



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم المالية والمحاسبية التخصص: مالية المؤسسة

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي
للبنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة 2004-2023
-دراسة قياسية-

من تقديم الطالبين: تحت اشراف: د: بطويي نسرين

■ بلوادي مصطفى لطفي

■ وشان محمد

لجنة المناقشة:

الرتبة	الجامعة	الأستاذ
رئيسا	جامعة عين تموشنت	أ.د منصور نصر الدين
مشرفا	جامعة عين تموشنت	أ.د.بطويي نسرين
ممتحنا	جامعة عين تموشنت	د.مناد بولنوار إلياس زكرياء

السنة الجامعية: 2025/2024



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الحمد لله رب العالمين، تبارك و تعالی، له الجمال وحده، والصلاة والسلام على سيدنا محمد نبيه و رسوله

الأمين وعلى سائر الأنبياء والمرسلين

أحمد الله تعالى الذي بارك لي في إتمام بحثي هذا

وأقدم بجزيل الشكر و خالص الامتنان

أهدي ثمرة مجهودي إلى من ساندتني عند ضعفي وهزالي وإلى من سقتني الحب في ضعفي وإلى من رسمت

لي المستقبل بخطوط من الثقة والحب

إلى من انحنى لها العطاء أمام قدميها وأعطتني من دمها وروحها وعمرها وزهرة شبابها حبا وتصميما ودافعا

لمستقبل أجمل

إلى من وقفت بجانبني وسهرها معي في كل مراحلني الدراسية وقلقها على صحتني

إلى نبع الحنان وإلى بلسم الشفاء وإلى القلب الأبيض إلى تلك التي تستقبلني بابتسامة وتودعني بدعوة إلى

أمي الحبيبة الغالية أسأل الله لها دوام الصحة والعافية..

كما أهديه إلى من حصد أشواك الفشل عن دربي ليمهد لي طريق العلم، إلى الحاضر الغائب الذي رباني

صغيرا، وثقفتني، وعلمني معاني الرحمة والأمان إلى أبي الغالي وأن يجعل له من كل حرف تعلمته حسنة و

أسأل الله له دوام الصحة والعافية..

إلى إخوتي

وكل قريب وصديق لم ييخل على بالإخلاص والوفاء.

محمد

إهداء

﴿الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي هَدَانَا لِهَذَا وَمَا كُنَّا لِنَهْتَدِيَ لَوْلَا أَنْ هَدَانَا اللَّهُ﴾

الحمد لله الذي أعانني على إتمام هذه الرسالة أما بعد

كيف يمكن أن أعبر عن احساسني بالامتنان لوالدي اللذان فعلا الكثير من أجلي منذ صغري وحتى كبرت

ومازالا يضحيان من أجلي

إلى من أحمل اسمه بكل فخر، الذي لم أجد عبارات تفويه حقه بالتقدير والاحترام الذي علمني كيف يكون

الصبر طريقا للنجاح إلى فدوتي ومفخرتي والدي الحبيب

إلى سندي في الحياة، من سهرت الليالي، ومن ضحت بالكثير من أجلي وحملت همومي، التي غمرتني

بدعائها، إلى التي لو وصفتها لما أنصفتها أمي الغالية .

أهديكما هذا العمل فهو منكما قبل أن يكون مني

إلى مصدر قوتي وفخري إخوتي

إلى الأخت التي لم تلدها أمي "سهام"

إلى عائلتي الكبيرة إلى من تميزت بالوفاء والعطاء إلى من كانت معي على طريق النجاح والخير أصدقائي

الأعزاء

إلى كل هؤلاء أهدي عملي

مصطفى

شكر وتقدير

بكل مشاعر التقدير والامتنان، نتوجه أولاً بشكر الله تعالى على توفيقه ورعايته لنا في كل خطوة من خطوات إعداد هذه المذكرة.

كما نتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى كل من ساندنا ورافقنا خلال رحلة إعداد هذه المذكرة.

نخص بالشكر أساتذتنا الكرام، وعلى رأسهم الأستاذة المشرفة "بطيوي نسرين" التي وجهتنا و ساعدتنا خلال فترة إنجاز هذه المذكرة.

وأخيراً، كل الشكر لعائلاتنا وأصدقائنا على دعمهم المعنوي المستمر، ولكل من كان لنا عوناً وسنداً ولو بكلمة طيبة.

قائمة

	البسمة
	الشكر
	الإهداء
	ملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة عامة
	الفصل الأول : الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي
16	تمهيد الفصل
17	المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية
17	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية:
21	المطلب الثاني: مراحل التطور الإلكتروني
22	المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية
24	المبحث الثاني: عموميات حول الأداء المصرفي
24	المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء
25	المطلب الثاني: أهمية العوامل المؤثرة في الأداء المصرفي
28	المطلب الثالث: الأساليب المستخدمة لتقييم الأداء المصرفي
44	المبحث الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك
44	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
47	المطلب الثاني: خصائص وأهداف التكنولوجيا المالية
49	المطلب الثالث: المعوقات التي تواجه التكنولوجيا المالية
51	المطلب الرابع: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء المالي للبنوك
54	خلاصة الفصل
55	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
56	تمهيد الفصل

57	المبحث الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية
57	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
61	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
65	المبحث الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
68	خلاصة الفصل
69	الفصل الثالث: دراسة قياسية لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية في الجزائر
70	تمهيد الفصل
71	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول بنك الفالحة والتنمية الريفية
71	المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفالحة والتنمية الريفية
73	المطلب الثاني: مهام بنك الفالحة والتنمية الريفية
74	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفالحة والتنمية الريفية BADR
75	المبحث الثاني: دراسة تحليلية لتطور مؤشرات الصيرفة الإلكترونية وأداء البنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة (2004-2023)
80	المبحث الثالث: أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية بالجزائر خلال الفترة 2004-2023
81	المطلب الأول: منهجية الدراسة
83	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة
88	المطلب الثالث: تقدير نموذج قصير وطويل الأجل باستخدام نموذج ARDL
89	المطلب الرابع: مناقشة نتائج الدراسة
92	خلاصة الفصل
95	خاتمة عامة
102	قائمة المصادر والمراجع
108	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
30	معاني حروف نموذج camels	(1-1)
31	تصنيف رأس المال	(2-1)
34	عناصر نموذج CAMELS	(3-1)
36	مؤشرات التصنيف لعناصر نظام التقييم CAMELS	(4-1)
45	مؤشرات قياس المخاطر المصرفية	(5-1)
48	أشكال العمل المصرفي في ظل التكنولوجيا المالية	(6-1)
67	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة	(1-2)
84	اختبار جذر الوحدة (اختبار الإستقرارية)	(1-3)
85	نتائج اختبار حدود للتكامل المشترك Bounds Test	(2-3)
86	نتائج اختبار تجانس التباين Breusch-Pagan-Godfrey	(3-3)
86	نتائج اختبار تجانس التباين ARCH	(4-3)
87	نتائج اختبار لاغرانج للارتباط التسلسلي بين البواقي	(5-3)
88	نتائج اختبار تقدير نموذج تصحيح الخطأ لنموذج ARDL	(6-3)
89	نتائج اختبار تقدير معلمات النموذج في المدى الطويل لنموذج ARDL	(7-3)

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
40	طريقة حساب العائد على حقوق الملكية	(1-1)
46	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	(2-1)
74	الهيكل التنظيمي لبنك الفالحة والتنمية الريفية BADR بعين تموشنت	(1-3)
75	تطور مؤشر العائد على الأصول في البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2004-2023	(2-3)
76	تطور مؤشر ماكنات الصرف الألي لكل (100 ألف بالغ) في البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2004-2023	(3-3)
77	تطور مؤشر المقترضون لكل (1000 بالغ) من البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2004-2023	(4-3)
78	تطور مؤشر قروض البنك الغير عاملة إلى مجموع القروض (%) من البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2004-2023	(5-3)
79	تطور مؤشر فروع البنوك التجارية لكل (1000 بالغ) في الجزائر خلال الفترة 2004-2023	(6-3)
85	اختبار فترات الإبطاء المثلى للنموذج	(7-3)
87	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	(8-3)

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
108	بيانات الدراسة	(01)
108	تقدير نموذج ARDL	(02)
109	الإرتباط الذاتي الكلية والجزئية لمؤشر العائد على الأصول	(03)
109	الإرتباط الذاتي الكلية والجزئية لمؤشر مكائنات الصراف الآلي	(04)

قائمة المختصرات

قائمة المختصرات:

BADR	بنك الفلاحة والتنمية الريفية Banque Dagriculture et de Develpement Rural
ARDL	Auto Regressive Distributed نموذج الانحدار الذاتي للإبطاء الموزع Lag
WDI	World Development Indicators مؤشرات التنمية العالمية
ECM	Error Correction نموذج تصحيح الخطأ Form

المقدمة العامة

تمهيد:

تلعب الخدمات المصرفية دورا جوهريا في دعم الأنشطة الاقتصادية عالميا ومحليا، حيث تعتبر البنوك التجارية مؤسسات مالية أساسية تساهم في تحقيق الاستقرار الاقتصادي من خلال توفير التمويل، إدارة السيولة، وتقديم خدمات مالية متنوعة. وقد شهد القطاع المصرفي تطورات كبيرة بفعل التكنولوجيا المالية، حيث أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية مثل التحويلات الرقمية، المدفوعات الإلكترونية، والذكاء الاصطناعي في المعاملات البنكية، تؤثر بشكل مباشر على الأداء المالي للبنوك.

وعليه أدى التحول الرقمي في الصعيد العالمي إلى زيادة كفاءة العمليات المصرفية، حيث ساعدت التكنولوجيا المالية على خفض التكاليف التشغيلية وزيادة الأرباح من خلال تقديم خدمات أسرع وأكثر أمانا للعملاء. كما ساهمت الحلول المصرفية الرقمية في توسيع قاعدة العملاء من خلال إتاحة الوصول إلى الخدمات المالية في المناطق النائية، مما عزز معدلات الشمول المالي. ومع ذلك، فإن هذا التوسع الرقمي يواجه تحديات مثل الأمن السيبراني وحماية بيانات العملاء، وهو ما يدفع البنوك إلى الاستثمار في أنظمة متطورة لحماية المعاملات المصرفية.

في هذا الصدد شهد القطاع المصرفي الجزائري تحولات تدريبية نحو تبني الخدمات المصرفية الرقمية، حيث توسعت البنوك التجارية في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني والصيرفة عبر الإنترنت لتحسين جودة الأداء المالي. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات تواجه هذا التحول، مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، قلة الوعي المالي لدى العملاء، والتشريعات المصرفية التي قد تحدّ من سرعة التوسع الرقمي. ورغم هذه التحديات، فإن الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا المالية يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك، خفض المخاطر المالية، وزيادة الربحية من خلال تقديم خدمات أكثر تطورًا تلبي احتياجات العملاء.

بالتالي، فإن العلاقة بين الخدمات المصرفية والأداء المالي للبنوك التجارية تعكس مدى تأثير الابتكارات المالية والتكنولوجيا المصرفية على كفاءة المؤسسات المالية، حيث أصبح التحول الرقمي أحد العوامل الأساسية التي تحدد مدى استقرار ونمو القطاع المصرفي في الجزائر والعالم .

إشكالية الدراسة :

باعتبار أن توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية لدى البنوك وذلك لمواكبة التطورات التكنولوجية في الصناعة المصرفية قصد تحقيق أهدافها العديدة والتي تعزز مركزها المالي ومن هنا تظهر إشكالية البحث التي تتمحور حول تساؤل الجوهري التالي:

✓ ما مدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة 2004-2023 ؟

الأسئلة الفرعية:

1. هل يوجد علاقة بين ماكنات الصراف الآلي وأداء البنوك التجارية في الجزائر ؟
2. هل هناك أثر لفروع البنوك التجارية على الأداء المالي للبنوك التجارية ؟
3. ما طبيعة العلاقة بين القروض الممنوحة والأداء المالي للبنوك التجارية خلال فترة الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

كمنطق للدراسة ومحاولة الاجابة على التساؤلات الفرعية ارتأينا ادراج الفرضيات التالية :

1. يوجد علاقة طردية بين ماكنات الصراف الآلي وأداء البنوك التجارية في الجزائر في المدى القصير والطويل خلال الفترة 2004-2023.
2. هناك علاقة توازنية في مدى القصير والطويل بين أداء البنوك التجارية وفروعها خلال فترة الدراسة .
3. يوجد علاقة طردية بين القروض الممنوحة والأداء المالي للبنوك التجارية خلال فترة الدراسة.

أهداف الدراسة :

- انطلاقا من أهمية فإنه يمكن حصر الأهداف التي نرمي إلى إدراكها من خلال ما يلي
1. التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها وأهميتها بالنسبة للبنوك؛
 2. توضيح مفهوم والأهمية العامة لتقييم الأداء المالي للبنوك التجارية ؛
 3. الوقوف على أهم المؤشرات لتقييم الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر؛
 4. إبراز طبيعة العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر.

أهمية الدراسة:

إذا كان القطاع المصرفي يشكل أحد أهم دعائم الاقتصاد، فإن الخدمات المصرفية تمثل إحدى الركائز الأساسية في توجيه المدخرات وحشد الموارد المالية لدعم الأنشطة الاقتصادية المختلفة، مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي وتطور المجتمعات.

ومع التطورات الحديثة في التكنولوجيا المالية، أصبحت المؤسسات المصرفية تسعى إلى تحسين أدائها المالي عبر تبني الابتكارات الرقمية التي تساهم في تعزيز كفاءتها التشغيلية وتحقيق الربحية. لذلك، فإن دراسة العلاقة بين الخدمات المصرفية والأداء المالي للبنوك التجارية تكتسي أهمية كبيرة، حيث تعد الخدمات المصرفية الإلكترونية أحد الأسباب الجوهرية لتحقيق هذا الأداء، من خلال تقديم حلول مصرفية مبتكرة وفعالة تساهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية، مما يعزز استدامة القطاع المصرفي في الجزائر ويدعم قدرته على مواكبة التطورات العالمية.

دوافع اختيار الموضوع

1. لدى موضوع علاقة بالتخصص،
2. معرفة واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؛
3. التعرف على تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر .

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

للإجابة على إشكالية الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي للإلمام بمختلف الجوانب الأساسية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي للقطاع المصرفي كالتطرق إلى المفاهيم الأساسية لهذا الموضوع وكذا الجانب المتعلق بالدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية، وذلك من أجل معالجة الموضوع والوصول إلى النتائج المرجوة.

أما بخصوص الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التحليلي وذلك من خلال تحليل مختلف مؤشرات الأداء المالي للقطاع المصرفي الجزائري والمتمثلة في (ماكنات الصراف الآلي، القروض الممنوحة من طرف البنوك، فروع البنوك التجارية، مخطر الائتمان ومؤشر العائد على الأصول) بغرض معرفة مدى تطورها خلال فترة 2004 إلى 2023 وإبراز أثر كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في

الجزائر في المدى القصير والطويل تم الاعتماد على نموذج ARDL وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي Eviews11.

📌 هيكل الدراسة :

تم الإعتماد في هيكل الدراسة على منهجية IMRAD حيث تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، حيث الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي. تم التطرق إلى ثلاث مباحث، بحيث في المبحث الأول تناول: ماهية الخدمات المصرفية، والمبحث الثاني: عموميات حول الأداء المصرفي، والمبحث الثالث: دور التكنولوجيا في تحسين الأداء المالي للبنوك، خصائص الأهداف التكنولوجية والمعيقات التي تواجه التكنولوجيا المالية .

أما بخصوص الفصل الثاني فتطرقنا إلى الدراسات السابقة الخاصة بأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية والمتعلقة باللغة العربية واللغة الأجنبية بالإضافة إلى مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال أوجه التشابه والاختلاف.

أما الفصل الثالث تم التطرق إلى الجانب التطبيقي من خلال تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR لولاية عين تموشنت (تعريفه، نشأته، وظائفه، الهيكل التنظيمي..). أولا، ثم إجراء دراسة تحليلية لتطور مؤشرات الصيرفة الإلكترونية للبنوك التجارية في الجزائر ، وفي الأخير إجراء دراسة قياسية لإبراز أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر وذلك بالاعتماد على نموذج ARDL .

📌 حدود الدراسة:

من أجل دراسة الموضوع تم رسم حدود الدراسة كما يلي :

✓ **الحدود المكانية:** تم الاعتماد على جميع البنوك التجارية في الجزائر العامة والخاصة أي القطاع المصرفي الجزائري؛

✓ **الحدود الزمنية:** تم الاعتماد في هذه الدراسة على متغيرات الاقتصاد الكلي والمتعلقة بمؤشر الأداء المالي وكذا مؤشرات الصيرفة الإلكترونية خلال الفترة 2004-2023 .

✓ **الحدود الموضوعية:** كان اهتمام هذه الدراسة بعرض واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر خلال فترة الدراسة وما طبيعة علاقتها بالأداء المالي للبنوك التجارية .

صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث من صعوبات قد تحول دون إتمامه على الوجه المرغوب، ومن أبرز الصعوبات التي واجهتنا في الجانب النظري هي قلة الكتب والمراجع التي تربط كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالأداء المالي للبنوك .

أما بالنسبة للجانب التطبيقي فتمثل في استحالة الحصول على القوائم المالية للبنك من الوكالة مباشرة مما استلزم الاعتماد على القوائم المالية للبنوك من الموقع الرسمي، وكذا عدم التزويد بالمعلومات المالية خوفا من تسرب المعلومات الجديدة في الوقت الراهن.

الفصل الأول:

الإطار النظري للخدمات

المصرفية الإلكترونية والأداء

المالي

تمهيد الفصل:

شهدت الصناعات المصرفية في الآونة الأخيرة تقدما ملموسا في مجال السماح لعملاء البنوك بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية، كما شهد العالم إصدار وسائل دفع لنقود الكترونية كوسيلة لتسوية المعاملات فيما بينها

فمع تطور التجارة الإلكترونية شهد قطاع المصارف توسعا كبيرا وتسارعا في السعي لتطوير الخدمات المصرفية والتحول نحو الخدمات الرقمية بما يتناسب مع هذه الثورة، فكان من أبرز مظاهر هذا التحول هو ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية كخيار أكثر تطورا. فعملت البنوك على تقديم العديد من المزايا والخدمات تتمثل في توفير الوقت والتكاليف.

حيث سنتناول في هذا الفصل ما يلي:

- ✓ المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ✓ المبحث الثاني: عموميات حول الأداء المصرفي .
- ✓ المبحث الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك.

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعد الخدمات المصرفية الواجهة الرئيسية للمتعاملين مع المصرف ووسيلة هامة لجذب المتعاملين الجدد والمحافظة على المتعاملين الحاليين.

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الخدمات المصرفية تم نشأتها، مراحلها وأنواعها ثم نتطرق إلى مفهوم تقييم الأداء وطرق وأدوات قياس الأداء المالي والتي من أبرزها التحليل المالي، النسب المالية، نموذج camels، نموذج العائد والمخاطرة

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

نظرا لما يصاحب إجراءات العمليات المصرفية الإلكترونية وإصدار وسائل دفع لنقود إلكترونية من مخاطر متعددة فإن الأمر يستلزم وضع أسس لهذه المخاطر والتحديد الدقيق لمسؤوليات مختلف الجهات.

أولا: تعريف الخدمة المصرفية:

إن تعريف الخدمة المصرفية لا يختلف كثيرا عن تعريف الخدمة بصفة عامة، وفيما يلي سنورد بعض تعريفات الباحثين للخدمة المصرفية.

عرفت بأنها: "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة المقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها الزبائن من خلال دلالاتها وقيمها المنفعية، والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، كما تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين"¹

¹ العربي حسيبة، "جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (غير منشورة) في العلوم التجارية تخصص: تسويق العمليات المالية والمصرفية، 2016، ص 37

وعلى حسب philip kotler الخدمة المصرفية هي عمل يمكن أن يقدمه أحد الأطراف للطرف الآخر، حيث يكون بشكل أساسي غير ملموس، ولا ينتج عنه ملكية أي شيء، و أن إنتاجه يمكن أو لا يمكن أن يرتبط بالسلع المادية¹.

عرفت بأنها: "مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للزبون سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدون مقابل، فقد يقدم المصرف أحيانا خدمات مجانية بدون مقابل إلى زبائنه"²

ثانيا: نشأة وتطور الخدمة المصرفية

مرت الخدمة المصرفية بعدة مراحل نذكرها فيما يلي³:

(1) الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع

لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد وتوفير احتياجاتها ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:

✓ **الاكتفاء الذاتي**: كانت كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات، لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مالي أو مصرفي.

✓ **تبادل الفائض من الإنتاج**: نتيجة لتخصص كل أسرة في إنتاج سلعة معينة في تلك الفترة، ظهر فائض في الإنتاج مما أدى بهم إلى اللجوء إلى عملية المبادلة أي مقايضة سلعة بسلعة أخرى، أما بالنسبة للخدمة التي كانت تقدم فقد كانت بسيطة، شخصية وطوعية، ولم تكن قد ظهرت الخدمة المصرفية بعد.

✓ **ظهور النقود**: لصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة بسبب عدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة أدى بالمجتمعات إلى البحث عن سلع وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية، وهذا ما أدى إلى ظهور النقود والذي حقق تحول كبير في طبيعة الأنشطة المالية.

¹ العربي حسيبة، "جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون"، مرجع سبق ذكره، ص37.

² زياد رمضان ومحفوظ جودة، 'الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك'، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2000، ص، 307.

³ محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي "مدخل استراتيجي كمي تحليلي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة

الأولى، 2005، ص.ص 59-60

✓ **الإيداع:** بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح هنالك أفراد يمتلكون ثروات ويخشون عليها من السرقة والضياع، ومن أجل حمايتها قاموا بإيداعها في المعابد وهكذا تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط ألا وهو الإيداع.

✓ **الإيداع والقروض:** لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثروتهم لدى الصاغة، وهؤلاء الصاغة قاموا بمنح قروض قصيرة الأجل مقابل فائدة معينة، ويكون القرض لفترة قصيرة. حيث تميزت هذه المرحلة بظهور خدمة القرض إضافة إلى خدمة الإيداع وكذلك حصول الصاغة على فائدة مقابل منحهم للقروض.

✓ **بداية عمل المصارف:** تطور عمل الصاغة من الإيداع والإقراض والتحصيل للفوائد، إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم حيث قاموا بإنشاء المصارف، وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة. في هذه الفترة اقتصرت الأنشطة المصرفية على الإيداع، الإقراض، وإصدار أوراق البنكنوت.

(2) الخدمة المصرفية في مرحلة التصنيع

تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال، مما دفع أصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية، وهذا ما أدى إلى زيادة الثروات، فظهرت الحاجة بشكل كبير إلى مصارف أكثر تخصصا من الفترات السابقة، ونتيجة لزيادة مبالغ الإيداع لدى المصارف، وارتفاع رأس مالها وزيادة قدرتها على منح القروض أصبحت تمثل مؤسسات ذات كيان وتنظيم إداري وموارد بشرية ذات خبرة في العمل المصرفي.

(3) الخدمة المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي

تميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمة المصرفية حيث أصبحت المؤسسات المالية والمصرفية تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة، من أجل تلبية حاجات ورغبات الزبائن وجلب أكبر قدر ممكن منهم، فعملية الإيداع والاقتراض والاستثمار في هذه الفترة لم تبقى مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة وأصحاب المشاريع الكبرى فقط، بل أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمة المصرفية وذلك من خلال الإيداع، طلب القروض، تحويل الأجور إلى المصارف، طلب بطاقة الائتمان، وغيرها من الخدمات المصرفية¹.

¹ مسعودي راوية، "التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة العمليات التجارية، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2014، ص: 51

4) الخدمة المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الراهنة

أهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة، هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمة المصرفية، وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء¹.

وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية بكل أنواعها،
- زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة،
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصارف،
- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها،
- استخدام الحاسوب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية،
- الاشتراك في شبكات الأنترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.

ثالثا: التعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية :

التعريف الأول: "إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وبهذا لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدونها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان"².

التعريف الثاني: "اتجاه البنوك نحو التوسع في إنشاء مقار لها عبر الأنترنت بدلا من إنشاء مقار ومباني

جديدة".

¹ محمد محمود مصطفى، "التسويق الاستراتيجي للخدمات"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 6.

² وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى، وآخرون، "الخدمات المصرفية الإللكترونية"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012،

التعريف الثالث: "هي قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة أو بما يعرف بشبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء"¹

المطلب الثاني: مراحل التطور الإلكتروني

لقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بخمس مراحل وهي²:

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

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

للخدمات المصرفية أنواع كثيرة نذكر منها³:

أولا: الصرافات الإلكترونية

¹ وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى، وآخرون، "الخدمات المصرفية الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص56.

² نفس المرجع السابق، ص. 78.

³ رضاني محمد البخاري، قطاي محمد كمال، "دور الخدمات المصرفية الإلكترونية" في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي الطور الثاني، تخصص: نقدي وبنكي، 2022، ص6

1. **الموزع الآلي للأوراق:** هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع.
2. **الشباك الآلي للأوراق:** هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب الصك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر... إلخ وكل ذلك والشبايبك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للمصرف.
3. **نقطة البيع الإلكترونية:** تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الحاضر بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الالكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للمصرف بإدخال الرقم السري للعميل (code pin) أبن تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا.
4. **النظام المصرفي المباشر مع الزبون:** بدأت مجموعة من المصارف العالمية الكبرى في تطبيق النظم المصرفية المباشرة مع الزبائن من الحاسب الآلي المتواجد في المنزل أو المكتب.

ثانيا: خدمة الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف "الهاتف المصرفي"

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشأت المصارف خدمة "الهاتف المصرفي" لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم المصرفية وتفادي المصارف طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (بما فيها الإجازات والعطلات الرسمية)، تقدم هذه الخدمة بالاعتماد على شبكة الانترنت المرتبطة بفروع المصرف أين تمكن العميل من الحصول على خدمات محددة، فقط بإدخال الرقم السري الخاص به، ومن الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي على مستوى العالم:

- يتم تطبيق هذا النظام في "ميلاند مصرف" باسم "first direct account" عن طريق الاتصالات الهاتفية بإدخال الرقم السري الخاص بالعميل ليحول من حسابه بالمصرف لسداد بعض التزاماته مثل فاتورة التليفون، الغاز والكهرباء.
- في المملكة المتحدة الأمريكية أدخلت هذه الخدمة من عام 1985 وتعمل بواسطة شاشة لدى العميل في منزله لها اتصال مباشر بالمصرف، وفي عام 1986 تم إدخال خدمات جديدة للهاتف المصرفي تتمثل في خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة لسداد الكمبيالات والفواتير عليه.

- وفي نوفمبر 1994 استحدثت "باركليز مصرف" خدمة تحويل الأموال، ودفع الالتزامات وأتاحت خدمة الهاتف المصرفي للعميل فرصة التعاقد للحصول على قرض أو فتح اعتمادات مستندية وغيرها.

ثالثا: الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول: (Banking Mobile)

تعتمد خدمة البنك المحمول على إقامة قناة اتصال مباشر بين البنك والعميل، وهو النظام الذي يتيح استخدام الانترنت من خلال الهاتف المحمول حيث يستطيع البنك عرض خدمات مصرفية ومعلوماتية على عملائه مثل إيداع الأموال والاستفسار عن رصيد الحساب أو تحويل مبالغ نقدية من حسابات العميل إلى حساب آخر وغير ذلك من العمليات المصرفية. وتعتبر ألمانيا أول دولة تقوم بإدخال هذه الخدمة في العالم، حيث قدم أحد البنوك الألمانية في بداية سنة 2000 هذه الخدمة ليحقق لعملائه الاتصال من خلال الهاتف المحمول بالبنك عن طريق موقع Yahoo على الانترنت من أي مكان من العالم¹

المقاصة الالكترونية: هي عبارة عن نظام لتسوية مدفوعات الشبكات إلكترونيا بين المصارف بدلا من المدفوعات الورقية في غرفة المقاصة، فبموجبها يتم منح الصلاحية من مصرف إلى آخر للقيام بالتحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب إلى حساب آخر².

¹ وهاب نعمون، "النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، أبحاث اقتصادية وإدارة- العدد الرابع، الجزائر، ديسمبر 2008، ص 7

² جيهان سندس حملاوي، دنيا حملاوي، "دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية،" دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية badr وكالة فالمة"، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية، 2022، ص

المبحث الثاني: عموميات حول الأداء المصرفي

تحصل المصارف التجارية على مواردها المالية من مصادرها وتقوم بتوزيعها على استخداماتها بشكل منظم يضمن لها أكبر عائد، هذا الأخير يختلف من مصرف إلى آخر نتيجة لعدة اعتبارات منها اختلاف العمليات المصرفية وكذا السياسات والاستراتيجيات المتبعة، أي أن هناك مصارفا ذات أداء مرتفع وأخرى منخفضة الأداء. وستتطرق في هذا المبحث إلى عدة عناصر للأداء المصرفي من مفهوم والعوامل المؤثرة في الأداء المصرفي والأساليب المستخدمة لتقييم الأداء.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء

وجدت مفاهيم مختلفة لتقييم الأداء على أنه:

- هو الطريقة أو العملية التي يستخدمها المقيم لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقا لما ينبغي له أن يؤدي،
- هو نظام من خلاله يتم تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم¹،
- يعرف تقييم الأداء بأنه "الكفاءة والفاعلية معاً للنشاط المالي المتعلق المؤسسة، أي القدرة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المرسومة الاستغلال الأمثل للموارد الموضوعة تحت التصرف"²،
- هو دراسة وتحليل أداء العامل لعمله وملاحظة سلوكه وتصرفاته أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاعة ومستوى كفاءته في القيام بأعماله الحالية والحكم على إمكانية النمو وتقديم الفرد في المستقبل، تحمله لمسؤوليات أكبر وترقيته لوظيفة أخرى³،
- تقييم الأداء يعني "التأكد من كفاءة استخدام الموارد المتاحة والتحقق من تنفيذ الأهداف المخططة"، وهو مدى بلوغ الأهداف المالية (تعظيم العوائد وتخفيض التكاليف) الاستخدام الأمثل للموارد المالية،

1 د. خديجة خالدي، د عبد الرزاق بن حبيب، "أساسيات العمل المصرفي"، ديوان المطبوعات الجامعية، 2015، ص 197.

2 جيهان سندس حملاوي، دنيا حملاوي، "دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية"، مرجع سبق ذكره، ص 58.

3 د. خديجة خالدي، أ.د عبد الرزاق بن حبيب، "أساسيات العمل المصرفي"، مرجع سبق ذكره، ص 197.

وباعتباره نظاما شاملا ومتكاملا وديناميكيا، فإنه يتطلب إتباع مسير في العمليات والتحسين المستمر، كما أنه متعدد المعايير كالتكلفة والوقت والجودة¹،

- ويعرف كذلك بأنه "الأداة التي تستخدم للتعرف على نشاط وحدة اقتصادية بهدف قياس النتائج المتحققة و مقارنتها بالأهداف المرسومة مسبقا بهدف الوقوف على الانحرافات و تشخيص مسبباتها، مع اتخاذ الخطوات الكفيلة لتجاوز تلك الانحرافات، و غالبا ما تكون المقارنة بين ما هو متحقق فعال و ما هو مستهدف في نهاية مدة زمنية معينة هي سنة في الغالب².

المطلب الثاني: أهمية العوامل المؤثرة في الأداء المصرفي

تواجه المؤسسة البنكية خلال قيامها بنشاطها عدة مشاكل وصعوبات قد تعرقها في أداء وظائفها، مما يدفع بالمسريين إلى البحث عن مصادر هذه المشاكل وتحليلها واتخاذ القرارات التصحيحية بشأنها، وهذا ما تهدف إليه عملية تقييم الأداء المالي، حيث تسعى لمعرفة أهم المشاكل والبحث عن أسبابها واقتراح قرارات تصحيحية، ومن أهم العوامل التي تؤثر في الأداء المالي للبنوك نجد³:

أ. العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي

- الظروف الاقتصادية والسياسية:

يتأثر أداء البنوك التجارية بمدى استقرار الظروف السياسية والاقتصادية للدول، و هناك العديد من الظروف الاقتصادية والسياسية التي مرت بالجزائر، حيث عانت الجزائر سابقا من سنوات حصار عديدة وشهدت أوضاعا سياسية واقتصادية غير مستقرة تأثرت خلالها البنوك التجارية. فاستهدفت أعمال المصارف و تعطلت عمليات نقل الشيكات والبريد العائد للمصارف، وتقلبات أسعار الصرف الناتجة عن تلاعب العملة وشركات الصرافة، كل ذلك انعكس سلبا على إجمالي موجودات ومطلوبات البنوك التجارية وإدارتها، مما كان له تأثير واضح فيما يتعلق بتوزيع الموارد المالية المختلفة لتلك المصارف وبالتالي التأثير في ربحيتها.

¹ إلهام يحيوي و ليلي بوحديد، "الحوكمة ودورها في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الجزائرية حالة المؤسسة الجديدة للتعليب روية" (NAC)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، الجزائر، العدد 05، 2014، ص 64.

² رمضان محمد البخاري، قطاي محمد كمال، "دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية- دراسة حالة عينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة" مذكرة مقدمة لاستكمال ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022، ص 28

³ عبد الباقي بضياف، بوبكر شماخي، وآخرون، "تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية - دراسة قياسية على البنوك التجارية الجزائرية 2016"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص 552

1. التشريعات القانونية والضوابط المصرفية:

تؤثر التشريعات القانونية والضوابط المصرفية بدرجة كبيرة في أداء البنوك التجارية بشكل عام. فتعليمات الجهات الرقابية والضوابط المصرفية إلى ضبط الأداء المصرفي للمحافظة على سلامته المالية وحماية أموال المودعين يترتب عليه التزامات إضافية على بعض البنوك، تتمثل في قيود على حركة وحجم التسهيلات والاحتفاظ بقدر أكبر من السيولة وتكوين المخصصات الإضافية وغيرها.

2. العامل الاجتماعي:

يحجم بعض العملاء عن التعامل مع البنوك التجارية كوهنا لا تعتمد على الشريعة الإسلامية كأساس لعملياتها المصرفية، وبالتالي في حالة وجود البنوك الإسلامية، يفضل هؤلاء التعامل مع هذا النوع من البنوك، ومن هنا فإن تأثير العامل الديني سوف ينعكس سلبا على كل من جانبي الميزانية العامة للبنك التجاري على جانب المطلوبيات يحد العامل الديني من قدرة البنوك التجارية في تنمية مواردها المالية وذلك من خلال أحجام هؤلاء العملاء على إيداع أموالهم لدى هذه البنوك، وإلى جانب العامل الديني هناك عامل اجتماعي يؤثر أيضا في أداء البنوك والذي يعكس مدى انتشار العادات المصرفية أو درجة الوعي المصرفي الذي يؤدي إلى انخفاض حجم النقد المتداول.

ثانيا: العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي: تتمثل في:

1. الهيكل التنظيمي:

هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالبنوك التجارية وأعمالها، ففيه تتحدد أساليب الاتصالات والصلاحيات والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات، ويتمثل الهيكل التنظيمي في الوظائف الإدارية في المؤسسات و يتضمن التمايز الرأسي وهو عدد المستويات الإدارية في المؤسسة المصرفية، و التمايز الأفقي هو عدد المهام التي نتجت عن تقييم العمل والاستثمار الجغرافي من عدد الفروع والموظفين. ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء المؤسسات المصرفية من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات ومن تم تخصيص الموارد لها بالإضافة إلى تحديد الأداء والمساعدة في اتخاذ القرارات ضمن المواصفات التي تسهل الإدارة المؤسسة اتخاذ القرارات بأكثر فعالية وكفاءة.

- **التكنولوجيا:** هي عبارة عن الأساليب والمهارات والطرق المعتمدة في المؤسسة المصرفية لتحقيق الأهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات، وعلى المؤسسة تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها، وذلك بسبب أن التكنولوجيا من أبرز هذه المؤسسات التكيف مع التكنولوجيا واستيعابها وتعديل أدائها وتطويره بهدف الملاءمة بين التقنية والأداء، وتعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وتقليل المخاطر بإضافة إلى زيادة الأرباح¹.
- **أرباح أو خسائر القروض:** تؤثر عمليات الائتمان الممنوح من قبل البنوك بشكل كبير على ربحية تلك البنوك وذلك نتيجة لكبر حجم الموارد الموجهة نحو عمليات الائتمان، حيث تعتبر القروض من النشاطات الأساسية للبنوك التجارية وهي بالتالي المصدر الأساسي لتحقيق الأرباح. وتحاول البنوك دائما الرقابة على مستوى توظيفها للودائع في شكل قروض من خلال الرقابة على نسبة الائتمان لديها إذ أن عمليات الائتمان تؤثر بصورة سلبية على ربحية البنوك عندما يفقد المقرض قدرته على سداد القروض.
- **السيولة:** يقصد بالسيولة قدرة البنك على مواجهة التزاماته بشكل فوري، فالسيولة تساعد البنك على تجنب الخسارة التي قد تحدث نتيجة اضطراب البنك إلى تصفية بعض أصوله غير السائلة، وبذلك يمكن القول أن السيولة تمثل عنصر الحماية والأمان على مستوى البنك مع المحافظة على قدرة الجهاز المصرفي على تلبية طلبات الائتمان.
- **الحجم:** يقصد بالحجم هو تصنيف المؤسسات المصرفية إلى مؤسسات صغيرة أو متوسطة أو كبرى الحجم حيث يوجد عدة مقاييس لتصنيف أو قياس حجم المؤسسة منها: إجمالي الموجودات أو إجمالي الودائع، إجمالي المبيعات، إجمالي القيمة المضافة، قد يؤثر حجم المؤسسة وتصنيفها على الأداء المالي بشكل سلبي، فكل حجم المؤسسة يشكل عائقا للأداء المالي، لأن في هذه الحالة تصبح الإدارة أكثر تعقيدا وتشابكا، وقد يؤثر إيجابا من ناحية أن كبر حجم المؤسسة يتطلب عدد كبير من المحللين الماليين مما يساهم في رفع جودة أدائها المالي و هذه الحالة هي الأكثر واقعية.
- **توظيف الموارد:** توجه البنوك التجارية الجانب الأكبر من مواردها المالية للاستثمار في القروض والأوراق المالية كونهما يعتبران أهم مجالات الاستثمار للبنك التجاري، إذ أنه بزيادة نسبة الموارد المستثمرة في

¹ عبد الباقي بضياف، بوبكر شماخي، وآخرون، "تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية"، مرجع سبق ذكره، ص 552

تلك الموجودات تزداد ربحية المصرف التجاري، حيث أن الدخل الناتج عنهما يعتبر المصدر الأساسي لإيرادات المصرف و خاصة الدخل الناتج من القروض¹.

المطلب الثالث: الأساليب المستخدمة لتقييم الأداء المصرفي

يعتمد تقييم الأداء و كفاءة البنوك على استعمال مؤشرات مالية لقياس كفاءته و مدى تحقيق أهدافه و سنتناول في هذا المطلب مجموعة من المؤشرات المالية و هو نموذج CAMELS ونموذج التحليل المالي العائد على حقوق الملكية .

أولاً: تقييم الأداء المصرفي باستخدام نموذج CAMELS

يتأثر الجهاز المصرفي بالتغيرات الاقتصادية التي تصيب الاقتصاد ككل، ولقد بينت الكثير من حالات الازمات المصرفية والمالية أن عوامل الاقتصاد الجزئي والكل هي المخاطر الأساسية التي تهدد سلامة واستقرار المصارف، لذا يجب وضع مجموعة من مؤشرات الحيلة التي تعمل كأداة للإنذار المبكر في حالات تعرض الجهاز المصرفي للخطر، ويعتبر نظام التقييم (CAMELS) من أهم أنظمة الإنذار المبكر التي تحدد ظروف المصرف ونقاط الضعف والقوة في عملياته المالية والتشغيلية والإدارية.

1- نبذة حول نموذج CAMEL

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية أول دولة استعملت معايير الإنذار المبكر، و يعود ذلك للإيرادات المصرفية التي تعرضت لها سنة 1933 و ما نجم عنها من إفلاس 4000 مصرف محلي مما أدى إلى إنشاء مؤسسة ضمان الودائع المصرفية، لأن النظام المصرفي تعرض لفقدان الثقة و طالب العملاء بسحب وادائعهم كما حدث ايار آخر سنة 1988 أدى إلى إفلاس 221 بنك.

و لقد أثارت نتائج التحليل الذي أجراه البنك الاحتياطي الفدرالي الأمريكي العديد من الأسئلة حول مصداقية هذه الطريقة في قياس سلامة الأوضاع المالية للمصارف، و قد توصل المحللون الاقتصاديون إلى أن هذه النتائج التي أظهرت استخدام هذه الطريقة في كشف أوجه الخلل بالمصارف و مدى تحديد سلامتها

¹ عبد الباقي بضياف، بوبكر شماخي، وآخرون، "تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية"، مرجع سبق ذكره، ص552

المصرفية كانت أفضل من النتائج التي تستخدم فيها التحليل الإحصائي التقليدي الذي كان متبعاً، كما أثبتت الدراسات أيضاً مقدرة هذه الطريقة على تحديد درجة المخاطرة بالمصرف قبل كشفها عبر آلية السوق و الأسعار ، و لذلك فقد طالب الكثير من الباحثين و المحللين بضرورة نشر هذه النتائج للجمهور بغرض تمليكهم الحقائق و بالتالي تحسين مقدم في التقييم و اختيار التعامل مع البنوك ذات المخاطرة الأقل و الأداء الأفضل ورأى هؤلاء الباحثون ضرورة تضمين نتائج معيار camels ضمن البيانات المالية السنوية التي يفصح عنها المصرف للجمهور، و بالتالي تحقيق قدر عالي من الشفافية يساعد على فرض انضباط السوق وهو إحدى الدعامات الأساسية التي تقوم عليها مقررات لجنة بازل الثانية للرقابة المصرفية¹.

2- تعريف نموذج CAMELS

عرف بأنه نظام : "لتحديد الأمان و السلامة للمصارف من خلال التعامل مع مشاكل المصارف غير المتوافقة مع القواعد و التشريعات المصرفية"²

إن طريقة camels : "تمثل في مجموعة من المؤشرات التي يتم من خلالها تحليل الوضعية المالية لأي مصرف و معرفة درجة تصنيفه ، و تعتبر هذه الطريقة إحدى الوسائل الرقابية المباشرة التي تتم عن طريق التفتيش الميداني ، حيث عملت السلطات الرقابية في أمريكا على الأخذ بنتائج معيار camels و الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات"³.

يعتبر أداة للرقابة المصرفية المكتتبية ويعتمد على تحليل رواجع الربح السنوية المرسله من المصارف للبنك المركزي ومن ثم عمل تقييم وتصنيف ربح سنوي لها استنادا على أربعة عناصر من العناصر الستة المكونة لمعيار CAMELS هي كفاية رأس المال، جودة المنتجات، الربحية والسيولة ولا يشمل المعيار عنصر الإدارة والحساسية اتجاه مخاطر السوق⁴.

¹ قاسمي محمد الأمين، "قياس كفاءة البنوك التجارية الجزائرية باستخدام نموذج CAMELS دراسة حالة البنك الجزائري BEA ورقة"، خلال الفترة 2014، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، تخصص: بنوك ومالية، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، ص28

² Fraser Donald & Cup Benton & Kolar James, "commercial banking (the management of risk)", south western college publishing, 2 nded, USA, 2001,p23.

³ شوقي بورقية، "طريقة camels في تقييم أداء البنوك الإسلامية"، تفرغ علمي بمركز أبحاث الاقتصاد الإسلامي، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية، 2010، ص 2

⁴ تمسية سهام، "تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج CAMELS، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 2012"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص: مالية وبنوك، جامعة بليدة، 2020، ص28

هو نظام رقابي موحد فعال لتقييم أداء المصارف لتحديد جدارتها المالية، من خلال تشخيص نقاط قوتها وضعفها، بالاعتماد على ستة عناصر جوهرية لتمكين السلطة الإشرافية من التدخل لتصحيح الأوضاع وحماية السلامة المالية في القطاع المصرفي.

الجدول رقم (1-1): معاني حروف نموذج camels

مدى كفاية رأسمال لحماية المودعين و ت طية المخاطر	C
جودة المنتجات من قيمتها الصافية	A
إدارة و مستوى كفاءتها و التزامها بقوانين المنظمة وزيادة رأسمال	M
مستوى الربحية و مدى مساهمتها في النمو المصرف و زيادة رأسمال	E
يرمز لقياس السيولة و مقدرة الصرف على إيفاء بالتزامات الحالية و المستقبلية	L
يرمز لحساسية المصرف اتجاه مخاطر السوق	S

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا عن مصدر شوقي بورقية ، طريقة camels في تقييم أداء البنوك الإسلامية، تفرغ علمي بمركز أبحاث الاقتصاد الإسلامي ، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية، ص 2.

3- مكونات معيار camels

✓ كفاية رأس المال Adequacy Capita :

هي رأس المال المتوقع للحفاظ على التوازن ، وتعرض المؤسسة المالية للمخاطر مثل مخاطر الائتمان ومخاطر السوق أيضا المخاطر التشغيلية، ومن أجل استيعاب الخسائر المحتملة ومحاية أصحاب المصالح هو المحافظة على رأس مال كافي لمواجهة تلك المخاطر¹، حيث يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم رأس المال كل المخاطر التي يتعرض لها وأثرها على الوضع المالي للبنك ، وأن حجم نوع المخاطر هو الذي يحدد

¹ بختي عمارية، "تقييم الأداء للبنوك الإسلامية باستخدام معيار- CAMELS دراسة حالة بنك السلام الجزائري -، استعراض الإصلاحات الاقتصادية والتكامل في الاقتصاد العالمي"، جامعة الجزائر 3، العدد 02، 2018، ص5

الفصل الأول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية والأداء المالي

مستوى رأس المال الذي يجب أن يحتفظ به البنك، وكذلك المدى الذي يمكن أن يكون فيه حجم رأس المال أكبر من الحد الأدنى المطلوب، ويمكن تصنيف كفاية رأس ادلال حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): تصنيف رأس المال

رأس المال الأساسي	إجمالي رأس المال	درجة التصنيف
$<4\%$	$<9\%$	1
$=4\%$	$8\% < 9\%$	2
$3\% < 4\%$	$7\% < 8\%$	3
$3\% > 2\%$	$5\% < 7\%$	4
$>2\%$	$>5\%$	5

المصدر: مالك الرشيد امحمد، "مقارنة بين معياري **cael** و **camels** حديثة للرقابة المصرفية"، مجلة المصرفي، العدد 35، مارس 2005،

ص8

➤ **التصنيف 1:** يعني أن الأداء قوي للأرباح ونمو جيد للأصول، كما أن خبرة الإدارة جيدة في تحديد المستويات المناسبة لرأس المال اللازم لها، متابعة مسارات الأعمال المصرفية وتحليل المخاطر المتعلقة بها. بالإضافة إلى معقولية توزيعات الأرباح على قدرة المساهمين، مع المحافظة على قدرة المساهمين والشركات القابضة على زيادة رأس المال بصورة مقبولة. كما أن هناك انخفاض حجم الأصول المتعثرة، وكفاية المخصصات المكونة لمقابلتها.

➤ **التصنيف 2:** له نفس خصائص التصنيف الأول، حيث تتجاوز نسب كفاية رأس ادلال المتطلبات القانونية، ولكن المصرف يمر بنقاط ضعف في عامل أو أكثر من العوامل المذكورة والتي يمكن تصحيحها من خلال برامج زمنية معقولة بدون إشراف تنظيمي عن كثب.

➤ **التصنيف 3:** يتوافق مع كفاية رأس و المتطلبات التنظيمية للمالية المصرفية، ولكن هناك نقاط ضعف رئيسية في عامل أو أكثر من العوامل المذكورة، مما يتطلب إشرافا تنظيميا لضمان مناقشة الإدارة و/ أو المساهمين للقضايا ذات الشأن، واتخاذ الخطوات الضرورية لتحسين كفاية رأس المال

➤ **التصنيف 4:** يشهد المصرف مشاكل حادة بسبب عدم كفاية رأس المال لتدعيم المخاطر الملازمة لمسارات الأعمال، حيث يكون لدى المصرف مستوى عالي من الخسائر يفوق القروض المتعثرة والتي

تتجاوز أكثر من نصف إجمالي رأسماله، كما يعاني من خسائر كبيرة في معاملاته المصرفية والعمليات الائتمانية أو تحقيق نتائج سلبية في ربحيته. وإذا لم تتخذ الإدارة إجراء فوراً لتصحيح الاختلالات فإنه يتوقع الإعسار الوشيك للبنك، مما يتطلب وجود إشراف تنظيمي لضمان اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين كفاية رأس المال.

➤ **التصنيف 5** : يواجه البنك عسر بحيث يتطلب إشرافاً رقابياً قوياً لتجنب خسائر المودعين والدائنين، حيث أن خسائر الاستثمارات والعمليات المصرفية وعمليات الإقراض تقارب أو تتجاوز رأس المال الإجمالي، مع وجود احتمال ضئيل بأن تمنع إجراءات الإدارة المساهمين من الانهيار الكلي للمصرف¹.

✓ مؤشرات جودة الأصول: quality assets

بشكل عام تعتمد درجة مصداقية معدلات رأس المال على درجة موثوقية مؤشرات جودة ونوعية الأصول، كما أن مخاطر الإعسار في المؤسسات المالية تأتي في الغالب من نوعية الأصول وصعوبة تسييرها، ومن هنا تأتي أهمية مراقبة المؤشرات التي تدل على جودة الأصول. إن مؤشرات جودة الأصول يجب أن تأخذ بعين الاعتبار مخاطر الائتمان المتضمنة في العمليات خارج الميزانية مثل الوكالات والرهونات والتجارة بالمشتقات. إن تقييم جودة الأصول عادة ما ينظر إليه من جهتين مختلفتين²:

➤ **المؤشرات المتعلقة بالمؤسسات المقرضة**: التركيز الائتماني القطاعي؛ - الاقتراض بالعملة الأجنبية؛ - القروض غير العاملة؛ - القروض للمؤسسات العامة الخاسرة؛ - مخاطر الأصول؛ - الإقراض المرتبط؛ - مؤشرات الرفع المالي.

➤ **مؤشرات المؤسسة المقرضة**: جودة القروض في محفظة الإقراض بالنسبة للمؤسسة المقرضة؛ - نسبة الدين إلى حقوق الملكية؛ - ربحية قطاع الشركات؛ - المؤشرات الأخرى لظروف الشركات غير المالية؛ - مديونية القطاع العائلي.

➤ مؤشرات سلامة الإدارة management

¹ حمودي يمينة، دريد سلمى، "تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام مؤشر CAMELS"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة Master أكاديمي، الطور الثاني، تخصص: مالية وبنوك، 2019، ص15

² عبد العزيز محمود، "دور البنوك المصرية في دعم القدرة التنافسية للاقتصاد المصري"، ورقة عمل في لقاء العمل السنوي الرابع مقدمة للجنة الشؤون الاقتصادية والمالية للحزب الوطني الديمقراطي 29-30 يناير، مصر 1995م، ص12

و هي قدرة الإدارة على ضبط و تسيير السياسة المصرفية و الائتمانية على أساس سليم، حيث يتم قياسها بعدة مؤشرات كاتجاهات الأرباح المتحققة عبر عدة فترات مالية و مدى اهتمام و تقييد المؤسسة المالية بأنظمة الرقابة الداخلية مما يحد من الوقوع في الأخطاء و المخالفات و القدرة على جذب الودائع. بالإضافة إلى مدى كفاءة البنك في توظيف أمواله و كذا إتباع البنك القرارات و الضوابط المنظمة للعمل المصرفي و الصادرة عن السلطة النقدية ، كما هناك بعض المؤشرات الكمية التي يمكن الاعتماد عليها هي¹: معدلات الإنفاق ،نسبة إيرادات كل موظف ،التوسع في إعداد المؤسسات المالية.

مؤشرات الإيرادات والربحية: **eranings**

يمثل الربح الفرق بين الإيرادات والتكاليف، ويقصد بالربحية قدرة البنك على تحقيق إيرادات أو أرباح بشكل مستمر ونموها بشكل متوازن، بالإضافة إلى تطبيق سياسات تقلل من النفقات العامة، ومتابعة الديون المشكوك في تحصيلها حتى لا تتعثر. لا يعكس تصنيف الإيرادات (الربحية) حجم و اتجاه الإيرادات فقط، وإنما كذلك العوامل المؤثرة على تحقيق الربحية والمتمثلة في مخاطر الإقراض والتي تدفع بالبنك لتكوين مخصصات، و مخاطر السوق التي تحدث تغيرات في أرباح البنك نتيجة تأثره بأسعار الفائدة، و تتأثر الربحية باعتمادها على أرباح غير مذكورة أو ميزة ضريبية، كما يؤثر العجز في التحكم بالنفقات، وكذا استخدام استراتيجيات ضعيفة².

✓ مؤشرات السيولة والتمويل **Liquidity**:

في الكثير من الحالات يحدث الإعسار المالي للمؤسسات بسبب سوء الإدارة للسيولة ومن هنا تأتي أهمية متابعة مؤشرات السيولة. مؤشرات السيولة تشمل بشكل عام جانب الأصول والخصوم ففي جانب الخصوم يجب النظر إلى مصادر السيولة كالإقراض فيما بين البنوك والتمويل من البنك المركزي، كما يجب لمؤشرات السيولة أن تأخذ عدم التطابق في مجال الاستحقاق بين الأصول والخصوم في مجمل القطاع المالي أو على مستوى المؤسسات المالية ذات الحجم الكبير، ولتغطية هذه الجوانب يمكن النظر إلى المؤشرات التالية³:

¹ شاهين علي عبد الله، "المنهج العلمي للرقابة المصرفية على البنوك الإسلامية"، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، السودان، 2002، ص 27 .

² أحمد نور الدين الفراء، "تحليل نظام التقييم المصرفي الأمريكي (CAMLES) كأداة للرقابة على القطاع المصرفي"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة، فلسطين، 2021، ص:77

³ عبد الستار أبو رعدة، "بحوث في المعاملات و الأساليب المصرفية"، مجموعة البركة المصرفية، البحرين، 2010، ص 142

- اتخاذ القرارات السليمة بخصوص حجم الودائع و التي يجب أن تصل إلى مستوى محدد إذ أن زيادة حجم الودائع في ظل عدم توظيفها ،يؤدي إلى انخفاض معدلات الربحية؛
- الإبقاء على نسب كافية من السيولة للاحتياجات الطارئة؛
- احترام نسب السيولة المحددة من قبل السلطة النقدية بالإضافة إلى وضع حد أدنى لحجم السيولة بما يتماشى مع نشاطات البنك

➤ درجة الحساسية لمؤشرات المخاطر السوقية Risk Market of Sensitivity:

هذا يتعلق بالدرجة الأولى بالمحافظ الاستثمارية بالنسبة للمؤسسات المصرفية، حيث أن هذه المحافظ تحتوي على عدد كبير من الأدوات المالية من الأسهم والسندات الحكومية والأجنبية وسندات المؤسسات والمشتقات المالية مثل الخيارات والمستقبلات التي يتنوع فيها الأصل المالي ليشمل كافة الأصول المالية بما فيها أسعار السلع، وهذه الأدوات تخضع لمخاطر مختلفة مثل مخاطر أسعار الأسهم، مخاطر أسعار الصرف، ومخاطر أسعار الفائدة ومخاطر أسعار السلع وكل منها له مقياس مختلفة، إلا أن هناك مقياس إحصائي موحد يقيس جميع هذه المخاطر وهو مقياس VAR والذي يقيس أقصى خسارة متوقعة في المحفظة الاستثمارية خلال فترة زمنية معينة، وعادة ما يتصاحب هذا المقياس مع مقياس آخر لقياس الضغط الذي يقيس أقصى خسارة يمكن أن تؤمن به المحافظ الاستثمارية في البنوك تحت ظروف استثنائية في السوق كما في الانهيارات، وبشكل عام فإن لكل من هذه المخاطر مقياسها المعروفة والمستخدم في العديد من المجالات¹. و يتكون نموذج camels من العناصر التالية:

الجدول رقم (1-3): عناصر نموذج CAMELS

معانيها	الكلمات
Capital Adequacy	كفاية رأسمال
Asset Quality	جودة الأصول
Management Quality	جودة الإدارة
Earning Management	إدارة الربحية

¹ يوسف بوخلخال، "أثر تطبيق نظام التقييم المصرفي الأمريكي camels على فعالية نظام الرقابة على البنوك التجارية. دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية". مجلة الباحث عدد02، 2012، ورقة، ص 208

Liquiditi Position	درجة السيولة
risk Market Sensitivity Of	حساسية المخاطر

المصدر: بختي عمارة، "تقييم البنوك الإسلامية باستخدام معيار CAMELS - دراسة حالة بنك السلام الجزائري"، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، العدد 2/ جوان 2018، جامعة الجزائر 3، ص 89

4- كيفية استخدام نظام التقييم CAMELS

بموجب هذا المعيار يتم تصنيف المصارف بناء على العناصر الستة المتعلقة بظروف المصرف المالية والتشغيلية، فالتصنيف مبني على أساس هذا المعيار يأخذ بعين الاعتبار حجم المصرف وتعقيد نشاطاته، ويشير كل تصنيف إلى مستوى معين من الأداء كما يلي¹:

➤ **تصنيف قوي:** وهو يعطى للمصرف الذي يتصف بالمتانة من جميع النواحي ولا توجد لديه أية نقاط ضعف، وبالتالي فإن المصارف التي تحظى بهذا التصنيف هي مصارف قوية وعندها القدرة على مقاومة أي ظروف خارجية مؤثرة على الاستقرار الاقتصادي، كما تتميز بالتزامها بشكل كامل بالقوانين والأنظمة المصرفية، أم بالنسبة لإدارة هذه المصارف فهي تتمتع بالقدرة على إدارة مخاطرها بكفاءة عالية ولا تشكل أي قلق على السلطات الرقابية، أي أن أداء هذه المصارف هو أداء قوي؛

➤ **تصنيف مرضي:** إن المصارف التي تكون ضمن هذه المجموعة هي مصارف متينة، ولكنها تعاني من مشاكل طفيفة يمكن السيطرة عليها من قبل إدارة المصرف، وهي تلتزم بشكل كبير بالأنظمة والقوانين المنظمة للعمل ما، مقارنة بحجم المصرف ودرجة تعقيد قدرتها على إدارة المخاطر تكون مقبولة إلى حد المصرفي، كما أن خل هذه السلطات يكون عادة محدودا عملياته، ولا يوجد قلق ذو أثر مادي على السلطات الرقابية؛ لذا يتميز أداء هذا النوع من المصارف بالأداء المرضي،

➤ **تصنيف متوسط:** وهي المصارف التي تعاني من بعض نواحي الضعف والتي تتراوح ما بين متوسطة إلى حادة، ويعود السبب في ذلك لعدم قدرة الإدارة على التعامل مع هذه المشاكل ضمن إطار زمني محدد، ويكون هذا النوع من المصارف عادة غير قادر على التعامل مع تقلبات العمل ويكون عرضة للظروف الخارجية بدرجة أكبر من تلك المصارف المصنفة في المجموعة الأولى أو الثانية، أما إدارة المخاطر فهي أقل من مرضية بالنسبة إلى حجم ودرجة تعقيد أنشطته، لذا تشكل هذه المصارف قلقا كبيرا

¹ شوقي بوقبة، "تقييم أداء البنوك الإسلامية الجزائرية باستخدام طريقة CAMELS"، مرجع سبق ذكره، ص 10

الفصل الأول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية والأداء المالي

للسلطات الرقابية لعدم التزامها بشكل كبير بالقوانين والتشريعات المنظمة للعمل المصرفي، وهي تحتاج إلى اهتمام السلطات الرقابية بها، وفشلها غير مؤكد في ظل سلامتها ومتانتها؛

➤ **تصنيف حدي:** تعاني المصارف التي تقع ضمن هذا التصنيف من ممارسات غير آمنة وغير متينة، وتكون هناك مشاكل إدارية ومالية خطيرة يمكن أن تؤدي إلى أداء غير مرضي، وتتراوح مشكلة هذه المصارف ما بين حادة إلى حرجة، ولا يتم التعامل مع المشاكل بشكل مرضي من قبل الإدارة، وتكون المصارف ضمن هذه المجموعة غير قادرة على التعامل مع تقلبات ظروف العمل ولا تنقيد بالقوانين والتشريعات المنظمة للعمل المصرفي، كما أن إدارة المخاطر لدى هذه المصارف تكون غير مقبولة مقارنة بحجم المصرف ودرجة تعقيد نشاطاته ودرجة مخاطره، لذا تتطلب هذه المصارف رقابة كبيرة من قبل السلطات الرقابية، كما احتمال أن الفشل في هذه المصارف كبير جدا إذا لم يتم التعامل مع نقاط الضعف بشكل جيد؛

➤ **تصنيف غير مرضي:** تعاني المصارف التي تقع ضمن هذه المجموعة من ممارسات غير آمنة وغير متينة، الأمر الذي ينعكس على أدائها، كما أن حجم ودرجة حدة المشاكل تقع خارج إطار مقدرة إدارتها على ضبطها، أما إدارة المخاطر فهي تمتاز بالضعف وعدم القدرة على التحكم بها، مما يتطلب مساعدات طارئة ورقابة مستمرة من قبل السلطات الرقابية لان احتمال فشلها كبير جدا¹

الجدول (1-4): مؤشرات التصنيف لعناصر نظام التقييم CAMELS

مستوى التصنيف	درجة التصنيف	حالة المصرف	تدخل السلطات الرقابية
قوي	4.4-1	متين وسليم من كل النواحي	لا يتطلب تدخل
مرضي	2.4-1.5	متين وسليم نسبيا	تدخل قلق للسلطات
متوسط	3.4-2.5	يعاني من مشاكل وضعف في بعض النواحي	يتطلب رقابة كبيرة وتدخل رسمي
حدي	4.4-3.5	يعاني من مشاكل قد تؤدي إلى الفشل	تدخل ورقابة مستمرة
غير مرضي	5-4.5	يعاني من ممارسات غير آمنة واحتمال فشله كبير	

¹ شوقي بوقبة، "تقييم أداء البنوك الإسلامية الجزائرية باستخدام طريقة CAMELS"، مرجع سبق ذكره، ص 11

المصدر: من إعداد الطالبين

5- مميزات نموذج camels

يمكن تلخيص أهم مميزات نظام camels في النقاط الآتية:

- ✓ تصنيف البنوك وفق معيار موحد،
- ✓ توحيد أسلوب كتابة تقارير التفتيش،
- ✓ اختصار زمن التفتيش بالتركيز على خمسة بنود رئيسة وعدم تشتيت الجهود في تقييم بنود غير ضرورية أو مؤثرة على سلامة الموقف المالي للمصرف،
- ✓ الاعتماد على التقييم الرقمي أكثر من الأسلوب الإنشائي في كتابة التقارير مما يقلل من حجم التقارير ويزيد في مصداقيتها،
- ✓ عمل تصنيف شامل للنظام المصرفي ككل وفق منهج موحد وتحليل النتائج أفقيا لكل مصرف على حده ولكل مجموعة متشابهة من المصارف ورأسيا لكل عنصر من العناصر الأداء المصرفي الستة¹.

6- أهمية معيار CAMELS

يعتبر نظام مؤشر سريع الإلمام بالموقف المالي لأي بنك ، كما أنه يساهم في:

- التقييم المستمر لنظم المؤسسات البنكية في شكل إطار أو هيكل رسمي للتقييم سواء عند الفحص أو بين فترات الفحص،
- التعرف على المؤسسات أو الموقع داخل المؤسسات التي تكون فيها مشاكل أو يحتمل وقوعها في مشاكل،
- المساعدة في تحديد أولويات الفحص والتخصيص الأمثل للموارد الإشرافية والتخطيط المسبق للفحص،
- توجيه الاهتمام والتوقيت السليم من قبل المشرفين على البنوك².

¹ قوال زاوية إيمان، " تحليل مكونات معيار التقييم الأمريكي "CAMELS" ، محاضرات في مقياس التقنيات البنكية ، تخصص ماققتصاد نقدي وبنكي، جامعة سيدي بلعباس، ص 88

² حمودي يمينة، دريد سلمى، "تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام مؤشر CAMELS " ، دراسة حالة بنك الخليج الجزائر (AGB) خلال الفترة (2013-2017)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني، تخصص: مالية بنوك، ص 15

2. النموذج العائد والمخاطرة

سنتطرق فيما يلي إلى اهم النماذج المستخدمة في قياس عوائد القطاع المصرفي وكذا مختلف المخاطر المالية والتي تهدد أداء وربحية البنك.

أولاً: تعريف نموذج العائد على حقوق الملكية

وضع نموذج العائد على حقوق الملكية من قبل دايفيد كول Cool David في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1972¹، حيث استخدم معدل العائد على حقوق الملكية لمدة طويلة، كمقياس شامل لتحديد علاقة العائد بالمخاطرة، يمكن نموذج العائد على حقوق الملكية من تقييم أداء البنوك، وذلك بوضع مجموعة من النسب تساعد المحلل على تقييم حجم أرباح البنك المتعلقة بمخاطر تم قبولها.

واعتبر نموذج العائد على حقوق الملكية لفترة طويلة مؤشراً متكاملًا لوصف وقياس العلاقة المتبادلة بين العائد والمخاطرة، وقد استخدم هذا النموذج منذ بداية السبعينيات في الولايات المتحدة الأمريكية من طرف ديفيد كول كإجراء لتقييم أداء المصارف وذلك من خلال تحليل مجموعة من النسب يتم تلخيصها في عدة أشكال تمكن المحلل من تقييم مصدر و حجم أرباح المصرف الخاصة بمخاطر تم اختيارها، تتمثل أساساً في مخاطر الائتمان و مخاطر السيولة و مخاطر معدل الفائدة و مخاطر رأس المال و مخاطر التشغيل².

ثانياً: مؤشرات العائد على حقوق الملكية

✓ المجموعة الأولى: يمكن توضيح العلاقة بين هذه المؤشرات من خلال نظام متكامل يعرف بنظام ديون system Dupont و يميز هذا النظام بأنه يدمج الميزانية و حسابات الدخل معاً لقياس الربحية، حيث يوضح الأثر المزدوج للكفاءة و الإنتاجية على ربحية الأصول أو مؤشر العائد على الأصول ROA، كما يبين قدرة الرافعة المالية EM و على رفع العائد على حق الملكية ROE إلى مستوى أعلى من العائد على الأصول و يتحدد مؤشر العائد على الأصول ROA بمؤشرين:

1/ هامش الربح PM : الذي يدل على الكفاءة في الإدارة و مراقبة التكاليف و يقاس بالعلاقة:

¹ طارق عبد العال حماد، "تقييم أداء البنوك التجارية تحليل العائد والمخاطرة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص، 77.

² محمد الجموعي قرشي، "تقييم أداء المؤسسات المصرفية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد 03، 2005، ص، 90-91.

هامش الربح = صافي الدخل / إجمالي الإيرادات

2/ منفعة الأصول AM : تسمى أيضا استعمال الأصول، حيث يدل هذا المؤشر على الاستغلال أو الاستعمال الأفضل للأصول و يقاس بالعلاقة:

منفعة الأصول = إجمالي الإيرادات / إجمالي الأصول

و عليه فان:

العائد على الأصول ROA = هامش الربح PM × منفعة الأصول AM

ترتكز علاقة العائد على الأصول امش الربح و منفعة الأصول الانتباه إلى مصدر الأداء الأفضل أو الأداء السيئ فمثلا إذا حققت مؤسسة ما عائد على الأصول مرتفع فيكون بسببه أكثر كفاءة في التحكم و مراقبة التكاليف و هو ما يعكسه مؤشر هامش الربح المرتفع و باستخدام أفضل للأصول و هو ما يعكسه مؤشر منفعة الأصول أو إنتاجية الأصول عن طريق التحسين في كلا المجالين.

- كما يرتبط معدل العائد على حقوق الملكية بالعائد على الأصول من خلال مضاعف حق الملكية أو ما يسمى أيضا بالرافعة المالية EM حيث إن هذا الأخير يساوي إجمالي الأصول مقسومة على حقوق الملكية كما يلي:

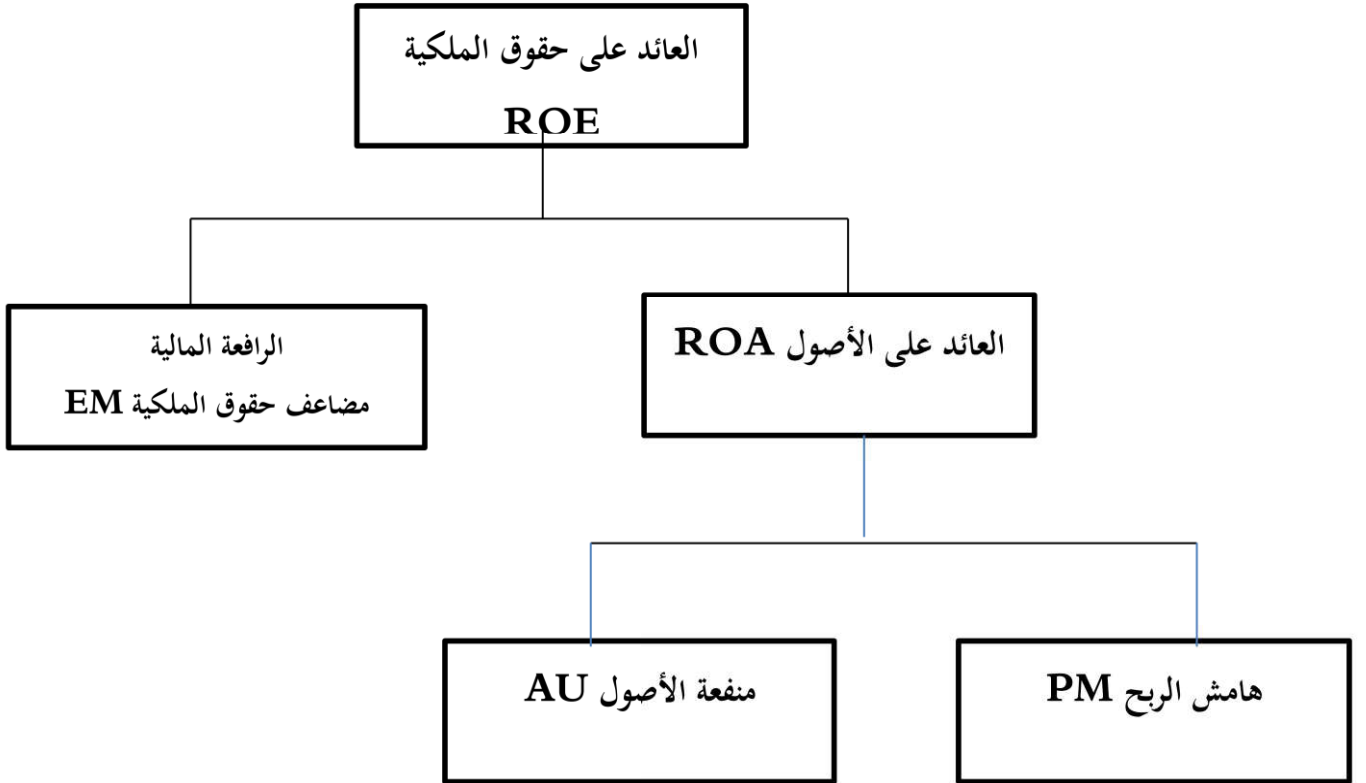
العائد على حقوق الملكية ROE = العائد على الأصول ROA × الرفع المالي

ما يستفاد من هذه الصيغة أنها تفسر الأداء بشكل أفضل إذا حققت مؤسسة ما عائد على حقوق الملكية مرتفع أو منخفض فانه يمكن تتبع أو إرجاع هذا الارتفاع أو الانخفاض إلى العائد على الأصول والرافعة المالية أو لكليهما، إذا كان السبب في ارتفاع العائد على حقوق الملكية يعود إلى الرافعة المالية فان المحللين و المساهمين يتعرضون إلى مستوى الخطر من العائد و الأداء و بالمقابل إذا ارتفع العائد على حقوق الملكية بارتفاع العائد

الفصل الأول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية والأداء المالي

على الأصول ذلك على الإدارة الجيدة الأصول و محصلة الكفاءة و الإنتاجية¹ و يمكن تلخيص نموذج العائد على حقوق الملكية في الشكل الآتي:

الشكل رقم (1-1): طريقة حساب العائد على حقوق الملكية



المصدر: طارق عبد العال حمادة ، "تقييم أداء البنوك التجارية ، تحليل العائد و المخاطرة" ، دار الجامعة الاسكندرية 2001، ص10

¹ قاسمي محمد الأمين، "قياس كفاءة البنوك التجارية الجزائرية باستخدام نموذج CAMELS" ، مرجع سبق ذكره، ص 9

حيث يتم تلخيص هذه المؤشرات كالتالي:

- **العائد على حقوق الملكية ROE:** يمكن قياس نسبة العائد لكل وحدة نقدية من حقوق الملكية، بحيث كلما ارتفع هذا العائد كلما كان أفضل لأن هذا يعني أن البنك يمكن توزيع المزيد من الأرباح على المساهمين¹.

$$\text{العائد على حق الملكية ROE} = \frac{\text{الدخل الصافي} / \text{الأموال الخاصة (إجمالي حقوق الملكية)}}{\text{الأموال الخاصة (إجمالي حقوق الملكية)}}$$

- **العائد على الأصول ROA:** هو معدل كلاسيكي لقياس كفاءة البنوك، حيث يقيس كفاءة إدارة البنك في استخدام مجموع أصوله، فمن خلال هذا المؤشر يمكن قياس الدخل الصافي لكل وحدة نقدية من متوسط الأصول التي تم امتلاكها خلال هذه الفترة².

$$\text{العائد على الأصول ROA} = \frac{\text{الدخل الصافي} / \text{إجمالي الأصول}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

- **هامش الربح PM:** يقوم هذا المؤشر بقياس قدرة البنك على الرقابة و السيطرة و على النفقات و تخفيض الضرائب، ويساوي حاصل قسمة الدخل الصافي على إجمالي الإيرادات³

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

✚ مضاعف حقوق الملكية EM:

يسمى بمضاعف حقوق الملكية EM من خلال ارتباط معدل العائد على حقوق الملكية ROE بالعائد على الأصول ROA فهو يعتبر مقياسا للربح والمخاطرة، حيث يقوم بمقارنة الأصول مع حقوق الملكية فتدل

¹ عبد الله جبابة، "الاقتصاد المصرفي"، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013، ص، 19

² عمار أكرم عمر الطويل، "مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية في قطاع غزة"، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2008، ص، 36.

³ محمد الجموعي قريشي، "تقييم أداء المؤسسات المصرفية"، مرجع سبق ذكره، ص 91

الفصل الأول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية والأداء المالي

القيمة الأكبر من هذا المضاعف إلى درجة أكبر من التمويل بالديون مقارنة بحقوق الملكية، وعليه فإن مضاعف حقوق الملكية EM يقيس الرفع المالي، لأن الرفع المالي المرتفع يؤدي إلى زيادة العائد على حقوق الملكية ROE وذلك عندما يكون الدخل الصافي موجب، لكن هذا يعرض رأس المال لمخاطر مرتفعة¹.

مضاعف حقوق الملكية EM = الدخل الصافي/إجمالي الأصول * إجمالي الأصول/إجمالي حقوق الملكية

➤ منفعة الأصول AU:

تساوي منفعة الأصول حاصل قسمة إجمالي الإيرادات على إجمالي الأصول، فهي تمثل نسبة الإيراد الكلي المحقق لكل وحدة نقدية من الأصول².

منفعة الأصول = إجمالي الإيرادات / إجمالي الأصول

✓ **المجموعة الثانية:** فهي مؤشرات لقياس المخاطر الرئيسية التي تواجه أي مصرف و يمكن التعبير عن هذه المؤشرات بنسبة واحدة أو عدة نسب و ذلك حسب العناصر المكونة أو المرتبطة بمخاطر معينة. ويمكن تلخيصها فيما يلي:

➤ **مخاطر الائتمان :** يرتبط هذا النوع من المخاطر ، بجودة الأصول و احتمالات العجز عن السداد و ترتكز مقاييس مخاطر الائتمان على القروض أنها تخضع لأعلى معدلات العجز عن السداد.

➤ **مخاطر معدل الفائدة :** تتمثل في مدى حساسية التدفقات النقدية للتغيرات التي تطرأ على مستوى المعدلات ، ويصبح الأصل أو الالتزام حساسا بالنسبة لمعدل الفائدة ، إذ كان من الممكن إعادة تسعيره في فترة زمنية معينة.

¹ عمار أكرم عمر الطويل، "مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية في قطاع غزة"، مرجع سبق ذكره، ص36

² بن قسوم الزهرة، "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية باستخدام نموذج العائد"، مرجع سبق ذكره، ص 26

الفصل الأول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية والأداء المالي

- **مخاطر السيولة** : تظهر عندما لا يستطيع البنك الالتزام بمواعيد الدفعات بطريقة الفعالة من حيث التكلفة ، و تشير مخاطر السيولة إلى كل من قدرة البنك على اقتراض الأموال و قدرة الأصول السائلة على سداد الالتزامات في مواعيد استحقاقها¹.
- **مخاطر التشغيل**: وهي مجموعة من المخاطر تتعلق بالأنشطة البنكية ، و أداء التشغيل يعتمد على التكنولوجيا التي يستخدمها البنك ، لذلك فإن نجاح الرقابة على هذه المخاطر يعتمد على نظام البنك في تقديم المنتجات و الخدمات².
- **مخاطر رأس المال**: وتتمثل في احتمال عدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته، ويحدث هذا عندما تنخفض القيمة السوقية لأصول البنك إلى مستوى أقل من القيمة السوقية لالتزامات البنك³.

الجدول رقم (1-5): مؤشرات قياس المخاطر المصرفية

النسب	المخاطر المالية
مخصصات خسائر القروض/إجمالي القروض	مخاطر الائتمان
الودائع الأساسية/إجمالي الأصول	مخاطر السيولة
الأصول الحساسة للفائدة/إجمالي الأصول	مخاطر الفائدة
الخصوم الحساسة للفائدة/إجمالي الأصول	مخاطر رأس المال
حقوق الملكية/الأصول الخطرة	مخاطر رأس المال
إجمالي حقوق الملكية/إجمالي الأصول	مخاطر رأس المال
إجمالي المصاريف/عدد العمال	مخاطر التشغيل

المصدر: محمد الجموعي قريشي، "تقييم أداء المؤسسات المصرفية"، مجلة الباحث، العدد الثالث، جامعة ورقلة، 2004، ص، 92

¹ طارق عبد العال، "تقييم أداء البنوك التجارية تحليل العائد والمخاطرة"، مرجع سبق ذكره، ص 93

² بن قسوم الزهرة، "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية باستخدام نموذج العائد"، مرجع سبق ذكره، ص 27

³ سناء مسعودي، "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة وكالتي BNA و CPA بالوادي، للفترة 2012"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات

شهادة الماستر أكاديمي، تخصص: بنوك، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2015، ص47

المبحث الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك

التكنولوجيا المالية هو مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسفرت عنه التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة الكترونية، عملات رقمية... الخ، حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية، فأصبحت تقدم من طرف شركات استغلت التكنولوجيا في قطاع الخدمات.

سنحاول في هذا المبحث التعريف بالتكنولوجيا المالية وخصائصها، أهدافها ودورها في تحسين الأداء المالي.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

مصطلح FINTECH هو مصطلح جديد ويعني التكنولوجيا المالية وقد احتكر الساحة لما يحتويه من مكانة بالغة في مجال الاقتصاد، سنتطرق لمعرفة نشأته وتطوره.

أولاً: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

سنتطرق فيما يلي إلى نشأة وتطور التكنولوجيا المالية وانتشارها عبر مختلف دول العالم

1. نشأة التكنولوجيا المالية

أصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات بعد ظهور ثورة الأنترنت والهواتف الذكية مثل التعاملات بين الشركات وعمالئها ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها، وشهدت السنوات الأخيرة زيادة لعامل التكنولوجيا المالية.

حيث تم إنشاؤها خصيصا لحل المشكلات المالية للأفراد والشركات، حيث تستخدم التكنولوجيا في تحسين الأنشطة في مجال التمويل المالي وتحسين الخدمات المالية الخاصة بالبنوك، ليتمكن العميل من إجراء معاملاته عبر الأنترنت من خلال أي جهاز سواء كان الحاسوب الشخصي أو الهاتف الذكي، وتوفير أدوات حديثة للاستثمار المالي عبر الأنترنت، وكل الأنشطة تهدف إلى توفير الوقت والجهد للأفراد، حيث أصبحت تستخدم في عمليات أتمتة التأمين والتجارة والتداول في الأسواق المالية الالكترونية، ومنع الغش¹.

2. تطور التكنولوجيا المالية

أحدث قطاع التكنولوجيا المالية ثورة في مجال القطاع البنكي والنظام المالي العالمي والمحلي، حيث أنه يمتلك المقدرة على جعل العمليات البنكية أكثر حداثة وسرعة أكبر، وقد عرفت التكنولوجيا ثلاثة مراحل في تطورها والمتمثلة في²:

✓ **المرحلة الأولى 1866-1967** في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي، واختراع

جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعولمة المالية؛

✓ **المرحلة الثانية: 1967-2008**: في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمن عليها داخل قطاع

صناعة الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات

¹ نصيرة زحاف، "أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية"، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطن حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2022، ص 3

² سعيدة حروفوش، "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي"، جملة آفاق علمية، جامعة الجلفة كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، المجلد

الفصل الأول: الايطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية والأداء المالي

والخدمات المالية، وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية، وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الأنترنت.

✓ **المرحلة الثالثة: 2008 - إلى يومنا هذا:** منذ الأزمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة جديدة، والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس.

وبالنسبة للأسباب التي جعلت هذا الانتشار السريع عبر كافة الدول التي تستثمر فيها رؤوس أموال كبيرة، في مجال التكنو لوجيا المالية، وتطور معدلات الاستثمار فيها بوتيرة سريعة جدا، تتمثل فيما يلي:

- حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع مجال التعامل بالتكنولوجيات المصرفية، بالإضافة إلى التطور الهائل في تقنيات الدفع الإلكتروني؛
- سهولة الوصول إلى شرائح سكانية أوسع، من خلال العالم الافتراضي ومواقع التواصل الاجتماعي؛
- سهولة التعامل في عالم التكنولوجيا المالية "الفينتك"، مقارنة بالعالم التقليدي الذي يستوجب التعامل فيه على الأقل فتح حسابات بنكية في الداخل والخارج؛
- ضالة التكلفة في التعامل في التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول إلى خدمات جيدة دون دفع تكاليف كبيرة. مما سبق يمكن توضيح المراحل الثلاث في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-2): مراحل تطور التكنولوجيا المالية

المرحلة الأولى	وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي
المرحلة الثانية	توفير المنتجات والخدمات المالية
المرحلة الثالثة	المعاملات المالية تكون مباشرة وعبر الانترنت

المصدر: من إعداد الطالبين

ثانيا: تعريف التكنولوجيا المالية:

إن مصطلح "الفينتك" Fintech "يتكون من مصطلحين، الأول هو مصطلح "التكنولوجيا"، والمصطلح الثاني "التمويل"، فهو يعني الشركات الناشئة المبتكرة، التي تستعمل التكنولوجيا من أجل إعادة النظر في الخدمات المالية والمصرفية، حيث أنه في أعقاب الأزمة المالية لسنة 2008، غادر عدد كبير من المصرفيين والتجار المراكز المالية في العالم، وشرعوا في مغامرات ريادة الأعمال) (الاستثمار في رأس المال المغامر أو الجريء)، من أجل إعادة النظر في نموذج التمويل من خلال الابتكار المالي.

ويشير مصطلح التكنولوجيا المالية أو "فينتك" Fintech إلى صناعة مكونة من شركات تعمل على تسخير التكنولوجيا لخدمة قطاع المدفوعات، و شركات التكنولوجيا المالية هي شركات ناشئة في العموم تتحدى الشركات التقليدية التي هي أقل اعتماد على البرمجيات، ويعرفها معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن بأنها "عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية¹.

عرف مجلس الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية على أنها: "ابتكارات يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية"²

و عرفها صندوق النقد الدولي على أنها "التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة، التطبيقات، العمليات و المنتجات"³.

كما تعرفها لجنة بازل للرقابة المصرفية على أنها "أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية"⁴.

¹ سعيدة حرفوش، "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي"، المرجع السابق، ص 726

² بلقايدة مروان، و رميدي عبد الوهاب، "الكتاب الجماعي التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية"، مخبر التنمية المحلية المستدامة، العدد 02، المدينة، الجزائر، 2021، ص 41

³ خالد بيلوطة، رمضان براغثة، "أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك"، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، ص، 7

⁴ المرجع نفسه، ص 727

الفصل الأول: الاطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية والأداء المالي

توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة¹.

المطلب الثاني: خصائص وأهداف التكنولوجيا المالية

للتكنولوجيا المالية دور كبير في تطوير العمل المصرفي. حيث سنقوم في هذا المطلب بتقديم خصائص وأهداف التكنولوجيا المالية.

أولاً: خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي²:

- إن التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفية،
- أن التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه،
- أن الخدمة المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا،
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على مجال اداء الخدمة المصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

الجدول رقم (1-6): أشكال العمل المصرفي في ظل التكنولوجيا المالية

الجانب المادي	يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.
الجانب الاستعمالي أو الاستعمالي	يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات
الجانب العلمي	يتمثل في المعرفة المصرفية المطلوبة
الجانب الابتكاري	يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية

المصدر: عبد القادر مطاي، "متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 10، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، جوان 2013، ص24

¹ وهيبه عبد الرحيم، أشواق بن قدور، "توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المركز الجامعي تمنراست، المجلد 07، الجزائر، 2018، ص39

² عبد القادر مطاي، "متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 10، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، جوان 2013، ص24

ثانيا: أهداف التكنولوجيا المالية

تمتاز التكنولوجيا المالية بجملة من الأهداف نذكر منها¹:

- التكنولوجيا المالية تحقق الوصول إلى كل المستخدمين: الشركات الناشئة لها القدرة للوصول إلى كافة الفئات والطبقات، وذلك من خلال إعادة تصميم المنتجات الموجهة للعملاء ذوي الدخل المحدود بخالف الخدمات المالية التقليدية التي تقيم العميل على أساس ملكيته للأصول؛
- تتميز التكنولوجيا المالية بالمرونة العالية ولها القدرة على تحمل التكاليف وذلك من خلال قدرة الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، وضع خطط عدة للدفع والسلع والخدمات تناسب مع العملاء، وعلى اختلافاتهم بشكل يومي أو شهري؛
- السرعة من خلال قيام شركات التكنولوجيا المالية بإنجاز معاملات خلال فترة قصيرة بالاعتماد على البيانات الضخمة والخوارزميات بالمقارنة مع الشركات التقليدية التي تستغرق فترات زمنية طويلة؛
- سياسة البيانات والهواتف المحمولة أولا ومن خلال هذه السياسة تحسن المنتجات والخدمات المالية المقدمة من أجل تصميم خدمات مناسبة لهم، والتي من خالها يستطيع أصحاب الأعمال اتخاذ القرارات الأفضل واستغلال الفرص.

المطلب الثالث: المخاطر والتحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

على الرغم مما تحققه التكنولوجيا المالية والمصرفية من مزايا متعددة خدمات القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير، إلى أنه وجدت مخاطر ومعوقات مصاحبة الاستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المصارف والمؤسسات المالية.

أولا: مخاطر التكنولوجيا المالية:

¹ شيماء شريفي، إكرام قلي، "أثر التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بولصوف، ميلة، 2024، ص6

اختلف الكتاب والباحثون في تصنيف المخاطر التي تنجم عن استخدام الأتمتة المالية والمصرفية ، فمنهم من صنفها إلى مخاطر داخلية وخارجية، ومنهم من صنفها إلى مخاطر مادية متمثلة بالأضرار المحتملة، والتي تصيب الممتلكات المادية وغير المادية كونها ترتبط بموضوع الدراسة، وقد تجسدت هذه المخاطر في الآتي¹:

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

ثانيا: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

إن سعي المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية من أجل التوسع والاستفادة من التكنولوجيا وتطبيقاتها في تقديم المنتجات والخدمات المصرفية، يضع أمامها تحديا كبيرا نظرا لزيادة حجم العمليات وسهولة الوصول إلى البيانات والتخوف من القرصنة والاحتيال وهي التحديات التي ينتج عنها صعوبة كسب ثقة العملاء. ونوضح مجموعة من التحديات التي قد تواجه التكنولوجيا المالية في النقاط التالي²:

- مشكلة إدخال البيانات الرديئة وإخراجها:

تستهلك التكنولوجيا المالية الكثير من البيانات، لكنها تحتاج إلى بيانات جديدة. وإن معالجة البيانات ستنتج مخرجات ذات جودة رديئة، تتم معالجة هذه المشكلة في حد ذاتها من خلال التقنيات الجديدة، حيث يتم استخدام (ML) لغة مبرمجة لتنظيف البيانات وتوليد مدخلات ذات جودة أفضل بالإضافة إلى تقليل دورة

¹ لزهاري زواويد، حجاج تعيسة، "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع وأفاق"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 7 ، العدد 3 ، جامعة تمنراست، الجزائر، السنة 2018 ، ص 68-69

² خالد بيلوط، رمضان براغة، "أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك"، مرجع سبق ذكره، ص 23.

هندسة البيانات بشكل كبير. ومن الناحية الفنية تقدم شركات مثل (Tamr44) و (Paxata45) حلولاً ممتازة.

- الثقة:

تميل عروض التكنولوجيا المالية إلى تسليم الوظائف السابقة التي يقودها الفرد إلى التكنولوجيا، على سبيل المثال، استبدال الصرافين بأجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الأنترنت، تعتمد العملات المشفرة بالكامل على الثقة، حيث يتم نقل الثقة من مستودع مركزي ومنظم إلى الثقة في التكنولوجيا واللامركزية. دون الخوارزميات والبيانات الموثوقة ستفشل التكنولوجيا المالية، يجب على أي شركة أن تقوم بتطوير أعمال جديدة في مجال التكنولوجيا المالية وأن تفكر في كيفية الحصول على الثقة من خلال التكنولوجيا، حيث أصبحت الأدوات الخاصة بذلك متاحة على نطاق واسع.

- كثرة المعلومات وتنوعها:

فهذا لا يعني بالضرورة وجود نتائج أفضل، ومع ذلك فإن الجودة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي الذي يهدف إلى جعل الآلات أكثر فائدة و أكثر ذكاء، ومن خلال ذلك يتم الوصول إلى نتائج إيجابية.

- فصل الارتباط بالسببية:

في ظل وجود بيانات ضخمة يتم الوصول إلى نماذج تنبؤية أفضل، لكن لم يتم الاعتماد على هذه النتائج نظراً لصعوبة إسقاطها على الواقع، فهي تبقى نظرية لحد كبير، على ضوء هذا تعيد الشركات النظر في نماذجها للتقليل من الصعوبات التي قد تواجهها.

- البنية التحتية للتكنولوجيا:

تتطلب البنية التحتية للتكنولوجيا المالية نفقات باهظة الثمن، فالشركة وبمجرد الانطلاق في العمل يصبح من المستحيل عليها تحقيق النتائج المرجوة دون تكنولوجيا وبنية تحتية قوية، مثال على ذلك تتطلب البنية التحتية للبلوك شن أجهزة ذات أغراض خاصة مستهلكة للكهرباء، وحدات معالجة وغيرها.

- نتيجة عكسية:

إن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تحسين النتائج، لكن في أغلب الأحيان تكون النتيجة عكس ذلك لكثرة البيانات المفرطة والموجهة بشكل خاطئ إلى العميل، تجعل التكنولوجيا الشركات أكثر تركيزا في ترتيب بياناتها وتقديمها إلى العميل خالية من الأخطاء.

المطلب الرابع: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء المالي للبنوك

نظرا لخصائص ومميزات الخدمات البنكية الإلكترونية والتي نستعرضها كما يلي¹:

- الخدمات البنكية الإلكترونية متوفرة لداوم 24/24، وعدم استعمال الوسائل الورقية فيها،
- استخدام البطاقات البنكية كوسيلة لتسوية المدفوعات دون الحاجة إلى النقود خاصة،
- عدم اضطرار العملاء للتوجه نحو مقر البنك لتسوية المعاملات والاستفادة من الخدمات وإنما أصبح يتم ذلك إلكترونيا وعن بعد، وبالتالي تفادي عناء التوجه وتفادي طوابير الانتظار،
- سهولة التحويل المالي بين الحسابات سواء كانت تابعة لنفس البنك أو لنفس البلد الواحد، أو حتى خارج دولة المرسل، ومن أمثلة ذلك استخدام البطاقات الدولية بطاقات فيزا (VISA) وماستر كارد (MASTER CARD) وكذلك عن طريق خدمة (WESTERN UNION) ونظام (SWIFT)،
- إمكانية سحب الأموال من الصرافات الآلية (DAB) التابعة للبنك أو للجهاز المصرفي الذي ينتمي إليه البنك التجاري المصدر لها، ونظرا لسهولة التعاملات وأمنها وعدم تطلب إتمامها لوقت أطول نسبيا مقارنة مع باقي الخدمات البنكية الأخرى، فإن كل هذه الخصائص والمميزات ستحدث تأثيرا بالضرورة على العوامل الآتية:

➤ تأثير الخدمات البنكية على النشاط الترويجي لأنشطة وخدمات البنوك

- تساهم الخدمات البنكية الإلكترونية على النشاط الترويجي لأنشطة وخدمات البنوك، ذلك أنها تساهم في تحقيق الأهداف المسطرة من ممارسة النشاط التسويقي والترويجي، حيث تساهم هذه الخدمات في:
- زيادة عدد زبائن البنوك التجارية الجدد وكذا الحفاظ على الزبائن الحاليين،

¹ سعداوي عبد القادر، سلماني عادل، "تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية"، المجلد 18، العدد 02، 2024،

- الرفع من مستويات الرضا والولاء لدى الزبائن الحاليين،
- دعم أنشطة النشاط التسويقي والترويجي لخدمات البنوك التجارية..

مع افتراض تباث باقي العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية، فإن هذه المجموعة من مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في دعم النشاط الترويجي لأنشطة وخدمات البنوك ستؤدي إلى زيادة طلب الزبائن للخدمات البنكية الإلكترونية واعتمادهم عليه بشكل كبير، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة العمولات التي تتلقاها البنوك معناه زيادة ربحية البنوك وبالتالي دعم مؤشرات الإداء في مجال الربحية.

➤ مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في إدارة السيولة وتدنية المخاطر البنكية:

للخدمات البنكية الإلكترونية مساهمة في إدارة المخاطر البنكية، نظرا لأنها تساهم في زيادة حجم ودائع البنوك التجارية ونقص السحوبات المالية، أي بمعنى آخر امتصاص السيولة النقدية خارج القطاع البنكي، والتي بالضرورة تؤدي إلى حسن إدارة السيولة، معناه تخفيض مخاطر السيولة وما ينجر عنها من مخاطر مصاحبة لها كمخاطر السمعة، وبالتالي تخفيض حجم الخسائر المتحققة، معناه المحافظة على الهامش بين الإيرادات الكلية والتكاليف الكلية، وبالتالي دعم مؤشرات الربحية، هذا من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق مؤشرات أعلى من السيولة النقدية والقانونية.

➤ مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك التجارية:

حيث تؤدي زيادة حجم الودائع في البنوك التجارية إلى زيادة حجم الاموال الموجهة كقروض، والتي تؤدي إلى الزيادة في العوائد التي يجنيها البنك من القروض خاصة أن القروض تعتبر المصدر الأكبر في تحقيق العوائد بالنسبة للبنوك التجارية وبالتالي تحقيق عوائد أكبر ومنه إلى تحقيق مؤشرات أكبر من مؤشرات الربحية¹.

➤ مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في دعم المركز المالي للبنوك التجارية:

وحققت البنوك التجارية عوائد أعلى، كلما كانت قادرة تدعيم المركز قادرة على تدعيم حقوق الملكية، وهذا يعني تدعيم المركز المالي لها، لأنه حسب قانون كفاية رأس المال حسب اتفاقية بازل فإنه كلما كانت البنوك تحتفظ بحقوق ملكية أكبر كلما كانت قادرة على استقبال ودائع أكبر، وهذا يعني القدرة على توجيه أموال مودعة

¹ سعداوي عبد القادر، سلماني عادل، "تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية"، مرجع سبق ذكره، ص 540

للقروض بشكل أكبر وبالتالي وجود فرص تحقيق عوائد أكبر، وهذا ما يدعم الأداء المالي للبنوك التجارية فيما يخص معدلات السيولة وكذا معدلات الربحية وكذا معدلات رأس المال والعوائد على الأصول.

➤ مساهمة الخدمات البنكية الالكترونية في فعالية الوظائف الإدارية

تساعد الخدمات البنكية الالكترونية على توفير بيانات ومعلومات دقيقة، خاصة تلك التي تستخدم في عمليات التخطيط وعمليات التنظيم لأنشطة البنوك التجارية، وما يعني إمكانية الوصول إلى الاستخدام الأمثل لمواردها المالية والبشرية، وهو ما يجسد مبدأي الكفاءة والفاعلية.

➤ مساهمة الخدمات البنكية الالكترونية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنوك التجارية:

تحقيق البنك التجاري لمعدلات ربحية أكبر يمكنه من الوصول إلى القدرة على تحقيق الاستقرار في الأداء المالي للبنوك التجارية على وتيرة منتظمة ومقبولة مقارنة بالبنوك الأخرى أو مقارنة بالمؤشرات المتعارف عليها كحد مقبول.

➤ مساهمة الخدمات البنكية الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية:

كلما كان الهيكل المالي للبنوك التجارية أكبر كلما كانت قادرة على تقديم خدماتها بجودة وبشكل أوسع، مع زيادة القدرة التنافسية لها، وتحقيق الميزة التنافسية، وذلك يمكن أن يكون راجع إلى قدرة البنك على التحكم في التكاليف مع مراعاة جودة وتوفر خدماتها، وأيضاً الأخذ بعين الاعتبار متطلبات الربحية¹.

¹ سعداوي عبد القادر، سلمان عادل، "تأثير الخدمات البنكية الالكترونية على تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية"، المرجع السابق، ص 540

خلاصة الفصل:

يبرز هذا الفصل التحول العميق الذي شهده القطاع المصرفي نتيجة الاعتماد المتزايد على الخدمات المصرفية الإلكترونية والتكنولوجيا المالية، حيث أصبحت المؤسسات البنكية تعتمد بشكل كبير على الأدوات الرقمية لتعزيز الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، وتحسين الأداء المالي.

أظهرت الدراسة أن الخدمات المصرفية الإلكترونية لم تعد مجرد خيار إضافي، بل أصبحت ضرورة ملحة في البيئة المصرفية الحديثة، حيث تسهم في تحسين تجربة العملاء، تبسيط العمليات، ودعم قرارات الاستثمار من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني، الصيرفة الرقمية، وأتمتة العمليات المصرفية. كما أن تطوير نماذج تقييم الأداء المالي مثل **CAMELS** والعائد على حقوق الملكية، يساعد البنوك في تحليل كفاءتها التشغيلية واتخاذ القرارات المناسبة لضمان تحقيق الربحية والاستدامة المالية.

في الوقت نفسه، أثبتت التكنولوجيا المالية أنها محرك رئيسي في تعزيز الأداء المصرفي من خلال تحسين إدارة السيولة، تقليل مخاطر الائتمان، وتقديم خدمات مالية مبتكرة مثل التمويل الرقمي وأنظمة الدفع الذكية، مما يعزز من تنافسية البنوك ويمنحها قدرة أكبر على التكيف مع متطلبات السوق. ومع ذلك، تواجه هذه التكنولوجيا مجموعة من التحديات، مثل مخاطر الأمن السيبراني، الحاجة إلى بنية تحتية قوية، والامتثال للمتطلبات التنظيمية، ما يستوجب استراتيجيات دقيقة لضمان نجاح التحول الرقمي.

بناء على ما تم تناوله في هذا الفصل، يمكن الاستنتاج بأن المستقبل المصرفي مرتبط ارتباطاً وثيقاً بتطور التكنولوجيا المالية، حيث أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية عاملاً أساسياً في تحسين الأداء المالي للمؤسسات البنكية، مما يتطلب تبني نماذج متطورة للحكومة الرقمية وضمان التوازن بين الابتكار والأمان المالي لتحقيق نمو مستدام في القطاع المصرفي.

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

تمهيد الفصل:

يعد استعراض الدراسات السابقة خطوة محورية في تعزيز فهم العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي للبنوك التجارية، خاصة في ظل التحولات التي يشهدها القطاع المصرفي نحو الرقمنة. يهدف هذا الفصل إلى تقديم مراجعة منهجية للدراسات السابقة التي تناولت تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي، سواء من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، خفض التكاليف، أو تعزيز الربحية.

في هذا الإطار، سيتم تحليل الدراسات المنشورة باللغة العربية التي تناولت واقع القطاع المصرفي في الجزائر والدول العربية، إضافة إلى الدراسات الأجنبية التي استعرضت تجارب دولية مثل كينيا، تركيا، رواندا، وباكستان. يساعد هذا التصنيف في تحديد أوجه التشابه والاختلاف بين نتائج الدراسات السابقة، مما يضع الدراسة الحالية في سياق علمي متكامل.

من خلال تحليل هذه الدراسات، سيتم التركيز على النتائج العامة، التي أظهرت أن تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية يؤدي إلى تحسين الأداء المالي كما أبرزت مجموعة من التحديات مثل ضعف البنية التحتية ووعي العملاء، كما سمحت بالمقارنة بين نتائج الدراسات الجزائرية بالدراسات الأجنبية.

سيساهم هذا الفصل في وضع الأساس النظري للدراسة الحالية عبر تحليل الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع ذاته، مع التركيز على المنهجيات المستخدمة والمتغيرات المدروسة، مما يساعد في استخلاص نتائج دقيقة يمكن البناء عليها في التحليل القادم.

المبحث الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية

يخصص هذا المبحث إستعراض أبرز الدراسات السابقة التي كتبت باللغة العربية والأجنبية، مع تحليل مضامينها ونتائجها، بهدف استخلاص صورة عامة عن أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية في مختلف دول العالم النامية والمتطورة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

سننتظر من خلال هذا المطلب إلى أهم الدراسات السابقة والتي عالجت موضوع دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين و تطوير الأداء المالي لمختلف البنوك التجارية العامة والخاصة في الدول العربية.

1. دراسة (ريحان، براهيمية، 2013) بعنوان "دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير الأداء المالي البنوك دراسة ميدانية بنك الفلاحة والتنمية الريفية"¹

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل مدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية في رفع مستوى الأداء المالي، حيث تطرقت الدراسة إلى واقع هذه الخدمات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، حيث إعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لبيانات الدراسة وعرضها في جداول وأشكال بيانية وذلك خلال الفترة الممتدة من 1990 إلى 2013، كما حاولت التعرف على وجهة نظر كل من العملاء والموظفين حول تنوع الخدمات الإلكترونية المقدمة وذلك من خلال توزيع إستبيان على عينة تضم 30 موظف في البنك. وتوصلت الدراسة أن تنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية وتعدد قنوات توزيعها وكذا ارتفاع مستوى جودتها له أثر إيجابي على تطور الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر من أبرزها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

2. دراسة (صيام، أبو النادي 2018) بعنوان: "تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الاردنية"²

¹ ریحان سعاد، براهيمية لیلی، "دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير الأداء، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة-". مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص: مالية مؤسسات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2014.

² صيام، أبو النادي، وآخرون، "تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الاردنية". مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 1، العدد 1، جامعة القدس المفتوحة عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، فلسطين.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية ، وذلك بإجراء دراسة ميدانية تطبيقية لمعرفة الأداء المالي الذي يتحقق جراء تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء .ولتحقيق أهداف الدراسة صمم الباحثان استبانة وذلك باستخدام برنامج SPSS تنسجم وأهداف الدراسة وفرضياتها وقد وزعت على الدراسة من المدربين الماليين في البنوك التجارية الأردنية والتي يبلغ عددهم حوالي 50 عامل . ومن أهم نتائج هذه الدراسة منها : أن الأداء المالي للبنوك التجارية يتأثر بكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية ، شريطة توفير الوقت والجهد وحجم الأعمال الروتينية اليومية وبالتالي خفض النفقات و التكاليف العاملين .

3.دراسة (حجودي،2021) تحت عنوان "الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في كسب ولاء الزبون دراسة ميدانية في بنك الخليج الجزائر_وكالة قالمة"¹

الغرض من هذه الدراسة إلى إعطاء فكرة عن واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك الخليج الجزائر (وكالة- قالمة) والوقوف على كسبها ولاء زبائن البنك، حيث قامت في الجانب النظري بالنظر إلى المزيج التسويقي إلى جانب النظر الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها وأليات تقديم الخدمة ثم تحديد المفاهيم الأساسية للزبون البنكي ورضا وولاء، أما الجانب التطبيقي تم إسقاط الدراسة بإجراء مقابلة مباشرة مع مدير البنك الخليج الجزائر وأخذ زبائنها والذي يبلغ عددهم 45 عامل وذلك لدعم وتفسير وتحليل النتائج بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. حيث توصلت الدراسة انه يوجد إهتمام بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية من طرف بنك الخليج وأيضا توجد لدى الزبائن بنك الخليج ولاء للخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنك وأن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية مرتفعة أيضا مستوى ولاء الزبائن مرتفع .

4.دراسة (مخوج،2022) بعنوان أثر "استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية "

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية في الجزائر، وذلك من خلال إبراز أهمية وسائل الصيرفة الإلكترونية الحديثة ودورها في تطوير عمل البنك الفلاحة والتنمية الريفية من وجهة نظر العاملين، ولتحقيق هدف الدراسة واختيار فرضيتها تم إعداد استبيان خاص لجمع

¹ حجودي بسمة، "الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في كسب ولاء الزبون، دراسة ميدانية في بنك الخليج الجزائر-وكالة قالمة-".مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص: تسويق الخدمات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2022.

البيانات من عينة الدراسة والتي بلغت 30 زبون مع البنك وذلك بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ولقد تم الإعتماد على برنامج SPSS لابرز أثر استخدام التكنولوجيا المالية على الأداء المصرفي وذلك في سنة 2021. ولقد أظهرت نتائج الدراسة: أن الصيرفة الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء المصرفي للبنك من خلال الأثر الإيجابي للصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي وذلك بزيادة الربحية وخفض التكاليف وإدارة السيولة إلى تقليل المخاطر بالإضافة إلى تحسين كفاءة العمليات الداخلية من خلال خفض الجهد والسرعة في إنجاز العمليات و الاستجابة لمتطلبات العملاء.

5.دراسة (بلولة ، اغبير ، 2023) تحت عنوان "فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في رفع من أداء البنوك التجارية دراسة ميدانية بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعين تموشنت"¹

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها، وتقييم تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على كفاءة العمليات المصرفية، من خلال إجراء دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بعين تموشنت وذلك بدراسة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على مستوى رضا العملاء اعتمدت الدراسة على توزيع استبيانات التي شملت عينة من الموظفين العاملين في المجال المصرفي والذي بلغ عددهم 30 عامل في سنة 2023 ولقد تم استخدام برنامج SPSS لتحليل النتائج . ولقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: بالاعتماد على اختبار الانحدار و اختبار ستودنت T اتضح أن هناك علاقة إيجابية ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة الأداء المصرفي بحيث تؤثر إحداهما على الأخر بصفة طردية والعكس صحيح .

6.دراسة (عروال ، حلوي ، 2022) بعنوان "تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة ميدانية بنك الخليج AGB وكالة قالمة "

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في أثر كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية حيث تم تقديم مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية خلال الفترة الممتدة من 2017 إلى 2022 وذلك بالاعتماد على دراسة تحليلية لبيانات الدراسة الخاصة بالبنك، كما تم التطرق إلى درجة مساهمتهما في رفع الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر AGB قالمة ومن خلال تحديد مستوى

¹ بلولة رستم، اغبير محمد، "فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية- دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية بعين تموشنت". مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، 2024

اهتمام البنك بالخدمات المصرفية الإلكترونية ومدى التوسع في تحديثها و مواكبة التطور ،أظهرت الدراسة أنه يوجد اهتمام بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية من طرف بنك الخليج الجزائر وأنها ذات كفاءة حيث ساهمت في زيادة مردودات البنك بداية العمل بها.

7.دراسة (فرحي ،بن عثمان، 2022) تحت عنوان "تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر"¹

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمات المصرفية على أداء البنوك باعتباره ولاء العملاء كمتغير وسيط بين جودة الخدمات المصرفية والأداء المالي، وقد تم الاعتماد على الإستبانة في هذه الدراسة كأداة أساسية في جمع البيانات والتي تم توزيعها على 54 زبون يتعامل مع البنك في سنة 2022، ولقد إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. ولقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية: وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية على ولاء العميل بعد إعتماها على التكنولوجيا المالية في تقديم خدماتها ما ينعكس ذلك إيجابيا على أداء البنك وكفاءته ومن تم أرباحه، كما أظهرت النتائج وجود تأثير لولاء العملاء على الأداء المالي للبنوك محل الدراسة مقاسا بعائد على حقوق الملكية في حين لا يوجد تأثير لولاء العملاء على الأداء المالي لهذه البنوك مقاسا بالعائد على الأصول.

8.دراسة (سعداوي ،سلماني،2024) بعنوان "تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية"²

تسعى هذه الدراسة إلى تبيان آلية تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لبيانات الدراسة خلال الفترة من 1990 إلى 2020 وذلك من خلال عرض و تحليل العوامل المدعمة من خلال هذه الخدمات و التي تؤدي الى تعزيز الأداء المالي للبنوك وتوصلت الدراسة الى أن لهذا النوع من الخدمات تأثير غير مباشر في تعزيز الأداء المالي نظرا لمساهمتها في رفع الإيرادات هذا من جهة ومن جهة أخرى المساهمة في تدنية المخاطر و تحليل الخسائر وبالتالي تحسين النتائج قياس الأداء المالي.

¹ نعيمة فرحي، مفيدة بن عثمان، "تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية"، مخبر التطبيقات الكمية في العلوم الاقتصادية والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر -

² سعداوي عبد القادر، سلماني عادل، "تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية"، المجلد18، العدد02

9.دراسة (البركة ، وآخرون، 2024) تحت عنوان "دراسة قياسية لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية"¹

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك ,من خلال إجراء دراسة قياسية على البنوك التجارية الجزائرية للفترة الممتدة من (2004-2018) باستخدام برنامج ARDL وبرمجية Eviews . توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية ، كما توصلت النتائج أن الأداء المالي للبنوك تأثر بشكل سلبي مع فروع البنوك والقروض وأهم ما أوصلت به الدراسة، أهمية التغلب على المعوقات التي تحول دون التطبيق الفعلي و الفهم الدقيق للخدمات المصرفية الإلكترونية مما ينعكس بشكل او تأخر على الأداء المالي للبنوك التجارية .

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى أهم الدراسات السابقة والتي عالجت موضوع دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي لمختلف البنوك التجارية العامة والخاصة في الدول الأجنبية.

1. دراسة (Hannington,2001) بعنوان " تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا"

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المصرفي للبنوك التجارية وذلك باستخدام نموذج VAR وذلك باستخدام مجموعة من المتغيرات من أبرزها عدد أجهزة الصراف الآلي وعدد بطاقات الخصم والائتمان الصادرة للعملاء ومستويات استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والتحويل الإلكتروني للأموال، كمكونات للخدمات المصرفية الإلكترونية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تأثر قوي وهام على ربحية البنوك التجارية في القطاع المصرفي الكيني، توجد

¹ نصيرة البركة وآخرون، "دراسة قياسية لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية"، المجلد 07، العدد 02، سنة 2024.

علاقة إيجابية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء البنوك. أظهر اختبار الدلالة أن تأثير ابتكارات البنوك على ربحية البنوك في كينيا كان ذا دلالة إحصائية.

2. دراسة (Dlovan,2018) بعنوان " آثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك في تركيا".¹

تهدف هذه الدراسة على دراسة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في تركيا. وذلك بالاعتماد على عينة تضم 9 بنوك تجارية تركية، باستخدام بيانات من الربع الثالث من عام 2014 إلى النصف الثاني من عام 2018. وذلك باستخدام نموذج ARDL، وأظهرت نتائج الدراسة مايلي: أن زيادة عدد العملاء النشطين الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ومقدار القروض الممنوحة لعملاء البنوك لها تأثير إيجابي على أداء البنوك. كما أظهرت النتائج أن حجم البنك يتناسب عكسيًا مع أداء البنوك. كما أثبتت النتائج أن زيادة ودائع البنوك لا تؤدي دائمًا إلى تحسن في أداء البنوك.

3. دراسة (Nshimiyimana, Nkurunziza, 2020) بعنوان " تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في رواندا، دراسة حالة شركة "

تسعى هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في رواندا. وتمثلت الأهداف المحددة في تحليل استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في شركة COGEBANQUE PLC خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى 2021 وذلك باستخدام نموذج ARDL . ولقد استخدمت العديد من أدوات النظام المصرفي الإلكتروني المختلفة، مثل الصراف الآلي، والدفع المباشر، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والدفع ببطاقات الخصم/الفيزا، والدفع الإلكتروني بالشيكات، ولقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تلعب دورًا هامًا في الأداء المالي للبنوك في رواندا لأنها تزيد من الربحية، وعائد حقوق الملكية، والقروض، وتحسّن جودة إدارة البنوك، وتزيد أصولها، وتعزز نموها وتوسعها. ولقد أبرز معامل التحديد R المعدل 0.625، وهو ما يُشير إلى وجود تباين بنسبة 62.5% في أداء الشركة نتيجةً للتغيرات في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر البطاقات الإلكترونية. وخلاصة القول، تُساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء الشركة

¹ DLOVAN WIRYA CHAQMAKHCHI, "the effects of E-banking on the feinancial performance banks in turkey", near east university graduate school of socilal sciences, departement of banking and finance banking and accounting program, NICOSIA, 2018

على الرغم من التحديات التي تواجهها، مثل أعطال الشبكة، ونقص المهارات، ومشاكل الأمن، التي تُشكل تهديدًا كبيرًا لسرية وسلامة معلومات البنوك.¹

4.دراسة (Moses, 2022) بعنوان " تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية في كينيا"²

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد آثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية في كينيا. وركزت الدراسة تحديدًا على آثار الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتحويل الإلكتروني للأموال (EFT)، والخدمات المصرفية عبر نقاط البيع، وأجهزة الصراف الآلي (ATM). واستُخدمت بيانات ثانوية في الدراسة جُمعت البيانات من التقارير المالية المدققة للبنوك التجارية، والصادرة عن البنك المركزي الكيني بين عامي 2015 و2019. واستخدمت الدراسة كلاً من الإحصاءات الاستدلالية والوصفية في تحليل البيانات المجمعة. تم اعتماد كلٍ من برنامج الحزمة الإحصائية لعلماء الاجتماع (SPSS). وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: أن أداء البنك يتأثر إيجابًا بزيادة الخدمات المصرفية عبر التحويلات الإلكترونية. كما أشارت النتائج أن ربحية البنك ستزداد مع زيادة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

5.دراسة (Hussain, 2024) بعنوان " تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على الأداء المالي للبنوك التجارية"³

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على الأداء المالي للبنوك التجارية الباكستانية، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال إعداد إستبيان يضم 200 عامل من البنوك التجارية الباكستانية. كما اعتمدت الدراسة على تحليل الانحدار الخطي المتعدد باستخدام نموذج VAR خلال الفترة الممتدة من 2000 إلى 2022 وذلك لغرض فحص كيفية تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على الأداء المالي. وخلصت الدراسة إلى أن: نمو ربحية البنوك التجارية الباكستانية يعود في الغالب إلى زيادة ودائع العملاء الرقمية من خلال منصات الخدمات المصرفية الرقمية. كما تشير النتائج إلى وجود اتجاه تصاعدي في نسبة المعاملات المصرفية الرقمية إلى إجمالي الأصول خلال فترة الدراسة المختارة. كما أن زيادة

¹ NSHIMYIMANA AUGUSTIN AND Dr. NKURUNZIZA. PROSPER UNIVERSITY OF LAY ADVENTISTS OF KIGALI,2020.

² Moses Juma Sirengo, "Accounting And Finance".Jornale Of Economics, Jomo Kenyatta University Of Agriculture And Yechnology.2022.

³ Aamir Abdirahim Hussain," Accounting Department Faculty Of Economic The State Islamic ". Jornale Of Finance,University Of Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2024.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

المعاملات المصرفية عبر الإنترنت ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالربحية. ولتعزيز الخدمات المصرفية الرقمية والأداء المالي للبنوك التجارية، ينصح بإدارة الجيدة لهذه البنوك.

المبحث الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

تتناول دراستنا الحالية تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية، وهو موضوع يحمل أهمية كبيرة في ظل التطورات التكنولوجية السريعة. تهدف دراستنا إلى تحليل أثر هذه الخدمات في دول مثل الجزائر والأردن، مع التركيز على العلاقة بين كفاءة الخدمات وربحية البنك وخفض التكاليف، وهذا يتماشى مع أهداف الدراسات السابقة التي استعرضت العلاقة بين أنواع مختلفة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، مثل ATM والإنترنت، وأثرها على الأداء المالي في دول مثل كينيا وتركيا ورواندا.

الجدول رقم (1-2): مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

الدراسة العربية	الدراسات الأجنبية	الدراسة الحالية	
دراسة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر والأردن وتحليل العلاقة بين كفاءة هذه الخدمات وربحية البنك	تحليل العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية (ATM)، الإنترنت، الهاتف، إلخ) والأداء المالي (الربحية، العائد على الأصول، حقوق الملكية) للبنوك في كينيا، تركيا، رواندا، باكستان	دراسة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية (ماكنات الصراف الآلي، فروع البنوك التجارية...) على الأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر (العائد على الأصول)	الهدف
عينة ميدانية تشمل المدراء الماليين وموظفين من البنوك بالإضافة إلى زبائن بنوك محلية	بيانات ثانوية من تقارير البنوك المركزية أو البنوك التجارية (مثل COGEBANQUE في رواندا، أو 6 بنوك تركية). في باكستان، استخدمت عينة مكونة من 200 مستجيب من البنوك التجارية	بيانات كمية تشمل جميع البنوك التجارية في الجزائر تم الحصول عليها من البنك الدولي إضافة إلى تقارير البنوك التجارية العامة والخاصة في الجزائر	العينة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

<p>تغطي فترة حديثة تعكس التغيرات السريعة في القطاع المصرفي</p>	<p>فترات دقيقة مثل 2015-2019 (كينيا)، 2014-2018 (تركيا)، 2018-2021 (رواندا)، أو 2024 كمجال دراسة حالية</p>	<p>من 2004 إلى 2023</p>	<p>الفترة الزمنية</p>
<p>وصفي تحليلي، استبيانات، وتحليل إحصائي باستخدام SPSS</p>	<p>كمي، تحليلات انحدار لوغاريتمي أو انحدار متعدد، بيانات Panel، برامج مثل SPSS، Excel، واستخدام نماذج نظرية (نموذج قبول التكنولوجيا، انتشار الابتكار)</p>	<p>وصفي تحليلي، نموذج الانحدار الخطي المتعدد ARDL في المدى القصير والطويل باستخدام برنامج Eviews</p>	<p>المنهج المستخدم</p>
<p>تشير إلى تأثير إيجابي للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي، مع تحديات مثل ضعف البنية التحتية ووعي العملاء</p>	<p>النتائج تدعم وجود علاقة إيجابية بين استخدام الخدمات الإلكترونية والربحية والعائد على حقوق الملكية، لكن في بعض الحالات النتائج مختلطة (مثل حجم البنك في تركيا يؤثر سلبا)، وأشارت إلى تحديات أمنية وافية</p>	<p>تأثير إيجابي وكبير للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي (زيادة الربحية، خفض التكاليف، تحسين الكفاءة التشغيلية)، مع الإشارة إلى تحديات مثل ضعف البنية التحتية أو ضعف وعي العملاء</p>	<p>النتائج</p>

المصدر: من إعداد الطالبين

بالنسبة الجدول التالي توضح عينة الدراسة الحالية أنها تعتمد دراستنا على جميع مصارف التجارية العامة والخاصة في الجزائر. بينما استخدمنا الدراسات السابقة بيانات ثانوية من تقارير البنوك المركزية أو من عينة من 200 مستجيب في باكستان.

أما عن الفترة الزمنية، فتغطي دراستنا فترة حديثة من 2003 إلى 2024، مما يعكس التغيرات السريعة في القطاع المصرفي، في المقابل تشمل الدراسات السابقة فترات زمنية متنوعة مثل 2004-2018 و2018-2021.

فيما يتعلق بالمنهج المستخدم، اعتمدنا على منهج الوصفي التحليلي، مستخدمين بيانات كمية في إجراء دراسة قياسية لإبراز تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية في الجزائر. في حين استخدمت الدراسات السابقة العربية استبيانات وتحليل إحصائي باستخدام SPSS بينما استخدمنا الدراسات السابقة الأجنبية منهجيات كمية، بما في ذلك تحليلات انحدار لوغاريتمي أو متعدد.

أخيراً، تشير نتائج دراستنا إلى تأثير إيجابي كبير للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي، مع تحديات مثل ضعف البنية التحتية ووعي العملاء. وهذا يتماشى مع النتائج التي تبرزها الدراسات السابقة، التي تدعم وجود علاقة إيجابية بين استخدام الخدمات الإلكترونية والربحية، رغم أن بعض النتائج كانت مختلطة في حالات معينة. وبذلك تساهم دراستنا في تعزيز الفهم حول تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية، مما يساعد في توجيه السياسات والاستراتيجيات المستقبلية في القطاع المصرفي.

خلاصة الفصل :

هدف هذا الفصل إلى تقديم تحليل شامل للدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي للبنوك التجارية. من خلال استعراض مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية، تمت دراسة تأثير هذه الخدمات على الربحية، الكفاءة التشغيلية، وخفض التكاليف، مع الأخذ بعين الاعتبار الفترات الزمنية المختلفة والمناهج البحثية المتبعة.

تؤكد الدراسات السابقة وجود تأثير إيجابي للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك، حيث تساهم في زيادة الربحية وتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل النفقات. ومع ذلك، أشارت بعض الدراسات إلى وجود تحديات مرتبطة بالبنية التحتية، ووعي العملاء، والأمان السيبراني، والتي قد تؤثر على فعالية هذه الخدمات. كما أظهرت الدراسات الأجنبية، خصوصاً في كينيا وتركيا ورواندا، نتائج مشابهة مع اختلافات ناتجة عن الظروف الاقتصادية والتنظيمية.

من حيث المنهجية، اعتمدت الدراسات السابقة على أساليب تحليلية متنوعة، تشمل التحليل الوصفي، القياسي، والاستبيانات، إضافة إلى نماذج إحصائية مثل ARDL والانحدار المتعدد. أما فيما يتعلق بالفترات الزمنية المدروسة، فقد تراوحت بين 2003 و2024، مما يسمح بمقارنة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك عبر مختلف المراحل الزمنية.

بناء على هذه المراجعة، تساهم الدراسة الحالية في سد الفجوات البحثية من خلال تقديم تحليل معمق لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مقارنة بالدراسات الدولية. كما توفر قاعدة معرفية تساعد في فهم العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك في سياق التحول الرقمي المتسارع

الفصل الثالث:

الدراسة القياسية لأثر الخدمات

المصرفية الإلكترونية على أداء

البنوك التجارية في الجزائر

تمهيد الفصل:

يهدف هذا الفصل إلى تسليط الضوء على الدور الفعلي الذي يقوم به بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال دراسة ميدانية تمت بمقره بعين تموشنت. كما يتناول هذا الفصل تطور البنك منذ تأسيسه، وأهم المهام التي يقوم بها، إضافة إلى عرض هيكله التنظيمي.

كما سنتناول في جزء آخر من هذا الفصل تطور مؤشرات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، مثل عدد الصرافات الآلية، عدد فروع البنوك، نسبة القروض المتعثرة وغيرها، وذلك خلال الفترة (2004–2023)، لفهم مدى تأثير التحول الرقمي على أداء البنوك.

وفي الجزء الأخير من هذا الفصل، سيتم تقديم دراسة قياسية باستخدام أدوات الاقتصاد القياسي لتحليل أثر استخدام التكنولوجيا المالية على أداء القطاع المصرفي في الجزائر باستخدام نموذج ARDL، بهدف تقديم نتائج دقيقة تدعم الاستنتاجات والتوصيات العامة للدراسة.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر القطاع البنكي عنصرا أساسيا في دعم الاقتصاد الوطني، من خلال تمويل مختلف الأنشطة الاقتصادية وخاصة في الدول النامية مثل الجزائر. وفي هذا السياق، يلعب بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) دورا مهماً في تمويل القطاع الفلاحي ودعم التنمية في المناطق الريفية، مما يجعله من البنوك العمومية الاستراتيجية في الجزائر.

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم رقم 105/88 بتاريخ 13 مارس 1982، وهو مؤسسة مالية وطنية تنتمي إلى القطاع العمومي، ومع بداية التسوية الاقتصادية سنة 1988، عدل وأكمل بقانون 01/88 الذي حدد نهائيا النظام الأساسي للبنك 1988/01/12 و وضع طرق العمل وإجراءات التحويل، فتحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى شركة ذات أسهم وهذا التحويل سجل بعقد أصلي بتاريخ 1989/02/19 لدى مكتب التوثيق للسيد "مندسان" موثق بالجزائر العاصمة¹.

وجاء بنك الفالحة والتنمية الريفية لمهمة تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، في بداية المشوار تكون البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA وأصبح اليوم يتكون من 35 مديرية و400 وكالة موزعة على المستوى الوطني. ويشغل بنك الفالحة والتنمية الريفية حوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف نظرا لكثافة شبكته وأهمية تشكيلية البشرية.

صنف بنك الفالحة والتنمية الريفية من طرف مجلس قاموس البنك (Almanach BANC) طبعة 2001 في المركز الأول في ترتيب البنوك التجارية ويمثل البنك كذلك المركز 668 في الترتيب العالمي ما بين 4100 بنك مصنف وقد مر بنك الفالحة والتنمية الريفية بعدة مراحل نذكرها ما يلي²:

- من 1982 إلى 1990: خلال السنوات الثمانية الأولى، كان الهدف البنك المنشود هو فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصبغة الفلاحية، وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة في ميدان تمويل القطاع الزراعي، قطاع الصناعة الغذائية والصناعة الميكانيكية الفلاحية.

¹ وثائق مقدمة من طرف البنك BADR

² وثائق مقدمة من طرف البنك BADR

- من 1991 إلى 1999: بموجب صدور قانون 10/90 الذي أتى لإنهاء فترة تخصص البنوك ووسع لبنك الفالحة والتنمية الريفية أفاقه إلى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة في المجال التقني، هذه المرحلة كانت بداية لإدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي 1991، وتطبيق نظام "SWIFT" لتطبيق عمليات التجارة الخارجية.
 - في سنة 1992: تم وضع برمجيات (Sybu Progiel) مع فروعها المختلفة للقيام بالعمليات البنكية من تسيير القروض، عمليات الصندوق للودائع، الفحص بعد لحسابات الزبائن، إدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية، إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات.
 - و في سنة 1993: تم إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.
 - في سنة 1994: تشغيل بطاقة السحب والتسديد BADR
 - في سنة 1996: إدخال عملية الفحص السلك (Télétraitement) وفحص إنجاز العمليات البنكية .
 - في سنة 1998: تشغيل بطاقة السحب ما بين البنوك
- أما المرحلة الثانية فتميزت بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنتجة وجعل نشاطها ومستوى مردوديتها يسايران قواعد اقتصاد السوق في مجال تمويل الاقتصاد، كما رفع البنك إلى حد كبير من حجم القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة، مع وضع برنامج خماسي يركز خاصة على عصرنه البنك وتحسين الخدمات وكذلك أحداث تطهير في ميدان المحاسبة وفي الميدان المالي، ونتج عن هذا البرنامج الإنجازات التالية¹:
- ✓ القيام بفحص دقيق لنقاط القوة ونقاط ضعف البنك وإنجاز مخطط تسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية وكان هذا في سنة 2000.
 - ✓ تعميم نظام الشبكة المحلية مع إعداد تنظيم البرنامج (Sybu) كزبون مقدم الخدمة (Client Serveur) وهذا في سنة 2002.
- أما من جانب التطهير الحسابي والمالي:

¹ وثائق مقدمة من طرف البنك BADR

- ✓ إعادة النظر في تقليل الوقت وتخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض "لمدة تتراوح ما بين 10 و 90 يوما" سواء بالنسبة لقروض الاستغلال أو قروض الاستهلاك.
 - ✓ تحقيق مشروع البنك الجالس "Assisse Banque" خدمات مشخصة.
 - ✓ إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.
 - ✓ إنشاء تطبيق إلى يختص بإدخال آليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي.
- من خلال ما سبق ذكره فان بنك الفالحة والتنمية الريفية هو البنك الأول في ترتيب البنوك الجزائرية ويقوم باستعمال:

- ✓ نظام SWIFT منذ سنة 1991
- ✓ الإعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية.
- ✓ الشبكة الأكثر كثافة على التراب الوطني.
- ✓ بنك شامل يقوم بتمويل كل القطاعات الاقتصادية.

المطلب الثاني: مهام بنك الفالحة والتنمية الريفية

إن بنك الفالحة والتنمية الريفية يسعى إلى تحقيق أهدافه المتمثلة في تمويل القطاع الفلاحي وذلك من خلال تحديد مختلف المهام التي تساعد في تدعيم هذا القطاع الحيوي، ولهذا فانه يمكن تلخيص أهم مهام بنك الفالحة والتنمية الريفية فيما يلي:

- إمكانية المالية الممنوحة من قبل الدولة الجزائرية لتدعيم وتنمية القطاع الفلاحي ، الري ، الصيد والنشاطات الحرفية.
- قيام بالمساعدات المالية الضرورية للنشاطات المتعلقة بالمؤسسات الخاصة، والتي تساهم في تنمية العالم الريفي كالأطباء ، الصيدلانيون ، أطباء أسنان ، البيطريون ، الحرفيون (الصناعة التقليدية) ، تجار الخواص - التطور الاقتصادي للوسيط الفني.
- اعتباره كأداة من أدوات التخطيط المالي قصد المشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف المستويات التنمية.
- القيام بالعمليات التالية:
- منح القروض طويلة ومتوسطة الأجل.
- معالجة جميع العمليات البنكية (قروض ، صرف ، خزينة) ،

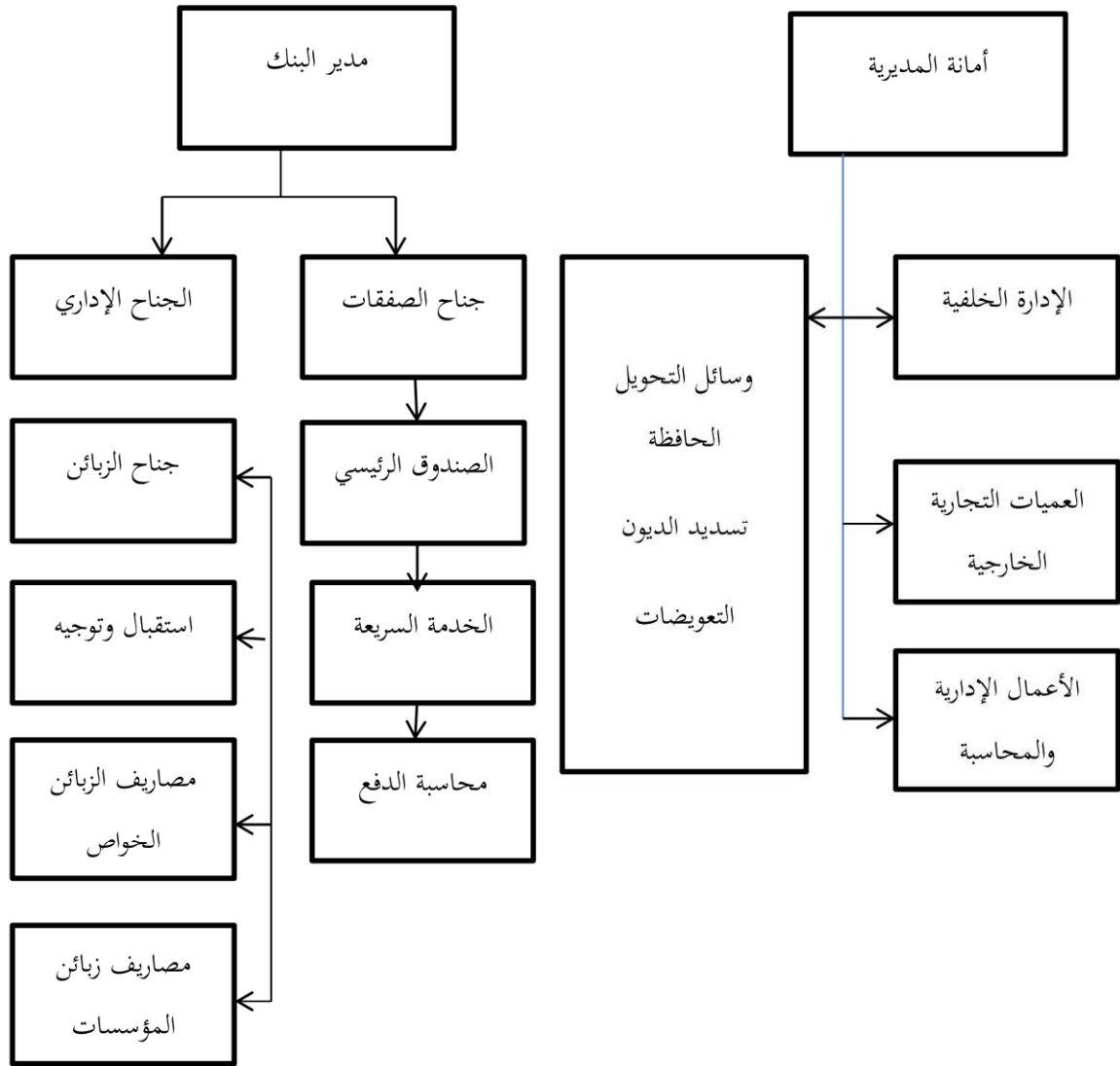
- تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفالحة والتنمية الريفية BADR

يمكن أن نتطرق إلى الهيكل التنظيمي لبنك الفالحة والتنمية الريفية حسب ما هو موضح في الشكل

التالي:

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي لبنك الفالحة والتنمية الريفية BADR بعين تموشنت

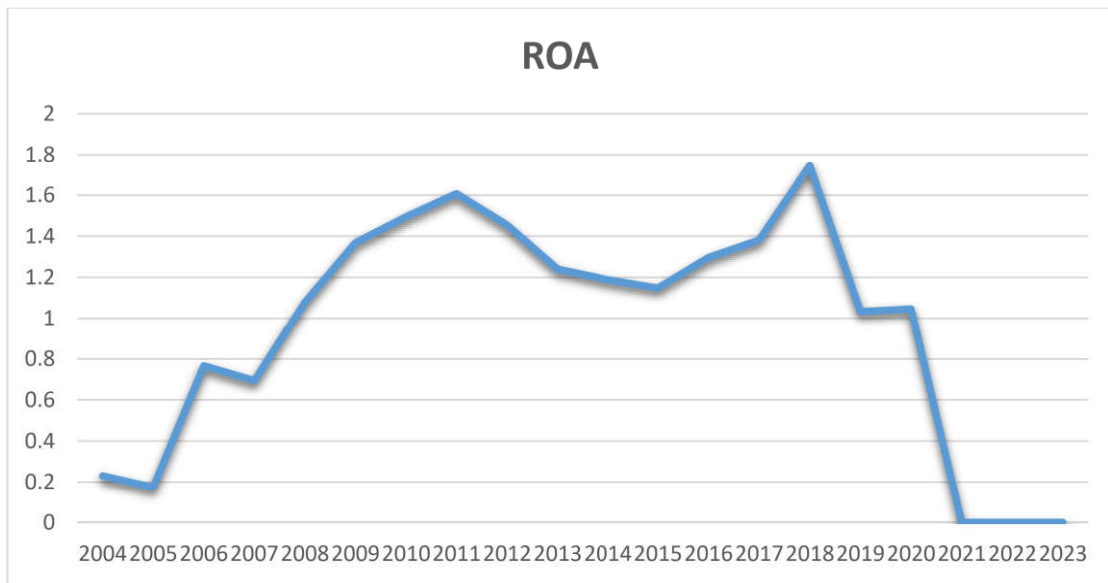


المصدر: من وثائق البنك BADR

المبحث الثاني: دراسة تحليلية لتطور مؤشرات الصيرفة الإلكترونية وأداء البنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة (2004-2023)

في إطار تحليل العلاقة بين تطور الصيرفة الإلكترونية وتحسين أداء البنوك التجارية في الجزائر، قمنا بدراسة خمسة مؤشرات أساسية تمثل كل من: مؤشر العائد على الأصول، مؤشر عدد ماكنات الصراف الآلي، مؤشر المقترضون من البنوك التجارية، مؤشر قروض البنك الغير عاملة إلى مجموع القروض (%)، مؤشر فروع البنوك التجارية. وقد تم اعتماد بيانات موثوقة من مصادر البنك الدولي WDI للفترة الممتدة بين 2004 و2023، وتم تحويلها إلى أشكال بيانية لقراءة تطوراتها بشكل أكثر دقة وموضوعية.

الشكل رقم (3-2): تطور مؤشر العائد على الأصول في البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2004-2023



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بيانات fred

<https://fred.stlouisfed.org/series/DDEI05DZA156NWDB>

يوضح الجدول التالي تطور مؤشر العائد على الأصول في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2004 إلى 2023 حيث خلال الفترة 2004 - 2018، سجل العائد على الأصول في الجزائر تحسناً مستمراً، إذ انتقل من 0.23% سنة 2004 إلى 1.745% سنة 2018. هذا النمو يعبر بوضوح عن تحسن أداء البنوك في استغلال أصولها لتحقيق الأرباح، مما يعكس كفاءة في التسيير الداخلي وتنوع في مصادر الربح، مدفوعاً باستقرار

الفصل الثالث: الدراسة القياسية لأثر الخدمات المصرفية على أداء البنوك التجارية في الجزائر

اقتصادي نسبي ونمو تدريجي للقطاع المصرفي. غير أن هذا الاتجاه التصاعدي لم يستمر، حيث بدأ المؤشر في التراجع بداية من سنة 2019 حتى نهاية سنة 2023. هذا التدهور يمكن ربطه بعوامل متعددة، أبرزها:

• التأثير السلبي لجائحة كوفيد-19.

• ارتفاع القروض غير المسددة.

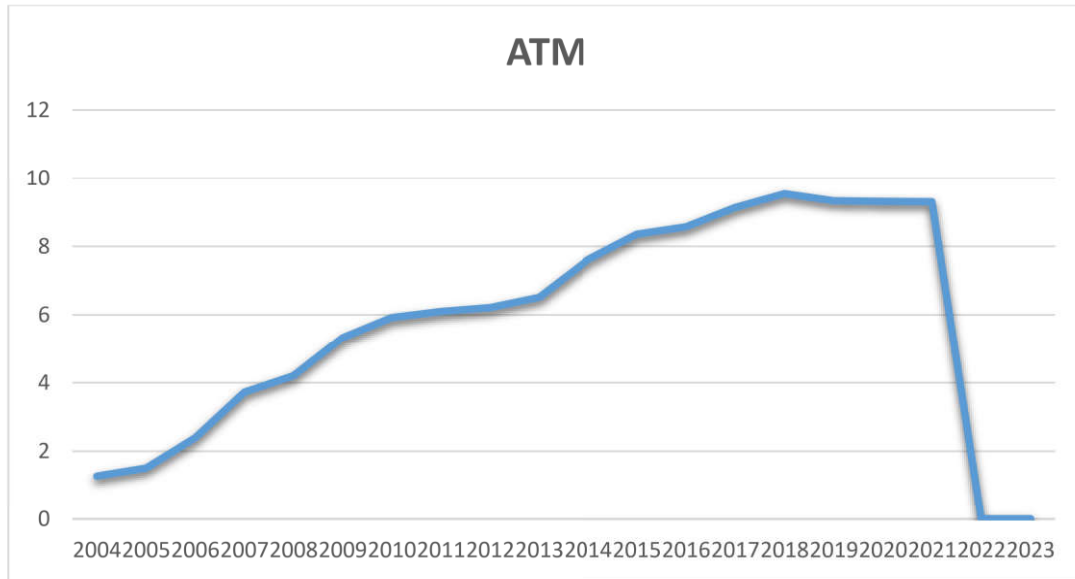
• تباطؤ النشاط الاقتصادي، مما قلص من قدرة البنوك على تحقيق أرباح.

يتضح أن الأداء الربحي للبنوك تحسن بشكل مستدام خلال 15 سنة، لكنه عرف انهيارًا حادًا خلال السنوات

الثلاث الأخيرة، ما يبرز الحاجة إلى إعادة تقييم السياسات البنكية ومصادر الربح في ظل الأزمات.

الشكل رقم (3-3): تطور مؤشر ماكنات الصرف الآلي لكل (100 ألف بالغ) في البنوك التجارية

الجزائرية خلال الفترة 2004-2023



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي

<https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5?end=2024&locations=DZ&start=2004&view=chart>

يبرز الجدول التالي تطور مؤشر عدد ماكينات الصراف الآلي في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2004 إلى 2023 حيث شهد هذا المؤشر تطورًا ملحوظًا خلال الفترة المدروسة، حيث انتقل من 1.27 ماكينة فقط سنة 2004 إلى 9.54 ماكينة سنة 2018، ما يظهر مجهودًا ملحوظًا من البنوك في توسيع تغطية الخدمات البنكية الإلكترونية وتسهيل عمليات السحب خارج أوقات العمل.

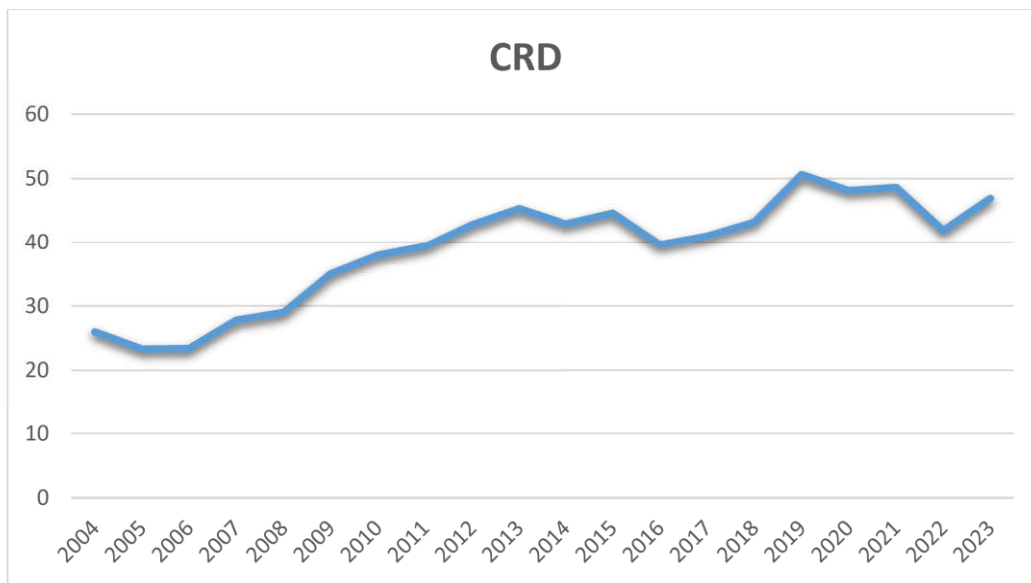
الفصل الثالث: الدراسة القياسية لأثر الخدمات المصرفية على أداء البنوك التجارية في الجزائر

لكن لقد سجل هذا المؤشر ثبات في عدد الماكنات بين 2018 و2021، مما يشير إلى توقف نسبي في التوسع التكنولوجي. أما في سنتي 2022 و2023 غياب البيانات الرسمية أو عدم الإفصاح عنها خلال هذه الفترة.

وعليه ظهر جليا أن البنوك التجارية الجزائرية تسير نحو تحسين التغطية الرقمية عبر أجهزة الصراف خاصة منذ جائحة كورونا فقد عرفت تطور مستمر من حيث الدفع الإلكتروني.

الشكل رقم (3-4): تطور مؤشر المقترضون لكل (1000 بالغ) من البنوك التجارية الجزائرية خلال

الفترة 2004-2023



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بيانات البنك الدولي

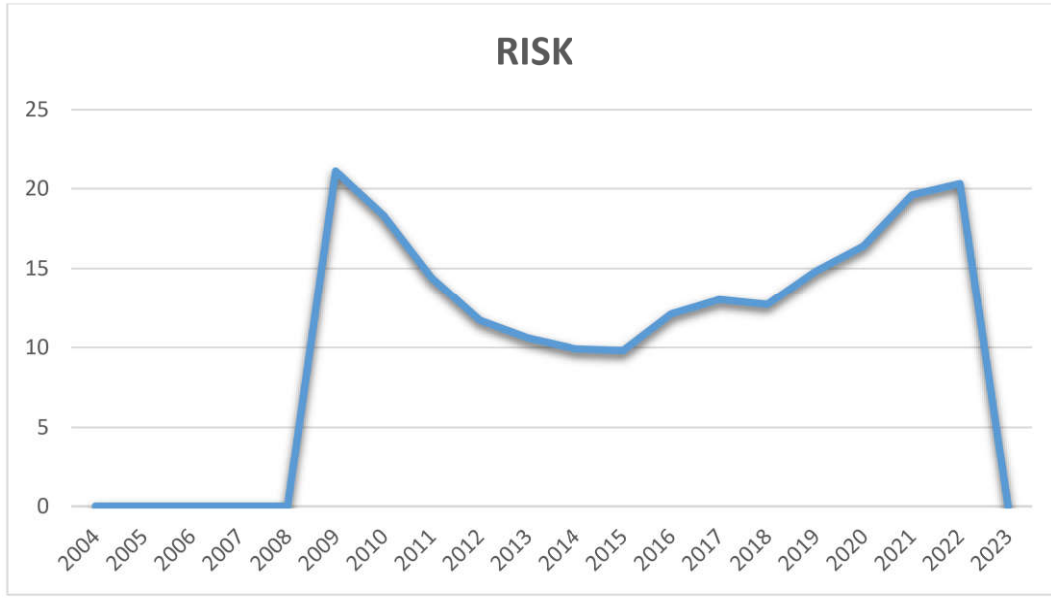
<https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.CBK.BRWR.P3?end=2024&locations=DZ&start=2004&view=chart>

يوضح الجدول التالي تطور مؤشر المقترضون في البنوك التجارية بالجزائر خلال الفترة الممتدة من 2004 إلى 2023 حيث يعكس هذا المؤشر مدى ولوج المواطنين إلى التمويل البنكي، وبالتالي مدى اتساع الشمول المالي في الجزائر. وقد لاحظنا ارتفاعا تدريجيا من 26 مقترضا سنة 2004 إلى 50.6 سنة 2019، ما يعكس تحسنا كبيرا في علاقة المواطن بالمؤسسة البنكية وزيادة الثقة في القطاع المالي. لكن من جهة أخرى، سجل تراجع إلى 41.9 سنة 2022، في ظل ظروف اقتصادية واجتماعية صعبة مما يدل على تقلص الطلب على القروض أو تشدد البنوك في شروط الإقراض. ثم شهد المؤشر انتعاشا بسيطا في 2023 قدر ب 46.9.

الفصل الثالث: الدراسة القياسية لأثر الخدمات المصرفية على أداء البنوك التجارية في الجزائر

وعليه رغم التطور العام في عدد المقترضين، فإن الأزمة الاقتصادية أثرت على قدرة المواطنين على الاقتراض، كما دفعت البنوك إلى الحذر في منح القروض، ما يستدعي إجراءات لدعم الشمول المالي المتوازن في الجزائر. الشكل رقم (3-5): تطور مؤشر قروض البنك الغير عاملة إلى مجموع القروض (%) من البنوك التجارية

الجزائرية خلال الفترة 2004-2023



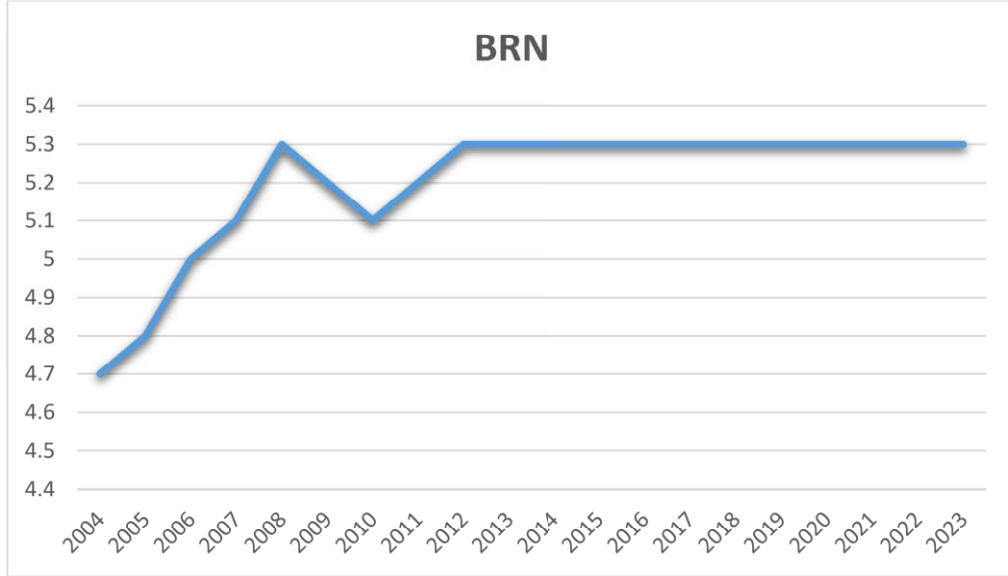
المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بيانات البنك الدولي

<https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.AST.NPER.ZS?end=2024&locations=DZ&start=2004&view=chart>

يبرز الجدول التالي تطور مؤشر قروض البنك الغير عاملة إلى مجموع القروض (%) أي القروض المتعثرة حيث يعتبر من بين المؤشرات التي تشكل إنذارًا مبكرًا لوضعية البنوك، نجد هذا المؤشر الذي لم يسجل قيمًا حتى سنة 2008. بداية من 2009 بدأت تظهر بيانات تظهر نسبة مرتفعة للقروض المتعثرة، حيث ارتفعت تدريجيا لتبلغ ذروتها سنة 2022 بنسبة 20.3%، وهو معدل مرتفع جدًا، ما يعبر عن ضعف في تقييم ملفات الزبائن أو عن ظروف اقتصادية أثرت على قدرتهم على السداد.

وعليه نستنتج أن البنوك التجارية الجزائرية تواجه تحديا حقيقيا في تقليص المخاطر الائتمانية، إذ أن ارتفاع نسبة القروض غير المسددة بهذا الشكل يستوجب مراجعة شاملة لسياسات الإقراض والتحصيل. ما ينعكس ذلك سلبا على أداء القطاع المصرفي في الجزائر خلال فترة الدراسة.

الشكل رقم (3-6): تطور مؤشر فروع البنوك التجارية لكل (1000 بالغ) في الجزائر خلال الفترة 2004-2023



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بيانات البنك الدولي

<https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.CBK.BRCH.P5?end=2024&locations=DZ&start=2000&view=chart>

يوضح الجدول التالي تطور مؤشر فروع البنوك التجارية في الجزائر حيث بلغ عدد فروع البنوك التجارية لكل 1000 بالغ سنة 2004، ليعرف ارتفاعا طفيفا إلى 5.3 سنة 2008. لكن الملفت أنه استقر عند هذا المستوى دون تغيير حتى سنة 2023، رغم الزيادة السكانية واحتياجات السوق.

يظهر هذا الثبات أن البنوك الجزائرية لم تعد تراهن على التوسع الأفقي (فتح فروع جديدة)، بل بدأت في التحول نحو الصيرفة الرقمية، ما يفسر الاهتمام الأكبر بالصرافات الآلية والخدمات الإلكترونية بدل الاستثمار في الهياكل التقليدية المكلفة خاصة في المناطق البعيدة أو الريفية .

وعليه نستنتج أن اعتماد البنوك على الرقمنة بدل توسيع الشبكة البنكية التقليدية قد يكون خيارا استراتيجيا لمواجهة التكاليف وتحقيق الوصول السريع، لكن يفترض أن يصاحب هذا التوجه بتوسيع فعلي للخدمات الإلكترونية.

وعليه نستنتج أنه من خلال تحليلنا للأشكال البيانية يتضح أن البنوك التجارية الجزائرية العامة والخاصة قد قطعت شوطاً مهماً في تحسين أدائها وربحيتها خلال السنوات الأولى من الفترة المدروسة، مدعومة بتطور في

الفصل الثالث: الدراسة القياسية لأثر الخدمات المصرفية على أداء البنوك التجارية في الجزائر

التكنولوجيا البنكية وزيادة في تعامل المواطنين مع المؤسسات المالية. غير أن التطورات السلبية المسجلة منذ

2019، سواء على مستوى الأرباح أو القروض المتعثرة أو حتى تباطؤ التوسع الرقمي، تدعو إلى:

- ✓ ضرورة تقييم واقع الرقمنة البنكية الحقيقي، وليس فقط الشكل الظاهري.
- ✓ تعزيز قدرات البنوك على إدارة المخاطر.
- ✓ العمل على استعادة الثقة في النظام البنكي من خلال الشفافية والتحسين المستمر للخدمات.

المبحث الثالث: أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية بالجزائر خلال الفترة 2004-2023 باستخدام نموذج ARDL

سنتطرق من خلال الدراسة القياسية والتحليلية إلى ما مدى وجود أثر لخدمات التكنولوجيا المالية على أداء القطاع المصرفي الجزائري حتى تتمكن من الإجابة على إشكالية وفرضيات الدراسة، وذلك من خلال تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات الدراسة وإجراء اختبارات القياسية للتأكد من جودة معادلة خط الانحدار المتعدد المقدر .

المطلب الأول: منهجية الدراسة

سنعرض من خلال هذا المطلب منهجية و الأدوات المستخدمة في الدراسة مع إبراز عينة وفترة الدراسة وكذا متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة بالإضافة إلى مصدر الحصول على البيانات .

1. عينة وفترة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في كامل القطاع المصرفي بالجزائر للكشف عن أثر تطبيق التكنولوجيا المالية ممثلة في عدد الصرافات الآلية لكل 100 ألف بالغ، وكذلك المقترضون من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ، بالإضافة إلى القروض المتعثرة وكذا فروع البنوك التجارية لكل 1000 بالغ على أداء القطاع المصرفي بالجزائر خلال الفترة (2004-2023) وذلك باستخدام نموذج ARDL بالاعتماد على البرنامج الإحصائي Eviews11. وفي المعادلة التالية نوضح نموذج الدراسة كما يلي:

✓ نموذج ومتغيرات الدراسة:

$$ROA = \alpha_0 + \alpha_1 ATM + \alpha_2 BRN + \alpha_3 CRD + \alpha_4 RISK + \varepsilon_T$$

❖ المتغير التابع:

- **ROA**: يعبر عن أداء القطاع المصرفي في الجزائر مقاس بالعائد على الأصول تم الحصول عليه من قاعدة بيانات Freed؛

❖ المتغيرات المستقلة:

- **ATM**: يعبر عن مؤشر ماكنات الصرف الألي لكل (100 ألف بالغ) تم الحصول عليه من قاعدة بيانات البنك الدولي؛

- **BRN**: يعبر عن مؤشر فروع البنوك التجارية لكل (1000 بالغ) تم الحصول عليه من قاعدة بيانات البنك الدولي؛

- **CRD**: يعبر عن مؤشر المقترضون لكل (1000 بالغ) تم الحصول عليه من قاعدة بيانات البنك الدولي؛

- **RISK**: يعبر عن مؤشر قروض البنك الغير عاملة إلى مجموع القروض (%) تم الحصول عليه من قاعدة بيانات البنك الدولي؛

- $\alpha_0, \dots, \alpha_4$: معلمات النموذج؛

- ϵ_t : الخطأ العشوائي .

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

سنتطرق في المطلب التالي إلى جميع الاختبارات المتعلقة بنموذج ARDL بدأ باختبار جذر الوحدة، واختبار حدود التكامل المشترك، اختبارات التشخيصية للنموذج، اختبار فترات الإبطاء، واختبار معلمات النموذج في الأجل القصير والطويل .

1. اختبار استقرارية متغيرات الدراسة:

كمرحلة أولى نقوم باختبار استقرار السلاسل الزمنية وهو شرط من شروط نموذج ARDL، وتعد اختبارات جذور الوحدة أهم طريقة في تحديد مدى استقرارية السلاسل الزمنية، ومن أجل تحليل خصائص النموذج لتفادي مشكلة الانحدار الزائف في حالة وجود جذر الوحدة، وهذا بالاستعانة باختبارات ADF و PP .

H0: وجود جذر وحدة أي سلسلة غير مستقرة.

H1: غياب جذر الوحدة أي السلسلة مستقرة.

الجدول رقم (3-1): اختبار جذر الوحدة (اختبار الإستقرارية)

PP		ADF		المتغيرات
I1	I0	I1	I0	

الفصل الثالث: الدراسة القياسية لأثر الخدمات المصرفية على أداء البنوك التجارية في الجزائر

-4.306 (0.004)*	-1.474 (0.524)ns	-1.944 (0.03)**	-2.111 (0.241)ns	ROA
-3.794 (0.014)*	-1.493 (0.515)ns	-3.794 (0.011)*	-1.372 (0.573)ns	ATM
/	-11.920 (0.000)*	-3.061 (0.048)**	-4.035 (0.065)ns	BRN
-4.689 (0.001)*	-1.318 (0.598)ns	-2.921 (0.053)**	-1.324 (0.595)ns	CRD
-2.995 (0.054)**	-2.215 (0.207)ns	-3.119 (0.043)**	-2.262 (0.192)ns	RISK

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج Eviews11

*مستقر عند 1%

** مستقر عند 5%

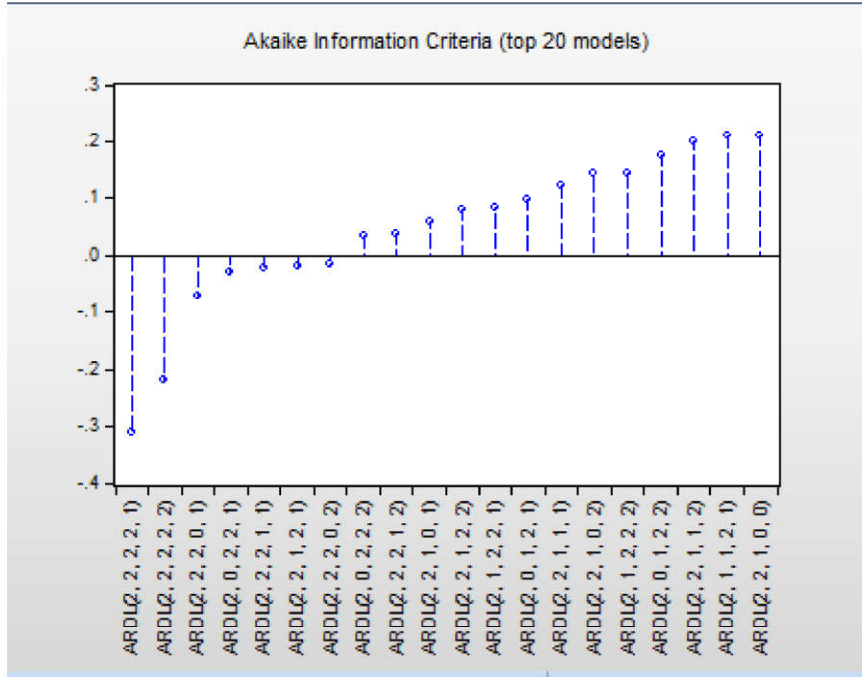
Ns غير مستقر

من خلال نتائج اختبار الإستقرارية بالاعتماد على اختبار ديكي فولر ADF المطور وفيليبس بيرون PP ولقد أبرزت نتائج الدراسة أن جميع متغيرات الدراسة متكاملة من الدرجة الأولى (I1)، وعليه سيتم قبول الفرضية البديلة H1 والتي تعني عدم وجود جذور وحدية في السلسلة الزمنية. وهذا ما يسمح لنا بإجراء عملية التقدير باستخدام نموذج ARDL

2. اختبار التكامل المشترك باستعمال منهج الحدود ARDL

يستخدم هذا الاختبار للكشف عن وجود تكامل مشترك بين المتغيرات في المدى الطويل والقصير وذلك لكي نستطيع تقدير هذه العلاقات في آن واحد باستخدام الفجوات الزمنية الموزعة المتباطئة ARDL، ولكن أولاً يجب أولاً تحديد درجة التباطؤ المثلى، وذلك استناداً إلى عدة معايير (LOGL, SC, AIC, BIC)، حيث سنختار أقل قيمة، والشكل الموالي يوضح درجة التأخير المثلى:

الشكل رقم (3-7): اختبار فترات الإبطاء المثلى للنموذج



المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج Eviews11

من خلال الشكل أعلاه، يمكننا اختيار درجة التباطؤ المثلى عند (2, 2, 2, 2) التي توافق أقل قيمة لمعيار Alaike .

3. اختبار حدود للتكامل المشترك Bounds Test

سيتم اختبار جودة النموذج قبل اعتماده للتأكد من صلاحيته وذلك بالاعتماد على اختبار الحدود حسب ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (3-2): نتائج اختبار حدود للتكامل المشترك Bounds Test

Test Statistic	Value	k
F-statistic	7.985166	4
Critical Value Bounds		
Significance	I0 Bound	I1 Bound
10%	2.45	3.52

5%	2.86	4.01
2.5%	3.25	4.49
1%	3.74	5.06

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج Eviews11

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار Bounds Test نلاحظ أن قيمة إحصائية فيشر المحسوبة تقع خارج المجال I0 و I1 عند مستوى معنوية 1%، 5%، 10% مما يبين رفض الفرضية الصفرية التي تنص عدم وجود علاقة توازنية طويلة الأجل، ونقبل الفرضية البديلة التي على وجود تكامل مشترك بين متغيرات الدراسة أي وجود علاقة توتزنية طويلة الأجل .

4. الاختبارات التشخيصية لنموذج ARDL

• اختبار تجانس التباين Heteroskedasticity Test

سنتطرق إلى اختبار عدم تجانس التباين بالإعتماد على اختبار Breusch-Pagan-Godfrey و إختبار ARCH والجدول الموالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (3-3): نتائج إختبار تجانس التباين Breusch-Pagan-Godfrey

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey

F-statistic	0.635746	Prob. F(13,4)	0.7602
Obs*R-squared	12.12949	Prob. Chi-Square(13)	0.5171
Scaled explained SS	0.467361	Prob. Chi-Square(13)	1.0000

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج Eviews11

الجدول رقم (3-4): نتائج إختبار تجانس التباين ARCH

Heteroskedasticity Test: ARCH

F-statistic	2.661638	Prob. F(1,15)	0.1236
Obs*R-squared	2.561928	Prob. Chi-Square(1)	0.1095

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج Eviews11

تشير نتائج اختبار تجانس التباين لاختبار Breusch-Pagan-Godfrey و اختبار ARCH أن قيمة الاحتمال لكلا الإختبارين قدرت ب 0.7602 و 0.1236 على التوالي أكبر من مستوى معنوية 5% وعليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونستنتج أنه لا يوجد مشكل عدم تجانس التباين.

• اختبار لاغرانج للارتباط التسلسلي بين البواقي

سنتطرق إلى اختبار الارتباط التسلسلي بين البواقي بالاعتماد على اختبار LM والجدول الموالي يوضح لك:

الجدول رقم (3-5): نتائج اختبار لاغرانج للارتباط التسلسلي بين البواقي

Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test:

F-statistic	1.187947	Prob. F(1,3)	0.3555
Obs*R-squared	5.105854	Prob. Chi-Square(1)	0.0638

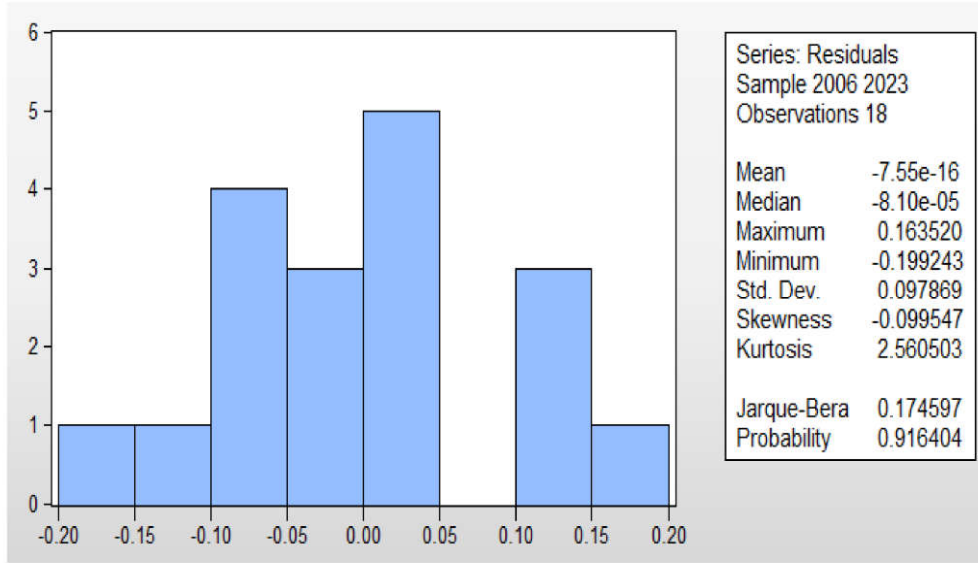
المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج Eviews11

تشير نتائج اختبار الارتباط الذاتي بين البواقي أن الاحتمال المقابل لإحصائية LM قدرت ب 0.3555 وهي أكبر من مستوى المعنوية 5% وعليه نقبل الفرضية الصفرية والتي تشير أنه لا يوجد ارتباط ذاتي بين البواقي

• إختبار التوزيع الطبيعي Jarque-Bera

سنتطرق إلى اختبار التوزيع الطبيعي بالاعتماد على اختبار Jarque-Bera والجدول الموالي يوضح لك:

الشكل رقم (3-8): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي



المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج Eviews11

أوضحت نتائج اختبار التوزيع الطبيعي أن الاحتمال المقابل لاختبار Jarque-Bera والتي قدرت بـ 0.9164 وهي أكبر من مستوى المعنوية 5% وعليه نقبل الفرضية الصفرية والتي تشير سلسلة البواقي تتبع توزيع طبيعي.

المطلب الثالث: تقدير نموذج قصير وطويل الأجل باستخدام نموذج ARDL

سنعرض من خلال هذا المطلب تقدير العلاقة بين الأداء المصرفي ومؤشرات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

خلال الفترة 2004-2023 في الأجلين القصير والطويل وذلك باستخدام نموذج ARDL

1. تقدير معلمات النموذج في الأجل القصير باستخدام نموذج ARDL

لغرض إجراء اختبار تقدير المعلمات في الأجل القصير يتم استعمال نموذج تصحيح الخطأ (ECM)، كما يلي:

الجدول رقم (3-6): نتائج اختبار تقدير نموذج تصحيح الخطأ لنموذج ARDL

Cointegrating Form				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
D(ROA(-1))	-1.540289	0.376772	-4.088122	0.0150
D(ATM)	0.408450	0.066975	0.723409	0.0495
D(ATM(-1))	0.164996	0.101738	-1.621767	0.0502
D(BRN)	0.044685	1.991968	-2.010417	0.0147
D(BRN(-1))	1.927234	1.367673	-1.409134	0.0316
D(RISK)	-0.025499	0.018510	-1.377581	0.0404
D(RISK(-1))	-0.033883	0.024056	-1.408462	0.0318
D(CRD)	0.303907	0.032704	-2.259907	0.0267
CointEq(-1)	-0.613890	0.435678	1.409044	0.0316

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج Eviews11

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب معالم النموذج لها دلالة معنوية، وأن معلمة معامل تصحيح الخطأ (ECM) قدرت بـ 0.613 - سالبة ومعنوية عند مستوى معنوية 5% وهذا ما يثبت صحة وود العلاقة التوازنية في المدى الطويل بين الأداء المصرفي ومؤشرات الصيرفة الإلكترونية .

2. تقدير معالم النموذج في الأجل الطويل

لتقدير معالم الأجل الطويل يتم استعمال اختبار الحدود (Bounds test) كما يلي:

الجدول رقم (3-7): نتائج اختبار تقدير معالم النموذج في المدى الطويل لنموذج ARDL

Long Run Coefficients				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
ATM	0.223660	0.196588	-1.137708	0.0188
BRN	1.328081	2.520323	-0.526949	0.0261
RISK	-0.088631	0.051441	0.172288	0.0516
CRD	0.274028	0.209073	1.310677	0.2602
C	-1.889188	8.944144	-0.211221	0.8430

$$\text{Cointeq} = \text{ROA} - (-0.2237 * \text{ATM} - 1.3281 * \text{BRN} + 0.0089 * \text{RISK} - 0.2740 * \text{CRD} - 1.8892)$$

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج Eviews11

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب معلمات النموذج لها دلالة معنوية مما يدل على تأثير جميع المتغيرات المستقلة ماكنات الصراف الآلي، فروع البنوك التجارية، القروض الغير عاملة باستثناء المقترضون من البنوك التجارية CRD وذلك على المتغير التابع الأداء المصرفي (العائد على الأصول) للقطاع المصرفي في الجزائر خلال فترة الدراسة .

المطلب الرابع: مناقشة نتائج الدراسة

أوضحت نتائج الدراسة في الأجل القصير أن النموذج مقبول معنويا وهذا ما أظهره اختبار (F-Statistic=0.00) أي أن المعنوية الكلية للمعادلة المقدرة مقبولة إحصائيا عند مستوى معنوية أقل من 5% كما أوضح معامل التحديد المصحح R^2 قدرة تفسيرية 0.86 أي أن المتغيرات المستقلة تفسر حوالي 86% من المتغير التابع و 14% تفسره متغيرات أخرى لم تدرج في النموذج وهذا يعود إلى الخطأ العشوائي .

كما أظهرت النتائج بأن هناك علاقة طردية بين ماكنات الصراف الآلي (ATM) و معدل العائد على الأصول (ROA) عند مستوى معنوية 5%، حيث إذا ارتفعت ماكنات الصراف الآلي بوحدة واحدة يرتفع أداء المصرف بنسبة 40% وهذا ما يشير إلى زيادة كل من ماكنات الصراف الآلي وكذا عدد بطاقات الدفع المصدرة في الجزائر خلال فترة الدراسة ما إنعكس ذلك إيجابيا على أداء وربحية القطاع المصرفي.

كما أوضح مؤشر فروع البنوك التجارية (BRN) علاقة إيجابية مع الأداء المصرفي في الجزائر مقبول معنويا عند مستوى دلالة 1%، حيث إذا ازدادت فروع البنوك التجارية بوحدة واحدة يرتفع أداء البنوك التجارية بنسبة 4% وهي نسبة ضعيفة ما يشير تباطئ الوساطة المصرفية المقدمة من قبل القطاع المصرفي بالإضافة إلى عدم وجود وكالات مصرفية بالقدر الكافي خاصة في البلديات البعيدة عن الولاية ما يشير إلا أن مؤشر الشمول المالي لازل منخفض في الجزائر.

في حين أظهر مؤشر القروض الغير عاملة (RISK) علاقة عكسية مع مؤشر الأداء المصرفي في الجزائر مقبول معنويا عند مستوى دلالة 5%، أي عند ارتفاع القروض المتمتعة بوحدة واحدة ينخفض أداء البنوك التجارية بنسبة 2%، وهذا ما يشير إلى أنه عند ارتفاع مخاطر القرض نتيجة الإفراط في منح القروض لزيادة الربحية من جهة وعدم إجراء دراسة جيدة لمتابعة الزبائن عند منحهم القرض هذا سيزيد من مخاطر الائتمان كما يشير ذلك

إلى عدم إعتقاد البنوك على التكنولوجيا في التنبؤ بالمخاطر المالية وإدارتها والتخفيف منها ما ينعكس ذلك سلبا على أداء البنك ومن تم على استقراره .

وفي الأخير أوضح مؤشر القروض الممنوحة من طرف البنك (CRD) علاقة إيجابية بين مؤشر الأداء مقبول عند مستوى معنوية 5%، حيث إذا ازداد المقترضون من البنوك التجارية بوحدة واحدة يرتفع أداء البنوك التجارية بنسبة 30%، وهذا ما يشير إلى زيادة تقديم وتصميم منتجات وخدمات مالية حديثة ومتطورة من طرف البنوك التجارية في الجزائر لتلبية رغبات الأفراد والشركات وتوفر لهم الجهد والوقت والتكلفة يعد عنصرا هاما لتحسين أداءه وربحيته ومن تطوره.

أوضحت معلمة نموذج تصحيح الخطأ (ECM) $0.613 -$ سالبة ومعنوية عند مستوى معنوية 5% وهذا ما يثبت صحة وجود العلاقة التوازنية في المدى الطويل بين أداء البنوك التجارية ومؤشرات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر خلال فترة الدراسة .

أوضحت نتائج الدراسة في الأجل الطويل أن متغيرات الدراسة حافظت على نفس العلاقة الطردية بين ماكنات الصراف الآلي وفروع البنوك مع أداء البنك مقبولة معنويا عند مستوى 1% و 5% على التوالي وهذا ما يشير إلى زيادة اعتماد البنوك التجارية الجزائرية على التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مالية مبتكرة من خلال الهاتف الذكي و البطاقات الممغنطة والتي توفر الجهد والوقت والتكاليف للأفراد ما حسن من أداءها في الأجل القصير والطويل، والعلاقة السلبية بين القروض المتعثرة أداء البنك مقبولة معنويا عند مستوى دلالة 5%، في حين أظهر مؤشر المقترضون من البنوك التجارية أنه غير مقبول معنويا وليس له أي تأثير على أداء البنك في الأجل الطويل .

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل دراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) ، باعتباره مؤسسة مالية عمومية تلعب دورا مهما في تمويل القطاع الفلاحي ودعم المناطق الريفية في الجزائر. عرضنا بدايةً النشأة والتطور التاريخي للبنك، ثم وضعنا المهام الأساسية التي يقوم بها، بالإضافة إلى هيكله التنظيمي. بعد ذلك، انتقلنا إلى تحليل أداء البنوك التجارية في الجزائر من خلال تطور مؤشرات الصيرفة الإلكترونية بين عامي 2004 و2023.

وتبين أن البنوك الجزائرية عرفت تحسنا في بعض الجوانب، مثل ارتفاع عدد الصرافات الآلية وزيادة عدد المقترضين، مما يدل على توسع في استخدام التكنولوجيا. لكن في المقابل، لاحظنا وجود بعض الصعوبات مثل ارتفاع نسبة القروض غير المسددة وتوقف التوسع في فتح فروع جديدة.

وفي الجزء الأخير، قدمنا دراسة قياسية لقياس تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، وخلصنا إلى أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام الصيرفة الإلكترونية وتحسن أداء القطاع المصرفي، خاصة على المدى القصير، لكن هذا التأثير ما زال محدودًا على المدى الطويل، مما يعني أن البنوك تحتاج إلى مواصلة تطوير خدماتها الرقمية.

الخاتمة العامة

في ختام هذه الدراسة، يمكن القول بأن الخدمات المصرفية الإلكترونية تمثل عاملاً جوهرياً في تحسين الأداء المالي للبنوك، ليس فقط على مستوى الجزائر، ولكن أيضاً عالمياً. إذ أظهرت نتائج البحث أن التحول الرقمي في القطاع المصرفي يسهم في زيادة الكفاءة التشغيلية، تحسين الربحية، وتوسيع نطاق الخدمات المالية ليشمل فئات جديدة من العملاء، مما يعزز الشمول المالي ويساعد في تقليل المخاطر المصرفية.

على الصعيد الجزائري، برزت أهمية التكنولوجيا المالية في دعم الاستراتيجية البنكية من خلال تحسين جودة الخدمات وتقليل الاعتماد على المعاملات التقليدية، الأمر الذي يمكن أن يعزز ثقة العملاء ويزيد من استخدام الأدوات الرقمية مثل الدفع الإلكتروني والصيرفة عبر الإنترنت. رغم ذلك، لا تزال هناك تحديات مثل ارتفاع نسب القروض المتعثرة والحاجة إلى تطوير البنية التحتية الرقمية لضمان فعالية هذه الخدمات.

أما على المستوى العالمي، فقد أثبتت التجارب في العديد من الدول أن البنوك التي اعتمدت بقوة على التكنولوجيا المالية استطاعت تحقيق تنافسية أعلى، وتوسيع عملياتها خارج حدودها التقليدية، كما أنها كانت أكثر قدرة على مواجهة الأزمات المالية بفضل أنظمة الدفع والتحليل المالي الذكي. إن التجربة الجزائرية يمكن أن تستفيد من هذه النماذج العالمية لتعزيز دور البنوك المحلية في بيئة مالية أكثر اندماجاً وتفاعلاً مع المعايير الدولية .

وعليه تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية في الجزائر وذلك خلال الفترة الممتدة من 2004 إلى 2023 . حيث إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لإبراز واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر أولاً، أما ثانياً تم إجراء دراسة قياسية لتوضيح طبيعة العلاقة بين مؤشرات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر في المدى القصير والطويل خلال فترة الدراسة وذلك باستخدام نموذج ARDL . وعليه خلصت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

✓ أوضحت نتائج الدراسة في الأجل القصير أن النموذج مقبول معنوياً كما ما أوضح معامل التحديد المصحح R^2 قدرة تفسيرية جيدة تقدر ب 0.86 ؛

✓ كما أظهرت النتائج بأن هناك علاقة طردية بين ماكنات الصراف الآلي (ATM) ومعدل العائد على الأصول (ROA) عند مستوى معنوية 5%، وهذا ما يشير إلى زيادة كل من ماكنات الصراف الآلي يعزز من أداء وربحية القطاع المصرفي في الجزائر خلال الفترة 2003-2024. وعليه يتم قبول الفرضية الأولى للدراسة .

✓ كما أوضح مؤشر فروع البنوك التجارية (BRN) علاقة إيجابية مع الأداء المصرفي في الجزائر مقبول معنويا عند مستوى دلالة 1%، لآكن بنسبة ضعيفة ما يشير إلى تباطؤ الوساطة المصرفية المقدمة من قبل القطاع المصرفي خاصة في البلديات البعيدة عن الولاية . وعليه يتم قبول الفرضية الثانية للدراسة.

✓ في حين أظهر مؤشر القروض الغير عاملة (RISK) علاقة عكسية مع مؤشر الأداء المصرفي في الجزائر مقبول معنويا عند مستوى دلالة 5%، ما يشير ذلك إلى عدم إعتماء البنوك التجارية على التكنولوجيا في التنبؤ بالمخاطر المالية وإدارتها والتخفيف بل تم الإعتماء عليها فقط في تقديم الخدمات الحديثة والمبتكرة لغرض زيادة المنافسة ما ينعكس ذلك سلبا على أداء البنوك التجارية.

✓ وفي الأخير أوضح مؤشر القروض الممنوحة من طرف البنك (CRD) علاقة إيجابية بين مؤشر الأداء مقبول عند مستوى معنوية 5%، وهذا مايشير إلى زيادة تقديم وتصميم منتجات وخدمات مالية حديثة ومتطورة من طرف البنوك التجارية في الجزائر يعد عنصرا هاما لتحسين أداءه وربحيته ومن تم تطوره. وعليه يتم قبول الفرضية الثالثة للدراسة .

✓ أوضحت معلمة نموذج تصحيح الخطأ (ECM) قيمة (-0.613) سالبة ومعنوية وهذا ما يثبت صحة وجود العلاقة التوازنية في المدى الطويل بين أداء البنوك التجارية ومؤشرات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر .

✓ أوضحت نتائج الدراسة في الأجل الطويل أن متغيرات الدراسة حافظت على نفس العلاقة الطردية بين ماكانت الصراف الآلي وفروع البنوك مع أداء البنوك التجارية مقبولة معنويا في الأجل القصير والطويل، والعلاقة السلبية بين القروض المتعثرة وأداء البنوك، في حين أظهر مؤشر المقترضون من البنوك التجارية أنه غير مقبول معنويا في الأجل الطويل.

توصيات الدراسة:

✓ ضرورة تبني استراتيجيات واضحة لتطوير التكنولوجيا المالية في الجزائر، من خلال تحسين البنية التحتية الرقمية وزيادة الاستثمار في أنظمة الأمن السيبراني لضمان كفاءة وأمان المعاملات المصرفية الإلكترونية؛

✓ الحاجة إلى تحديث القوانين واللوائح المصرفية لمواكبة التطورات الرقمية العالمية، بما يضمن توفير بيئة تنظيمية ملائمة تدعم الابتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية؛

- ✓ ضرورة تحسين تجربة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر تطوير منصات سهلة الاستخدام، وزيادة مستوى الوعي المالي لدى العملاء لضمان استفادتهم القصوى من هذه الخدمات؛
- ✓ ينبغي للبنوك تعزيز استخدام أدوات التحليل المالي الحديثة والتكنولوجيا الذكية لتقييم مخاطر الائتمان بشكل أكثر دقة، وتقليل نسبة القروض المتعثرة لضمان استقرار القطاع المصرفي؛
- ✓ الاستفادة من التجارب العالمية في تطوير التكنولوجيا المالية، من خلال الشراكات مع المؤسسات المصرفية الدولية، واستقطاب الخبرات والتقنيات الحديثة لتحسين أداء البنوك الجزائرية في السياق العالمي؛
- ✓ زيادة الجهود المبذولة لدمج الفئات غير المتعاملة مصرفيًا في النظام المصرفي، عبر تطوير خدمات مصرفية إلكترونية مبسطة تناسب مختلف الشرائح الاجتماعية.

آفاق الدراسة:

في الأخير، وبالنظر إلى ما جاء في هذه الدراسة نجد أن مجال البحث لا زال مفتوحا، بالنظر إلى اتساع موضوع المجال البنكي وعلاقته بالتكنولوجيا الحديثة، التي تنتجها أنظمة المعلومات في المؤسسات البنكية وما يرتبط بها من متغيرات، لذلك من الضروري التفكير الجدي في كيفية تقديم دراسات علمية وعملية، التطوير آليات تسمح بتوفير أداء أفضل ذات جودة عالية، لتكون أداة فعالة في تطوير المنظمة المصرفية لتحسين الأداء في المؤسسات المصرفية، وبالتالي هناك مجموعة من الآفاق البحثية في هذا الموضوع التي يمكن أن تكون محل بحث في المستقبل ومنها:

- الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات
- سبل تنمية القطاع المصرفي الحديث

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

مراجع باللغة العربية

1/ الكتب:

1. خديجة خالدي، عبد الرزاق بن حبيب، أساسيات العمل المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، 2015.
2. زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2000
3. طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية تحليل العائد والمخاطرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
4. عبد الستار أبو رغدة، بحوث في المعاملات و الأساليب المصرفية، مجموعة البركة المصرفية، البحرين، 2010.
5. عبد الله جبابة ، الاقتصاد المصرفي ،دار الجامعة الجديدة ، مصر، 2013
6. محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي "مدخل استراتيجي كمي تحليلي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2005
7. محمد محمود مصطفى، "التسويق الاستراتيجي للخدمات"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003
8. وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى، وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012

2/ الأطروحات الجامعية

1. أحمد نور الدين الفراء، تحليل نظام التقييم المصرفي الأمريكي (CAMES) كأداة للرقابة على القطاع المصرفي، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة، فلسطين، السنة غير مذكور
2. إيناس عروال، سلمى رحيل حلوى، "تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك المالية-دراسة ميدانية بنك الخليج الجزائر AGB-وكالة قالمة" مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945قالمة، تخصص: مالية المؤسسة، 2021
3. بختي عمارية، تقييم الأداء للبنوك الإسلامية باستخدام معيار- CAMELS دراسة حالة بنك السلام الجزائري -، استعراض الإصلاحات الاقتصادية والتكامل في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر3، العدد 2600- 6502، 2018
4. بلقايدة مروان، و رميدي عبد الوهاب، الكتاب الجماعي التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية، المدية، الجزائر: مخبر التنمية المحلية المستدام، 2020.

5. بلولة رستم، اغبير محمد، فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية- دراسة ميدانية بينك الفلاحة والتنمية بعين تموشنت- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، 2024
6. تمسية سهام، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج CAMELS، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص: مالية وبنوك، 2012 .
7. حجودي بسمة، الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في كسب ولاء الزبون، دراسة ميدانية في بنك الخليج الجزائر-وكالة قالمة- مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص: تسويق الخدمات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2022.
8. ريحان سعاد، براهيمية ليلي، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير الأداء، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص: مالية مؤسسات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2014
9. جيهان سندس حملاوي، دنيا حملاوي، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية badr وكالة قالمة ، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية، 2022
10. حمودي يمينة، دريد سلمى، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام مؤشر CAMELS، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني، تخصص: مالية وبنوك، 2019
11. خالد بيلوطة، رمضان براغثة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.
12. رمضان محمد البخاري، قطاي محمد كمال، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي الطور الثاني، تخصص: نقدي وبنكي، 2022
13. ريحان سعاد، براهيمية ليلي، "دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير الأداء، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة-". مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص: مالية مؤسسات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2014.
14. سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، جملة آفاق علمية، جامعة الجلفة كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، المجلد 11، العدد 03، الجزائر، 2019.

15. سناء مسعودي، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة وكالتي BNA و CPA بالوادي ، للفترة 2012، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، تخصص: بنوك، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي،.
16. شاهين علي عبد الله، المنهج العلمي للرقابة المصرفية على البنوك الإسلامية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، السودان، 2002
17. شيماء شريف، إكرام قلي، أثر التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة (ل.م.د) المركز الجامعي عبد الحفيظ بولصوف، ميلة، 2024.
18. عبد الباقي بضيف، بوبكر شماخي، وآخرون، تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية - دراسة قياسية على البنوك التجارية الجزائرية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مزاب، ورقلة ، الجزائر، 2016.
19. عبد العزيز محمود، "دور البنوك المصرية في دعم القدرة التنافسية للاقتصاد المصري"، ورقة عمل في لقاء العمل السنوي الرابع مقدمة للجنة الشؤون الاقتصادية والمالية للحزب الوطني الديمقراطي 29-30 يناير، مصر 1995.
20. عبد القادر مطاي، متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 10 ،قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، جوان 2013.
21. العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص: تسويق العمليات المالية والمصرفية، 2016
22. عمار أكرم عمر الطويل، مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2008.
23. قاسمي محمد الأمين، قياس كفاءة البنوك التجارية الجزائرية باستخدام نموذج CAMELS دراسة حالة البنك الجزائري BEA ورقلة، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص: بنوك ومالية، جامعة قاصدي مزاب- ورقلة، 2014.
24. قوال زواوية إيمان، تحليل مكونات معيار التقييم الأمريكي CAMELS، أستاذة مساعدة قسم أ-جامعة سيدي بلعباس.
25. زهاري زواويد، حجاج تعيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع وأفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 7 ، العدد 3 ،جامعة تمنراست، الجزائر، 2018 .

26. مسعودي راوية، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة العمليات التجارية، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2014
27. محمد الجموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد3، 2005 .
28. نصيرة زحاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية.. ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطين حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر.
29. وهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، أستاذ مساعد كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قالمة، الجزائر ، أبحاث اقتصادية وإدارة- العدد الرابع ديسمبر 2008
30. وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المركز الجامعي تمارست، المجلد 07، الجزائر، 2018.
31. يوسف بوخلخال، أثر تطبيق نظام التقييم المصرفي الأمريكي camels على فعالية نظام الرقابة على البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - مجلة الباحث ، جامعة الأغواط، الجزائر، 2012.
32. نعيمة فرحي، مفيدة بن عثمان، تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية، مخبر التطبيقات الكمية في العلوم الاقتصادية والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر-

3/ المجالات:

1. إلهام يحيوي و ليلي بوحديد، الحوكمة ودورها في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الجزائرية حالة المؤسسة الجديدة للتعليب روية 4 (NAC) ،مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، الجزائر، العدد05، 2014.
2. سعداوي عبد القادر، سلماني عادل، تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية، المجلد 18، العدد 02، 2024.
3. سعداوي عبد القادر، سلماني عادل، تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية، المجلد18، العدد02، 2021.
4. شوقي بورقبة ، طريقة camels في تقييم أداء البنوك الإسلامية ،تفرغ علمي بمركز أبحاث الاقتصاد الإسلامي ، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.

5. نصيرة البركة وآخرون، دراسة قياسية لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، المجلد 07، العدد 02، 2024.
6. صيام، أبو النادي، وآخرون، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 1، العدد 1، جامعة القدس المفتوحة عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، فلسطين.
7. مخوخ رزيقة، "أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 07، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2022.

مراجع باللغة الأجنبية

1. Aamir Abdirahim Hussain, Accounting Department Faculty Of Economic The State Islamic University Of Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2024.
2. Dlovan Wirya Chaqmakhchi, The Effects Of E-Banking On The Feinancial Performance Banks In Turkey, Near East University Graduate School Of Socilal Sciences, Departement Of Banking And Finance Banking And Accounting Program, Nicosia, 2018
3. Fraser Donald & Cup Benton & Kolari James, Commercial Banking (The Management Of Risk), South Western College Publishing, 2 Nded, Usa, 2001,
4. Hannington Odhiambo Ogre, REG NO : D61/P/9129/2001, A Research Project Submitted In Partial Fulfilments Of The Requirements Of Lmaster Of Business Administration Degree Of The University Of Nairobi, October 2013.
5. Moses Juma Sirengo, Department Of Economics, Accounting And Finance, Jomo Kenyatta University Of Agriculture And Yechnology. P.O.Box62000,00200 Nairobi, Kenya
6. Nshimyimana Augustin And Dr. Nkurunziza. Prosper University Of Lay Adventists Of Kigali,2020

الملاحق

الملحق رقم (01): بيانات الدراسة

السنوات	ROA	ATM	CRD	BRN	RISK
2004	0.23	1.27	26	4.7	0
2005	0.173	1.5	23.3	4.8	0
2006	0.766	2.39	23.4	5	0
2007	0.694	3.72	27.8	5.1	0
2008	1.079	4.2	29	5.3	0
2009	1.369	5.33	35	5.2	21.1
2010	1.494	5.92	37.9	5.1	18.3
2011	1.606	6.1	39.3	5.2	14.4
2012	1.455	6.21	42.8	5.3	11.7
2013	1.24	6.51	45.3	5.3	10.6
2014	1.188	7.61	42.9	5.3	9.9
2015	1.148	8.35	44.6	5.3	9.8
2016	1.297	8.57	39.6	5.3	12.1
2017	1.381	9.13	41	5.3	13
2018	1.745	9.54	43.2	5.3	12.7
2019	1.033	9.33	50.6	5.3	14.8
2020	1.046	9.31	48.1	5.3	16.4
2021	0	9.3	48.6	5.3	19.6
2022	0	0	41.9	5.3	20.3
2023	0	0	46.9	5.3	0

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بيانات البنك الدولي WDI

الملحق رقم (02): تقدير نموذج ARDL

Dependent Variable: ROA
Method: ARDL
Date: 04/29/25 Time: 21:12
Sample (adjusted): 2006 2023
Included observations: 18 after adjustments
Maximum dependent lags: 2 (Automatic selection)
Model selection method: Akaike info criterion (AIC)
Dynamic regressors (2 lags, automatic): ATM BRN RISK CRD
Fixed regressors: C
Number of models evaluated: 162
Selected Model: ARDL(2, 2, 2, 2, 1)

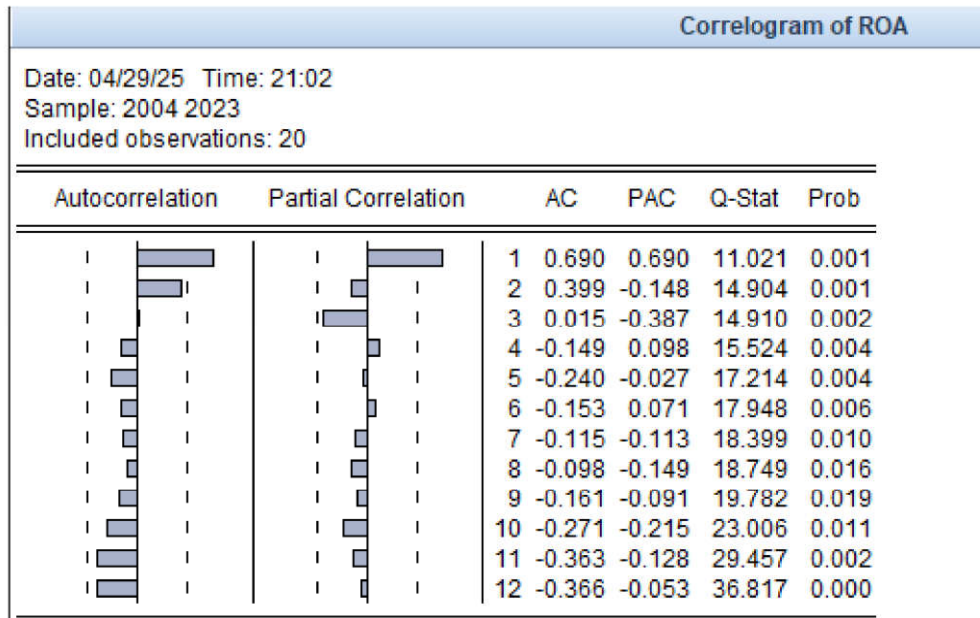
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.*
ROA(-1)	0.073601	0.552958	0.133104	0.0205

ROA(-2)	1.540289	0.376772	4.088122	0.0150
ATM	0.048450	0.066975	0.723409	0.0095
ATM(-1)	-0.076144	0.067954	-1.120509	0.0252
ATM(-2)	0.164996	0.101738	1.621767	0.0202
BRN	4.004685	1.991968	-2.010417	0.0147
BRN(-1)	2.892746	2.222836	1.301377	0.0630
BRN(-2)	1.927234	1.367673	1.409134	0.0316
RISK	-0.025499	0.018510	-1.377581	0.0404
RISK(-1)	-0.013825	0.026954	-0.512888	0.0351
RISK(-2)	0.033883	0.024056	1.408462	0.0318
CRD	0.073907	0.032704	-2.259907	0.0867
CRD(-1)	0.094316	0.042852	-2.200965	0.0226
C	1.159753	5.807117	0.199712	0.8514
R-squared	0.967429	Mean dependent var	1.030056	
Adjusted R-squared	0.861573	S.D. dependent var	0.542287	
S.E. of regression	0.201762	Akaike info criterion	-0.311978	
Sum squared resid	0.162832	Schwarz criterion	0.380533	
Log likelihood	16.80780	Hannan-Quinn criter.	-0.216490	
F-statistic	9.139122	Durbin-Watson stat	2.864661	
Prob(F-statistic)	0.022935			

*Note: p-values and any subsequent tests do not account for model selection.

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج Eviews11

الملحق رقم (03): الارتباط الذاتي الكلية والجزئية لمؤشر العائد على الأصول



المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج Eviews11

الملحق رقم (04): الارتباط الذاتي الكلية والجزئية لمؤشر مكائنات الصراف الآلي

Correlogram of ATM

Date: 04/29/25 Time: 21:03
 Sample: 2004 2023
 Included observations: 20

Autocorrelation	Partial Correlation	AC	PAC	Q-Stat	Prob	
		1	0.645	0.645	9.6247	0.002
		2	0.270	-0.250	11.402	0.003
		3	0.153	0.177	12.011	0.007
		4	0.040	-0.187	12.055	0.017
		5	-0.057	0.017	12.152	0.033
		6	-0.110	-0.097	12.531	0.051
		7	-0.161	-0.067	13.410	0.063
		8	-0.204	-0.085	14.933	0.060
		9	-0.215	-0.056	16.780	0.052
		10	-0.235	-0.118	19.215	0.038
		11	-0.263	-0.097	22.587	0.020
		12	-0.279	-0.128	26.862	0.008

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام مخرجات برنامج Eviews11

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية في الجزائر وذلك خلال الفترة الممتدة من 2004 إلى 2023 . حيث إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لإبراز واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر أولاً، أما ثانياً تم إجراء دراسة قياسية لتوضيح طبيعة العلاقة بين مؤشرات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر في المدى القصير والطويل خلال فترة الدراسة وذلك باستخدام نموذج ARDL . وعليه خلصت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: هناك علاقة طردية بين ماكنات الصراف الآلي (ATM)، مؤشر فروع البنوك التجارية (BRN)، مؤشر القروض الممنوحة (CRD) مع مؤشر الأداء المالي للبنوك (ROA)، في حين تربطه علاقة عكسية مع مؤشر القروض الغير عاملة (RISK) في المدى القصير والطويل.

الكلمات المفتاحية: الأداء المالي، الخدمات المصرفية الإلكترونية، ماكنات الصراف الآلي، فروع البنوك التجارية

Summary:

This study aims to highlight the impact of electronic banking services on the performance of commercial banks in Algeria during the period from 2004 to 2023. The study adopts a descriptive analytical approach to first examine the reality of electronic banking in Algeria. Secondly, an econometric analysis is conducted to clarify the nature of the relationship between electronic banking indicators and the financial performance of commercial banks in Algeria in both the short and long term using the ARDL model. The study concludes with the following key findings: there is a positive relationship between ATMs (ATM), the commercial bank branch index (BRN), and the granted loans index (CRD) with the financial performance index of banks (ROA). However, there is an inverse relationship with the non-performing loans index (RISK) in both the short and long term.

Keywords: Financial performance, electronic banking services, ATMs, commercial bank branches