): يبين توزيع إختبار الفرضيات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Eviews

2- أثر بطاقات الدفع الإلكتروني على ربحية البنك (ROA)

الجدول رقم(14): يبين قيم المتغيرات التابعة والمستقلة (بطاقات الدفع الإلكتروني ومعدل العائد على الأصول)

"الوحدة بالألف"

	ROA	X
2014	0,026	51
2015	0,022	46
2016	0,015	32
2017	0,014	5.39
2018	0,018	30

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على الجداول السابقة

الجدول رقم(15): قياس الإرتباط الخطي بين المتغيرات

	ROA	X
ROA	1.000000	0.778856
X	0.778856	1.000000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الجداول السابقة ومخرجات Eviews

نلاحظ من الجدول السابق أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بنسبة 77.88% وهي علاقة قوية.

جدول رقم(16): يوضح تقدير المتغيرات

Dependent Variable : ROA
Method : Least Squares
Date : 09/14/20 Time : 11:26
Sample : 2014 2018
Included observations : 5

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.001736	0.008188	0.212068	0.8456
X	0.000435	0.000202	2.150847	0.1206

R-squared	0.606616	Mean dependent var	0.019000
Adjusted R-squared	0.475488	S.D. dependent var	0.005000
S.E. of regression	0.003621	Akaike info criterion	-8.114871
Sum squared resid	3.93E-05	Schwarz criterion	-8.271096
Log likelihood	22.28718	Hannan-Quinn criter.	-8.534163
F-statistic	4.626142	Durbin-Watson stat	2.248162
Prob (F-statistic)	0.120612		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Eviews

من الجدول السابق يمكن صياغة المعادلة الخطية كما يلي:

$$ROA = 0.001736 + 0.000434X$$

حيث:

0.001736 يمثل نسبة الربحية التلقائية أي عندما X= 0

0.000434، يمثل نسبة زيادة الربحية الناتجة عن زيادة ألف بطاقة

➢ **إختبار المعنوية:**

1) معامل التحديد:

نلاحظ أن معامل التحديد R^2= 0.606% وهي نسبة جيدة.

2) إختبار المعنوية الكلية لنموذج

لدينا القيمة الإحتمالية المحسوبة Prob(F-stat) أكبر تماما من 0.05 نرفض الفرضية H_1 ونقبل الفرضية H_0 أي أن المعالم المقدرة للنموذج ليس لها معنوية إحصائية.

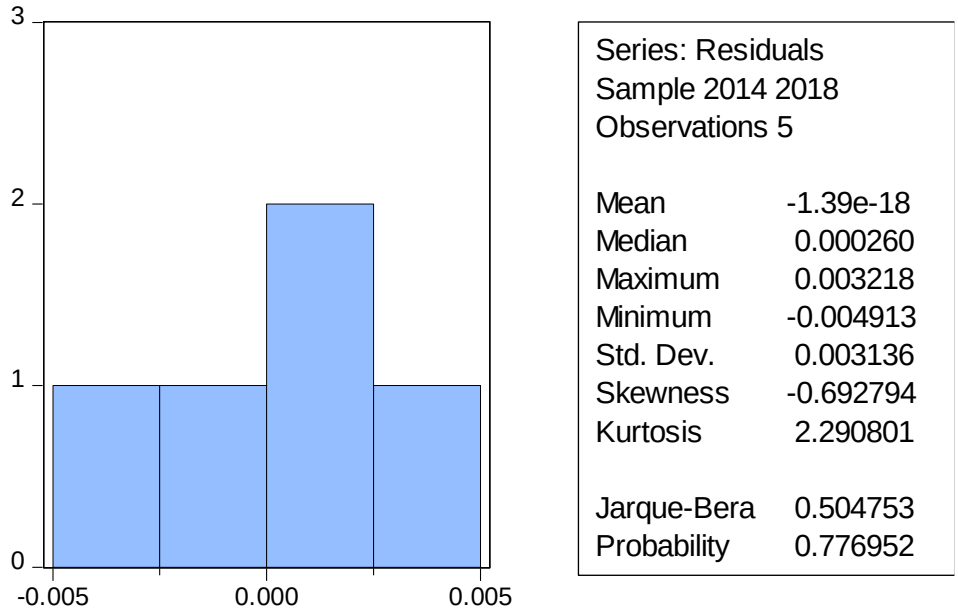
3) **إختبار المعنوية الإحصائية للمعاملات المقدرة**

من خلال جدول القيم الإحتمالية Prob لإختبار ستودنت للمعنوية للمعلمة $\beta_0\beta_1$، أكبر من 0.05 أي أن المعلمات لاتختلف معنويا عن الصفر وبالتالي تعتبر ليست ذات معنوية إحصائية عند مستوى دلالة 5%.

4) إختبار توزيع البواقي

نلاحظ أن البواقي ذات توزيع طبيعي حيث أن احصائية Jarque-Bera التي تساوي 0.504 أصغر تماما من القيمة المجدولة لتوزيع khi-deux بدرجة حرية 2 (5.99) وعليه نقبل فرضية التوزيع الطبيعي H_0. ومنه نستطيع القول بأن البواقي ذات توزيع طبيعي.

الشكل رقم(10): يبين إختبار توزيع البواقي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Eviews

ثانيا: تحليل ومناقشة النتائج

أ. تحليل نتائج الدراسة المالية

1- مؤشر السيولة: هي مجموعة النسب التي تقيس مدى قدرة المؤسسة على مقابلة إلتزاماتها قصيرة المدى، ولقياس السيولة لدى البنك محل الدراسة فإننا قمنا بإحتساب النسبتين التاليتين:

النسبة الأولى (R1): الأصول السائلة /إجمالي الأصول

النسبة الثانية (R2): الأصول السائلة/إجمالي الودائع

_ **أما عن النسبة الأولى (R1)**: فإنها تميزت بالتذبذب طيلة الفترة المدروسة لدى بنك الخليج الجزائر ما بين صعود ونزول، حيث سجلت أعلى نسبة سنة 2014 (34.06%) و (12.63%) كأدنى نسبة سنة 2018، ويفسر هذا الإرتفاع بأن البنك في وضع يجنبه مواجهة مخطر السيولة في سنة 2014، فنقول هنا أنه كان أكثر قدرة على إدارة سيولته بالشكل الذي يجعله قادر على الوفاء بإلتزاماته طويلة الأجل. في حين سجل تراجعا إستمر طول الأربع سنوات الأخيرة من الدراسة أي الممتد من 2015-2018 ووصلت النتائج إلى أدناها سنة 2018 نسبة (12.63%) وهي نسبة مقبولة نوعا ما، (تكون مقبولة ما بين 10 %و80%) وبالتالي كسب ثقة الزبائن.

ويمكننا القول هنا بأن هذه النسب سواء الجيدة أو المقبولة تعود بنسبة كبيرة إلى إستراتيجية البنك في التوجه الإلكتروني الذي أثر مباشرة على سيولة البنك (أنظر الجدول رقم45)

_ **فيما يخص النسبة الثانية (R2)**: من خلال قراءة النتائج المحصل عليها في الجدول رقم(45)، نستطيع الحكم أن بنك الخليج الجزائر قد سجل تراجعا إستمر طوال الأربع سنوات الأخيرة من الدراسة, أي الممتدة من (2015-2018) حيث تراوحت ما بين (35.94% و 15.9%)،حيث وصلت النتائج إلى ذروتها سنة 2014 الى 44.33% وهي نسبة جيدة وهذا دليل على أن البنك لديه وفرة في السيولة تمكنه من مواجهة سحوبات المودعين, في حين سجل أدنى نسبة له سنة 2018 و التي بلغت 15.9% قد تجعله أكثر حذرا في تعامله مع إلتزاماته إتجاه زبائنه حتى يحافظ على ولائهم وثقتهم، وبالتالي تحقيق نسبة من الأمان لعملياته.

2- مؤشر الربحية: يعبر مؤشر الربحية بالنسبة للمؤسسات البنكية عن هدفها أو مدى قدرتها في تحقيق أكبر الأرباح، أي قياس مدى تمتع البنك المعني بالكفاءة في توليد الإيرادات من أمواله المستثمرة، مراعاة في ذلك التوازن بين الربح والسيولة كونه يتعارض معها كهدف. لذلك إعتمدنا في قياس ربحية البنك على حساب ثلاث نسب مالية مبينة في الجداول رقم(8،9،7) لشيوع إستخدامها وهي:

العائد على حقوق الملكية، العائد على الأصول، صافي هامش الفائدة.

_ **بالنسبة للعائد على حقوق الملكية(ROE)** : وهي النسبة بين صافي الربح إلى حقوق الملكية، يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن هذا المعدل قد بلغ (22.0%) كأعلى نسبة خلال سنة 2014 في بنك الخليج الجزائر وتعتبر أعلى نسبة حققت خلال السنوات الخمس للدراسة، وهذا راجع كون الزيادة في البسط، أي صافي الربح أكبر من الزيادة في المقام، يعني في رأس المال المملوك. حيث شهدت نفس الفترة تقلبا في معدلات ال ROE لبنك الخليج الجزائر، بين إنخفاض وإرتفاع لكنها أخذت في التراجع إبتداء من سنة 2015 بنسب متفاوتة لتصل في سنة 2016 إلى نسبة (11.1%) كأدنى معدل للفترة المدروسة وهذا راجع إلى تلك الزيادة المستمرة في قيمة حقوق الملكية مع زيادة جد ضئيلة بالنسبة لقيمة صافي الربح، حيث يقابل ذلك إختلافات بنسب قليلة بين السنة والتي تليها حققها بنك الخليج الجزائر إلى غاية سنة 2018 أين حقق نسبة (18.8%). كما أن من الملاحظ أن في سنة 2018 قد وزع البنك عدد أكبر من بطاقات الدفع الإلكتروني ومع إطلاق البنك في هذه السنة عرض بطاقة فيزا وماستر كارد الجديدة، والذي يدور حول أسعار جديدة وأكثر تنافسية،[59] وبالتالي تقديم مجموعة من البطاقات الدولية وغيرها من العروض التنافسية والتي من الملاحظ أنها أثرت وبشكل إيجابي على هذه النسبة (ROE).

_ **بالنسبة للعائد على الأصول(ROA)**: وهي النسبة بين صافي الربح إلى إجمالي الأصول, بالنسبة لبنك الخليج الجزائر فقد حقق كأعلى نسبة خلال فترة الدراسة (2.6%) وذلك سنة 2014، وهذا دلالة على إستخدامه الجيد للموجودات المتاحة إليه، ومن ثم يلاحظ إنخفاض

[59] Rapport annuel 2018

طفيف ومستمر في المعدلات الى غاية سنة 2017 حيث قدرت نسبة ال ROA ب (1.4%) كأدنى نسبة لسبب قد يعود لعدم الإستغلال الجيد لمصادر التمويل المتوفرة، أو لسوء توظيفها وسوء إستخدام الموجودات لدى بنك الخليج الجزائر آنذاك فكان العائد يقل بكثير عن قيمة الموجودات, فقد إتسمت المعدلات بالتذبذب وعدم الإستقرار في البنك خلال فترة الدراسة.

_ بالنسبة لصافي هامش الفائدة (NIM): وهي نسبة صافي الدخل من الفائدة إلى الأصول المولدة للدخل، الشيء الملاحظ هو إرتفاع النسبة من سنة 2014 الى 2015 حيث قد بلغت (9.91%) كأعلى نسبة خلال فترة الدراسة في بنك الخليج الجزائر، وهذا يعود إلى زيادة قيمة دخل الفائدة بالنسبة للأصول المولدة للدخل. كما تبين لنا من النتائج المبينة في الجدول رقم (07) ميزة عدم الإستقرار والتذبذب في المؤشر خلال فترة الدراسة في البنك، خاصة في الثلاث سنوات الأخيرة، حيث تراجعت النسبة من (8.67%) في سنة 2017 إلى (6.60%) في 2018، وما يعني هذا الإنخفاض أن الزيادة في قيمة الأصول المولدة للدخل تفوق نسبة الزيادة في دخل الفائدة، بمعنى تزايد في معدل ال ROA، فلذلك إرتباط نظرا لتأثر إجمالي الأصول بالزيادة في قيمة الأصول المولدة للدخل.

- **نسبة هامش الفوائد والعمولات (MIC)**: من خلال قراءة النتائج المحصل عليها في الجدول رقم، نستطيع الحكم أن بنك الخليج الجزائر حقق إستقرارا في نسبة دخل الفائدة والعمولات إلى الأصول المولدة للدخل خلال الفترة المدروسة، حيث تراوحت ما بين 10.44% و8.32%، حيث كانت سنة 2014 تمثل الذروة بنسبة 10.44% وهذا يعود إلى زيادة قيمة الفوائد والعمولات بالنسبة للأصول المستثمرة، والعكس صحيح مع أدنى نسبة سجلت في 2018 والتي قدرت ب 7.63%.

ب. تحليل نتائج الدراسة القياسية

بناءا على تقدير نموذج الإنحدار الخطي البسيط لصياغة معادلة الإنحدار ومعرفة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل أظهرت النتائج أن:

1- معامل المتغير R2(السيولة) موجب بحيث أن 0.013131 تمثل نسبة زيادة السيولة الناتجة عن زيادة ألف بطاقة، وعليه هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بطاقات الدفع الإلكتروني التي يوزعها البنك وسيولته.

2- معامل المتغير ROA (الربحية) موجب أيضا حيث أن 0.000434 يمثل نسبة زيادة السيولة الناتجة عن زيادة ألف بطاقة، وعليه هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بطاقات الدفع الإلكتروني التي يوزعها بنك AGB وربحيته.

ثالثا: إختبار فرضيات الدراسة

وبعد وضعنا لمجموعة من الفرضيات التي إعتمدنا عليها في البحث قمنا بإختبارها وذلك بتحليل ودراسة مختلف جوانب الموضوع، حيث توصلنا إلى:

- الفرضية الأولى: يطور بنك الخليج الجزائر من إستخدامه للتكنولوجيا في الصناعة المالية المصرفية من خلال منتجات الجيل الأول أي من خلال وسائل الدفع الإلكتروني. تم إثبات صحة هذه الفرضية، وهذا من خلال ما تم التأكيد عليه عن طريق المقابلة مع مدير الوكالة ومختلف المسؤولين بذات الوكالة، وكذلك من خلال ما تم نشره في التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر في فترة الدراسة، حيث إتضح لنا بأن البنك يتخذ فعلا إستراتيجية عملية لمواكبة تطورات التكنولوجيا المالية، حيث إعتمد في هذا الأخير على الأنظمة الإلكترونية الحديثة ووسائل الدفع الإلكتروني كمرتكزات أولية، كما أكدت لنا التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر أنه أصبح عنصر فاعل في تحديث وسائل الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى التدريب على إستخدامات مختلف التكنولوجيات الحديثة وذلك بتنظيم دورات تكوينية داخلية ينظمها المسؤولين بالوكالة. من ناحية أخرى إذا أخذنا بعدا من أبعاد الاعتماد على التكنولوجيا المالية وهو بعد وسائل

الدفع الالكتروني، وتحديدا مؤشر عدد بطاقات الدفع الالكتروني، فسوف نلمس تطورا في هذا الإتجاه (الجدول رقم 41)، ولكن ينبغي الإشارة إلى أن هذا التوجه لا يزال في بداياته من حيث النوعية والكمية، لأن عدد البطاقات الالكترونية يبقى منخفضا مقارنة مع عدد الأفراد.

- ❖ الفرضية الثانية: تؤثر التكنولوجيا المالية إيجابا على مؤشرات السيولة لبنك الخليج الجزائر AGB "وكالة ورقلة" خلال الفترة 2014_2018" باعتبارها. العلاقة الإيجابية بين وسائل الدفع الالكتروني ونسب السيولة تعني -في إقتصاد متطور -أن تسهم بطاقات الدفع الالكتروني بشكل ما في تجنب مخاطر السيولة من خلال التقليل من السحوبات ومن إستخدام النقود والشيكات، مما يجعل البنك يخفف من هذه النسب دون الإخلال بالتزامه بقواعد الحذر البنكي.

- من النتائج الإحصائية المتحصل عليها، نجد أن كلما زادت بطاقات الدفع الإلكتروني ب 1000 بطاقة زادت نسبة السيولة ب 0.013131%، مما يدل بأن وسائل الدفع الإلكتروني لم تسهم في التقليل من مخاطر السيولة لدى البنك وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثانية. يعود ذلك إلى: (1) ضعف عدد البطاقات البنكية الموزعة من قبل البنوك بالمقارنة مع عدد السكان، وتحديدا عدد زبائن البنوك؛ (2): عدم تطور إستخدام وسائل الدفع الالكتروني في مجالات الإقتصاد الحقيقي والتجارة في الجزائر وبقاء الاعتماد على السيولة والنقدية كمصدر أساسي للدفع؛ (3): الوضع الذي يمر به الإقتصاد الوطني، كمشكلة نقص السيولة الحالية، والذي يشكل ضغطا كبيرا على البنوك العاملة في الجزائر، خاصة التي وزعت بطاقات السحب الالكتروني أكثر من غيرها، في هذه الحالة ترتفع مخاطر السيولة ويتطلب الأمر التحوط أكثر.

- ❖ الفرضية الثالثة: تؤثر التكنولوجيا المالية إيجابا على مؤشرات الربحية لبنك الخليج الجزائر AGB "وكالة ورقلة" خلال الفترة 2014_2018" باعتبارها منتجات جديدة ينتظر منها تحقيق عوائد على النشاط البنكي. تعني هذه الفرضية أنه كلما واكبت البنوك التطورات التكنولوجية وطرحت منتجات مالية تنافسية جديدة كلما أسهم ذلك في تحسين الربحية عندما يتم التحكم في التكاليف بشكل جيد.

- من النتائج الإحصائية المتحصل عليها، نجد أن كلما زادت بطاقات الدفع الإلكتروني ب 1000 بطاقة زادت نسبة الربحية ب 0.000434% وهذه تعتبر نسبة جد منخفضة (إستجابة الربحية لعدد البطاقات الالكترونية الموزعة). تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني وبشكل إيجابي على زيادة ربحية البنك وهذا ما يؤكد لنا صحة الفرضية الثالثة، ولكنه تأثير ضئيل جدا، وتعد هذه النتيجة منطقية وواقعية بسبب إستمرار الاعتماد على المعاملات التقليدية بشكل أساسي. كما أن التكنولوجيا ليست أساس نشاط البنك بل هي دعامة ومحدد من محددات الأداء المالي.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم في هذا الفصل نجد أن البنوك الجزائرية قد قطعت أشواطا كبيرة في تطبيقها للتكنولوجيا المالية و مازالت تقطع أشواطا أخرى في تحقيقها و ترسيخها في أذهان العملاء, لأنها مازالت مقتصرة على فئة قليلة منهم, أما بالنسبة لبنك الخليج الجزائر فلقد حرص على إقتحام مجال التكنولوجيا المالية، وذلك لأنه واعي كل الوعي بحكم المنافسة الحادة بين البنوك في هذا المجال، ومن أجل ذلك سعى مسؤولو بنك ال AGB إلى تحديث وتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني عن طريق إدخال أحدث التكنولوجيا في التعاملات المصرفية مع العملاء، بالإضافة إلى إتباعه للسياسة التوسعية لنشر وكالاته في كافة تراب الوطن.

خاتمة

الخاتمة:

إذا رجعنا لهدف البنوك من إستخدام التكنولوجيا المالية في المجال البنكي وخاصة تلك المرتبطة بأنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني، لوجدنا أنها تهدف من جهة إلى عصرنة المنظومة البنكية لمواكبة تحديات العصر وتعزيز المكانة التنافسية في سوق الأعمال التجارية الإلكترونية، ومن جهة ثانية تهدف لرفع كفاءة أدائها التجاري بالحفاظ على عملائها الحاليين وجذب عملاء جدد، ما ينعكس على أدائها المالي الذي يساهم في تحقيق الهدف الأساسي المنشود ألا وهو زيادة أرباح مالكي البنك بالدرجة الأولى، وزيادة سيولته والحد من مخاطرها.

وتجدر الإشارة إلى أن موضوع أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك من المواضيع البارزة في النظام الإقتصادي، الذي لا يضمن البقاء والإستمرار إلا للبنوك التي تتمتع بربحية وسيولة عالية تسمح لها بتغطية المخاطر المترتبة عنها، كما يجب أن يكون البنك مواكبا دائما لتطورات وإبتكارات هذه التكنولوجيا ليضمن له البقاء والإستمرار في محيط يتميز بعدم الإستقرار والمنافسة الشديدة حتى يتمكن من الحفاظ على حصته السوقية.

وفي ضل هذه التحولات الإقتصادية وجدت الجزائر نفسها مجبرة على إصلاح نظام الدفع لمواجهة التحديات التكنولوجية في العالم، وبنك الخليج الجزائر أحد البنوك الجزائرية الذي عمل جاهدا لمواكبة هاته التطورات من خلال الإلمام بمختلف أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني من أجل رفع أدائه، كما أن تحليلنا المالي والقياسي لأدائه المالي أظهر أن التكنولوجيا المالية وبالتحديد وسائل الدفع الإلكتروني تعتبر الأساس والمنبع الرئيسي لمعرفة مكانته الإقتصادية والمالية، وتوجهاته المستقبلية من خلال التعرف على مدى قدرة البنك على تحقيق أرباح وعوائد مالية وإقتصادية من إستخدامه للأصول و الأموال المستثمرة المتاحة لديه.

أولا: نتائج البحث

مما سبق وعلى ضوء ما تم عرضه في الجانب النظري والتطبيقي توصلنا إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

_ تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني من عوامل تطور البنوك والرفع من أدائها المالي ومواكبة التحديات البنكية وجذب الزبائن والرفع من القدرة التنافسية وهو ما يؤثر إيجابا على أداء البنك.

_ لايزال النظام المصرفي الجزائري بعيدا نوعا ما عن واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الدول المتقدمة وحتى بعض الدول العربية بالرغم من الجهود المبذولة للنهوض بالقطاع.

_ الوضعية المالية لبنك الخليج الجزائر غير منسجمة مع الخدمات التي يقدمها، التي تعتبر متطورة وتنافسية.

_ تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة ربحية البنك محل الدراسة خلال الفترة 2014 – 2018 من خلال جلب المزيد من العملاء وما ينتج عن ذلك من زيادة العوائد والرسوم، إضافة إلى إسهام التكنولوجيا عموما في خفض التكاليف.

_ تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة سيولة البنك محل الدراسة خلال الفترة 2014 – 2018 (يضطر للتحوط أكثر بالإبقاء على الأصول السائلة) وذلك بسبب بطء وضعف نتائج تعويض إستخدام بطاقة الدفع الإلكترونية بدل النقود والشيكات، وتعثر القيام بالعمليات إلكترونيا بين الحسابات دون اللجوء إلى سحب السيولة من البنك.

ثانيا: التوصيات والإقتراحات

بناءا على النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة إرتأينا تقديم عدد من الإقتراحات يمكن ذكرها فيما يلي:

ـ ضرورة عمل البنوك بإستمرار على تكوين الموظفين بإجراء دورات تكوينية في مجال التكنولوجيا المالية نظرا لتميزها بالتطور السريع والمستمر، وهنا يبرز دور الثقافة المالية أو الوعي المالي، ووضع نماذج فعالة لإدارة المخاطر المصاحبة لإبتكارات التكنولوجيا المالية وهو ما يتطلب المراقبة المستمرة لتحديد المخاطر، والسعي للزيادة من التوعية المالية التي تسمح بالإستفادة من خدمات التكنولوجيا المالية.

ـ يجب على بنك الخليج الجزائر أن يراقب ويحسن من أدائه المالي وذلك بالتركيز على حسن تسيير موارده المالية كي يحقق الاستقرار المالي، من خلال الإنفتاح أكثر على خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية.

ـ على بنك الخليج الجزائر الرفع من مستوى ربحيته أي تعظيم أرباحه أكثر مما هي عليه، من خلال دعم عوامل تحسين الربحية (التكنولوجيا المالية من بينها) في المؤسسات البنكية، منها العمل على بعث خدمات مالية إلكترونية جديدة أو التطوير من تلك الموجودة سابقا والتسويق لها بشكل جيد.

ثالثا: آفاق البحث

بالرغم من محاولة الإلمام بموضوع التكنولوجيا المالية وأنظمة الدفع الإلكتروني من خلال هذا البحث، إلا أن هناك جوانب عديدة لم نتطرق لها ذات أهمية بالغة، بسبب قلة المعلومات وصعوبة الحصول عليها، خاصة عندما يتعلق الأمر بالنشاط البنكي. تفتح هذه الدراسة آفاقا بحثية واسعة لأنها اعتمدت على مفاهيم أولية للتكنولوجيا المالية، بحيث يمكن إجراء دراسات مستقبلية يتم من خلالها التوسع في مؤشرات المتغير المستقل المتمثل في وسائل الدفع الالكتروني كعدد الموزعات الآلية والإنتشار البنكي والصيرفة المحمولة والخدمات المالية المقدمة على الأنترنت.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: قائمة الكتب:

1): أحمد عبد الخالق، البنوك والتجارة الالكترونية – الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية –، الجزء الثاني، لبنان، 2002.

2): حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2011.

3): رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، دار بهاء للنشر وتوزيع المنشورات اقرأ، قسنطينة، 2009.

4): سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، الاعمال الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن، 2006.

5): علاء فرحان طالب، ايمان شيحان المشهداني، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان –الأردن، 2011.

6): محمد أمين الرومي، التعاقد الالكتروني عبر الإنترنت، الطبعة الاولى، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية –مصر، 2004.

7): محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعية الجديدة للنشر، الاسكندرية –مصر، 2003.

8): مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية – مصر، 2005.

ثانيا: قائمة الملتقيات:

9): خالص صالح، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، الملتقى الوطني الأول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية، مخبر العولمة وإقتصاديات شمال افريقيا، كلية العلوم الانسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة الشلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004.

10): عبد الهادي النجار، التجارة والنقود المصرفية وآلية تداولها، بحث مقدم الى المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والإقتصادية، جامعة بيروت، لبنان، 2002.

11): عز الدين مصطفى الكور، أثر السيولة على كفاءة التكلفة والأداء – دراسة تطبيقية على المصارف الاردنية، ورقة مقدمة لمؤتمر الخدمات المالية الاسلامية الثاني، 2008.

12): قمري زينة، واقع استخدام الاساليب الكمية في تقييم اداء المالية للمؤسسة المينائية بسكيكدة ودورها في اتخاذ القرار، الملتقى الدولي السادس كلية العلوم الاقتصادية، جامعة 20 ماي 1955، سكيكدة، يومي 27 و28 جانفي 2009.

ثالثا: قائمة البحوث الجامعية:

أطروحة دكتوراه:

13): شوقي بورقبة، الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية – دراسة مقارنة –، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010-2011.

14): علي عبد الله شاهين، دور أدوات التحليل المالي في ترشيد السياسات الإئتمانية وتشكيل محفظة الإئتمان في البنوك – دراسة ميدانية على البنوك العاملة في فلسطين –، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2006.

أطروحة ماجستير:

15): بهية مصباح محمود صباح، العوامل المؤثرة في درجة امان البنوك التجارية العاملة في فلسطين، بحث مقدم إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة ماجستر في إدارة الاعمال، الجامعة الاسلامية غزة، 2008.

16): حليمة خليفي، واقع وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2018.

17): حمدي سيد أحمد، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائر، رسالة ماجستر، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.

18): حميد عبيد، عبدو حيدر، يونس الموسوي، أثر الاداء المالي للمصارف الاسلامية الاردنية في سوق عمان المالي للمدة 1990-2008، جامعة كربلاء، العراق، 2008.

19): زاهر صبحي بشناق، تقييم الاداء المالي للبنوك الاسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية – دراسة مقارنة للبنوك الوطنية العاملة –، قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة ماجستر في المحاسبة والتمويل، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2011.

20): صراع كريمة، واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستر، جامعة وهران، 2014.

رابعا: قائمة المجلات:

21): بورايو هاجر أميرة، واقع استخدم البطاقات البنكية في الجزائر، مجلة الابحاث الاقتصادية، العدد 18، جامعة بليدة 2، 2018.

22): حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مفاهيم اساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد08، العدد 01، المركز الجامعي لتمنراست، 2019.

23): سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق العلمية، المجلد 11، العدد03، جامعة الجلفة، 2019.

24): سمير عبد الرزاق السرايري، قياس الأداء المالي للمصارف التجارية السعودية وتقييمها، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العددان 43-44، كلية المجتمع في الرياض، جامعة الملك سعود، صيف-خريف 2008.

25): سمية عبابسة، وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري – الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 06، جامعة ام البواقي، 2016.

26): لمياء عماني، وفاء حمدوش، نموذج الاعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 01، العدد01، جامعة الشهيد حمى لخضر، الوادي، ديسمبر 2007.

27): محمد جموعي قريشي، تقييم اداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2000، مجلة الباحث، العدد 03، دورية اكاديمية تصدر من كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2004.

28): مقدم عبد الجليل، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية –دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بشار-، Global journal of economics and business-vol.5، no02، 2018.

خامسا: قائمة المراجع الأجنبية

29): Beverly Jeptoo Kemboi, Effect of Finnacial Technology on the Finnancial Performance of Commercial Banks, Kenya, 2010.

30): Claude dragon, Jean-François sus bielle, « systèmes et instruments de paiements en ligne », revue d'économie financière, N°69, les métiers financiers face à internet, imprimerie du lion, France, 2002.

31): Daniel Amor, « révolution E-Business », compupress, Paris, 2000.

32): Ross McGill, Technology Management in Financial Services, Palgrave Macmillan, NEW YORK, 2008.

سادسا: قائمة المواقع الإلكترونية:

33): https://www.vapulus.com/ar/ 06/03/2020 à 16:30.

34) : http://www.alrab7on.com/electronic -payment à 13 :22 le 11/03/2020

35) : http//www.arageek.com à 15 :30 le 12/03/2020

36) : http://medium.com/ 13-03-2020 à 13 :37

38) :http://www.vapulus.com/ar/ 18/03/2020 à 02 :07.

39) : https://www.al-ain.com/article/fintech-economy 03/04/2020 à 21 :56

40) :http//www.alukah.net/sharia/0/103305/ 07/04/2020 à 16 :33.

41) :www.satim.dz à 20 :35 le 03/06/2020.

42) :www.agb.com à 22 :16 le 29/07/2020.

43) :www.aps.dz à 19 :30 le 01/08/2020.

44) :www.elauresnews.com à 21 :45 le 01/08/2020.

45) :www.ennaharonline.com à 22 :53 le 01/08/2020.

46) :www.agb.dz à 21 :59 le 02/08/2020.

سابعا: التقارير السنوية:

47) : Rapport Annuel 2010.

48) : AGB à travers les années, le rapport annuel 2013.

49) : Rapport annuel 2015, 2017, 2018.

50) :AGB à travers les années, le rapport annuel 2018.

الملاحق

الملحق رقم (01): مقابلة الدراسة

المقابلة الشخصية

المؤسسة: بنك الخليج الجزائر AGB "وكالة ورقلة"

الباحثتان: بن طبة ليلى/ بن شلوية هاجر

المستجيب: قيرع علي / خليفي زين الدين

س1: ما مدى إستخدام التكنولوجيا المالية في بنك الAGB ؟ وما مدى إستجابة زبائن البنك لهذه التكنولوجيا؟

ج: ثورة التكنولوجيا المالية حتمت على البنوك أن تستعمل هذه التكنولوجيا بهدف تسهيل الوصول إلى المعلومة وهذ ما يزيد من نجاعة عمل البنك، وبالتالي فإن بنك AGB إعتمد بشكل كبير على هذه التكنولوجيا لمواكبة العصر وأصبح لزاما عليه أن يحدّث أنظمته بشكل دائم.

وبالنسبة لإستجابة الزبائن لخدمات بنك الخليج فإنها تلقى إستقبالا واضحا وإستجابة كبيرة سنويا من طرف العملاء، وبالتالي فإن البنك يتقرب دائما من عملائه بفضل توسيع شبكته إلى 57 وكالة عبر كامل التراب الوطني ويستمر التوسع سنويا مع إطلاق خدمات جديدة حديثة ومتنوعة.

س2: ماهي السنة التي بدأ فيها بنك ال AGB في إصدار بطاقات الدفع الإلكتروني؟

ج: بنك الخليج منذ نشأته في السوق الجزائرية وهو يستثمر في مجالات التكنولوجيا المالية التي مكنته من أن يكون أكثر كفاءة وتنوعا في الخدمات التي يقدمها فالبنك يعرض محفظة جد متنوعة من الخدمات تنوعت بين التقليدية والإسلامية، كما أنه تم في سنة 2012 تعميم بطاقات VISAوMasterCard على جميع أجهزة الصراف الآلي للبنك.

س3: ما هي أكثر البطاقات المستعملة في البنك؟

ج: أكثر البطاقات طلبا وإستعمالا في بنك الخليج الجزائر هي بطاقة CIB SAHLA، فهي الأداة الوحيدة العملية والآمنة للسحب والدفع فهي تجعل الأموال التي في حساب العميل متاحة له في أي وقت، كما تعتبر سهلة الإستخدام وآمنة وموثوق بها، وصالحة في كل التراب الوطني أي كل الصرافات عن طريق فتح حساب خاص بهم وتلقائيا سيتحصلون عليها.

س4: إلى أي مستوى وصل بنك AGB في تطور التكنولوجيا المالية مقارنة مع البنوك الأخرى؟

ج: يمكن القول بأن خدمات بنك الخليج الجزائر تعتبر من أحدث الخدمات البنكية في السوق البنكي الجزائري، ومع التوسع المستمر أصبح لبنك الخليج الجزائر شبكة فروع منتشرة في جميع أنحاء البلاد، كما نفذ بنك الخليج العديد من الإجراءات في إطار أنشطته التجارية مما مكنه من أن يكون من بين أفضل البنوك الخاصة.

س5: ماهي أهم المشاكل، العراقيل التي تواجه البنك في مجال التكنولوجيا المالية؟ وهل هناك أية شكاوى من طرف زبائنكم فيما يخص خدمات التكنولوجيا المالية التي تقدمونها؟

ج: أهم مشكل يواجهنا في البنك من ناحية تقديمنا لخدمات التكنولوجيا المالية هي عدم سرعة تدفق الإنترنت، فالجزائر كلها تعاني من تذبذب في سرعة الإنترنت وعدم إستقرارها هذا ما يجعلها أكبر العراقيل التي تواجهنا في البنك، غير ذلك فإن التكنولوجيا هي بدورها كلما تطورت كلما نقصت المشاكل والعراقيل سنويا بالنسبة لنا كبنك وبالنسبة لزبائننا أيضا.

س6: هل لدى البنك أية منافسين أو شراكة مع شركات ناشئة أخرى؟

ج: أهم منافسين لبنك الخليج هناك بنك Société générale، Salam bank، BNP bank

س7: كيف يتم تقييم الأداء المالي في البنك؟

ج: مؤشرات الأداء التي يعتمدها بنك الخليج الجزائر هي:

- الإعتمادات/ مجموع الأصول
- الأموال الصافية/ مجموع الأصول
- الأموال الصافية/ الإعتمادات
- العائد على الأصول
- العائد على حقوق الملكية
- النتيجة الإجمالية/ الإعتمادات
- النتيجة الإجمالية/ الأموال الصافية

س8: هل هناك زيادة ملحوظة في عدد الزبائن المقبلين على هذه التكنولوجيا الحديثة أم أن العدد ثابت ولا تحظى بإهتمام كبير من طرف الزبائن؟

ج: نعم أكيد، فمن الملاحظ أن هناك إقبال متزايد من طرف الزبائن على هذه الخدمات التكنولوجية ويزداد الإهتمام والإقبال عليها سنويا والدليل على ذلك زيادة عدد البطاقات الموزعة بين كل سنة والتي تليها، وأيضا التوسع السنوي في عدد الوكالات عبر كافة تراب الوطن للتقرب أكثر من عملائه وتلبيته لكل إحتياجاته.

س9: هل كانت التكنولوجيا المالية في بنك الAGB ضرورة حتمية لإستمرار نشاط البنك؟ وهل كان تأثيرها إيجابيا بشكل ملحوظ أم أن الفرق ليس كبير؟

ج: أكيد كانت التكنولوجيا المالية ضرورة حتمية لكل البنوك في العالم وليس فقط بنك الخليج الجزائر، فمؤخرا ظهرت مجموعة جديدة في تصنيفات خدمات البنوك أو أنواع خدمات البنوك وهي الخدمات الحديثة أو التكنولوجية والتي يوليها بنك الخليج الجزائر أهمية كبيرة، لإدراكه للأثر الإيجابي الكبير الذي تتركه عمليات تحديث الخدمات البنكية ومسايرة التطورات الحاصلة والتحولات والإعتماد على التقنيات الحديثة والسير وفق النزعات السائدة في المحيط البنكي العالمي.

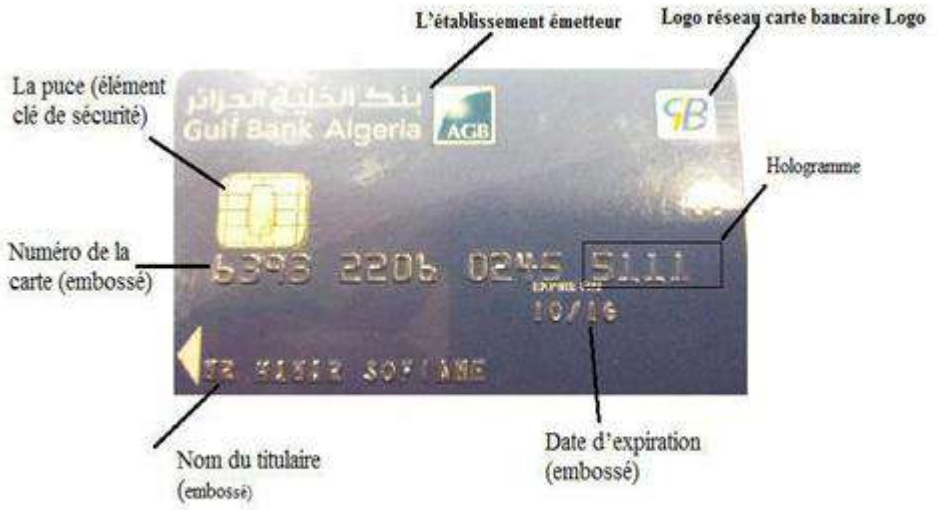
س10: هل يتبنى بنك الخليج الجزائر AGB إستراتيجية عملية للإستثمار في التكنولوجيا المالية:

ج: بنك الخليج الجزائر يتبنى فعلا إستراتيجية عملية لمواكبة تطورات التكنولوجيا المالية، حيث إعتمد في هذا الأخير على الأنظمة الإلكترونية الحديثة ووسائل الدفع الإلكتروني كمرتكزات أولية بالإضافة إلى التدريب على إستخدامات مختلف التكنولوجيات الحديثة وذلك بتنظيم دورات تكوينية داخلية ينظمها المسؤولين بالوكالة، كما أنه إتبع إستراتيجية التوسع بالوكالات حيث شملت وكالاته كل ولايات الوطن تقريبا وبالتالي زيادة إستجابة الزبائن وزيادة الطلب على خدماته الحديثة، وهذا ما يشجع البنك سنويا في تحديث وتجديد خدماته وإبتكار خدمات حديثة جديدة.

س11: في رأيك. ماهي الآفاق المستقبلية للتكنولوجيا المالية في الجزائر بشكل عام، وفي بنك AGB بشكل خاص؟

ج: لحسن الحظ أدركت البنوك الجزائرية حتمية مواكبة العصر في مجال التكنولوجيا المالية، فقد قطعت أشواطا كبيرة في هذا المجال ويمكن القول بأن الجزائر بدأت تتبع الخطوات الصحيحة نحو تطوير وتحديث وسائل الدفع، وبالنسبة لبنك الخليج الجزائر فهو يعيش التقدم التكنولوجي يوما بعد يوم في طريقه ومواقفه، كما هو الحال في ثمرة أعماله وهو يعتمد قيمة التقدم في داخل البنك فرديا وجماعيا ثم يقدمه للخارج لتوفير قدر كبير من الإرضاء لعملائه.

الملحق رقم (02): بطاقة CIB لبنك الخليج الجزائر



تابع للملحق (02):

الملحق رقم (03): بطاقة فيزا بلاتنيوم

الملحق رقم (04): بطاقة ماستركارد

تابع للملحق (04):

MasterCard AGB

Les cartes **MasterCard** sont des cartes internationales de retrait et paiement en devises, valables à l'étranger et sur le réseau Internet local et international.

AGB propose 3 types de cartes MasterCard :

- Mastercard Prépayée ;
- Mastercard Classique (nominative) ;
- Mastercard Gold (nominative).

MasterCard Classique

La carte **MasterCard Classique** est une carte nominative valide deux ans. Le chargement minimum de la carte à l'octroi est de 3.000 USD.

Pour bénéficier de la carte **MasterCard Classique**, il vous suffit d'ouvrir un compte Dinars AGB, ainsi qu'un compte USD. Vous recevrez votre carte 20 jours ouvrables après commande.

Les coûts relatifs à la carte **MasterCard Classique** sont comme suit :

- Prix de vente : 4.000 DZD.
- Renouvellement de la carte : 2.000 DZD.
- Rechargement : 2.000 DZD.
- Réédition du code confidentiel : 1.000 DZD.
- Commission d'opposition : 500 DZD.

MasterCard Gold

La carte **MasterCard Gold** est une carte nominative valide deux ans. Le chargement minimum de la carte à l'octroi est de 5.000 USD.

Pour bénéficier de la carte **MasterCard Gold**, il vous suffit d'ouvrir un compte Dinars AGB, ainsi qu'un compte USD. Vous recevrez votre carte 20 jours ouvrables après commande.

Les coûts relatifs à la carte **MasterCard Gold** sont comme suit :

- Prix de vente : 6.000 DZD.
- Re confection de la carte : 3.000 DZD.
- Rechargement : 3.000 DZD.
- Réédition du code confidentiel : 1.000 DZD.
- Commission d'opposition : 500 DZD.

COMMISSIONS SUR TRANSACTIONS

(Pour les cartes MasterCard Classique et Gold)

Paiement en monnaie USD

- Aucune commission pour les paiements sur TPE ;
- Aucune commission pour les paiements sur internet ;
- 2.5 USD par retrait sur distributeur.

Paiement en monnaie non USD

- 2.5% sur le montant de la transaction (paiement sur TPE ou achat sur internet) ;
- 2.5 USD par retrait sur distributeur.

ماستركارد AGB

ماستركارد الذهبية

بطاقة ماستركارد الذهبية هي بطاقة شخصية صالحة لمدة سنتين. الشحن الأقصى للبطاقة 5.000 دولار أمريكي.

بإمكانكم الاستفادة من بطاقة ماستركارد الذهبية بمجرد فتح حساب بنكار و حساب دولار أمريكي نسلم لكم البطاقة 20 يوما بعد الطلب.

التكاليف المتعلقة ببطاقة ماستركارد الذهبية هي كما يلي:

- إصدار البطاقة: 6.000 دج.
- إعادة إصدار البطاقة: 3.000 دج.
- إعادة الشحن: 3.000 دج.
- إعادة إصدار الرمز السري: 1.000 دج.
- مصاريف الاعتراض: 500 دج.

المصاريف على العمليات

الدفع بعملة الدولار الأمريكي

- لا تحتسب مصاريف عند الدفع على محطة الدفع الإلكترونية.
- لا تحتسب مصاريف عند الدفع على شبكة الانترنت
- 2.5 دولار أمريكي لكل سحب على الصراف الآلي.

الدفع بعملة مختلفة عن الدولار الأمريكي

- 2.5٪ من مبلغ الصفقة عند الدفع على محطة الدفع الإلكترونية أو الشراء على الإنترنت).
- 2.5 دولار أمريكي لكل سحب على الصراف الآلي.

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria
AGB
Simplifions la banque

الملحق رقم (05): جدول حسابات النتائج لبنك الخليج سنة 2014

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2014

ANNEXE N°2 COMPTE DE RESULTATS

Milliers DA

	ENGAGEMENTS	31/12/2014	31/12/2013
1	Intérêts et produits assimilés	7 401 970	5 632 742
2	Intérêts et charges assimilés	- 1 200 424	- 1 051 914
3	Commissions	4 446 515	6 009 646
4	Charges/Commissions	- 73 335	- 95 624
5	Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction		
6	Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente		
7	Produits des autres activités	4 868	25 468
8	Charges des autres activités		
9	**PRODUIT NET BANCAIRE**	**10 579 594**	**10 520 317**
10	Charges générales d'exploitation	- 3 930 724	- 3 206 837
11	Dotations aux Amortis / immobilisations	- 560 426	- 373 561
12	**RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION**	**6 088 444**	**6 939 919**
13	Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	- 902 610	- 1 036 210
14	Reprise de provision, de perte de valeur et récupération sur créances amorties	180 495	684 983
15	**RESULTAT D'EXPLOITATION**	**5 366 329**	**6 588 692**
16	Gains ou pertes nets sur autres actifs		
17	Eléments extraordinaires Produits	10 657	
18	Eléments extraordinaires Charges	- 17682	
19	**RÉSULTAT AVANT IMPÔT**	**5 359 304**	**6 588 692**
20	Impôts sur les résultats et assimilés	- 1 348 881	- 1 553 619
21	**RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE**	**4 010 423**	**5 035 072**

الملحق رقم 06: جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر لسنة 2015

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2015

ANNEXE N°2 COMPTE DE RESULTATS

Milliers DA

	ENGAGEMENTS	Note	31/12/2015	31/12/2014
1	Intérêts et produits assimilés	4.R.1	10 025 265	7 401 970
2	Intérêts et charges assimilés	4.R.2	- 1 274 825	- 1 200 424
3	Commissions	4.R.1	2 227 118	4 446 515
4	Charges/Commissions	4.R.2	- 163 666	- 73 335
5	Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction			
6	Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente			
7	Produits des autres activités	4.R.1	85 886	4 868
8	Charges des autres activités			
9	**PRODUIT NET BANCAIRE**	**4.R.3**	**10 899 778**	**10 579 594**
10	Charges générales d'exploitation	4.R.4	- 4 804 771	- 3 930 724
11	Dotations aux Amortis / immobilisations	4.R.5	- 889 621	- 560 426
12	**RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION**		**5 205 385**	**6 088 444**
13	Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	4.R.6	- 501 213	- 902 610
14	Reprise de provision, de perte de valeur et récupération sur créances amorties	4.R.6	201 292	180 495
15	**RESULTAT D'EXPLOITATION**		**4 905 464**	**5 366 329**
16	Gains ou pertes nets sur autres actifs	4.R.7	9 413	
17	Eléments extraordinaires Produits			10 657
18	Eléments extraordinaires Charges			- 17 682
19	**RÉSULTAT AVANT IMPÔT**		**4 914 877**	**5 359 304**
20	Impôts sur les résultats et assimilés		- 1 286 442	- 1 348 881
21	**RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE**	**4.R.8**	**3 628 435**	**4 010 423**

الملحق 07: جدول حسابات النتائج لبنك الخليج لسنة 2016

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2016

ANNEXE N°2 COMPTE DE RESULTATS

Milliers de DA

	ENGAGEMENTS	Note	31/12/2016	31/12/2015
1	Intérêts et produits assimilés	4.R.1	9 469 204	10 025 265
2	Intérêtset charges assimilés	4.R.2	-1 373 411	-1 274 825
3	Commissions	4.R.1	2 383 515	2 227 118
4	Charges/Commissions	4.R.2	-119 164	-163 666
5	Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction		-	-
6	Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente		-	-
7	Produits des autres activités	4.R.1	43 242	85 886
8	Charges des autres activités		-	-
9	**PRODUIT NET BANCAIRE**	**4.R.3**	**10 403 387**	**10 899 778**
10	Charges générales d'exploitation	4.R.4	-4 993 743	- 4 804 771
11	Dotations aux Amortis / immobilisations	4.R.5	-1 029 994	- 889 621
12	**RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION**		**4 379 650**	**5 205 385**
13	Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	4.R.6	-722 235	-501 213
14	Reprises de provisions, de pertes de valeurs et récupérations sur créances amorties	4.R.6	3 815	201 292
15	**RÉSULTAT D'EXPLOITATION**		**3 661 230**	**4 905 464**
16	Gains ou pertes nets sur autres actifs		5 833	9 413
17	Eléments extraordinaires Prouits	4.R.7	-	-
18	Eléments extraordinaires Charges	4.R.8	-	-
19	**RÉSULTAT AVANT IMPÔT**		**3 667 064**	**4 914 877**
20	Impôts sur les résultats et assimilés		-1 035 271	-1 286 442
21	**RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE**	**4.R.9**	**2 631 793**	**3 628 435**

الملحق رقم 08: جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر لسنة 2017

COMPTES DE RESULTATS

Unité : 000 D

Libellé	Note	2017	2016	Variation
Intérêts et produits assimilés	4.R.1	12 925 859	9 469 204	3 456 655
Intérêts et charges assimilés	4.R.2	- 1 692 671	-1 373 411	- 319 260
Commissions	4.R.1	2 659 868	2 383 515	276 352
* Charges/Commissions	4.R.2	- 381 274	-119 164	- 262 110
Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction			-	-
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente			-	-
Produits des autres activités	4.R.1	54 922	43 242	11 680
Charges des autres activités			-	-
PRODUIT NET BANCAIRE	**4.R.3**	**13 566 705**	**10 403 387**	**3 163 318**
Charges générales d'exploitation	4.R.4	- 5 257 944	- 4 993 743	- 264 200
8 - Dotations aux Amortis / immobilisations	4.R.5	- 1 151 272	- 1 029 994	- 121 278
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION		**7 157 489**	**4 379 650**	**2 777 839**
Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	4.R.6	- 2 321 630	-722 235	- 1 599 395
Reprises de provisions, de pertes de valeurs et récupérations sur créances amorties	4.R.6	298 075	3 815	294 259
RESULTAT D'EXPLOITATION		**5 133 934**	**3 661 230**	**1 472 704**
Gains ou pertes nets sur autres actifs		5 929	5 833	96
Eléments extraordinaires Produits	4.R.7	-	-	-
Eléments extraordinaires Charges	4.R.8	-	-	-
RESULTAT AVANT IMPOT		**5 139 863**	**3 667 064**	**1 472 800**
Impôts sur les résultats et assimilés		- 1 501 888	-1 035 271	- 466 618
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	**4.R.9**	**3 637 975**	**2 631 793**	**1 006 182**

الملحق رقم 9: جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر لسنة 2018

Compte de résultat

INTITULE

Unité : 000 DZD

LIBELLÉ	NOTE	2018	2017	VARIATION
Intérêts et produits assimilés	4.R.1	15 241 973	12 925 859	2 316 114
Intérêts et charges assimilés	4.R.2	-1 912 162	-1 692 671	-219 492
Commissions	4.R.1	3 846 714	2 452 118	1 394 596
* Charges/Commissions	4.R.2	-431 655	-173 525	-258 131
Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction				
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente				
Produits des autres activités	4.R.1	110 050	54 922	55 127
Charges des autres activités		-48 603		-48 603
PRODUIT NET BANCAIRE	4.R.3	16 806 317	13 566 705	3 239 612
Charges générales d'exploitations	4.R.4	-5 352 829	-5 257 944	-94 886
Dotations aux Amortis / immobilisations		-1 122 545	-1 151 272	28 727
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		10 330 942	7 157 489	3 173 453
Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	4.R.5	-5 056 764	-2 031 355	-3 025 409
Reprises de provisions, de pertes de valeurs et récupérations sur créances amorties	4.R.5	1 262 150	7 800	1 254 349
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		6 536 328	5 133 934	1 402 394
Gains ou pertes nets sur autres actifs	4.R.6		5 929	-5 929
Éléments extraordinaires Produits				
Éléments extraordinaires Charges				
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS		6 536 328	5 139 863	1 396 465
Impôts sur les résultats et assimilés	4.R.7	-1 799 159	-1 501 888	-297 271
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE		4 737 168	3 637 975	1 099 194

الملحق رقم 10: جانب الأصول لميزانية بنك الخليج الجزائر لسنة 2014

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2014

ANNEXE N°1 du bilan au 31/12/2014

Milliers de DA

	ACTIF	31/12/2014	31/12/2013
1	Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	60 230 137	46 775 312
2	Actifs financiers détenus à des fins de transaction		
3	Actifs financiers détenus disponibles à la vente		
4	Prêts et créances sur les institutions financières	83 740	24 376
5	Prêts et créances sur la clientèle	101 162 236	81 240 932
6	Actif détenue jusqu'à l'échéance		
7	Impôt courant actif	1 577 683	1 407 058
8	Impôt différe actif	100 359	89 485
9	Autres actifs	152 829	124 306
10	Comptes de régularisation	3 524 031	2 228 363
11	Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	15 675	15 675
12	Immeubles de placement		
13	Immobilisations corporelles	9 820 065	6 915 727
14	Immobilisations incorporelles	152 695	141 300
15	Ecart d'aquisition		
	TOTAL ACTIF	**176 819 451**	**138 962 534**

الملحق رقم 11: جانب الأصول لميزانية بنك الخليج الجزائر لسنة 2015

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2015

ANNEXE N° 1 du bilan au 31/12/2015

Milliers de DA

	ACTIF	Note	31/12/2015	31/12/2014
1	Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	2.A.1	49 344 833	60 230 137
2	Actifs financiers détenus à des fins de transaction			
3	Actifs financiers détenus disponibles à la vente			
4	Prêts et créances sur les institutions financières	2.A.2	9 141 893	83 740
5	Prêts et créances sur la clientèle	2.A.3	104 883 046	101 162 236
6	Actif détenue jusqu'à l'échéance			
7	Impôt courant actif	2.A.4	1 273 345	1 577 683
8	Impôt différe actif	2.A.5	147 638	100 359
9	Autres actifs	2.A.6	36 144	152 829
10	Comptes de régularisation	2.A.7	650 500	3 524 031
11	Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	2.A.8	15 675	15 675
12	Immeubles de placement			
13	Immobilisations corporelles	2.A.9	11 698 836	9 820 065
14	Immobilisations incorporelles	2.A.10	185 601	152 695
15	Ecart d'aquisition			
	TOTAL ACTIF		**177 377 511**	**176 819 451**

الملحق رقم 12: جانب الأصول لميزانية بنك الخليج الجزائر لسنة 2016

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2016

ANNEXE N° 1 du bilan au 31/12/2016

Milliers de DA

	ACTIF	Note	31/12/2016	31/12/2015
1	Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	2.A.1	29 544 542	49 344 833
2	Actifs financiers détenus à des fins de transactions			
3	Actifs financiers détenus disponibles à la vente			
4	Prêts et créances sur les Institutions Financières	2.A.2	18 351 676	9 141 893
5	Prêts et créances sur la Clientèle	2.A.3	117 870 551	104 883 046
6	Actif détenue jusqu'à l'échéance	2.A.4	5 131 507	
7	Impôt courant Actif	2.A.5	1 372 832	1 273 345
8	Impôt différé Actif	2.A.6	164 383	147 638
9	Autres actifs	2.A.7	32 957	36 144
10	Comptes de régularisation	2.A.8	708 244	650 500
11	Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	2.A.9	15 675	15 675
12	Immeubles de placement			
13	Immobilisations corporelles	2.A.10	15 989 552	11 698 836
14	Immobilisations incorporelles	2.A.11	200 495	185 601
15	Ecart d'aquisition			
	TOTAL ACTIF		**189 382 415**	**177 377 511**

الملحق رقم 13: جانب الأصول والخصوم لميزانية بنك الخليج الجزائر لسنة 2017

BILAN — Unité : 000 DZD

ACTIF	Note	2017	2016	Variation
Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	2.A.1	61 446 277	29 544 542	31 901 735
Actifs financiers détenus à des fins de transactions		-	-	
Actifs financiers détenus disponibles à la vente		-	-	
Prêts et créances sur les Institutions Financières	2.A.2	14 721 310	18 351 676	-3 630 366
Prêts et créances sur la Clientèle	2.A.3	153 825 301	117 870 550	35 954 751
Actif détenue jusqu'à l'échéance	2.A.4	5 131 507	5 131 507	0
Impôt courant Actif	2.A.5	1 267 805	1 372 832	-105 027
Impôt différé Actif	2.A.6	197 093	164 383	32 710
Autres actifs	2.A.7	37 664	32 957	4 707
Comptes de régularisation	2.A.8	400 055	708 244	-308 189
Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	2.A.9	15 675	15 675	0
Immeubles de placement		-	-	
Immobilisations corporelles	2.A.10	19 552 174	15 989 552	3 562 622
Immobilisations incorporelles	2.A.11	265 938	200 495	65 443
Ecart d'acquisition				
TOTAL ACTIF		**256 860 824**	**189 382 415**	**67 478 409**

PASSIF	Note	2017	2016	Variation
Banque centrale ,CCP				
Dettes envers les institutions Financières	2.P.1			
Dettes envers la clientèle	2.P.2	199 946 331	136 255 900	63 690 431
Dettes représentées par un titre	2.P.2	10 549 836	11 574 456	-1 024 620
Impôts courants Passif	2.P.3	2 054 657	1 330 377	724 280
Impôts Différés Passif		-	-	
Autres Passifs	2.P.4	8 869 385	8 675 252	194 133
Comptes de régularisation	2.P.5	5 057 602	4 886 720	170 882
Provisions pour risques et charges	2.P.6	438 412	406 055	32 357
Subventions d'équipement autres subventions d'investissements		-	-	
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	2.P.7	2 919 085	1 550 243	1 368 842
Dettes subordonnées		-	-	
Capital		10 000 000	10 000 000	0
Primes liées au Capital		-	-	
Reserve	2.P.8	1 000 000	1 000 000	0
Ecart d'évaluation		-	-	
Ecart de réévaluation		-	-	
Report à nouveau	2.P.9	12 387 516	11 071 620	1 315 896
Résultat de l'exercice		3 637 975	2 631 793	1 006 182
TOTAL PASSIF		**256 860 824**	**189 382 415**	**67 478 409**

الملحق رقم 14: جانب الأصول لميزانية بنك الخليج الجزائر لسنة 2018

BILAN au 31/12/2018

ACTIF — **Unité :** 000 DZD

LIBELLÉ	NOTE	2018	2017	VARIATION
Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	2.A.1	33 235 445	61 446 278	-28 210 833
Actifs financiers détenus à des fins de transactions				
Actifs financiers détenus disponibles à la vente				
Prêts et créances sur les Institutions Financières	2.A.2	32 470 209	14 721 310	17 748 899
Prêts et créances sur la Clientèle	2.A.3	169 327 668	153 825 326	15 502 342
Actif détenue jusqu'à l'échéance	2.A.4	-	5 131 507	-5 131 507
Impôts courants Actif	2.A.5	1 831 942	1 267 805	564 137
Impôts différés Actif	2.A.6	224 911	197 093	27 818
Autres actifs	2.A.7	219 488	37 664	181 824
Comptes de régularisation	2.A.8	537 946	400 055	137 892
Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	2.A.9	15 675	15 675	
Immeubles de placement				
Immobilisations corporelles	2.A.10	24 824 807	19 552 174	5 272 633
Immobilisations incorporelles	2.A.11	326 709	265 938	60 772
Ecart d'acquisition				
TOTAL DE L'ACTIF		**263 014 799**	**256 860 824**	**6 153 975**

الملحق رقم 15: جانب الخصوم لميزانية بنك الخليج الجزائر في سنة 2014

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2014

ANNEXE N°1 du BILAN au 31/12/2014

Milliers de DA

	PASSIF	31/12/2014	31/12/2013
1	Banque centrale, CCP		
2	Dettes envers les institutions financières	2 170	32 024
3	Dettes envers la clientèle	122 863 971	91 645 524
4	Dettes représentées par un titre	12 955 879	12 793 331
5	Impôts courants Passif	1 686 029	1 873 911
6	Impôts Différés Passif		
7	Autres Passifs	9 529 897	7 450 637
8	Comptes de régularisation	7 634 497	4 754 711
9	Provisions pour risques et charges	368 307	272 340
10	Subventions d'équipement autres subventions d'investissements		
11	Fonds pour Risques Bancaires Généraux	1 402 123	1 199 395
12	Dettes subodonnées		
13	Capital	10 000 000	10 000 000
14	Primes liées au Capital		
15	Réserves	849 620	597 867
16	Ecart d'évaluation		
17	Ecart de réevaluation		
18	Report à nouveau	5 516 534	3 307 722
19	Résultat de l'exercice	4 010 423	5 035 072
	TOTAL PASSIF	**176 819 451**	**138 962 534**

الملحق رقم 16: جانب الخصوم لميزانية بنك الخليج الجزائر في سنة 2015

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2015

ANNEXE N° 1 du bilan au 31/12/2015

Milliers de DA

	PASSIF	Note	31/12/2015	31/12/2014
1	Banque centrale, CCP			
2	Dettes envers les institutions financières	2.P.1	-	2 170
3	Dettes envers la clientèle	2.P.2	125 339 056	122 863 971
4	Dettes représentées par un titre	2.P.2	11 947 410	12 955 879
5	Impôts courants Passif	2.P.3	1 707 388	1 686 029
6	Impôts Différés Passif			
7	Autres Passifs	2.P.4	8 486 515	9 529 897
8	Comptes de régularisation	2.A.5	5 207 981	7 634 497
9	Provisions pour risques et charges	2.A.6	340 929	368 307
10	Subventions d'équipement autres subventions d'investissements			
11	Fonds pour Risques Bancaires Généraux	2.A.7	1 395 460	1 402 123
12	Dettes subodonnées			
13	Capital	2.A.8	10 000 000	10 000 000
14	Primes liées au Capital			
15	Réserves	2.A.9	849 620	849 620
16	Ecart d'évaluation			
17	Ecart de réevaluation			
18	Report à nouveau	2.A.10	8 324 337	5 516 534
19	Résultat de l'exercice		3 628 435	4 010 423
	TOTAL PASSIF		**177 377 511**	**176 819 451**

الملحق رقم 17: جانب الخصوم لميزانية بنك الخليج الجزائر في سنة 2016

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2016

ANNEXE N° 1 du bilan au 31/12/2016

Milliers de DA

	PASSIF	Note	31/12/2016	31/12/2015
1	Banque Centrale, CCP		-	
2	Dettes envers les institutions Financières	2.P.1	-	-
3	Dettes envers la clientèle	2.P.2	136 255 900	125 339 056
4	Dettes représentées par un titre	2.P.2	11 574 456	11 947 410
5	Impôts courants Passif	2.P.3	1 330 377	1 707 388
6	Impots Différés Passif			
7	Autres Passifs	2.P.4	8 675 252	8 486 515
8	Comptes de régularisation	2.P.5	4 886 720	5 207 981
9	Provisions pour risques et charges	2.P.6	406 055	340 929
10	Subventions d'équipement autres subventions d'investissements			
11	Fonds pour Risques Bancaires Généraux	2.P.7	1 550 243	1 395 460
12	Dettes subordonnées			
13	Capital	2.P.8	10 000 000	10 000 000
14	Primes liées au Capital			
15	Réserves	2.P.9	1 000 000	1 000 000
16	Ecart d'évaluation			
17	Ecart de réevaluation			
18	Report à nouveau	2.P.10	11 071 620	8 324 337
19	Résultat de l'exercice	2.P.11	2 631 793	3 628 435
	TOTAL PASSIF		**189 382 415**	**177 377 511**

الملحق رقم 18: جانب الخصوم لميزانية بنك الخليج الجزائر في سنة 2018

PASSIF — **Unité : 000 DZD**

LIBELLÉ	NOTE	2018	2017	VARIATION
Banque centrale ,CCP				
Dettes envers les institutions Financières	2.P.1			
Dettes envers la clientèle	2.P.2	197 487 980	199 946 357	-2 458 377
Dettes représentées par un titre	2.P.2	11 951 739	10 549 836	1 401 903
Impôts courants Passif	2.P.3	2 595 270	2 054 657	540 613
Impôts Différés Passif				
Autres Passifs	2.P.4	8 637 323	8 869 385	-232 062
Comptes de régularisation	2.P.5	7 170 811	5 057 602	2 113 208
Provisions pour risques et charges	2.P.6	445 134	438 412	6 722
Subventions d'équipement autres subventions d'investissements				
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	2.P.7	4 782 872	2 919 085	1 863 787
Dettes subordonnées				
Capital		10 000 000	10 000 000	
Primes liées au Capital				
Réserves	2.P.8	1 000 000	1 000 000	
Ecart d'évaluation				
Ecart de réevaluation				
Report à nouveau	2.P.9	14 206 504	12 387 516	1 818 987
Résultat de l'exercice		4 737 168	3 637 975	1 099 194
TOTAL DU PASSIF		**263 014 799**	**256 860 824**	**6 153 975**