

جامعة 8 ماي 1945

الجامعة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم المالية والمحاسبة
تخصص: مالية المؤسسة

تحت عنوان

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنوك
التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR للفترة من
(2018-2016)

إشراف الأستاذة:
أ.د. حمداوي وسيلة.

إعداد الطلبة :
خضري هديل
أومدور و داد

السنة الجامعية 2022-2023



الشكر والتقدير

الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله،
فنشكر الله عز وجل الذي بفضله تم انجاز هذا العمل.
وعملا بحديث رسول الله صلى الله عليه وسلم
"من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل"
نتوجه بالشكر والامتنان لكل من ساعدنا من قريب أو من
بعيد في إنجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجدناه من
صعوبات، ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة الدكتورة "
حمداوي وسيلة" التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها
ونصائحها القيمة التي كانت عوننا لنا في إتمام هذه
المذكرة.
ولا يفوتنا أن نشكر الأستاذ "**بوناب**" السيد "**نجيب**" على
كل ما قدمه لنا من دعم طيلة هذه الفترة جزاك الله كل
خير

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا
هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي

إلى كل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال

إلى رفيق دربي وداعمي ومشجعي زوجي الكريم

إلى بناتي حبيباتي تسنيم ورنيم وولدي الصغيرين تقي الدين
وآدم

إلى أخواتي العزيزات اللواتي شجعنني كثيرا ولكل من أحبهم قلبي ونسيم
قلمي

إلى صديقتي وشريكتي وأختي الصغيرة هديل وإلى أخي الذي لم تلده
أمي نجيب

إلى كل الأساتذة الذين درسوني وكل طلبة مالية المؤسسة دفعة 2023

وداد

اهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة...

إلى نبي الرحمة ونور العالمين

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ،

إنتهت الحكاية، ورفعت قبعتي مودعاً للسنين التي

مضت

إلى بحر الحب والحنان والنبض الساكن في عروقي "أمي الحنونة"

الذي كان لي سنداً الذي لايميل في مسيرتي "أبي العزيز"

إلى نجوم سمائي المتألئة وسندي في الحياه الى إخوتي "منذر" و"فكك"

الله و"مفيد" شفاك الله يا صغيري

إلى من إقتسمت معي هذا الجهد ولم تبخل عليا بنصائحها "وداد"

إلى كل من كتبهم قلبي ولم يكتبهم قلمي وكانو سنداً لي، بفضلكم أقف

في هذا الموقف الجميل والمشرف، شكراً ...

هديل

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
/	الإهداء
/	الشكر والتقدير
/	قائمة الجداول
/	قائمة الأشكال
/	قائمة الملاحق
/	قائمة الاختصارات والرموز

أ-ج	المقدمة العامة
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
02	مقدمة الفصل
03	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الاقتصادية
03	المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
05	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
06	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
09	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك
09	المطلب الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك
10	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك وأهميتها
13	المطلب الثالث: أسباب تسارع البنوك في دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والآثار المترتبة عنها
15	المبحث الثالث: وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك التجارية
15	المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية
18	المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية
21	المطلب الثالث: : المقاصة الإلكترونية
24	خاتمة الفصل
الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية	
26	مقدمة الفصل
27	المبحث الأول: الأداء البنكي
27	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للأداء البنكي
32	المطلب الثاني: أهداف وركائز ومراحل تقييم الأداء البنكي
36	المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء البنكي
42	المبحث الثاني: المردودية البنكية
42	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للمردودية
44	المطلب الثاني: قياس وتحليل المردودية
49	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في المردودية البنكية وأدوات تشخيصها
55	المبحث الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنوك التجارية
55	المطلب الأول: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء البنوك التجارية
59	المطلب الثاني: عوامل نجاح توسع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك ومعيقاتها
62	المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنك

65	خاتمة الفصل
	الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
67	مقدمة الفصل
68	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة
68	المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
71	المطلب الثاني: تقديم وكالة قامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
74	المطلب الثالث: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
75	المبحث الثاني: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
75	المطلب الأول: البطاقات الالكترونية في بنك الفلاحة BADR : والتنمية الريفية
81	المطلب الثاني: قنوات التوزيع الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
87	المطلب الثالث: المقاصة الإلكترونية والسيراط (La télé compensation et Syrat)
90	المبحث الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنك
90	المطلب الأول: تحليل مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال الفترة (2016-2018)
95	المطلب الثاني: تحليل المردودية الشاملة والنتاج البنكي الصافي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
99	المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المردودية
102	خاتمة الفصل
104	الخاتمة العامة
107	قائمة المراجع
113	الملاحق

قائمة الجداول

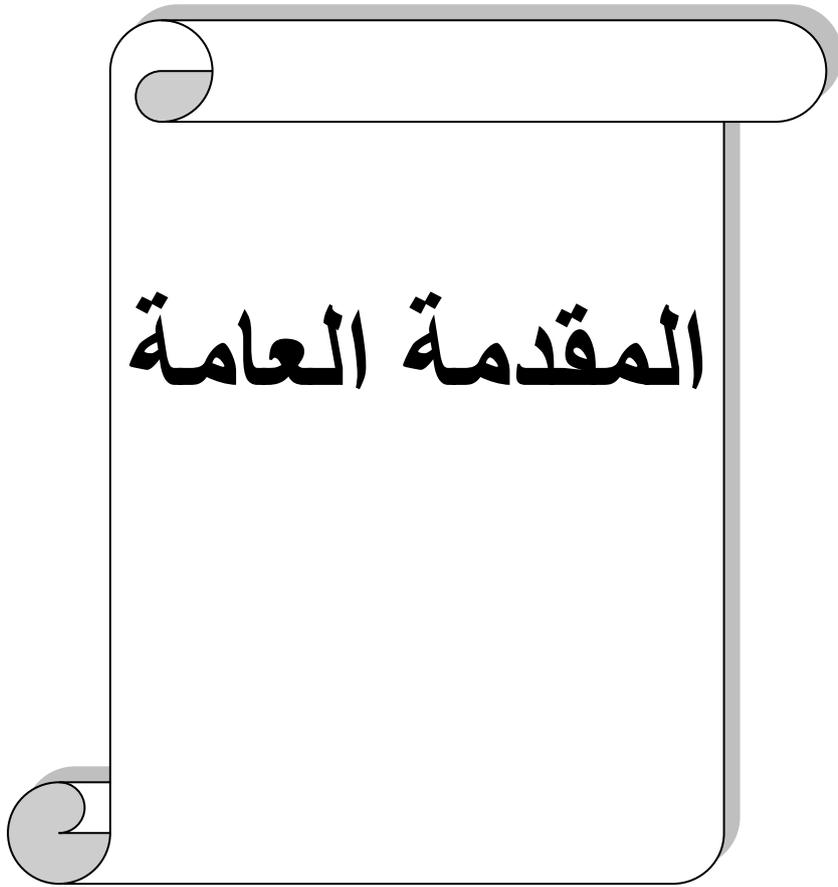
الصفحة	الجدول
12	الجدول رقم(1-1): أنواع المعلومات التي تحتاجها الإدارة في مختلف مستوياتها
35	الجدول رقم(2-1): ركائز تقييم الأداء
76	الجدول رقم(3-1): تطور بطاقات CIB ، CBR ، CBIG للفترة من 2016-2018
77	الجدول رقم(3-2): تطور البطاقات المغناطيسية للفترة من 2016-2018
78	الجدول رقم(3-3): تطور استخدام بطاقة الماستر كارد بنوعها للفترة من 2016-2018
80	الجدول رقم(3-4): إجمالي البطاقات الإلكترونية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR
83	الجدول رقم(5-3): عدد المشتركين في خدمة BADR-SMS
85	الجدول رقم(3-6): تطور استخدام جهاز TPE للفترة من 2016-2018
86	الجدول رقم(3-7): عدد الموزعات الآلية للفترة من 2016-2018
88	الجدول رقم(3-8): تطور المعاملات المالية خلال نظام ATCI للفترة من 2016-2018
92	الجدول رقم(3-9): جدول توضيحي لنتائج المردودية
94	الجدول رقم(3-10): جدول توضيحي لنتائج الناتج البنكي الصافي
95	الجدول رقم(3-11): نسب تطور المردودية خلال الفترة من 2016-2018
97	الجدول رقم(3-12): نسبة النمو في الناتج الوطني الصافي للفترة من 2016-2018
99	الجدول رقم(3-13): مدى تطور وسائل الدفع الإلكترونية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية لفترة 2016-2018

قائمة الاشكال

الصفحة	الشكل
11	الشكل رقم (1-1): تحليل روبنسون للقوى الخمسة المستخدمة في مواجهة تكنولوجيا المعلومات
52	الشكل رقم (2-2): الأرصدة الوسيطة للتسيير
72	الشكل رقم (3-1) الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
73	الشكل رقم (3-2): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة
76	الشكل رقم (3-3): منحى تطور بطاقات CIB، CBR، CBIG للفترة 2016-2018
78	الشكل رقم (3-4): منحى تطور بطاقات المغناطيسية للفترة من 2016-2018
79	الشكل رقم (3-5): منحى تطور بطاقات الماستر كارد للفترة 2016-2018
80	الجدول رقم (3-6): منحى إجمالي البطاقات الإلكترونية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية
85	الجدول رقم (3-7): منحى عدد المشتركين في خدمة BADR-SMS
87	الجدول رقم (3-8): منحى عدد الموزعات الآلية للفترة 2016-2018
89	الجدول رقم (3-9): منحى المعاملات المالية لنظام ATCI للفترة من 2016-2018
95	الجدول رقم (3-10): منحى تطور المردودية خلال الفترة من 2016-2018
96	الجدول رقم (3-11): منحى تطور المردودية الاقتصادية للفترة 2016-2018
97	الجدول رقم (3-12): منحى تطور المردودية المالية للفترة 2016-2018
97	الجدول رقم (3-13): منحى تطور المردودية التجارية للفترة 2016-2018

قائمة الرموز والاختصارات:

A.T.M	Automatique Teller Machine
P.N.B	Produit Net Bancaire.
R.O.A	Return On Assets.
R.O.E	Return On Equity.
R.O.S	Return On Sales
B.A.D.R	Banque de l'Algricuture et Developement Rurale
C.I.B	Carte Inter Bancaire.
C.B.R	Carte Bancaire de Retrait
D.A.B	Distributeur Automtique de Billets
G.A.B	Guichets Automatique Bancaire.
T.P.E	Terminal de Paiment Electronique.
S.M.S	Short Message Service



تعد التطورات التكنولوجية السريعة من التغيرات الرئيسية والحاسمة في التأثير على النشاط الاقتصادي حيث عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وبتزايد أهميتها أصبح استخدامها منتشرا في كافة المجالات والقطاعات الاقتصادية، والتي من بينها القطاع المصرفي، وان اعتمادها لم يعد أمرا اختياريا، بل أصبح ضرورة تملئها الظروف والمستجدات التي يشهدها الاقتصاد العالمي.

تواجه البنوك التجارية تحديا في مجال دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاستفادة منها واستغلالها أحسن استغلال، وتوجيهها بالشكل الذي يضمن لها تحقيق نتائج ايجابية في نشاطها، وازداد الاهتمام بمدى وكيفية تأثيرها على أداء ومردودية البنوك. ويمثل اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حجر الزاوية في نجاح البنوك وازدهارها وتحقيق أهدافها الإستراتيجية.

وتتأثر المردودية في البنوك التجارية من خلال (النتيجة الصافية، إجمالي الأصول...) كذلك من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وحاولنا من خلال دراستنا على تسليط الضوء على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفي صدد ذلك نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

1-الإشكالية الرئيسية:

كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مردودية البنوك التجارية ؟

ولأكثر توضيح للإشكالية وتبسيطها يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

أ- فيما تتمثل أهم وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ؟

ب- ما هي أهم العوامل المؤثرة في مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية ؟

ج- ما مدى تأثر مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؟

2- فرضيات الدراسة

وللإجابة على التساؤلات الفرعية المذكورة أعلاه، قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات والتي سنعمل على إثباتها أو نفيها من خلال دراستنا وتتمثل الفرضيات فيما يلي:

أ- تتمثل أهم وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في وسائل الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى المقاصة الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية.

ب-تتمثل أهم العوامل المؤثرة في مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية في وسائل الدفع الإلكترونية (البطاقات الإلكترونية، النقود الإلكترونية...) كذلك من خلال أدوات الصيرفة الإلكترونية بالإضافة إلى الأجهزة والبرامج.

ج-تتأثر مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية تأثرا إيجابيا عند أي تطوير وتحديث لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3- مبررات إختيار الموضوع

تم إختيارنا لهذا الموضوع لأسباب عديدة نذكر منها:

- الإهتمام المتزايد بموضوع الدراسة في مجال البنوك من قبل الباحثين.
- موضوع الدراسة يتناسب ومجال التخصص "مالية المؤسسة".
- الميول الشخصية للدراسة لهذا النوع من المواضيع التي تخص الجانب المالي للمؤسسات.

4- أهداف الدراسة

نهدف من خلال إجرائنا لدراستنا إلى تحقيق العديد من الأهداف والمتمثلة في:

- التعرف على الدافع الأساسي من وراء سعي البنوك لتحديث الخدمات وعصرنتها بالرغم مما تتطلب هذه العملية من تكاليف ضخمة.
- تحديد آثار تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على البنوك.
- تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على مردودية البنوك.

5- منهج الدراسة

من أجل معالجة الموضوع والوصول إلى النتائج المرجوة إتبعنا المنهج الوصفي والتحليلي كونهما يتماشيان وطبيعة الموضوع، حيث إعتمدنا عليهما في العديد من مواضيع البحث: كالتطرق إلى المفاهيم الأساسية والمتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة، بالإضافة إلى المردودية والأداء.

6- صعوبات الدراسة

- عدم توفر الكتب بكمية كبيرة حول المردودية البنكية.
- صعوبة سياسة العمل البنكي في الجزائر الأمر الذي أدى إلى صعوبة الحصول على القوائم المالية الخاصة بالوكالة التي تمكننا من دراسة موضوعنا.
- التحفظ والسرية على معلومات البنك خاصة أثناء المقابلة.

7- هيكل الدراسة

من أجل بلوغ الأهداف المرجوة واختبار صحة الفرضيات ومحاولة إعطاء الدراسة حقها في الوصف والتحليل قمنا بتقسيمها إلى ثلاثة فصول:
-تم التطرق في الفصل الأول إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من خلال عرض أهم الوسائل و الأدوات التي تستعملها البنوك.
-أما في الفصل الثاني فتطرقنا إلى الأداء البنكي من خلال عرض اهم مفاهيمه ومؤشراته وصولا إلى المردودية وطرق حسابها وتحليلها.
-أما الفصل الثالث قمنا بدراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال التعرف عليه وصولا إلى تطورات وسائل وادوات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات فيه ومن ثم تأثير هذه الوسائل على مردوديته.

8-الدراسات السابقة.

1-ميهور سماح، « أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية-حالة نشاط البنك.»

الدراسة عبارة عن أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، لسنة 2018، حيث تطرقت فيها الطالبة إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات والأداء المصرفي، بالإضافة إلى إستخدامات المصارف لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، ومن ثم دور تكتلة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تعزيز أداء المصارف، وأخيرا الدراسة التطبيقية لنشاط البنك عن بعد.

2-سحنون خالد، «تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك»،

الدراسة عبارة عن رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، لسنة 2016، حيث قام الطالب فيها بالتطرق إلى الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات من خلال مفهوم التكتولوجيا والمعلومات والمرتكزات كذلك دور التكتولوجيا والمعلومات في المؤسسات الاقتصادية، بالإضافة إلى تطور تكتولوجيا المعلومات والإتصالات في العمل المصرفي وكذلك تأثيرها على المصارف ومن ثم تطبيقات وأدوات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في العمل المصرفي.

الفصل الاول:

الإطار النظري

لتكنولوجيا

المعلومات

والاتصالات

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مقدمة الفصل:

يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المواضيع الهامة التي أخذت مكانة كبيرة في الأبحاث اليوم، نظرا لما تتميز به وما يمكن أن تحققه على مستوى المؤسسة، كذلك من ناحية موضوع المردودية في البنوك التجارية بدوره موضوع أخذ اهتمام الباحثين ولحد الساعة لا يزال البحث قائم. قمنا في هذا الفصل الخاص بالإطار النظري للدراسة بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تناولنا فيه عرض موجز لتعريفات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما لها من أهمية بالإضافة إلى مكوناتها وخصائصها. أما في المبحث الثاني فخصصناه إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك، حيث قمنا بعرض أهم مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات في البنوك بالإضافة إلى خصائصها أسباب تسارع البنوك لدمجها. أما في المبحث الثالث تطرقنا إلى أهم وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك التجارية

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الاقتصادية

تمهيد:

صار من الضروري اليوم الاهتمام بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كضرورة حتمية يقتضها العصر، حتى يتسنى للمؤسسات الاقتصادية الاتصال بالعالم الخارجي وكذا نظرا لما أثبتته هذه التكنولوجيا على مستوى المؤسسات المستخدمة لها، حيث جعلها تتسارع لامتلاكها واستغلالها أحسن استغلال لتحقيق النتائج المرجوة.

وستتطرق في هذا المبحث التطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أهميتها، خصائصها وكذلك المكونات الخاصة بها.

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يضم هذا المطلب تقسيم المصطلح إلى ثلاثة عناصر: التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال ومن ثم تعريفها الشامل وصولا لأهميتها.

أولاً: مفاهيم أساسية

1- مفهوم التكنولوجيا.

يتكون مصطلح التكنولوجيا من جزئين «تكنو» وهو لفظ يوناني قديم يعني فن الصناعة أو العمل و«لوجيا» ويعني علم أو منهج والكلمة «تكنولوجيا» تعني "العلم التطبيقي للنواحي الصناعية"¹.

ويعرفها معجم (Webster) بأنها اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.²

تعرف التكنولوجيا كذلك بأنها العلم الذي يعني بعملية التطبيق المنهجي للبحوث والنظريات وتوظيف عناصر بشرية وغير بشرية في مجال معين لمعالجة المشكلات وتصميم الحلول العلمية المناسبة لها وتطويرها واستخدامها وإدارتها وتقويمها لتحقيق أهداف محددة.³

2- المعلومات.

تعرف المعلومات على أنها بيانات أو حقائق تم معالجتها ويمكن تخزينها، إسترجاعها، وتشكيلها.⁴

¹زرزار العياشي، "إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص، 17.

²محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص، 13.

³بشير عباس العلق، "الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد 392، ص108.

⁴محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 19.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

كذلك تعرف المعلومات على أنها مجموع الحقائق و البيانات المشتقة من الدراسة والتجربة الشخصية والعلمية بحيث تجعل الشخص أكثر معرفة ويتم تقييمها وتنميتها على أساس الإبداع والمعرفة.¹

3-الاتصالات

تعددت التعاريف حول الاتصالات الحديثة ونوجزها فيما يلي:²

تعرف الاتصالات بأنها كافة الأنشطة والوسائل المتعلقة بعمليات التبادل الإلكتروني للمعلومات بين حاسبات آلية مرتبطة ببعضها.

و تعرف كذلك بأنها عملية نقل البيانات والمعلومات من مكان إلى آخر ويتم ذلك النقل باستخدام الإشهارات الكهربائية أو الموجات الكهرومغناطيسية.

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

1: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

اختلفت التعاريف حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسنذكر منها ما يلي:³

"تتمثل في كيفية توظيف الحواسيب الإلكترونية وبرمجيات الحاسوب لتحويل وتخزين وحماية ومعالجة المعلومات ، وأيضا نقل واستعادة المعلومات، ويلاحظ هنا انتقال فهم الإنسان من مفهوم الحاسب الضيق إلى مفهوم استخدامات الحاسب في التقنيات المختلفة كالاتصال و الشبكات ومن ثم تطور المفهوم ليصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC)".

أما جون لودون (Jaune laudon) وكينث لودون (kenneth laudon) فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها "أداة من الأدوات التفسيرية المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات المتمثلة في العتاد المعلوماتي، تكنولوجيات التخزين، البرمجيات، تكنولوجيا الاتصال، الشبكات.⁴

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجموعة من الوسائل المستخدمة لإنتاج واستغلال وتوزيع المعلومات بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوبة، المسموع والمرئي، فلقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اليوم تشكل قواعد العمل التي قامت عليها المؤسسات في الماضي، فلا يوجد جانب من جوانب عمل المؤسسة لم يتأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.⁵

¹زرزار العياشي، مرجع سبق ذكره، ص 20.

²مرجع سبق ذكره، ص 26

³قنيفة نورة، قنشوش أسماء، "تكنولوجيا المعلومات للاتصالات الحديثة بين المعطى الواقعي والمنتظر علميا"، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 5-6 مارس، 2014، ص 686.

⁴تعيد لطيفة، "إنعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المفاهيم المعاصرة للمدينة"، مجلة التعمير والبناء جامعة الجزائر 3، العدد 02، جوان 2019، ص ص 32، 33.

⁵منال محمد الكردي وجمال إبراهيم العيد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 ، ص 13.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجموعة من الأدوات التقنية والأجهزة الحديثة المتطورة التي تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

2: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تبرز أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان والمكان وتعمل على إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد والمؤسسات من اتصال وبحث وبيع وشراء وتوزيع وحتى قضاء أوقات الفراغ، كما تعمل على بناء علاقات تشابك صناعي غير تلك العلاقات السائدة في ظل الاقتصاد التقليدي، وهي علاقات أقل وضوحاً وأكثر تعقيداً، ولكن أكثر كفاءة وفي معظم الأحيان وأقل تكلفة.¹

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الانقسام الانتمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية والتدهور البيئي، وكما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإلمام بالقراءة، الكتابة، التعليم، والتدريب إلى المناطق الأكثر انعزالا.²

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية الاقتصادية فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان في العالم في نفس اللحظة تقريباً.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يمكن رصد أهم الخصائص التي تميز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يلي:³
-التفاعلية: أي المستعمل لها يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات وباقي الجماعات.

-الاجماهيرية: بمعنى أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضاً درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.

-اللاتزامنية: حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه.

-الشيوع والانتشار: أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي.

¹زرزار العياشي، مرجع سبق ذكره، ص 32.

²قعيد لطيفة، مرجع سبق ذكره، ص 33.

³طرشي محمد، تقرورت محمد، "أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية"، المحور الرابع من محاور الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف 13-14 ديسمبر 2011، ص 4.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

قابلية التوصيل: أي إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع وهذا ما يعبر عنه بالانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل.
سهولة الاستخدام: حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل وأمثلة ذلك: الفيديو، الفاكس، وأجهزة الكمبيوتر و الإنترنت.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لقد جمع كل من جون لودون (jaune laudon) وكينيث لودون (kenneth laudon) بين مفهوم ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل التغييرات الجديدة والعالم الرقمي في قولهما: تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أدوات التسيير المستخدمة، والتي تتكون من خمسة مكونات:¹

1- الأجهزة: تضم مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها وأحجامها وسرعتها وإمكانية استيعابها لكل البيانات أو بعبارة أخرى هي جملة الأدوات المسؤولة عن حفظ وتخزين البيانات ومعالجتها، وكل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية، لوحة المفاتيح، والشاشة وغيرها .

2- البرمجيات: يعتبر هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمثابة الروح في الجسد والذي يجعل من العتاد التكنولوجي عديم النفع بدون ما كان صاحب الكلمة في مملكة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كونها تسيطر على البيانات وتتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة، ومع ظهور النظم الذكية القادرة على برهنة النظريات واتخاذ القرارات، وذات القدرة الذاتية على التكيف مع معطيات البيئة المحيطة بها، إنتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق البرمجيات، هكذا انزوت شركة (IBM) رائدة قافلة العتاد لتبرز شركة (MICROSOFT) رائدة البرمجيات، وبهذا تبوء العنصر الذهني موقعه على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات، مبرهنا على ارتقاء الفكر على المادة، وأهمية المعلومة كمورد تنموي يفوق في أهميته الموارد المادية طبيعية كانت أو مالية، وهناك ثلاثة أنواع رئيسية للبرمجيات وتتمثل في:²
أ- برامج النظام: وهي عبارة عن سلسلة البرامج المعدة والمخزنة داخليا في الحاسوب من قبل الشركة المصنعة له، والتي تعد جزء لا يتجزء من الحاسوب نفسه.
ويقصد بها برامج وظيفتها إدارة جميع مكونات المادية للحاسوب بالإضافة إلى تقديم واجهة بسيطة للمستخدم لكي تتمكن من التعامل مع هذه المكونات.

¹طوبيري فاطمة، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية للمؤسسة الجزائرية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2015، ص 13.

²طه طارق، "إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات"، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007، ص 64.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ب-برامج التطبيقات:معدة خصيصا لتشغيل عمليات ذات طبيعة نمطية من خلال تغييرات طفيفة وتضم كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات التشغيل ومعالجة البيانات وكذا تنفيذها مثل برامج الكتابة على الحاسوب.¹

وعرف البعض الآخر برامج التطبيقات² على أنها برامج مصممة لإنجاز مهام مرتبطة بالأفراد مثل احتساب المرتبات والأجور المخزون وتحليل المبيعات،بينما عرفها آخرون بأنها برامج موجهة لأداء استخدامات معينة لمقابلة الاحتياجات التشغيلية لمستخدمي نظم المعلومات.وقد تبنى فريق ثالث مفهوما مختلفا حيث عرفوا برامج التطبيقات بأنها مجموعة برامج جاهزة ومتاحة تجاريا تغنى عن كتابة برامج النظام اللازمة لأداء وظائف معينة.

وبالتالي فإن هذه البرامج مصممة لحل مشاكل معينة يحتاجها مستخدم نظام الحاسب.

ج-برمجيات التأليف: وهي جملة من البرامج المهمة بترجمة التعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالمي إلى لغة الآلة.

3-البيانات: من دونها لا يمكن لباقي المكونات أن تكون، وهي تمثل تلك البيانات الخام التي يتم تسجيلها وتخزينها بشكل عشوائي، ولا يصبح معنى وفائدة إلا إذا تم تحويلها إلى معلومات ومن ثم تخزين هذه البيانات على أجهزة خاصة بذلك ومن أمثلتها مشغل الأقراص الصلبة والمرنة أو الأشرطة، وعادة ما يطلق عليها بقواعد البيانات.

4-الاتصالات: تعبر عن التركيبة التي تشمل التكنولوجيا والإجراءات الدستورية التي تساند الاتصالات وتساعد على نشر وتوزيع البيانات فهي مشابهة لحد ما وسائل النقل التي ساعدت على ربط الجهات المختلفة للعالم: مثل الهواتف، الفاكس، الألياف الضوئية ولعل أبرز مكونات هذه الأخيرة الشبكات.

5-الشبكات: وتعد الشبكات محصلة ما أفرزته الاتصالات عن بعد،لما لها من فعالية وسرعة في نقل البيانات والمعلومات، ويمكن تعريفها كترتيب منسق لوحدات مستقلة منفصلة، متداخلة بغية تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر مما لو حاولت كل وحدة مستقلة أن تحققها منفردة، وذلك من خلال مجموعة من الأجهزة وتقنيات اتصال مناسبة كأجهزة الهواتف، التلكس، فاكس ما يلي، الأقمار الصناعية، البريد الإلكتروني ولعل أبسط مثال للشبكات: شبكة الحاسوب باعتبارها مجموعة كابلات تربط مجموعة حواسيب ببعضها البعض بغية توزيع وتقسيم العناصر المعلوماتية للمنظمة على عدة نقاط.

¹طوبيري فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص15.

²طه طارق، مرجع سبق ذكره، ص 65.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك

تمهيد:

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصرا ملازما للعمل المصرفي لما توفره من فعالية في العمل وسرعة في الإنجاز ووفرة المعلومات عن العملاء والأسواق والقدرة على تطوير المنتجات الجديدة وإيصالها إلى العملاء في أي مكان كانوا أو أي وقت أرادوا.

وستنطلق في هذا المبحث إلى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك وأهميتها بالإضافة إلى خصائصها.

المطلب الأول: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك

1- مراحل التطور التكنولوجي في البنك:

حصل في العمل المصرفي بين عام 1950 و1970 ثلاثة تطورات مهمة ابتدأت بإدخال المحترفين إلى العمل المصرفي في أعقابه نهاية الحرب العالمية الأولى في عام 1941 ومن ثم دخول ثقافة التسويق والبيع ومن ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة. ولقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل البنوك بستة مراحل وهي:¹

أ-مرحلة الدخول:وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد الحلول للأعمال المكتبية الخلفية حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون إلى المصارف لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية والتقارير المحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعلية التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها فكان المهم هو المشاكل المتعلقة بالعمل البنكي.

ب- مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا: وهي المرحلة التي بدأت بتعميم التكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال وكانت مرحلة تحظير اوسع لدخول وتميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعلية.

ج-مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء: وتميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية حيث بدأت باهتمامالإدارة العلية بالتكنولوجيا.

د-مرحلة ضبط أو السيطرة علىالتكاليف: هي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

ه-مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول المصرف: بالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول وهنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

ناظم محمد نوري الشمري، "الصيرفة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008، ص 26، 23.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

د-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 الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك وأهميتها

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك

تدل تكنولوجيا المعلومات في البنوك على تطور القدرة البشرية في التعامل مع البيئة وإدراك أهمية المعلومات وفائدتها .

ويعرفها لرسون وساندر (Ison & saunder) على أنها: " التكنولوجيا المستخدمة لجمع وتخزين وتصنيع والتعامل مع المعلومات ويمكن تمثيلها بمجموعة من المكونات المترابطة التي تجمع وتعالج وتخزن وتنتشر البيانات والمعلومات وتوفر وسيلة للتغذية العكسية لتحقيق هدف معين أما تكنولوجيا المعلومات المصرفية فهي مجموعة من المكونات المترابطة وظيفتها تجميع ومعالجة وخزن المعلومات لدعم عملية صنع القرار والسيطرة داخل المصرف ومساعدة الإدارة والموظفين على حل المشاكل وتبسيط الأمور المعقدة وتقديم خدمات متطورة وجديدة".

وهي برأي لندون (Iandon & Iandon) أداة تستند إلى الحاسوب يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات ومعالجتها لدعم حاجات البنك للمعلومات¹

ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك

ساعدت التكنولوجيا بصفة عامة المجتمعات في الأونة الأخيرة على ممارسة أعمالهم اليومية بسهولة بل وشملت الميادين التي عجز الإنسان عن اقتحامها ففتحت بذلك آفاقاً جديدة كما أوجدت مجالات حديثة للبحث، ويمكن الإشارة إلى بعض التطبيقات التي مست البنوك في ما يلي:²

-إكمال أعمال البنوك من أجل تحسين الخدمة بشكل عام، وسرعة الضبط للحسابات، بالإضافة إلى مساندة الرقابة المالية على البنوك؛

-تحويل الأموال إلكترونياً، والهدف منه سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك؛

-إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات؛

-إدارة الاستثمارات من خلال تعظيم عائد الاستثمارات، وتحليل المخاطر؛

-تنظيم معلومات أسواق الأوراق المالية من خلال فورية بث المعلومات للمتعاملين واستخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغيير أسعار الأسهم والسندات وكذا المؤشرات الاقتصادية الأخرى.

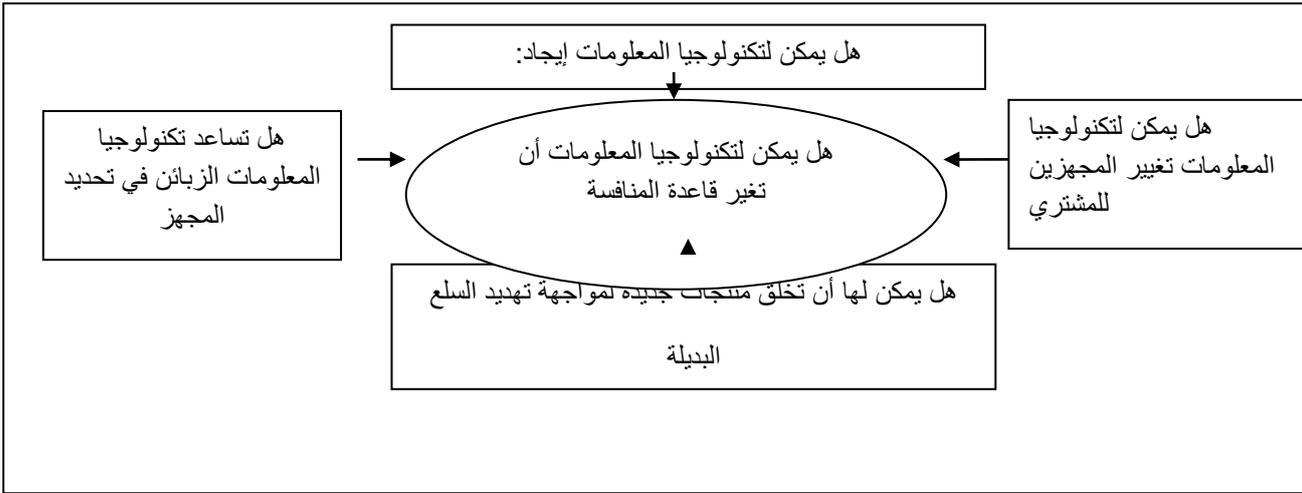
¹أكرم محسن الياسري، "أثر خصائص تكنولوجيا المعلومات المصرفية وحوكمة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية"، مجلة دورية جامعة كربلاء العراق، العدد التاسع، ص36.

²عائشة سبع، مصطفى بن عودة، " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم الذكاء التنافسي بالمؤسسات المصرفية -دراسة عينة من البنوك التجارية بمدينة الجلفة"، مجلة دراسات إقتصادية، العدد1، جوان، 2022 ص 270.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أمام وجهه نظر ستار ورينولد (Stair and Reynolds) تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات المصرفية في المعلومات التي توفرها والتي تساعد متخذي القرار في المنظمة على تحقيق الأهداف وبالتالي تساعدهم في تحسين أسلوبهم في إدارة أعمال منظماتهم، أما «روبينسون فيري» أن لتكنولوجيا المعلومات دورا مهما في مجال المنافسة وقد أوضحه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-1): تحليل روبينسون للقوى الخمسة المستخدمة في مواجهة تكنولوجيا المعلومات



ثالثا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك

إن الهدف الأساسي لتكنولوجيا المعلومات المصرفية هو توفير المخرجات المعلوماتية للمستفيد بالخصائص المطلوبة إذ تعد المعلومات من الأولويات الأساسية للإدارة اليوم وتزداد أهميتها بوصفها الأساس الذي تبنى عليه القرارات الإدارية، فالمعلومات هي المخرجات النهائية لتكنولوجيا المعلومات وتعد عنصرا أساسيا لا يمكن الاستغناء عنه لكونها المواد الأولية اللازمة لصنع القرار أي تتحدد بعاملتي الندرة والوفرة وهي بيانات اكتسبت معنى القابلية أي انها قابلة للاستخدام وتمثل ملخص أو ناتج معالجة البيانات الذي يستخدم لاتخاذ القرار أما البيانات فهي حقائق أو أشكال أولية تم تحويلها إلى معلومات مفيدة ويمكن تصنيف أنواع المعلومات في الجدول التالي:¹

الجدول رقم (1-2): أنواع المعلومات التي تحتاجها الإدارة في مختلف

مستوياتها

¹أكرم محسن الياسري، مرجع سبق ذكره، ص45.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الإدارة التنفيذية	الإدارة الوسطى	الإدارة العليا	المستوى الإداري المعلومات حسب البعء الزمني
قصيرة، يوم، بيوم	متوسطة، أسابيع، أشهر	طويلة لسنوات	مستوى التفصيل
أكثر تفصيل أكثر دقة تتضمن معلومات غير مالية	متكاملة معلومات	أكثر ترابط وتنبؤية وأقل دقة مالية	مصادرها
معظمها داخلية	أكثرها داخلية وقليل منها خارجية	معظمها خارجية	

المصدر: أكرم محسن الياسري، "أثر خصائص تكنولوجيا المعلومات المصرفية وحوكمة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية"، مجلة دورية، رقم 05، جامعة كربلاء العراق، العدد التاسع، 2012. أما قيمة المعلومات فتتمثل فيما تحققه للمصرف من فوائد متنوعة إذ يمكن أن تكون للمعلومات فوائد مالية مثلا عند استخدامها في السوق المالية وفوائد معنوية متمثلة في تحسين القرارات المصرف وتختلف خصائص المعلومات من مستفيد لآخر وذلك بحسب مستوى اتخاذ القرار أو حسب طرائق حل المشكلة الإدارية وقد اتفق معظم الكتاب والباحثين في مجال نظم المعلومات على إن المعلومات يجب أن تتضمن بخصائص تجعلها قابلة للاستخدام ويمكن أن نوضح هذه الخصائص ضمن أبعاد معينة كالآتي:

➤ بعد الوقت: إمكانية الحصول على المعلومات عند الحاجة إليها، ويجب أن تصف المدة الزمنية المأخوذة بنظر الاعتبار.

➤ بعد الشكل: صوت، فيديو، صور، إلخ، وتكون خالية من الأخطاء.

➤ بعد المكان: إمكانية الحصول على المعلومات في أي مكان.

المطلب الثالث: أسباب تسارع البنوك في دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والآثار المترتبة عنها

أولا: أسباب الدمج

هناك العديد من الأسباب دفعت المصارف إلى دمج تكنولوجيا المعلومات يمكن ذكرها

في ما يلي:¹

1- تطور الأنترنت وعوامل دمجها في العمل المصرفي: قبل التطرق إلى الأنترنت سنحاول تبيين الفرق بين شبكة الأنترنت وشبكة الإكسترانت وشبكة الأنترنت، فالأولى تعني الاتصال الداخلي بمعناها الشبكة التي تربط أقسام المصرف الواحدة ببعضها البعض بالإضافة أنها

¹ ميهوب سماح، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك". أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2014، ص 11، 13.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تحقق عنصر التواصل بين العاملين وبين الشبكة الخاصة بالمصرف، أما الثانية فهي تحقق التواصل بين المصرف ومجموعة من الأطراف الخارجية ، أما بالنسبة لأخيرة فهي شبكة تربط بين عدد هائل من المواقع وتعمل على تحقيق التواصل بين المستخدمين على اختلاف أنواعهم داخليا وخارجيا عبر العالم .

2- التجارة الإلكترونية: ظهرت التجارة الإلكترونية نتيجة للثورة العلمية والتكنولوجيا التي أحدثت تغييرات هيكلية في اقتصاديات الدول، ويعتبر مصطلح التجارة الإلكترونية أكثر تحديدا من الأعمال الإلكترونية فهذه الأخيرة تضم جميع الآليات الإلكترونية التي تمكن من ممارسة جميع الأنشطة والأعمال داخل الشركات أو بين الشركات والمتعاملين معها، في المقابل نجد أن التجارة الإلكترونية تنطوي أكثر على عمليات البيع والشراء بالوسائل الإلكترونية وبصفة أساسية من خلال الإنترنت والذي ساعدها على تحقيق الخصائص التالية:

- سرعة وسهولة الاتصالات مما ساعد على إبرام العديد من الصفقات بين أطراف متعددة وكذا القيام بمعاملات مالية مختلفة وهذا ما يساهم في توفير الجهد؛
- وجود شفافية في التعامل مما يوفر المعلومات الكافية عن المتعاملين والمنافسين، وهذا ما يسهل للمتعامل الحصول على الخدمة بجودة عالية وتكلفة منخفضة.

3- عولمة الأسواق: صاحب تحرير التجارة الدولية تحرير لحركة رؤوس الأموال حيث نجد الدول المتقدمة قد فتحت أسواقها المالية لرأس المال الأجنبي، إذ لوحظ تجاوز كبير في معدلات نمو في حركة رؤوس الأموال الدولية ومعدلات النمو في التدفقات السلعية، وحدث توسع كبير في الأسواق العالمية وتزايد أعدادها ودرجة تكاملها حيث لم تعد أسواق مالية وطنية متفرقة بل اندمجت جميعها في سوق عالمي واحدة، وتضم المراكز المالية والنقدية في كل من لندن وسنغافورة ونيويورك وغيرها، وهذه الأخيرة تتصل مع بعضها البعض عن طريق شبكة اتصالات واسعة أتاحتها التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات . ولقد نتج عن عولمة الأسواق حرية حركة رؤوس الأموال وهذا لتطور حجم المعاملات عبر الحدود في الأوراق المالية في الدول المتقدمة بالإضافة إلى تطور تداول النقد الأجنبي على المستوى العالمي.

ثانيا: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عمل البنوك

تحقق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العديد من الآثار من أهمها:¹
-تحقيق الميزة التنافسية للبنك في السوق البنكي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة حيث تلعب دورا أساسيا في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء؛
-تحرير الأعمال البنكية من الروتين والأعباء الإدارية مما يخفف الضغط على موظفي البنك؛

-الرفع من ربحية البنوك حيث تستفيد هذه الأخيرة عند إصدارها للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة، مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك؛

¹ عائشة سبع، مصطفى بن عودة، مرجع سبق ذكره ، ص 271.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

-توفير الوصول إلى أسواق جديدة ومصادر جديدة ذات ميزة تنافسية لتعزيز نمو الدخل وبالتالي توسيع نطاق الوصول إلى الأسواق محليا وعالميا؛
-تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك التجارية يعد كوسيلة للوصول إلى كميات أكبر من البيانات والمعلومات ومعالجتها وتوزيعها بسرعة، من أجل اتخاذ قرارات مدروسة؛
-هو فرصة للبنوك لتحقيق ميزة تنافسية من التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال الابتكار والتسويق ومكاسب الكفاءة وتحسين الجودة واستجابة العملاء.

المبحث الثالث: وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك التجارية تمهيد

لقد أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصرا مهما ولازما في نشاط العمل المصرفي لا يمكن الاستغناء عنه لما يوفر من فعالية كفاءة وسرعة ووفرة المعلومات، وذلك نتيجة زيادة المنافسة في العمل المصرفي، وتشهد دول العالم ثورة متتالية في مجال النشاط المصرفي بحيث يتم الانتقال من المصارف التقليدية ذات الوجود المادي إلى المصارف الافتراضية التي تركز على الوسائط الإلكترونية، وسنتطرق من خلال مبحثنا هذا الصيرفة الإلكترونية بأشكالها بالإضافة إلى وسائل الدفع الإلكترونية وصولا إلى المقاصة الإلكترونية.

المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية أولا: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

تشهد الدول المتقدمة ثورة متتالية في العمل المصرفي إذ تم الانتقال من البنوك التقليدية التي لها وجود مادي في شكل فروع ومعاملات تتبادل فيها المستندات والنقود المعدنية والورقية إلى البنوك الافتراضية التي تعتمد على الركائز أو الوسائط الإلكترونية، حيث ظهرت أنواع جديدة من النقود وهي النقود الإلكترونية، وكذلك البنوك الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية، وقد تم إضافة أبعاد جديدة للعمل المصرفي مثل العمل على مدار 24 ساعة يوميا و7 أيام في الأسبوع بدون توقف والامتداد إلى كل مكان وبدون تكلفة كبيرة، وبدون الحاجة إلى الانتقال إلى العميل أو انتقال العميل إلى البنك كذلك عبر استعمال أنظمة الاتصالات الفائقة الكثافة، وقد ساعد ذلك التطور الهائل في شبكة المعلومات الدولية "الإنترنت" التي تعتبر الركيزة الإلكترونية الأكثر تفضيلا لدى الكثير من المؤسسات

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المصرفية والمالية، وفي هذا الإطار يمكن إعطاء عدة تعاريف للبنوك الإلكترونية وعلى سبيل المثال:¹

"هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة، وفي ظل هذا النمط يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه".
وتعرف الصيرفة الإلكترونية أيضا بأنها: "العمليات المصرفية الإلكترونية وهي قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة أو بما يعرف من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا للشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال للعملاء".

كما تعرف الصيرفة الإلكترونية على أنها تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق.²

ثانيا: دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها:³

- ثورة المعلومات والاتصالات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة العمل في القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات؛
- التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الإنترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها مما جعل التطوير الواعي للاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة خدمية وليس ترفا أو هدرا للأموال؛
- وجود منافسة شديدة بين البنوك ببعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية، هذه المنافسة أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعادا دولية في ظل تحرير التجارة العالمية؛
- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية الغير مصرفية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بين البنوك؛
- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها خاصة وأن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة رفيعة المستوى.

¹وسيم محمد الحداد وآخرون، "الخدمات المصرفية الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2012، ص55.

²ناظم محمد نوري الشمري، "الصيرفة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص28.

³وسيم الحداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص56، 57.

ثالثاً: أشكال الصيرفة الإلكترونية.

تتمثل أهم أشكال الصيرفة الإلكترونية فيما يلي:¹

1-جهاز الصراف الآلي (ATM Automatic teller machine)

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينات من القرن العشرين الماضي كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل عدد المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات من نفس القرن بدأ الاهتمام بتخفيض التكاليف ومن ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية، وتعتبر الصرافات الآلية أول آلية تطور العمل المصرفي حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الواحد أو فروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك.

ويعرف الصراف الآلي بأنه جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً تلبي العديد من حاجات العملاء المصرفية على مدار الساعة، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي.²

2- نقاط البيع الإلكترونية (Electronic points of sale):

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونياً بحاسب المصرف.³

3-الصيرفة المنزلية (Home banking):

وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود في المنزل أو العمل أو أي مكان، والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر (password) أو رقم سري (pinword) أو كليهما لإتمام العمليات المصرفية المطلوبة.

4-الصيرفة المحمولة (Mobile banking):

وهي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، من خلال استخدام العميل لرقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده وكذلك للخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.

5-الصيرفة الهاتفية (Phone banking) :

¹وسيم محمد الحداد، مرجع سبق ذكره، ص63.
²خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، "إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية"، الطبعة الأولى، 2006، ص 207.

³ناظم محمد نوري الشمري، مرجع سبق ذكره، ص30

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء حيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفياً باستخدام رقم سري، وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة.

وهو عبارة عن آلية تسمح للعميل الاتصال هاتفياً بمصرفه عبر رقم محدد، للحصول على المعلومات أو الخدمات التي يريدها ويوفرها هذا النظام، كخدمة الرصيد و أسعار العملات، وخدمة الشيكات المصرفية¹.

6- خدمة الرسائل البنكية (SMS banking):

وهذه الرسائل كانت أول ما بدأت به هذه الخدمة، حيث كان البنك يرسل للعميل رسائل في نهاية اليوم البنكي يخبه عن الحركات التي تمت على حسابه لهذا اليوم ورسالة أخرى تخبره عن رصيد الحساب.

ثم تطورت هذه الخدمة وأصبحت ترسل إلى العميل رسائل فور حدوث حركات معينة مثل:

- وصول الراتب.
- وصول الحوالة.
- رفض شيك.
- سحب شيك أكبر من قيمة معين في حسابه.

والآن أصبحت هذه الخدمة ترسل إلى العميل عن حدوث أية حركات مالية في الحساب وتخبره أيضاً عن خدمات مثل:

- استحقاق الوديعة.
- استحقاق كمبيالة أو قرض أو كفالة،...إلخ.
- الموافقة على القروض.
- مراجعة البنك لسبب ما.

المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية

أولاً: البطاقات الإلكترونية

1- بطاقات فيزا (visa card)

¹اناصر عبد العزيز شافي، "المصارف والنقود الإلكترونية"، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2008، ص 27.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

هي بطاقات بلاستيكية تصدر عن البنك العميل (مصدر البطاقة) تحمل اسم العميل وصورته، وأحيانا توقيعه على الشريط مع شعار فيزا واسم البنك.¹

وتعرف بطاقات الفيزا بأنها بطاقات تخول حاملها إجراء عمليات الشراء والسحب النقدي ضمن سقف البطاقة المحددة لكل عميل ويوجد نوعان منها:²

أ-بطاقات الفيزا الوفائية أو تسمى أيضا (Charge Card): وهي بطاقات الفيزا التي يتم خصم قيمة المطالبات المستحقة على العميل في نهاية كل دورة، ويتم إشعار العميل بعد أن يتم خصم قيمة المطالبة من حسابه وتزويده بكشف حساب يظهر تفاصيل المبالغ المقيدة عليه، ويتقاضى البنك عمولة سحب نقدي قدرها 4%.

ب-بطاقات الفيزا الائتمانية (Credit Card): وهي بطاقات فيزا تصدر ضمن سقف محددة ويتم دفع قيمة المبالغ المسحوبة على أقساط شهرية قد تكون مثلا 5% من المبلغ المسحوب، ويتقاضى البنك فائدة على المبالغ المستغل عادة ما يبلغ 1.8% بالإضافة لعمولة السحب النقدي التي تبلغ عادة 4%، وهذا النوع من البطاقات تتميز بوجود فترة سماح بدون فوائد تكون عادة 25 يوم من تاريخ انتهاء الدورة المالية في حال تم السداد لجميع المبالغ المستغلة خلالها، ويتم إضافة عمولات تأخير وعمولة تجاوز سقف في حالة التأخير في الدفع أو تجاوز سقف البطاقة، ويعتبر هذا النوع من البطاقات أكثر نوعا يحقق ربحية للبنك وتمنح حاملها ميزات ميسرة لسداد المبالغ المسحوبة على أقساط شهرية بحيث يتم رفع سقف البطاقة بالمبالغ المسددة مما يتيح للعميل استغلال المبالغ المسددة مرة أخرى.

2-بطاقات الماستر كارد الائتمانية: وهي بطاقات إئتمان تصدر لعملاء البنك ضمن شروط معينة وسقف محدد تخول حاملها القيام بعمليات شراء السلع والخدمات لدى التجار الذين يمتلكون أجهزة (POS) إضافة إلى العمليات الخاصة بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي كما تمنح حاملها ميزات لسداد المبالغ المسحوبة على أقساط شهرية بحيث يتم رفع سقف البطاقة بالمبالغ المسددة مما يتيح للعميل استغلال المبالغ المسددة مرة أخرى.

3-بطاقات التسوق عبر الإنترنت: وهي البطاقات التي تمكن حاملها من إجراء عمليات شراء من خلال شبكة الإنترنت من المواقع التي تقبل بطاقات الماستر كارد.

4-بطاقات فيزا إلكترون: وهي البطاقات التي تخول لحاملها بالقيام بحركات سحب نقدي والشراء سواء داخل البلد أو خارجه، وتكون إمكانية تمرير الحركة مرتبطة بتوفير رصيد كافي بالحساب الأساسي الصادرة عليه البطاقة، ويتطلب الحصول على البطاقة وجود حساب للعميل لدى البنك.

¹ خالد أمين أحمد، إسماعيل إبراهيم الطراد، مرجع سبق ذكره، ص 216

² عبد الفتاح زهير العبد اللات، ناظم محمد نوري الشمري، "الصيرفة الإلكترونية - أدوات وتطبيقات ومعوقات التوسع"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008، ص ص 78، 79.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

5-بطاقات الماستر كارد بلاتينوم: وهي بطاقات وفاء(Charge Card)تصدر للفئات المتميزة جدا من عملاء البنك المعروفين والمميزين بموافقة خاصة من صاحب الصلاحية.

ثانيا: البطاقات الائتمانية:

تعرف بطاقات الائتمان بأنها: " بطاقات تصدر بواسطة مؤسسة مالية باسم أحد الأشخاص، وتقوم هذه البطاقة بوظيفتي الوفاء والائتمان، أي أن حاملها يملك إمكانية تتبع سداد المبالغ التي استعملتها في الاعتماد المفتوح من جانب مصدر البطاقة".¹

كما تعرف بطاقات الائتمان بأنها: " بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدر تصدرها جهة ما-بنك-أو شركة استثمار- يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه حيث يملك الحامل تقديم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته، حيث يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقوم بدورها باستفتاء تلك المبالغ من الحامل".²

ثالثا: النقود الإلكترونية

تعرف بأنها: " وسيلة دفع إفتراضية تستخدم لسداد المبالغ أو تحويلها إلكترونيا، وهي عبارة عن حامل إلكتروني ينطوي على قيمة تمثل حقا لصاحبها على مصدر النقد هذا، أي أن النقد الإلكتروني قائم على مبدأ الدفع المسبق، وحتى يكتسب صفة النقدية يجب أن يحظى بالقبول كوسيلة دفع للمؤسسات، فضلا عن أداء وظائف النقد المعروفة".³

كما تعرف النقود الإلكترونية على أنها: " قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها، وتستعمل كأداة للدفع وتحقيق أغراض مختلفة".⁴

وتعرف كذلك بأنها: " مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي إعتدنا تداولها".⁵

المطلب الثالث: المقاصة الإلكترونية

أولا: مفهوم المقاصة الإلكترونية والهدف منها

¹افايز نعيم رضوان، "بطاقات الوفاء"، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، ص 8.
²جلال عايد الشورة، "وسائل الدفع الإلكتروني"، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص 22
³رحيم حسين، هواري معراج، "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الإقتصادية، جامعة الشلف، 2004، ص 320.
⁴محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص391.
⁵منير منير الجنيبي، ممدوح محمد الجنيبي، "النقود الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 10.

1- مفهوم المقاصة

المقاصة الإلكترونية هي إجراء تقاص الشيكات بين البنوك، عن طريق البنوك المركزية بموجب صورة إلكترونية للشيكات وبدون أن يجري تبادل الشيكات فعلياً في البنوك.

ونعرف مقاصة الشيكات بأنها تبادل الشيكات المودعة في حسابات العملاء لدى البنوك والمسحوبة على حسابات العملاء في البنوك الأخرى، وإستخراج صافي وضع كل بنك، وقيده على حساب أو لحساب البنك المركزي تماشياً مع المتطلبات القانونية.¹

2- الهدف من المقاصة

إن الهدف الرئيسي من النظام هو تحويل عملية تقاص الشيكات من الطريقة الآلية لتصبح إلكترونية وتواكب التكنولوجيات الحديثة، لتعتمد على صور الشيكات ما يعود على المودعين والمستفيدين من الشيكات بتحصيل قيمتها خلال فترة وجيزة بنفس يوم تقديم الشيك.

ويهدف نظام المقاصة بشكل رئيسي إلى إجراء عملية التقاص في نفس يوم التقديم ليصبح الشيك أداة فورية شأنه في ذلك الإيداع النقدي في الحساب، الأمر الذي ينعكس بآثار إيجابية كبيرة على الإقتصاد الوطني والمواطن.²

ثانياً: الآثار الإقتصادية للمقاصة الإلكترونية

- إن تطبيق نظام المقاصة يعود بمرودود مادي ومعنوي على البنوك من جهة والعملاء من جهة أخرى؛

- التقاص الإلكتروني الآلي للشيكات يقلص حجم خسائر الإحتيال؛

- المقاصة الإلكترونية تقلل من خسائر البنوك من الشيكات الخاطئة؛

- إن تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية يمكن البنوك من توفي مبالغ كبرى، من خلال تحويل تقاص الشيكات بين بنوكها إلى التقاص الإلكتروني بالتالي زيادة ودائع البنك.

ثالثاً: عمل المقاصة الإلكترونية

لإتمام عملية المقاصة الإلكترونية هناك حالتان:¹

¹وسيم محمد الحداد، مرجع سبق ذكره، ص 125

² محمد وسيم الحداد، مرجع سبق ذكره، ص 126

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الحالة الأولى: وجود وسيط

يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم (MODEM) إلى الوسيط الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية، التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل، وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل ويتم إشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل، أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الإقتطاع وتحويلها إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد بالنموذج.

الحالة الثانية: عدم وجود وسيط

في هذه الحالة يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة المرور الخاصة بالتاجر، وعندها يقوم العميل بإعتماد نموذج للدفع بشيك مصدق لصالح التاجر الذي يقوم بإرسال الإعتماد إلى دار المقاصة الإلكترونية التي بدورها ترسله إلى البنك لإقتطاع المبالغ من حساب العميل وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة لتحقق كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدق يحقق ذلك.

¹ أحمد بوراس، "أعمال الصيرفة الإلكترونية - الأدوات والمعيقات"، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014، ص ص 125 124.

خاتمة الفصل

في نهاية هذا الفصل يمكن القول أن التقدم التكنولوجي يعتبر الركيزة الأساسية في تحديد وصياغة نمط المنظمات، وتعد المصارف من القطاعات التي تأثرت بشكل كبير بالإنجازات العلمية لما تنطوي عليه هذه الإنجازات من ابتكارات تؤثر في تحسين وتطوير العمل المصرفي، وابتكار خدمات مصرفية جديدة لتحقيق مستوى أعلى من إشباع حاجات العملاء، وتحقيق رغباتهم لذلك أدركت البنوك المعاصرة الترابط الوثيق بين نجاحها وتوظيف التكنولوجيا واستثمارها في تطوير الخدمات المقدمة للعميل، مما ساهم بشكل كبير في تحسين أدائها على جميع الأصعدة، لكن تبقى هناك معوقات كبيرة تصادف هذا التطور في الدول النامية لعدم توفر البنية التحتية الموائمة لهذه التكنولوجيات مما قد يؤثر سلباً على مردوديتها.

الفصل الثاني:

الأداء

والمردودية

البنكية

مقدمة الفصل :

يشهد عالم اليوم نموا كبيرا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف المجالات بحيث أصبحت هذه الأخيرة بمختلف مكوناتها عنصرا هاما من عناصر النشاط الذي تقوم به منظمات الأعمال الاقتصادية نظرا لما توفره من معلومات دقيقة وسريعة تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات بسرعة. ومما لا شك فيه أن البنوك هي إحدى القطاعات الاقتصادية الرائدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات نتيجة لما تواجهه من منافسة قوية على كافة المستويات المحلية، والإقليمية، والدولية، وقدرتها على توفير الأموال اللازمة لامتلاك هذه التكنولوجيا. حيث أخذت البنوك الحديثة بأسلوب جديد لتقديم خدماتها بمساعدة مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحقيق عدة أهداف أهمها تخفيض التكاليف وزيادة المردودية وزيادة قدرتها التنافسية على كافة الأصعدة. وقد قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث ففي المبحث الأول تطرقنا إلى الأداء البنكي بصفة عامة من مفاهيم، أهمية، أهداف، المكونات وكذلك مؤشرات التقييم. أما في المبحث الثاني فتناولنا المردودية بمفهومها وأنواعها إضافة إلى مستلزمات قياسها وتحليلها. وفي الأخير تطرقنا لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنوك التجارية.

المبحث الأول: الأداء البنكي

تمهيد:

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

تحظى عملية تقييم الأداء بأهمية بالغة لكونها تعكس مدى كفاءة المؤسسة وفعاليتها، وتبين الانحرافات ومواطن الضعف، ومن ثم يتم اقتراح الحلول اللازمة لتلافي تلك الانحرافات مما يعزز الأداء مستقبلاً ويطوره، وعلى اعتبار أن البنوك تمثل قطاعاً هاماً يمول الاقتصاد الوطني وتلعب دوراً رئيسياً في دعمه وتطويره، فإن عملية تقييمها تعتبر هامة جداً لتحسين وتطوير أدائها بما يضمن بقائها واستمرارها قوية وقادرة على المنافسة.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للأداء البنكي

أولاً- مفهوم الأداء وتقييمه

1- تعريف الأداء:

تناولت الكثير من البحوث والدراسات الأداء وتقييمه لكنه لم يتم التوصل إلى إجماع حول مفهوم محدد للأداء، فلا يزال الباحثون مشغولين بمناقشة المستويات التي يحل عندها الأداء والقواعد الأساسية لقياسه ومن هن، ومن أهم هذه المفاهيم:¹

يعرفه خراخم (A.Kherakhem) بأنه تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.

وهذا يتفق مع تعريف دافيد (David) الذي ينظر للأداء بأنه مجموعة النتائج المترتبة عن الأنشطة والممارسات التي تقوم بها المنظمة والتي يتوقع أن تكون مقابل الأهداف الموضوعية والمرسومة.

ويعتبر هوفف (Hofev) أن الخلاف حول مفهوم الأداء ينبع من اختلاف وتعدد المعايير والمقاييس التي اعتقدها الباحثون في دراسة الأداء وقياسه.

ويعرفه ميلر وبروملي (Miller وBromiley) بأنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.²

و يعرف الأداء في مفردات الحكم المؤسسي (corporate governance) بأنه تقييم الكفاءة، والتي تمثل ثورة حملة الأسهم من واقع القيمة السوقية للأسهم، أو الأرباح التي تحسب من واقع البيانات والمعلومات المحاسبية.³

2- مكونات الأداء:

¹كرومي أسيا، "تقييم أداء البنوك التجارية بواسطة النسب المالية"، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 05، 2016، ص134.

²الشيخ الداوي، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الإدارة"، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الجزائر، 2009-2010، ص218.

³محمد داود عثمان، "إدارة وتحليل الإنتمان والمخاطر"، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص243.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة، أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية و الكفاءة في تسييرها، وعليه سنقوم بتعريف هذين المصطلحين الهامين: ¹

1-1 الفعالية:

تمثل الفعالية المفهوم الأوسع والأشمل لأداء الأعمال والذي يدخل في طياته أسس كل من الأداء المالي وغير المالي.

1-2 الكفاءة:

يمثل مفهوم كفاءة المنظمة معيار الرشد في استخدام الموارد بشقيها الملموس وغير ملموس حيث إن المنظمة الهادفة للنمو والتطور لا بد وأن تؤمن إمكانية إستمرار تدفق موارده لكي تعمل بشكل فاعل ومستمر.

3- تعريف تقييم الأداء:

تقييم الأداء بمعناه المبسط يتم في اتجاهين، الأول هو تقييم الشيء محل التقييم، والثاني هو الهدف من التقييم، وتعتبر عملية تقييم الأداء مرحلة من مراحل العملية الإدارية التي تبدأ بتحديد الأهداف، ثم وضع خطة التنفيذ، مع ضرورة وجود خطة رقابية على عملية التنفيذ، بهدف تقييم كفاءة وفعالية تحقيق الأهداف.²

ويعرف تقييم الأداء أيضا بأنه مجموعة الدراسات التي ترمي إلى التعرف على مدى قدرة الوحدة الاقتصادية وكفاءتها في إدارة نشاطها في جوانبه المختلفة خلال مدة زمنية محددة ، ومدى مهارتها في تحويل المدخلات إلى المخرجات بالتنوع والكمية المطلوبة، وبيان قدرتها التنافسية مع الوحدات الاقتصادية المماثلة عن طريق تغلبها على الصعوبات التي تعترضها وابتداع أساليب أكثر تطورا في عملها.³

كما يعرف تقييم الأداء بأنه مرحلة من مراحل الرقابة الفعالة تستخدم للمقارنة بين الأهداف المخطط لها وبين ما تم تحقيقه فعلا وبيان الانحرافات وأسبابها وطرق معالجتها علميا وعمليا لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية وفق نظام معلومات متطور يخدم الإدارة والتخطيط ورفع كفاءة العاملين.⁴

¹ وائل محمد صبحي إدريس ، طاهر محسن منصور الغالي، " أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2009، ص39.

² محمد قدرى حسن، " إدارة الأداء المتميز"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2015/2014، ص 171.

³ نصر حمودة، مزيان فهد، " أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية"، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر، عمان، 2009، ص 25.

⁴نادية سعودي، " مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية"، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2018، ص20

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

ويعرف أيضا بأنه عملية قياس كفاءة العاملين ومدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال المطلوبة وكذلك على سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وهو ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم الأعمال التي توكل إليه، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر.¹

وينظر إلى تقييم الأداء بأنه عملية اتخاذ قرارات بناء على معلومات رقابية تساعد على إعادة توجيه مسارات المشروع بما يحقق أهدافا محددة؛ بالتالي تعد نتائج التقييم أساسا لاتخاذ القرارات.²

ثانيا: مفهوم الأداء البنكي وتقييمه وأهميته

مهما كانت طبيعة المؤسسة (صغيرة او كبيرة، صناعية أو خدمية) فهي تخلق قيمة مضافة تشكل ثروة و يرتبط شكل و حجم هذه الثروة بمفهوم الأداء الذي تظهر عليه علامات النمو والنضج.³

1- تعريف الأداء البنكي:

يشير مفهوم الأداء في البنوك «إلى مجموعة الوسائل اللازمة والأنشطة المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية الخارجية المحيطة بها من أجل تقديم الخدمات البنكية التي تحقق الأهداف»⁴

يعرفه بعضهم بأنه التيقن من الاستخدام الكفاء لموارد البنك، ويمكن القول بأنه عملية شاملة تستعمل فيها كل البيانات المحاسبية والمعلومات الأخرى للتعرف على حالة البنك المالية والتعرف على الطريقة التي تم إدارة البنك بها. أما إستراتيجيا فإن تقييم الأداء هو

¹ضحى عداس، "دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سوريا"، رسالة ماجستير في الإحصاء ونظم المعلومات، جامعة حلب، 2014، ص45

²يكوش لطيفة، "مساهمة التسيير على الأنشطة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2016-2017، ص19

³كواح كريمة، " أثر اتفاقية تحرير الخدمات على أداء البنوك التجارية في الدول العربية"، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2017، ص65

⁴وليد مرتضى نوح، "نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، 2013-2014، ص59.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

تحديد نقاط القوة والضعف مما يساعد على وضع مخطط للقرارات المتعلقة بعملية إدارة أصول وخصوم البنك.¹

وتمثل عمليات تقييم الأداء البنكي السياسات التي تتخذها البنوك لتقدير مدى تحقيق الإدارات المختلفة ومراكز المسؤولية للأهداف المرسومة، والوقوف على الانحرافات وتحديد أسبابها واليات التصحيح المناسبة، والحيلولة دون وقوعها مستقبلاً.²

2- تعريف تقييم الأداء البنكي:

تعرف عملية تقييم أداء لبنوك بأنها عملية شاملة تستخدم فيها جميع البيانات المحاسبية وغيرها للوقوف على الحالة المالية للبنك، وتحديد الكيفية التي أديرت بها موارده خلال فترة زمنية معينة . وهناك من يرى أنها

عبارة عن مجموعة من الإجراءات التي تقارن بها النتائج المحققة للنشاط بأهدافه المقررة بقصد بيان مدى انسجام تلك النتائج مع الأهداف المحددة لتقدير مستوى فعالية الأداء كما يقارن عناصر مدخلات النشاط بمخرجاته للتأكد من أن أداء النشاط البنكي قد تم بدرجة عالية من الكفاءة.

وعملية تقييم الأداء في البنوك هي إذن عبارة عن مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى قياس النتائج المحققة من طرف البنك باستخدام وسائل وأساليب مختلفة وفي ضوء معايير محددة، مما يتيح الحكم على فعالية وكفاءة البنك.³

يمكن تعريف عملية تقييم الأداء بالنسبة للبنوك التجارية بأنها التعرف على مدى تحقيق هذه البنوك لأهدافها الأساسية في إطار قيامها بوظيفتها كوسيط مالي.⁴

وينصرف مفهوم الأداء المصرفي إلى مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف.⁵

ثالثاً: أهمية تقييم الأداء البنكي

تحظى عملية تقييم الأداء في البنوك التجارية بأهمية بالغة وكبيرة في جوانب ومستويات عدة ومختلفة يمكن إبرازها فيما يلي:¹

¹ محمد جموعي، "قريشي تقييم أداء المؤسسات المصرفية"، مجلة الباحث للعلوم الإنسانية، جامعة ورقلة العدد3، 2004، ص90.

² عدنان نجيب وآخرون، "التقويم الإداري في المشروعات"، جامعة دمشق، 2007، ص49.

³ كرومي أسيا، مرجع سبق ذكره، ص135.

⁴ سليمان ناصر، "التسيير البنكي"، الطبعة الأولى، دار المعزز للنشر والتوزيع، الجزائر، 2019، ص35.

⁵ حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، "حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011 ص145.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

- يبين تقييم الأداء في البنوك التجارية قدرة البنك على تنفيذ ما مخطط له من الأهداف من خلال مقارنة النتائج المحققة مع المستهدف منها والكشف عن الانحرافات واقتراح المعالجات اللازمة لها.
- يساعد تقييم الأداء في الكشف عن التطور الذي حققه البنك التجاري في مسيرته نحو الأفضل أو نحو الأسوأ، وذلك عن طريق نتائج الأداء الفعلي زمنيا في البنك من مدة إلى أخرى ومكانيا بالبنوك المماثلة
- يظهر تقييم الأداء المركز الإستراتيجي للبنك التجاري ضمن إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها، ومن ثم تحديد الأولويات وحالات التغيير المطلوبة لتحسين المركز الإستراتيجي للبنك.
- يقدم تقييم الأداء صورة شاملة لمختلف المستويات الإدارية عن أداء البنك التجاري، وتحديد دوره في الإقتصاد الوطني وآليات تعزيز
- يوضح تقييم الأداء كفاءة تخصيص واستخدام الموارد المتاحة للبنك التجاري.
- يساعد تقييم الأداء على تحقيق الأهداف المحددة في الخطط والعمل على إيجاد نظام سليم وفعال للإتصالات والحوافز.

كما يساعد تقييم الأداء على:²

- إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام المختلفة في البنك التجاري مما يساهم في تحسين مستوى الأداء فيه.
- يساعد في الإفصاح عن درجة الموازنة و الإنسجام بين الأهداف والإستراتيجية المعتمدة.
- يكشف تقييم الأداء عن مدى إسهام البنك التجاري في عملية التنمية الإقتصادية والإجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من العوائد بأقل التكاليف والتخلص من عوامل ضياع الوقت والجهد والمال.³

المطلب الثاني: أهداف وركائز ومراحل تقييم الأداء البنكي

إن لتقييم الأداء البنكي أهداف كثيرة وركائز يقوم عليها وذلك يكون وفق مراحل واضحة.

أولا: أهداف تقييم الأداء البنكي

¹انصر حمود مزيان فهد، مرجع سبق ذكره، ص 29.

²كواح كريمة، مرجع سبق ذكره، ص 68.

³ميهورب سماح، مرجع سبق ذكره، ص 24.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

تهدف عملية تقييم الأداء في البنوك التجارية إلى تحقيق عدة أهداف متنوعة يمكن عرض أبرزها في الآتي:¹

- متابعة تنفيذ أهداف البنك التجاري المحددة مسبقاً كما ونوعاً وضمن الخطة المرسومة والمدة المحددة لها، ويتم ذلك بالإعتماد على البيانات والمعلومات المتوافرة عن سير الأداء.
- الكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط البنك التجاري وإجراء تحليل شامل له مع بيان مسبباته وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة وتصحيحها والعمل على تلافي الوقوع في الأخطاء مستقبلاً.
- توفير البيانات والمعلومات الإحصائية عن نتائج تقييم الأداء في البنوك التجارية إلى الأجهزة الرقابية مما يسهل عملها ويمكنها من إجراء متابعة الشاملة والمستمرة لنشاط البنك لضمان تحقيق الأداء الأفضل.
- معرفة مدى مساهمة العاملين في تحقيق أهداف المنظمة من خلال تقييم أداء العاملين وربطه بتقييم أداء المنظمة، كمثال على ذلك زيادة الربحية بنسبة 10% عن العام الماضي، معرفة المجهود الذي قام به رجال البيع لكسب ثقة زبائن جدد وزيادة الإيرادات، ومن ثم زيادة الربحية .
- وسيلة مهمة في تحسين المردودية والفعالية في البنوك، وتقوية النشاط البنكي وذلك لأنه يوضح نقاط القوة والضعف في البنك ويساعد على تحليل النتائج المتوصل إليها.
- متابعة الكفاءة في الأداء بغرض التحقق من التنفيذ الفعلي للنشاط بأعلى درجة ممكنة من الكفاءة مع تجنب الإسراف و الخطأ في التنفيذ.²
- تحديد المسؤوليات في فروع البنك عن الخلل والضعف وذلك من خلال قياس إنجازات كل قسم والبحث في مدى قدرتها على تحقيق الأهداف مما يوجد نوعاً من المنافسة بين الأقسام ويساهم في رفع أداء البنك.³

ثانياً-ركائز تقييم الأداء في البنوك التجارية

هناك عدة ركائز أساسية يستند إليها نظام تقييم الأداء في البنوك التجارية تتمثل فيما يلي:⁴

1-تحديد أهداف المنظمة:

التحديد الواضح و الدقيق لأهداف البنك التجاري التي يسعى إلى تحقيقها في مختلف المجالات، ويتضمن ذلك تحديد جميع الأهداف التفصيلية والتي يمكن تصنيفها إلى أهداف

¹نادية سعودي، مرجع سبق ذكره، ص 26، 27.

²محمد سعيد أنور سلطان، " إدارة البنوك"، دار الجامعة الإسكندرية، 2005، ص 127.

³وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص 59.

⁴محمد قدرى حسن، " إدارة الأداء المتميز"، دارالجامعة الجديدة، 2014-2015، ص 187.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

قصيرة الأمد وأهداف بعيد الأمد، وأهداف رئيسية وأهداف فرعية كما يجب أن تكون الأهداف واضحة لجميع الأفراد العاملين في البنك.

2- وضع الخطط التفصيلية لتحقيق الأهداف:

وضع الخطط التفصيلية في كل المجالات مع مراعاة التنسيق بينها. بعد أن يتم تحديد الأهداف بشكل مفصل ودقيق لا بد من وضع الخطط التفصيلية لكي تكون مؤشرا لتحقيق تلك الأهداف بالشكل والصيغة والمدة المطلوبة، على أن تتضمن تلك الخطط تحديد الموارد المتاحة وأسلوب استخدامها وبالشكل الذي يمكن من تحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة مع مراعاة أن تكون الخطط واقعية ومتناسقة مع الأهداف المحددة، بالإضافة إلى مرونتها ليسهل تعديلها.

3- تحديد مراكز المسؤولية:

تتطلب عملية تقييم الأداء ضرورة التحديد الواضح لمراكز المسؤولية الإدارية، حيث تتضمن القواعد

الأساسية لنظام تقييم الأداء في البنوك التجارية تحديد مراكز المسؤولية، ويقصد بمراكز المسؤولية كل وحدة تنظيمية مختصة في أداء نشاط محدد ولها سلطة لاتخاذ القرارات الكفيلة بتنفيذ هذا النشاط، ويمارس البنك التجاري العديد من الفعاليات والأنشطة، وتبعاً لذلك من الضروري تحديد مسؤولية كل وحدة من تلك الوحدات الإدارية والفنية بصورة واضحة من أجل تسهيل عملية الرقابة والمتابعة وكذا تشخيص الانحرافات بغرض التعرف على أسباب هذا الانحراف والمراكز الإدارية المسؤولة عنه والمساهمة في وضع الحلول الناجحة للتغلب عليها أو التقليل من أثارها السلبية.

4- تحديد معايير ومؤشرات الأداء

إن الإختيار السليم لمؤشرات تقييم الأداء هو من أهم القواعد الأساسية لنظام تقييم الأداء وفي الوقت نفسه أكثرها صعوبة وذلك لتشعب المؤشرات وتنوعها واختلاف الآراء فيها.

5- تصميم نظام معلومات لمتابعة حصر البيانات المتعلقة بالأداء:

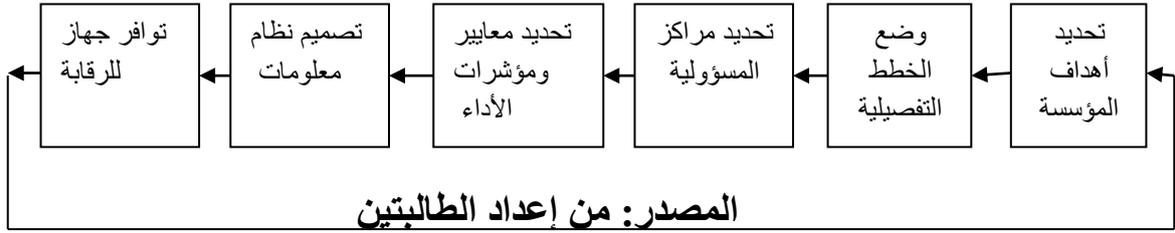
نجاح عملية تقييم الأداء يتطلب وجود نظام متكامل للمعلومات يعمل على تجميع البيانات المتعلقة بنتائج التنفيذ الفعلي حتى يمكن استخدامها كمدخلات للدراسة والتحليل بغرض الوصول إلى النتائج المتعلقة بتقييم أعمال البنك وإعداد التقرير الخاص بذلك ، بما يكفل ويساهم في اتخاذ القرارات الصائبة وتصحيح مسارات الأداء في الوقت اللازم وضمن عدم اليسر في الاتجاهات التي تؤدي إلى تحقيق أداء غير مرغوب فيه.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

6-توافر جهاز مناسب للرقابة على التنفيذ:

تتطلب عملية تقييم الأداء ضرورة وجود جهاز يختص بمتابعة ومراقبة التنفيذ الفعلي وتسجيل النتائج لاستخدامها في الأغراض الإدارية، ويستمد جهاز الرقابة أهميته من الارتباط الوثيق بين فاعلية الرقابة ومدى دقة البيانات المسجلة، إذ تعتمد نتائج التقييم في موضوعاتها ودقتها على دقة جميع البيانات وتسجيلها.¹ ويمكن توضيح هذه الركائز من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (2-1) ركائز تقييم الأداء



ثالثا: مراحل تقييم الأداء البنكي :

إن عملية تقييم الأداء لا تتم دفعة واحدة، وإنما حتى تحقق الأهداف المرجوة منها لا بد أن تمر بعدد من المراحل، وبالتالي تساهم في التخلص من نقاط الضعف من جهة وتدعيم نقاط القوة من جهة أخرى. وحتى يتسنى لنا توضيح ذلك سنعرض من خلال هذا العنصر مختلف المراحل التي تمر بها عملية التقييم:²

1-مرحلة جمع البيانات والمعلومات اللازمة :

تعتبر أهم مرحلة في عملية تقييم الأداء البنكي، إذ يتم من خلالها جمع البيانات والمعلومات الكافية لدراسة الغرض الذي تتطلبه العملية حيث يتم الاعتماد على ما تم جمعه لحساب النسب والمؤشرات المستخدمة في التقييم. وتشمل هذه الإحصائيات بيانات لعدة سنوات ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك.

2- مرحلة تحليل البيانات والمعلومات

¹قنري حسن، مرجع سبق ذكره، ص 188.
²ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص 28.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

هي مرحلة مستندة على ما تم جمعه في المرحلة السابقة، حيث يتم من خلالها تحليل البيانات بطرق ومؤشرات إحصائية معروفة تتماشى والغرض المطلوب من التقييم، ويتم دراستها وبيان مدى دقتها و صلاحيتها.

3-مرحلة استخدام المؤشرات الإحصائية :

حيث يتم ترجمة البيانات المتحصل عليها إلى مؤشرات إحصائية يستفيد منها متخذ القرارات.

4-مرحلة تحليل النتائج:

يتم من خلال هذه المرحلة تحليل نتائج التقييم، وبيان مدى نجاح أو إخفاق البنك في تحقيق أهدافه، كما يتم حصر وتحديد مختلف الانحرافات التي تحصل في نشاط البنك، ومن ثم تفسير الأسباب والعوامل التي أدت إلى ذلك مع وضع حلول مناسبة لمعالجة هذه الانحرافات، بهدف ضمان تحقيق أداء أمثل في المصارف، وكذا عدم تكرار الأخطاء في المستقبل.

5-مرحلة المتابعة والمراقبة:

تعتبر آخر مرحلة في تقييم الأداء البنكي، حيث يتم من خلالها متابعة كل العمليات التصحيحية للانحرافات التي تحدث في النشاط البنكي، وكذا يتم من خلالها توفير الشروط اللازمة أو المشجعة لتحقيق الأداء المطلوب، كما يجب الاستفادة من نتائج التقييم في عدم تكرار الأخطاء في المستقبل .

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء في البنوك التجارية

يعد اختيار مؤشرات الأداء وتركيبها من أهم مراحل عملية تقييم الأداء في البنوك التجارية، وركيزة أساسية من ركائزها، وهي تتطلب التحديد الواضح والدقيق لمدلولات المؤشرات المستخدمة في التقييم، وتركيبها وطرائق حسابها والبيانات والمعلومات المستخدمة في بنائها، ثم الاعتماد على المؤشرات المالية لتقييم الأداء في البنوك.

أولاً: تصنيف مؤشرات تقييم الأداء:

نظراً لكون هناك العديد من المؤشرات المختلفة الأشكال، فغالبا ما تستخدم عدة تصنيفات للتمييز بين هذه المؤشرات أو تجميعها، وضمن هذا الإطار يؤكد بفوير (P. Voyer) انه ليس هناك تصنيف أمثل لمؤشرات تقييم الأداء، وإنما يعتمد التصنيف الجيد للمؤشرات

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

على حاجيات وأهداف عملية التقييم ونوعية المعلومات المراد الحصول عليها. ومن أكثر التصنيفات شيوعاً، تقسيم مؤشرات تقييم الأداء إلى مؤشرات غير مالية ومالية.¹

1- مؤشرات الأداء غير المالية

لاشك في أن التغيرات الحادثة في مجال البيئة التكنولوجية للعمليات التصنيعية الحديثة وما صاحبها من زيادة احتياجات العملاء وشدة المنافسة أدت إلى ضرورة إيجاد مؤشرات جديدة لأداء المنظمات تتلاءم مع أهدافها، وهو ما دفع المؤسسات إلى استخدام مؤشرات غير مالية من خلال نماذج حديثة سوف تساعد إدارة المؤسسة في خلق القيمة الحقيقية التي تنتجها، وذلك من خلال استخدام هذه النماذج في تحقيق التفاعل والترابط بين مختلف الموارد المادية وغير المادية التي تمتلكها المؤسسة.

2- مؤشرات الأداء المالية

إن قياس وتقييم الأداء باستخدام المؤشرات المالية يعتبر الأسلوب التقليدي الأكثر استخداماً، حيث أنه لا يمكن تصور إن يتم تحليل إي بيانات عن أداء المؤسسات ومراكزها المالية بدون استخدام المؤشرات المالية بصورة أو بأخرى. وتعد المؤشرات المالية من أهم أدوات التحليل استعمالاً في قياس أداء المؤسسات، وذلك من خلال مقارنة أداء المؤسسة ووضعها المالي في فترات زمنية متعاقبة بهدف تحديد وتقييم اتجاهات الأداء فيها أو عن طريق المقارنة بين المؤشرات المالية للمؤسسة والمؤشرات المالية لمؤسسة منافسة ضمن إطار البيئة التي تنشط فيها هذه الأخيرة. وقد سعى الكثير من الباحثين إلى تطوير استخدامات المؤشرات المالية بأسلوب علمي يعتمد على العلاقة بين هذه المؤشرات وإمكانية تركيزها في منظور واحد متكامل وشمولي، يضمن تغطية وتقييم كافة أوجه النشاطات التي تقوم بها المؤسسة.

ثانياً: الأسس الواجب توافرها في المؤشرات المالية:

- لكي تكون مؤشرات تقييم الأداء المستخدمة في البنوك التجارية فعالة، لا بد أن تكون مبنية وفق مجموعة من الأسس يجب توافرها، وهي:²
- إعداد مؤشرات الأداء بالتنسيق مع الأهداف.
 - أن تتسم المؤشرات بالبساطة والوضوح والابتعاد عن التعقيد، حتى يمكن فهمها وتطبيقها وتفسير نتائجها بصورة سليمة وواضحة وخالية من الأخطاء.

¹ريغة أحمد الصغير، "تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013-2014، ص 40.
²نادية سعودي، مرجع سبق ذكره، ص 38.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

- أن تعبر بقوة عن الحالة المراد قياسها، وأن تكون قادرة على كشف الانحرافات والأخطاء الموجودة.
- أن تتم عملية القياس والرقابة من طرف الأشخاص المعنيين بذلك.
- أن تراعي المؤشرات طبيعة النشاط الذي يمارسه البنك التجاري والبيئة التي تحيط به.
- أن تعبر بقوة عن الحالة المراد قياسها، وأن تكون قادرة على كشف الانحرافات والأخطاء الموجودة.
- أن تكون المؤشرات شاملة لكافة أنشطة البنك التجاري ، وعدم اقتصرها على جانب أو جوانب محددة ، فالتركيز على جانب أنشطة معينة يؤدي حتما إلى نتائج جزئية لا تعبر عن حقيقة الأداء في البنك.
- توفر البيانات والمعلومات الإحصائية اللازمة لحسابها والتي بدونها لا يمكن عمليا الاستفادة من المؤشرات حتى ولو كان اختيارها سليما.
- توفر المعرفة لدى موظفي البنك لأهمية المؤشرات ودورها في تقييم أداء وانعكاس ذلك على نشاطهم من خلال ارتباطه بنظام الحوافز مجزي لهم ودوره في تطوير عمل البنك.

ثالثا: خصائص المؤشرات المالية :

يكمن الهدف الأساسي من وضع مؤشرات تقييم الأداء في تقدير كفاءة البنك في تقديم المنتجات والخدمات، ويتم هذا التقييم باستخدام مؤشرات مقبولة، ووضع وتحديد هذه المؤشرات يستلزم التعرف على الخصائص المميزة لها، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:¹

1- الترابط بين المؤشرات: حتى تكون مؤشرات الأداء مفيدة يجب أن تكون مترابطة فيما بينها، وهناك نوعين من الارتباط، يتمثل الأول في التنسيق، والذي يعني أنه لا يمكن التخطيط بشكل فاعل لأي جزء من المنظمة إذا ما تم التخطيط له بصورة مستقلة عن أية وحدة أخرى في نفس المستوى، أما الثاني فيتمثل في التكامل والذي يعني بضرورة إجراء التخطيط الفعال بشكل متوافق على جميع المستويات، وهو ما يعني الاعتماد المتبادل في هذه العملية.

2- أن تكون المؤشرات تجريبية: والمقصود بالتجريب هنا المرونة في وضع مؤشرات الأداء بالشكل الذي يضمن العلاقة بين ما يتم قياسه وتقييمه والهدف المراد تحقيقه، أي اختيار المؤشرات المناسبة والأكثر ملاءمة.

¹نادية سعودي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

3- إشراك العاملين في وضع المؤشرات: عادة ما تقوم الإدارة العليا بتحديد المؤشرات الأساسية التي يراد استخدامها في عملية تقييم الأداء، لنفس الأسباب التي تكمن وراء التخطيط الإستراتيجي، باعتبارها المسؤولة الأولى عن وضع الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة.

4- قياس ما هو مهم فقط: يجب أن يتم اختيار في عملية تقييم الأداء العناصر الأساسية والمهمة في المنظمة.

5- أن تساهم المؤشرات في دعم صناعة القرار: إن الهدف الأساسي من عملية تقييم الأداء هو توفير البيانات و المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المختلفة المتعلقة بالمنظمة، وبالتالي إهمال المؤشرات التي لا تفيد في اتخاذ القرارات.

رابعا: المؤشرات المالية يتم تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام عدة مؤشرات بغرض قياس مدى كفاءة البنك في استخدام موارده وتحقيق أفضل مخرجات ممكنة بأقل مدخلات ممكنة، وتتمثل أهم المؤشرات التي تستخدمها البنوك فيما يلي: ¹

1- مؤشرات السيولة

تختص هذه النسب بقياس مدى قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل. وتعد السيولة من أهم السمات الحيوية التي تتميز بها البنوك التجارية عن الوحدات الاقتصادية الأخرى، وبمجرد إشاعة عدم توفر السيولة لدى البنك كفييلة بأن تززع ثقة المودعين وتدفعهم لسحب ودائعهم، مما يعرض البنك للإفلاس.

وهناك مؤشرات عدة للسيولة، من أهمها مايلي:

1-1 نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات:

تقيس هذه النسبة نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول في المصرف، وزيادة هذه النسبة تعني توفر أرصدة نقدية من دون تشغيل لدى المصرف، مما يقلل العائد النهائي المتوقع، ونقص النسبة عن معدلاتها النمطية يعني مواجهة المصرف لأخطار عدة مثل خطر السحب وخطر التمويل.

1-2 نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية و الأجلة:

تسمح هذه النسبة بتحديد احتياطات البنك من النقدية السائلة في ضوء حجم الودائع الجارية، التي تمثل أكثر أنواع الودائع من حيث السحب والإيداع والتقلب المستمر، وزيادة هذه النسبة تعني زيادة الحاجة إلى الأرصدة السائلة في البنك.

¹كرومي آسيا، مرجع سبق ذكره، ص 136.

1-3 المعدل النقدي:

يشير هذا المعدل إلى قدرة البنك على تلبية التزاماته من النقدية المتوفرة لديه في الصندوق وأرصده لدى المصارف الأخرى، ويجب تجنب الإفراط في ارتفاع أو انخفاض هذا المعدل.

1-4 نسبة السيولة القانونية:

تعكس هذه النسبة قدرة البنك على مواجهة طلبات السحب من أرصدة المودعين في المصرف، مما يتوفر

لديه من أرصدة نقدية وشبه نقدية، وإن ارتفاع هذه النسبة تزيد من قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته المالية.

1-5 نسبة الإحتياطي القانوني:

وفقا لقوانين البنك المركزي تحتفظ البنوك بأرصدة لدى البنك المركزي وبدون فوائد بنسبة معينة من الودائع التي يحددها البنك المركزي.

2- مؤشرات المديونية:

تعبر هذه النسب على مدى اعتماد البنك على أموال الغير في تمويل أصوله بالمقارنة مع أمواله الخاصة، أيتوضح العلاقة بين الديون والأموال الخاصة، كما تسمى أيضا بالرافعة لأنها تقيس نسبة استخدام الدين في هيكل تمويل البنك، وتتمثل أهم نسب المديونية فيما يلي:1

1-2 نسبة القروض إلى مجموع الأصول:

تسمى هذه النسبة بالرافعة المالية، حيث تقيس درجة اعتماد البنك على الأموال المقترضة لتمويل أصوله، إذ أنه كلما ارتفعت هذه النسبة كلما انخفضت مساهمة الأموال الخاصة في أموال البنك، وتساوي نسبة الاقتراض حاصل قسمة إجمالي الديون على الموجودات.

2-2 نسبة الديون قصيرة الأجل إلى حقوق الملكية:

تساوي هذه النسبة حاصل قسمة الديون قصيرة الأجل على حقوق الملكية، وارتفاع هذه النسبة يعتبر أمر سلبي بالنسبة للبنك، حيث يؤدي هذا الارتفاع إلى عدم الثقة من قبل الدائنين في منح ديون طويلة الأجل.

2-3 نسبة الديون إلى حقوق المساهمين:

¹سمارة ياقوتة، مرجع سبق ذكره، ص25 .

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

تساوي هذه النسبة حاصل قسمة إجمالي الديون على حقوق المساهمين، ويؤدي ارتفاع هذه النسبة إلى احتمالات عدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته، وهو ما يعرض المستثمرين والمقترضين لمخاطر الإفلاس.

2-4 نسبة هيكل رأس المال:

تساوي هذه النسبة حاصل قسمة الديون طويلة الأجل على مصادر التمويل طويلة الأجل، والهدف من هذه النسبة هو إبراز أهمية الديون طويلة الأجل في تركيبة رأس المال.¹

3- مؤشرات النشاط:

تعتبر نسب النشاط على مدى كفاءة البنك في استخدام وإدارة أصوله وموارده المالية، كما أنها تبين العلاقة بين الاستثمار في عناصر الأصول والإيرادات المحققة، وللوقوف على ذلك فإنه يجب إجراء مقارنة بين مستوى الإيرادات وحجم الاستثمار في مختلف الأصول، وتمتاز هذه النسب عن النسب الأخرى في كونها توفر مؤشرا ديناميكيا وذلك لأخذها بعين الاعتبار البعد الزمني عند تحليلها لقائمة المركز المالي.²

3-1 معدل دوران الأصول الثابتة:

تعد هذه النسبة مؤشرا على مدى كفاءة البنك في استغلال أصوله الثابتة لتوليد الإيرادات وكل زيادة في هذا المعدل عن المعدل المتوسط للنشاط، قد يعني إما الاستغلال الأمثل لأصول البنك الثابتة، وإما أن حجم الاستثمارات في تلك الأصول يقل عن المستوى المطلوب، أما إذا كان المعدل أقل من مثيلته على مستوى النشاط، فإن هذا يعني إما انخفاض في استغلال الأصول الثابتة أو المغالاة في الاستثمار فيها، مما يتطلب تخفيض حجم الأموال المستثمرة في هذه الأصول.

3-2 معدل دوران الأصول المتداولة:

تدل هذه النسبة على مدى كفاءة البنك في استغلال أصوله المتداولة لتوليد الإيرادات وبالتالي تحقيق الربح والتقليل من الاعتماد على القروض.

3-4 معدل دوران إجمالي الأصول

وتقيس مدى كفاءة البنك في استغلال أصوله المتداولة لتوليد الإيرادات وبالتالي تحقيق الربح والتقليل من القروض.

¹ شريفة جعدي، مرجع سبق ذكره، ص 99.

² شوقي بورقبة، مرجع سبق ذكره، ص ص 62، 63.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

وهناك مؤشرات أخرى سيتم التعرض لها في المبحث التالي.

المبحث الثاني: المردودية البنكية

تمهيد

إن موضوع المردودية يعتبر أحد المواضيع الأساسية في التحليل المالي وهو أحد الهدفين الرئيسيين للإدارة المالية في أي مؤسسة اقتصادية. وقد لقي هذا الموضوع اهتماما كبيرا من قبل الباحثين الاقتصاديين والمسيرين حيث تستعمل المردودية للحكم على مدى نجاح وفعالية التسيير داخل المؤسسة، لذلك تسعى هذه الأخيرة، لضمان إستمراريتها ونموها وضمان بقائها في السوق، إلى تحقيق نتائج موجبة خلال مختلف دوراتها الاستغلالية وذلك بمراقبة مردوديتها ومتابعتها.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للمردودية

أولاً: مفهوم المردودية

يطلق على المردودية مصطلح (Rentabilité) ومصطلح العائد (Return) ومصطلح الربحية (Profitability) ومصطلح الناتج أو الغلة (Yield) وغيرها من المصطلحات الأجنبية، فعلى سبيل المثال مردودية السهم أو ربحية السهم أو ما يدره السهم من إيراد أو دخل.¹

تعرف المردودية على أنها ذلك العائد المحقق وراء توظيف الأموال و استثمارها، وتقاس المردودية بمدى قدرت المؤسسة على تحقيق أرباح من خلال استغلالها للموارد المالية الموضوعة تحت تصرفها، و المردودية بصفة عامة هي نسبة النتائج المحققة إلى الوسائل الموظفة. كما تعرف بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح بصفة دائمة في إطار نشاطها.²

ويعتبر كونسو (P.Conso) أنها معنى يطبق على جميع الاتجاهات الاقتصادية عند استخدام الإمكانات المادية والمالية وهي تعبر عن العلاقة بين الإمكانات والنتائج.³

ويرى كل من لورانز وتايلور (P.Loranze) و (R.Teller) بأن المردودية بصفة عامة عبارة عن الفائض النقدي الناتج عن العمليات الخارجية والداخلية للمؤسسة وبالتالي فالمردودية عبارة عن علاقة قوة تحقيق النتائج وحجم تكلفة الأموال المستثمرة.⁴

¹فريد بن ختو، " قياس المردودية وكفاءة المؤسسات البنكية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص 05.

²يوسف حسن يوسف، " التمويل في المؤسسات الاقتصادية"، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2012، ص 103.

³يكوش لطيفة، " مساهمة التسيير على الأنشطة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، أطروحة دكتوراه تخصص محاسبة ونظم المعلومات، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2016-2017، ص 14.

⁴عكوش محمد أمين، " أثر تطبيق معايير المحاسبة الدولية على المردودية المالية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، مذكرة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011، ص 50.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

كما تعرف المردودية بشكل عام على أنها حاصل قسمة النتيجة التي يتم الحصول عليها من رأس المال

المستخدم على هذه النتيجة ، فهي تعبر عن العلاقة بين الإمكانيات والنتائج¹

من التعاريف السابقة نستنتج أن المردودية هي كفاءة الإدارة في تحقيق النتائج من الموارد المستخدمة أو المستثمرة، فهي تقيس مساهمة كل وحدة نقدية من تلك الأموال في توليد النتائج، والعلاقة العامة للمردودية تكتب كما يلي:

المردودية بشكل عام = النتائج المحققة / الإمكانيات المستخدمة

ثانياً: أهم

يعتبر تعظيم المردودية هدف كل مؤسسة مهما كان نوعها، إذ أن تحقيق المردودية المبتغاة يعبر عن سلامة المركز المالي للمؤسسة وعن صحة الأسلوب التسييري المنتهج، زيادة على أنها هدف المؤسسة فهي وسيلة لتحقيق الإستراتيجية المستقبلية كما أن تحقيق المردودية يضمن المحافظة على رأسمال المؤسسة وهي تساهم في تبرئة الفوائد الملتمزم بها أمام المقرضين وضمن تسديد القروض وكذا مساهمة في زيادة رأس المال وبعث تعويضات للرأسمال المستثمر من قبل المساهمين، مما يؤدي إلى تخفيض حدة مشكل التمويل والمخاطر المالية الخارجية و بالإضافة إلى ذلك فإن:²

- مراقبة المردودية تساعد على تصحيح الانحرافات من خلال التنبؤات المستقبلية للنتائج الاقتصادية والمالية وبذلك اتخاذ الإجراءات التي من خلالها يمكن تخفيض من حدة هذه الانحرافات؛
- المردودية تساعد على تحديد حجم النشاط المربح ومعرفة وضعية المؤسسة والقطاع الناشط فيه؛
- كما أن المردودية تسمح بإيجاد تدفق نقدي في نهاية كل دورة مالية يضمن نمو المؤسسة
- كما تسمح بتحديد نقاط القوة للمؤسسة والاستفادة منها وتحديد نقاط الضعف ومحاولة معالجتها وتفاديها مستقبلاً، فالمردودية لها دور تكميلي للحفاظ على توازن المؤسسة؛ كما أن أهمية دراسة المردودية تتجلى في مدى مساهمتها في تحديد أداة هذه المؤسسات وذلك حسب الطرف المهتم بهذه الدراسة ومن

¹Jean Barreau, «Gestion Financière» 15^{ème} édition, Paris, 1998, P134.

²شبيخي عائشة، " التحفيز والمردودية في المؤسسة " ، مذكرة ماجستير، مدرسة الدكتوراه إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2011، ص73

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

• بين الأطراف المهمة بدراسة المردودية ما يلي:¹

➤ الدولة من وجهة النظرية الإقتصادية الكلية، حيث تهتم الدولة بالدرجة الأولى، وقبل كل شيء بإنشاء الثروة عن طريق المؤسسات، وهذه الثروة مقاسة بالقيمة المضافة التي تدخل في تركيب الناتج الداخلي الخام (PIB) وهي ما قدمته المؤسسة للاقتصاد الوطني.

➤ المسكرون حيث يهتم المسير في المؤسسة بالتدفق النقدي الخام، والقدرة على التمويل الذاتي أي بالفائض النقدي الذي يضمن للمساهمين عائدا وللمؤسسة تمويلا داخليا متاحا من أجل استرجاع رأس المال بالموازاة مع تنميته.

➤ المساهمون (الربح الصافي وتوزيعات الأرباح) وذلك باعتبار أن المؤسسة هي منظمة والمشاركين فيها يهتمون بالدرجة الأولى بتعظيم ثروتهم، فتعظيم هذه الأخيرة من خلال الربح الصافي، فجزء من هذه الأرباح يقسم على المساهمين والذي يسمى عائد رأسمال المساهمة.

ومما سبق يتضح أن لدراسة المردودية أهمية بالغة بدءا من المستوى الاقتصادي الجزئي إلى المستوى الاقتصادي الكلي، باعتبار أن كل مستوى ومكمل للآخر.

المطلب الثاني: قياس وتحليل المردودية

لقياس وتحليل المردودية يجب دراسة وتقييم النتائج التي حققها البنك خلال فترة زمنية محددة، ويرتكز القياس والتحليل على أدوات تسمح بتحديد وبدقة المردودية بمختلف أنواعها، ويرتبط هذا القياس بالعديد من النسب التي تعتبر كمؤشر لقياس أداء البنك.

أولا : مستلزمات قياس المردودية:

تتم الاستعانة بمعطيات محاسبية محددة لقياس المردودية وتستخرج هذه المعطيات من قائمتين ماليتين كونها تمثل نسبة يستخرج بسطها من جدول حسابات النتائج ويستخرج مقامها من الميزانية.

¹السعيد فرحات جمعة، " الأداء المالي لمنظمات الأعمال والتحديات الراهنة"، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 2000، ص59.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

1- قائمة الميزانية: تعرف الميزانية أو قائمة المركز المالي بأنها من أدوات التحليل المالي الممثلة للبنية المالية للمؤسسة بتاريخ معين¹. وهي عبارة عن قائمة توضح أرصدة البنك أي موجوداته والتزاماته في تاريخ محدد².

وتتشكل الميزانية من الأصول والخصوم أي إستخدامات وموارد البنك وتسمى قائمة المركز المالي³.

2- جدول حسابات النتائج: ويسمى أيضا قائمة الدخل وهي قائمة تجمع التكاليف والمدخيل (النواتج) المحققة من طرف البنك في إطار نشاطه خلال السنة المالية، وتظهر من خلال الفرق بين هذين العنصرين نتيجة الدورة إما ربح أو خسارة⁴. وهو يمثل إجمالي إيرادات البنك وإجمالي مصروفاته⁵.

ثانيا: طرق قياس ومحددات المردودية

تتعدد طرق قياس ومحددات المردودية و نذكر منها ما يلي⁶:

1: النسب المالية

يستخدم أسلوب النسب المالية ، كأداة لتحليل البيانات و توظيف المعلومات الواردة في التقارير المالية الخاصة بالبنوك عينة الدراسة ، حيث تقوم هذه على أساس أن فحص أي رقم من أرقام القوائم المالية لا يدل في حد ذاته على شيء مهم ولا يقدم معلومات معينة ، ولكن أهمية هذا الرقم تظهر إذا ما قورن بغيره من أرقام أو نسب إليها ، فالنسبة المالية هي العلاقة الكسرية التي تربط بين رقمين من أرقام القوائم المالية اللذين تربطهما علاقة عضوية أو دلالة مشتركة.

تعرف النسب " على أنها أداة من أدوات التحليل المالي التي تقوم على دراسة القوائم المالية بعضها ببعض في شكل نسب مئوية" ، كما تعبر النسب عن العلاقة بين قيمتين ذات عنصرين متجانسين ومرتبطين بمنطق اقتصادي.

بهدف استخلاص تطور ظاهرة معينة ،ومنه فإن النسب المالية هي العلاقة بين قيمتين ذات معنى على الهيكل الإداري وهذه القيم تؤخذ من الميزانية أو جدول الإستغلال أو منهما معا .

¹يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 75.

²محي الدين الغريب، "اقتصاديات النقود والبنوك" ، دار الهناء للطباعة، القاهرة، ص40

³سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص 15

⁴محمد أمين عكوش، مرجع سبق ذكره، ص34.

⁵سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص 18.

⁶فريد بن ختو، مرجع سبق ذكره، ص 7.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

وتمر عملية تحليل النسب المالية بعدة خطوات يتم خلالها جمع البيانات ثم تبويبها وتصنيفها حتى تتم مقارنتها و استقراء العلاقة بينها ، واكتشاف أسباب تطورها وصولا إلى نتائج معينة ، حيث تتم عملية المقارنة والتحليل بمقارنة الأرقام الجزئية ببعض البعض أفقيا (التحليل الأفقي) ومقارنة المجموعات المحدودة بالمجموعات الكلية (التحليل الرأسى) ، وذلك لمعرفة العلاقات التي تربط هذه الأرقام ببعضها ، والتي تعكس الاتجاه العام لتطوير بنود القوائم وما أسفرت عنه من نتائج .

تعتبر طريقة التحليل باستخدام النسب المالية مدخلا كلاسيكيا لتقييم أداء المؤسسات البنكية من ناحية وقياس كفاءة الإدارة في تحقيق سياسات البنك من ناحية أخرى ولا يزال هذا الأسلوب يكتسي أهمية كبيرة لدى الإقتصاديين ، خاصة التحليل الديناميكي والتحليل المقارن.¹

ثانيا : النماذج القياسية

تعد النماذج الإقتصادية القياسية من بين الوسائل بالغة الأهمية ، لقدرتها على تفسير بعض الظواهر الإقتصادية والتنبؤ بسلوكها المستقبلي لأغراض أهمها البرمجة والتخطيط الإقتصادي ، والنموذج عبارة عن معادلة أو مجموعة معدلات تتشكل من متغيرات داخلية مفسرة تسمى المتغيرات التابعة ، ومتغيرات خارجية مستقلة تسمى متغيرات تفسيرية ، بالإضافة إلى مجموعة معالم و حد أو حدود عشوائية ، وتمثل هذه المعدلات نظاما كاملا لوصف مختلف نشاطات الاقتصاد الوطني . يمكن تقسيم النماذج إلى نوعين ، نماذج البرمجة الرياضية التي تهتم بالأمثلة في التسيير (الانتاج، النقل ، التخزين... الخ)

فإن النوع الثاني المتمثل في نماذج الاقتصاد القياسي التي تفيد في تحليل السياسة الاقتصادية للدول ، أو رصد سلوك بعض المتغيرات في الماضي ثم التنبؤ بسلوكها المستقبلي.

وتنقسم نماذج الاقتصاد القياسي إلى نماذج السلاسل الزمنية التي يفسر فيها المتغير التابع بدلالة الزمن أو بسلوك نفس المتغير في الماضي نماذج الوسط المتحرك (MA)، ونماذج الانحدار الذاتي (AR)، والوسط المتحرك (ARMAK) ، والنماذج الانحدارية التي يشرح فيها المتغير التابع بدلالة متغير أو مجموعة من المتغيرات المستقلة نموذج الانحدار الخطي البسيط ، نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

ثالثا: قياس المردودية في البنوك التجارية:

يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من المردودية هي:²

¹ قرشي محمد الجموعي، "تقييم أداء المؤسسات المصرفية - دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية خلال الفترة 1994_2000"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، مجلة الباحث، العدد 03، 2005، ص 91 .

² عكوش محمد أمين، مرجع سبق ذكره، ص 51.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

✓ المردودية التجارية: مردودية النشاط (Return on Sales(ROS).

✓ المردودية الاقتصادية (Return on Assets(ROA).

✓ المردودية المالية (Return on Equity(ROE).

1- المردودية التجارية:

تهدف نسب المردودية التجارية إلى إيضاح السياسة التسعيرية للبنك ومدى نجاحها أي مدى نجاح الإدارة في التعامل مع التكاليف وتخفيضها ومن ثم مدى قدرتها على خلق الأرباح من الإيرادات، وذلك من خلال النسب التالية:¹

1-1 هامش إجمالي فائض الاستغلال

تعتبر هذه النسبة أكثر شمولاً من سابقتها، ذلك أنها لا تظهر مدى كفاءة الإدارة في التعامل مع عناصر تكلفة المنتج فحسب بل تمتد لتظهر لنا مدى كفاءة الإدارة في التحكم في جميع عناصر التكاليف المرتبطة بالنشاط كالتكاليف الإدارية والتوزيعية، حيث يمثل إجمالي فائض الاستغلال الرصيد بين إيرادات الاستغلال التي تم أيتم تحصيلها وكل نفقات الاستغلال التي تم أو سوف يتم دفعها.

إجمالي فائض الاستغلال = القيمة المضافة - (مصاريف العاملين + مصاريف

متنوعة + ضرائب ورسوم) + إعانات الاستغلال

هامش إجمالي فائض الاستغلال = إجمالي فائض الاستغلال / الإيرادات

2-1 هامش صافي الربح

يظهر لنا مدى كفاءة الإدارة في التحكم في جميع عناصر التكاليف المرتبطة بالنشاط.

هامش صافي الربح = النتيجة الصافية / الإيرادات

2- المردودية الاقتصادية:

وهي المردودية التي تقيس الفعالية في استخدام الأصول الموضوعة تحت تصرف البنك.²

¹شوقي بورقية، مرجع سبق ذكره، ص 69.

²بن ساسي إلياس، يوسف قريشي، التسيير المالي والإدارة المالية، الطبعة الثانية، الجزء الأول، دار وائل للنشر والتوزيع، 2011، ص 281.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

وتسمى أيضا معدل العائد على الاستثمار وهي معدل كلاسيكي لقياس كفاءة البنوك، فهي تقيس قدرة البنك على توظيف الأموال توظيفا أمثلا، أي تقيس 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 الفترة.¹

3-المردودية الم =الدخل الصافي /إجمالي الأصول معدل المردودية الاقتصادية

في إطار اقتصاد السوق على المؤسسة تحقيق مردودية مرتفعة حتى تستطيع أن تمنح للمساهمين أرباحا كافية تمكنهم من تعويض المخاطر المحتملة التي يمكن أن يتعرضوا لها نتيجة مساهمتهم في رأس مال المؤسسة.²

وتسمى أيضا معدل العائد على حقوق الملكية، ويعتبر مؤشرا متكاملًا لوصف وقياس العلاقة المتبادلة بين العائد والمخاطرة وقد استخدم هذا النموذج منذ بداية السبعينات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية من طرف دافيد كول، كإجراء لتقييم أداء البنوك، وذلك من خلال تحليل مجموعة من النسب يتم تلخيصها في عدة أشكال تمكن المحلل من تقييم مصدر وحجم وأرباح البنوك الخاصة بمخاطر تم اختيارها.

ويمكن توضيح العلاقة بين مؤشرات تقيس العائد من خلال نظام متكامل يعرف بنظام ديبون (Dupont System)، حيث يوضح هذا النموذج الأثر المزدوج للكفاءة والإنتاجية على ربحية الأصول، كما يبين قدرة الرافعة المالية على رفع العائد على حقوق الملكية إلى مستوى أعلى من العائد على الأصول. وكلما ارتفع هذا العائد كلما كان أفضل بالنسبة للبنك، لأنه يمكنه من توزيع نسبة أكبر من الأرباح على المساهمين وكذلك زيادة نسبة الأرباح المحتجزة (الاحتياطيات).³

ويمكن قياس المردودية المالية من خلال العلاقة التالية:⁴

مردودية المالية (ROE) = النتيجة الصافية/الأموال الخاصة

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في المردودية البنكية وادوات سحبيها:

أولا:العوامل المؤثرة في المردودية البنكية:

هناك عدة عوامل من شأنها أن تؤثر على نتيجة البنك ومن بين هذه العوامل ما يلي:

¹شريفة جعدي، مرجع سبق ذكره، ص 96

²زغيب مليكة، مرجع سبق ذكره ص 88.

³شوقي بورقية، مرجع سبق ذكره، ص 63.

⁴op.cit,p134

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

1- أثر السعر: يتمثل تأثير السعر في ربط النتيجة أو الأسعار التي يتم تحرير فواتير بها للعملاء سواء كانت فائدة أو عمولة بالإضافة إلى المكافآت المدفوعة للمساهمين برأس المال، وبالتالي فهي تتعلق بالمكونات الثلاثة لصافي المنتج المصرفي.¹

2- أثر الحجم: ويتجلى أثر الحجم من خلال تأثير الزيادة أو النقصان في حجم النشاط البنكي على الناتج البنكي الصافي، إذ أن التغيير في حجم النشاط ينعكس مباشرة على النتيجة المحققة من طرف البنك.

غير أن بعض الدراسات التي تمت في عدة دول منها الولايات المتحدة الأمريكية و في الدول الأوروبية أثبتت العكس لتأثير اقتصاديات السلم على المردودية على المدى الطويل، إذ أنه ليس في كل الحالات زيادة العمليات البنكية تكون لها أثر إيجابي على المردودية والنتيجة مما يبرر قيام العديد من الدول في العالم بإعادة الهيكلة لأنظمتها البنكية حيث أثبتت مدى تأثير التغيير في الحجم على النتيجة.²

3- أثر الخطر: يؤثر الخطر البنكي مباشرة على النتيجة المحققة من طرف البنك مما ينعكس مباشرة على المردودية البنكية، إذ أنه كلما زاد الخطر البنكي، سواء تعلق الأمر بخطر القروض أو خطر التكاليف أو أية أخطار بنكية أخرى فإن هذا سيؤدي إلى الرفع من مخصصات المؤونات لهذه الأخطار مما يؤدي إلى تدهور النتيجة بالتالي انخفاض المردودية البنكية. والتحكم في العوامل المؤثرة على المردودية البنكية يعكس مدى فاعلية التسيير داخل البنك.³

ثانيا: أدوات تشخيص المردودية البنكية

يمكن تشخيص المردودية البنكية من خلال تحليل النتائج المحققة من طرف البنك وهذا بمراقبة مجموعة من الأدوات المحاسبية والتي تبين العوامل المساعدة لتحقيق النتيجة، وملاحظة مدى مساهمة كل مركز في تحقيق قيمة مضافة بالنسبة للبنك، وتتمثل هذه الأدوات المحاسبية في مجموعة البيانات الموجودة في جدول حسابات النتائج والتي تسمح بحساب مختلف الهوامش والأرصدة والنسب المالية.

1- الأرصدة الوسيطة للتسيير (Les soldes intermédiaires de gestion):

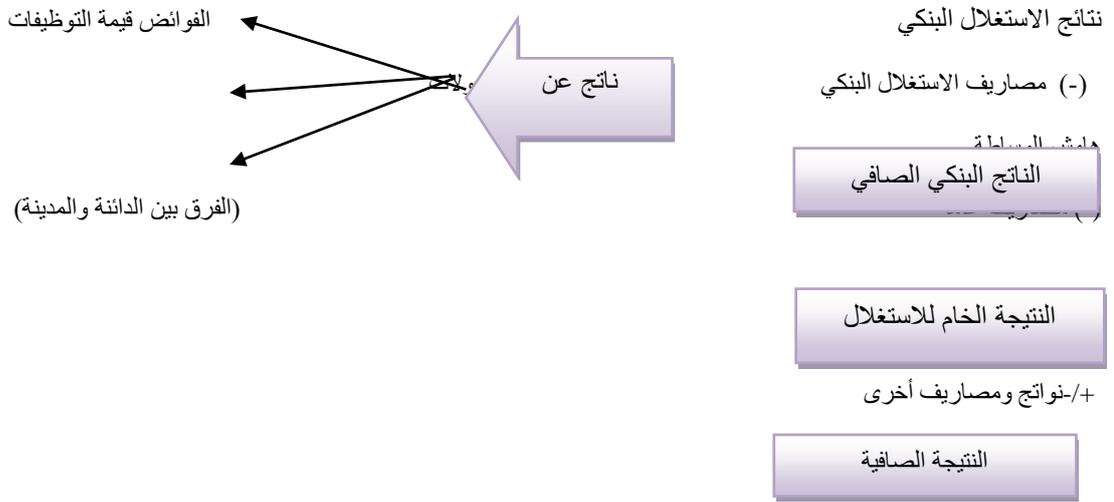
¹ Sylvie de coussergues ,gestion de la banque du diagnostic à la stategi,5eme édition,dunod 1 ,paris,2007, p120

² شياخي عائشة، مرجع سبق ذكره، ص 89 .
³ بوسنة كريمة، "البنوك الأجنبية كمصدر لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، ص 88 .

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

تظهر هذه الأرصدة من خلال تحليل جدول حساب النتائج ويمكن تمثيلها من خلال الشكل التالي:¹

الشكل رقم (2-2): الحسابات الوسيطة للتسيير



source: Sylvie de Coussergues ,gestion de la banque : du diagnostic à la strategie,5éme édition,Dunod ,paris,2007,p115

وفي ما يلي الأرصدة الوسيطة للتسيير:²

➤ الناتج البنكي الصافي: هو نقطة الانطلاق لتشخيص المردودية البنكية حيث يشير إلى نسبة الهامش المستخرج من طرف البنك من خلال طرح مجموع تكاليف الاستغلال من ناتج الاستغلال، ويحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{الناتج البنكي الصافي} = \text{ناتج الاستغلال} - \text{تكاليف الاستغلال}$$

وهو بمثابة رقم الأعمال حيث يمثل القيمة المضافة المحققة من طرف البنك والتي بفضلها يمكن للبنك تغطية التكاليف الإجمالية والأخطار البنكية لهذا من الضروري أن يكون موجب وبأكبر قيمة ممكنة لأنه رصيد مهم وأساسي في تحقيق النتيجة.

¹Op,cit,2007,p114
²كريمة بوسنة، مرجع سبق ذكره، ص83

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

➤ النتيجة الخام للاستغلال: وهي تمثل الهامش المستخرج بعد طرح الأعباء الإجمالية:

النتيجة الخام للاستغلال = الناتج البنكي الصافي - الأعباء الإجمالية

وغالبا ما تتمثل الأعباء الإجمالية في مجموع المصاريف المستخدمة في النشاط. والنتيجة الخام للاستغلال في البنوك هي نفسها الفائض الخام للاستغلال (EBE) في المؤسسات التجارية والصناعية، وهي مهمة في تحديد المردودية إذ تستعمل كمؤشر للمقارنة بين عدة بنوك في ظل شروط استغلال مختلفة.

➤ نتيجة الاستغلال: هذه النتيجة تكون قبل الضريبة، وتحسب بعد خصم مؤونات الأخطار البنكية أي بعد طرح مخصصات مؤونات تدهور قيمة القروض. فهذه النتيجة تأخذ بعين الاعتبار أخطار السوق وهي مرتبطة بالناتج البنكي الصافي، وتحقيق نتيجة استغلال موجبة ضروري جدا بالنسبة للبنك فهي قيمة جد معبرة للحكم على مدى فاعلية البنك في تحقيق قيمة مضافة ومدى قدرته على التحكم في الأخطار في نفس الوقت.

➤ النتيجة الصافية: ويمكن حساب النتيجة الصافية كآخر حساب وسيطي للتسيير وهذا من خلال نتيجة الاستغلال بعد طرح أو إضافة رصيد العمليات الاستثنائية بالطريقة التالية¹.

النتيجة الصافية = نتيجة الاستغلال + نواتج استثنائية - أعباء

ثالثا : مؤشرات تشخيص المردودية البنكية:

تقاس مؤشرات تشخيص المردودية البنكية بالنسب التالية²:

1-نسب المردودية البنكية

حساب نسب المردودية البنكية يعطي معنى أكثر للنتائج المحصل عليها في جدول حساب النتائج ، وهذا بعد ترجمتها في شكل معدلات ونسب مما يسهل أكثر من عملية التحليل والمقارنة ، وأهم النسب هي :

➤ نسب مردودية الاستغلال : تعكس هذه النسب مدى تغطية الناتج البنكي الصافي للتكاليف الإجمالية وهي تساوي :

نسبة مردودية الاستغلال = التكاليف الإجمالية/ الناتج البنكي

الصافي

¹كريمة بوسنة، مرجع سبق ذكره، ص 84.

²بوطغان حنان، "تحليل المردودية المحاسبية للمؤسسة الاقتصادية"، رسالة ماجستير في اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2007، ص 96.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

فمثلا إذا كانت هذه النسبة مساوية ل 60% فهذا معناه أنه لإضافة أو تحقيق 100 دج لا بد من انفاق 60 دينار، فهي تعكس مدى استهلاك الناتج البنكي الصافي من طرف التكاليف الإجمالية.

وهذه النسبة جد مهمة للحكم على مدى صرامة عملية التسيير البنكي، وخصوصا عند مقارنة عملية التسيير بين عدة فروع أو وكالات بنكية تابعة لنفس البنك ويجب أن يكون أقل من 65% وإذا زاد عن 70% فهذا يترجم إما بارتفاع التكاليف أو بضعف في الإنتاجية البنكية.

➤ نسبة المردودية الإجمالية :

نسبة المردودية = النتيجة الصافية/مجموع

وهذه النسب تعكس مردودية الأصول للمشكلة للبنك ويمكن صياغتها بالشكل التالي: 1:

➤ نسب المردودية الاقتصادية:

= النتيجة الصافية/الناتج البنكي الصافي * الناتج البنكي الصافي/مجموع

غير أن هذه النسبة تتأثر بسياسة البنك التي يستخدمها للتنبؤ بالأخطار حيث تختلف تكلفة الخطر من بنك لآخر كما تتأثر بقيمة الأصول التي بدورها تتعلق بمعدل الخطر كما لم تأخذ هذه النسبة بعين الاعتبار العمليات التي تتم خارج الميزانية لهذا فهي قليلة الاستخدام مقارنة بنسبة المردودية المالية و التي تعتبر أكثر شيوعا

➤ نسب المردودية المالية:

نسبة المردودية المالية = النتيجة الصافية/رأس المال

وهذه النسبة مهمة بالنسبة للمساهمين إذ تعكس قيمة المردودية التي يمكن له الحصول عليها من خلال استثمار أمواله في شراء أسهم البنكو قد أثبت أنه إذا بلغت هذه النسبة 15% فما فوق فهي جد ملائمة بالنسبة لأكثر المستثمرين كان هذا عن أهم المؤشرات التي تستخدم لتشخيص المردودية المالية في البنك و الحكم على مدى فاعلية نظام التسيير البنكي. 2

3-نسب الإنتاجية البنكية : (Ratios de Productivité)

بوطغان حنان، مرجع سبق ذكره، ص 99.¹
نفس المرجع السابق، ص 100.²

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

بما أن البنك يعتمد في نشاطه على تقديم الخدمات فإنه يعتمد بالدرجة الأولى على اليد العاملة، ويمكن قياس إنتاجية كل عون بنكي ومدى مساهمته في الناتج البنكي ، وهذا باعتباره أهم عامل إنتاج من خلال النسب التالية:

نسب الإنتاجية البنكية = مجموع القروض / عدد الموظفين أو مجموع الودائع / عدد الموظفين أو الناتج البنكي / عدد الموظفين

كما يـ

نسبة إنتاجية الوكالة = مجموع القروض / عدد الوكالات أو مجموع الودائع / عدد الوكالات

المبحث الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنوك التجارية

تمهيد:

يعد الأداء المالي أحد العناصر الهامة في تحديد المستوى الكلي لأداء البنك، وتعتبر البنوك التي تحقق أداء جيداً هي أكثر قدرة على التطور والتقدم، كما يساعدها على المنافسة بشكل أفضل، وبالتالي تحسين مستويات الربحية وزيادة في فرص النمو والتوسع وتحقيق رغبات وتطلعات المساهمين، وسنحاول في هذا المبحث ربط العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمردودية.

المطلب الأول: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء البنوك التجارية

إن أول خطوة تخطوها البنوك هي عملها المستمر على تحديد القوى المعيقة للعمل والقوى الدافعة له، بهدف تحقيق التوازن بين هذه القوى، والوصول إلى أداء بنكي جيد، ومن بين الإستراتيجيات التي تعتمدها البنوك في الوصول إلى ذلك دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نشاطها، وهذه الأخيرة تساهم في تحقيق عدد من الميزات نذكر أهمها فيما يلي:¹

1- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغيير القوانين المنظمة للنشاط البنكي

إن المصرف الذي يريد التطور والنمو ومسايرة التغيرات الاقتصادية عامة والمالية خاصة، يجب عليه أن يكون مرناً في قوانين العمل، ويعمل على تطويرها بشكل مستمر بحسب نوع الأنشطة. فتبني المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجعلها تضع أرضية خاصة من القوانين التي تتماشى وطبيعة هذا النشاط، فمثلاً الخدمات المصرفية الإلكترونية

¹ ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص 29.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

تتطلب وجود قوانين تحدد من جهة التزامات الأطراف المتعاملة في النظام ، ومن جهة ثانية تحمي المتعامل من المخاطر الناتجة عن هذا النشاط.

2-مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغيير الهيكل التنظيمي للبنك:

تعمل البنوك باستمرار على وضع هيكل تنظيمي يتميز بالمرونة ، وذلك لتشجيع الأفراد على الابتكار والتجديد ، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا أدركت المصارف أهمية الانفتاح على البيئة الخارجية ، والتعرف على مختلف نقائص وسلبيات الهيكل الحالي والعمل المستمر على إدماج الأنظمة والمعدات المتخصصة لكل قسم ، بالإضافة إلى تكيف مختلف الأقسام مع الوضع الحالي بهدف الوصول إلى هيكل مناسب لمتغيرات السوق.

وقد اشار ويزلر (Whisler) إلى كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على الهياكل التنظيمية نظمت من خلال زيادة العلاقات الأفقية للمعلومات التي أدت إلى تركيز كبير للمعلومات في قمة التدرج الهرمي. وقد افترض أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير كبير جدا على هيكل المنظمة من حيث تقليل عدد العاملين وتخفيف المستويات التنظيمية. كما افترض أيضا بأن تأثير تكنولوجيا المعلومات لا يقتصر على قسم واحد بل له تأثير دراماتيكي على كامل المنظمة. وقد أظهرت نتائج تجاربه أن تخفيف العاملين لا يقتصر على العاملين في الأعمال الكتابية بل يمتد إلى العاملين في الإدارة والإشراف كما أشار إلى أن تكنولوجيا المعلومات أتاحت الفرصة إلى عدد من المنظمات لإعادة تنظيم مهام متعددة من خلال إتمام هذه المهام وقد أدى إعادة تنظيم المهام إلى تركيز أكبر للمعلومات.¹

3- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوظائف الإدارية:

ساهم دمج المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغيير الأساليب التي تتبعها في رفعا لتقارير، كما يوفر إمكانيات جديدة لمساعدة المديرين على التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة. وهي تسهل الحصول على المعلومات المتعلقة بالأداء التنظيمي في أي مستوى إداري و في أي لحظة ، حيث تستخدم حاليا الكثير من المصارف نظام تخطيط موارد المشروع، والذي يعتبر أحد الأنظمة التي تحقق الاندماج والتكامل بين جميع الأنشطة اللازمة لممارسة أعمال التخطيط، والتمويل وغيرها، ومن ثم يمكن تحقيق درجة أعلى من التنسيق بين هذه الأنشطة من خلال المشاركة في المعلومات باستخدام شبكات الربط المعلوماتية.

4- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغيير المهام والوظائف:

إن إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك على المستوى الداخلي قد يضيف أقسام أو مهام جديدة لم تكن موجودة من قبل، كقسم خاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، و قسم خاص بالصيانة للتقنيات الإلكترونية الحديثة، أو خاص بالتسويق

1طارق الحاج، "الاستثمار في بنية المعلومات و المعرفة"، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر والامارات العربية المتحدة، 2006، ص199.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

الإلكتروني. إضافة إلى ذلك يمكن بفضل إدخال التكنولوجيا من تخفيض عدد المستويات التنظيمية وعدد المستويات الإدارية التي يشتمل عليها الهيكل التنظيمي. وتؤدي التطبيقات إلى توسيع نطاق الإشراف والسماح للمديرين في المستويات العليا من الإشراف و الرقابة على عدد أكثر من العاملين في مواقع جغرافية متباعدة ، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تقليص عدد العمال في العديد من الأقسام نتيجة لتفويض العديد من العمليات المصرفية خارج الوكالة من خلال اعتماده على القنوات المصرفية الحديثة كالهاتف النقال و الإنترنت و غيرها.¹

5- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المخاطر:

تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تمكين المؤسسة البنكية من إدارة العديد من المخاطر المحتملة وخفض احتمالات وقوعها من خلال البحث العلمي والتنظيم، والكشف عن الانحرافات في وقت مبكر بهدف وضع المعالجات الدقيقة لها، وكذلك إمكانية تشغيل قدر هائل من المعاملات في وقت قصير وبتكلفة أقل وانخفاض درجة الاعتماد على العنصر البشري²

6- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الترويج:

إن التزايد المستمر في استخدام أحدث التكنولوجيات في البنوك أدى إلى تطوير الترويج وتحسين الخدمات و جودتها وبالتالي تعزيز أداء البنوك.³

ويساهم اعتماد المصرف لإستراتيجية ترويجية فعالة في جذب العملاء وكذا التأثير فيهم ، وهذا يدعم قدرة المصرف في الوصول إلى أهدافه. ولقد تمكنت المصارف من تحقيق ذلك باعتمادها أدوات وأساليب ترويجية جديدة ساعدتها على توسيع مجالات الإعلان والترويج لمختلف خدماتها في أماكن وأوقات متعددة ، حيث تستخدم آليات حديثة نتجت عن تبنيتها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كالبريد الإلكتروني، ومواقع المصرف عبر الإنترنت، والهاتف النقال، استخدام الموزع الآلي للنقد ، والتلفزة الرقمية... الخ.⁴

7- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية

من أجل الحفاظ على البقاء والاستمرار والحفاظ على الميزة التنافسية في الصناعة المتنامية والمتطورة في المجال المصرفي، فإن المؤسسات المصرفية تعمل على الاستثمار

¹ ميهوب سماح ، مرجع سبق ذكره، ص 30.

² حجاج نفيسة، " أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي " ، رسالة دكتوراه في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2016-2017، ص13.

³ عقلة نواش محمد ارشيد، " أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية " ،المجلة العربية الادارية، مجلد37، العدد1، 2017، ص208 .

⁴ ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص31.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي يمكن أن تؤدي إلى خلق قيمة مضافة لكل من المصرف والعميل، ويساهم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحفاظ أو زيادة القيمة للمساهمين من خلال:¹

-زيادة الإيرادات بالتوسع في أسواق جديدة، وعملاء جدد، ومنتجات وخدمات جديدة.

-إستراتيجية الإنتاج حيث يتم إجراء تحسينات في هيكل التكاليف واستخدام الأصول

8- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الابتكار والتجديد :

ساهم دمج المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عرض وتقديم خدمات جديدة لم تكن من قبل، كخدمة الدفع الإلكتروني بالبطاقات المصرفية ، النقود الإلكترونية والشبكات الإلكترونية ، بالإضافة إلى تبنيتها لمختلف القنوات المصرفية عن بعد ، وكذا عملها المستمر على إدخال مختلف التقنيات و الأنظمة الحديثة التي تأتي بها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المجال، وبالتالي هذا الدمج نتج عنه تحقيق لإستراتيجية الابتكار والتجديد التي تعتبر من بين أهم العناصر المسيطرة على مكانة المصرف في السوق ،فبواسطتها يتغلب على المنافسين ويحقق حاجات العملاء ومن خلال ذلك يحقق أهدافه وأهداف المستثمرين فيه.

9-مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تخفيض تكاليف الإنتاج:

ويتم تخفيض تكلفة الانتاج من خلال تحقيق اقتصاديات الحجم.²

إن استخدام العملاء للقنوات الالكترونية يؤدي تخفيض التكلفة، فقد أثبتت الدراسات أن تكلفة الخدمة البنكية من خلال الإنترنت هي أقل بكثير من تكلفة الخدمة عن طريق الفرع، ويمتد ذلك ليشمل ليس النفقات الإدارية المتعلقة بإنجاز المعاملات فحسب بل عدم الحاجة إلى الاستثمار المكلف في إقامة الفروع المصرفية، وهذا يؤدي بالضرورة إلى زيادة الأرباح من خلال تخفيض النفقات وزيادة الحصة السوقية للبنك.

10-مساعدة البنك في استغلال موارده بشكل أفضل:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات موردا ماليا هاما في مختلف النشاطات. كما أنها تسهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها وهي السرعة والثبات والدقة والموثوقية... الخ. وهي تنعكس على كفاءة الأداء. مما يتيح للبنوك إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودتها وإدارة أكثر فعالية

¹ عقلة نواش محمد ارشيد، مرجع سبق ذكره، ص 206.

² شايب محمد "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2007/2006، ص 140

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

للموارد البشرية والزيائن وتحسين الإنتاجية والتحكم في التكاليف وتعزيز المزايا التنافسية. كما تسببت في زيادة كفاءة البنك في استغلال موارده المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أتمته عملياته وأنشطته اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه الخدمات¹

المطلب الثاني: عوامل نجاح توسع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك ومعيقاتها

هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى نجاح توسع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك وبالمقابل هناك عوامل كثير تؤدي إلى إعاقتها.

أولا: عوامل نجاح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك:

إن المعاملات البنكية الإلكترونية هي موجة المستقبل، وهي توفر مزايا هائلة للزيائن وللبنوك سواء من ناحية المعاملات أو تكلفتها، أو من ناحية تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية

لذلك ومن أجل نجاح هذه التكنولوجيا يجب أولا ما يلي:²

- -البنوك التي ترغب بممارسة الصيرفة الإلكترونية عليها أن تحصل على ترخيص من السلطات المختصة، ويمنح الترخيص بعد التأكد من أمور أهمها السياسة العامة في تأدية الخدمات البنكية الإلكترونية، الخيارات التقنية والسياسة الرقابية، المشاكل القانونية المتعلقة بتقديم هذه الخدمة، الوسائل والإجراءات المتعلقة بحفظ المعلومات.
- -تعتبر شبكة الأنترنت هي الوسيط التفاعلي لبيئة الأعمال بوجه عام، حيث أنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية والتأسيسية للفروع، وبالتالي زيادة الأرباح والفوائد، وابتكار برامج جديدة، وتحفيز الخدمات، وجذب الزبائن، ودخول أسواق جديدة.
- يجب توفر شبكة تضم كل الجهات ذات الصلة، مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة، والعمل على إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية، وكذلك وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل، والعمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

اسحنون خالد، "تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك"، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2016/2015، ص111
بوخاري فاطمة، "التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، مجلد 08، 2021، ص347²

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

- يجب توفر البنى التحتية التي تتضمن الاتصالات وتقنية المعلومات، السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية، والعمل بالمعايير الدولية للخدمات أساسا.
 - التطوير والإستمرارية حيث لا يكفي تطوير البنى التحتية بدون تحيين والنقاط فرص التميز
 - إيجاد كافة التشريعات والقوانين والأنظمة اللازمة والضابطة للعمل المصرفي الإلكتروني .
 - تطوير التطبيقات المصرفية في البنوك وتوحيدها للاستفادة من الخبرات المتركمة والفنيين.
 - يجب تدريب وتأهيل العنصر البشري لإدارة الخدمات وإنشاء الهيكل الإداري الذي يتولى التنسيق بين الأطراف على كل المستويات.
- وعليه فإن المنظومة البنكية عليها وضع أرضية متينة من أجل النجاح والوصول إلى أهدافها عند دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملها.

ثانيا: العوامل المعيقة لتوسع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك

يجمع عدد من الخبراء على أنه هناك العديد من العوامل التي تعيق توسع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأهم عامل هو مشكلات الدفع الإلكتروني و فيما يلي نذكر أهم هذه المعوقات: 1:

1- المعوقات التنظيمية

هناك العديد من المعوقات التنظيمية التي تحول دون توسع البنوك في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أهمها: 2:

- عدم قناعة الإدارة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام والصيرفة الالكترونية بشكل خاص.
- عدم وجود معرفة الكافية بالميزات والفوائد التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- عدم توفر روح الإبداع
- عدم التوافق والانسجام بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين أنظمة العمل الموجودة بالبنك.
- عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان والسرية.

¹خيثر هواري، " واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر من منظور تطوير وسائل الدفع الإلكتروني-حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-"، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، عدد 01، 2021، ص 216.

²ناظم محمد نوي الشمري، مرجع سبق ذكره، ص 191.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

- عدم توفر كادر بشري مدرب.
- عدم امتلاك بنية تحتية تكنولوجية.

2- المعوقات المالية:

تتمثل أهم المعوقات المالية التي ساهمت في عدم تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك فيما يلي:

- ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي مثل ارتفاع شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها.
- ارتفاع التكاليف الإدارية مثل إنشاء وحدة إدارية متخصصة.
- عدم تخصيص البنك مبلغ دوري لتجديد وتطوير الصيرفة الالكترونية.¹

3- المعوقات المعرفية:

إن التقنيات الجديدة تستدعي فهما معقدا وتمثيلا ذهنيا قد يكون من الصعب التعامل معها، بسبب محدودية القدرات الخاصة لمعالجة المعلومات لدى العاملين، ومن ثم تغيير الطلب على العمل، فظهرت العمالة المستنيرة التي تتميز بالخبرة والمعرفة وتستخدم مهاراتها وقدراتها بصفة رئيسية (خبراء متخصصين)² وهنا معوقات أخرى وكثيرة نذكر منها: ارتفاع مخاطر الصيرفة الالكترونية، وعدم وجود القوانين الداعمة لها، عدم وجود الثقة بالنظم الالكترونية، انخفاض الوعي المصرفي لدى العملاء. وكل هذه المعوقات تحول دون توسع البنوك في استخدام التكنولوجيا الحديثة.³

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنك:

تم تناول العلاقة بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة والأداء المالي للبنوك في الكثير من الدراسات الأجنبية والعربية حيث أثبت بعضها أن هناك علاقة إيجابية بينهما، ودراسات أخرى أظهرت أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى تدني مردودية البنك.

أولا- العلاقة الايجابية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومردودية البنك:

¹ نفس المرجع السابق، ص 192.

² شايب محمد، مرجع سبق ذكره، ص 142.

³ علام محمد حمدان، "أثر هيكل الملكية في مستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وأثرها في أداء المصارف الأردنية"، مجلة الجامعة الإسلامية والإدارية، المجلد 20، العدد الثاني، 2012، ص 388

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

هناك الكثير من الدراسات التي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومردودية البنك:¹

فمن خلال دراسته حاول قوديو (Gaudio,2021) التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أرباح ومخاطر الأزمة المالية للصناعة المصرفية في الاتحاد الأوروبي، وبشكل أدق أثر الاستثمار في التكنولوجيا على ربحية البنوك واستقرارها في 28 دولة أوروبية، وقد تم جمع البيانات بالاعتماد على مؤشرات التنمية العالمية والتابعة للبنك الدولي ، وذلك خلال الفترة من (2015-1995). وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود دور كبير وإيجابي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء بالبنوك العاملة في أوروبا وقد عزز الاستثمار المكثف في التكنولوجيا المالية والاعتماد عليها الاستقرار المالي في الصناعة المصرفية الأوروبية ، ويعود ذلك إلى التحول من خدمات الدفع التقليدية إلى خدمات الدفع الرقمية.

أما نينكا (NinKa2020) فقد تعرض لتأثير الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي (العائد على الأصول) لشركات التأمين المدرجة في السوق المالي النيجيري . وكان مجتمع الدراسة مكون من 25 شركة تأمين مدرجة في السوق النيجيري، وقد تم أخذ عينة مكونة من 16 شركة في الفترة (2018،2012) وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي وكبير للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي لشركات التأمين المدرجة في السوق النيجيري.²

أما رشيد (Rachid، 2018) فقد اهتم بدراسة العلاقة بين الاستثمار في التكنولوجيا والاتصالات على الأداء المالي للبنوك العاملة في بورصة دكار ، ويتكون الأداء المالي من (العائد على الاستثمار ، العائد على حقوق الملكية) وكان مجتمع الدراسة مكون من 30 بنك تجاري مدرج وقدم اختيار 5 بنوك بشكل عشوائي وذلك خلال الفترة من (2016،2007) حيث تم جمع البيانات الثانوية من التقارير المالية لهذه البنوك ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وأداء البنوك في البنوك العاملة في بنجلادش.³

أما ارشيد (Ershaid، 2017) فقد تناول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات (الاستثمار في البرمجيات ، الاستثمار في الأجهزة ، عدد أجهزة الصراف الآلي) على الأداء المالي لجميع البنوك المدرجة في السوق المالي السعودي ، وكانت مقاييس الأداء في هذه الدراسة تشمل

¹ عقلة نواش محمد رشيد، مرجع سبق ذكره، ص20.

² محمد أمين حسان، " أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي " ،مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية المجلد30، العدد1، ص84 .

³ فوزي عبد القادر، " أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف التجارية الليبية" ، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد والتجارة زليتن، جامعة الاسمرية الإسلامية، العدد13، ص61.

الفصل الثاني: الأداء والمردودية البنكية

العائد على حقوق الملكية ، والعائد على الأصول، تمت الدراسة خلال الفترة من (2006-2012) وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك السعودية.¹

ثانيا- الأثر السلبي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنك

لقد توصلت بعض الدراسات التي قام بها بعض الباحثين في بلدانهم إلى عدم وجود أي أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنك وتوصل بعض الآخر إلى وجود علاقة سلبية بينهما .

حيث قام قريماي (Girmaye, 2019) بدراسة تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على ربحية البنوك المدرجة في إثيوبيا وذلك خلال الفترة من (2015) ، 2011 (وقد تم استخدام بيانات 17 بنك مدرج في السوق الأثيوبي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الإنفاق على التكنولوجيا والاتصالات لم يعطي أي نتائج إيجابية على ربحية البنوك بل كان الأثر سلبي وقد فسرت الدراسة هذه النتيجة بسبب قلة استخدام التكنولوجيا، وأن المنافسة الموجودة بين البنوك العاملة في إثيوبيا كانت معتدلة وعدم وجود توافق بين الهياكل التنظيمية والتكنولوجيا المصرفية في البنوك.²

أما محبوب (Mahboub, 2018) فقد تناول تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي للبنوك العاملة في لبنان، حيث تم اختيار عينة مكونة من 50 بنك من أصل 65 بنك، وذلك خلال الفترة من (2009، 2016) وكانت مكونات الاستثمار في التكنولوجيا والاتصالات اعتماد أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الانترنت، وبطاقات الخصم والائتمان. وتوصلت الدراسة إلى أن أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الانترنت لا تؤثر بشكل كبير على أداء البنوك في لبنان، في حين كان هناك أثر كبير ومباشر لكل من الخدمات المصرفية عبر الهاتف وبطاقات الخصم والائتمان على أداء هذه البنوك.³

¹بوخاري فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص349

²محمد أمين حسان، مرجع سبق ذكره ، ص89.

³ نفس المرجع السابق، ص90.

خاتمة الفصل

تعتبر المردودية مؤشرا هاما لقياس مدى كفاءة البنك في إستخدام المراد المتاحة له، وهي تتأثر بزيادة الإيرادات وإنخفاض التكاليف وهذا ما تفسره النتيجة الصافية في الأخير، والتي قد تكون معرضة لحملة من العوامل قد تسبب في إرتفاعها أو إنخفاضها، كما تتأثر مردودية البنك نتيجة للتطورات التكنولوجية الحديثة الحاصلة، وعليه يمكننا القول أن قياس المردودية البنكية هو من أهم مؤشرات قياس أداء البنوك والحكم على نجاح المؤسسة وكفاءة مسيرتها وهو الأمر الذي يدفع دائما بالإدارة إل السعي جاهدة في إلى رفعها وتحسينها بثتى المجالات والطرق وكذلك عن طريق التكنولوجيات الحديثة التي تعد عصرنتها من تطويرها من أحسن الطرق التي تحقق لها فعالية وربحية أكثر.

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية في
بنك الفلاحة والتنمية
الريفية

BADR

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مقدمة الفصل:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة الوقوف على حالة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على مردودية البنوك التجارية الجزائرية. وبعد التطرق لمختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذا أهم المفاهيم المتعلقة بأداء ومردودية البنوك، سنحاول في هذا الفصل تحليل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

حيث تعتبر الدراسة الميدانية مجالا لجمع المعطيات من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، وذلك استنادا إلى قواعد وإجراءات منهجية وإلى إستعمال الأدوات الملائمة للبحث قصد الوصول إلى الغاية والأهداف المرجوة من الدراسة. ومن خلال هذا الفصل تطرقنا إلى مايلي:

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

المبحث الثاني: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
المبحث الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنك .

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

تمهيد:

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أهم البنوك العمومية على الصعيد الوطني، إذ يعتبر واحدا من بين البنوك الجزائرية البارزة على المستوى الداخلي والخارجي بالرغم من

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

كونه فنيا مقارنة ببعض البنوك الأخرى، وهو يحاول الوصول إلى خدمات متطورة من خلال إدماج العديد من وسائل المعرفة في عمله والاهتمام بكل تطورات التكنولوجيا الحديثة في مجال الخدمات المصرفية خاصة الالكترونية منها، وفي هذا المبحث سنتعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمختلف عناصره، كما سنتطرق إلى الخدمات الالكترونية التي يقدمها لزيائنه.

المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

سنقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال التعرف عل نشأة هذا البنك والمحطات المهمة في تاريخه.

أولا: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية أكبر البنوك التجارية في الجزائر من حيث شبكة الفروع، أسس في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982، حيث إتخذ شكل الشركة ذات أسهم تعود ملكيته كاملة للقطاع العمومي، وقد أسس بهدف تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، ولقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي الصناعي، الري، الصيد البحري والحرف التقليدية في الأرياف.

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1982 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دينار جزائري للسهم الواحد. و بعد صدور قانون النقد والقرض في 24 أفريل 1990، الذي منح إستقلالية أكبر للبنوك وألغي من خلاله نظام التخصص، وأصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري ودوره المتمثل في منح القروض وتشجيع عملية الإدخار بنوعيتها، ويقدر رأسمال البنك حاليا بحوالي 33 مليار دينار جزائري موزع على 3300 سهم بقيمة إسمية قدرها 1.000.000 دينار جزائري لكل سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.

ثانيا: محطات مهمة في تاريخ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

منذ تأسيسه عرف البنك عدة محطات مهمة و عدة تحولات نوجزها كالآتي:

-1982: تأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية في 13 مارس 1982 كشركة عمومية ذات أسهم

-1992: وضع برنامج (SYBU) مختلفة للتواصل مع فروع المحنلفة وإدارة العمليات اليومية البنكية.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- 1994- طرح منتج جديد يتمثل في بطاقات التسديد والسحب .
- 1998- بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (CIB) (Carte Inter Bancaire).
- 2000- القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف بالبنك وإنجاز مخطط تسوية له لمطابقة المعايير الدولية.
- 2001- التطهير الحسابي والمالي، العمل على تخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض، مع تحقيق مشروع البنك الجالس (La banque assise) مع الخدمات المشخصة (Les services personnalisés) ببعض الوكالات الرائدة (وكالة عميروش والشرافة)، وكذا إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.
- 2004- تعميم إستخدام الشبايك الآلية للأوراق النقدية (les guichets automatiques des billets) المرتبطة ببطاقات الدفع التي تشرف عليه شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) خاصة في المناطق التي تتميز بكثافة سكانية كبيرة.
- 2004- إطلاق الموقع الإلكتروني للبنك على الإنترنت، وهو أول بنك أطلق هذه الخدمة في الجزائر.
- 2009- إطلاق خدمة البنك على الخط (E-banking) للإطلاع على الرصيد وخدمات أخرى
- جوان 2001- تعميم إستخدام البريد الإلكتروني (E-mail) للتواصل بين الوكالات البنكية وإرسال وإستقبال الملفات فيما بينها وبين المديرية العامة.
- جانفي 2012- بدأ مشروع تصفية الحسابات (RAED) وهو عبارة عن مشروع مهمته تصفية كل الحسابات الموجودة على دفاتر الوكالات البنكية تمهيدا لإطلاق برنامج جديد لإدارة العمليات البنكية، خلفا للبرنامج (SYBU).
- مارس 2016- إطلاق خدمة جديدة لتنظيم عمليات التجارة الخارجية إسمها ما قبل عمليات التجارة الخارجية خاصة بالزبائن من فئة المؤسسات.
- مارس 2017- إطلاق البرنامج الجديد (FLEXCUBE) خلفا للبرنامج القديم (SYBU) وهو برنامج جد متطور ويواكب مختلف التطورات الحديثة في مجال العمل البنكي وتعميمه على كافة الوكالات البنكية مع نهاية عام 2018.
- جانفي 2019- إطلاق بطاقة بنكية جديدة وتسمى البطاقة البنكية (AFFAIRES) وهي عبارة عن بطاقة للدفع ما بين البنوك و البطاقة (CIB) موجهة لزبائن البنك من المهنيين ومؤسسات الأعمال.

ثالثا: منتجات وخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة من الخدمات البنكية للعملاء من الأفراد والمؤسسات بالإضافة إلى خدمات التأمين، ويضمن البنك تمويل أكثر من 300 شعبة نشاط

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بالقطاع الفلاحي، الصناعات الغذائية والصيد البحري وتربية المائيات، وإضافة إلى الصيغ التقليدية للتمويل ساهم البنك بشكل كبير في نجاح مختلف برامج الدعم الهادفة إلى تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، إضافة إلى البرامج الخاصة بتنمية الهضاب العليا والتي سطرته السلطات العمومية، ومن هذه الخدمات نذكر:

أ- محاور النشاطات الإستراتيجية بالبنك:

- الفلاحة والنشاطات التابعة لها؛

الصيد البحري وتربية المائيات والنشاطات التابعة لها.

- صناعة العتاد الفلاحي.

ب- الخدمات البنكية التقليدية والحديثة من البنك:

1 - خدمات الحسابات: وتشتمل على حسابات الشيك بالدينار، الحسابات بالعملة الصعبة، حسابات دفتر التوفير، حسابات دفتر توفير الشباب، حسابات الودائع، سندات الصندوق.

2- خدمات البطاقات المغناطيسية: يعمل البنك على توفير مختلف البطاقات البنكية لزبائنه، وتشمل على بطاقات السحب، البطاقات البنكية ما بين البنوك، بطاقات حسابات التوفير، البطاقات الكلاسيكية.

3- خدمات التأمين: وتشتمل على خدمات التأمين للأشخاص، التأمين الفلاحي والتأمين على الممتلكات وهذه الخدمات متوفرة على مستوى أكثر من 100 وكالة بنكية.

4- خدمات القروض: والتي تعتبر أهم الخدمات بالنسبة للبنك، وتضم تشكيلة واسعة من القروض القصيرة المتوسطة والطويلة الأجل:

- القروض الموجهة لتمويل نشاطات دورة الإستغلال: وهي عبارة عن قروض قصيرة الأجل، أي القروض التي لا تتعدى السنة، تسهيلات الصندوق، السحب على المكشوف، قروض الربط، التسبيقات على البضائع، الخصم التجاري، الضمانات البنكية، القرض الفلاحي الرفيق.....

- القروض الموجهة لتمويل نشاطات الإستثمار: وهي عبارة عن قروض متوسطة أو طويلة الأجل، أي القروض التي تتعدى السنة مثل القرض المتوسط الأجل الكلاسيكي، القرض الفلاحي التحدي، القرض الفلاحي الفدرالي، القرض المستندي، القرض الإيجاري، القرض الطويل الأجل الكلاسيكي، القروض الخاصة مثل القروض الموجهة للبناء الريفي، القروض الموجهة لتمويل مشاريع تشغيل الشباب المختلفة،

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

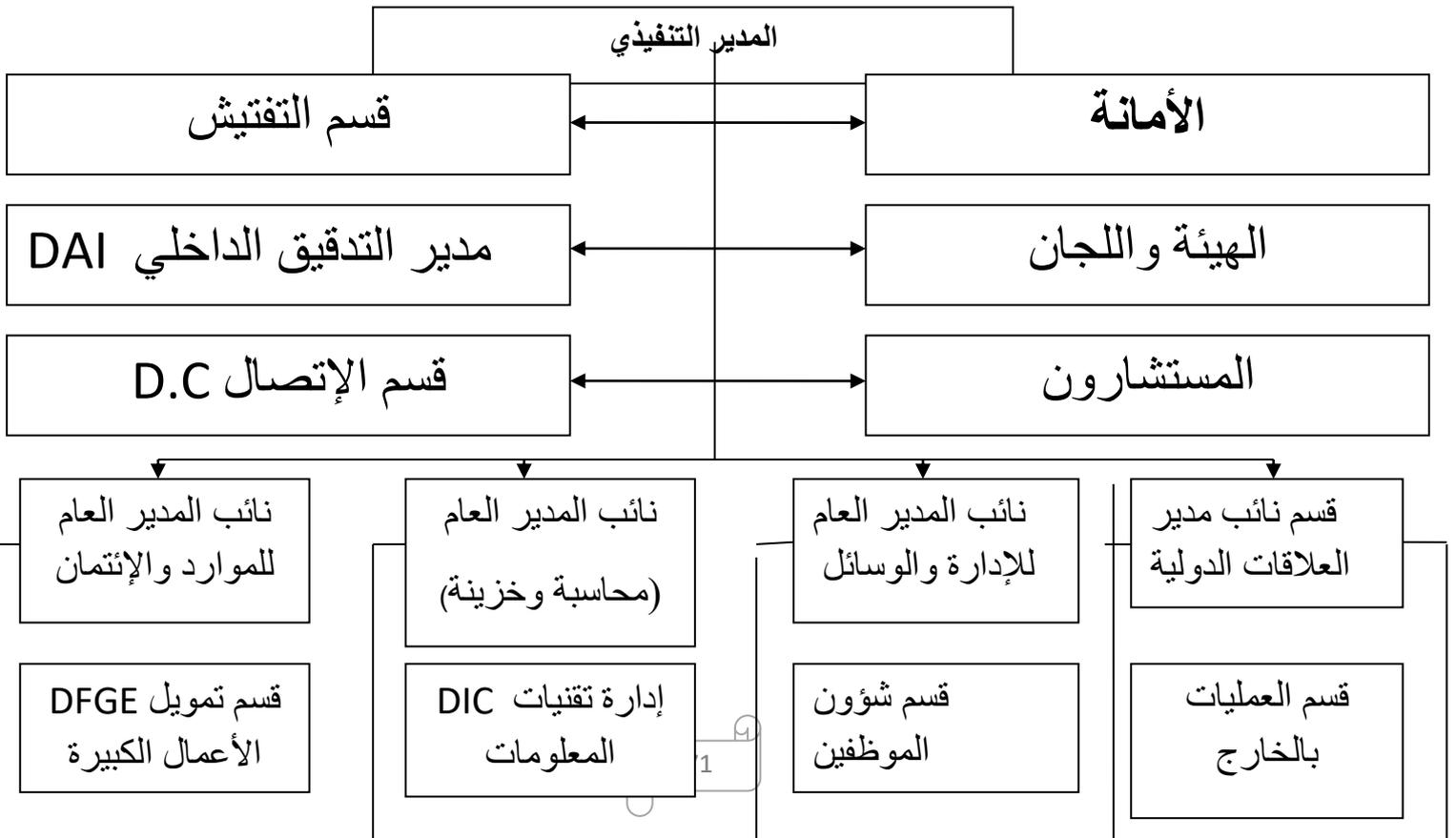
وتشمل مشاريع الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب (ENSEJ)، الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة (CNAS)، الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (ENJEM)...

المطلب الثاني: تقديم وكالة قائمة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

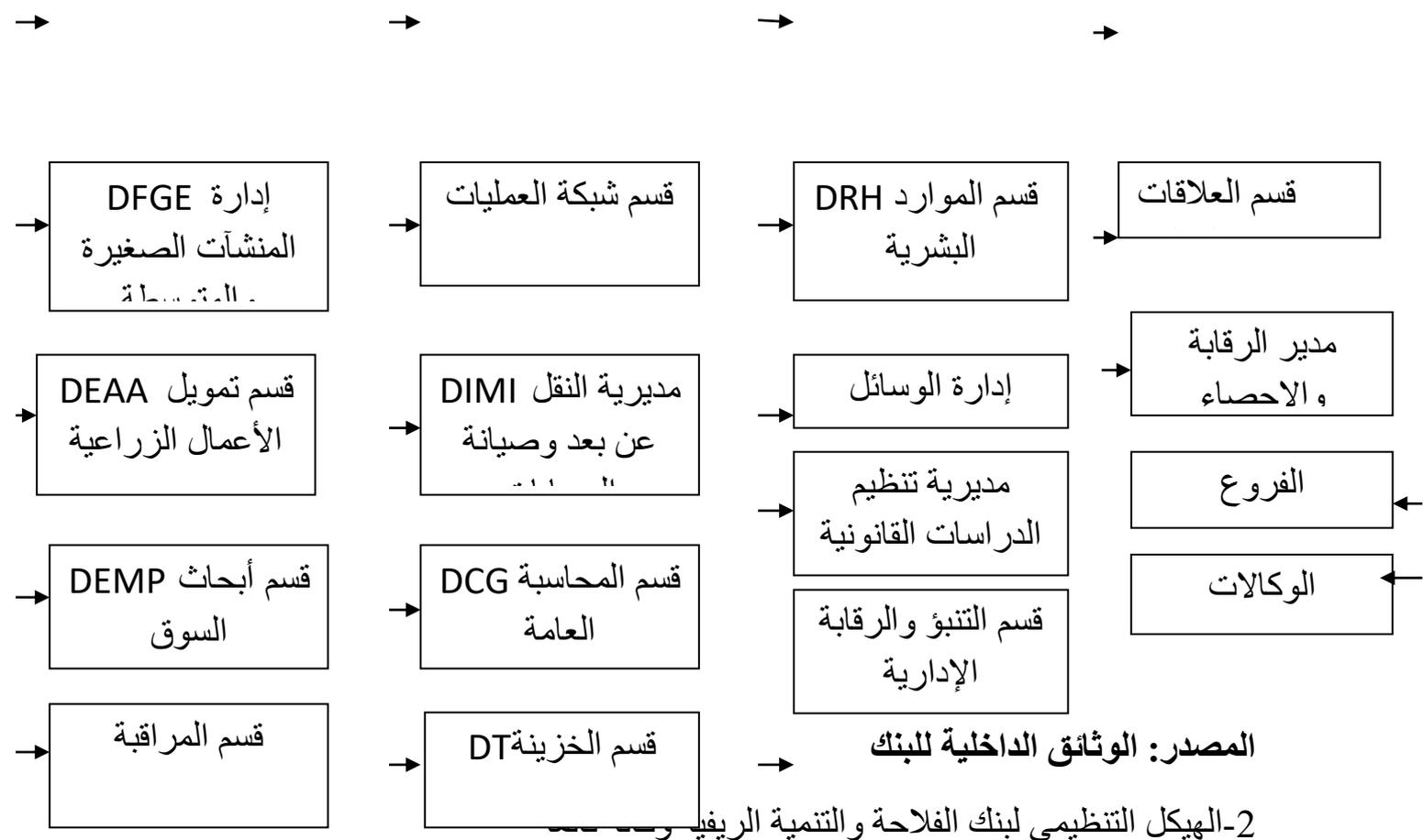
أولاً: التعريف بالوكالة

هي مؤسسة مالية تقوم بجمع الودائع أنشأت سنة 1982 وذلك لتطوير الفلاحة وتنمية الوسط الريفي ويعتبر من أهم البنوك الجزائرية، يقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولايي قالمة-سوق أهراس بشارع يوغرطة قالمة يشغل بالبنك حوالي 149 عامل وعاملة ويتكون البنك من المديرية الجهوية و 10 فروع بولايي قالمة وسوق أهراس فرع قالمة 821، فرع واد زناتي 819، فرع عين مخلوف 816، فرع هيليو بوليس 827، فرع سوق أهراس 817، فرع سدراته 818، فرع مداوروش 824، فرع تاوره 825، فرع بوشقوف 820. يقوم كل فرع من فروع البنك بفتح أبوابه إلى العملاء لإستقبالهم وتقديم الخدمات لهم.

1- الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
الشكل رقم (1-3) الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

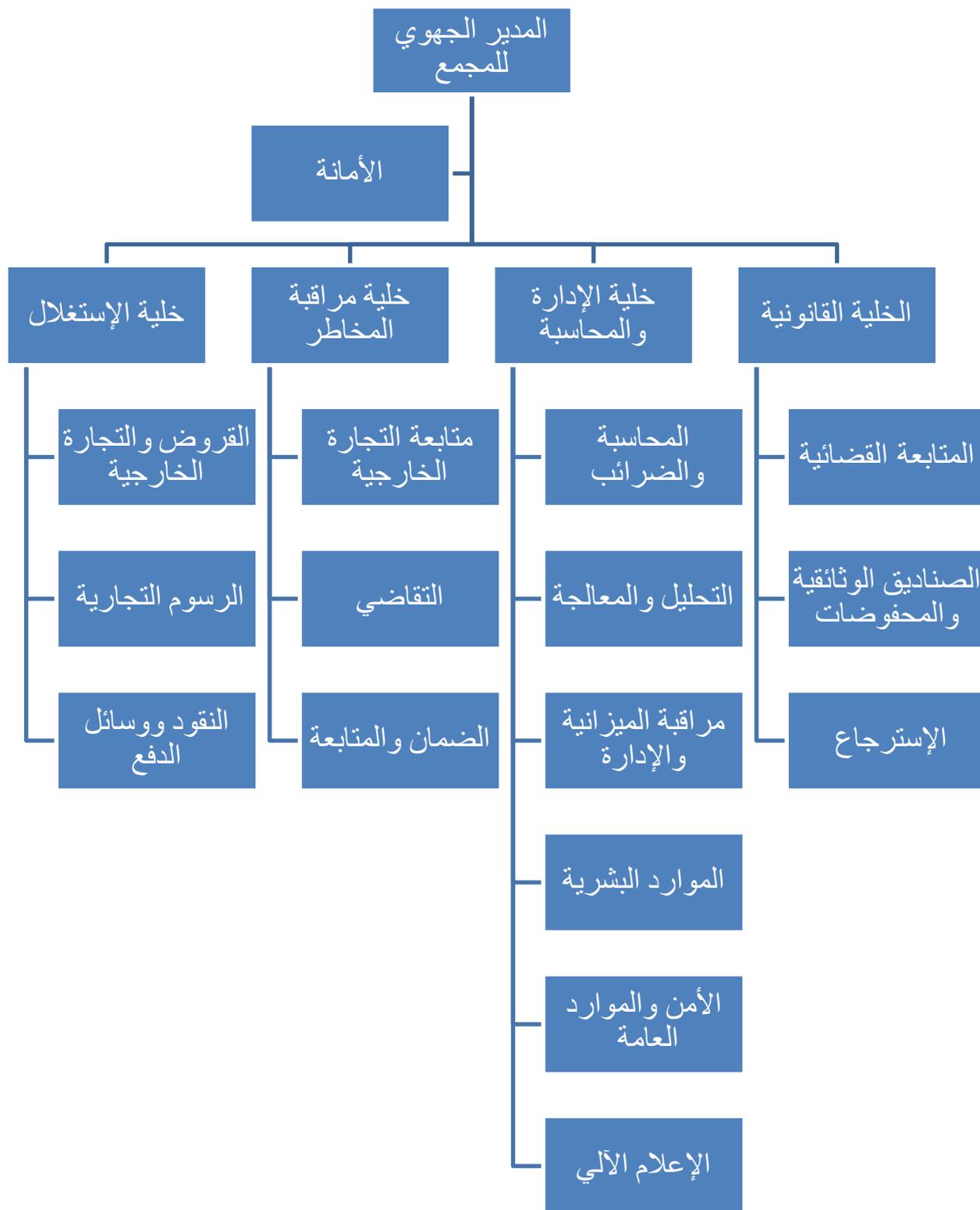


الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية



الشكل رقم(2-3): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على وثائق الوكالة

المطلب الثالث: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

يحتم المناخ الاقتصادي الجديد الذي تشهده الساحة المصرفية والمحلية والعالمية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يلعب دورا أكثر ديناميكية و أكثر فعالية في تمويل الاقتصاد

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الوطني من جهة، وتدعيم مركزه التنافسي في ظل المتغيرات الراهنة من جهة أخرى، وبذلك أصبح لزاما على القائمين على البنك وضع إستراتيجية أكثر فعالية لمواجهة التحديات التي تفرضها البيئة المصرفية.

أمام كل هذه الأوضاع وجب على المسؤولين إعادة النظر في أساليب التنظيم وتقنيات التسيير التي يتبعها البنك، والعمل على ترقية منتجاته وخدماته المصرفية من أجل إرضاء الزبائن والاستجابة لانشغالاتهم.

وفي هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية مثله مثل البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة وعلى مستوى عالي من الجودة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة وشاملة يتدخل في تمويل كل العمليات الاقتصادية، حيث بلغت ميزانيته حوالي 5.8 مليار دولار.

و تتمثل أهم أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيما يلي:

-إعادة تنظيم جهاز الإنتاج الفلاحي بتطوير وتعميم إستعمال الإعلام الآلي وتجديد الثروة وعصرنتها.

-إشراك الزراعة والتنمية وتنمية حصتها في مجال الإنتاج الوطني.

-توزيع الأراضي الفلاحية وتحسين الخدمات .

-الإقتراب من الزبائن عن طريق فتح وكالات جديدة للمدن الغنية بالموارد وكذا تكوين موظفين وتقييم سلوكهم.

-تحسين نوعية وجودة الخدمات البنكية بإستخدام أحدث التقنيات في هذا المجال.

-خلق تواصل وعلاقات قريبة من العملاء بإعتبارهم أصلا ثمينا من أصولهم وفق المفهوم الحديث للتسويق، وكذا العمل على كسب ولأئهم حاضرا ومستقبلا.

-تطوير العمل البنكي قصد جذب المزيد من الموارد والحصول على أقصى قدر من الأرباح.

المبحث الثاني: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية

الريفية BADR

لقد كان بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك الجزائرية السباقة لدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقد خطى خطوات عملاقة في هذا الاتجاه.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الأول: البطاقات الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

تماشيا مع التحولات الهامة التي عرفها القطاع البنكي بالجزائر قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك الجزائرية بطرح خدمة البطاقات البنكية المغناطيسية و قد تحصلنا على إحصائيات لهذه البطاقات من خلال إجرائنا لمقالة مع مدير فرع بنك الفلاحة والتنمية الريفية السيد "بوحجة فيصل" الذي زودنا بهذه الإحصائيات عن طريق إتصال مباشر له مع المديرية المركزية بالجزائر العاصمة.

1- بطاقة الدفع CBR (cartre bancaire deretrait)

وتعتبر أول بطاقة بنكية قام البنك بطرحها للزبائن في فيفري 2006 وهي عبارة عن بطاقة لا تسمح بالسحب إلا من الشبائيك الآلية (guichets automatiques bancaires) لأصحابها الخاصة بالوكالات التابعة للبنك.

2- بطاقات السحب ما بين البنوك CIB (Carte Inter Bancaire)

هذه الخدمة تم إطلاقها ابتداء من مارس 2006 وهي عبارة عن بطاقة تسمح لأصحابها بالسحب من أي وكالة بنكية سواء تابعة للبنك أو البنوك الأخرى أو حتى وكالة بريدية أينما كانت حتى لو لم يكونوا زبائن في تلك الوكالات التي يتقدمون لسحب الأموال منها شرط أن يكونوا زبائن لدى البنك أو زبائن في أحد البنوك الخاصة أو العمومية أو المؤسسات المالية المتصلة بشركة الربط الآلي للبنوك. وتستعمل هذه البطاقات في مختلف الموزعات المالية للأوراق النقدية DAB (Distributeur automatique de billets) والشبائيك الآلية للبنوك GAB (guichets automatiques bancaire) ونهائيات الدفع الإلكتروني (TPE) ويقترح البنك نوعين من هذه البطاقات:

-بطاقات السحب ما بين البنوك الكلاسيكية (Carte internationale Bancaire Classique)

-بطاقة السحب ما بين البنوك الذهبية (Carte Interbancaire Gold)

والجدول التالي يبين تطور إستخدام البطاقتين المغناطيسيتين (CBR) و (CIB) خلال الفترة الممتدة من (2016-2018)

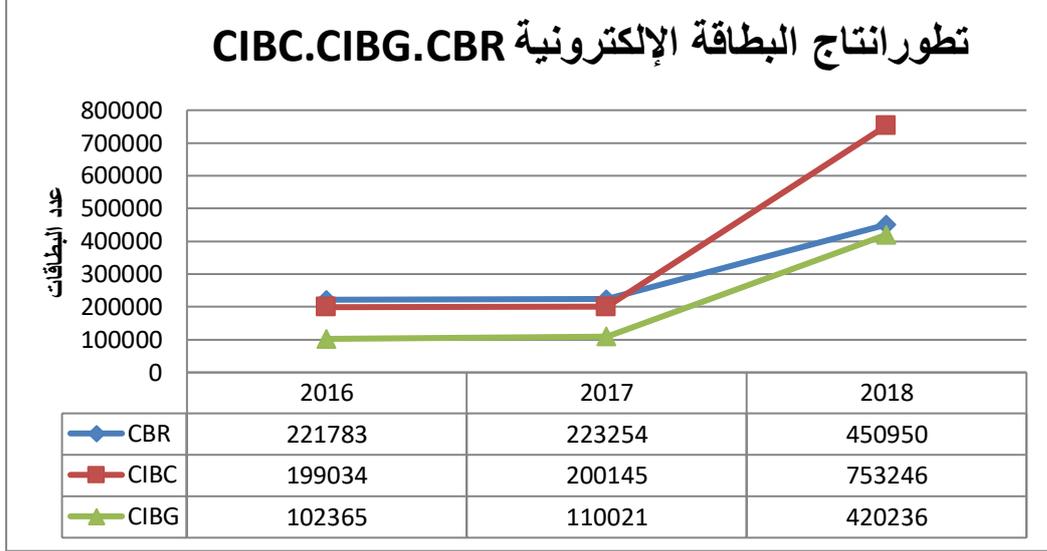
الجدول رقم (3-3): تطور بطاقات CBR، CBIC، CBIG للفترة من (2016-2018)

السنة البطاقة	2018	2017	2016
CBR	450950	223254	221783
CIBC	753246	200145	199034
CIBG	420236	110021	102365

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا إلى مقابلة أجريت مع مدير الفرع.

الشكل رقم(3-3): منحنى تطور إنتاج البطاقات الإلكترونية للفترة(2016-2018)



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والمنحنيات البيانية نلاحظ ارتفاع عدد البطاقات الممنوحة من طرف البنك خلال ثلاث سنوات الأخيرة وهذا يدل على رضا الزبائن بهذه الخدمة وإقبالهم على طلب البطاقات تدل على أنها سهلت عليهم معاملاتهم اليومية.

3-بطاقات التوفير بدر Carte Tawfir

وهي عبارة عن بطاقات للتحويل والسحب عبر حسابات التوفير بالبنك بنوعيتها (بفائدة أو بدون فائدة) ويمكن لحاملها السحب من شبكة فروع البنك أو البنوك الأخرى أما التحويل فلا يتم إلا عبر شبكة فروع البنك.

ويقترح البنك نوعين من البطاقات: TAWFIR كلاسيكية و TAWFIR ذهبية

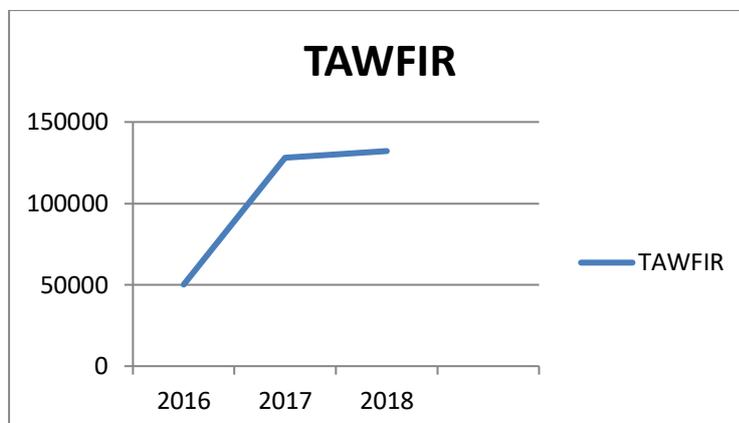
والجدول التالي يبين تطور استخدام البطاقة المغناطيسية TAWFIR في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

الجدول رقم(3-4): تطور البطاقات المغناطيسية للفترة من(2016-2018)

السنوات	2016	2017	2018
الخدمة	50126	128148	132154
TAWFIR			

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا إلى مقابلة أجريت مع مدير الفرع.
الشكل رقم(3-4): منحى تطور بطاقات TAWFIR



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج الجدول السابق

4- بطاقة Mastercard هي بطاقة بنكية دولية صالحة للدفع أونلاين وإجراء مختلف التعاملات الماستر كارد:

البنكية وكذلك السحب من الموزعات التي تحمل لوغو ماستر كارد، وهناك نوعين من بطاقات Mastercard titanium ماستر كارد الكلاسيكية وماستر كارد تيتانيوم Mastercard classique

والجدول التالي يبين تطور استخدام بطاقة ماستر كارد بنوعها في بنك الفلاحة والتنمية:

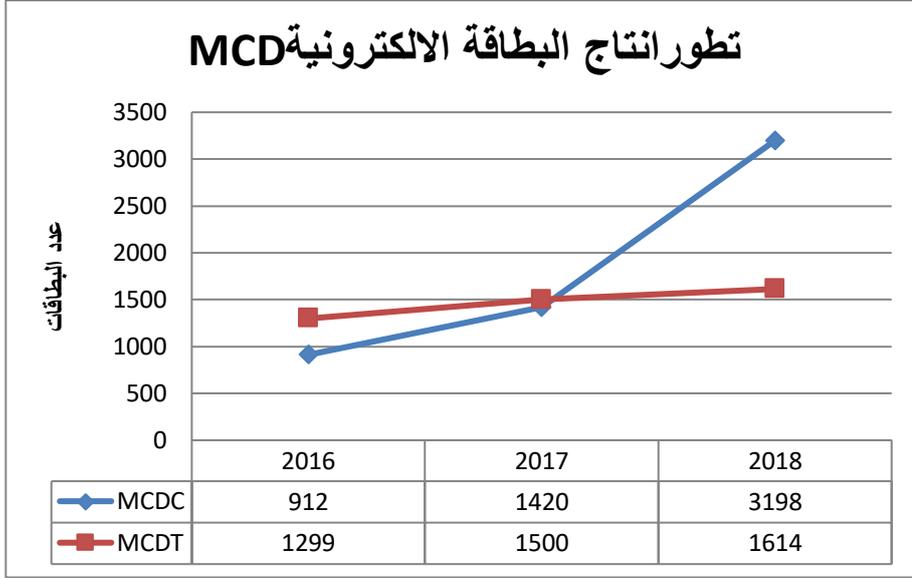
الجدول رقم (3-5): تطور استخدام بطاقة ماستر كارد بنوعها للفترة (2016-2018)

السنوات	2016	2017	2018
البطاقة MCDC	912	1420	3198
MC DT	1299	1500	1614

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا إلى مقابلة أجريت مع مدير الفرع

الشكل رقم(3-5): منحى تطور إنتاج البطاقة الإلكترونية MCD

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية



على نتائج الجدول السابق

نلاحظ من خلال الجدول والمنحنيات زيادة الطلب على بطاقة MASTERCARD حيث عند بداية إطلاقها كان الطلب محتشم وفي سنة 2022 ارتفاع كبير في عدد البطاقات الممنوحة حيث منحت الوكالة 33 بطاقة من نوع MCDT ومنحت 13 بطاقة من نوع MCDT لفائدة الزبائن

5- البطاقات AFFAIRES هي بطاقة بنكية تم إصدارها من قبل البنك في جانفي 2019 وهي البنكية

عبارة عن بطاقة للدفع ما بين البنوك CIB و عما قريب سوف تصبح بطاقة للسحب وهي صالحة للاستخدام فقط على المستوى الوطني وموجهة لزبائن البنك من المهنيين ومؤسسات الأعمال لتسهيل عملياتهم المالية المتعلقة بتسديد التكاليف، دفع الضرائب، تسديد الفواتير ومختلف المصاريف المالية الأخرى. ويقترح البنك نوعين من هذه البطاقات المغناطيسية الكلاسيكية. AFFAIRES كلاسيكية، AFFAITRES الذهبية.

5- عدد البطاقات الإلكترونية الإجمالية بكل أنواعها المسلمة للزبائن

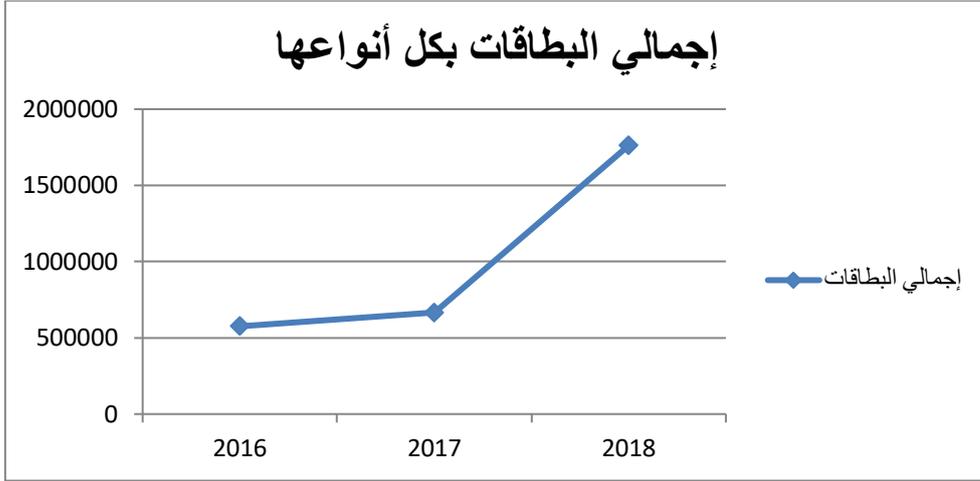
الجدول رقم (3-6): إجمالي البطاقات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

السنوات الخدمة	2016	2017	2018
إجمالي البطاقات الإلكترونية المسلمة للزبائن	575519	664488	1761398

المصدر: من إعداد الطالبين بإعتماد الجداول (1-2-3)

الشكل رقم (3-6): منحى إجمالي البطاقات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بإعتماد نتائج الجدول السابق

المطلب الثاني: قنوات التوزيع الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولاً-الموقع الإلكتروني: يمكن الدخول إلى الموقع الإلكتروني للبنك عبر الرابط المخصص له.

وقد تم إنشاء الموقع الإلكتروني للبنك سنة 2004. وتعرض الصفحة مجموعة من الأيقونات، وبالدخول إلى أي منها تفتح لنا صفحة أخرى وهذه الأيقونات:

: تشمل هذه الصفحة على التعريف بالبنك وتاريخ تأسيسه، الوكالات التابعة له كما
1- إستقبال تعرض مهمة البنك الرئيسية. accueil

2- عرض présentation توفر وصلات لثلاث صفحات وهي:

- مجلس الإدارة conseil d'administration: وتظهر أعضاء مجلس الإدارة بالبنك.

- أرقام رئيسية chiffres clés: وتظهر فيها ميزانية البنك لسنتي 2012 و 2013 على التوالي.

- فروعنا (Nos filiales): ويعرض من خلالها البنك الشركات والمؤسسات والصناديق التابعة للبنك وهي عبارة عن مؤسسات يمتلك البنك نسبة معينة في رأسمالها ويبلغ عددها 26 مؤسسة وصندوق ومن بينها بنك البركة الذي يمتلك البنك رأسماله مناصفة مع بنك البركة السعودي، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك (SATIM) والكثير من صناديق ضمان القروض.

3-المنتجات والخدمات produits et services:

ويقسم البنك هذه المنتجات والخدمات حسب الفئات الآتية:الأشخاص، الشباب،المؤسسات، الفلاحين، الجزائريين المقيمين بالخارج، الصيادين ومربي الأسماك ومن أهم المنتجات والخدمات التي تظهر في هذه الصفحة نجد:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

3-1 خدمات الحسابات: وتشتمل على حسابات الشيك بالدينار، الحسابات بالعملة الصعبة، حسابات دفتر التوفير 'بدر'، حسابات دفتر توفير الشباب، حسابات الودائع لأجل، سندات الصندوق.

3-2 خدمات القروض: وتشتمل على القروض الموجهة لتمويل نشاطات الاستغلال، القروض الموجهة لتمويل نشاطات الاستثمار، القرض الفلاحي الرفيق، القرض الفلاحي التحدي، القرض الفلاحي الفدرالي، قرض الرفيق التصدير، القرض الإيجاري.

4- خدمات التأمين: وتشتمل على خدمات التأمين للأشخاص، التأمين الفلاحي، التأمين على الممتلكات، شبكة الوكالات المتوفرة بها خدمة التأمين.

5- المستجدات: وتشتمل هذه الصفحة على قائمة بأهم الأخبار والمستجدات الحاصلة بالبنك والوكالات التابعة له، كما تتوفر على صفحة لمتابعة التظاهرات والفعاليات المختلفة التي شارك فيها البنك عبر وصلة الأحداث.

6- الإعلانات والمنشورات: وتحتوي على وصلة لمشاهدة مجلة البنك كما يمكن تحميلها بصيغة ، وهي عبارة عن مجلة دورية تصدر عن مديرية التسويق والاتصال بالبنك تغطي أهم الأحداث والمستجدات الحاصلة بالبنك والفروع التابعة له، كما توجد له وصلة لمشاهدة إعلانات الصفقات عبر وصلة (appeles d'offres)

ثانيا- خدمة الصيرفة عن بعد e-banking

وهي خدمة البنك على الخط (online) من بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهي خدمة موجهة إلى زبائن البنك من الأفراد والمؤسسات وتسمح بتسيير مجموعة الحسابات عن طريق الحاسب 7/7 أيام، 24/24 ساعة.

إن الدخول إلى الخدمة امن وكل المعلومات التي تبادلها مع البنك من خلال الموقع مشفرة عن طريق البروتوكول (certificat ssl 128 bits) والموقع يطلب من المستخدم الموافقة على هذا البروتوكول من أجل إكمال التواصل مع الموقع، كما يتطلب إشتراكا مسبقا لدى الوكالة المحلية أين يتواجد الحساب البنكي، يتلوه إعطاء الزبون اسم المستخدم وكلمة عبور اللذان يتيحان له الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالخدمة وقد خصص البنك موقعا خاصا لهذه الخدمة وهو E-BANKING.BADR.DZ/ كما يمكن توجيه الزبون إلى موقع الخدمة عن طريق الموقع الرسمي للبنك.

وتتيح هذه الخدمة لزبائن البنك ب:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1-الإطلاع على الرصيد: وتظهر مختلف العمليات الحاصلة على الحساب في آخر 30 يوم.-
البحث عن العمليات الخاصة بالحساب: ويمكن ذلك عن طريق إما البحث البحث عن تاريخ العملية أو رقمها أو المبلغ أو العملة، ثم تظهر صفحة تتضمن نتيجة البحث مع خيار عرض الكشف الخاص بالعملية على الموقع أو تحميله بصيغة PDF

2-تحميل كشوفات الحساب: تتيح للمستخدم إمكانية تحميل كشف العمليات على الحاسوب الخاص للمستخدم حسب الصيغة التي يختارها (pdf، excel، cvs)، أو الإطلاع على الكشف عبر الموقع مباشرة وهذا يتطلب أن يكون لدى المستخدم قارئ خاص بملفات PDF

3-عرض قائمة الوكالات المحلية: يتوفر لدى المستخدم خيار الدخول إلى قائمة الوكالات وتضم القائمة رمز الوكالة، العنوان، أرقام الهاتف، الفاكس الخاص بها .

4-تغيير كلمة المرور: يتيح البنك لزبائنه إمكانية تغيير كلمة المرور وينصحهم بتغييرها خاصة إذا تجاوزت عملية الدخول إلى الخدمة من خلال هذه الكلمة ويتم إرسال رسالة شخصية إلى المستخدم تحثه على تغيير هذه الكلمة.

5-الرسائل الشخصية:تستطيع البنك التواصل مع زبائنه عبر هذه الخدمة من خلال الرسائل الشخصية.

6-يمكن للزبائن من المؤسسات الدخول إلى خدمة إرسال الملفات الخاصة بأوامر التحويل وكذا الإقتطاعات الأوتوماتيكية.

ثالثا:خدمةBADR SMS

هذه الطريقة تقدم نفس خدمة الصيرفة عن بعد أي إطلاع العميل على أي معلومات تخص حسابه، حركة الأموال والأرصدة والتحويلات، لكن كل المعلومات تتم عن طريق وسائل هاتفية، ولإبلاغ صاحب الحساب عن بيانات حسابه يشترط على العميل أن يكون يملك حسابا وحاصل على اشتراك مع الوكالة contra abonnement badr sms pro حسب النموذج التالي:

والجدول الآتي يبين عدد المشتركين بهذه الخدمة على مستوى البنك محل الدراسة:

الجدول رقم(3-7):عدد المشتركين في خدمة BADR-SMS

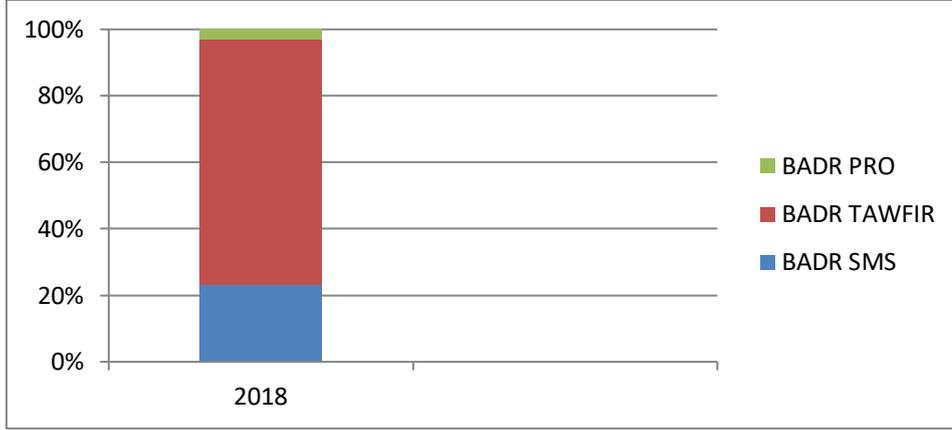
BADR-SMS عدد المشتركين في خدمة				
المجموع	المشتركين من المؤسسات	المشتركين من الأفراد		الخدمة (2018)السنة
	BADR PRO	BADR TAWFIR	BADR SMS	

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

443157	14554	350140	110231	البنك
--------	-------	--------	--------	-------

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا إلى مقابلة أجريت مع مدير الفرع

الشكل رقم (3-7): منحنى عدد المشتركين في خدمة BADR-SMS لسنة (2018)



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الجدول السابق.

ثالثا: خدمة BADR payment تعتبر خدمة حديثة خاصة فقط بحاملي البطاقة الذهبية، تتمثل خدماتها في دفع الفواتير حيث يقوم الزبون بالدخول لموقع الشركة مثل اتصالات الجزائر لدفع فاتورة الهاتف أو شركة سونلغاز لدفع فواتير الكهرباء ويتبع في ذلك الخطوات الموجودة من أجل تسوية العملية.

رابعا-جهاز الدفع الإلكتروني TPE: هو جهاز يتم تنصيبه في نقطة بيع ما كما أنه يعد بمثابة عامل تجاري يسمح بقبول عمليات الدفع المالي ومعالجتها بشكل آمن ويتميز بأمن عالي وسهولة التشغيل واستلام آلي للمستحقات ويقبل جميع بطاقات CIB الصادرة عن البنوك. وقد تطور استعمال هذا الجهاز في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في السنوات الأخيرة

والجدول التالي يبين تطور استخدام جهاز خلال الفترة الممتدة من (2016-2018)

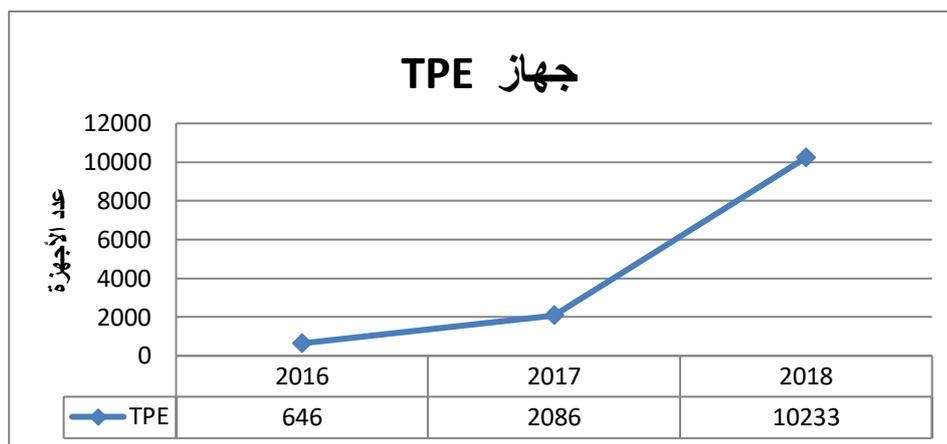
الجدول رقم (3-7): تطور استخدام جهاز TPE للفترة من (2016-2018)

2018	2017	2016	السنوات الخدمة
17940	2086	646	TPE

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا إلى مقابلة أجريت مع مدير الفرع

الشكل رقم (3-7): منحنى تطور عدد أجهزة TPE للفترة (2016-2018)

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: من

إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الجدول السابق.

خامسا-الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB: هو عبارة عن آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق البطاقات الالكترونية تسمح للعميل القيام بعدة عمليات مثل: السحب، الإطلاع على الرصيد، طلب دفتر الشيكات والتحويلات من الحساب الجاري إلى الدفتر.

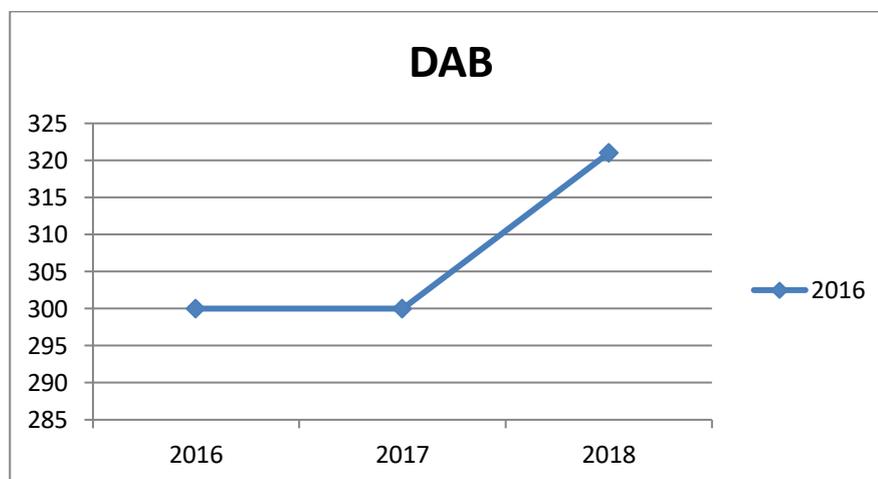
والجدول التالي يبين عدد الموزعات الآلية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال الفترة من (2016-2018)

الجدول رقم (3-8): عدد الموزعات الآلية في البنك للفترة (2016-2018)

السنوات	2016	2017	2018
الخدمة	300	300	321

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا إلى مقابلة أجريت مع مدير الفرع

الشكل رقم (3-8): منحنى تطور عدد الموزعات الآلية للفترة (2016-2018)



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الجدول السابق.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

خامسا- خدمة ما قبل عمليات التجارة الخارجية: في 15 مارس 2016 تم إطلاق خدمة جديدة لتنظيم عمليات التجارة الخارجية اسمها ما قبل عمليات التجارة الخارجية وهي خدمة خاصة بالزبائن من فئة المؤسسات، وتهتم بالمعالجة الإلكترونية للمعلومات الخاصة بعمليات القرض المستندي، الاعتماد المستندي والتحويلات الحرة، حيث أصبح بإمكان هذه المؤسسات أن تسجل في الموقع الإلكتروني للبنك وتحصل على اسم مستخدم وكلمة عبور تمكنها من تقديم طلب الاستفادة من خدمات العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية والشروط المتعلقة بذلك، ولا يتم التوجه نحو الوكالات البنكية إلا بعد تلقي إشعار بالموافقة على الطلب للمؤسسة المعنية وتمكن هذه الخدمة لزبائنها من ربح الوقت وكذا التكاليف.

المطلب الثالث: المقاصة الإلكترونية والسيراط (La télé compensation et Syrat)

أولاً: تعريف المقاصة الإلكترونية: يعرف هذا النظام بأنه يختص بالمعالجة الإلكترونية الآلية لوسائل الدفع العام، صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنذمة الدفع المتطورة ووفقا للمعايير الدولية بهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن، ويعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية، والصور، ويوم 15 ماي 2006 كان أول يوم للتبادلات وكانت البداية بمعالجة الصكوك وتطورت العملية لتشمل باقي وسائل الدفع نهاية 2006.

المقاصة الإلكترونية Télécompensation تبادل الصكوك ما بين البنوك المختلفة والتي تسمى (confère) مثل BADR BNA

أو بين نفس البنك في مناطق مختلفة والتي تسمى (Sytrat) مثل BADR BADR

ثانياً: أهداف نظام المقاصة الإلكترونية:

يهدف هذا النظام إلى:

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في المالية الوطنية.
- تقليص آجال المعالجة، قيم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال المدة إلى ثلاثة أيام ثم إلى 48 ساعة.
- تأمين أنظمة الدفع العام لإعادة الثقة للزبائن في الدفع خاصة الصكوك.
- مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

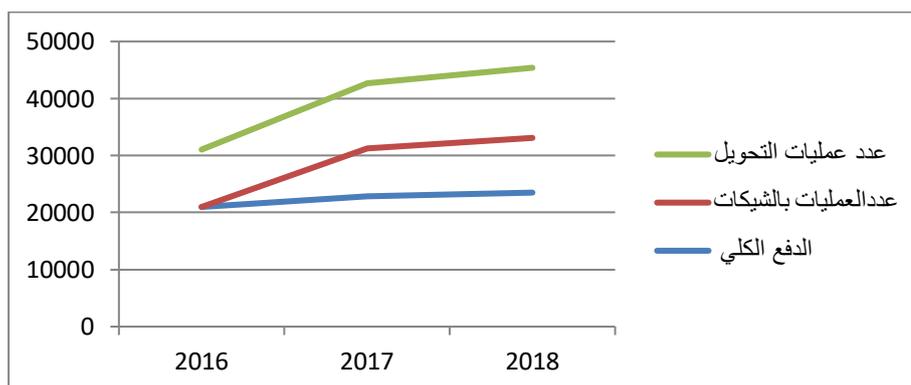
والجدول التالي يبين تطورات المعاملات المالية من خلال نظام المقاصة ATCI في الجزائر للفترة ما بين (2016-2018)

جدول رقم(9-3):تطور المعاملات المالية من خلال نظام ATCI من (2016-2018)

السنوات	عدد عمليات الدفع الكلية (مليون دينار)	مبلغ عمليات الدفع الكلي (مليار دينار)	نسبة عملية البطاقة في المعاملات الكلية %	حجم العمليات بالبطاقة (مليون)	عدد عمليات الدفع بالشيكات (مليون)	عدد عمليات التحويل (مليون)	نسبة عمليات التحويل في العمليات الكلية
2016	2098	17639.5	10.5	2200	-	10060	47.9
2017	2290	18753.8	13.05	2994	8300	11426	49.79
2018	2350	19253.3	14.3	3200	9600	12300	50.36

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا إلى مقابلة أجريت مع مدير الفرع

الشكل رقم(9-3):منحنى المعاملات المالية لنظام ATCI للفترة(2016-2018)



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الجدول السابق.

المبحث الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنك

تمهيد

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن ما يحتويه هذا المبحث هو محاولة لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية، فبالرغم من أننا أشرنا في الجانب النظري من البحث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها أثر إيجابي على أداء البنك إلا أن أثرها على المردودية يبقى محل جدل بين الباحثين فمنهم من وجد أن هناك أثر إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنك، وهناك من تحصل على نتائج معاكسة وهي الأثر السلبي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنك.

المطلب الأول: تحليل مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال الفترة (2016-2018)

سننظر في هذا المبحث إلى حساب كل من المردودية المالية والإقتصادية وكذلك التجارية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وذلك بإعتماد على الوثائق الداخلية للبنك، كما يسوجب حسابها تحليل النتائج وذلك إعتمادا على الميزانية وجدول حسابات النتائج الخاص بالبنك، لذلك سنشرع في حساب مردودية فترة (2016-2018).

أولاً: قياس مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لفترة (2016-2018)

2016:

1- المردودية الإقتصادية ROA

نتيجة الدورة الصافية=9760525896,81

مجموع الأصول=1 273 267 877453,25

$$ROA=9760525896,81/1\ 273\ 267\ 877453,25 \times 100=0.77\%$$

2- المردودية المالية ROE

نتيجة الدورة الصافية=9 760 525 896,81

الأموال الخاصة=90 218 332 808,03

$$ROE=9\ 760\ 525\ 896,81/90\ 218\ 332\ 808,03 \times 100=10,82$$

3- المردودية التجارية ROS

نتيجة الدورة الصافية=9 760 525 896,81

رقم الأعمال=70 964 558 013,03

$$ROS=9\ 760\ 525\ 896,81/70\ 964\ 558\ 013,03 \times 100=13,75\%$$

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

:2017

1-المردودية الإقتصادية ROA

نتيجة الدورة الصافية=6753535746,49

مجموع الأصول=1347945605996,12

$$ROA=6753535746/1347945605996.12\times 100=0,50\%$$

2-المردودية المالية ROE

نتيجة الدورة الصافية=6753535746,49

الأموال الخاصة=9168159348,7

$$ROE=6753535746.49/9168159348.7\times 100=7,37\%$$

3-المردودية التجارية ROS

نتيجة الدورة الصافية=6753535746,49

رقم الأعمال=74555874546.86

$$ROS=6753535746.49/74555874546.86\times 100=9,06\%$$

:2018

1-المردودية الإقتصادية ROA

نتيجة الدورة الصافية=13647831284,80

مجموع الأصول=1477179231721.80

$$ROA=13647831284.80/1477179231721.80\times 100=0,92\%$$

2-المردودية المالية ROE

نتيجة الدورة الصافية=13647831284,80

الأموال الخاصة=104819878866,05

$$ROE=13647831284.80/104819878866.05\times 100=13,02\%$$

3-المردودية التجارية ROS

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

نتيجة الدورة الصافية=13647831284,80

رقم الأعمال=72225566079,83

$$ROS=13647831284.80/72225566079.83 \times 100 = 18,90\%$$

ثانياً: قياس الناتج البنكي الصافي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

الناتج البنكي الصافي=نتيجة الإستغلال- تكاليف الإستغلال

الناتج البنكي الصافي=الفوائد والدخل للماتلة-الفوائد والرسوم المماثلة +
العمولات(المنتجات)-الرسوم (+/-) صافي الأرباح والخسائر للأصول المالية المحتفظ بها
لأغراض المعاملة (+/-) صافي الربح أو الخسائر للأصول المالية المتاحة+المنتجات من
الأنشطة الأخرى -الرسوم من الأنشطة الأخرى.

1-الناتج البنكي الصافي لسنة 2016

$$-6891030767.67+12508753796-57883817575.94=$$
$$1955756291.53-6068980724.32+120719763.10+31450191.58$$

الناتج البنكي الصافي=56468588733.80

2- الناتج البنكي الصافي لسنة 2017

$$-6618552121.46+13817607829.76-64591746768.92=$$
$$1980879405.54-3343078972.64+2496683.84+29741390.40$$

الناتج البنكي الصافي=58727645921.29

3-الناتج البنكي الصافي لسنة 2018

$$-6725966800.01+16953234812.81-62129885406.48$$
$$794762291.27-2862198330.07+507505543.27+36900934.86$$

الناتج البنكي الصافي=52331908501.57

ثالثاً: الجداول التوضيحية للنتائج المتحصل عليها

1-المردودية البنكية

الجدول رقم(10-3) جدول توضيحي لنتائج المرردودية

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

2018	2017	2016	السنة الحساب
54000000000,00	54000000000,00	54000000000,00	رأس المال
-----	-----	-----	علاوة الإصدار
31635534801,48	24881999054,99	15302682380,9	الإحتياجات
626126177,56	(2285709205,82)	8336333753,04	فارق التقدير
8336333753,04	8336333753,04	2818790777,28	فارق إعادة التقدير
(3425947150,83)	-----	9760525896,81	مرحل من جديد
13647831284,80	6753535746,49	9760525896,81	نتيجة الدورة الصافية
104819878866,05	9168159348,7	90 218 332 808,03	الأموال الخاصة
1477179231721,80	1347945605996,12	1 273 267 877453,25	أجمالي الأصول
109.59	105.86	---	نسبة النمو%
13647831284,80	6753535746,49	9 760 525 896,81	نتيجة الدورة الصافية
202.08	69.19	-----	نسبة النمو%
13,02	7,37	10,82	المردودية المالية %
0,92	0,50	0,77	المردودية الإقتصادية %
62129885406,48	64591746768,92	57 883 817 757,94	فوائد محصلة وإيرادات متشابهة
96.19	111.59	-----	نسب النمو%
672966800,01	6618552121,46	6 891 030 767,67	إيرادات من العمولات
-----	-----	120 719 763,10	صافي الربح أو الخسارة من أصول مالية محتفظة بها لا لغرض المتاجرة
507505543,27	2496683.84	120 719 763,10	صافي الربح أو الخسارة من للبيع
2862198330,07	3343078972,64		إيرادات من أنشطة أخرى
72225566079,83	74555874546,86	70 964 558 013,03	رقم الأعمال

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

96.87	105.06	-----	نسبة نمو رقم الأعمال
18,90	9,06	13,75	المردودية التجارية %

المصدر من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج EXEL والملاحق.

2- الناتج البنكي الصافي

الجدول رقم (3-11) جدول توضيحي لنتائج الناتج البنكي الصافي

2018	2017	2016	السنوات
54440658040.89	58727645921.29	19611236458.35	PNB
92.70	299.459	----	نسبة النمو %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على القوائم المالية للبنك

المطلب الثاني: تحليل المردودية الشاملة والناتج البنكي الصافي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

1- تحليل المردودية الشاملة

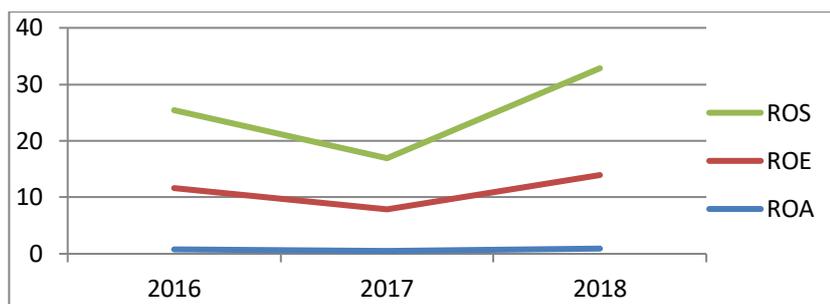
الجدول رقم (3-12): نسب تطور المردودية خلال الفترة (2016-2018)

2018	2017	2016	السنوات
0.92	0.50	0.76	%ROA
13.02	7.37	.1082	%ROE
18.90	9.05	13.75	%ROS

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الجدول رقم 10

الشكل رقم (3-12): منحنى تطور المردودية خلال الفترة (2016-2018)

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج الجدول السابق.

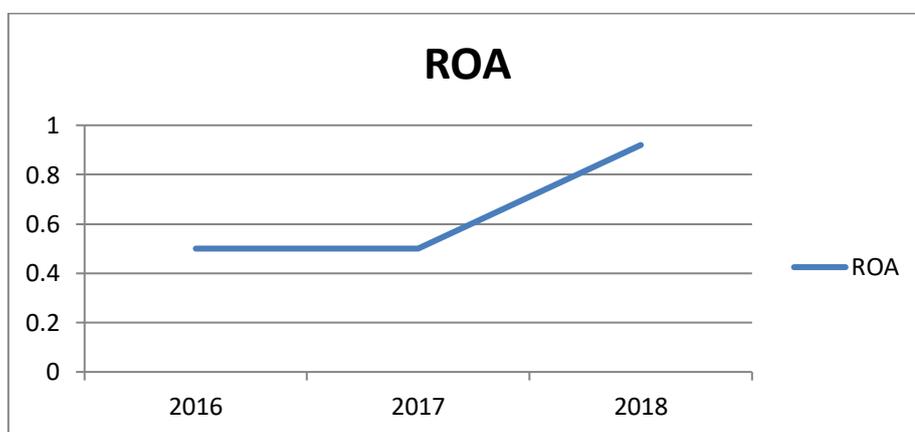
التحليل:

يمثل المنحنى (3-12) ترجمة لمعطيات الجدول رقم (3-12) يعبر عن تطور كل من المردودية المالية والاقتصادية والتجارية لبنك الفلاحة والتنمية الراحية خلال السنوات (2016-2017-2018).

وسنقوم بعرض تطور لكل مردودية على حدى.

1- تحليل المردودية الإقتصادية :

الشكل رقم (3-13): منحنى تطور المردودية الإقتصادية لبنك الفلاحة و التنمية الراحية للفترة (2016-2018)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتما على نتائج الجدول رقم 12

التحليل:

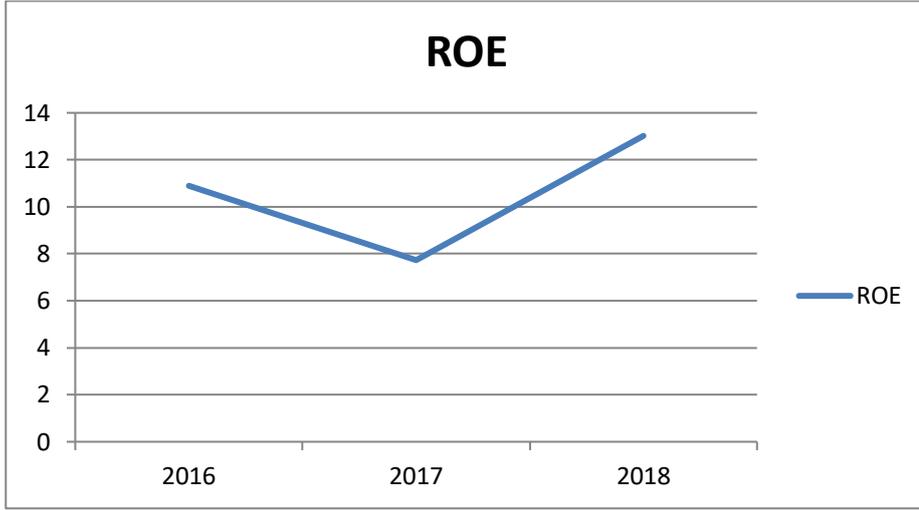
من خلال المنحنى البياني أعلاه نلاحظ انخفاض طفيف للمردودية الاقتصادية حيث كانت نسبتها 0.76% سنة 2016 ثم أصبحت نسبتها 0.5% سنة 2017 أي بانخفاض نسبته 0.26% وذلك بسبب انخفاض نتيجة الدورة الصافية بنسبة 69.19% أما في سنة

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

2018 فارتفعت من 0.5% إلى 0.92% سنة 2019 وهذا راجع إلى ارتفاع كبير لنتيجة الدورة الصافية بنسبة 202.08%

2-تحليل المردودية المالية

الشكل رقم(14-3):منحنى تطور المردودية المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال(2016-2018)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الجدول رقم 12

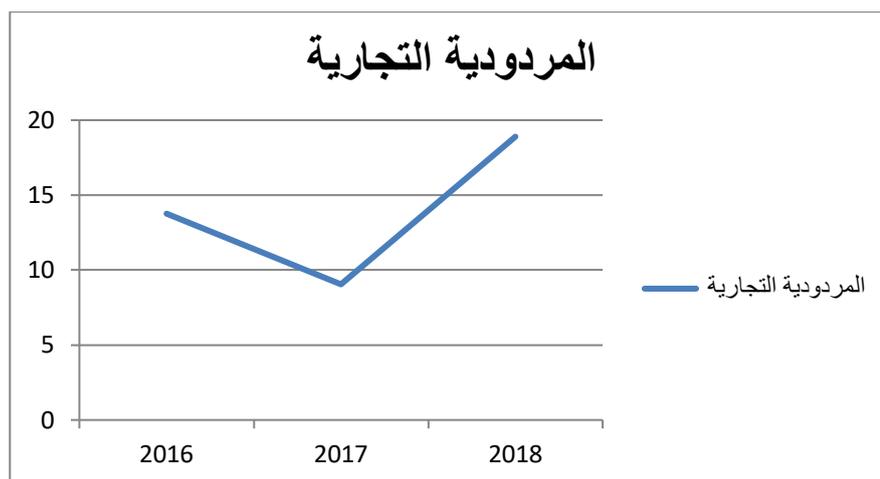
التحليل:

من خلال الرسم البياني في الشكل أعلاه نلاحظ انخفاض المردودية المالية حيث كانت نسبتها 10.81% سنة 2016 وأصبحت 7.37% أي انخفاض بنسبة 3.44% وهي نسبة معتبرة وهذا راجع إلى انخفاض نتيجة الدورة الصافية بنسبة 69.19% وارتفاع قيمة الأموال الخاصة بسبب زيادة الاحتياطات بنسبة 162.59% أما في سنة 2018 فنلاحظ ارتفاع كبير حيث أصبحت 13.02% وهذا نتج عن ارتفاع قيمة الأموال الخاصة الذي سببه زيادة الاحتياطات بنسبة 127.142%

3-تحليل المردودية التجارية

الشكل رقم(14-3)منحنى تطور المردودية التجارية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية للفترة (2016-2018)

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الجدول رقم 12

التحليل:

انخفاض المردودية التجارية من 13.75% في سنة 2016 إلى 9.06% سنة 2017 أي بنسبة انخفاض قيمتها 4.49% بسبب انخفاض نتيجة الدورة بنسبة 69.19% وارتفاع رقم الأعمال بنسبة 105.06% وارتفاع في الإيرادات والفوائد المحصلة بنسبة 111.59%

وفي سنة 2018 ارتفاع كبير للمردودية التجارية حيث قدرة 18.90% أي بنسبة زيادة 9.84%. رغم ذلك نسبة المردودية التجارية في كل سنوات الدراسة كانت أقل من 65% وهذا يدل على عدم ارتفاع التكاليف الإجمالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

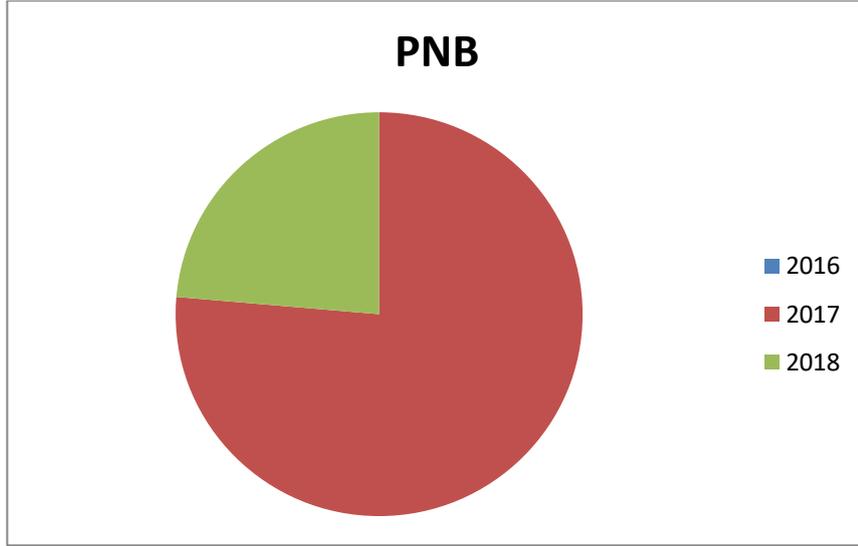
4-تحليل الناتج البنكي الصافي:
الجدول رقم (15-3): نسبة نمو الناتج الوطني الصافي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية للفترة (2016-2018)

2018	2017	2016	السنوات
54440658040.89	58727645921.29	19611236458.35	PNB
92.70	299.459	----	نسبة النمو%

المصدر: من إعداد الطالبتين

الشكل رقم (15-3): منحنى يمثل تطور الناتج البنكي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (2016-2018)
(2018)

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الجدول السابق.

التحليل:

بالاعتماد على الجدول والمنحنى البياني المبين أعلاه نلاحظ أن الناتج البنكي الصافي في سنة 2017 شهد ارتفاع كبير يقدر بنسبة 299.459 % وهي نسبة جيد تعطي للبنك أرباحية أكبر لتغطية التكاليف الإجمالية والأخطار البنكية المختلفة وفي سنة 2018 نلاحظ أن الناتج البنكي الصافي انخفض لكن بنسبة تقدر ب 92.70% وهذا راجع إلى ارتفاع تكاليف الاستغلال لكنها تبقى قيمة جيدة للبنك

المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المردودية

إن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما أشرنا إليه في المبحث الثالث من الفصل الثاني قد يكون إيجابيا وقد يكون سلبيا في بعض الحالات ومن خلال هذا التحليل سنقوم بإسقاط كل المؤثرات الأخرى على المردودية لنعرف مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سنقوم بمقارنة تطور وسائل الدفع الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال السنوات (2016-2017-2018) مع تطور المردودية المالية والاقتصادية والتجارية

الجدول رقم(16-3): مدى تطور وسائل الدفع الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية

الريفية BADR

2018	2017	2016	السنوات الخدمة

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

	664488	575519	عدد البطاقات الالكترونية المسلمة للزبائن
%265.07	%115.45	-----	نسب النمو في عدد البطاقات
تعميم استخدام برنامج flexcube على كل الوكالات.	التحول الجزئي من sybu برنامج إلى برنامج flexcube	sybu	البرامج
321	300	300	عدد أجهزة اتوزيعا لالكترونية DAP
%107	%100	----	نسبة النمو في عدد عدد الأجهزة
10233	2086	646	أجهزة الدفع الالكتروني TPE
%490.55	%322.91	-----	تطور عدد الأجهزة

التحليل:

من خلال المنحنيات (6-7-8-12) نلاحظ أنه في سنة 2017 سنقوم بمقارنة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي ركزنا فيها على تطور عدد البطاقات الالكترونية وأجهزة الدفع الالكتروني والبرامج مع تطورات المردودية خلال الفترة الممتدة من (2016-2018). حيث لاحظنا مايلي:

- تطور نسبة البطاقات الالكترونية المسلمة للزبائن 115.45% حيث أنه كان هناك إقبال محتشم على البطاقات الالكترونية، وتطور عدد أجهزة الدفع الالكتروني كانت نسبته 322.91%، وهذا بسبب عدم إقبال التجار على اقتناء هذا الجهاز رغم أن البنك يقدمه بشكل مجاني بسبب مايلي:

-ضعف عملية الاشهار للترويج للتكنولوجيا الجديدة وفوائدها

-نقص الوعي التكنولوجي لدى الزبائن

-التخوف من استخدام البطاقات الالكترونية وتفضيل استخدام الطرق التقليدية

-تعتبر سنة 2017 هي نقطة تحول بالنسب للبنك فهي بمثابة مرحلة انتقالية لأن البنك في هذا

شهد تحول

flexcube إلى برنامج جديد أكثر تطورا وهو برنامج Sybu من برنامج

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- هذا مايفسر انخفاض النتيجة الصافية للبنك في سنة 2017 ما تسبب في انخفاض المردودية الاقتصادية بنسبة 0.26% ، وانخفاض نسبة المردودية المالية ب 3.44% ، وانخفاض نسبة المردودية التجارية بنسبة 4.49%

وبالمقابل البنك شهد ارتفاع في الناتج البنكي الصافي وهذا يدل على امتلاك البنك لموارد أخرى استطاع تغطية التكاليف حيث ارتفع الناتج البنكي بنسبة 299.459%

-أما في سنة 2018 عاد البنك بقوة لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث نلاحظ ارتفاع كبير نسبة البطاقات الالكترونية الممنوحة للزبائن بنسبة 265.07% وارتفاع كبير في نسبة أجهزة الدفع الالكتروني الممنوحة للتجار ب 490.55% وارتفاع نسبة أجهزة التوزيع الالكتروني إلى 107% وهذا بفضل ما يلي:

-تشجيع البنك للزبائن من أجل اقتناء البطاقات الالكترونية وأجهزة الدفع الالكتروني وتوزيعها مجانا عليهم وتحسيسهم بمدى الفائدة التي سيتحصلون عليها وإقناعهم بالأمان في استخدامها.

-تعميم استخدام برنامج فليكسكيب على كل الوكالات عبر الوطن مما ساعد البنك على التحكم أكثر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

-وهذا ما أدى إلى ارتفاع كبير في نتيجة الدورة بنسبة 299.459% ما أدى إلى ارتفاع كبير في مردودية بنك في هذه السنة حيث قدرت المردودية الاقتصادية ب 0.92% والمردودية التجارية ب 13.02% والمردودية التجارية ب 18.90% رغم انخفاض الناتج البنكي الصافي للبنك ب 92.70% نتيجة ارتفاع الأعباء لكن البنك بقي قادرا على تغطية هذه الأعباء.

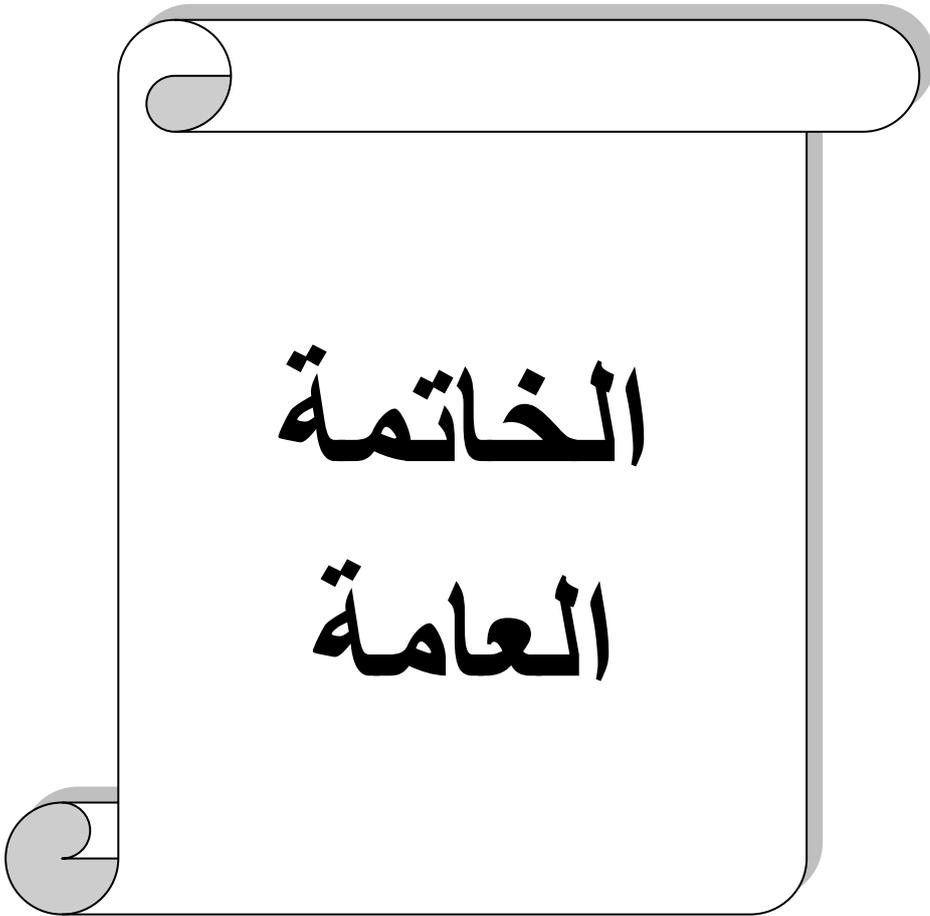
النتيجة: نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها أثر إيجابي على مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهذا لم يظهر بشكل جلي إلا في سنة 2018 نتيجة التحكم الجيد فيها وتوفير الاحتياجات اللازمة لتغطية أعباء وتكاليف هذه التكنولوجيا وتشجيع الزبائن على الإقبال عليها وكسب زبائن جدد ما أكسب البنك حصة سوقية جديدة أدى إلى الرفع من مردوبيته.

خاتمة الفصل

حاولنا خلال هذا الفصل إلقاء الضوء على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أحد البنوك التجارية في الجزائر، وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية وذلك بتقديم لمحة عن هذا البنك كبدية ثم تم التطرق إلى واقع التطور التكنولوجي من خلال إحصائيات عن مختلف الأدوات و الأساليب الحديثة (بطاقات الكترونية-أجهزة التوزيع الاليكتروني، أجهزة الدفع الالكتروني..).

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وقدمنا شرح تفصيلي عن كيفية حساب مردودية البنك محل الدراسة وتحليل تطوراتها خلال سنوات الدراسة (2016-2018) وتوصلنا في نهاية الدراسة إلى وجود اثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مردودية البنك رغم وجود بعض المعوقات التي تؤثر في بعض الحالات على تحسين المردودية وهذا ما يتطابق مع النتائج المحصل عليها في الجزء النظري.



إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمثل الركيزة الأساسية في تطوير العمل المصرفي، ولتحقيق مستوى أعلى من تلبية رغبات الزبائن، لذلك فالبنوك المعاصرة أدركت الترابط الكبير بين نجاحها وتوظيف آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال البنكي، وهذا ما ساهم وبشكل واضح في تحسين أدائها.

إن المردودية البنكية هي أهم مؤشر قياس أداء البنوك والحكم على نجاحها، وهو أهم هدف تسعى إليه البنوك التجارية، لذلك تعمل جاهدة إلى رفعها وتحسينها بكل الطرق، ومن هذه الطرق دمجها واستثمارها في التكنولوجيا الحديثة ما أدى إلى تحقيق فعالية وكفاءة جعلت ربحية البنك ترتفع.

وهذا وما أثبتناه في دراستنا الميدانية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية، الذي ورغم المعوقات الكثيرة التي يعاني منها إلا أنه تحداها بتصميمه على جلب التكنولوجيا المتطورة والاستثمار فيها وهذا ما انعكس إيجابيا على مردوديته. ومما سبق ذكره لنا أن نستنتج صحة الفرضيات التي اعتمدها في طرح اشكاليتنا و التساؤلات الفرعية المنبثقة عنها.

1- إثبات صحة الفرضيات

الفرضية 01: تتمثل أهم وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية في وسائل الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى المقاصة الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية.

الفرضية 02: تتمثل أهم العوامل المؤثرة في مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية في وسائل الدفع الإلكترونية (البطاقات الإلكترونية، النقود الإلكترونية...) كذلك من خلال أدوات الصيرفة الإلكترونية بالإضافة إلى الأجهزة والبرامج.

الفرضية 03: تتأثر مردودية بنك الفلاحة والتنمية الريفية تأثرا إيجابيا عند أي تطوير وتحديث لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2- نتائج الدراسة

ومن قد توصلنا من خلال دراستنا هذه إلى جملة من النتائج نستعرضها في النقاط التالية:

- يعرف القطاع المصرفي زيادة كبيرة وملحوظة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تعمل البنوك على التخلي على التكنولوجيا التقليدية (الورقية) وإستبدالها بالتكنولوجيا الجديدة من خلال الصيرفة الإلكترونية.
- يساهم تبني البنوك لخدمات إلكترونية في خلق مجال واسع للدفع وهذا ما لاحظناه من خلال التطور المستمر لحجم البطاقات والأدوات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- تعتبر المرردوية البنكية مقياسا على فعالية أنشطة البنوك عن طريق قياس المرردوية المالية، التجارية والإقتصادية.

3-التوصيات

بناءا على النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:

- على البنوك تحديث وعصرنة خدماتها للإستفادة القصوى من التكنولوجيات الحديثة.
- ضرورة زيادة الإنفاق الإستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتوسع في إستخدام شبكة الأنترنت لتكون تشكيلة متنوعة وتخدم العملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.
- التحفيز على التعامل بالوسائل الإلكترونية، البطاقات الإلكترونية ومنح إمتيازات أو تحفيزات للتجار الذين يتعاملون ببطاقات الإئتمان.
- زرع الثقة بين العملاء وتوعيتهم بالخدمات الحديثة عبر تعزيز أمنها و سرعتها وسهولتها.



أولاً- الكتب

1. أحمد بوراس، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمعوقات، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، 2014
2. السعيد فرحات جمعة، «الأداء المالي لمنظمات الأعمال والتحديات الراهنة»، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 2000
3. بن ساسي إلياس، التسيير المالي والإدارة المالية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
4. بشير عباس العلق، «الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المنظمة العربية للتنمية الإدارية»، العدد 392
5. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، الطبعة الأولى، الأردن، 2008
6. حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، «حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة»، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011
7. خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، الطبعة الأولى 2006
8. زرزار العياشي، «استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية»، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، 2016
9. فايز نعيم رضوان، بطاقات الوفاء، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر
10. سليمان ناصر، التسيير البنكي، الطبعة الأولى، دار المعترف للنشر والتوزيع، الجزائر، 2019
11. عبد الفتاح زهير العبد اللات، «ناظم محمد نوري الشمري، الصيرفة الإلكترونية – أدوات وتطبيقات ومعوقات التوسع»، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008
12. قدرى حسن، «إدارة الأداء المتميز»، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2015/2014
13. طارق الحاج، «الاستثمار في بنية المعلومات و المعرفة»، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر والامارات العربية المتحدة، 2006
14. طه طارق، «إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات»، دار الجامعة الجديدة»، مصر، 2007
15. محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الإسكندرية، 2005
16. محمد الصيرفي، «إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطلعة الأولى، دار الفكر الجامعي»، الإسكندرية، 2009

قائمة المراجع

17. منال محمد الكردي وجمال إبراهيم العيد، «مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية»، الإسكندرية، 2000
18. محي الدين الغريب، «اقتصاديات النقود والبنوك»، دار الهناء للطباعة، القاهرة
19. محمد داود عثمان، إدارة وتحليل الائتمان والمخاطر، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن، 2013
20. منير منير الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، 2006
21. ناظم محمد نوري الشمري، «الصيرفة الإلكترونية، الطبعة الأولى»، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008
22. ناصر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2008
23. نصر حمودة، مزيان فهد، «أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية»، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر، عمان، 2009
24. وائل محمد صبحي إدريس وظاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2009
25. وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى محمد ابراهيم نور، صالح طاهر الزرقان، «الخدمات المصرفية الإلكترونية»، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012
26. يوسف حسن يوسف، «التمويل في المؤسسات الاقتصادية»، دار التعليم الجامعي، 2012

ثانياً- الأطروحات والرسائل الجامعية

أ- أطروحات الدكتوراه

1. بكوش لطيفة، «مساهمة التسيير على الأنشطة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية»، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2016-2017
2. حجاج نفيسة، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي، رسالة دكتوراه في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2016/2017
3. شريفة جعدي، قياس الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المصرفية، رسالة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2014
4. شوقي بورقبة، الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2010-2011

5. - فريد بن ختو، قياس المردودية وكفاءة المؤسسات البنكية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014
6. كواح كريمة، «أثر اتفاقية تحرير الخدمات على أداء البنوك التجارية في الدول العربية»، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2017
7. ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية-حالة نشاط البنك-. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2018،

ب- مذكرات الماجستير

1. بوسنة كريمة، «البنوك الأجنبية كمصدر لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر»، مذكرة ماجستير في المالية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان
2. بوطغان حنان، «تحليل المردودية المحاسبية للمؤسسة الاقتصادية»، رسالة ماجستير في اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2007
3. ريغة أحمد الصغير، «تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن»، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013-2014
4. سحنون خالد، «تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك»، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2015/2016
5. ضحى عداس، «دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سوريا»، رسالة ماجستير في الإحصاء ونظم المعلومات، جامعة حلب، 2014
6. طويهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية للمؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2015
7. عكوش محمد أمين، «أثر تطبيق معايير المحاسبة الدولية على المردودية المالية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية»، مذكرة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011
8. وليد مرتضى نوح، «نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها»، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، 2013-2014

ب- المجلات

قائمة المراجع

- 1- عيد لطيفة، إنعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المفاهيم المعاصرة للمدينة، مجلة التعمير والبناء جامعة الجزائر 3، العدد02، جوان 2019،
- 2- عائشة سبع، مصطفى بن عودة، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم الذكاء التنافسي بالمؤسسات المصرفية دراسة عينة من البنوك التجارية بمدينة الجلفة، مجلة دراسات إقتصادية، العدد1، جوان، 2022
- 3- كرومي أسيا، «تقييم أداء البنوك التجارية بواسطة النسب المالية»،مجلة البشائر الاقتصادية، العدد05، 2016
- 4- الشيخ الداوي، «تحليل الأسس النظرية لمفهوم الإدارة»، مجلة الباحث، ، العدد07، جامعة الجزائر، 2009- 2010
- 5- محمد جموعي، «قريشي تقييم أداء المؤسسات المصرفية»، مجلة الباحث للعلوم الإنسانية، جامعة ورقلة العدد3، 2004
- 6- قريشي محمد الجموعي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية –دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية-خلال الفترة 1994_ 2000، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، مجلة الباحث، العدد 03، 2005،
- 7- عقلة نواش محمد ارشيد، «أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية»،المجلة العربية الادارية، مجلد37، العدد1، 2017
- 8- بوخاري فاطمة، «التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك»، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، مجلد 08، 2021
- 9- بوخاري فاطمة، «التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك»، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، مجلد 08، 2021
- 10- علام محمد حمدان، «أثر هيكل الملكية في مستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وأثرها في أداء المصارف الأردنية»،مجلة الجامعة الاسلامية والادارية،المجلد20، العدد الثاني، 2012
- 11- محمد أمين حسان، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي،مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية المجلد30، العدد1،

12- فوزي عبد القادر، «أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف التجارية الليبية»، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد والتجارة زليتن، جامعة الاسمرية الاسلامية، العدد

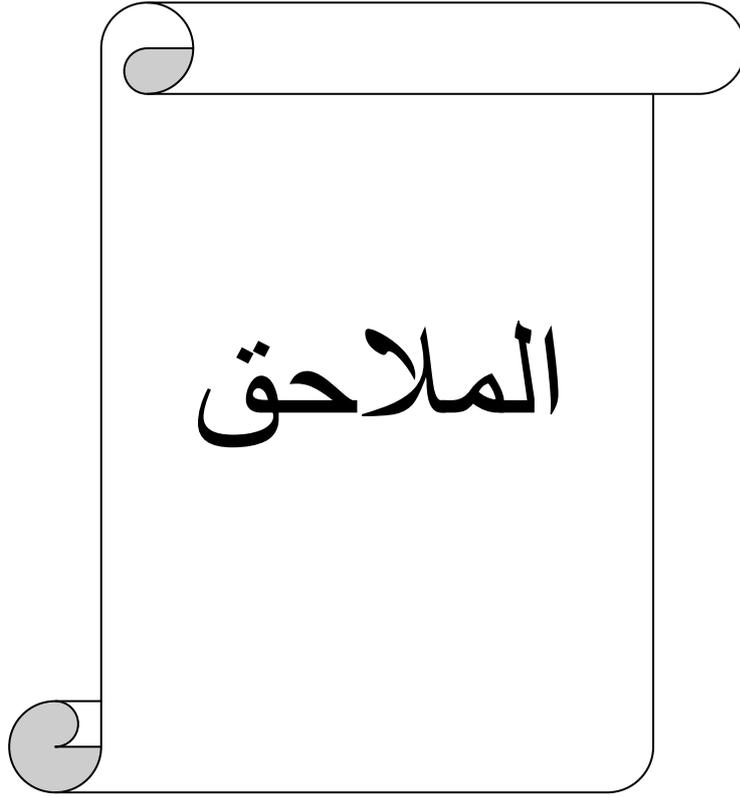
13- طويهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على أداء الموارد البشرية للمؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، إدارة الأعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2015

ج- الملتقيات

1. طرشي محمد، تقرورت محمد، أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية ، المحور الرابع من محاور الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف 13-14 ديسمبر 2011.
2. رحيم حسين، هواري معراج، "الصيرة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الإقتصادية ، جامعة الشلف، 2004.

ثانيا- قائمة الكتب الأجنبية

1. Jean barreeau et autres,'gestion financière',15ème édition,paris,1998.
2. Sylvie de coussergues ,gestion de la banque du diagnostic à la stategi,5eme édition,dunod ,paris,2007



ETAT FINANCIER

U: en Dinars

COMPTES DE RESULTATS	31/12/2018
(+) INTÉRÊTS ET PRODUITS ASSIMILÉS	62 129 885 406,48
(-) INTÉRÊTS ET CHARGES ASSIMILÉES	(16 953 234 812,81)
(+) COMMISSIONS (PRODUITS)	6 725 966 800,01
(-) COMMISSIONS (CHARGES)	(36 900 934,86)
(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	0,00
(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	507 505 543,27
(+) PRODUITS DES AUTRES ACTIVITÉS	2 862 198 330,07
(-) CHARGES DES AUTRES ACTIVITÉS	(794 762 291,27)
PRODUIT NET BANCAIRE	54 440 658 040,89
(-) CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	(19 735 836 641,93)
(-) DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PERTES DE VALEUR SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES	(1 418 336 562,63)
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	33 286 484 836,33
(-) DOTATIONS AUX PROVISIONS, AUX PERTES DE VALEUR ET CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES	(23 357 246 632,05)
(+) REPRISES DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RÉCUPÉRATION SUR CRÉANCES AMORTIES	6 007 454 805,12
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	15 936 693 009,40
(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	0,00
(+) ÉLÉMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)	0,00
(-) ÉLÉMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)	0,00
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	15 936 693 009,40
(-) IMPÔTS SUR LES RÉSULTATS ET ASSIMILÉS	(2 288 861 724,60)
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	13 647 831 284,80



BADR BANK



www.badrbanque.dz

HORS BILAN		U: en Dinars
ENGAGEMENTS		31/12/2018
A	ENGAGEMENTS DONNES	477 393 481 029,62
	ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT EN FAVEUR DES INSTITUTIONS FINANCIERES	15 017 960,98
	ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT EN FAVEUR DE LA CLIENTELE	300 204 402 572,78
	ENGAGEMENTS DE GARANTIE D'ORDRE DES INSTITUTIONS FINANCIERES	86 270 435 271,33
	ENGAGEMENTS DE GARANTIE D'ORDRE DE LA CLIENTELE	90 682 426 181,08
	AUTRES ENGAGEMENTS DONNES	221 199 043,45
B	ENGAGEMENTS RECUS	1 239 740 899 159,49
	ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT RECUS DES INSTITUTIONS FINANCIERES	658 495 218,26
	ENGAGEMENTS DE GARANTIE RECUS DES INSTITUTIONS FINANCIERES	499 944 615 648,41
	AUTRES ENGAGEMENTS RECUS	739 137 788 292,82



ETAT FINANCIER

U: en Dinars

PASSIF	31/12/2018
BANQUE CENTRALE	-
DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	75 954 641 636,34
DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	1 196 873 136 972,58
DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	10 851 312 674,81
IMPÔTS COURANTS - PASSIF	8 200 547 785,74
IMPÔTS DIFFÉRÉS - PASSIF	236 808 085,46
AUTRES PASSIFS	5 472 113 011,89
COMPTES DE RÉGULARISATION	20 236 203 734,20
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	8 632 476 818,26
SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	-
FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	37 475 912 136,47
DETTES SUBORDONNÉES	8 426 200 000,00
CAPITAL	54 000 000 000,00
PRIMES LIÉES AU CAPITAL	-
RÉSERVES	31 635 534 801,48
ECART D'ÉVALUATION	626 126 177,56
ECART DE RÉÉVALUATION	8 336 333 753,04
REPORT À NOUVEAU (+/-)	(3 425 947 150,83)
RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+/-)	13 647 831 284,80
TOTAL DU PASSIF	1 477 179 231 721,80



BADR BANK

 www.badrbar

ETAT FINANCIER

ACTIF	31/12/2018
CAISSE, BANQUE CENTRALE, TRÉSOR PUBLIC, CENTRE DES CHÈQUES POSTAUX	247 114 702 439,79
ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	-
ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	75 419 395 920,95
PRÊTS ET CRÉANCES SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	123 046 776 018,10
PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	935 338 814 931,82
ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS JUSQU' À L'ÉCHÉANCE	39 976 721 625,06
IMPÔTS COURANTS - ACTIF	11 220 450 721,51
IMPÔTS DIFFÉRÉS - ACTIF	2 144 932 425,59
AUTRES ACTIFS	4 390 020 827,60
COMPTES DE RÉGULARISATION	9 475 230 422,99
PARTICIPATION DANS LES FILIALES, LES CO-ENTREPRISES OU LES ENTITÉS ASSOCIÉES	13 508 287 406,81
IMMEUBLES DE PLACEMENT	-
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	15 528 620 311,01
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	15 278 670,57
ÉCART D'ACQUISITION	-
TOTAL DE L'ACTIF	1 477 179 231 721,80



BADR BANK



www.badrbanque.dz

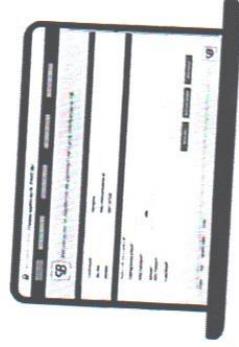
كيف تدفع مشترياتك عند التاجر ؟

- قدم بطاقتك عند صندوق التسديد
- أدخل بطاقتك في جهاز TPE
- يدخل التاجر قيمة مشترياتك
- أكتب رقمك السري على جهاز TPE
- يُعيد لك التاجر بطاقتك ووصلك في نهاية العملية



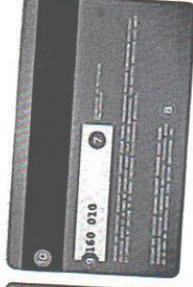
كيف تدفع مشترياتك على المواقع التجارية عبر الانترنت ؟

- تصفح الموقع التجاري
- اختر السلعة التي تريد شراءها
- إضغط على شعار CIB للشروع في الدفع
- تقترح عليك واجهة الدفع إدخال معطيات البطاقة ورقمك السري الخاص بالدفع عبر الانترنت
- في نهاية العملية، اختر طريقة الحصول على وصل الدفع



بطاقة CIB

1. صادرة عن البنك
2. مستندة إلى حساب بنكي
3. مستندة إلى عقد "بطاقة"
4. ذات استعمال شخصي
5. تسمح بالدفع والسحب 07 أيام على 24 ساعة على 24
6. تعزز الأمن (الشريحة)
7. تفنيك عن عناء التنقل بالنقود
8. تقتصد وقتك
9. تستخدم على جميع شبكة CIB
10. صالحة لمدة محددة



بطاقة CIB لأحسن طريقة دفع



أنت حامل بطاقة CIB، يمكنك :

- دفع عن قرب مستحقات السلع والخدمات المقتنية من تجار شبكة CIB
- دفع عن بعد مستحقات السلع والخدمات المقتنية عبر المواقع التجارية لشبكة CIB
- سحب نقدي على آلات شبكة CIB
- الاستفادة من خدمات أخرى يوفرها البنك على الشبكات التي

يتم التعرف على مكان قبول البطاقة



- بمصلحة CIB الظاهرة على واجهة المحلات التجارية المعتمدة.
- بشعار CIB الظاهر على صفحات المواقع التجارية المعتمدة.

3-Saisie d'un contrat d'engagement

Un engagement est un accord de la banque pour rendre disponible un montant spécifié de fonds à l'emprunteur pour une certaine période. Le montant de l'engagement peut être débloqué complètement à l'autorisation ou peut être débloqué partiellement à des dates prédéfinies.

Vous pouvez lier un engagement à plusieurs prêts, à condition que les fonds soient disponibles. Lorsqu'un prêt est lié à un engagement, il y a aucun mouvement de fonds impliqué mais seulement un engagement de financement. Donc il n'y a aucun déblocage ou crédit au compte de l'emprunteur.

Vous pouvez créer un contrat d'engagement en utilisant l'écran des 'Détails du Contrat d'Engagement'. Vous pouvez appeler cet écran en écrivant 'CLDCMTMT' dans le champ au coin supérieur à droite de la barre d'outils de l'Application et cliquez sur le bouton de la flèche adjacent.

2 Saisie facilité

- La saisie manuelle de la facilité doit être liée impérativement à un N° d'engagement (limite).
- Montant disponible représente le restant à utilisé sur la ligne globale.
- On peut distinguer deux montant des utilisations l'un de la journée et l'autre le cumul à une date.
- La date de début de ligne est héritée automatiquement de la date système.
- En actionnant l'onglet restrictions limite, des restrictions peuvent être actionnées notamment en matière des clients, de la devise, de l'agence, du produit.

GEDFACT

Maintenance Facilités

ID Engagement : 00009262
 Code Ligne : RESTRUC
 Num de Série : 1
 Agence de la Facilité : RND
 Description : RESTRUCTURATION & ASF
 Code Ligne Principale :
 Devise Ligne : DZD
 Catégorie :
 Statut Défini par Utilisateur :
 Jour Changement de Statut :
 Remarques Internes :

Ligne Révolving
 Consolidation Requête
 Non Avisé
 Financé
 Limite de ombre
 Paiement groupé requis

Disponibilité : Disponible
 Date de début de ligne : 02-05-2006
 Date d'Expiration :
 Date de la dernière Nouvelle utilisation : 02-06-2013
 Date Utilisation :

Montants
 Montant Limite : 65,000,000.00
 Montant de garantie : 216,000,000.00
 Montant de Transfert : 0.00
 Montant de ligne effective : 281,000,000.00
 Base Montant Lignes Effectif :
 Montant Limite - Contribution Garantie :
 Fonds Non Encaissé : 0
 Bloquer le montant : 0.00
 Montant limite approuvée : 65,000,000.00
 Max Limite quotidienne : 0.00
 Limite Journalière : 0.00

Utilisation
 Montant Disponible : 3,382,497.00
 Date de Premier Découvert : 02-06-2013
 Date de Dernier Découvert : 02-06-2013
 Montant Utilisé Aujourd'hui : 277,617,503.00
 Montant Utilisation : 277,617,503.00
 Utilisation En Attente : 0.00
 Contribution Consolidation : 0.00

Exception
 Montant de transaction de l'exception :
 Violation d'exception :
 Frais d'intérêt requis : Frais d'intérêt requis
 Chercher Compte de Calcul :

Restrictions Limite	Restrictions de la durée	Restrictions de source	échéances	Date de Valeur	Charges	Pactes	Liens Pool
Expositions	Détails UDF	Maintenance Statut Défini par Utilisateur	Mandat	Champs			

U00892 Autorisé Par U00892 Nombre de Modifications : 1 Autorisé
 Date Heure 02-06-2013 15:04:24 Date Heure 02-06-2013 15:04:24 Ouvert **Quitter**

Introduction

Ce guide est conçu pour vous aider à mieux connaître le module Prêt d'Oracle FLEXCUBE.

Il fournit une vue d'ensemble du module et vous guide à travers les diverses étapes dans l'octroi des prêts aux clients.

1 saisie limite

- La limite générale correspond au montant autorisé sur le compte client qui est égale aux autorisations de crédit.
- Montant de l'utilisation reprend le total des engagements à une date.

Maintenance Engagement

Numero Engagement * 000009262
Nom du passif * mebaraki salima
Identifiant de passif principal
Agence * 999
Devise du passif * DZD
Limite Générale 281.000.000,00
Montant de fusionisation 277.617.503,06
Date de révision
Notation de Crédit
Note globale 0,00
Statut Défini par Utilisateur
Catégorie
Limite du Risque Engagement sans Garantie 4000000
Taux - Limite d'opérations de change
Taux - Limite du risque préalable au règlement
 Non Avisé
 Consolidation Requise
Numero de reference utilisateur

Notation	Notation de Crédit	Champs
U00892		
Date Heure 12-06-2012 11:08:18	Autorisé Par U00892	Nombre de Modifications 1
	Date Heure 12-06-2012 11:08:18	<input checked="" type="checkbox"/> Autorisé <input checked="" type="checkbox"/> Ouvert

Quitter

ORDRE	PASSIF	CODIF	31/12/2017	31/12/2016	EVOLUTIONS	%
1	BANQUE CENTRALE	BP0100	0,00	0,00		
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	BP0200	18 216 615 608,07	23 645 050 598,29	(5 428 434 990,22)	-22
3	DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	BP0300	1 127 152 463 565,68	1 076 035 492 884,49	51 116 970 681,19	4
4	DETTES ENVERS UN TITRE	BP0400	11 548 711 319,43	11 061 266 241,57	467 445 077,86	4
5	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	BP0500	12 260 857 959,66	11 615 180 756,92	645 677 192,74	5
6	IMPÔTS COURANTS - PASSIF	BP0600	1 273 387,41	1 273 387,41		0
7	IMPÔTS DIFFÉRÉS - PASSIF	BP0700	4 240 613 870,63	1 531 367 426,19	2 709 246 444,44	176
8	AUTRES PASSIFS	BP0800	30 455 227 746,93	14 760 687 410,90	15 694 540 336,03	106
9	COMPTES DE RÉGULARISATION	BP0900	9 103 931 849,59	9 353 830 326,66	(249 898 477,07)	-3
10	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	BP1000	0,00	0,00		
11	SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	BP1100	34 793 551 340,02	26 816 167 736,07	7 977 383 603,95	29
12	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	BP1200	8 486 200 000,00	8 956 066 448,47	(469 866 448,47)	-5
13	DETTES SUBORDONNÉES	BP1300	54 000 000 000,00	54 000 000 000,00		0
14	CAPITAL	BP1400	0,00	0,00		
15	PRIMES LIÉES AU CAPITAL	BP1500	24 881 999 054,99	15 302 682 350,90	9 579 316 674,09	62
16	RÉSERVES	BP1600	-2 285 709 205,82	-746 838 581,75	(1 538 870 624,07)	20
17	ECART D'ÉVALUATION	BP1700	8 336 333 753,04	8 336 333 753,04		0
18	ECART DE RÉÉVALUATION	BP1800	0,00	2 818 790 777,28	(2 818 790 777,28)	-100
19	REPORT À NOUVEAU (+/-)	BP1900	6 753 535 746,49	9 760 525 896,81	(3 006 990 150,32)	-3
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+/-)		1 347 945 605 996,12	1 273 267 877 453,25	74 677 728 542,87	5
	TOTAL DU PASSIF					

0,00

COMPTES DE RESULTATS AU 31 12 2017

ORDRE	COMPTES DE RESULTATS	CODIFICATION	31/12/2017	31/12/2016	EVOLUTIONS
	COMPTES DE RESULTATS				
1	(+) INTERETS ET PRODUITS ASSIMILES	CP1100	64 591 746 768,92	57 883 817 757,94	6 707 929 010,98
2	(-) INTERETS ET CHARGES ASSIMILES	CC1100	(13 817 607 829,76)	(12 508 753 796,12)	(1 308 854 033,64)
3	(+) COMMISSIONS (PRODUITS)	CP1200	6 618 552 121,46	6 891 030 767,67	(272 478 646,21)
4	(-) COMMISSIONS (CHARGES)	CC1200	(29 741 390,40)	(31 450 191,58)	1 708 801,18
5	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DETENUS A DES FINS DE TRANSACTION	CP/CC1300	-	-	0,00
6	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES	CP/CC1400	2 496 683,84	120 719 763,10	(118 223 079,26)
7	A LA VENTE	CP1500	3 343 078 972,64	6 068 980 724,32	(2 725 901 751,68)
8	(+) PRODUITS DES AUTRES ACTIVITES	CC1500	(1 980 879 405,41)	(1 955 756 291,53)	(25 123 113,88)
9	(-) CHARGES DES AUTRES ACTIVITES	CC1500	58 727 645 921,29	56 468 588 733,80	2 259 057 187,49
10	PRODUIT NET BANCAIRE	CC2600	(20 962 508 560,64)	(21 853 775 829,16)	891 267 268,52
11	(-) CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	CC2700	(1 026 525 744,66)	(1 446 381 853,98)	419 856 109,32
12	(-) DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PERTES DE VALEUR SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES		36 738 611 615,99	33 168 431 050,66	3 570 180 565,33
13	RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	CC3800	(37 213 661 694,44)	(29 345 313 774,91)	(7 868 347 919,53)
14	(+) DOTATIONS AUX PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RÉCUPÉRATION IRRECOUVRABLES	CP3900	11 111 883 909,55	9 801 732 850,46	1 310 151 059,09
15	(+) REPRISES DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RÉCUPÉRATION SUR CRÉANCES AMORTIES	CP/CC4100	10 636 833 831,10	13 624 850 126,21	(2 988 016 295,11)
16	RÉSULTAT D'EXPLOITATION	CP/CC4200	-	23 899 978,00	(23 899 978,00)
17	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	CC4300	-	-	-
18	(+) ÉLÉMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)		10 636 833 831,10	13 648 750 104,21	(3 011 916 273,11)
19	(-) ÉLÉMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)		(3 883 298 084,61)	(3 888 224 207,40)	4 926 122,79
20	RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	CR5000	-	-	-
21	(-) IMPÔTS SUR LES RESULTATS ET ASSIMILÉS		6 753 535 746,49	9 760 525 896,81	(3 006 990 150,32)
22	RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE		-	-	-

BILAN AU 31/12/2017

ORDRE	ACTIF	CODIF	31/12/2017	31/12/2016	EVOLUTIONS
1	CAISSE, BANQUE CENTRALE, TRÉSOR PUBLIC, CENTRE DES CHÈQUES	BA0100	191 694 073,163,34	199 584 542 893,98	(7 890 469 730,64)
2	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	BA0200	0,00	0,00	-
3	ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	BA0300	91 883 714,802,64	84 405 672 317,44	7 478 042 485,20
4	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	BA0400	84 338 553,438,74	81 945 646 987,60	2 392 906 451,14
5	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	BA0500	875 000 192 412,82	825 543 312 809,21	49 456 879 603,61
6	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS JUSQU'À L'ÉCHÉANCE	BA0600	40 047 061 040,24	34 116 359 244,63	5 930 701 795,61
7	IMPÔTS COURANTS - ACTIF	BA0700	9 721 406 509,65	4 987 623 026,48	4 733 783 483,17
8	IMPÔTS DIFFÉRÉS - ACTIF	BA0800	2 070 763 678,74	1 517 323 349,04	553 440 329,70
9	AUTRES ACTIFS	BA0900	14 255 171 702,13	9 751 401 647,16	4 503 770 054,97
10	COMPTE DE RÉGULARISATION	BA1000	12 716 076 902,65	5 708 845 884,30	7 007 231 018,35
11	PARTICIPATION DANS LES FILIALES, LES CO-ENTREPRISES OU LES	BA1100	11 181 929 083,52	11 198 028 095,02	(16 099 011,50)
12	IMMEUBLES DE PLACEMENT	BA1200	0,00	0,00	-
13	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	BA1300	15 016 179 738,52	14 485 248 308,72	530 931 429,80
14	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	BA1400	20 483 523,13	23 872 869,67	(3 389 366,54)
15	ÉCART D'ACQUISITION	BA1500	0,00	0,00	-
	TOTAL DE L'ACTIF		1 347 945 605 956,12	1 273 267 877 453,25	74 677 728 542,87

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

COMPTES DE RESULTATS AU 31 12 2016

ORDRE	COMPTES DE RESULTATS	CODIFICATION	31/12/2016	31/12/2015	EVOLUTIONS
	COMPTES DE RESULTATS				
1	(+) INTERETS ET PRODUITS ASSIMILES	CP1100	57 883 817 757,94	41 159 043 000,87	16 724 774 757
		CC1100	(12 508 753 796,12)	(10 301 266 203,67)	-2 207 487 592
2	(-) INTERETS ET CHARGES ASSIMILES	CP1200	6 891 030 767,67	7 071 724 477,72	(180 693 710)
		CC1200	(31 450 191,58)	(24 239 630,65)	-7 210 560
3	(-) COMMISSIONS (PRODUITS)				0
	(-) COMMISSIONS (CHARGES)				
5	(-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DETENUS A DES FINS DE TRANSACTION	CP/CC1300			
			120 715 768,10	108 206 987,80	12 510 775
6	(-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES				
			6 070 315 776,82	4 621 283 756,72	1 647 696 967
7	A LA VENTE				
	(-) PRODUITS D'AUTRES ACTIVITES				
					(152)
	TOTAL DES RESULTATS DE L'EXERCICE				
			67 365 049 735,04	41 557 341 526,95	14 213 089 521
13	(-) DOTATIONS AUX PROVISIONS, AUX PERTES DE VALEUR ET CREANCES IRRECOURVABLES	CC3800	(29 345 313 774,91)	(25 476 043 067,36)	(3 869 270 707)
14	(+) REPRISES DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RECUPERATION SUR CREANCES AMORTIES	CP3900	9 801 732 850,46	14 080 273 139,11	(4 278 540 288)
15	RESULTAT D'EXPLOITATION	CP/CC4100	13 624 850 126,21	7 559 571 600,70	6 065 278 525
16	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	CP4200	23 899 978,00	24 453 134,84	(553 156)
17	(+) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)	CC4300			
18	(-) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)				
19	RESULTAT AVANT IMPOTS		13 648 750 104,21	7 584 024 735,54	6 064 725 368
20	(-) IMPOTS SUR LES RESULTATS ET ASSIMILES	CR5000	(3 888 224 207,40)	(1 902 473 986,88)	(1 985 750 220)
21	RESULTAT NET DE L'EXERCICE		9 760 525 896,81	5 681 550 748,66	4 078 975 148

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

BILAN PASSIF AU 31/12/2016

ORDRE	PASSIF	CODIF	31/12/2015		EVOLUTIONS	%
			31/12/2016	0,00		
1	BANQUE CENTRALE	BP0100	23 645 050 598,29	29 297 380 261,72	(5 652 329 663,43)	-11
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	BP0200	1 076 035 482 884,49	1 148 994 624 450,24	(72 959 131 565,75)	-4
3	DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	BP0300	11 081 266 241,57	14 442 713 828,99	(3 361 447 587,42)	-2
4	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	BP0400	11 615 000 000,00	4 004 708 058,64	7 610 291 941,36	18
5	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	BP0500	11 615 000 000,00	4 004 708 058,64	7 610 291 941,36	18
6	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	BP0600	11 615 000 000,00	4 004 708 058,64	7 610 291 941,36	18
7	AUTRES PASSIFS	BP0700	11 615 000 000,00	4 004 708 058,64	7 610 291 941,36	18
8	AUTRES PASSIFS	BP0800	11 615 000 000,00	4 004 708 058,64	7 610 291 941,36	18
9	AUTRES PASSIFS	BP0900	11 615 000 000,00	4 004 708 058,64	7 610 291 941,36	18
10	SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	BP1000	26 816 167 736,07	19 250 224 708,81	7 565 943 027,26	-
11	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	BP1100	8 956 066 448,47	11 584 693 247,70	(2 628 616 799,23)	-
12	DETTES SUBORDONNÉES	BP1200	54 000 000 000,00	33 000 000 000,00	21 000 000 000,00	-
13	CAPITAL	BP1300	0,00	0,00	0,00	-
14	PRIMES LIÉES AU CAPITAL	BP1400	15 302 682 380,90	14 254 868 757,42	1 047 823 623,48	-
15	RÉSERVES	BP1500	-746 838 581,75	-625 405 623,70	(121 432 958,05)	-
16	ECART D'ÉVALUATION	BP1600	8 336 333 753,04	8 336 333 753,04	0,00	-
17	ECART DE RÉÉVALUATION	BP1700	2 918 790 777,28	-6 305 531 391,75	9 124 322 169,03	-
18	REPORT À NOUVEAU (+/-)	BP1800	9 760 525 896,81	5 681 550 748,66	4 078 975 148,15	-
19	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+/-)	BP1900	1 273 267 877 453,25	1 306 644 081 450,33	(33 376 203 997,08)	-
	TOTAL DU PASSIF		1 273 267 877 453,25	1 306 644 081 450,33	(33 376 203 997,08)	-

BILAN AU 31/12/2017

ORDRE	ACTIF	CODIF	31/12/2017	31/12/2016	EVOLUTIONS
1	CAISSE, BANQUE CENTRALE, TRÉSOR PUBLIC, CENTRE DES CHEQUES	BA0100	191 694 073,163,34	199 584 542 893,98	(7 890 469 730,64)
2	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	BA0200	0,00	0,00	-
3	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	BA0300	91 883 714,802,64	84 405 672 317,44	7 478 042 485,20
4	ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	BA0400	84 338 553,438,74	81 945 646 987,60	2 392 906 451,14
5	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	BA0500	875 000 192 412,82	825 543 312 809,21	49 456 879 603,61
6	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	BA0600	40 047 061,040,24	34 116 359 244,63	5 930 701 795,61
7	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS JUSQU'À L'ÉCHÉANCE	BA0700	9 721 406,508,65	4 987 623 026,48	4 733 783 483,17
8	IMPÔTS COURANTS - ACTIF	BA0800	2 070 763 678,74	1 517 323 349,04	553 440 329,70
9	IMPÔTS DIFFÉRÉS - ACTIF	BA0900	14 255 171,702,13	9 751 401 647,16	4 503 770 054,97
10	AUTRES ACTIFS	BA1000	12 716 076 902,65	5 708 845 884,30	7 007 231 018,35
11	COMPTE DE RÉGULARISATION	BA1100	11 181 929,083,62	11 188 028 095,02	(16 099 011,50)
12	PARTICIPATION DANS LES FILIALES, LES CO-ENTREPRISES OU LES	BA1200	0,00	0,00	-
13	IMMEUBLES DE PLACEMENT	BA1300	15 016 179 738,52	14 485 248 308,72	530 931 429,80
14	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	BA1400	20 483 523,13	23 872 889,67	(3 389 366,54)
15	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	BA1500	0,00	0,00	-
	ÉCART D'ACQUISITION				
	TOTAL DE L'ACTIF		1 347 945 605 996,12	1 273 267 877 453,25	74 677 728 542,87

الإلكترونية) ، وهذا خلال الفترة الممتدة من (2016-2018). وقد توصلنا إلى عدة نتائج أهمها :

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية خطى خطوات كبيرة في هذا المجال وهذا ما ساهم في تحسين أدائه من خلال زيادة مردوديته.

- كما لاحظنا إنخفاض في المردودية في بعض السنوات بسبب عزوف العملاء عن إقتناء البطاقات، عدم توفر شبكة سريعة للإنترنت...إلخ. وهذا يفسر بانعدام الثقة وعدم توفر الوعي الكافي بمنافع هذه التكنولوجيا.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المردودية، الأداء.

Résumé

Cette étude vise à connaître l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la rentabilité des banques commerciales et à mettre en évidence la réalité de son application à la Banque de l'agriculture et du développement rural, notamment les services monétiques (cartes électroniques, canaux de distribution électronique, télécompensation), et ce durant la période (2016-2018) . Nous avons atteint plusieurs résultats dont les plus importants sont :

- la Banque de l'agriculture et du développement rural a fait de grands progrès dans ce domaine, ce qui a contribué à améliorer ses performances en augmentant sa rentabilité.
- une baisse de rentabilité certaines années du (2016 ,2017) du fait de la réticence des clients à acheter les cartes magnétiques, l'absence d'un réseau internet rapide..., etc. Cela explique le manque de confiance et le manque de sensibilisation suffisante aux avantages des technologies de l'information et de la communication..

Les mots-clés :technologie des informations et des télécommunications, rendement, la performance