

قسم: العلوم الاقتصادية.

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستري في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

بعنوان:

أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة وتنمية الريفية BADR
وكالة عبان رمضان -البويرة-

تحت إشراف:

د. أحمد ضيف.

من إعداد الطالبتين:

➤ لبنة قدير.

➤ مريم سعيدون.

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم ولقب الاستاذ
رئيسا	جامعة البويرة	أستاذ	د. عثمان علام
مشرفا	جامعة البويرة	أستاذ	د. أحمد ضيف
مناقشا	جامعة البويرة	أستاذ محاضر -ب-	د. محمد ذياب

قسم: العلوم الاقتصادية.

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاقتصاد
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

بعنوان:

أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة وتنمية الريفية BADR
وكالة عبان رمضان - البويرة -

تحت إشراف:

د. أحمد ضيف.

من إعداد الطالبتين:

➤ لبنة قدير.

➤ مريم سعيدون.

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم ولقب الاستاذ
رئيسا	جامعة البويرة	أستاذ	د. عثمان علام
مشرفا	جامعة البويرة	أستاذ	د. أحمد ضيف
مناقشا	جامعة البويرة	أستاذ محاضر - ب -	د. محمد ذياب

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله أولا وآخرا، الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين
أما بعد فنتوجه بجزيل الشكر والعرفان الى أستاذنا المشرف "أحمد ضيف" وإلى أعضاء اللجنة الذين ناقشوا هذه المذكرة.

ونشكر جميع عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذين لم يبخلوا علينا بأي معلومة.

ونشكر أمهاتنا وآباءنا الذين كانوا كالشمعة المنيرة في غسق الليل

ونشكر إخواننا وأخواتنا وأصدقاءنا وكل طلاب تخصص اقتصاد نقدي وبنكي وكل من ساهم في عملنا هذا ولو بنصيحة.

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و أفضل الصلاة وأزكى السلام على نبينا المبعوث رحمة
للأنام.

إهداء

إلى من أنار الله بصائرهم بنور الحق، إلى من وفقهم الله لطلب العلم،
إلى من سهر في سبيل تبليغنا هذه الأمانة، إلى من حرص على أن
يوصل لنا هذه الرسالة، إلى أبي وأمي وإلى من شد الله عضدي بهم،
إلى كل أساتذتنا الكرام، إلى من سقى قلوبنا ولوبطيب كلام، إلى
شباب عالمنا الإسلامي من طلاب الجامعات ورواد المعرفة وتلامذة
العلم من كل البلاد.

لبنة

إهداء

إلى كل من نطق الشهادتين، إلى كل من صلى على خير الأنام محمد صلى الله عليه وسلم.
أهدي ثمرة جهدي.

إلى من كلله الله بالهبة والوقار... إلى من كان لي عوناً في مشواري الدراسي ولا يزال،
إلى من أحمل اسمه بكل افتخار...

أرجو من الله أن يمد عمرك لترى ثمرات ربما حان قطفها بعد طول انتظار، إلى أبي الغالي.
إلى معنى الحب، إلى معنى الحنان والتفاني... إلى بسمة الحياة وسر الوجود، إلى من كان
دعاؤها سر نجاحي، إلى أمي الحبيبة حفظها الله.

إلى ورود بيتنا إخوتي...

إلى كل أفراد عائلة "سعيدون"

إلى صديقاتي ورفيقات دربي كل واحدة باسمها

إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة.

إلى جميع الناس الذين تعرفت عليهم في حياتي وكانت لي معهم وقفة جميلة.

إلى كل من وسعه قلبي ولم تسعه ورقتي.

إليكم جميعاً... أهدي هذا العمل.

مريم

الملخص

1. الملخص:

تمت دراسة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية، مع التركيز على بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة عبان رمضان البويرة-. وتستعرض الدراسة أهمية الصيرفة الإلكترونية كوسيلة حديثة لتقديم الخدمات المصرفية وتحسين كفاءة العمليات المالية. ويناقش أيضا أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومزاياها (مثل الراحة والسرعة)، وعيوبها (مثل عدم انتشارها على نطاق واسع والمخاطر الأمنية). كما تمت مناقشة متطلبات اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية والمعوقات التي قد تواجهها البنوك في هذا الصدد. ومن ناحية أخرى يتم استعراض مفهوم الأداء وأهميته، مع التركيز على كيفية تحسين الأداء المالي من خلال اعتماد الصيرفة الإلكترونية. وأظهرت النتائج أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تلعب دورا حيويا في تحسين أداء البنك وتحسين خدمة العملاء، مما يساعد على توسيع قاعدة العملاء وزيادة الإيرادات. تم تحليل مدى مساهمة بعض الأساليب المصرفية الإلكترونية (مثل البطاقات المصرفية) في تحسين الأداء المالي للبنوك. تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية تطوير التطبيقات التكنولوجية في الصناعة المصرفية وضرورة اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية كاستراتيجية لتعزيز الأداء المالي، وخدمة العملاء بشكل أفضل.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، تقييم الأداء، الخدمات المالية، الدفع الإلكتروني، رضا العملاء.

II. Abstract :

The impact of electronic banking services on the performance of commercial banks was studied, with a focus on the Bank of Agriculture and Rural Development -Abbane Ramadhan Bouira Agency-. The study reviews the importance of electronic banking as a modern means of providing banking services and improving the efficiency of financial operations. It also discusses the types of electronic banking services, their advantages (such as convenience and speed), and their disadvantages (such as lack of widespread distribution and security risks). The requirements for adopting electronic banking services and the obstacles that banks may face in this regard were also discussed. On the other hand, the concept of bank performance and its importance performance is reviewed, with a focus on how to improve financial performance through adopting electronic banking. The results showed that electronic banking services play a vital role in improving bank performance and improving customer service, which helps expand the customer base and increase revenues. The extent to which some electronic banking methods (such as bank cards) contribute to improving the financial performance of banks was analyzed. This study highlights the importance of developing technological applications in the banking industry and the necessity of adopting electronic banking services as a strategy to enhance financial performance and better serve customers.

Keywords: Banking, Performance Evaluation, Financial Services, Electronic Payment, Customer Satisfaction.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	كلمة شكر
II	الإهداءات
III	الملخص
IV	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ، ب، ت، ث	مقدمة
الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية..... ص 01-ص 24	
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية.
03	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية.
05	المطلب الثاني: خصائص وأهمية الصيرفة الإلكترونية.
07	المطلب الثالث: دوافع ومزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية.
10	المبحث الثاني: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية.
10	المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية.
12	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية.
16	المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية.
17	المبحث الثالث: متطلبات وعقبات الصيرفة الإلكترونية.
17	المطلب الأول: مقومات الصيرفة الإلكترونية.
19	المطلب الثاني: وسائل ومتطلبات الصيرفة الإلكترونية.
21	المطلب الثالث: مخاطر ومعوقات الصيرفة الإلكترونية.
24	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء في البنوك..... ص 25-ص 49	
26	تمهيد الفصل
27	المبحث الأول: أساسيات حول الأداء
27	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الأداء.
28	المطلب الثاني: معايير وأهمية الأداء.

30	المطلب الثالث: أنواع ومحددات الأداء .
34	المبحث الثاني: مدخل إلى الإداء المالي.
34	المطلب الأول: مفهوم الإداء المالي.
36	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإداء المالي.
38	المطلب الثالث: عوامل ومعايير الإداء المالي.
41	المبحث الثالث: ماهية تقييم الإداء المالي.
41	المطلب الأول: مفهوم تقييم الإداء المالي.
43	المطلب الثاني: مؤشرات تقييم الإداء المالي في البنوك التجارية.
46	المطلب الثالث: الأطراف المستفيدة ومراحل تقييم الإداء المالي.
49	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الصيرفة الإلكترونية كاستراتيجية لتعزيز الإداء المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية. ص 50-ص 71	
51	تمهيد الفصل
52	المبحث الأول: بطاقة فنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.
52	المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
54	المطلب الثاني: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.
54	المطلب الثالث: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
56	المبحث الثاني: لمحة تاريخية عن الوكالة المستقبلية.
56	المطلب الأول: التعريف بوكالة عبار رمضان -452-.
56	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة عبار رمضان -452-.
57	المطلب الثالث: مختلف مصالح وكالة عبار رمضان -452-.
60	المبحث الثالث: واقع الإداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في ظل تطبيق الصيرفة الإلكترونية
60	المطلب الأول: العمليات المصرفية التقليدية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
61	المطلب الثاني: العمليات المصرفية الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
64	المطلب الثالث: تحليل استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
71	خلاصة الفصل
72	الخاتمة
76	قائمة المراجع
85	الملاحق

قوائم الجداول،
الأشكال والملامح

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
64	تفريغ أجوبة المقابلة	01
68	تطور المؤشرات المالية الخاصة بوكالة عبان رمضان خلال الفترة (2023-2019)	02

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
15	أنواع البطاقات البنكية	01
48	خطوات تقييم الأداء المالي.	02
57	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة عبان رمضان البويرة-	03

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
86	الهيكل التنظيمي لوكالة عبان رمضان -462-	01
87	التعريف ببطاقتي MasterCard CLASSIQUE و MasterCard TITANIUM	02
89	جدول النتائج	03
90	نماذج بعض بطاقات بنك الفلاحة والتنمية الريفية	04
91	استمارة المقابلة	05

مقدمة

1. توطئة:

يشهد العالم في الآونة الأخيرة تحولات وتغيرات عميقة وجذرية، أدت إلى خلق أوضاع جديدة وإنشاء أنماط من الأعمال والأساليب الحياتية مغايرة لما كان سائدا في السابق، ويعتبر تطور مجال التكنولوجيا الإعلام والاتصال دافعا رئيسيا لتلك التغيرات الهائلة، التي مست مختلف المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، وكذا مختلف القطاعات.

ومن القطاعات التي شهدت تغيرات هائلة، نجد صناعة الخدمات المالية، وخاصة البنوك. وبما أن كسب ثقة ورضا العملاء هو الهدف الأساسي لكل بنك، فقد أصبح اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية أحد ركائز العصر الحديث حيث يتعين على البنوك اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية بالإضافة إلى تحسين السرعة والأمان والأداء، وخفض التكاليف، مما يجعله بديلا مثاليا لصيرفة التقليدية، حيث تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية نقلة نوعية في الخدمات المصرفية، حيث تتيح للعملاء الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة وكفاءة من خلال شبكة الإنترنت والتطبيقات المصرفية. كما يسمح للبنوك بتقديم خدمات مخصصة وتحليل مالي دقيق لزيادة الكفاءة وزيادة رضا العملاء.

تحليل وتقييم الأداء المالي للبنوك أصبح أمرا حيويا لتوفير المعلومات المالية لكل الأطراف المعنية بنشاط البنوك. يهدف هذا التحليل إلى تحديد نقاط القوة والضعف في أداء البنوك، وذلك لضمان استمراريتها وتحسين أدائها في ظل المنافسة الشديدة التي تشهدها الأسواق اليوم، تأتي أهمية تقييم الأداء المالي في هذا السياق كأداة حيوية لقياس فعالية استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أهداف البنوك. يساعد تحليل الأداء المالي في تحديد الامتيازات والعقبات في تطبيقات الصيرفة الإلكترونية، ويسهم في تحسين العمليات المصرفية وزيادة الكفاءة. كما يكتسي موضوع تقييم الأداء أهمية كبيرة بالنسبة لأي مؤسسة اقتصادية كانت أو مالية.

ومن الناحية القانونية فإن قانون النقد والقرض 10/90 الذي كان حجر الأساس في استقلالية البنوك، وما تبعه من تعليمات وقوانين معدلة ومتممة للإصلاحات على الأداء المالي وكفاءة مردودية المصارف، تتبنى البنوك تدريجيا أنظمة الصيرفة الإلكترونية لتعزيز الأداء المالي وتوفير خدمات مصرفية مبتكرة للعملاء. تشهد السوق المصرفية الجزائرية إصلاحات وتحديثات مستمرة بهدف ربط البنوك بالتكنولوجيا الحديثة وتعزيز توفر الخدمات المالية عبر الإنترنت إضافة إلى عصرنة البنوك الجزائرية تماشيا مع البنوك العالمية كمحاولة لتأهيلها للمنافسة الإقليمية والدولية.

إن تحسين الأداء المالي للبنوك عن طريق الصيرفة الإلكترونية يعد خطوة إيجابية نحو تحقيق الاستدامة المالية وتلبية احتياجات العملاء في العصر الرقمي المتطور.

2. إشكالية الدراسة:

في عصر التحول الرقمي الذي نعيشه يظهر دور الصيرفة الإلكترونية كمفتاح رئيسي للابتكار في قطاع البنوك التجارية، وتسارع التكنولوجيا المالية بشكل لافت، ومحاولة للبنوك لتحسين أدائها المالي باستخدام حلول الصيرفة الإلكترونية ومن هنا تظهر الإشكالية :

ومن خلال ما سبق تظهر مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

"كيف أثرت الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك الجزائرية؟"

وعلى ضوء هذا التساؤل الرئيسي يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالصيرفة الإلكترونية وما مقوماتها؟
- ما هي أدوات تحليل الأداء المالي التي يمكن استخدامها في تقييم أداء البنوك؟
- كيف يمكن أن يؤدي تبني الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

3. فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات المطروحة يمكن طرح الفرضيات التالية:

- تعد الصيرفة الإلكترونية نتاج تطور النظام المصرفي التقليدي، وتظم مقوماتها البنية التحتية التكنولوجية، الأمان الإلكتروني، التنظيم القانوني، ووعي العملاء.
- يمكن الاعتماد فقط على تقارير الربحية لتقييم الأداء المالي للبنوك بشكل عام.
- يساهم تحسين الأداء المالي عن طريق الصيرفة الإلكترونية في توسيع قاعدة العملاء وزيادة الإيرادات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

4. مبررات اختيار موضوع الدراسة:

يعود اختيار هذا الموضوع إلى جملة من المبررات منها:

- تزايد أهمية الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المالية.
- التحديات التي تواجه البنوك في تبني الصيرفة الإلكترونية.
- إثراء المعرفة حول تحسين الأداء المالي للبنوك بواسطة الصيرفة الإلكترونية.
- يساهم التركيز على تحسين الأداء المالي للبنوك في دعم الاستدامة المالية للمؤسسات المالية.

5. أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط التالية:

- ✓ تعتبر الصيرفة الإلكترونية أداة أساسية لزيادة قدرة البنوك على المنافسة في سوق متغير ومتطور.
- ✓ يساعد تقييم الأداء المالي على فتح مجالات المنافسة وتعزيز الرقابة المالية.
- ✓ الصيرفة الإلكترونية تعزز الأمان وتقلل من المخاطر المالية.
- ✓ يساهم التقييم المالي في تعزيز استدامة البنوك.

6. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أهمها ما يلي:

- تحليل أثر الصيرفة الإلكترونية على أداء البنوك المالي.
- إبراز أهمية الصيرفة الإلكترونية في توسيع النطاق المالي للبنوك.
- الوقوف على أهم مؤشرات تقييم الأداء المالي للبنك.
- تحديد التحديات العقبات المحتملة التي تواجه البنك لتطبيق الصيرفة الإلكترونية.

7. حدود الدراسة:

تتمثل الحدود التي أجريت في إطارها هذه الدراسة فيما يلي:

- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة عبان رمضان البويرة -462-.
- **الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة الميدانية خلال الفترة الممتدة من 2024/02/19 إلى 2024/05/08 بعد الحصول على الموافقة من الإدارة العامة للبنك وإدارة الوكالة.

8. منهج الدراسة والأدوات المستعملة:

لمعالجة البحث وتقصي مختلف جوانبه اعتمدنا المنهج الوصفي، والذي من خلاله تم القيام بتحديد المشكلة ووضع الفروض وجمع البيانات والمعلومات من الكتب والمراجع، ثم الوصول إلى النتائج المرجوة من الدراسة، وذلك بعد تحليل مختلف المعطيات المتعلقة بموضوع والوقوف على العوائق والمعوقات التي تلازم تبني الصيرفة الإلكترونية.

9. صعوبات الدراسة:

- من بين العراقيل التي تم مواجهتها أثناء إعداد هذه الدراسة ما يلي:
- صعوبة قبول طلب التريص مما أخرنا في إجراء الدراسة الميدانية.
 - البعد الجغرافي بين الجامعة والوكالة التي أجرينا فيها التريص.
 - صعوبة الحصول على القوائم المالية للبنك وتحجج المسؤولين بأنها معلومات سرية.

10. هيكل الدراسة:

من أجل الإجابة على جملة التساؤلات المطروحة، ومعالجة موضوع الدراسة، تم تقسيم هذه الأخيرة إلى مجموعة من الفصول تسبقها مقدمة وتليها خاتمة، وذلك وفقا للشكل التالي:

- **الفصل الأول:** تم التطرق فيه إلى مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية وكذا مفهوم الصيرفة ومتطلباتها بالإضافة إلى المعوقات والمخاطر المتعلقة بها.
- **الفصل الثاني:** نستعرض مفاهيم أساسية حول الأداء والأداء المالي، بالإضافة إلى استعراض طرق قياس الأداء المالي. كما نلقي الضوء على مؤشرات تقييم الأداء المالي والأطراف المستفيدة من هذه العملية التقييمية.
- **الفصل الثالث:** خصص للدراسة التطبيقية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، توضيح كيف ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تحسين أدائه المالي.

الفصل الأول:

عموميات حول الصيرفة

الإلكترونية

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

تمهيد:

لقد ساهم تقدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإحداث تحول هائل في قطاع الصناعة المصرفية العالمي، حيث سعت البنوك جاهدة لإدخال تغييرات جذرية في بيئتها المصرفية باستخدام التكنولوجيا والأنظمة المتطورة. وذلك عن طريق توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية. وتهدف هذه الجهود إلى تحسين تجربة العملاء وبناء الثقة من خلال تطوير مستوى الخدمات، وتعتبر الصيرفة الإلكترونية واجهة المصارف الحديثة، وهي مساهمة فعالة في تشكيل الاقتصاد الجديد الذي يتسم بثورة التكنولوجيا الإلكترونية.

وانطلاقاً من ذلك، تم تقسيم هذا الفصل وفقاً لما يلي:

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية.

المبحث الثالث: متطلبات ومعيقات الصيرفة الإلكترونية.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية.

إن الانتشار المذهل في شبكة الإنترنت أحدث تحولات جوهرية في طبيعة عمل قطاع البنوك والخدمات المالية، فزادت ديناميكيته ومرونته. ومن هذا التطور نشأت الصناعة الإلكترونية، التي استفادت بشكل كبير من التكنولوجيا وتقنيات المعلومات والاتصالات، بهدف تطوير أنظمة ووسائل جديدة لتقديم الخدمات المصرفية وإعادة صياغة العمليات المصرفية التقليدية.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية.

تعد الصيرفة الإلكترونية تقنية لتسهيل العمليات المالية عبر الإنترنت، نشأت بفعل تطور التاريخي للتكنولوجيا بهدف تحسين فعالية الخدمة المصرفية.

الفرع الأول: نشأة الصيرفة الإلكترونية:

تطورت الصيرفة الإلكترونية بمرور الزمن منذ ظهور النقد الإلكتروني في الثمانينيات، حيث عُرفت بمصطلح "Monétique"، الذي يشير إلى تزاوج النقد بالتكنولوجيا الإلكترونية. ومع ذلك، يعود استخدام البطاقات بدلا من النقد الائتماني إلى فترة مبكرة في القرن الماضي، في بعض البلدان مثل فرنسا، شهدنا بداية عمليات إصدار البطاقات الإلكترونية المخصصة للاستخدام في الهواتف العامة، في حين كانت الولايات المتحدة الأمريكية تستخدم بطاقات معدنية كأداة تعريف للعملاء في مكاتب البريد خلال فترة الخمسينيات. وفي عام 1958، قامت American Express بإصدار بطاقات بلاستيكية، وفي الستينيات أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة Ban Americard في عام 1968، قبل أن تتحول إلى Visa العالمية وتُطلق البطاقات التي تحتوي على ذاكرة يمكن تجزئة القوة المخزنة فيها. هذه التطورات شكلت الأساس لتطور الصيرفة الإلكترونية التي نشهدنا اليوم.¹

في الثمانينيات، تم اعتماد تلفزة الخط والحاسوب الشخصي كوسيلة جديدة لتسهيل عمليات الصيرفة في المنازل، مما حل مشكلة قيود الأنظمة الهاتفية في التواصل وتبادل البيانات. وفي عام 1995، أتاح برنامج شركة Netscape الدخول إلى الإنترنت عبر متصفح الويب، مما فتح الباب أمام الصيرفة عبر الشبكة العالمية وجعلها متاحة بشكل واسع. بفضل هذا التقدم، ظهر أول بنك افتراضي في الولايات المتحدة،

¹ رحيم حسين، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية-واقعة وتحديات-، المركز الجامعي برج بوعريبيج، الجزائر، ص316.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

وبدأت تظهر تفرقة واضحة بين البنوك الافتراضية، والبنوك التقليدية الموجودة على الأرض، كما ذكرنا سابقاً.¹ وتجدر الإشارة إلى أن استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف مر بعدة مراحل أهمها:²

- ✓ مرحلة الدخول: في هذه المرحلة، بدأت المصارف في استكشاف استخدام التكنولوجيا لتحسين عملياتها الداخلية، حيث تم تطبيق حلول تكنولوجية مبتكرة لتيسير وتسريع العمليات المصرفية وتقليل الأخطاء.
- ✓ مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا: في هذه المرحلة، ركزت المصارف على تعزيز الوعي والمعرفة التكنولوجية بين موظفيها من خلال برامج تدريبية شاملة، وتوفير الدعم الفني المستمر لتعزيز التفاعل مع التكنولوجيا وتطبيقها بفعالية في العمليات اليومية.
- ✓ مرحلة دخول الاتصالات وتوفير الفورية لخدمات العملاء: خلال هذه المرحلة، قامت المصارف بتطوير بنية تحتية قوية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وأنشأت مراكز خدمة العملاء المتقدمة والمتعددة القنوات لتلبية احتياجات العملاء بشكل فوري وفعال، مثل مركز خدمة العملاء Call Centre.
- ✓ مرحلة الضبط وسيطرة على التكلفة: في هذه المرحلة، عملت المصارف على تحليل تكاليف تطبيق التكنولوجيا وضبط العمليات لتحقيق أقصى استفادة ممكنة بأقل تكلفة ممكنة، مما ساهم في تعزيز الكفاءة وزيادة التنافسية في السوق المالية.
- ✓ مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال المصارف: في هذه المرحلة، انتقلت التكنولوجيا من كونها مجرد أداة داعمة إلى أن تصبح جزءاً أساسياً من استراتيجية الأعمال للمصارف، حيث أصبحت محورا للابتكار وتحسين تجربة العملاء وتطوير منتجات وخدمات جديدة.

الفرع الثاني: تعريف الصيرفة الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف للصيرفة الإلكترونية نذكر منها:

- تعرف على أنها قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية المفتوحة، وتقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها في السوق البنكي، أو لخفض التكلفة، أو كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية.³
- تعرف أيضاً على أنها، توفير المصارف للخدمات والمنتجات المصرفية عبر قنوات الكترونية، وهذا يشمل تلقي الودائع، منح القروض، تسير الحسابات، وتقديم المشورة المالية بما في ذلك الدفع

¹ فاطمة بوخاري، واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية وآلية تفعيلها في البنوك الجزائرية-دراسة حالة الجزائر (2002-2017)-، مجله العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2020، ص133.

² وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية والإلكترونية، ط1، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، الأرن، 2012، ص58.

³ أمينة بن جدو، ممارسة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA-، مجلة العلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة برج بوعريش، الجزائر، 2020، ص88.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

الإلكتروني، مما يتيح للزبون الوصول إلى الحسابات وتحويل الأموال عبر الإنترنت أو عبر وسائل الاتصال الأخرى.¹

- يعرف هذا النظام بأنه البنية التي تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم والاطلاع على المعلومات المصرفية المتعلقة بهم، وكذلك تنفيذ مجموعة متنوعة من العمليات المالية، وذلك من خلال الاتصال بشبكة معلوماتية تتيح هذه الخدمات عبر أجهزتهم الشخصية أو أي وسائل أخرى متصلة بالإنترنت.²
- هي تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات المصرفية، سواء كانت تقليدية أو حديثة، للعملاء عبر عمليات التحويل الإلكتروني. تتضمن هذه العملية مختلف الطرق التي تمكن العملاء، سواء كانوا أفرادا طبيعيين أو معنويين، من الوصول إلى حساباتهم، وتنفيذ معاملاتهم، والحصول على معلومات حول مختلف الخدمات والمنتجات المالية المتاحة.³
- لصيرفة الإلكترونية هي تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك من خلال مختلف الأدوات الإلكترونية مثل أجهزة الصراف الآلي والحواسيب الشخصية، وغيرها، حيث يمكن للعملاء الاستفادة من هذه الخدمات في أي وقت ومن أي مكان بسرعة فائقة وبتكلفة أقل.⁴

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الصيرفة الإلكترونية هي: نظام مبتكر يتيح للعملاء الوصول إلى خدمات مصرفية المقدمة عبر وسائل الاتصال الإلكتروني، مما يتيح لهم إجراء مختلف العمليات المالية بسهولة وفاعلية، يشمل ذلك جمع الودائع، منح القروض، إدارة الحسابات، وتقديم خدمات مالية متنوعة. ويعكس التزايد في التكنولوجيا وإقبال البنوك عليها الرغبة في تحسين تجربة المستخدم وتلبية احتياجات العملاء بشكل شامل وتقليل التكلفة.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الصيرفة الإلكترونية.

الصيرفة الإلكترونية تتمتع بخصائص وأهمية تجعلها جزءا حيويا في النظام المالي الحديث وأساس تحول القطاع المصرفي نحو التكنولوجيا الرقمية.

¹ رزيقة مخوخ، أثر صيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 07، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2022، ص333.

² يوسف حسين يوسف، البنوك الإلكترونية، ط1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، 2012، ص118.

³ علي محبوب، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية-مصرف السلام الجزائر-، المجلد 04، العدد 02، مجلة شعار للدراسات الاقتصادية، الجزائر، 2020، ص13.

⁴ هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 01، جامعة خنشلة، الجزائر، 2017، ص386.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

الفرع الأول: خصائص الصيرفة الإلكترونية:

- تمتاز الصيرفة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص التي يمكن تلخيصها في العناصر التالية:
- خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيودا جغرافية، تمكن الصيرفة الإلكترونية من تقديم الخدمات المالية عبر الحدود دون قيود جغرافية، مما يتيح للأفراد والشركات التعامل بسهولة مع العملاء والشركاء في جميع أنحاء العالم.
 - التحول إلى عصر بدون ورق، يعتمد النظام المصرفي الإلكتروني على عمليات التعامل بدون الحاجة إلى الوثائق الورقية، مما يقلل من التكاليف والزمن المستغرق في إنجاز المعاملات ويعزز الكفاءة العملية.¹
 - بفضل الوصول إلى شبكة الإنترنت، يمكن للمصارف الصغيرة توسيع نطاق أعمالها دوليا دون الحاجة إلى تكلفة إنشاء فروع في الخارج، مما يسهم في تحقيق نمو عالمي وزيادة التنافسية.
 - من خلال الخدمات الإلكترونية، يمكن للبنوك تقديم المعلومات والخدمات بسرعة ودقة عالية، مما يسهل على العملاء إدارة أمورهم المالية بكل يسر وسهولة.
 - المرونة الإدارية، تتيح الصيرفة الإلكترونية للبنوك توسيع نطاق الخدمات المقدمة وتكييفها مع احتياجات العملاء بسرعة وفعالية، مما يعزز التفاعل الديناميكي ويجعل البنوك أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات في السوق والمتطلبات العملية.²

الفرع الثاني: أهمية الصيرفة الإلكترونية:

تكتسي الصيرفة الإلكترونية أهمية بالغة بالنسبة للبنك والعميل على حد سواء نوجزها في النقاط التالية:

- يعزز التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية قدرة البنوك على جذب شرائح أوسع من العملاء، حيث يتمكن العملاء من مقارنة وتقييم خدمات البنوك عبر الإنترنت لاختيار الأفضل بالنسبة لهم، مما يعزز التنافسية ويزيد من الوفاء العملاء.
- تسهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية عن طريق توفير تجربة مستخدم سلسة ومريحة، وتقديم خدمات متطورة تلبي احتياجات العملاء وتعزز رضاهم.

¹ أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 11، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2007، ص197.

² خالد بن عمر، برزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر (بين معوقات التوسع ومتطلبات النجاح)، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 80، جامعة بومرداس، الجزائر، 2019، ص98.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

- توفر الصيرفة الإلكترونية آليات متقدمة للتحقق والمراقبة، مما يسهل رصد الاحتيال والتدقيق في المعاملات المالية بشكل فعال، ويعزز الثقة في النظام المصرفي.¹
- تساعد الصيرفة الإلكترونية في تحسين كفاءة عمليات البنوك وتقليل التكاليف الإدارية، مما يساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء المالي.
- يمكن للبنوك الإلكترونية تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية والاستثمارية، مثل الأسهم والسندات وصناديق الاستثمار المتداولة، مما يزيد من خيارات العملاء ويعزز التنوع في الاستثمار.
- تتيح الصيرفة الإلكترونية للبنوك التواصل والتفاعل المباشر مع العملاء عبر منصات الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية، مما يسهل التواصل وتلبية احتياجات العملاء بشكل فوري وفعال.²

المطلب الثالث: دوافع ومزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية.

التحول إلى الصيرفة الإلكترونية يفتح المجال للكفاءة والسهولة في إدارة الأمور المالية، ورغم المميزات الكثيرة للصيرفة الإلكترونية فهي لا تخلو من العيوب.

الفرع الأول: دوافع التحول إلى الصيرفة الإلكترونية:

- ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عوامل، تضمنت:
 - ثورة الاتصال والمعلومات أجبرت البنوك والمؤسسات المالية تبني استراتيجيات وحلول مبتكرة للتعامل مع التحول التكنولوجي المتسارع. يجب عليها استثمار في تطوير البرمجيات والتقنيات الحديثة لتحسين تجربة العملاء وتعزيز أمان العمليات المصرفية عبر الإنترنت.
 - للتفوق في بيئة المنافسة الشديدة، ينبغي على البنوك والمؤسسات المالية تبني ثقافة الابتكار وتشجيع فرق العمل على تطوير خدمات جديدة وفريدة. يجب عليها استثمار في البحث والتطوير وتوفير بيئة داعمة للإبداع والابتكار لتلبية احتياجات العملاء المتغيرة.
 - في ظل التهديدات الأمنية المتزايدة، يتطلب عالم الصيرفة الإلكترونية من البنوك والمؤسسات المالية تعزيز مستويات الأمان والشفافية في جميع جوانب الخدمات المصرفية. يجب عليها تطبيق أعلى معايير الأمان التقني وتوفير آليات فعالة لحماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء.³

¹ طريفة غزالي، العمرية العجال، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مجله اقتصاديات الاعمال والتجارة، المجلد 07، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2022، صص 143-144.

² نور الدين محرز، تأثير النقود الإلكترونية على أداء البنوك المركزية لأدوات السياسة النقدية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2007/2006، صص 121-122.

³ وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سابق الذكر، صص 56-57.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

- تعتبر القنوات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي أدوات حيوية لتحقيق التواصل والتفاعل الفعّال مع العملاء. يجب على البنوك والمؤسسات المالية استخدام هذه القنوات بشكل إبداعي لتقديم خدمات مصرفية مخصصة وتقديم الدعم الفوري والاستجابة لاحتياجات العملاء بسرعة وفعالية.
- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها وخاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون الخدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات.
- تتطلب التغيرات السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التطوير المستمر للخدمات المصرفية الإلكترونية. يجب على البنوك والمؤسسات المالية مراقبة اتجاهات السوق واستجابة العملاء لتحديث وتطوير منتجاتها وخدماتها بانتظام لضمان بقائها في طليعة التطور التكنولوجي وتلبية توقعات العملاء المتغيرة.¹

الفرع الثاني: مزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية:

هناك عدة دوافع أدت لتبني الصيرفة الإلكترونية لإيجابياتها وتطورها لكن في الجهة المقابلة تتسم الصيرفة الإلكترونية ببعض العيوب أيضا.

1. مزايا الصيرفة الإلكترونية:

إن قيام البنوك باستخدام التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها أنتج عدة فوائد ويمكن تلخيصها في العناصر التالية:

- ✓ يسمح التبني المتزايد للتكنولوجيا في الصيرفة الإلكترونية بتقديم خدمات مصرفية متقدمة وفعالة. تشمل هذه الخدمات الدفع الفوري، وإدارة الحسابات عبر الإنترنت، والتحويلات الدولية بسهولة وسرعة.
- ✓ تمكن الصيرفة الإلكترونية العملاء من الوصول إلى خدماتهم المصرفية في أي وقت ومن أي مكان، مما يزيد من راحتهم ويسهل عليهم إدارة أمورهم المالية بكفاءة.²
- ✓ تعتمد الصيرفة الإلكترونية على تقنيات متقدمة لحماية البيانات والمعاملات المالية، مما يزيد من مستوى الأمان ويقلل من مخاطر الاحتيال والتزيف.
- ✓ يتيح الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية للعملاء إمكانية إجراء المعاملات المصرفية بسهولة وبسرعة دون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية، مما يوفر الوقت والجهد.

¹ هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مرجع سبق الذكر، ص386.

² أمينة بن جدو، ممارسة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA-، مرجع سابق الذكر، ص89.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

✓ تمتاز الصيرفة الإلكترونية بالأمان وذلك عن طريق حماية الحسابات المصرفية بكلمة سر وتوقيع رقمي واستخدام الرموز الإلكترونية.

2. عيوب الصيرفة الإلكترونية:

من أهم العيوب التي تستهدف الصيرفة الإلكترونية ما يلي:

✓ يمكن أن تتعرض البيانات والحسابات المصرفية للخطر من التهديدات السيبرانية، مما يزيد من مخاطر الاختراق والاحتيال.

✓ قد لا يكون الوصول إلى الصيرفة الإلكترونية متاحًا بنفس القدر في جميع البلدان، كما قد تواجه بعض الفئات السكانية تحديات في فهم واستخدام التكنولوجيا المتقدمة.¹

✓ قد تكون بعض العمليات المصرفية الإلكترونية معقدة وتتطلب مهارات فنية متقدمة، مما يزيد من الصعوبة في التواصل وفهم الخدمات المقدمة.

✓ قد يشعر بعض العملاء بالقلق بشأن مدى موثوقية وأمان الصيرفة الإلكترونية، مما يؤثر على مستوى ثقتهم واعتماديتهم عليها.

✓ قد تختلف جودة وكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية من بنك لآخر، مما قد يؤثر على تجربة العملاء ويزيد من تحديات التواصل والاعتمادية.

¹ عبد الله خبابة، الاقتصاد المصرفي، دار الجامعة الجزائرية، 2013، ص184.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الثاني: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية.

في عصر يتسارع فيه التقدم التكنولوجي، تشهد وسائل الدفع الإلكتروني تطور ملحوظ، حيث أصبحت جزءا لا يتجزأ من حياتنا اليومية وتعاملاتنا المالية، وفي هذا المبحث نسعى إلى اكتشاف جميع جوانب وسائل الدفع.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية.

وسائل الدفع الإلكترونية تمثل أدوات حديثة تتيح لنا إتمام المدفوعات والتحويلات بسهولة ويسر، وذلك باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة.

الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية:

- هناك الكثير من التعاريف التي أطلقت على وسائل الدفع الإلكترونية، ونذكر منها ما يلي:
- هو نقد عالمي بلا حدود، يقوم على الإنترنت بشكل عام، ويعرف في بعض الأحيان بالنقد الرقمي، حيث تم تطوير هذا النظام ليتيح للبائعين والمشتريين عبر الويب إتمام صفقاتهم ومعاملاتهم بسهولة وسرعة، ضمن الفضاء السبراني الذي تتيحه الإنترنت عبر الشبكة العالمية.¹
 - هي وسيلة إلكترونية تحتوي على قيمة نقدية مخزنة بشكل إلكتروني، سواء في شكل بطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، وتعتبر مقبولة كوسيلة للدفع من قبل متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها. يتم تقديمها للمستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية، بهدف تسهيل التحويلات الإلكترونية للمدفوعات بقيمة محددة.²
 - تم تعريف وسائل الدفع الإلكتروني في المادة رقم 06 الباب الأول من القانون 18/05 بأنها: "كل وسيلة دفع مرخصة بموجب التشريع المعمول به، تمكن مالكها من إجراء عمليات الدفع سواء عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية محددة".³

¹ محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية، ط1، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان، ص178.

² سمية عابسة، وسائل الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري -الواقع المعيق والأفاق المستقبلية-، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 3، العدد 2، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2016، ص374.

³ رابح شليق، وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للحد من أزمة السيولة الراهنة في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، 2021، ص443.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

- تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها أنظمة الدفع التي تتم إلكترونياً بدلاً من ورق الكشف والبيانات، وتمكن الشخص من محاسبة فواتيره إلكترونياً، أو القيام بتحويل النقود إلكترونياً، عبر حسابه البنكي الخاص.¹

ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن وسائل الدفع الإلكترونية هي: أدوات وتقنيات تستخدم لإجراء عمليات الدفع والتحويل المالي عبر الإنترنت أو الهاتف، تتضمن هذه الوسائل عدة أشكال مثل البطاقات الائتمانية وبطاقات الخصم وتطبيقات الدفع الرقمية. تتميز بالسرعة والسرية والأمان.

الفرع الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية:

- زادت الخصائص التي تميز وسائل الدفع الحديثة عن الوسائل التقليدية من أهميتها، وتتضمن:²
- يطغى الطابع الدولي على الدفع الإلكتروني، يبرز الدفع الإلكتروني بقوته في تحقيق الشمولية الدولية، حيث يمثل وسيلة فعالة ومتاحة لتبادل الأموال وتسوية المعاملات في جميع أنحاء العالم، وهذا بالنظر إلى قدرته على التعامل مع مختلف العملات الوطنية وتحويل الأموال عبر الحدود الجغرافية.
- يعزز الدفع الإلكتروني استخدام النقود الرقمية، التي تكون محفوظة في بطاقات ذاكرة رقمية أو نظم مؤسسات مالية، وهذا يسهل التبادل المالي ويزيد من سرعة وفاعلية الدفع.
- يمكن الدفع الإلكتروني من تسوية المعاملات بين أطراف متباعدين جغرافياً عبر الإنترنت، وهذا يعزز مرونة الأعمال ويسهل عمليات البيع والشراء وتبادل الخدمات على مستوى عالمي.
- الدفع الإلكتروني يمكن أن يتم بواسطة إحدى الطرق التالية:
- ✓ الطريقة الأولى: يشمل استخدام نقود مخصصة مسبقاً للدفع، حيث يتم الدفع عبر الإنترنت من خلال تبادل المعلومات الإلكترونية باستخدام وسائل الاتصال اللاسلكية. يتم خصم المبلغ المطلوب مباشرة من هذه النقود، ويتم استخدامها لتسوية المعاملات الأخرى بنفس الطريقة.
- ✓ الطريقة الثانية: يتمثل في استخدام البطاقات البنكية العادية، حيث لا تكون هناك مبالغ محددة مسبقاً للدفع. يمكن استخدام هذه البطاقات للسحب النقدي أو لتسوية المعاملات المالية بطرق أخرى مثل الشيك.

¹ قطاف عقبة، بومعارف فاطمة الزهراء، الواقع المحاسبي لوسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة: الشركة الوطنية لتسويق وتوزيع مواد بترولية (نفطال بسكرة)، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 07، العدد 01، جامعة الجزائر، الجزائر، 2021، ص309.

² آدم حديدي، وائل خير حمودي، دور الهندسة المالية في تطوير وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية -دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية العمومية-، مجلة المؤشر، المجلد 01، العدد 01، جامعة الجزائر، الجزائر، 2019، صص6-7.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك، يعتمد الدفع الإلكتروني على توافر بنية بنكية متطورة ومتكاملة، تمكنه من تسيير عمليات الدفع والتحويل بكفاءة عالية وبأمان، وهذا يعزز الثقة المتعاملين، ويأمن سلامة المعلومة.
- هناك شبكتين يتم من خلالهما الدفع الإلكتروني:
 - ✓ النوع الأول الشبكة الخاصة تعتمد على اتصال محدد يقتصر على الأطراف المشاركة في التعاقد، ويتطلب وجود علاقات مالية وتجارية مسبقة بين هذه الأطراف، مما يضمن الثقة والأمان في عمليات الدفع الإلكتروني.
 - ✓ النوع الثاني: الشبكة العامة، بالمقابل، تتيح التعامل بين العديد من الأفراد والكيانات دون وجود قيود محددة مسبقا، مما يسهل عمليات الدفع ويزيد من التطور والانتشار الواسع للتجارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية.

يمكن عموما التمييز بين نوعين من وسائل الدفع الإلكتروني، حيث النوع الأول هي الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية كالسفتجة والشيك الورقي...، أما النوع الثاني فهي وسائل حديثة مبتكرة كالبطاقات البنكية...، وسنتطرق إلى أهم وسائل الدفع الإلكترونية الأكثر شيوعا.

الفرع الأول: وسائل الدفع الإلكترونية المطورة:

وسائل الدفع الإلكترونية المطورة هي تلك الوسائل التقليدية التي أضيف لها بعض التكنولوجيا لمواكبة التطور الحاصل.

1. الشيك الإلكتروني: يعد الشيك الإلكتروني تطويرا للآلية التقليدية للشيكات، حيث يتم إصداره وتبادله بشكل إلكتروني عبر الشبكة العنكبوتية. يقوم مرسل الشيك بإرسال رسالة إلكترونية مؤمنة تتضمن المعلومات المالية وتفاصيل الدفع إلى المستلم، ويتم استلامها ومعالجتها بسرعة عبر البنوك عبر الإنترنت. بعد تحويل المبلغ، يرسل الشيك إلكترونيا إلى مصدره لإلغائه وتأكيد صرف المبلغ، مما يضمن سرعة ودقة عملية الدفع والتسوية.¹

¹ عبد الرحمان يسعد وآخرون، تحديات المستهلك الإلكتروني مع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأعمال الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، المجلد 01، العدد 01، جامعة مستغانم، الجزائر، 2023، ص33.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

2. السفتجة الإلكترونية: تمثل السفتجة الإلكترونية نقلة نوعية في عمليات التسوية المالية، حيث يتم معالجة السفتجة بشكل إلكتروني عبر منصات البنوك عبر الإنترنت. تتضمن السفتجة معلومات حول الدفع المحدد والمستفيد والمبلغ، ويمكن تأمينها بوسائل تشفير متقدمة لضمان الأمان والسرية. هذا التطور يسهل عمليات التحويل والتسوية بشكل فوري وآمن.¹
3. السند لأمر إلكتروني: يمثل السند لأمر إلكتروني نموذجا جديدا لتوثيق الدفعات المالية، حيث يتم إصداره ومعالجته بشكل إلكتروني عبر منصات البنوك عبر الإنترنت. يتضمن السند لأمر إلكتروني تفاصيل دقيقة حول المحرر والمستفيد والمبلغ المالي، ويعتبر دليلا رقميا على التزام المحرر بالدفع. يتيح هذا التطور سهولة وسرعة في تنفيذ العمليات المالية وتوثيقها بشكل فعال.²

الفرع الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة:

فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة فهي كل ما أبتكر في مجال الصيرفة الإلكترونية ولم يكن متداول قبلا.

1. النقود الإلكترونية: العملة الرقمية هي شكل من أشكال العملات يتم تخزينها وتبادلها بشكل إلكتروني، سواء عبر البطاقات أو الذاكرات الرقمية، وتُعرف بها كوسيلة شرعية للدفع من قبل المتعهدين غير المؤسسة التي تقوم بإصدارها. يتم توفير هذه العملات للمستخدمين لاستخدامها كبديل عن العمليات النقدية والورقية، بهدف تسهيل الدفعات والتحويلات الإلكترونية للقيم المحددة.³
2. المحفظة الإلكترونية: وتعرف بالنقود البرمجية الإلكترونية، وهي عبارة عن تطبيق إلكتروني يقدم على أساس تنظيم آلي جميع الحركات المالية، وتحتوي تلك المحفظة على جميع البيانات المستخدمة لتلك البطاقة بصيغة مشفرة، ويتم تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تخزينها على أحد الأقراص المرنة، أو أي أداة يمكن عن طريقها حفظ تلك البيانات. تعتبر حافظات النقود إحدى طرق السداد النقدي، وتتكون كنتيجة لتعدد زيارة العميل لموقع الشركة على شبكة الإنترنت لغرض عقد صفقات جزئية، كما أنها تتم بين شريكين أو أكثر يعملان على شبكة الإنترنت لأجل المساعدة في جذب الزبائن من خلال الاتصال، كما يستخدم هذا النوع في السداد بين الشركات العاملة على شبكتها الإنترنت لغرض نقل المبالغ المسددة بين الشركات.⁴

¹ مصطفى كمال طه، وائل أوثق بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005، ص345.

² مصطفى كمال طه، مرجع سابق الذكر، ص349.

³ عبد الرحمان يسعد وآخرون، مرجع سابق الذكر، ص34.

⁴ منير الجنبهي، التوقيع الإلكتروني وحجته في الإثبات، دار الفكر الجامعي، مصر، 2005، ص53.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

3. البطاقات البنكية: هي بطاقات بلاستيكية يحملها الأفراد لشراء مختلف السلع والخدمات ودفع مقابلها، مما يسهل عليهم الدفع دون الحاجة لحمل كميات كبيرة من النقود الورقية، وبالتالي تقليل مخاطر السرقة أو فقدان أو التلف. تنقسم البطاقات البنكية إلى قسمين رئيسيين هما:

1.3. البطاقات غير الائتمانية، تعتبر وسيلة مالية مهمة للأفراد والشركات لإدارة الأموال دون الحاجة إلى الاعتماد على الائتمان، وتنقسم بدورها إلى،¹

1.1.3. البطاقات المدينة، وهي أدوات مالية تعتمد على الأموال المتوفرة في حسابات العملاء لدى البنك مباشرة. تُستخدم هذه البطاقات لتسديد المشتريات دون الحاجة للاعتماد على الائتمان. يتم سحب المبالغ المطلوبة فوراً من الحساب، مما يتيح للعملاء إدارة نفقاتهم بسهولة ويُسهّل عملية التحكم في الإنفاق. تتميز البطاقات المدينة بسهولة الاستخدام والسرعة، كما تُعتبر خياراً آمناً للتعاملات المالية بفضل عدم الحاجة للحمل الكبير للنقود، مما يقلل من المخاطر المتعلقة بالسرقة والفقدان.

2.1.3. بطاقة الدفع مقدما، تتيح للمستخدم تثبيت مبلغ محدد مسبقاً، يُستخدم للشراء ويُقتطع تدريجياً مع كل عملية دفع.

2.3. البطاقات الائتمانية، البطاقات البنكية هي أدوات مالية شخصية مصنوعة من البلاستيك وتُصدرها المصارف والمؤسسات المالية للأفراد الذين يمتلكون حسابات بنكية. تُستخدم هذه البطاقات للوصول إلى الأموال في الحسابات، وتيسير عمليات الدفع والسحب النقدي، وإجراء التحويلات البنكية،² وهي البطاقات التي تصدرها المصارف بحدود معينة، تستخدم كوسيلة ضمان مالي. توفر هذه البطاقات لحامها سهولة وسرعة في العمليات المالية، وتسهم في زيادة إيرادات البنك المصدر لها من خلال فرض رسوم على الخدمات وجني الفوائد من التجار. تُصدر هذه البطاقات بعد دراسة دقيقة لوضعية العميل، بهدف تقليل المخاطر المالية في حالة عدم السداد، وعموماً تنقسم البطاقات الائتمانية إلى قسمين،

1.2.3. البطاقات الائتمانية المتجددة، تاريخ ظهور البطاقات الائتمانية المتجددة يعود إلى أواخر الستينيات في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تم إطلاق بطاقتين مشهورتين هما فيزا وماستر كارد. تُصدر هذا النوع من البطاقات من قبل البنوك بحدود مبالغ محددة. في هذا النوع من البطاقات، يكون حامل البطاقة مخيراً بين تسديد المبلغ كاملاً خلال فترة الاستقادة أو تسديد جزء منها فقط، مع إمكانية تسديد المبلغ المتبقي على فترات لاحقة. في كلتا الحالتين، يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة، ولهذا السبب يُطلق عليها اسم "البطاقة الائتمانية المتجددة".

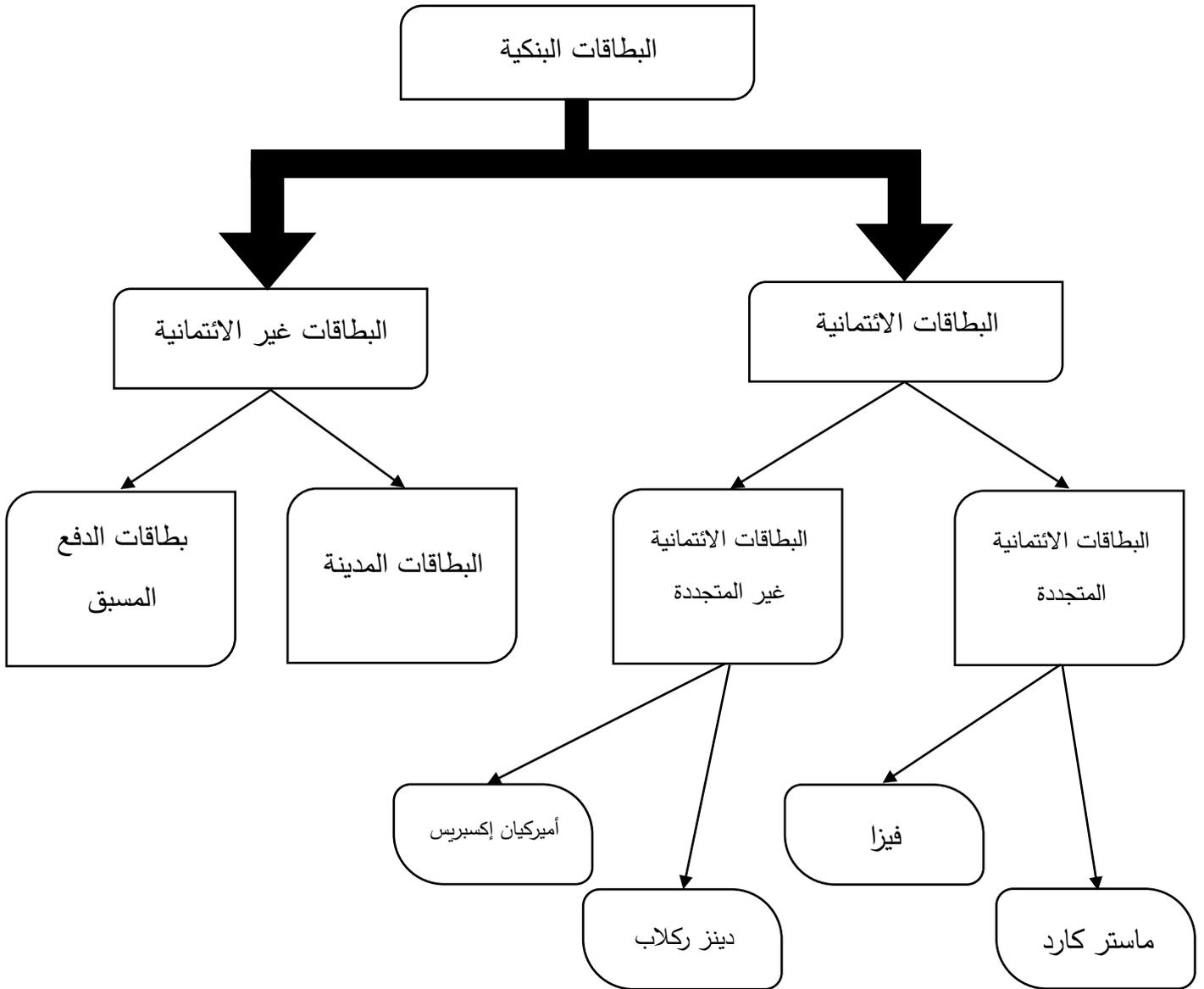
¹ مطاري عبد القادر، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في عصنة المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، المجلد 02، العدد 02، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، ص32.

² رشيد بوعافية، آلية الدفع الإلكتروني باستعمال بطاقة الائتمانية غير شبكية الإنترنت، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 07، جامعة الجزائر، الجزائر، 2012، ص26.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

2.2.3. البطاقات الائتمانية غير المتجددة، تختلف البطاقات الائتمانية غير المتجددة في أنه يجب على العميل سداد المبلغ بالكامل خلال الشهر الذي تم فيه السحب، ولا تتجاوز الفترة الائتمانية في هذه الحالة شهرًا. تمنح هذه البطاقة لحاملها القدرة على الشراء الفوري والسداد لاحقًا، حيث يتوجب على حامل البطاقة تسديد فواتيرها بالكامل خلال فترات السداد. وفي حالة عدم التسديد، لا يُمنح لحامل البطاقة قرض جديد، وتُسحب البطاقة منه. تُعتبر شركات مثل دينز كلاب وأمريكان إكسبريس من بين أهم المؤسسات المصرفية الكبيرة التي تصدر هذا النوع من البطاقات.

الشكل رقم 01: أنواع البطاقات البنكية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاستعانة بما ذكر سابقا.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية.

توفر وسائل الدفع الإلكترونية مجموعة من المزايا والفوائد التي تسهل وتحسن التجارة والتبادلات المالية، ومع ذلك فإنها تحمل أيضا بعض العيوب والتحديات التي يجب مراعاتها.

الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية:

- ✓ بالنسبة لحاملها: تتيح وسائل الدفع الإلكترونية السهولة واليسر واليسر لحاملها في إجراء المعاملات المالية، مما يسهل عليهم حياتهم اليومية ويوفر لهم الوقت والجهد. بالإضافة إلى ذلك، توفر هذه الوسائل حماية مالية محسنة، حيث يمكن للحاملين الاستفادة من الحماية ضد الاحتيال والتعويض في حالة فقدان أو سرقة البطاقة.
- ✓ بالنسبة للتاجر: تقدم وسائل الدفع الإلكترونية للتجار فرصا متعددة لزيادة المبيعات وتحسين تجربة العملاء. فهي تسهل عملية الدفع للعملاء وتقلل من النقد الورقي، مما يزيد من كفاءة العمليات التجارية ويعزز الأمان والسلامة في المعاملات المالية.
- ✓ بالنسبة لمصدرها: تعد وسائل الدفع الإلكترونية مصدرا هاما للإيرادات للبنوك والمؤسسات المالية، حيث تولد رسوم المعاملات والفوائد عائدات إضافية، كما تسهل عملية تحصيل الديون وتقليل مخاطر الخسارة.¹

الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الإلكترونية:

- ✓ بالنسبة لحاملها: يمكن أن تواجه بعض التحديات مثل احتمالية التعرض للاختراق الإلكتروني والاحتيال الإلكتروني، مما يعرض بياناتهم الشخصية والمالية للخطر. كما يمكن أن يواجهوا مشاكل في الوصول إلى الخدمات في حالة حدوث أعطال في النظام الإلكتروني.
- ✓ بالنسبة للتاجر: يمكن أن تتضمن التحديات التي تواجه التجار تكاليف عالية لتحديث أنظمة الدفع الإلكترونية والتأمين ضد المخاطر المتعلقة بالاحتيال والخسائر المحتملة.
- ✓ بالنسبة لمصدرها: تتضمن التحديات التي يواجهها مصدر البطاقة مخاطر مثل عدم سداد الديون وتزايد معدلات الخسارة بسبب الاحتيال والاستخدام غير المصرح به للبطاقات.²

¹ هادف جنرية، نجاح وسائل الدفع الإلكترونية والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية: استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية، مجلة البحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 04، جامعة المدينة، الجزائر، 2014، ص270.

² فاطمة بوخاري، تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا -دراسو حالة الجزائر-، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد 06، العدد 01، جامعة الجزائر، الجزائر، 2021، ص190.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الثالث: متطلبات وعيقات الصيرفة الإلكترونية.

حاليا لم تعد الصيرفة الإلكترونية مجرد خيار بل ضرورة لتسهيل العمليات المالية وتحقيق التواصل السريع بين الأفراد والمؤسسات. يعتمد نجاح الصيرفة الإلكترونية على عدة متطلبات منها البنية التحتية التقنية المتطورة والتشريعات القانونية التي تحكم هذا النوع من الخدمات المالية، بالإضافة إلى العوامل التي تسهم في نجاح وفعالية الصيرفة الإلكترونية، ينبغي أيضاً التركيز على وسائل تقديم هذه الخدمات. كما ينبغي استكشاف المخاطر والتحديات التي قد تواجه الصيرفة الإلكترونية.

المطلب الأول: مقومات الصيرفة الإلكترونية.

مقومات الصيرفة الإلكترونية تشكل أساساً قوياً لبناء نظام صيرفة إلكتروني ناجح وفعال يلبي احتياجات المجتمع المالية الحديثة.

الفرع الأول: الأطراف المشكلة للصيرفة الإلكترونية:

يعتبر البنك الإلكتروني كمؤسسة مبنية بشكل كلي أو جزئي على قناة واحدة وهي الإنترنت من خلال هذا التعريف يمكن توضيح أربع أنواع من الأطراف المشكلة للبنك الإلكتروني وهي كالآتي:¹

1. البنوك التقليدية: والتي لم تنتقل بعد إلى مرحلة البنوك الإلكترونية، تمتلك على الأقل مواقع عبر الإنترنت تقدم معلومات حول خدماتها وأسعارها، بالإضافة إلى تفاصيل عن وكالاتها المختلفة.
2. البنوك ثنائية النشاط: التي تقدم الخدمات التقليدية جنباً إلى جنب مع الخدمات الرقمية، تمكن العملاء من اختيار كيفية الوصول إلى الخدمات المالية بناءً على تفضيلاتهم. تهدف هذه البنوك إلى توفير تجربة متعددة القنوات للعملاء وتعزيز التواصل معهم، مثل البنك الفرنسي "CCF LE crédit Lyonnais".
3. البنوك الافتراضية: تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا الرقمية وتقدم خدماتها عبر الإنترنت دون وجود فروع بنكية تقليدية. وتعتمد هذه البنوك على الابتكار وتقنيات الذكاء الاصطناعي لتقديم تجربة مالية جديدة للعملاء، ونجد في هذه الفئة نوعين من البنوك:
✓ النوع الأول، يتضمن الشركات الناشئة (Start-ups) التي تقدم خدمات مشابهة للخدمات التقليدية من خلال الإنترنت.

¹ بن عياد محمد سمير، سماحي أحمد، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان، <http://www.neevia.com>، تاريخ التصفح 2024/04/03، وقت التصفح 14:05.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

- ✓ النوع الثاني يشير إلى المشغلين الخارجيين (Opérateurs étrangers) الذين ينشئون وكالات إلكترونية عبر الإنترنت خارج البلاد لتقليل التكاليف المرتبطة بتأسيس فروع فعلية.
4. الداخلين الجدد في العالم المالي: تشمل الشركات التأمينية وشركات التكنولوجيا المالية وغيرها من الكيانات التجارية التي تسعى إلى تحديث نماذج أعمالها وتقديم خدمات مالية مبتكرة. تهدف هذه الشركات إلى الابتكار في استخدام التكنولوجيا وتحسين تجارب العملاء في المجال المالي. تتمثل عوامل نجاح هذه الأطراف في إنشاء اسم تجاري يتميز بالسهولة في التذكر بين العملاء، بالإضافة إلى تخصيص جزء كبير من ميزانيتها للتسويق والاتصالات، مع التركيز على تعميق وعي العملاء بفوائد البنوك الإلكترونية ومزاياها.

الفرع الثاني: العوامل المساعدة لتعزيز نظام الصيرفة الإلكترونية:

إن إقامة نظام الصيرفة الإلكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الإلكتروني:¹

- تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية يستلزم إنشاء شبكة متكاملة تنظم العمليات المالية وتكون متصلة بالإنترنت، مع مراعاة الجوانب التأمينية في تصميم هذه الشبكة. كما يتطلب وضع خطط لإدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية، بدءاً من وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية، ووضع تنظيمات قياسية للربط بين مختلف الجهات والعالم بأسره. وينبغي إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية وإنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.
- أما بالنسبة للاستقرار السياسي والاقتصادي والبيئة الاستثمارية والنظام الضريبي والمالي الجاذب، فإن إدارة حكومية نظيفة تعتبر أمراً ضرورياً لمنح الثقة للمستثمرين المحليين والأجانب. كما ينبغي وجود بنية مؤسسية قوية، مثل نظام قضائي فعال وأجهزة اقتصادية وعالمية ومصرفية متخصصة، قادرة على تطبيق القانون بنزاهة وتحقيق العدالة والمساواة. وتسهيل المعاملات الإدارية والمالية والضريبية وجعلها شفافة يعزز التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية، بالإضافة إلى تشجيع الأفراد والشركات على استخدام هذه الخدمات وتوفير خدمات مصرفية مبتكرة وتنافسية.

¹ إخلاص باقر النجار، العمل المصرفي الإلكتروني المفهوم-المتطلبات-التحديات، المجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 07، العدد 14، جامعة البصرة، العراق، 2004، ص160.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

المطلب الثاني: وسائط ومتطلبات الصيرفة الإلكترونية.

سنتناول وسائل الصيرفة الإلكترونية المختلفة والمتطلبات الأساسية التي يجب الالتزام بها لضمان فعالية العمليات المالية عبر الإنترنت.

الفرع الأول: وسائط الصيرفة الإلكترونية:

ع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، شهدت وسائط العمل البنكي تطورا كبيرا، حيث ظهرت عدة قنوات للعمل البنكي الإلكتروني، من أهمها ما يلي:

- الصيرفة عبر الصراف الآلي: هو واحد من أكثر الوسائط الإلكترونية شيوعاً واستخداماً في مجال الخدمات المصرفية. يعمل الصراف الآلي كجهاز أوتوماتيكي لخدمة العملاء دون أي تدخل للعنصر البشري، حيث يستخدم برامج معدة مسبقاً لتلبية الاحتياجات المصرفية للعملاء على مدار الساعة. يتم ذلك باستخدام بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية تصدر من البنك وتحمل اسم العميل ورقم حسابه ورمز الفرع. تعتمد آلية عمل الصراف الآلي على الاتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك والآلة المتواجدة في أماكن متعددة، حيث يتمكن العميل من استخدام البطاقة وإدخال الرمز السري الخاص به للقيام بالعديد من العمليات المصرفية مثل السحب النقدي، الإيداع النقدي، والإطلاع على كشوف الحساب والأرصدة. يوفر استخدام الصراف الآلي مزايا عديدة للبنك والعمل على حد سواء.¹
- الصيرفة عبر الهاتف النقال: تطوّرت خدمات البنوك عبر الهواتف المحمولة بشكل كبير مع التقدم التكنولوجي، حيث بدأت البنوك باستخدام الهواتف النقالة لإرسال رسائل قصيرة تخص حركات الحسابات، مما أطلق على هذا النوع من الخدمات اسم "الصيرفة الخلوية". في السابق، كان من الشروط للاستفادة من هذه الخدمات وجود بطاقة فيزا الإلكترونية للوصول إلى الإنترنت من خلال تقنية WAP، لكن مع ظهور الجيل الجديد من الهواتف الذكية، التي تمتاز بخصائص الحواسيب الشخصية بحجم أصغر وسعة أكبر، أصبح الوصول إلى الخدمات المصرفية أكثر سهولة ويسر. العملاء اليوم ليسوا مقيدين بشروط معينة، بل يمكنهم الوصول إلى خدمات البنوك عبر الهواتف المحمولة بسهولة كبيرة، حيث يمكنهم معرفة الرصيد وإجراء التحويلات والدفعات المختلفة ببساطة وفعالية، مما جعل هذا النوع من الصيرفة يحظى بشعبية واسعة ويشهد انتشارا كبيرا عبر العالم.²

¹ رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2013/2014، ص33.

² سعيد بريكا، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2011، ص70.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

- خدمة الرسائل القصيرة: هذه الخدمة تتيح للعملاء استقبال رسائل نصية قصيرة (SMS) على هواتفهم المحمولة، تغطي مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية والتنبيهات المالية. يمكن للعملاء الاشتراك في هذه الخدمة عبر الإنترنت، ويتطلب الاشتراك حيازة بطاقة فيزا. تشمل الرسائل التنبيهية تنبيهات حول التحويلات المالية، والإيداعات النقدية، والسحوبات النقدية، والمدفوعات الدورية، وتحديثات أخرى تتعلق بالأنشطة المالية في حساباتهم.¹
- البنوك المنزلية: يعتبر نظام البنوك المنزلية تطوراً مهماً في عالم الخدمات المالية، حيث بدأ استخدامه في الولايات المتحدة عام 1980، لكن لم يحقق شهرة واسعة إلا بعد انتشار أجهزة الحواسيب الشخصية. يعتمد هذا النظام على توفير خدمات البنك للعملاء من خلال ربط أجهزة الحواسيب المنزلية بأنظمة البنوك عبر شبكات الاتصال، مما يُمكن العملاء من إجراء المعاملات المالية وإدارة حساباتهم من منازلهم بكل يسر وسهولة، مما جعلهم يتجاوزون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية الفعلية.²
- خدمات نقاط البيع: تعتبر نقاط البيع واحدة من أبرز الوسائل التي تسهل على العملاء تسديد مشترياتهم بطريقة آمنة وفعالة، حيث يتمكنون من استخدام بطاقتهم البنكية للقيام بعمليات الشراء والسداد من خلال أجهزة الدفع الآلي المتصلة بشبكة البنك. تتيح هذه الخدمة للعملاء تجنب حمل النقود الورقية أو الشيكات، وتوفير الوقت والجهد في عمليات الشراء.³
- الصيرفة عبر شبكة الانترنت: تعد خدمات الصيرفة عبر الإنترنت من أهم الابتكارات في مجال الخدمات المصرفية، حيث تُتيح للعملاء القيام بمجموعة متنوعة من المعاملات المالية بسهولة وسرعة من خلال تسجيل الدخول إلى حساباتهم البنكية عبر الإنترنت. تتضمن هذه الخدمات التحقق من الأرصدة، وتحويل الأموال بين الحسابات، ودفع الفواتير، وإجراء عمليات الشراء عبر الإنترنت، مما يوفر للعملاء مستوى جديداً من الراحة والمرونة في إدارة أمورهم المالية.

الفرع الثاني: متطلبات الصيرفة الإلكترونية:

تتطلب الصيرفة الإلكترونية بالعديد من المزايا مثل السرعة والراحة والأمان، لكنها تتطلب أيضاً الامتثال لمجموعة من المتطلبات والضوابط لضمان سلامة المعاملات المالية عبر الإنترنت.

¹ ناظم محمد نوري الشمري، وعبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية - الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع -، دار وائل لنشر، ط1، 2008، ص70.

² طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الجامعة الجديدة، ط1، مصر، 2007، ص279.

³ علي محبوب، علي السنوسي، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائري نموذج، مجلة شعاع لدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2020، ص14.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

- البنى التحتية والتشريعية للصرافة الإلكترونية: تعتبر أساسية لنجاح العمليات المالية عبر الإنترنت حيث تشمل البنى التحتية التقنية على الشبكات والأنظمة والبرامج، بالإضافة إلى التشريعات التنظيمية التي تحكم القطاع، وتتميز بالكفاءة والتنظيم وفق المعايير الدولية. الاستراتيجيات المتخذة لتطوير هذه البنى تشمل أولويات التطوير وتحسين السياسات التسويقية والخدمات التنظيمية وتحديد معايير الأمن والخصوصية وتوفير إطار قانوني واضح، وتحديد تدخلات الحكومة وأولويات دعم القطاع.¹
- الكوادر البشرية ذات الكفاءة العالية: لضمان التحول نحو الصيرفة الإلكترونية بنجاح، يجب توفير كوادر بشرية مؤهلة وقادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة. يتطلب ذلك برامج تدريبية شاملة تشمل مختلف الجوانب الفنية والمالية والتسويقية والإدارية، بهدف تطوير المهارات الضرورية لتنفيذ وإدارة عمليات الصيرفة الإلكترونية بفعالية وكفاءة.²
- التطور والاستمرارية والتفاعل مع المستجدات: يعتبر التطور والتنوع عناصر أساسية تميز هذا المجال ويضمنوا استمراريته. فالثبات والانتظار ليسا خيارًا مثاليًا، بل يجب التفاعل بنشاط للاستفادة من الفرص الجديدة وتحقيق التميز.³
- التفاعل مع المتغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية: من الضروري التفاعل مع التغيرات في الوسائل والاستراتيجيات التقنية والإدارية والمالية. هذا التفاعل لا يقتصر على التكنولوجيا والبنية التحتية فقط، بل يشمل أيضًا الأفكار والنظريات الحديثة في مجالات الأداء الفني والمالي وتقديم الخدمات بشكل مبتكر يعتمد على التفكير الإبداعي.⁴
- الرقابة التقنية الحيادية: من هذا المنطلق إقامة البنوك التي تتبنى التكنولوجيا المصرفية جهاز استشاري في تخصصات فنية التسويق القانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية موقعها.

المطلب الثالث: مخاطر ومعيقات الصيرفة الإلكترونية.

إن طريق العمل بالصيرفة الإلكترونية يواجه بعض المعوقات والمخاطر التي يجب على المستخدمين أن يكونوا على علم بها.

¹ نصر حمود مزيان فهد، إمكانية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 04، الجزائر، 2011، ص9.

² نصر محمود مزيان فهد، مرجع سابق الذكر، ص10.

³ آسيا قاسمي، أثر العولمة على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014/2015، ص215.

⁴ نفس المرجع ونفس المكان.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

الفرع الأول: مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

أهم المخاطر التي تعتري تطبيق التكنولوجيا المصرفية هي:¹

- ✓ تشكل الهجمات السيبرانية التي تنفذها جماعات الجريمة المنظمة خطراً على أمان المعاملات المصرفية عبر الإنترنت، مما يؤدي إلى خسائر مالية وتهديدات للمعلومات الشخصية للعملاء.
- ✓ يمكن أن يتسبب عدم الوعي بشكل كافٍ بالمخاطر المحتملة للصيرفة الإلكترونية في انفصال العملاء عن تقنيات الأمان، مما يجعلهم عرضة للابتزاز الإلكتروني والاحتيال.
- ✓ ضعف البنية التحتية والشبكات: نقص الاستثمار في بنية الشبكات والأنظمة التكنولوجية يمكن أن يؤدي إلى تعطل المواقع المصرفية وخدمات الدفع الإلكترونية، مما يؤثر على تجربة المستخدم ويقلل من ثقتهم.
- ✓ تقنيات الحماية المتقدمة ضرورية لمنع الوصول غير المصرح به إلى البيانات المالية الحساسة، ونقص الاستثمار في هذا المجال يجعل الأنظمة المصرفية عرضة للاختراق وسرقة البيانات.
- ✓ : يمكن أن يؤدي نقص التمويل إلى تعثر عمليات تطوير وتحديث بنية الصيرفة الإلكترونية، مما يعيق التقدم التكنولوجي ويزيد من هشاشة الأنظمة الإلكترونية.

الفرع الثاني: معوقات الصيرفة الإلكترونية:

هناك عدد من المعوقات التي تحد من الصيرفة الإلكترونية أهمها:²

- ✓ نقص الاستثمار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية يقلل من قدرة المصارف على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متقدمة وآمنة.
- ✓ عدم توعية العملاء بشكل كافي بالخدمات المصرفية الإلكترونية يؤدي إلى تراجع استخدامها ويعيق تبني التكنولوجيا الجديدة.
- ✓ تكاليف تطوير وصيانة البنية التحتية الإلكترونية يمكن أن تكون مرتفعة، مما يقيد قدرة المصارف على تقديم الخدمات بأسعار منافسة.
- ✓ قلة انتشار أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع تجعل الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية أكثر صعوبة، خاصة في المناطق النائية.

¹ آسيا قاسمي، مرجع سابق الذكر، ص216.

² حاضر صباح شعير وآخرون، آليات الصيرفة الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة السوقية: دراسة استطلاعية لعدد من المصارف العراقية الخاصة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03، العدد 02، جامعة تكريت، العراق، 2019، ص194.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

- ✓ تقديم خدمات مصرفية إلكترونية شاملة يمكن أن يكون تحديًا، خاصة مقارنة بالفروع التقليدية التي توفر مجموعة واسعة من الخدمات.
- ✓ تشكيل التشريعات التي تلبي متطلبات الصيرفة الإلكترونية يمكن أن يتطلب وقتًا طويلاً، مما يعيق التقدم والتطور في هذا المجال.
- ✓ إمكانية تعرض أنظمة الصيرفة الإلكترونية للاختراق.

الفصل الأول: عموميات حول الصيرفة الإلكترونية.

خلاصة الفصل:

تعتبر الصيرفة الإلكترونية تحولا جذريا في عالم الخدمات المالية، لما أنتجته للأفراد والشركات من إجراء المعاملات المالية بسهولة ودقة عبر الإنترنت وتطبيقات المصرفية، ويتميز هذا النوع عن نظيره التقليدي بخصائص عدة أهمها السرعة والراحة والسرية والأمان، حيث تمكنهم من سحب وتحويل ودفع الأموال بكل يسر وسهولة. كما توفر ميزات أخرى مثل تتبع إدارة الحساب في كل وقت هذا ما يجعلها الخيار الأمثل للعديد من الأفراد والشركات ومما ساعد في هذا الانتشار التطور الهائل للتكنولوجيا الاتصال وزيادة الأمن الإلكتروني.

يعد مجال وسائل الدفع الإلكترونية المتطور الأكبر والأهم في ميدان الصيرفة الإلكترونية لما يوفره من سرعة وتوفير للوقت بالإضافة إلى المرونة وأمنة للاستعمال عن طريق الهاتف والحاسوب بكل سهولة، تحتوي على عدة أنواع كالبطاقات الإلكترونية بمختلف أنواعها كالبطاقات الائتمانية ومحافظ المالية....

قد لاقت هذه الوسائل القبول العام من الشركات والبنوك وحتى الأفراد لما توفره من خصائص عدة ناهيك عن يسر الاستعمال وحل مشكل السرقة والضياع، كما يرى العديد من الخبراء الاقتصاديين أن هذا المجال سيستمر بالتطور والحدثة مع مرور الوقت لمواكبة رغبات المتعاملين من جهة والتطور التكنولوجي من جهة أخرى.

الفصل الثاني:

مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

تمهيد:

تعد عملية تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية من العناصر الأساسية في الاقتصاديات الحديثة، نظرا لشح الموارد الاقتصادية والمالية مقابل تزايد الاحتياجات بشكل مستمر. ومن المهام الجوهرية للمدراء التنفيذيين في البنوك هو السعي لتحقيق الأهداف المخططة بأفضل طريقة ممكنة، مع ضمان الاستخدام الأمثل للموارد المالية والاقتصادية المتاحة.

إن تقييم الأداء يمكن متخذي القرار من قياس كفاءة البنك في إدارة موارده وتحقيق الأهداف المحددة، وذلك عن طريق معالجة نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة. هذه العملية تعتمد على مجموعة من مؤشرات القياس، والتي سنستعرضها بالتفصيل في هذا الفصل لفهم كيفية استخدامها لتحسين الأداء المالي للبنوك.

وانطلاقا من ذلك، تم تقسيم هذا الفصل وفقا لما يلي:

المبحث الأول: أساسيات حول الأداء.

المبحث الثاني: مدخل إلى الأداء المالي.

المبحث الثالث: ماهية تقييم الأداء المالي.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

المبحث الأول: أساسيات حول الأداء .

في عالم إدارة الأعمال والمؤسسات، يعتبر الأداء مفهوما حاسما يشير إلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وتحقيق النتائج المرجوة. يتجلى الأداء في قدرة المؤسسة على تنفيذ مهامها وإنجاز أهدافها بكفاءة وفعالية.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الأداء .

تعود جذور مفهوم الأداء إلى الثورة الصناعية في القرن التاسع عشر، حيث بدأت الشركات تولي اهتماما متزايدا لقياس وتحسين أداء العمليات الصناعية.

الفرع الأول: نشأة الأداء :

تاريخ مصطلح "الأداء" يعود إلى العام 1300، ومنذ ذلك الحين، شهد تطورا وتغيرا مستمرين نتيجة التحولات في المؤسسات والتغيرات في بيئتها المحيطة. يعبر مفهوم الأداء عن قدرة الفرد أو المؤسسة على تحقيق الأهداف المنشودة وتنفيذ المهام المطلوبة بكفاءة وفعالية.

في سياق العلوم الإنسانية والاجتماعية، يُستخدم مصطلح الأداء لوصف الأنشطة والإنجازات التي تحققها الأفراد أو المؤسسات. يُشار إلى الأداء أحيانا بمفاهيم مثل الكفاءة والفاعلية والإنتاجية، حيث يتم التركيز على تحقيق النتائج وتحسين الأداء على المستوى الشخصي والمؤسسي.

تعود أصول كلمة "الأداء" إلى اللغة اللاتينية، حيث كانت تعبر عن إنجاز العمل وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية. ومنذ ذلك الوقت، تطورت مفاهيم الأداء لتشمل مجموعة متنوعة من الجوانب، بما في ذلك الأداء الفردي والمؤسسي، وكذلك تفاعل الأداء بين البشر والتكنولوجيا في عصرنا الحديث.¹

¹ عادل العشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم -دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة (2000-2002)-، منكرة متطلبات نايل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسة الصناعية، علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2001/2001، ص14.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

الفرع الثاني: مفهوم الأداء :

تعددت المفاهيم التي تشرح كلمة الأداء وأبرزها التالي:

- يعود أصول كلمة "الأداء" إلى اللغة اللاتينية، حيث تأتي من كلمة "performance" التي تعني "الإعطاء" بشكل كمي. ومن هنا، اشتقت كلمة "performance" في اللغة الإنجليزية، والتي تعبر عن تنفيذ العمل أو إنجاز النشاط أو أداء المهمة، وتعتبر جزءًا أساسيًا في تحقيق الأهداف المحددة.¹
- إن الأداء هو القدرة على تحقيق الأهداف المخططة بأقل قدر من الموارد المتاحة والمستهلكة، وبذلك نجد أن للأداء مركبتين أساسيتين تتفاعلان مع بعضهما وهما: الفعالية المقترنة بتحقيق الأهداف، والكفاءة المقترنة بتدني التكاليف ومطابقة المقاييس.²
- يعد الأداء مؤشرا على فعالية المؤسسة في تحقيق الأهداف المحددة واستخدام الموارد بكفاءة، وهو يعكس مدى نجاحها في تنفيذ المهام وتحقيق النتائج المرجوة بالاستناد إلى استراتيجيات محددة، وتقديم خدمات عالية الجودة للعملاء وأصحاب المصلحة.³

ومن المفاهيم السابقة نستنتج أن الأداء يعني كفاءة وفعالية الأفراد أو المؤسسات في أداء المهام والوظائف المكلفين بها، بحيث يتم تحقيق الأهداف المحددة بطريقة ملائمة وجودة عالية. يعتبر الأداء عبارة عن تقييم لمدى تحقيق الأفراد أو المؤسسات للمعايير المحددة وتطبيق المهارات والمعرفة المطلوبة لإنجاز المهام بشكل فعال وفي الوقت المناسب. أي أنه سلسلة من النشاطات تنجزها المؤسسة لتحقيق أهدافها المسطرة باستخدام مواردها المتاحة واستغلالها بكفاءة وفعالية.

المطلب الثاني: معايير وأهمية الأداء .

يمكن للمؤسسات تحقيق النجاح والاستمرارية في بيئة العمل المتغيرة باستخدام معايير الأداء بشكل فعال، وضمان تحقيق الأهداف المحددة بكفاءة وفعالية وهنا تكمن أهمية الأداء .

¹ بلال معوج، دور التحليل بالمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جيجل، الجزائر، 2016، ص53.

² عبد الحليم مزغيش، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية فرع التسويق، جامعة الجزائر، الجزائر، 2011/2012، ص20.

³ عبد الوهاب دادن، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العالمي التمييزي (AFD) خلال فترة 2006-2011، مجلة الواحات للبحوث ودراسات، المجلد 07، العدد 02، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014، ص23.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

الفرع الأول: معايير الأداء:

شير إلى المعايير والمقاييس التي يتم استخدامها لتقييم أداء الأفراد أو المؤسسات. يمكن تقسيم هذه المعايير إلى عدة فئات، منها:¹

- الزمن، يحدد كمية الوقت المطلوبة لإتمام مهمة معينة بفعالية.
 - الكمية، يحدد عدد الوحدات أو المنتجات التي يتم إنتاجها في فترة زمنية محددة.
 - الجودة، يعبر عن مستوى التميز والجودة في النتائج المحققة، مثل دقة المنتجات أو جودة الخدمة.
 - التكلفة، يحدد كمية الوحدات أو المنتجات التي يمكن إنتاجها بتكلفة معينة.
- ويُقاس الانحراف في الأداء عن طريق مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المحددة، وتحديد الفجوة بينهما.

الفرع الثاني: أهمية الأداء:

تتمثل أهمية الأداء فيما يلي:²

- تعزيز أهمية الهدف الرئيسي الذي تسعى الإدارة جاهدة لتحقيقه يعد جوهرياً لتحقيق النجاح المستدام في أي منظمة. فهو يوجه الجهود ويوحد الأهداف ويسهم في بناء رؤية مشتركة لكافة أفراد المؤسسة.
- يساهم الأداء الفعال في تحويل كل القرارات إلى إجراءات عملية تعمق الفهم والتركيز على الأولويات الاستراتيجية وتساهم في تحقيقها. إذ يشجع على اتخاذ القرارات بناء على معايير محددة وبعيداً عن الاعتباط والتعامل العابر.
- يعتبر الأداء المستمر والمتواصل الركيزة الأساسية لتحقيق النتائج الإيجابية والمرضية على المدى الطويل. حيث يساهم في بناء سجل ممتاز للإنجازات والتفوق، ويضمن استمرارية التطوير والتحسين المستمر.
- يدعم الأداء الفعال القائمة الأساسية للمهام الموكلة للإدارة ويعزز الاهتمام بتنفيذها بدقة وجدية، ويعد محركاً رئيسياً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتطبيق السياسات والإجراءات بفعالية.
- يمثل استثمار الفرد في تطوير قدراته وتعزيزها أحد أهم عناصر الأداء المستدام. حيث يساهم التدريب وتنمية المهارات في تحفيز الإنتاجية وزيادة كفاءة العمل وتعزيز الاستعداد لمواجهة التحديات المستقبلية بثقة واستعداد.

¹ مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، مصر، 2012، ص6.

² عائشة يوسف الشميلي، برنامج تحسين الأداء، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2017، ص11.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

المطلب الثالث: أنواع ومحددات الأداء.

يمكن تصنيف أنواع الأداء وفقا لعدة معايير ومحددات مهمة تساهم في فهمه وقياسه بشكل أفضل، وهذا ما سنحاول تلخيصه في هذا المطلب.

الفرع الأول: أنواع الأداء:

أولاً: حسب المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين، الأداء الداخلي والأداء الخارجي.¹

1. الأداء الداخلي: يعكس الأداء الداخلي فعالية استخدام الموارد البشرية والمالية والتقنية الضرورية لإدارة أنشطة المؤسسة، ويشمل الأداء الداخلي ما يلي:

1.1. الأداء البشري، هو الأداء الذي يقوم به أفراد المؤسسة من خلال إضافة القيمة وتحقيق التميز باستخدام مهاراتهم وخبراتهم.

2.1. الأداء التقني، ويتعلق بقدرة المؤسسة على استخدام واستثمار التكنولوجيا والموارد التقنية بكفاءة.

3.1. الأداء المالي، ويتعلق بفعالية تجميع واستخدام الموارد المالية المتاحة بما يتناسب مع أهداف المؤسسة.

2. الأداء الخارجي: يرّ الأداء الخارجي عن تأثير التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية للمؤسسة على أدائها. يشمل هذا الأداء التغيرات والتحديات التي يواجهها المؤسسة في بيئتها الخارجية وكيفية تأثيرها على أدائها العام.

ثانياً: حسب معيار الشمولية: يعتبر هذا التصنيف مقترنا بمعيارى الجزئية والشمولية أي أن الأداء هنا قد ينظر إليه إما على أساس أنه أداء عام كلي للمؤسسة واعتبارها وحدة واحدة أو ينظر إليه على أساس جزئي أي النظر إلى المنظمة على أنها مجموعة من الأنظمة الفرعية المرتبطة فيما بينها.

1. الأداء الكلي، يعبر الإنجازات التي تسهم فيها جميع الوظائف والأنظمة الفرعية في المؤسسة، ويُمكن من خلال تقييمه الحكم على قوة أو ضعف المؤسسة في التعامل مع الفرص والتحديات الموجودة في بيئتها الخارجية.²

¹ داود الشيخ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009، ص218.

² عبد المالك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الانسانية، العدد 01، جامعة بسكرة، الجزائر، 2001، ص89.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

2. الأداء الجزئي، يتمثل في تحقيق الأهداف التي تخص نظام فرعي معين داخل المؤسسة، وعادة ما تتعلق هذه الأهداف بوظائف تنظيمية. يسعى النظام الفرعي إلى تحقيق أهدافه الخاصة بدلاً من أهداف الأنظمة الأخرى، وعند تحقيق كل نظام فرعي لأهدافه، يتحقق الأداء الشامل للمؤسسة.¹

ثالثاً: حسب المعيار الوظيفي: يقيم الأداء بناء على أداء مجموعة متنوعة من الوظائف داخل المؤسسة، بما في ذلك الوظائف المالية، الإنتاجية، إدارة الموارد البشرية، التسويق، والتمويل، مما يسهم في تحديد جودة الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير.²

1. أداء الوظيفة المالية، ويعكس قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن المالي وبناء هيكل مالي فعال يؤدي إلى تحقيق أعلى عائد على الاستثمارات وتحقيق أقصى مستويات الربحية الممكنة. يتم تقييم هذا الأداء عادة من خلال مؤشرات مالية مثل الربحية والسيولة ونسب الدين لرأس المال.

2. أداء الوظيفة الإنتاجية، يتعلق بقدرة المؤسسة على ضبط معايير الجودة وتحسين عمليات الإنتاج وتقليل التكاليف. يعبر هذا الأداء عن قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العملاء بفعالية وتحقيق تحسينات مستمرة في الإنتاجية.

3. أداء وظيفة الأفراد (الموارد البشرية)، يتمثل في قدرة المؤسسة على إدارة الموظفين بفعالية وتطويرهم وتحفيزهم لتحقيق أهداف المؤسسة. يشمل هذا الأداء تقييم كفاءة وأداء الموظفين بالاعتماد على مؤشرات مثل المهارات والتدريب والرضا الوظيفي.

4. أداء الوظيفة التمويلية، يتمثل في القدرة على الاستقلال عن الموردين، والحصول على الموارد المناسبة في الأوقات المناسبة وبأسعار مناسبة.³

5. أداء وظيفة البحث والتطوير، يمكن دراسة هذا الأداء من خلال المؤشرات التالية:

✓ توفير جو ملائم للبحث والابتكار والتجديد.

✓ التنوع في المنتجات.

✓ درجة تحديث الآلات ومواكبة التطور.

6. أداء الوظيفة التسويقية، يتحدد هذا الأداء من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بهذه الوظيفة، منها:⁴

✓ حصة السوق.

¹ عبد الرحيم مزغيش، مرجع سابق الذكر، ص25.

² عبد الرحيم مزغيش، مرجع سابق الذكر، ص26.

³ محمد زورقون، الحاج عرابية، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية لتنمية الاقتصاد، المجلد 01، العدد 01، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014، ص125.

⁴ محمد زورقون، مرجع سابق الذكر، ص26.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

- ✓ إرضاء العملاء (من خلال معرفة عدد ونوع شكاوى العملاء، مقدار المردودات من المبيعات...).
- ✓ السمعة التي تقيس حضور أو تواجد اسم العلامة التجارية في ذهن الأفراد (يمكن معرفتها من مردودية كل منتج).

رابعاً: حسب معيار الطبيعة: ينطوي ضمن هذا المعيار التصنيفات الآتية:¹

1. الأداء الاقتصادي، يتم قياسه بواسطة الربحية أو المردودية، والتحليل المالي يلعب دوراً مهماً في فهم هذه الجوانب، ومع ذلك يجب دمج التحليل الاقتصادي مع التحليل المالي لتقييم الأداء الاقتصادي بشكل شامل وللوصول إلى نتائج هامة.
2. الأداء الاجتماعي، يشكل الأساس لأي مؤسسة، حيث يسعى المؤسسون لتقديم إسهامات إيجابية في المجتمع وتحسين الظروف الاجتماعية والبيئية. ومع ذلك، فإن تقييم هذا الأداء يواجه تحديات في إيجاد معايير كمية لقياسه، نظراً لطبيعته الشاملة والشديدة التنوع.
3. الأداء التكنولوجي، تعتبر التكنولوجيا من بين مصادر الأفضلية التنافسية والتميز في الأداء، لذا فإن الأداء التكنولوجي يرتبط بحد كبير بممتلكاتها ومدى تطويرها مع المستجدات، لذلك تكون الأهداف التكنولوجية ضمن الأهداف المحددة في استراتيجية المؤسسة.
4. الأداء الإداري، يتعلق هذا الجانب بالخطط والسياسات والإجراءات التي تحددها المؤسسة، ويتم تحقيق ذلك من خلال حسن اختيار أفضل البدائل التي تحقق الأهداف المسطرة، ويمكن الاستعانة بالنماذج والأساليب العملية لتطوير هذا الجانب، بالإضافة إلى الاستعانة بتشخيص الهوية والتشخيص الاستراتيجي لتحديد نقاط القوة والضعف في المؤسسة.

الفرع الثاني: محددات الأداء:

هناك العديد من العوامل التي تحدد أداء البنك ولكن أبرزها ما يلي:²

- الجهد: يعرف بالكمية البدنية والعقلية التي يستثمرها الفرد في أداء مهامه وواجباته. ينبع هذا الجهد من مجموعة متنوعة من الدوافع، بما في ذلك الرغبة في التميز، وتحقيق النجاح، وتحقيق الرضا الذاتي. يعكس مدى الجهد المبذول مدى الحماس والتفاني الذي يبديه الفرد في أداء مهامه، وهو يتأثر بالعوامل الداخلية والخارجية.
- القدرات: تمثل مجموعة المهارات والموهب والمعرفة التي يمتلكها الفرد. تنقسم القدرات إلى قدرات مكتسبة وفطرية. القدرات المكتسبة هي تلك التي تم اكتسابها من خلال التعلم والتدريب والخبرة، بينما تتمثل القدرات الفطرية في الميزات والصفات البيولوجية والعقلية التي تكون موجودة في الفرد منذ الولادة.

¹ أحمد زرنوح، الأداء في المنظمة، المجلد 01، العدد 03، جامعة الجلفة، الجزائر، 2017، ص36.

² علي غربي، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر لنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص130.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

- الإدراك: يمثل عملية استقبال وتحليل وتفسير المعلومات التي تدخل إلى العقل عن طريق الحواس. يعتمد الإدراك على القدرة على فهم وتفسير البيانات المحيطة بالفرد، ويؤثر في اتخاذ القرارات وتكوين السلوكيات والتفاعلات.
- الوظيفة: تشمل جميع المسؤوليات والمهام التي يتعين على الفرد القيام بها في سياق عمله. تحدد الوظيفة الأدوار والمسؤوليات التي يجب على الفرد تحملها لتحقيق أهداف المؤسسة وتطلعاته الشخصية.
- البنية التنظيمية الداخلية: تمثل الهياكل والعلاقات والنظم التي تنظم عمل المؤسسة. تشمل البنية التنظيمية الداخلية التنظيمات الإدارية والإنتاجية وأساليب القيادة والتحفيز والاتصال الداخلي.
- المحيط الخارجي: يشمل كافة العوامل الخارجية التي تؤثر على أداء العامل في المؤسسة، مثل السياق الاقتصادي والسياسي والاجتماعي، والمكافآت المالية والرواتب في المؤسسات الأخرى وسياسات العمل الخارجية.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

المبحث الثاني: مدخل إلى الأداء المالي.

يعد الأداء المالي عنصرا أساسيا في تقييم نجاح المؤسسات واستمراريتها في السوق المالية، إذ يعبر عن كفاءة استخدام الموارد المالية وقدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف المالية المحددة.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي.

فهم تعريف وخصائص الأداء المالي يعتبر أمرا أساسيا لمديري الأعمال والمستثمرين، حيث يمكنهم من تقييم صحة المؤسسات وتوجيه القرارات المالية الحاسمة.

الفرع الأول: تعريف الأداء المالي:

هناك العديد من التعاريف التي توضح الاداء المالي نذكر منها:

- عكس الأداء المالي كيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية بكفاءة وفعالية، مما يسهم في تحقيق أهدافها بنجاح وتحقيق الاستدامة في النمو.¹
- يعرف أيضا على أنه الاستغلال الأمثل للفرص الملائمة للاستثمار مما يوفر تلبية رغبات المساهمين والمستثمرين وتحقيق أهداف المؤسسة وأصحاب المصالح في نفس الوقت.²
- يظهر الأداء المالي القدرة الفعالة للمؤسسة على استثمار مواردها ومصادرها في الأهداف ذات الأجل الطويل والقصير، بهدف خلق الثروة وتعظيم قيمة المساهمين.³
- يعتبر الأداء المالي نتيجة المخرجات التي تتمثل في العمليات والمنتجات، حيث يعكس الأهداف التي تسعى الشركة لتحقيقها والوسائل الضرورية لتحقيقها، مما يرتبط بين جوانب النشاط والأهداف المنشودة.

4

¹ عبد الباقي بوضيف وأخرون، تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية -دراسة قياسية على البنوك التجارية الجزائرية (2009-2019)-، مجلة الباحث، المجلد 18، العدد 01، جامعة ورقلة، الجزائر، 2018، ص551.

² بوجمعة بن حمين، عبد القادر بحيح، تأثير مبادئ حوكمة الشركات في تحقيق الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية بولاية بشار، مجلة المالية والأسواق، المجلد 07، العدد 03، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، ص360.

³ كاظم جاسم العيسوي، دراسات الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات -تحليل نظري وتطبيقي، دار المناهج لنشر والتوزيع، مصر، 2011، ص 256.

⁴ مريم بورنيسة، خنفرى خيضر، فعالية المؤشرات الحديثة للأداء المالي في تحديد الملاءة المالية للمؤسسة الصناعية -حالة المؤسسة الصناعية الأردنية-، مجله المستقبل الاقتصادي، المجلد 01، العدد 06، جامعه بومرداس، الجزائر، 2018، ص101.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

• يُعرف الأداء المالي بأنه تمثيل لنشاطات الأعمال باستخدام مقاييس مالية، وبالتالي فهو يُعتبر الدعم الأساسي لجميع أنشطة المؤسسة. ويُظهر الأداء المالي من خلال ثلاثة مجالات رئيسية:¹

✓ تأكيد على الجودة وإدارتها، مما يُسهم في زيادة حصة السوق وتحقيق أداء سوقي متميز من خلال جذب المزيد من العملاء.

✓ الاهتمام باستخدام الفعّال للموارد وتحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف.

✓ دعم تطوير الاستراتيجيات واتخاذ قرارات الأعمال.

ومن التعاريف السابقة يمكن القول بأن الأداء المالي هو: تقييم لكفاءة وفعالية الشركة أو المؤسسة في إدارة مواردها المالية وتحقيق أهدافها المالية المحددة. يُعتبر الأداء المالي مؤشراً على الصحة المالية للشركة وقوتها، ويُقيّم من خلال مجموعة من المؤشرات المالية مثل الإيرادات، والأرباح، والتكاليف، ونسب الديون إلى حقوق الملكية، والتدفقات النقدية، وغيرها. يهدف تحسين الأداء المالي إلى تعزيز استدامة الأعمال وزيادة قيمتها للمساهمين والمستثمرين، وتحسين القدرة على التنافس وتحقيق النمو المستدام في السوق.

الفرع الثاني: خصائص الأداء المالي:

يتسم الأداء المالي بالخصائص التالية:²

- يعطي الأداء رؤيا شاملة ودقيقة للوضع المالي للمؤسسة، إذ يشمل تحليل البيانات المالية جميع العناصر الرئيسية مثل الإيرادات، والتكاليف، والأرباح، والتدفقات النقدية، مما يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات المالية بناءً على معرفة دقيقة بالوضع الحالي.
- يعمل الأداء المالي كمحفز قوي للإدارة لتحسين الأداء المستقبلي، حيث تقوم بتحليل الأداء المالي السابق لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتنفيذ استراتيجيات وخطط لضمان تحقيق نتائج أفضل في المستقبل.
- يساعد الأداء المالي في اكتشاف الانحرافات والمشاكل المحتملة في العمليات المالية، فهو يسمح للإدارة بالتعرف على القضايا الحالية والمستقبلية وتحديد الإجراءات اللازمة لمعالجتها وتحسين الأداء.
- يشكل الأداء المالي جاذبا هاما للمستثمرين المحتملين، حيث يمكنهم من خلاله تقييم جاذبية المؤسسة كوجهة للاستثمار، والتوقعات المالية المستقبلية، والمخاطر المحتملة، مما يساعدهم في اتخاذ القرارات المالية الصائبة.

¹ دلال خطاب، زعيبي نور الدين، تحليل وتقييم الأداء المالي باستخدام المؤشرات المالية دراسة تطبيقية بمؤسسة أرسيلور ميتال عنابة (2013-2014)، مجله ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، جامعة الجزائر، الجزائر، 2018، ص198.

² صافية بومصباح، تقييم الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام النسب المئوية -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال (موبيليس)-، مجلة أبحاث ودراسات التنمية الريفيه، مجلد08، عدد02، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعربريج، الجزائر، 2021، ص221.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

- يعتبر الأداء المالي عنصرا أساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة وضمان استدامتها، إذ يساعد في تحديد الأولويات وتحديد الاستراتيجيات اللازمة لتحقيق النمو والربحية وتعزيز مكانة المؤسسة في السوق وتحقيق التميز التنافسي.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الأداء المالي.

يركز الأداء المالي على تحديد الفرص والتحديات وتنظيم القرارات الاستراتيجية الضرورية، بهدف تحقيق الأهداف المطلوبة للمؤسسة.

الفرع الأول: أهمية الأداء المالي:

- الأداء المالي يمثل أهمية بالغة سواء للمؤسسة أو للمستثمر، حيث تظهر مؤشراتته المختلفة أهمية تحقيق الأهداف المالية وتحقيق النجاح المستمر، ويمكن تلخيص أهمية الأداء المالي في النقاط التالية:¹
- تكمن أهمية الأداء المالي في إشراك جميع أطراف العمل في الشركة، بدءا من المساهمين وصولا إلى العاملين فيها، في تقييم أداء الشركة وفهم الجوانب التي تعزز من نجاحها وتلك التي تحتاج إلى تحسين. فهو يوفر لهم مجموعة شاملة من المعلومات المالية التي تساهم في اتخاذ القرارات المستنيرة بشأن الاستثمارات والمشروعات المستقبلية.
 - يساهم الأداء المالي في توجيه الأعمال اليومية والاستراتيجية للشركة، حيث يُستخدم كأداة لمتابعة تطور السوق والمنافسة وتقييم كفاءة إدارة الشركة في الاستجابة لتلك التحديات، وبفضل تحليل الأداء المالي، يمكن تحديد الفرص الجديدة وتطوير الاستراتيجيات المستقبلية التي تضمن استدامة الشركة ونموها.
 - يعد الأداء المالي أداة حيوية للمستثمرين، حيث يسمح لهم بتقييم قيمة الشركة وفرص الاستثمار فيها، وفهم مدى جاذبيتها للمستثمرين. كما يُمكنهم من اتخاذ قرارات استثمارية مدروسة وتوجيه استراتيجياتهم المالية بشكل أفضل لتحقيق أهدافهم المالية والاستثمارية على المدى البعيد.
 - بصفته مصدرا للمعلومات القيمة، يساهم تحليل الأداء المالي في تحديد الجوانب الرئيسية لنجاح الشركة، بما في ذلك مستوى الربحية، والسيولة، والنشاط، وتطور الحجم، مما يمنح الشركة إطارا استراتيجيا شاملا يساهم في تحقيق النمو المستدام والازدهار في بيئة الأعمال المتغيرة.

¹ أسماء بوزاغو، بن عمر سنوسي، تقييم الاداء المالي للمؤسسات الاقتصادية في اتخاذ القرارات المالية - (دراسة حالة لشركة توزيع الكهرباء و الغاز "معسكر")، مجلة مجاميع المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلد 06، العدد 01، جامعة معسكر، الجزائر، 2020، ص326.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

تحديد المؤشرات المالية يمكن الشركة من تحليل أدائها المالي بشكل فعال، حيث يهدف تقييم الربحية وتحسينها إلى تعزيز قيمة المؤسسة ورفع ثروة المساهمين. ويسعى تقييم السيولة لتعزيز قدرة الشركات على تحمل التزاماتها المالية. ويساهم تقييم النشاط في فهم كيفية تخصيص الموارد المالية والاستثمارات. ويعتبر تقييم الرفع المالي مؤشراً لمدى اعتماد الشركة على التمويل الخارجي، ويسهم تقييم التوزيعات في فهم سياسة الشركة في توزيع الأرباح، وتقدير حجمها وتحسين أدائها الشامل.

الفرع الثاني: أهداف الأداء المالي:

تتمثل خصوصاً فيما يلي:¹

- يعتبر دور مراقبة السياسات المالية والالتزامات بنظام التخطيط المالي أمراً حيوياً لضمان استقرار واستدامة الشركة. يتمثل هذا الدور في مراقبة وتقييم أداء الشركة المالي والميزانيات التخطيطية، والتأكد من تحقيق الأهداف المالية والاستراتيجية المحددة.
- يقوم مراقب السياسات المالية بتحليل البيانات المالية والميزانيات لتحديد الاتجاهات والمخاطر المالية المحتملة، ويقدم التوصيات لتحسين أداء الشركة وزيادة ربحيتها وكفاءتها المالية.
- يتعاون مراقب السياسات المالية مع الإدارة العليا وأصحاب المصلحة لتقديم التقارير والتوجيهات المالية المناسبة، ويعمل على تحسين أداء الشركة وتحقيق أهدافها المالية بشكل عام.
- يلعب مراقب السياسات المالية دوراً مهماً في تحديد المخاطر المالية وتطوير استراتيجيات للتعامل معها، ويساهم في تعزيز الثقة بين الشركة والمستثمرين والجهات الخارجية من خلال توفير تقارير مالية دقيقة وشفافة
- ضمان تنفيذ الأداء وفقاً للخطة الموضوعية يتطلب تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية، منها:
 - ✓ تقليل التكاليف بشكل فعال.
 - ✓ تقليل معدلات المخاطر والأخطاء أثناء وضع الخطط.
 - ✓ تحديد مراحل التنفيذ ومتابعة التقدم في الخطط والاستراتيجيات.
 - ✓ تعزيز التعاون والتنسيق بين الوحدات والأقسام المشاركة في التنفيذ.
 - ✓ توجيه الجهود الضرورية لتحقيق الخطط المحددة.

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص43.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

المطلب الثالث: عوامل ومعايير الأداء المالي.

يتأثر الأداء المالي بمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية، ويتطلب تحليل دقيق لقياسه بفعالية، من خلال فهم هذه العوامل واستخدام المعايير المالية المناسبة يمكن للبنوك تحديد الاتجاهات واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق أداء مالي مستدام وناجح.

الفرع الأول: معايير الأداء المالي:

يتعرف المحللون الماليون على أداء البنك من خلال مجموعة من المعايير المختلفة. أهم هذه المعايير تشمل:¹

1. المعايير المطلقة: هي معايير تعتمد على قيم ثابتة لتقييم كفاءة سيولة المؤسسة على المدى القصير، وتستخدم لمقارنة القيم المالية للمؤسسة بهذه القيم المطلقة المستخلصة من دراسة قوائم مالية لفترات زمنية مختلفة وعدة وحدات اقتصادية.
2. المعايير التاريخية: تعتمد على النتائج المالية التي حققتها المؤسسة في فترات زمنية سابقة، حيث يقارن المحلل المالي النتائج الحالية بالنتائج السابقة لتحليل الأداء المالي وتقديم تقييم موضوعي للأداء الحالي.
3. المعايير الصناعية: تحدد من خلال حساب المتوسط الحسابي لنسب مجموعة من المؤسسات التي تنتمي إلى نفس الصناعة خلال فترة زمنية معينة، مما يوفر مرجعا لمقارنة أداء المؤسسة مع متوسط أداء المؤسسات الأخرى في نفس الصناعة.
4. المعايير المخططة أو المستهدفة (المعايير الموضوعية): هي نسب أو أرقام تحددها لجان متخصصة في الإدارة لاستخدامها كمعايير لقياس الأداء المتوقع، ويتم مقارنة النتائج الفعلية للمؤسسة بالأهداف المخططة لتقييم مدى تحقيق الأهداف الموضوعية مثل النسب التي يحددها البنك المركزي.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء المالي:

يأثير عوامل عدة على الأداء المالي للشركات يتراوح من قوي إلى ضعيف، حيث تنقسم هذه العوامل إلى مجموعتين رئيسيتين:

¹ عمار بن مالك، المنهج الحديث للتحليل المالي الأساسي في تقييم الأداء المالي -دراسة حالة شركة اسمنت السعودية للفترة الممتدة 2006-2010-، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010/2011، صص 29-31.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

- أولاً: العوامل الداخلية، تواجه المؤسسة مجموعة من العوامل الداخلية التي تؤثر على أدائها المالي وربحياتها، يمكن لإدارة المؤسسة التحكم في تلك العوامل والسيطرة عليها بشكل يسهم في تعظيم العائد المتوقع وتقليل التكاليف والمصاريف، ومن بين العوامل الرئيسية نجد:¹
- الهيكل التنظيمي: يؤثر على الأداء المالي من خلال تحديد المهام والمسؤوليات المالية، ويؤثر أيضا على اتخاذ القرارات المالية وملائمتها لأهداف المؤسسة.
 - المناخ التنظيمي: يعكس وضوح التنظيم وارتباط أهداف المؤسسة بأدائها المالي، حيث يؤثر على جودة المعلومات المالية وسهولة انتقالها داخل المؤسسة.
 - حجم المؤسسة: يؤثر بشكل مباشر على فعالية إدارة المؤسسة، حيث يمكن أن يزيد الحجم من التعقيدات ويقلل من فعالية الأداء المالي.²
 - عمر المؤسسة: يعكس الاستقرار والخبرة، حيث قد يؤدي العمر الطويل لتحقيق أداء مالي أفضل بسبب تجربة وثقة العملاء والقدرة على تحمل المصاريف بشكل أقل.
 - طبيعة الملكية: يؤدي تغيير نمط الملكية إلى تحسين الأداء المالي، حيث يفضل إدارة المالك الخاص عادةً على الإدارة الحكومية بسبب فعاليتها في توفير الموارد وجذب الاستثمارات، وكذلك تقليل العبء المالي للدولة من خلال تحمل الخسائر.
 - إنتاجية المؤسسة: تعكس معدلات الإنتاجية قدرة المؤسسة على استخدام الموارد بكفاءة لتحقيق المبيعات، وتؤدي الإنتاجية المرتفعة إلى تحسين الأداء المالي من خلال زيادة الإيرادات وتحسين الكفاءة في استخدام الموارد.
 - الرفع المالي: يشير إلى استخدام الديون لزيادة العائد على الاستثمار، ويؤثر هذا التمويل على الأداء المالي بزيادة عائد حقوق المساهمين. ومع ذلك، يجب إدارة الرفع المالي بحذر لتجنب تكاليف التمويل العالية التي قد تؤثر سلباً على الأداء.
 - نسبة التداول (السيولة): تعكس قدرة المؤسسة على تسديد الالتزامات القصيرة الأجل، تشير الدراسات إلى أن ارتفاع هذه النسبة يعزز الأداء المالي.
 - معدل نمو المبيعات: يعتبر مؤشراً أساسياً للأداء، ورغم وجود تباين في نتائج الدراسات، فإن إدارة المبيعات بفعالية يمكن تحسن الأداء المالي.
 - نسبة توزيعات الأرباح النقدية: تظهر بعض الدراسات وجود تأثير إيجابي لتوزيعات الأرباح النقدية على الأداء المالي، حيث يفضل المستثمرون هذه العوائد المنتظمة.

¹ حسن محمود حريم، شاكر جار الله الخشالي، أثر أبعاد الهيكل التنظيمي في بناء المعرفة التنظيمية -دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة-، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات، المجلد 08، العدد01، جامعة علوم التنظيم، الأردن، 2006، ص144.

² نصر الدين بن ندي، أيوب شمال، لوحة القيادة كأداة لتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء SPE، مدخل للمشاركة في المؤتمر الوطني الأول حول مراقبة السير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإيداع، جامعة البليدة 2، الجزائر، 125 أبريل 2017، ص10.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

- الضمانات (الأصول): يؤثر نوع الأصول المملوكة على هيكل التمويل وبالتالي على الأداء المالي بطرق متنوعة وحسب الدراسات المختلفة.¹
- ثانياً: العوامل الخارجية، تواجه المؤسسة مجموعة من التغيرات الخارجية التي تؤثر على أدائها المالي، ولا يمكن لإدارتها السيطرة عليها بالكامل، بل يمكنها فقط توقع النتائج المستقبلية لهذه التغيرات ووضع خطط لمواجهةها والتخفيف من تأثيره، تشمل هذه العوامل:²
- العوامل الاقتصادية: تشمل معدلات التضخم، ومعدلات البطالة، وأوضاع الاستثمار في السوق، ومعدلات الفائدة. تلك العوامل تؤثر بشكل كبير على استراتيجيات الشركة وفرص النمو والتنافسية.
- العوامل الاجتماعية والثقافية: تشمل أنماط الحياة، والقيم الأخلاقية، والثقافية للمجتمع المحيط بالمؤسسة، وتؤثر على سلوك المستهلكين واحتياجاتهم، وبالتالي تؤثر على قدرة الشركة على تقديم منتجات وخدمات ملائمة.
- العوامل السياسية والقانونية: تشمل السياسات الحكومية، والتشريعات، والعلاقات الدولية. تلك العوامل تلعب دوراً هاماً في خلق بيئة أعمال ملائمة أو صعبة للشركات.
- العوامل التكنولوجية: تشمل التطورات التكنولوجية وتبنيها في العمليات الشركائية، والاعتماد على التكنولوجيا في تحسين الكفاءة والإنتاجية.

¹ جهرة شناقة، أثر محددات هيكل رأس المال على الأداء المالي للبنوك المسجلة في سوق الأوراق المالية السعودي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، العدد 17، 2017، ص 179.

² عمر مازن ذياب ملحم، العوامل المؤثرة على الأداء المالي في شركات تأمين المساهمة المدرجة في السوق عمان المالي، رسالة ماجستير، تخصص محاسبة، جامعة الشرق الاوسط، الأردن، 2013، ص 43-44.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

المبحث الثالث: ماهية تقييم الأداء المالي.

تقييم الأداء المالي يعد جزءا أساسيا في عمليات إدارة الأعمال، حيث تهدف إلى قياس وتحليل أداء المؤسسة في استخدام الموارد المالية وتحقيق الأهداف المالية.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي.

تقييم الأداء المالي يعتبر أحد العمليات الأساسية داخل المؤسسات، حيث يهدف إلى فهم وقياس كفاءة استخدام الموارد المالية وتحقيق الأهداف المالية المحددة. تكمن أهمية هذا التقييم في تحليل وتقييم الأداء المالي للمؤسسة بشكل شامل وعلمي.

الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء المالي:

من تعاريف تقييم الأداء المالي نذكر:

- تقييم الأداء المالي يعني قياس إدارة الوحدة الاقتصادية بناء على النتائج التي تم تحقيقها في نهاية الفترة المحاسبية، عادة ما تكون سنة تقويمية واحدة. ويشمل هذا العمل أيضا فهم الأسباب التي أدت إلى تلك النتائج وتقديم حلول للتحديات التي تواجهها، بهدف تجاوز النتائج السلبية وتحقيق أداء متميز في المستقبل.¹
- تقييم الأداء المالي يشمل أيضا قياس النتائج المحققة أو المتوقعة مقابل معايير محددة مسبقا، بهدف تحديد الأهداف المحققة وتقدير مستوى الفعالية.²
- تقييم الأداء المالي على مستوى البنك يتضمن تقدير فعالية القرارات المالية المتخذة وتأثيرها على المواقع المالية والقوة المالية للبنك. ويتضمن هذا التقييم تقييم كفاءة وفعالية الأنشطة والسياسات المختلفة المتبعة في البنك، مثل سياسات السيولة والودائع، بهدف تعزيز ربحية البنك وتعزيز مكانته التنافسية، وتوجيه الخطط المستقبلية لتحقيق أداء مالي ممتاز.³

¹ عمر علي كامل الدوري، تقييم الأداء المصرفي الإطار المفاهيمي والتطبيقي، الطبعة الأولى، المكتبة الوطنية دار الكتب والوثائق، بغداد، 2013، ص15

² عزيزة أماني، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية خلال فترة (2008-2013)، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد 4، جامعة الجزائر، الجزائر، 2017، ص84.

³ محمد فوزي شعوبي، التجاني إلهام، تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري للفترة 2005-2011-، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 17، الجزائر، 2015، ص33.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

- تقييم الأداء المالي للمنظمة يعني كذلك تقديم تقدير شامل لكيفية إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة للمؤسسة، وكيفية استجابتها لاحتياجات ورغبات أطرافها المختلفة. وفي السياق الحرفي، يعتبر تقييم الأداء المالي قياساً للنتائج المحققة أو المُسجلة بالفعل، مع الأخذ في الاعتبار معايير محددة مسبقاً.¹
- باستنادنا إلى التعاريف السابقة، يمكن اعتبار تقييم الأداء المالي آلية تُستخدم لفحص قدرة الشركة على تحقيق أهدافها المحددة مسبقاً، وتحديد مدى كفاءة استخدام مواردها بأفضل السبل الممكنة. كما يُساهم في تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء، واتخاذ الإجراءات الضرورية لتصحيح أي انحرافات تتم رصدها.

الفرع الثاني: أهمية تقييم الأداء المالي:

يحظى تقييم الأداء المالي بأهمية بالغة سواء على مستوى القطاع العام، أو الخاص نظراً لأهميته البارزة:

- يعتبر تقييم الأداء المالي للشركة عملية حيوية تستهدف فهم جوانب متعددة من أدائها، وتحليل البيانات المالية والتشخيص الدقيق لنقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تواجهها. يتيح هذا النوع من التقييمات للشركات توجيه استراتيجياتها وتحديد الأولويات لتحقيق النمو المستدام والتنافسية في السوق.
- بفضل تقييم الأداء المالي، تستطيع الشركات إدارة المخاطر بشكل أفضل من خلال تحليل تكاليف الإنتاج والتشغيل والتوزيع، وتحديد السلبيات وتصحيحها لضمان استدامة النجاح والتوسع.
- يعد تقييم الأداء المالي أيضاً فرصة لتحسين العمليات الداخلية للشركة، حيث يتم تحديد الأساليب والممارسات الفعالة والاستراتيجيات الناجعة لتحقيق الأهداف المالية والتشغيلية بأقل تكلفة ممكنة.
- يمكن الشركة من الاستغلال الأمثل لمواردها.³
- يساعد الشركة على التحقق من القيام بوظائفها بأفضل كفاءة ممكنة.
- اكتشاف الانحرافات لكل نشاط من أنشطة الشركة، حيث يساعد ذلك على ممارسة الوظيفة الرقابية واتخاذ الإجراءات التصحيحية لمنع تكرارها.
- تحديد سبيل لتطوير الشركة بالقضاء على نقاط ضعفها.
- من خلال تقييم الأداء المالي، يمكن للشركات تحليل البيانات المالية وتحديد الاتجاهات السوقية والتوقعات المستقبلية بدقة، مما يمكنها من اتخاذ القرارات الاستراتيجية الملائمة وضمان استمرارية نموها وتحقيق الربحية المستدامة.

¹ السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال - التحديات الراهنة -، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000، ص 38.

² حمزة ضويفي، فعالية تطبيق مبادئ الحوكمة في دعم مقومات الإفصاح وأثرها على الأداء المالي، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، الجزائر، 2015، ص 123.

³ محمد الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد، عمان، 2010، ص 51-52.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

- يعد تقييم الأداء المالي للشركة أداة أساسية في جذب الاستثمارات وجذب المستثمرين المحتملين، حيث يعكس أداء الشركة المالي قدرتها على تحقيق عوائد مربحة ومستقبل مزدهر، مما يزيد من ثقة المستثمرين ويعزز فرص النمو والتوسع.

المطلب الثاني: مؤشرات تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية.

تقوم عمليات تقييم الأداء المالي للبنوك بالاعتماد على مجموعة متنوعة من المؤشرات المالية، بهدف فحص قدرتها على استخدام مواردها بكفاءة وتحقيق الأهداف المسطرة بنجاح.

الفرع الأول: النسب المالية المتعلقة بالربحية والمديونية:

1. مؤشر الربحية: تقوم نسب الربحية والمؤشرات المالية الأخرى بتقدير مدى تحقيق البنك لمعايير الأداء المطلوبة، وتعكس نتائج السياسات والقرارات التي تم اتخاذها داخل البنك، ويتم قياس ربحية البنك من خلال المؤشرات التالية:¹

1.1. معدل العائد على إجمالي الأصول (ROA): هو مؤشر تقليدي يستخدم لقياس كفاءة البنوك، حيث يقيم القدرة على استخدام الأصول بكفاءة. يعكس ROA فعالية البنك في تحقيق العائد على استثماراته، ويقدم تقديراً للعائد الذي يتحقق على كل وحدة من الأصول التي تمتلكها البنك، ومن خلال هذا المؤشر يمكن قياس الدخل الصافي لكل وحدة نقدية من متوسط الأصول حسب هذه العلاقة:

$$\text{معدل العائد على إجمالي الأصول} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

2.1. معدل العائد على حقوق الملكية (ROE): مؤشر يقيس العائد الذي يحققه البنك على استثمارات المساهمين. يعتبر ROE مقياساً شاملاً لأداء البنك، حيث يشمل الأداء التشغيلي والمالي. يعبر ROE عن مدى تحقيق الهدف الذي يسعى إليه البنك من خلال استثمارات المساهمين، وتعمل البنوك على زيادته مع مراعاة حجم المخاطر والفرص المتاحة،² ويحسب وفق العلاقة التالية:

$$\text{معدل العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{الأموال الخاصة}}$$

¹ الطيب بولحية، عمر بوجمعة، تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية -دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك الإسلامية للفترة 2009-2014-، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 12، العدد 14، جامعة جيجل، الجزائر، ص18.

² خالد محمد أحمد الجابري، تقييم الأداء المالي للبنوك اليمنية -دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية-، الجملة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 02، العدد 02، مصر، ص288.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

3.1. هامش الربح: يستخدم لقياس الدخل الصافي المحقق لكل وحدة نقدية واحدة من إجمالي الإيرادات، ويُظهر كفاءة البنك في إدارة ورقابة تكاليفه، ويحسب كالتالي:

$$\text{هامش الربح} = \frac{\text{الدخل الصافي}}{\text{إجمالي الإيرادات}}$$

4.1. ربحية السهم (ESP): تمثل نسبة الدخل الصافي الذي يتم توزيعه على كل سهم عادي مُصدر من قبل البنك، وتُعدّ هذه النسبة مؤشراً على قدرة الشركة على تحقيق الأرباح بالنسبة لكل سهم من الأسهم

$$\text{الربحية السهمية}^1 = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{إجمالي عدد الأسهم العادية}} = \text{ربحية السهم}$$

2. مؤشرات المديونية: تعكس قدرة المنشأة على تسديد التزاماتها المالية من خلال الاقتراض من الغير، وتوفر مؤشرات هذه القدرة على السيطرة وإدارة المديونية بكفاءة وفعالية،² وتتمثل أهم النسب المالية لهذه المجموعة فيما يلي:

1.2. نسبة الديون إلى إجمالي الأصول: ويتم التعبير عنها وفقاً للعلاقة التالية:

$$\text{نسبة الديون إلى إجمالي الأصول} = \frac{\text{إجمالي الديون}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

2.2. نسبة الديون إلى حقوق الملكية: ويتم حسابها بناءً على العلاقة التالية:

$$\text{نسبة الديون إلى حقوق الملكية} = \frac{\text{إجمالي الديون}}{\text{إجمالي حقوق الملكية}}$$

3.2. نسبة الديون طويلة الأجل إلى حقوق الملكية: وتحسب كالتالي:

$$\text{نسبة الديون طويلة الأجل إلى حقوق الملكية} = \frac{\text{الديون طويلة الأجل}}{\text{إجمالي حقوق الملكية}}$$

4.2. نسبة الديون قصيرة الأجل إلى إجمالي الأصول: وتحسب وفق الآتي:

$$\text{نسبة الديون قصيرة الأجل إلى إجمالي الأصول} = \frac{\text{ديون قصيرة الأجل}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

الفرع الثاني: النسب المالية المتعلقة بالسيولة وكفاية رأس المال:

1. مؤشرات السيولة: تُقيّم قدرة البنك على تحويل أصوله إلى نقدية دون تكبد خسائر كبيرة، كما تظهر مقدرته على تلبية التزاماته المالية ذات الأجل القصير، وتتمثل أهم مؤشرات في:³

¹ مصطفى صايف، بوتلجة عبد الناصر، الأرباح المحاسبية وعوائد الأسهم -دراسة قياسية لعينة من الشركات المدرجة في بورصات (السعودية، الكويت، قطر، أبو ظبي)، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 01، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، ص8.

² صفيه بومصباح، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام النسب المالية -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر لهاتف النقال (موبيليس) ATM-، مرجع سابق الذكر، ص ص225-226.

³ شريفة جعدي، محمد الخطيب نمر، تقييم أداء البنوك التجارية -دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال الفترة 2011-2017-، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، ص69.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

1.1. نسبة التداول: هدف هذه النسبة هو قياس قدرة البنك على تلبية التزاماته المستحقة في الوقت المحدد، وتعتبر هذه النسبة مؤشراً معترفاً به في صناعة البنوك التجارية كمعيار للتعاملات المصرفية وضمن الاستقرار المالي، وتحسب هذه النسبة كما يلي: نسبة التداول = $\frac{\text{الموجودات المتداولة}}{\text{المطلوبات المتداولة}}$

2.1. نسبة الأصول السائلة (النقدية) إلى إجمالي الأصول: تعكس زيادة نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول عادةً تقليل قيمة الاستثمارات لدى المؤسسة المصرفية، مما يشير إلى تفضيلها للاحتفاظ بجزء كبير من أموالها في أصول قابلة للتحويل إلى نقد بسرعة في المدى القصير. بالمقابل، فإن انخفاض نسبة سيولة الأصول بالنسبة لإجمالي الأصول يشير إلى قدرة البنك على تلبية التزاماته طويلة الأجل، وتحسب كالتالي:

$$\text{نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول} = \frac{\text{الأصول السائل}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

3.1. نسبة النقدية إلى مجموع الودائع: تقيس هذه النسبة العلاقة بين النقد والودائع بالبنك، وتدل على قدرة البنك النقدية على مواجهة السحب من الودائع، وتحسب كالتالي:

$$\text{نسبة النقدية إلى مجموع الودائع} = \frac{\text{النقدية}}{\text{مجموع الودائع}}$$

4.1. نسبة الاستثمارات قصيرة الأجل إلى مجموع الودائع: تعكس قدرة البنك على تلبية طلبات السحوبات من قبل أصحاب الودائع في الفترة القصيرة، وتحسب كالتالي:

$$\text{الاستثمارات قصيرة الأجل إلى مجموع الودائع} = \frac{\text{الاستثمارات قصيرة الأجل}}{\text{مجموع الودائع}}$$

2. مؤشرات كفاية رأس المال: تكمن وظيفة رأس المال الأساسي في توفير الاستقرار والحماية للبنك، حيث يعمل كحافز لتحمل الخسائر في حال حدوثها، ويعزز الثقة لدى المودعين. ويجدر التأكيد على أن مستوى كفاية رأس المال يتفاوت بين البنوك بناءً على حجمها ونوعية نشاطها، ولا يوجد معيار واحد ينطبق على جميع البنوك على حد سواء. ومن النسب نذكر:¹

1.2. نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول: تعكس توزيع الملكية داخل البنك ومقدار استقراره المالي. هذه النسبة توفر مؤشراً على مدى اعتماد البنك على رأس ماله الخاص في تمويل أصوله، وتوفر فهماً

¹ نعمان محصول، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية -دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013-2019-، مجلة النماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02، جامعة جيجل، الجزائر، 2019، ص ص125-126.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

للتوازن بين استخدام الديون وحقوق المساهمين في تمويل أنشطة البنك، وتحسب من خلال العلاقة:

$$\frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الأصول}} = \text{نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول}$$

2.2. نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الودائع: تُعبر عن النسبة المئوية لحقوق الملكية في البنك مقارنة بإجمالي الودائع التي يحتفظ بها البنك. هذه النسبة توفر فكرة عن مدى استقلال البنك المالي وقدرته على توفير السيولة وتغطية التزاماته المستقبلية باستخدام أمواله الخاصة. زيادة هذه النسبة تزيد من ثقة المودعين في البنك، حيث يُعتبر ارتفاعها مؤشراً إيجابياً على قدرة البنك على التعامل مع المخاطر المالية وتلبية الالتزامات. وتحسب من خلال العلاقة:

$$\frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{مجموع الودائع}} = \text{نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الودائع}$$

المطلب الثالث: الأطراف المستفيدة ومراحل تقييم الأداء المالي.

تقييم الأداء المالي يلعب دوراً مهماً في تحسين الكفاءة المالية وجذب الاستثمارات الضرورية لتحقيق النمو والتطور المستقبلي، ويؤثر بشكل إيجابي على مجموعة متنوعة من الأطراف المستفيدة.

الفرع الأول: الأطراف المستفيدة من تقييم الأداء المالي:

هناك العديد من الأطراف الذين يقومون أو يطلبون تقييم الأداء المالي وذلك لاستعماله في أغراض مختلفة ولاتخاذ قرارات مختلفة مبنية على تلك المعلومات، ومن هذه الأطراف نذكر ما يلي:¹

1. إدارة المؤسسة: تقدير فعالية إدارة المؤسسة يعكس استعدادها لأداء واجباتها وتحقيق أهداف المالكين والمساهمين. يتضمن هذا التقييم النظر في معايير متعددة مثل الربحية والعائد على الاستثمار والتحليل المتكامل للوضع الحالي والمستقبلي. كما يُعتبر تحديد وضع المؤسسة المالي بالمقارنة مع منافسيها جزءاً أساسياً من هذا العمل، مع التركيز على فهم مدى نجاحها في تحقيق الربحية وتحسين السيولة، بالإضافة إلى تحديد المشاكل الحالية التي قد تؤثر على الأداء.

¹ زوليخة بلعطار، آثار إدراج الشركات في البورصة على أدائها المالي، مذكورة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2015، ص83.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

2. المساهمون: تركز مهام المساهمين على تقييم كفاءة عمليات الشركة وربحيتها والوضع المالي لها. يعتمدون على المعلومات المالية لتحديد توزيعات الأرباح الحالية والمستقبلية، ويأخذون في الاعتبار توجهات أسعار الأسهم لاتخاذ قرارات استثمارية.
3. الدائنون: يوجه الدائنون اهتمامهم نحو تقييم الأصول الثابتة والربحية وقدرة المؤسسة على تغطية فوائد القروض. ينظرون إلى عوامل مثل رأس المال العامل والسيولة والمركز النقدي لتقييم المخاطر والتوقعات.
4. الموردون: تتوقع الموردون الاستقرار المالي لعملائهم قبل تحديد شروط البيع والأجال، ويستندون على المعلومات التي تقدمها المؤسسة لضمان سلامة الدفعات والتزامات السداد.¹
5. العملاء: يسعى العملاء إلى الحصول على شروط دفع تتناسب مع احتياجاتهم، ويعتمدون على معلومات الموردون لاتخاذ قرارات الشراء والتعامل المستقبلية.
6. الدولة: تستخدم السلطات الحكومية مؤشرات الأداء المالي في مراقبة الأسعار وتحصيل الضرائب، وتطبيق السياسات الاقتصادية والمالية لضمان استقرار السوق وتحقيق التوازن الاقتصادي. تعتبر هذه المعلومات أيضاً أساسية لإعداد الخطط التنموية وتوجيه السياسات الاقتصادية المستقبلية.

الفرع الثاني: مراحل تقييم الأداء المالي:

- قد يكون تحديد مراحل واضحة لتقييم الأداء أمر صعب، لكن مختلف المفكرين اجتمعوا على المراحل التالية:²
1. جمع البيانات والمعلومات الإحصائية: يعد جمع البيانات والمعلومات الإحصائية الخطوة الأولى والحاسمة في عملية تقييم أداء المؤسسة. تتضمن هذه العملية استخراج البيانات المالية والتشغيلية من مصادر متعددة مثل القوائم المالية، والتقارير الداخلية، وقوائم الرواتب، والمعلومات التاريخية للفترة السابقة.
 2. تحليل ودراسة البيانات والمعلومات الإحصائية المتعلقة بالنشاط: يتطلب تقييم الأداء تحليلاً دقيقاً للبيانات المجمعة والمعلومات المتاحة. يتم تقييم صحة البيانات وتحليل الاتجاهات والمتغيرات الرئيسية التي تؤثر على أداء المؤسسة. يستخدم المحللون الأساليب الإحصائية والمالية المتقدمة لتفسير النتائج وتحديد العوامل المؤثرة.
 3. إجراء عملية التقييم: يتم تطبيق المعايير والمؤشرات المعتمدة لتقييم أداء المؤسسة. يشمل ذلك تقييم الربحية، والكفاءة التشغيلية، وإدارة رأس المال، وأداء الأسهم، وأي معايير أخرى تناسب نشاط المؤسسة.³

¹ أيمن فريد، استخدام أدوات التحليل المالي لتنبؤ بالفشل المالي، مذكرة ماجستير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013، ص24.

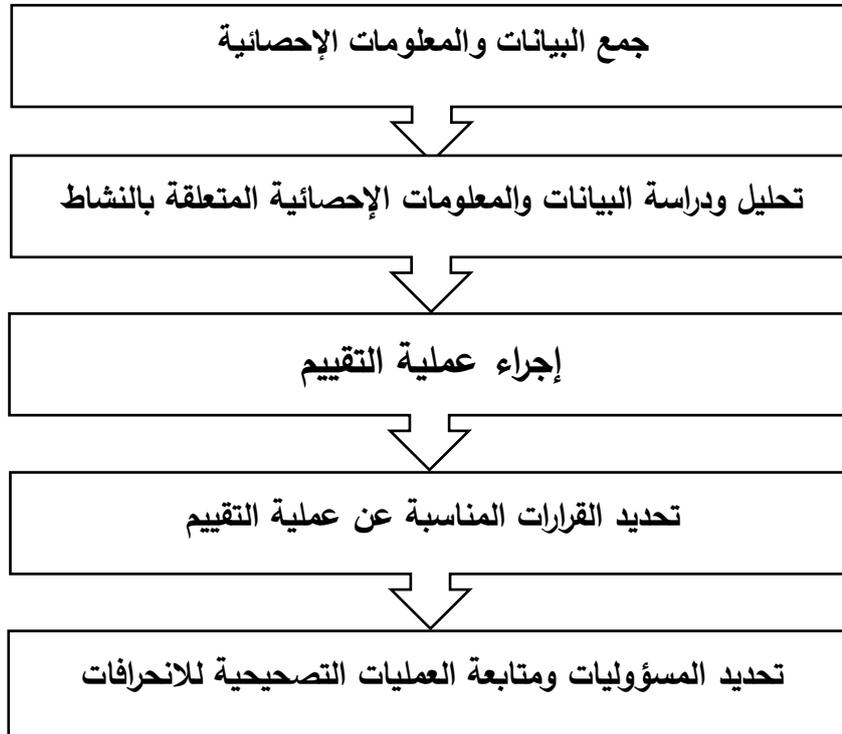
² فؤاد مجد الكرخي، تقييم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج، عمان، 2005، ص39.

³ بلال معوج، دور التحليل المالي بالمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة "ROUIBA NCA"-، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2016، ص66.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

4. تحديد القرارات المناسبة عن عملية التقييم (تحديد الانحرافات): يتم تحديد الانحرافات بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف، وتحليل الأسباب وراء هذه الانحرافات. يساعد ذلك في تحديد الاتجاهات الرئيسية وتحديد الفرص لتحسين الأداء المستقبلي.
5. تحديد المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية للانحرافات: يتم وضع خطة عمل لتصحيح الانحرافات وتحسين الأداء، وتعيين المسؤوليات والمواعيد النهائية لتنفيذ هذه الخطة. يجب مراقبة تقدم التنفيذ بانتظام واتخاذ التدابير اللازمة لضمان تحقيق الأهداف المحددة.

الشكل رقم 02: خطوات التقييم المالي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاستعانة بما ذكر سابقاً.

الفصل الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك.

خلاصة الفصل:

يعتبر اعتماد قياس وتقييم الأداء المالي من قبل البنوك أداة أساسية تمكنها من تحديد الأخطاء والانحرافات، كما تتيح للمتعاملين والمستثمرين فهماً شاملاً للأعمال التي يقوم بها البنك، والنتائج التي يحققها، وتطور نشاطه. هذا التقييم يفتح المجال للبنك للبحث عن أفضل الطرق لمعالجة الاختلالات، بالإضافة إلى رسم سياسات ملائمة لرفع وتحسين مستوى الأداء. في غياب هذا التقييم، خاصة في ظل التطورات والظروف الاقتصادية المتقلبة والأزمات، يصبح البنك عرضة للأخطاء التي قد تؤدي إلى إفلاسه.

في هذا الفصل، قمنا بتحديد مفهوم تقييم الأداء وأهميته بالنسبة للبنوك، واستعرضنا الأدوات المستخدمة في عملية تقييم الأداء المالي. كما قدمنا أهم المؤشرات المستخدمة في هذه العملية، مثل مؤشرات الأداء المتعلقة بالسيولة ومؤشرات الربحية وغيرها.

بذلك، يظهر هذا الفصل كيف أن اعتماد نظام فعال لتقييم الأداء المالي يساعد البنوك على تحقيق أداء مالي متميز، مما يعزز من استقرارها وقدرتها على مواجهة التحديات الاقتصادية بنجاح.

الفصل الثالث:

الصيرفة الإلكترونية كاستراتيجية لتعزيز الأداء المالي في
بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تمهيد:

يفرض اقتصاد السوق على كل البنوك تحديات ومواجهات من أجل ضمان مكانتهم فيه. لقد سعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مواكبة هذه التطورات والعصرنة لضمان مكانتهم الرائدة في السوق المصرفية الجزائرية، من خلال تطوير مجالات خدمته، وإدخال الصيرفة الإلكترونية في جميع تعاملاته سعياً إلى تحسين أدائه المالي، حيث تعد البطاقات الإلكترونية، والصراف الآلي من النقاط الأولى التي تناولها البنك. ومن بعدها سعى لإدخال طرق جديدة كالمقاصة الإلكترونية، لقي موقع البنك وخدمة بدر SMS رواجاً مقبولاً وحتى يعتبر جيداً لا سيما في مدة الحجر الصحي وما يليها.

نظراً لأهمية هذا الموضوع واتساع نطاقه، وبعد الانتهاء من الجانب النظري، كان من الضروري ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي العملي. لتحقيق هذا الربط، تم الاعتماد على تحليل بعض المؤشرات المالية الخاصة بالبنك، بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع مشرف مصلحة المعاملات.

وانطلاقاً من ذلك، تم تقسيم هذا الفصل وفقاً لما يلي:

المبحث الأول: بطاقة فنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

المبحث الثاني: لمحة تاريخية عن الوكالة المستقبلية (وكالة عبان رمضان -462-).

المبحث الثالث: واقع الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في ظل تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الأول: بطاقة فنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

في هذا المبحث، سنلقي نظرة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث سنقوم بتوضيح نشأته وتطوره عبر الزمن، بالإضافة إلى تعريفنا بدوره، كما سنسلط الضوء على أهم أهدافه ومهامه.

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية تقدما ملحوظا منذ إنشائه، حيث ازدادت شبكته من الوكالات وتتنوعت الخدمات التي يقدمها، بالإضافة إلى اعتماده على التكنولوجيا الحديثة مثل الصيرفة الإلكترونية في تسهيل العمليات المصرفية وتلبية احتياجات العملاء بفاعلية أكبر.

1. نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

أسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفقاً لمرسوم رقم 82/106 في 13 مارس 1982، ويُعتبر مؤسسة مالية وطنية تتبع القطاع العمومي. خلال عملية التسوية الاقتصادية في عام 1988، تم تعديل واكتمال نظام البنك بموجب القانون 88/01، الذي نوّه بشكل نهائي بنظام البنك وحدد طرق العمل وإجراءات التحويل. تم تحويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى شركة ذات أسهم، وتم تسجيل هذا التحويل في عقد أصلي بتاريخ 19 فبراير 1989، بواسطة مكتب التوثيق للسيد ميندسان موثق بالجزائر العاصمة.

يهدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تنمية القطاع الفلاحي ورفع مستوى العالم الريفي. بدأ البنك مشواره مع 140 وكالة كانت تابعة للبنك الوطني الجزائري، واليوم يضم 35 مديرية و200 وكالة موزعة على الصعيد الوطني. يعمل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية حوالي 7000 عامل بين إطارات وموظفين، مما يُظهر كثافة شبكته وأهمية تشكيلته البشرية.

حصل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تصنيف من قبل مجلس قاموس البنك في طبعة 2001، حيث احتل المرتبة الأولى في تصنيف البنوك التجارية. كما يُمثل البنك المركز 668 في التصنيف العالمي بين 4100 بنك مصنف.

2. التطور التاريخي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل حتى وصل إلى ما هو عليه الآن، ومن أبرز تلك

المراحل نجد: ¹

○ من 1982 إلى 1990: خلال هذه السنوات، كان البنك يركز على تعزيز وجوده في المناطق الريفية من خلال فتح العديد من الوكالات في تلك المناطق. وبمرور الزمن، نجح البنك في بناء سمعة طيبة وتحقيق كفاءة عالية في تمويل القطاع الزراعي وصناعة الأغذية والصناعات الميكانيكية ذات الصبغة الفلاحية. يبدو أن هذا الاختصاص كان محددًا في إطار الاقتصاد المخطط، حيث كان من المعتاد أن يتخصص كل بنك عمومي في أحد القطاعات الحيوية العامة، ولكن فيما بعد تم إعادة صياغة هذا الإطار.

○ من 1991 إلى 1999: شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية تطورًا كبيرًا في نطاق عمله بفضل صدور قانون 90/10 الذي أنهى فترة تخصص البنوك. قام البنك بتوسيع نطاق أنشطته ليشمل مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي، خاصة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة، مع الحفاظ على اهتمامه بالقطاع الفلاحي وتطبيق التكنولوجيا في أعماله، في عام 1991، بدأ البنك في استخدام تكنولوجيا الإعلام الآلي وتطبيق نظام SWIFT لتسهيل عمليات التجارة الخارجية. وفي عام 1992، تم تطوير برمجيات (sybu² progiciel) لتنفيذ العمليات المصرفية المختلفة، بما في ذلك إدارة القروض وصندوق الودائع والتحقق عن بعد من حسابات العملاء، مما سمح بإدخال الإعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية وتطبيق مخطط حسابات جديد على مستوى الوكالات. في عام 1993، تم استكمال عملية إدخال الإعلام الآلي في جميع العمليات البنكية، بينما في عام 1994، تم تشغيل بطاقة السحب والتسديد BADR. وفي عام 1996، تم إدخال عملية الفحص السلبي (Télétraitement) وفحص إنجاز العمليات البنكية عن بُعد، وفي عام 1998، تم تشغيل بطاقة السحب بين البنوك. فيما يخص العام 2000، أصبح من الضروري أن تتدخل البنوك العمومية بشكل فعال لتعزيز الاستثمارات وتجديد نفسها في مجال الاستثمار، مع مواكبة نشاطاتها ومردوديتها مع قواعد اقتصاد السوق.

○ في سنة 2003 إلى 2009: تطور كبير في مجال منح القروض، بالإضافة إلى سرعة وسهولة القيام بالعمليات مع زبائن عن طريق الإعلام الآلي وإدخال النظم وبرمجيات خاصة ملك للبنك.

ويعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية أول بنك جزائري يطبق مبدأ البنك الجالس مع خدمات مشخصة، وقام بإدخال كامل للإعلام الآلي بفضل برمجيات خاصة Progiel وهي ملك للبنك ومصممة من طرف

¹ معلومات من البنك.

² Sybu: système bancaire universel (النظام المحاسبي المعتمد في الوكالة لتسجيل العمليات البنكية)

مهندس المؤسسة، إضافة إلى قيامه بالعمليات البنكية في وقت قصير وعن بعد، ويقوم بترتيب القروض الوثائقية في زمن قياسي لا يتجاوز 24 ساعة، كما يمكن زبائنه من فحص حساباتهم الشخصية عن بعد.

المطلب الثاني: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.

هو مؤسسة مالية وطنية تنتمي إلى القطاع العمومي وظيفته الرئيسية هي جمع الفائض المالي عن حاجة الجمهور وإقراض الآخرين الذين هم في حاجة إليه (أصحاب العجز المالي)، وينص نشاطه على تنمية القطاع الفلاحي.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو مؤسسة مالية وطنية تأسست بموجب المرسوم الرئاسي رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982، صدر في الجريدة الرسمية رقم 11 المؤرخة في 16 مارس 1982، ذات رأس مال قدره 33000000000 دج، حددت مدة حياتها 99 سنة منذ تسجيلها في السجل التجاري، مقرها الاجتماعي الرئيسي بالجزائر العاصمة 17 شارع العقيد عميروش، وله عدة فروع عبر كامل التراب الوطني حوالي 33 فرعا جمهوريا، وبإمكانه فتح وكالات أخرى عن طريق مجلس الإدارة. حاليا يملك 300 وكالة ونظر للطاقات الكبيرة وخاصة المتعلقة بمواد الفلاحة والصيد البحري، وجب استغلاله من أجل تغطية الحاجة الوطنية من المنتجات الغذائية كون الفلاحة تكتسي أهمية كبيرة تنميتها شرط أساسي لرفع مستوى الاقتصاد الوطني، ويبقى تطويرها من أولويات الدولة.

المطلب الثالث: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعمل على تحقيق أهدافه في مختلف القطاعات من خلال تحديد مهام متنوعة تعزز هذا القطاع الحيوي وتدعم تطوره.¹

1. أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

إن أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية تنحصر فيما يلي:

- ضمان استمرارية حصته في السوق والتكيف مع التغيرات البيئية والاقتصادية.
- جلب الزبائن لتحقيق أكبر ربح ممكن.
- تطوير جودة الخدمة والعلاقات مع الزبائن.

¹ معلومات من البنك.

- العمل على توسيع شبكته لتلبية كل المتطلبات عبر التراب الوطني.
- شهود نمو سريع وتبدل جذري في هيكله هذه المرحلة الانتقالية.
- توسيع استخدام التكنولوجيا الحديثة، بما في ذلك تعزيز الإعلام الآلي واستخدام كل الوسائل التكنولوجية الحديثة.

2. مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يمكن تلخيص أهم مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية في النقاط التالية:

- وضع الإمكانيات المالية الممنوحة من قبل الدولة الجزائرية لتدعيم وتنمية القطاع الفلاحي، الري، الصيد، والنشاطات الحرفية.
- تقديم الدعم المالي اللازم للأنشطة المتعلقة بالمؤسسات الخاصة التي تسهم في تنمية العالم الريفي، مثل دعم الأطباء، الصيادلة، أطباء الأسنان، البيطريين، الحرفيين في الصناعات التقليدية، والتجار المحليين.
- تطوير دور الوسيط الفني واعتباره جزءاً أساسياً من استراتيجية التخطيط المالي للمشاريع الفلاحية على مختلف مستويات التنمية الاقتصادية.
- تشمل مهام البنك القيام بهذه العمليات:
 - ✓ تقديم القروض طويلة ومتوسطة الأجل للمساهمة في دعم المشاريع الزراعية.
 - ✓ معالجة جميع الأدوات المصرفية مثل القروض والصرف والخزينة.
 - ✓ التعامل مع مؤسسات القروض الأخرى لتوفير التمويل المناسب.
 - ✓ تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية لتعزيز النشاط التجاري وتعزيز الصادرات والواردات.

المبحث الثاني: لمحة تاريخية عن الوكالة المستقبلية (وكالة عبان رمضان -462-).

في إطار توسع نشاطات بنك الفلاحة والتنمية الريفية ونظرا لحجم الحاجات والطلبات ذات الطابع الفلاحي والاستثماري خاصة، فيما يخص ولاية البويرة جاء قرار إنشاء وتأسيس وكالة عبان رمضان -462-، التي تسخر مختلف مصالحها للقيام بمهامها وتحقيق أهدافها.

المطلب الأول: التعريف بوكالة عبان رمضان -462-:

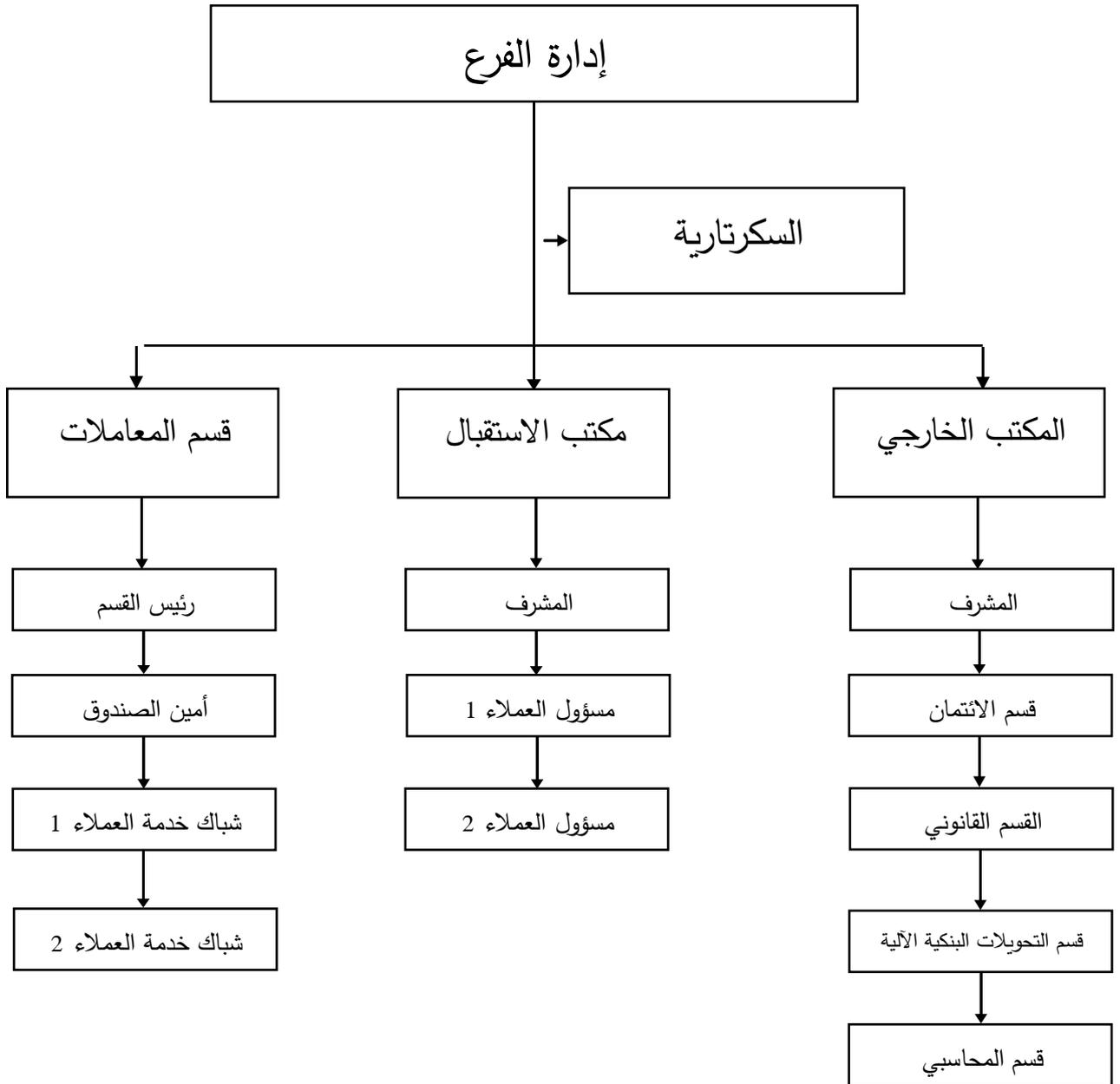
أنشاء الوكالة -462-، في تاريخ 1999/02/02، وتعتبر خلية من الخلايا القاعدية البنكية للمؤسسة النقدية بنك الفلاحة والتنمية الريفية عامة، وتدخل ضمن الهيكل القاعدية لهذه الأخيرة تحت ما يسمى ب: الوكالات المحلية للاستغلال Agence Locales D'exploitation، والتي تعتبر الوصلة المباشرة مع الزبائن. وكما ذكرنا من قبل، تأسست وكالة عبان رمضان ذات المؤشر البنكي -462-، بتاريخ 1999/02/02، وفتحت أبوابها تحت إدارة مديرها السيد: "لونيس محمد"، بحضور إدارات سامية من بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالجزائر، جاء تنصيب هذه الوكالة، كخلية عملياتية اقاعدية، من أجل دعم نشاط الوكالة المركزية لولاية البويرة -458-، التي تكاثرت عليها طلبات الزبائن حيث استدعى الأمر إنشاء وكالة جديدة تابعة لها، لتدعم نشاطها ومسارها، ب12 موظفا، يمارسون مختلف النشاطات البنكية من عمليات الشباك، الصندوق، والمحفظة البنكية، وكذلك مصلحة القروض وكذا فتح الحسابات البنكية. نظرا لكون مردودية الوكالة ذات منسوب ملحوظ، فهي بذلك تعتبر إحدى أهم الوكالات البنكية بولاية البويرة، التي تحقق موارد مرتفعة، وبسمعة نشاط مشرفة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة عبان رمضان -462-:

تتكون وكالة عباد رمضان من عدد من المصالح المختلفة التي سنحاول تلخيصها في المخطط

التالي:

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة عبان رمضان البويرة-



المصدر: الملحق رقم 01.

المطلب الثالث: مختلف مصالح وكالة عبان رمضان -462-.

تتفرع وكالة عبان رمضان -462-، على هيكلها التنظيمي على نحو يوزع المهام وفقا لطبيعة كل مصلحة وتتمثل مصالح الوكالة في:

1. إدارة الفرع: تعتبر أهم المصالح على مستوى الوكالة، حيث تشرف على كل المصالح الموجودة ويترأسها المدير الذي يتولى مجموعة من المهام:

- فحص حالة المستخدمين الانضباطية.
- استقبال الزبائن (مختلف المتعاملين مع البنك) إذا كانوا في حاجة إليه.
- يقوم بتنسيق مع مختلف الوكالات والفروع الأخرى، سواء تعلق الأمر بالوكالات التابعة للبنك أو مختلف البنوك بهدف ضمان التسيير الفعال والحسن للوكالة.

2. مصلحة العمليات الخارجية: وتتكون من:

1.2. قسم الائتمانية: تعتبر هذه المصلحة كأداة طلب العملاء، حيث تقوم بتقديم الائتمان لفائدة الزبون فقد يكون طويل أو قصير المدى، وقبل تقديم القرض من طرف البنك ستقوم المصلحة بدراسة ملف العميل من حيث استيفائه للشروط القانونية للاستفادة من القرض حسب المجال الذي تستخدمه من أجله - على سبيل المثال - قروض تجارية، قروض الاستهلاك، وقروض الاستغلال.

2.2. القسم القانوني: إن مهام صاحب هذه المصلحة كثيرة ومتعددة وذلك قصد ضمان التعامل في إطار قانوني سليم بين الزبون والوكالة ومن مهامه نذكر:

- التعامل مع حالات ضياع الشيك للزبون لدى الوكالة.
 - حالات عدم تسديد زبائن الوكالة مستحقاتهم تجاه مصلحة الضمان الاجتماعي.
 - يكون مسؤول عن الضمانات أي تلك التي يقدمها الزبون من أجل أخذ قرض من الوكالة مثلا رهن ملك معين وضمنه مقابل القرض.
 - التعامل مع حالات عدم تسديد الزبون لمستحقات مصلحة الزبائن.
 - التعامل مع وريثة الزبون إذا كان له حساب في الوكالة عند وفاته.
- 3.2. قسم المحاسبة: يشرف عليها موظف حيث يقوم بمراقبة ومتابعة كل العمليات المحاسبية التي تتم كل يوم، ويقوم بإجراء تصحيحات وتعديلات عليها قبل إرسالها إلى الفرع.

4.2. قسم التحويلات الخارجية: تتولى هذه المصلحة مجموعة من المهام الرئيسية، من بينها:

- توفير خدمات الصرف الأجنبي، بيع وشراء العملات الأجنبية لتلبية احتياجات العملاء التجارية والشخصية.
- إدارة التحويلات الشخصية، معالجة التحويلات الشخصية للعملاء الذين يرغبون في إرسال الأموال أو تلقيها من الخارج.
- تنفيذ التحويلات المالية الدولية، تحويل الأموال من الحسابات المحلية إلى الحسابات الأجنبية، والعكس.

- معالجة مدفوعات التجارة الدولية، تسهيل عمليات الدفع المتعلقة بالتجارة الدولية، بما في ذلك الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان.
3. مصلحة المعاملات: تتكون من:

1.3 أمين الصندوق: يعتبر أمين صندوق الشخصي الذي له مصلحة خاصة على مستوى الوكالة حيث يقوم ب:

- سحب النقود من الزبائن.

- دفع النقود إلى الزبائن.

2.3 الشباك: المسؤول عن الشباك يعتبر أول شخص مسؤول عن استقبال الزبائن والتعامل معهم حيث تنحصر مهامه في:

- يقوم بإخبار العملاء بالمعلومات اللازمة التي يحتاجونها.

- مراقبة الصكوك المقدمة من طرف الزبائن بصفة دقيقة من حيث مطابقتها مع الشروط القانونية ثم يضع الختم عليها ويرسلها إلى أمين الصندوق.

4. مكتب الاستقبال: تتضمن ما يلي:

- مكلف بالزبائن (أفراد).

- مكلف بالزبائن (المؤسسات).

المبحث الثالث: واقع الأداء المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في ظل تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

سنحاول إبراز أهم العمليات المصرفية التقليدية والحديثة على حد سواء، ثم نحلل الأداء المالي للبنك بالاستعانة ببعض المعلومات التي حصلنا عليها خلال فترة التبرص.

المطلب الأول: العمليات المصرفية التقليدية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة عبان رمضان -462-).

من وسائل الصيرفة التقليدية الأكثر استعمالا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR نجد:

1. أمر لتحويل: عملية التحويل المالي هي عملية مالية تستخدم لنقل الأموال من حساب مصرفي إلى حساب آخر، سواء كانا في نفس البنك أو بنوك مختلفة. يتم تحديد تفاصيل العملية من خلال تعبئة استمارة تحويل مالي، والتي تحتوي على معلومات المستفيد مثل اسمه، ورقم حسابه المصرفي، بالإضافة إلى المبلغ المراد تحويله.

2. سند لأمر: يستخدم في عملية التحويل المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وتعد وثيقة رسمية تحتوي على تفاصيل العملية المالية المراد تنفيذها مثل المبلغ المحول، تاريخ الأمر، معلومات الحساب للأمر، وحساب المستلم. عناصر السند لأمر عادة ما تتضمن:

- ✓ المبلغ المستحق، القيمة المالية التي يتعهد المدين بدفعها.
- ✓ المستفيد، الشخص الذي يحق له استلام المبلغ المستحق.
- ✓ المدين، الشخص الذي يتعهد بدفع المبلغ المحدد.
- ✓ تاريخ الاستحقاق، التاريخ الذي يتم فيه استحقاق المبلغ المدفوع.

تختلف السندات لأمر عن الكمبيالات في أن السندات لأمر عادة ما تحمل توقيع المدينة فقط ولا تحتاج إلى توقيع المستفيد لتكون سارية المفعول، عادة ما تستخدم هذه الأداة في المعاملات المالية والقروض الشخصية حيث يسمح بتوثيق التزام مالي وفقا لشروط محددة بين الطرفين.

3. الكمبيالة: تعد وثيقة مالية تستخدم لتأكيد التزام المدين بدفع مبلغ مالي محدد للمستفيد في تاريخ المحدد، كما أنها تستخدم كأداة لتسهيل عملية التحصيل والدفع على الأطراف المعنية. تحتوي الكمبيالة على المعلومات التالية:

- ✓ اسم المستفيد أو المستفيدين، الشخص أو المؤسسة التي تتلقى المبلغ المدفوع.

- ✓ المبلغ المدفوع، القيمة المالية التي يجب دفعها من قبل المدين.
- ✓ تاريخ السداد، الموعد المحدد لدفع المبلغ المالي.
- ✓ مكان الدفع، العنوان والمكان التي يجب دفع المبلغ فيه.
- ✓ توقيع المدين، التعهد الرسمي بدفع المبلغ المالي في الموعد المحدد.

4. الشيك: هو وثيقة مالية تستخدم لتحويل المبالغ المالية من حساب إلى آخر، وهي أداة دفع شائعة ومعتمد بها قانونيا تستخدم في العمليات التحصيل والسداد، ويحتوي الشيك على المعلومات التالية:

- ✓ اسم المستفيد أو المستفيدين.
- ✓ المبلغ بالأرقام والحروف.
- ✓ تاريخ صرف.
- ✓ توقيع المسدد.
- ✓ بيان الشيك، يتضمن اسم البنك ورمزه والفرع الخاص بإصدار الشيك.

المطلب الثاني: العمليات المصرفية الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة

عبان رمضان -462-).

1. البطاقات: يوجد عدة بطاقات يوفرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهي:

1.1. الحسابات البنكية للموظفين "200": ويتكون من نوعين من البطاقات وهي كالتالي:



1.1.1. بطاقة CIB CLASSIQUE: وهي بطاقة سحب ودفع

خاصة بالأجراء والموظفين أصحاب الدخل الأقل من

100000,00 دينار جزائري، صالحة فقط للتعامل في

الجزائر، تعطى مجانا لمتعامل البنك وسقف السحب فيها

هو 50000,00 دينار جزائري.

2.1.1. بطاقة CIB Gold: هي بطاقة تعطى مجانا لمتعملي البنك أصحاب الدخل المرتفعة (أكثر من

100000,00 دينار جزائري، صالحة في الجزائر فقط وسقف السحب فيها يكون 100000,00 دينار

جزائري.

2.1. الحساب البنكي لتجار والفلاحين "300": ويشمل صنفين من البطاقات المتاحة لهذا نوع من

الزبائن وهما: _



1.2.1. بطاقة CACL: هي بطاقة سحب دفع مدفوعة لا تعطى مجاناً مخصصة لتجار والفلاحين المتعاملين مع البنك، سقف السحب فيها يكون 100000,00 دينار جزائري، والدفع يكون 200000,00 دينار جزائري، صالحة في الجزائر فقط.



2.2.1. بطاقة CAGD: هي بطاقة سحب ودفع إلكتروني مدفوعة يصدرها البنك لزيائته من التجار والفلاحين، تمكن الزبون من سحب 100000,00 دينار جزائري، ودفع 300000,00 دينار جزائري.

3.1. حساب العملة الصعبة (الأورو) "201":



1.3.1. بطاقة MasterCard CLASSIQUE: هي بطاقة سحب ودفع دولة خاصة بالعملة الصعبة صالحة على مدار ساعات اليوم وأيام الأسبوع للأشخاص الطبيعيين من جنسية جزائرية أو الأجانب بحساب عملة الأورو وحساب عملة الدينار، متاحة للمقيمين وغير المقيمين، تسمح بدفع 2500,00 يورو، وسحب 800 يورو. تسمح لحاملها ب:¹

✓ السحب من أجهزة الصراف الآلي.

✓ شراء السلع والخدمات من الخارج.

✓ الشراء على الإنترنت.

✓ قابلة لتجديد -تلقائياً- كل سنتين (إلا في حالة إلغاء العميل للعقد).

في حالة السحب يأخذ البنك 2.5% من قيمة المعاملة +2 يورو لكل معاملة تحول لدينار.

في حالة السحب يأخذ البنك 2.5% من قيمة المعاملة محولة لدينار.



2.3.1. MasterCard TITANIUM: هي نوع من بطاقات الائتمان المميزة التي يقدمها البنك لعملائه الحصريين أو ذوات الدخل العالي، بطاقة سحب ودفع دولية تمكن صاحبها من سحب 1000,00 يورو ودفع 5000,00 دينار، كما تمنح للعميل نفس امتيازات البطاقة الكلاسيكية إضافة إلى:²

✓ الحماية للسفر: تأمين وحماية موسعة لسفر بما في ذلك تأمين الرحلات، تأجيل الرحلات،

وتأمين على سيارات الإيجارية...

1 الملحق رقم 02.

2 الملحق رقم 02.

✓ الخدمات الفاخرة: توفر خدمة عملاء مخصصة لحاملي البطاقة بالإضافة إلى وصول محسن إلى فرص الحجز والترفيه وفعاليات ثقافية.

✓ الوصول إلى صالات الانتظار في المطارات حول العالم مما يوفر لهم تجربة سفر مريحة ومميزة.

✓ مكافآت ومزايا إضافية: تتضمن نقاط مكافآت سخية أو خصومات على السفر أو المشتريات أو الترفيه.

بإضافة إلى ذلك تتضمن رسوم سنوية مرتفعة وصارمة للحصول عليها مما يجعلها بشكل أساسي للأفراد ذوي الدخل العادي أو العملاء رئيسيين للبنك.

2. خدمة BADR SMS: هي عبارة عن رسالة نصية قصيرة تصل إلى هاتف العميل تخبره حول كل عملية سحب أو إيداع تمت في حساب العميل، يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية هذه الخدمة لعملائه عن طريق تقديم طلب ورقم الهاتف، بعد الموافق على الطلب يحصل العميل على الخدمة لتسهيل معرفة كل تغيرات في رصيده.

3. خدمة BADR net: إن جل البنوك الجزائرية لها موقع على شبكة الإنترنت، وموقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو <https://badrbank.dz> يمكن للعميل من خلاله على معرفة مختلف الخدمات التي يقدمها البنك

والبطاقات التي يقدمها ومختلف عروض القروض والاستثمارات بينما يوفر للعملاء الحاصلين على حساب في الموقع القدرة على الاطلاع على رصيد حساب العميل واستخراج رصيد العمليات البنكية وكذا تسديد الفواتير ومراقبة حركة الحساب.

4. الصراف الآلي: هو جهاز آلي يقدم خدمات مالية متنوعة، متوفر في مكان بالبنك يسهل الوصول إليه من طرف الزبائن (خارج البنك)، يشمل الصراف الآلي عدة وظائف وهي:

✓ سحب النقود: يمكن للمستخدمين استعماله لسحب النقود من حساباتهم المصرفية باستخدام بطاقة الصراف الآلي.

✓ تحويل الأموال: يتيح لمستخدميه تحويل أموالهم من حساباتهم إلى حسابات أخرى.

✓ استعلام عن الرصيد: يمكن للمستخدمين استعمال الصراف الآلي لتأكد من رصيدهم المتبقي في الحساب.

يعتمد عمل الصراف الآلي على التواصل بين الجهاز والبنك المصدر للبطاقة عبر شبكة آمنة، ويتم ذلك عادة عن طريق إدخال بطاقة الصراف الآلي وإدخال الرمز السري (pin) لتتحقق من الهوية، بعد ذلك يتم تقديم الخيارات المختلفة للمستخدم لاختيار العملية المرغوبة.

1. نظام المقاصة الإلكتروني: هي عملية تبادل الأموال والمعاملات المالية بين الأطراف باستخدام أنظمة وتقنيات إلكترونية. تتمثل أهمية المقاصة الإلكترونية في تيسير تحويل الأموال وتبادل الدفعات بشكل فوري وآمن عبر الإنترنت والشبكات الإلكترونية، تتضمن عمليات المقاصة الإلكترونية عدة جوانب:
- ✓ تحويل الأموال الداخلية: يمكن للعملاء تحويل الأموال بين حساباتهم في نفس البنك أو بين البنوك المختلفة داخل البلد عبر الأنظمة الإلكترونية المركزية.
 - ✓ تحويل الأموال الدولية: يمكن تبسيط عمليات تحويل الأموال بين البلدان المختلفة باستخدام المقاصة الإلكترونية للتحويلات الدولية، مما يقلل من التكاليف والوقت المستغرق.
 - ✓ الدفع الإلكتروني: تتيح المقاصة الإلكترونية للأفراد والشركات إمكانية دفع الفواتير والمدفوعات عبر الإنترنت بشكل آمن وموثوق.
- التحويلات بين البنوك: تمكن البنوك من تبادل الأموال بشكل فوري ومباشر بين بعضها البعض من خلال أنظمة المقاصة الإلكترونية، مما يسهل إدارة السيولة وتحقيق التوازن المالي بين البنوك.

المطلب الثالث: الثالث: تحليل استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة عبان رمضان -462-).

1. عرض نتائج المقابلة:

أجرينا مقابلة مغلقة مع السيد رئيس مصلحة المعاملات وذلك بطرح 15 سؤال وكانت إجاباته كالتالي:

الجدول رقم 01: تفرغ أجوبة المقابلة.

التعليق	لا	نعم	الأسئلة
أكد المبحوث على مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تحسين وتطوير الخدمات وجودتها وبالتالي تحسين الأداء المالي.		X	هل تعتقد أن الصيرفة الإلكترونية ساهمت في تحسين أداء البنك؟
صرح المبحوث أن زيادة العمل بالصيرفة الإلكترونية أدى إلى زيادة المتعاملين ومنه زيادة الإيداعات.		X	هل لاحظت زيادة في الإيداعات البنكية بعد تبني الصيرفة الإلكترونية؟

الفصل الثالث: الصيرفة الإلكترونية كاستراتيجية لتعزيز الأداء المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

هل تعتبر الصيرفة الإلكترونية مكلفة من حيث التطبيق؟	X	بالموازنة مع الصيرفة التقليدية فإن الصيرفة الإلكترونية لا تعتبر مكلفة.
هل تمت ملاحظة تراجع في السرعة والكفاءة بعد تبني الصيرفة الإلكترونية؟	X	على العكس يلي أكد المبحوث زيادة السرعة والكفاءة بعد تطبيق نظام الصيرفة.
هل يوجد تأثير الصيرفة الإلكترونية على معدل العمولات ورسوم الصيرفة المحصلة؟	X	حيث أن أي منتج جديد يتم استعماله في البنك يكون تأثيره إيجابيا على العمولات والرسوم المحصلة
هل لاحظت إقبال العملاء على استخدام خدمات البنك عبر الإنترنت بعد إنشائه؟	X	يعتبر الجيل الحالي مساندا للتطور التكنولوجي وكل ما يترتب عنه من عمليات وأنظمة.
هل يوجد تحليل لتأثير الصيرفة الإلكترونية على الالتزامات المالية للبنك؟	X	لم يسجل أي تأثير من طرف الصيرفة الإلكترونية على التزامات المالية للبنك بطريقة سلبية.
هل ارتفع معدل رضى العملاء بعد تبني الصيرفة الإلكترونية؟	X	لقد حظيت الصيرفة الإلكترونية بالقبول العام من طرف العملاء وزيادة رضاهم بعد العمل بها وتطبيقها خاصة في مدة الحجر الصحي.
هل ساهمت الصيرفة الإلكترونية في زيادة نسبة الابتكار والتطور؟	X	كون أن الصيرفة الإلكترونية تعتمد كليا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد ساهمت في زيادة تطوير والابتكار في البنك.
هل حدت الصيرفة الإلكترونية من مستوى التفاعل مع العملاء وتوفير خدمات مخصصة؟	X	لم تشكل الصيرفة الإلكترونية عائقا على التعامل مع العملاء وخدماتهم بل كانت فرصة لتعرف على البنك وخدماته عن قرب ومعرفة تفاصيل كل عملية كل ذلك يتم عن بعد بواسطة الإنترنت.
هل تحسنت بعض المؤشرات المالية بعد استعمال الصيرفة الإلكترونية؟	X	لقد أدى تطبيق واستعمال الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة في كل المؤشرات المالية حيث كان لها تأثير إيجابي.
هل زادت التوجهات الاستثمارية للعملاء بعد إدراج الصيرفة الإلكترونية في عمل البنك؟	X	بعد إنشاء موقع البنك وإظهار كل معلومات والخدمات المتوفرة تمت ملاحظة زيادة في نسبة المتعاملين المهتمين بالنشاط الاستثماري
هل كان تطبيق الصيرفة الإلكترونية سهل وسلس في البدايات؟	X	لم يكن تطبيقها سهلا في البداية حيث أن الإنسان بطبعه يرفض التجديد في معاملته لا سيما المالية منها.

الفصل الثالث: الصيرفة الإلكترونية كاستراتيجية لتعزيز الأداء المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

هل ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تقليل المخاطر المالية التي تواجه البنك؟	X	تعتبر نقطة المخاطر المالية من أهم النقاط التي تعالجها الصيرفة الإلكترونية وتسعى لتقليل منها ومحاربتها.
هل هناك أي مبادرات أو خطط مستقبلية لتحسين الصيرفة الإلكترونية في البنك؟	X	طبعا حيث يسعى البنك لمواكبة التطور الحاصل في مجال الاقتصاد من أجل ضمان مكانته في السوق.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاستعانة بأجوبة رئيس قسم المعاملات.

من خلال المقابلة توصلنا إلى:

- أكد المبحوث في المقابلة على أن الصيرفة الإلكترونية غير مكلفة، غير آخذ بعين الاعتبار التكاليف المتعلقة بالصيانة والبنى التحتية.
- تبرز المقابلة أن البنك يهتم على تحسين تجربة العملاء بما في ذلك تسخير الصيرفة الإلكترونية لتكون الخدمة مريحة وسلسة.
- دراية المبحوث بصعوبة التحول الثقافي نحو الصيرفة الإلكترونية، ولذلك يقوم البنك بحملات تحسيسية من أجل توعية الزبائن بفائدة، ومحاسن وسائل الصيرفة الإلكترونية، وزيادة استفادة الزبائن منها، وكذا زيادة شريحة العملاء.
- لاحظنا غياب لتقييم المستمر حيث ينبغي أن يكون هناك التزام بتقييم مستمر لأثر الصيرفة الإلكترونية على مختلف جوانب الأداء المالي للبنك.
- كون الصيرفة الإلكترونية تتسم بالتطور المستمر وجب على البنك مراعاتها والعمل على مواكبة التطور والابتكار وهذا ما أكده المبحوث.

2. مساهمة بعض وسائل الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك:

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك إلى تحسين أدائه المالي للحفاظ على مركزه التنافسي بين البنوك، وتساهم الصيرفة الإلكترونية في ذلك، فمثلا نجد البطاقات والتي تعتبر من أول الخدمات الحديثة التي قدمها البنك لعملائه، وتهام هذه الأخيرة في تحسين الأداء المالي من خلال:

• زيادة الإيرادات:

- رسوم الإصدار والتجديد: تحصيل رسوم من العملاء عند إصدار وتجديد بطاقات الخصم والائتمان.

- عمولات العمليات: كسب عمولات من عمليات الدفع التي تتم باستخدام البطاقات في المتاجر وعبر الإنترنت.

- فوائد بطاقات الائتمان: جني فوائد من الأرصدة غير المدفوعة في بطاقات الائتمان.

• تقليل التكاليف:

- تقليل التعاملات النقدية: تقليل حجم التعاملات النقدية يخفف من التكاليف المرتبطة بإدارة ونقل النقد.

- زيادة الخدمات الرقمية: تشجيع العملاء على استخدام الخدمات المصرفية الرقمية يقلل من الحاجة إلى العمليات الورقية والموارد البشرية.

• تحسين الكفاءة:

- تحليل البيانات: استخدام البيانات التي يتم جمعها من معاملات البطاقات لتحليل سلوك العملاء وتطوير خدمات جديدة تلبى احتياجاتهم.

- تقليل الأخطاء: التحويل إلى العمليات الإلكترونية يقلل من الأخطاء البشرية التي قد تحدث في العمليات اليدوية.

• تعزيز الأمان: وذلك كون كل العمليات رقمية ويسهل تتبعها وكذا إدراج برامج خاصة باكتشاف الخطر.

• توسيع الخدمات:

- دعم المحافظ الإلكترونية: تقديم خدمات مثل المحافظ الإلكترونية التي تسهل عمليات الدفع وتزيد من استخدام البطاقات.

- الشراء عبر الإنترنت: تسهيل عمليات الشراء عبر الإنترنت يعزز من استخدام البطاقات ويزيد من الإيرادات من العمولات.

• جذب العملاء: تقديم عروض ترويجية خاصة لجذب عملاء جدد، والتوسع في تقديم الخدمات في مناطق جديدة لجذب قاعدة عملاء أوسع.

ومما سبق فإن العوامل تساعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على زيادة الإيرادات، تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، مما يعزز الأداء المالي للبنك ويعزز قدرته على المنافسة في السوق المصرفية. الطلب على البطاقات في الأشهر الثلاثة الأخيرة من 2023 كان كالتالي:¹

¹ وثائق من البنك

✓ حساب الموظفين "200": 239 بطاقة.

✓ حساب التجار والفلاحين "300": 277 بطاقة.

✓ حساب العملات الأجنبية "201": 126 بطاقة.

إضافة إلى البطاقات توجد خدمة الصراف الآلي التي تساهم في: زيادة الإيرادات عبر رسوم الاستخدام والخدمات الإضافية مثل دفع الفواتير والتحويلات المالية، يعزز البنك دخله. كذلك، يساعد الصراف الآلي في تقليل التكاليف التشغيلية عبر تخفيف الضغط على الفروع وتقليل الحاجة للموظفين والعمليات الورقية، مما يخفض النفقات. يوفر الصراف الآلي خدمة مصرفية متاحة على مدار الساعة، مما يعزز من رضى العملاء وسرعة المعاملات، وبالتالي يزيد من الكفاءة التشغيلية. كما يقلل من التعاملات النقدية داخل الفروع، مما يقلل من مخاطر السرقة والاحتيال. بالإضافة إلى ذلك، يتيح تقديم خدمات مصرفية متنوعة للعملاء، خاصة في المناطق النائية، مما يوسع قاعدة العملاء ويعزز الشمول المالي. استخدام تقنيات الأمان المتقدمة يحسن من أمان المعاملات، وتحليل البيانات المستخلصة من العمليات يساعد في تطوير استراتيجيات تسويقية موجهة وتحسين الخدمات. في المجمل، يعزز الصراف الآلي من كفاءة العمليات المصرفية ويزيد من رضى العملاء، مما ينعكس إيجابياً على الأداء المالي للبنك.

3. تحليل بعض المؤشرات المالية الخاصة بالبنك:

الجدول رقم 02: تطور المؤشرات المالية الخاصة بوكالة عبان رمضان خلال الفترة (2019-2023):

الوحدة %

السنوات	2019	2020	2021	2022	2023
مؤشر السيولة	138.77	125.40	122.29	126.84	128.12
مؤشر كفاية رأس المال	12.17	14.08	14.56	15.81	16.14
نسبة التداول	125.55	119.14	121.89	127.18	130.01
مؤشر الربحية	55.25	78.41	83.59	94.16	87.61

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاستعانة بمعلومات من مدير الوكالة.

تحليل الجدول:

- نسبة السيولة: وهذه النسبة تبين مدى قدرة البنك على تحويل أصوله إلى نقود جاهزة بأقل قدر من الخسائر، نلاحظه من الجدول رقم 03 أن هذا المؤشر كان في أعلى قيمة له في سنة 2019 ب 138.77%، ليبدأ بالانخفاض ليصل لأدنى قيمة في 2021 التي قدرت ب 122.29%، وذلك راجع لجائحة كورونا التي كانت تنتشر وقتها لتعود النسبة للارتفاع البطيء محققة قيمة 128.12% نهاية 2023.
- كفاية رأس المال: نلاحظ أن هذه النسبة كانت منخفضة في 2019 والتي تعتبر أدنى قيمة لها وهي 12.17%، ذلك راجع للخسائر التي سببتها جائحة كورونا في تلك المرحلة لاتباعها ارتفاع بطيء ومستمر إلى أن تحقق أعلى مستوى لها عام 2023 ب 16.14%.
- نسبة التداول: من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن نسبة التداول كانت جيدة في بداية سنة 2019 يليها انخفاض نهاية 2021 يصل إلى 121.89%، ثم تعود للارتفاع سنة 2023 ب 130.01%، وهذا يدل على قدرة الخصوم المتداولة على تغطية الأصول المتداولة.
- مؤشر ربحية: نلاحظ أن نسبة الربحية كانت في أدنى قيمة لها بداية 2019 ب 55.25%، ليعاود البنك رفع أرباحه مباشرة بعد خروجه من المشكل العالمي الذي كان سائدا وقتها فنلاحظ ارتفاع في هذا المؤشر مسجلا أعلى قيمة سنة 2022 ب 94.16%.

4. تحليل النتائج:

توصلنا إلى أن البنك يستعين بالصيرفة الإلكترونية في تحسين أدائه المالي بدرجة قليلة، إذ لا يزال الصد الثقافي والتخوف من آليات الصيرفة لدى الزبائن عائق في الاعتماد عليها لتحسين أدائه، رغم ذلك يستعمل البنك موقعه الإلكتروني الخاص على شبكة الإنترنت لتعرف بنفسهم مختلف فروعهم وعرض خدماتهم لعملائهم ومختلف التفاصيل المتعلقة بها، كما تم التوصل إلى وجود تحسن في استعمال الصيرفة الإلكترونية خاصة أثناء مدة الحجر الصحي، فعدم القدرة على التنقل ومغادرة المنزل ساهمت في تحول الزبائن إلى قبول الصيرفة الإلكترونية لقضاء مختلف التزاماتهم من مكاتبهم المنزلية. كما أن الانتقال من الصيرفة التقليدية إلى الصيرفة الإلكترونية يساهم في تخفيض التكاليف ومخاطر التشغيل، وكذا الوصول إلى أكبر شريحة من العملاء ما يزيد من ربحية البنك. ومن خلال المقابلة التي أجريت مع رئيس مصلحة المعاملات توصلنا إلى أن الموظفين على دراية بأهمية الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء وكذا زيادة الابتكار والتطوير في البنك، الشيء الذي يجبر البنك على الاهتمام أكثر بها ويدفعه إلى زيادة حملات التوعية بهذا النوع من الصيرفة وما توفره من امتيازات.

بإمكان البنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR أن يتنافس بمركز مالي في المستوى المحلي. فالصيرفة الإلكترونية تحقق له نتائج ملموسة في تحسين أدائه المالي مما يعزز قدراته على التنافس وتحقيق نمو مستدام في المستقبل في حالة استخدامه لها - بشكل أفضل - وزيادة الاهتمام بها.

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية لواقع حداثة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في وكالة عبان رمضان البويرة، يظهر بوضوح دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي. فقد قام البنك باتخاذ الإجراءات اللازمة لتطوير الخدمات الإلكترونية واستغلال البيئة الملائمة للعمل الإلكتروني، وعلى الرغم من التحديات مثل نقص الوعي الإلكتروني لدى بعض العملاء وقلة الثقة في الوسائل المصرفية الإلكترونية، إلا أن البنك يواصل جهوده لتعزيز استخدام هذه الخدمات وتحقيق الفوائد المالية المرتبطة بها.

من خلال هذه الدراسة، توصلنا إلى:

1. دور توعية الموظفين في البنك بالخدمات المصرفية الإلكترونية وتوجيههم لتعريف العملاء بفوائدها.
2. التحديات المتعلقة بنقص الوعي الإلكتروني لدى بعض العملاء، وخاصة كبار السن، وكيفية التعامل معها.
3. تعزيز استخدام الصراف الآلي كأداة مهمة في تحسين تجربة العملاء وزيادة كفاءة الخدمة.
4. الحاجة إلى توسيع فئات العملاء المستهدفة وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لجميع الشرائح بفعالية.

هذه النتائج تعكس أهمية دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي، وتشير إلى أن الاستثمار في تعزيز هذه الخدمات وتوعية العملاء بها يمثل خطوة حيوية نحو تحقيق الأهداف المالية للبنك وتلبية احتياجات العملاء -بشكل أفضل-.

خاتمة

نظرا للتطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في مختلف الميادين والمجالات وجدت البنوك التجارية نفسها أمام منافسة قوية من أجل إثبات مكانتها في السوق المالي، ما أوجب عليها العمل على تلبية احتياجات الزبائن المتجددة والمتطورة للحفاظ عليهم وإرضائهم من جهة، والارتقاء وتحسين مستوى أدائها المالي من جهة أخرى، من خلال تحسين كفاءة العمليات وتكلفة التشغيل، وهذا يشمل الاستثمار في أنظمة تقنية المعلومات الحديثة وتطوير البنية التحتية الرقمية. وينصب هذا الأخير في إطار تحقيق الأهداف المرجوة وتعزيز نقاط القوة وتقليل نقاط الضعف، وبالتالي تحسين أداء البنك من زيادة الأرباح والعائد المتحقق.

ولمواجهة التحديات والمتطلبات ظهرت الصيرفة الإلكترونية كخطوة ملائمة أو ضرورة حتمية افتضاها عصر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، حيث توفر الصيرفة الإلكترونية رغبات الزبائن فتمكنهم من تسوية التزاماتهم المصرفية بواسطة حساباتهم من منازلهم موفرة بذلك الوقت، التكلفة والجهد، حيث تعد وسيلة مرنة ومريحة لإدارة شؤونهم المالية. كما عرفت الصيرفة عدة أنواع من وسائل الدفع الإلكترونية وأنظمة التحويل المالي الإلكتروني وغيرها من الخدمات الإلكترونية وقنوات التوزيع، رغبة من البنك في تقديم أداء مالي أحسن أو تقديم أداء ذو كفاءة وفعالية، في عالم يتسم بالتحول الرقمي المستمر.

وبإسقاط الصيرفة الإلكترونية على البنوك التجارية الجزائرية نجدنا جدا متأخرة في تطبيقها مقارنة بالبنوك العالمية، حيث يقتصر العمل بها في الصراف الآلي والبطاقات الإلكترونية. هذا التأخر يعزى جزئيا إلى قلة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية والتكنولوجية اللازمة لتقديم خدمات متقدمة، فضلا عن تحديات في تعزيز الثقافة المالية والرقمية بين العملاء، وذلك ما يجعلها بعيدة كل البعد عن السوق العالمي.

فيما يتعلق بالدراسة الميدانية التي أجريناها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة البويرة-، التي كانت تهدف لدراسة أدوات الصيرفة الإلكترونية الموجودة والمطبقة فيه لتلبية مختلف المعاملات والخدمات ومدى تأثير هذه الأخيرة على الأداء المالي للبنك. فبناء على مقابلة أجريناها مع رئيس مصلحة المعاملات تبين لنا أن البنك يقدم خدمات تعتبر ضعيفة إلى متوسطة لعملائه محاولة منه لمواكبة التطور الحاصل في المجال المالي كون الصيرفة الإلكترونية تنعكس إيجابا على أدائه المالي، هناك حاجة إلى استثمارات إضافية لتحسين هذه الخدمات وزيادة كفاءتها، مما يمكن أن يؤدي إلى تعزيز أداء البنك وزيادة جذب العملاء والحفاظ عليهم على المدى الطويل.

1. نتائج الدراسة:

لقد توصلنا من خلال الدراسة التي أجريت في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عبان رمضان البويرة إلى الإجابة عن إشكالية الدراسة.

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- لقد أثرت الصيرفة الإلكترونية إيجاباً على بنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة في فترة انتشار فيروس كورونا، حيث كانت فرصة للبنك للترويج لخدماته الإلكترونية كون العملاء لا يستطيعون الحضور شخصياً للقيام بها.
- توفر الصيرفة الإلكترونية على المتعاملين بها الجهد، الوقت، المال وغيرها من المزايا التي تنعكس إيجاباً على البنك والعميل على حد سواء، فإنها بذلك تعتبر من الوسائل التي تؤدي إلى تحسين أداء البنك.
- إن وكالة عبان رمضان تقدم خدمات سحب ودفع من خلال البطاقات الإلكترونية ما أدى إلى تخفيض النفقات التي تتحملها هذه الخدمة، وبالتالي الرفع من ربحية البنك.
- يواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية عدد الصعوبات في البنوك التجارية ما بين صعوبات بشرية وتقنية.

2. اختبار فرضيات الدراسة:

انطلاقاً مما تم تناوله في هذه الدراسة، وما تم التوصل إليه من نتائج، تظهر نتائج اختبار الفرضيات المطروحة سابقاً فيما يلي:

- اختبار الفرضية الأولى: صحيحة، الصيرفة الإلكترونية هي تطور لنظام المصرفي التقليدي، تعتمد على التكنولوجيا الرقمية وتوفر السرعة وسهولة في المعاملات المالية عبر الإنترنت، مع مراعات الأمان والتنظيم القانوني.
- اختبار الفرضية الثانية: خاطئة، تقارير الربحية تقدم جزء محدود من الصورة الكاملة للأداء المالي، ولا تشمل جوانب كالمسؤولية أو الكفاءة التشغيلية.
- اختبار الفرضية الثالثة: صحيحة، تحسين الأداء المالي عبر الصيرفة الإلكترونية يجذب المزيد من العملاء ويزيد الإيرادات من خلال تقديم خدمة أكثر فعالية وتقليل التكاليف التشغيلية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

3. اقتراحات الدراسة:

انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، يمكن تقديم جملة من الاقتراحات والتوصيات كما يلي:

- ✓ تعميق الإصلاحات المصرفية: تحفيز البنوك على اعتماد اصلاحات مصرفية مبتكرة ومواكبة للتطور العالمي.
- ✓ تشجيع البحث والتطوير: وذلك لخلق حلول جديدة وفعالة لتلبية احتياجات العملاء وزيادة الابتكار في القطاع المصرفي.
- ✓ تحفيز الاستثمار: توفير حوافز للاستثمار في التكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع المصرفي لتعزيز الصيرفة الإلكترونية وتحسين الأداء المالي.
- ✓ يجب التطور في آليات الصيرفة الإلكترونية عن طريق البحث والابتكار ذلك من أجل تحسين الأداء للبنك خاصة وأن القطاع يشهد تطوراً مستمراً.

4. آفاق الدراسة:

ومن هذا المنطلق يمكن اقتراح بعض الدراسات التي قد تكون بمثابة نقطة الانطلاق للمهتمين والباحثين في هذا المجال مستقبلاً، منها:

- ❖ مستقبل اليد العاملة في ظل استخدام الصيرفة الإلكترونية: تحليل تأثير التطور التكنولوجي على سوق العمل في القطاع المصرفي وتوقع مستقبل الوظائف في هذا السياق.
- ❖ آفاق البنوك الافتراضية في الجزائر: دراسة إمكانية إنشاء وتطوير البنوك الافتراضية كبديل مبتكر للبنوك التقليدية.
- ❖ تقييم تجربة الجزائر في ميدان المقاصة الإلكترونية: دراسة للتجارب المحلية في ميدان مقاس الإلكترونية وتحليل نتائج والتوجهات المستقبلية.

قائمة المراجع

1- الكتب:

1. السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال -التحديات الراهنة-، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000.
2. طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الجامعة الجديدة، ط1، مصر، 2007.
3. طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، ط 1، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
4. عائشة يوسف الشميلي، برنامج تحسين الأداء، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة مصر، 2017.
5. عبد الله خبايا، الاقتصاد المصرفي، دار الجامعة الجزائرية، الجزائر، 2013.
6. علي غربي، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر لنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.
7. عمر علي كامل الدوري، تقييم الأداء المصرفي الإطار المفاهيم والتطبيقي، ط1، المكتبة الوطنية دار الكتب والوثائق، بغداد، 2013.
8. فؤاد مجد الكرخي، تقييم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج، عمان، 2005.
9. محمد الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد، عمان، 2010.
10. حمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية، ط1، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان.
11. مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، مصر، 2012.
12. مصطفى كمال طه، وائل أوثق بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005.
13. منير الجنيهي، التوقيع الإلكتروني وحجته في الاثبات، دار الفكر الجامعي، مصر، 2005.
14. ناظم محمد نوري الشمري، وعبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية -الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع-، دار وائل لنشر، ط1، 2008.
15. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية والإلكترونية، ط1، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2012.
16. يوسف حسين يوسف، البنوك الإلكترونية، ط1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، 2012.

2- أطروحات الدكتوراه:

1. آسيا قاسمي، أثر العولمة على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014/2015.
2. حمزة ضويفي، فعالية تطبيق مبادئ الحوكمة في دعم مقومات الإفصاح وأثرها على الأداء المالي، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، الجزائر، 2015.
3. سعيد بريكا، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2011.

3- رسائل الماجستير:

1. أيمن فريد، استخدام أدوات التحليل المالي لتنبؤ بالفشل المالي، مذكرة ماجستير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013.
2. بلال معوج، دور التحليل المالي بالمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة "ROUIBA NCA"-، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2016.
3. بلال معوج، دور التحليل بالمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جيجل، الجزائر، 2016.
4. رحال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحول اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2013/2014.
5. زوليخة بلعطار، آثار إدراج الشركات في البورصة على أدائها المالي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2015.
6. عادل العشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم -درس حالة مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة (2000-2002)-، مذكرة متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسة الصناعية، علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2001/2002.

قائمة المراجع

7. عمار بن مالك، المنهج الحديث للتحليل المالي الأساسي في تقييم الأداء المالي -دراسة حالة شركة اسمنت السعودية للفترة الممتدة 2006-2010-، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2011/2010.
8. عمر مازن ذياب ملحم، العوامل المؤثرة على الأداء المالي في شركات تأمين المساهمة المدرجة في السوق عمان المالي، رسالة ماجستير، تخصص محاسبة، جامعة الشرق الاوسط، الأردن، 2013
9. مزغيش عبد الحليم، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية فرع التسويق، جامعة الجزائر، الجزائر، 2012/2011.
10. نور الدين محرز، تأثير النقود الإلكترونية على أداء البنوك المركزية لأدوات السياسة النقدية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2007/2006.

4- المقالات في المجالات العلمية:

1. أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 11، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2007.
2. أحمد زرنوح، الأداء في المنظمة، المجلد 01، العدد 03، جامعة الجلفة، الجزائر، 2017.
3. إخلاص باقر النجار، العمل المصرفي الإلكتروني المفهوم-المتطلبات-التحديات، المجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 07، العدد 14، جامعة البصرة، العراق، 2004.
4. آدم حديدي، وائل خير حمودي، دور الهندسة المالية في تطوير وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية -دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية العمومية-، مجلة المؤشر، المجلد 01، العدد 01، جامعة الجزائر، الجزائر، 2019.
5. أسماء بوزاغو، بن عمر سنوسي، تقييم الاداء المالي للمؤسسات الاقتصادية في اتخاذ القرارات المالية (دراسة حالة لشركة توزيع الكهرباء والغاز "معسكر")، مجلة مجاميع المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلد 06، العدد 01، جامعة معسكر، الجزائر، 2020.
6. أمينة بن جدو، ممارسة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA-، مجلة العلوم الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة برج بوعرييج، الجزائر، 2020.

قائمة المراجع

7. بوجمعة بن حمين، عبد القادر بحيج، تأثير مبادئ حوكمة الشركات في تحقيق الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية بولاية بشار، مجلة المالية والأسواق، المجلد 07، العدد 03، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر.
8. جهرة شناقة، أثر محددات هيكل رأس المال على الأداء المالي للبنوك المسجلة في سوق الأوراق المالية السعودي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 17، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2017.
9. حاضر صباح شعير وآخرون، آليات الصيرفة الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة السوقية: دراسة استطلاعية لعدد من المصارف العراقية الخاصة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03، العدد 02، جامعة تكريت، العراق، 2019.
10. حسن محمود حريم، شاكر جار الله الخشالي، أثر أبعاد الهيكل التنظيمي في بناء المعرفة التنظيمية -دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة-، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 01، جامعة علوم التنظيم، الأردن، 2006.
11. خالد بن عمر، برزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر (بين معوقات التوسع ومتطلبات النجاح)، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 80، جامعة بومرداس، الجزائر، 2019.
12. خالد محمد أحمد الجابري، تقييم الأداء المالي للبنوك اليمنية -دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية-، الجملة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 02، العدد 02، مصر.
13. داود الشيخ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009.
14. دلال حطاب، زعيبط نور الدين، تحليل وتقييم الأداء المالي باستخدام المؤشرات المالية دراسة تطبيقية بمؤسسة أرسيلور ميتال عنابة (2013-2014)، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، جامعة الجزائر، الجزائر، 2018.
15. رابح شيلق، وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للحد من أزمة السيولة الراهنة في الجزائر، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، 2021.
16. رشيد بوعافية، آلية الدفع الإلكتروني باستعمال بطاقة الائتمانية غير شبكة الإنترنت، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 07، جامعة الجزائر، الجزائر، 2012.

قائمة المراجع

- 17.سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري -الواقع المعوقات والأفاق المستقبلية-، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 3، العدد 2، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2016.
- 18.شريفة جعدي، محمد الخطيب نمر، تقييم أداء البنوك التجارية -دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال الفترة 2011-2017-، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، الجزائر.
- 19.شعوبي محمد فوزي، التجاني إلهام، تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري للفترة 2005-2011-، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 17، الجزائر، 2015.
- 20.صافية بومصباح، تقييم الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام النسب المئوية -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال (موبيليس)-، مجلة أبحاث ودراسات التنمية الريفية، مجلد08، عدد02، جامعة محمد البشير الابراهيمى برج بوعريبيج، الجزائر، 2021.
- 21.طريفة غزالي، العمريه العجال، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مجله اقتصاديات الاعمال والتجارة، المجلد 07، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2022.
- 22.الطيب بولحية، عمر بوجميلة، تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية -دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك الإسلامية للفترة 2009-2014-، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 12، العدد 14، جامعة جيجل، الجزائر.
- 23.عبد الباقي بوضياف وآخرون، تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية -دراسة قياسية على البنوك التجارية الجزائرية (2009-2019)-، مجلة الباحث، المجلد 18، العدد 01، جامعة ورقلة، الجزائر، 2018.
- 24.عبد الرحمان يسعد وآخرون، تحديات المستهلك الإلكتروني مع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأعمال الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، المجلد 01، العدد 01، جامعة مستغانم، الجزائر، 2023.
- 25.عبد القادر مطاري، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، المجلد 02، العدد 02، جامعة الشلف، الجزائر، 2020.
- 26.عبد المالك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الانسانية، العدد 01، جامعة بسكرة، الجزائر، 2001.

قائمة المراجع

27. عبد الوهاب دادن، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العالمي التمييزي (AFD) خلال فترة 2006-2011، مجلة الواحات للبحوث ودراسات، المجلد 07، العدد 02، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014.
28. عزيزة أمانى، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية خلال فترة (2008-2013)، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد 4، جامعة الجزائر، الجزائر، 2017.
29. عقبة قطاف، بومعراف فاطمة الزهراء، الواقع المحاسبي لوسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة: الشركة الوطنية لتسويق وتوزيع مواد بترولية (نפטال بسكرة)، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 07، العدد 01، جامعة الجزائر، الجزائر، 2021.
30. علي محبوب، علي السنوسي، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائري نموذج، مجلة شعاع لدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2020.
31. علي محبوب، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية-مصرف السلام الجزائر-، المجلد 04، العدد 02، مجلة شعار للدراسات الاقتصادية، الجزائر، 2020.
32. فاطمة بخاري، واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية وآلية تفعيلها في البنوك الجزائرية-دراسة حالة الجزائر (2002-2017)-، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2020.
33. فاطمة بوخاري، تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا -دراسو حالة الجزائر-، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد 06، العدد 01، جامعة الجزائر، الجزائر، 2021.
34. فهد نصر حمود مزيان، إمكانية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 04، الجزائر، 2011.
35. محمد زورقون، الحاج عرابية، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية لتنمية الاقتصاد، المجلد 01، العدد 01، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014.
36. مخوخ رزيقة، أثر صيرفة الاللكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 07، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2022.

37. مريم بورنيسة، خنفري خيضر، فعالية المؤشرات الحديثة للأداء المالي في تحديد الملاءة المالية للمؤسسة الصناعية - حالة المؤسسة الصناعية الأردنية-، مجلة المستقبل الاقتصادي، المجلد 01، العدد 06، جامعة بومرداس، الجزائر، 2018.
38. مصطفى صايف، بوتلجة عبد الناصر، الأرباح المحاسبية وعوائد الأسهم -دراسة قياسية لعينة من الشركات المدرجة في بورصات (السعودية، الكويت، قطر، أبو ظبي)، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 01، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر.
39. نعمان محصول، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية -دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013-2019-، مجلة النماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02، جامعة جيجل، الجزائر، 2019.
40. هادف جنرية، نجاح وسائل الدفع الإلكترونية والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية: استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية، مجلة البحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 04، جامعة المدية، الجزائر، 2014.
41. هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 01، جامعة خنشلة، الجزائر، 2017.

5- المداخلات في الملتقيات العلمية:

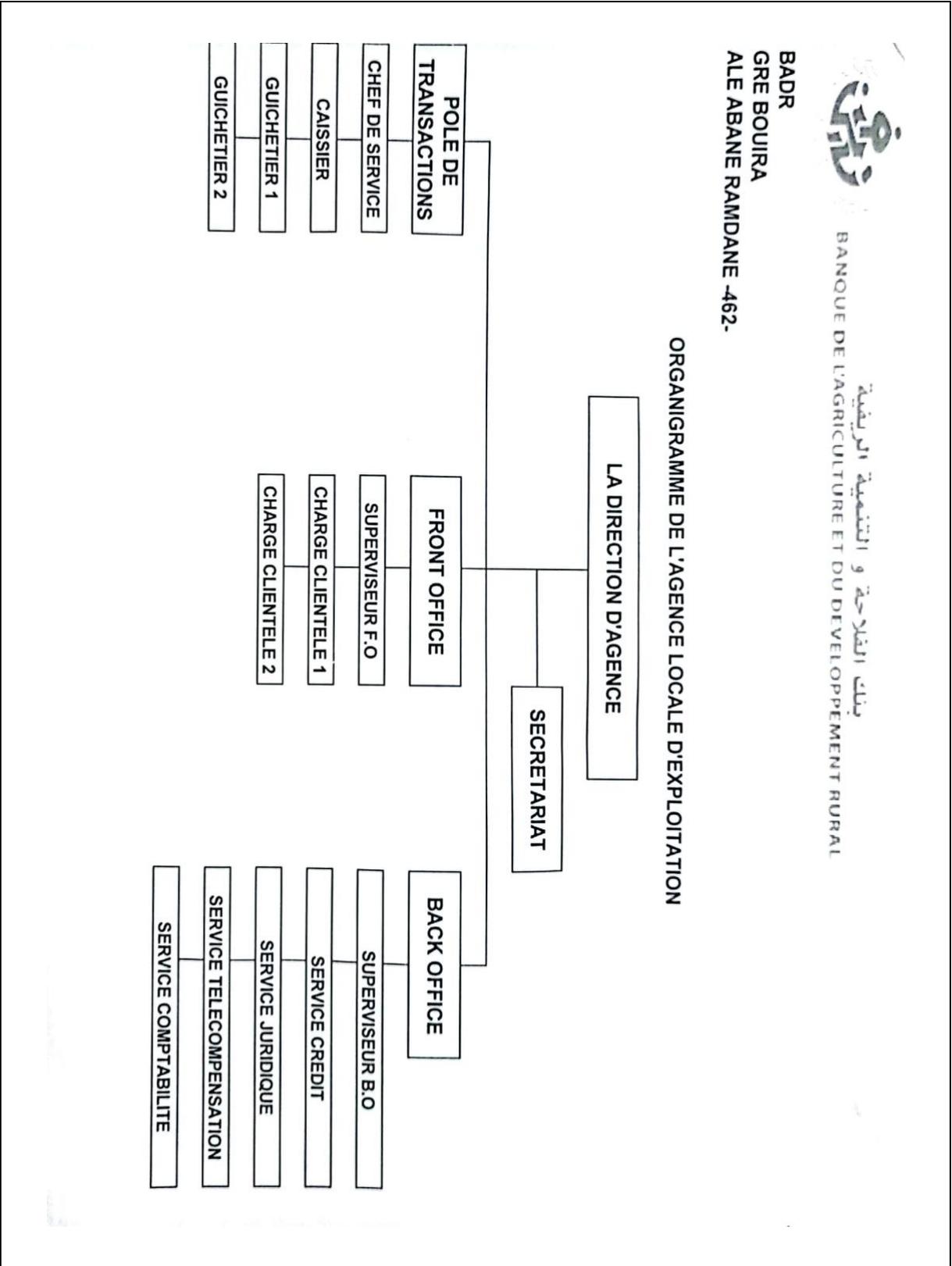
1. رحيم حسين، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية-واقع وتحديات-، المركز الجامعي برج بوعرييج، الجزائر.
2. نصر الدين بن ندي، أيوب شلال، لوحة القيادة كأداة لتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء SPE، مدخل للمشاركة في المؤتمر الوطني الأول حول مراقبة السير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، جامعة البليدة 2، الجزائر، 25 أبريل 2017.

6- الملفات والمواقع الإلكترونية:

1. محمد سمير بن عياد، سماحي أحمد، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، جامعة تلمسان، <http://www.neevia.com>.

الملاحق

الملاحق رقم (1): الهيكل التنظيمي لوكالة عبان رمضان -462-.





بموجب:

- Discounted chauffeur rides with Careem
- La carte TITANIUM donne accès sur la région du Moyen Orient et Afrique du Nord à:
- 20% de remise sur trois voyages par mois.
- Un premier trajet gratuit pour les nouveaux utilisateurs de service Careem.

Modalités

- Télécharger l'application Careem.
- Entrer le code promotion MC1RIDE lors de la première réservation de voyage
- Renseigner le code promotion MASTERCARD pour les autres voyages

شركة منتج: BADA

Mai 2019

الملاحق

الملحق رقم (3): جدول النتائج.

TCR.



بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

AGENCE : 462
PERIODE : 04/2024

Ordre	Comptes De Resultats	Codification	Solde
1	(+) INTERETS ET PRODUITS ASSIMILES	CP1100	9 941,10
2	(-) INTERETS ETCHARGES ASSIMILEES	CC1100	-11 386,02
3	(+) COMMISSIONS (PRODUITS)	CP1200	3 304,65
4	(-) COMMISSIONS (CHARGES)	CC1200	-430,00
5	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DETENUS A DES FINS DE TRANSACTION	CPCC1300	0,00
6	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES A LA VENTE	CPCC1400	0,00
7	(+) PRODUITS DES AUTRES ACTIVITES	CP1500	307,24
8	(-) CHARGES DES AUTRES ACTIVITES	CC1500	0,00
9	PRODUIT NET BANCAIRE	PNB	40 646,97
10	(-) CHARGES GENERALES EXPLOITATION	CC2600	-109 320,47
11	(-) DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PERTES DE VALEUR SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES	CC2700	-17 346,54
12	RESULTAT BRUT EXPLOITATION	RBE	-84 020,04
13	(-) DOTATIONS AUX PROVISIONS, AUX PERTES DE VALEUR ET CREANCES IRRECOUVRABLES	CC3800	0,00
14	(+) REPRISES DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RECUPERATION SUR CREANCES AMORTIES	CP3900	0,00
15	RESULTAT EXPLOITATION	RE	-8 020,04
16	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	CPCC4100	0,00
17	(+) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)	CP4200	0,00
18	(-) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)	CC4300	0,00
19	RESULTAT AVANT IMPOTS	RAI	-8 010,04
20	(-) IMPOTS SUR LES RESULTATS ET ASSIMILES	CR5000	0,00
21	RESULTAT NET DE L'EXERCICE	RNE	-8 010,04

الملاحق

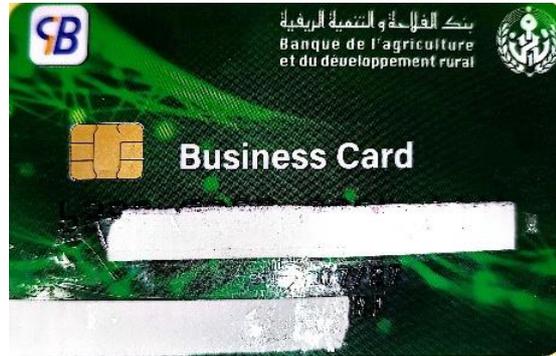
الملحق رقم (4): نماذج بعض بطاقات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.



بطاقة CIB CLASSIQUE



بطاقة CAGD



بطاقة CACL



بطاقة MesterCard TITANIUM



بطاقة MasterCard CLASSIQUI

الملحق رقم (5): استمارة المقابلة.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

السنة الثانية ماستر.

قسم العلوم الاقتصادية.

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي.

مقابلة موجه لمشرف مصلحة المعاملات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عبان رمضان
-462-

أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية

-دراسة حالة بنك الفلاحة وتنمية الريفية وكالة ذرع البرج البويرة-

الاستاذ المشرف:

- د. د. ضيف.

من اعداد الطالبتين:

- سعيدون مريم.
- قدير لينة.

تحية طيبة.

في إطار التحضير للمذكرة المكتملة المتطلبات شهادة ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، يسر الباحثين أن تجريا هذه المقابلة بهدف الحصول على رأيك ومقترحاتك فيما يتضمن من أسئلة متعلقة بالجانب الميداني من خلال تطوعك للإجابة عن هذه الأسئلة بشكل جاد، علما أن المعلومات والإجابات المقدمة

الملاحق

تعامل بسرية تامه ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، حيث أن تعاونكم معنا سيكون سببا في نجاح هذا البحث.

الأسئلة:

1. هل تعتقد أن الصيرفة الإلكترونية ساهمت في تحسين أداء البنك؟
..... ■
2. هل لاحظت زيادة في الإيداعات البنكية بعد تبني الصيرفة الإلكترونية؟
..... ■
3. هل تعتبر الصيرفة الإلكترونية مكلفة من حيث التطبيق؟
..... ■
4. هل تمت ملاحظة تراجع في السرعة والكفاءة بعد تبني الصيرفة الإلكترونية؟
..... ■
5. هل يوجد تأثير الصيرفة الإلكترونية على معدل العمولات ورسوم الصيرفة المحصلة؟
..... ■
6. هل لاحظت إقبال العملاء على استخدام خدمات البنك عبر الإنترنت بعد إنشائه؟
..... ■
7. هل يوجد تحليل لتأثير الصيرفة الإلكترونية على الالتزامات المالية للبنك؟
..... ■
8. هل ارتفع معدل رضى العملاء بعد تبني الصيرفة الإلكترونية؟
..... ■
9. هل ساهمت الصيرفة الإلكترونية في زيادة نسبة الابتكار وتطور؟
..... ■
10. هل حدثت الصيرفة الإلكترونية من مستوى التفاعل مع العملاء وتوفير خدمات مخصصة؟
..... ■
11. هل تحسنت بعض المؤشرات المالية بعد استعمال الصيرفة الإلكترونية؟
..... ■
12. هل زادت التوجهات الاستثمارية للعملاء بعد إدراج الصيرفة الإلكترونية في عمل البنك؟
..... ■
13. هل كان تطبيق الصيرفة الإلكترونية سهل وسلسل في البدايات؟
..... ■

الملاحق

14. هل ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تقليل المخاطر المالية التي تواجه البنك؟

..... ■

15. هل هناك أي مبادرات أو خطط مستقبلية لتحسين الصيرفة الإلكترونية في البنك؟

..... ■

