

العنوان:	دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك مصر
المؤلف الرئيسي:	سلام، آية سعيد أبو الوفا
مؤلفين آخرين:	حمد الله، أحمد السيد(مشرف)
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2024
موقع:	حلوان
الصفحات:	1 - 104
رقم MD:	1651172
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة دكتوراه
الجامعة:	جامعة حلوان
الكلية:	كلية التجارة وإدارة الأعمال
الدولة:	مصر
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	بنك مصر، الخدمات المصرفية، التكنولوجيا المالية
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/1651172

للإستشهاد بهذا البحث قم بنسخ البيانات التالية حسب إسلوب الإستشهاد المطلوب:

إسلوب APA

سلام، آية سعيد أبو الوفا، و حمد الله، أحمد السيد. (2024). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك مصر(رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة حلوان، حلوان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1651172>

إسلوب MLA

سلام، آية سعيد أبو الوفا، و أحمد السيد حمد الله. "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك مصر" رسالة دكتوراه. جامعة حلوان، حلوان، 2024. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1651172>

بحث بعنوان

**دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية
دراسة حالة (بنك مصر)**

**The role of financial technology in enhancing the efficiency of
banking services Case Study (Banque Misr)**

مقدم للحصول على درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال (DBA)

إعداد الباحثة

آية سعيد أبو الوفا سلام

إشراف

أ.د. أحمد السيد حمد الله

٢٠٢٤م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ"
(سورة التوبة: ١٠٥)

صدق الله العظيم

الشيخ صالح المنجد



الدراسات العليا المهنية

تقييم بحث تطبيقي لنيل درجة الدكتوراة المهنية في إدارة الأعمال DBA

الباحثة/ آيه سعيد أبو الوفا سلام

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك مصر

لجنة الحكم والمناقشة على الرسالة:

رئيساً ومشرفاً

أ.د/ أحمد السيد حمد الله

أستاذ المحاسبة المالية كلية التجارة وإدارة الأعمال جامعة حلوان

عضواً

أ.د/ حمدي محمود قادوس

أستاذ المحاسبة المالية كلية التجارة وإدارة الأعمال جامعة حلوان

عضواً

د/ أحمد حسنى المليجي

رئيس قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبنك الأهلي المصري

يعتمد،،،

وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

أ.د/ ممدوح زكى عويس

شكر وتقدير

الحمد لله الذي خلق الإنسان علمه البيان وميزه به عن سائر الكائنات، والصلاة والسلام على خاتم النبيين والمرسلين سيدنا محمد -صلى الله عليه وسلم.-

إهداء إلى استاذي العزيز،

أوجه أسمى كلمات الشكر والعرفان إلى أستاذي الموقر الأستاذ الدكتور/ احمد السيد حمدالله، وذلك إقرارًا وعرافنا مني بعظيم فضله وما قدمه لي من العون خلال إعدادي لهذا البحث، حتى خرج بتلك الصورة، فقد شرفني الله - عز وجل- بأن تولّى بشخصه الكريم الإشراف على بحثي، ولم يتوانَ في تقديم التسهيلات والمساعدات والإضافات المثمرة مع المراجعة المستمرة، فله مَنّي وافر الشكر والتقدير والاحترام.

إهداء إلى أبي العزيز،

لأبي الحنون، منارة حياتي ومثال القوة والعزيمة. لك كل الفضل فيما حققتَه، وكل نجاح هو نتاج جهودك ودعمك الدائم.

إهداء إلى أمي الغالية،

أمي التي كانت ولا تزال مصدر الحنان والحب، وجودك بجانبني كان سر قوتي وإصراري.

إهداء إلى إخوتي الغالين،

لإخوتي، السند والدعم الدائم في حياتي، شكراً لكم على حبكم وتواجدكم في كل خطوة من خطواتي.

أخيراً، أود أن أعبر عن امتناني لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل، وأتمنى أن يكون هذا البحث مصدراً قيماً لكل المهتمين بالتكنولوجيا المالية

دمتم بكل خير

المخلص:

هدف البحث إلى الكشف عن دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية من خلال دراسة حالة بنك مصر. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات تم تصميم استبيان يتضمن عدد (٤٩) سؤالاً، تم توزيعها على عينة البحث والتي تتكون من (٧٤) موظفاً من العاملين ببنك مصر، ولتحليل ومعالجة البيانات والحصول على النتائج استخدمت الدراسة الحالية برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical package for social sciences وذلك لترميز البيانات إلى الكمبيوتر وإجراء المعالجات وتطبيق مجموعة من العمليات الإحصائية مثل المتوسط والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون، واختبار فروض البحث.

وأشارت النتائج إلى وجود درجة موافقة على متغيرات البحث، وأن كافة محاور التكنولوجيا المالية جاءت بمستوى موافقة مرتفعة من خلال استجابات الباحثين، كما أن جميع محاور كفاءة الخدمات المصرفية جاءت بمستوى موافقة مرتفعة في جميع المحاور، كما أشارت النتائج إلى أن هناك ارتباطاً وتأثيراً للتكنولوجيا المالية في رفع كفاءة الخدمات المصرفية.

كما أوصى البحث الحالي بضرورة النظر إلى الشكل والهيكل الذي يحدد الشكل العام لبنوك الغد ومنظومة الخدمات التي ستقدمها البنوك لعملائها في المستقبل، لتقديم الميزة التنافسية والتعامل مع ضغوط المنافسة وتحقيق طموحات الإدارة في الحصول على حصة سوقية كبيرة، وكذلك الاهتمام بوضع خطط مستقبلية للبنوك لمواكبة التطورات التكنولوجية على الخدمات المصرفية الإلكترونية والابعاد المختلفة للتكنولوجيا المالية والتي أصبحت عنصر هام جداً يجب اخذه بعين الاعتبار كما انها أصبحت تلعب الدور الحاسم في رسم شكل البنوك ومنظومة الخدمات المصرفية في بنوك الغد.

الكلمات المفتاحية:

التكنولوجيا المالية - كفاءة الخدمات المصرفية.

Abstract:

The research aimed to reveal the role of financial technology in enhancing the efficiency of banking services through a case study of Banque Misr. The study relied on the descriptive analytical approach, and to collect data, a questionnaire was designed that included (49) questions, which were distributed to the research sample consisting of (74) employees working at Banque Misr. To analyze and process the data and obtain the results, the current study used the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program to encode the data into the computer, perform the processing, and apply a set of statistical operations such as the mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient, and test the research hypotheses.

The results indicated that there was a degree of approval on the research variables, and that all axes of financial technology came with a high level of approval through the responses of the respondents, and that all axes of banking services efficiency came with a high level of approval in all axes. The results also indicated that there is a link and an impact of financial technology in raising the efficiency of banking services.

The current research also recommended the necessity of looking at the form and structure that determines the general form of tomorrow's banks and the system of services that banks will provide to their customers in the future, to provide a competitive advantage and deal with the pressures of competition and achieve the management's ambitions to obtain a large market share, as well as paying attention to developing future plans for banks to keep pace with technological developments in electronic banking services and the various dimensions of financial technology, which has become a very important element that must be taken into account, as it has become playing a decisive role in shaping the form of banks and the banking services system in tomorrow's banks.

Keywords: Financial technology - Efficiency of banking services.

جدول الدراسة

١	الفصل الأول:
٢	الإطار العام للمشكلة البحث
٣	المقدمة:
٤	الاطار العام لمشكلة البحث:
٥	اسئلة البحث:
٥	أهداف البحث:
٦	فرضيات البحث:
٨	الدراسات السابقة:
١٠	متغيرات البحث:
١٨	خطة البحث:
١٩	الفصل الثاني:
٢٠	المبحث الأول: المفهوم والابعاد والاستخدامات للتكنولوجيا المالية
	المقدمة:
	مفهوم التكنولوجيا المالية:
٢٣	قطاعات التكنولوجيا المالية:
٢٥	النظريات المقترحة في الخدمات المصرفية الرقمية:
٢٨	أهمية التكنولوجيا المالية:
٢٩	خصائص التكنولوجيا المالية:
٣٠	مراحل دورة التكنولوجيا المالية:
٣١	التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية:
٣٢	أنواع الخدمات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي المصري:
٣٢	التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي المصري:
٣٤	مزايا تطبيق التكنولوجيا المالية:
٣٥	خدمات التكنولوجيا المالية:
٣٧	آثار استخدام التكنولوجيا المالية:
٣٩	مقومات التكنولوجيا المالية:
٤١	مخاطر تطبيق التكنولوجيا المالية:

٤١	أساليب تطوير التكنولوجيا المالية
٤٣	المبحث الثاني: المفهوم والابعاد ونماذج قياس كفاءة الخدمات المصرفية
٤٣	مفهوم كفاءة الخدمات المصرفية:
٤٥	ابعاد كفاءة الخدمات المصرفية:
٤٦	أهمية كفاءة الخدمات المصرفية:
٤٨	الأشكال المختلفة لتطوير الخدمات المصرفية:
٤٩	أنواع الخدمات المصرفية:
٥١	جوانب كفاءة الخدمات المصرفية:
٥٢	العوامل المؤثرة في الكفاءة المصرفية:
٥٤	الفصل الثالث: دراسة الحالة
٥٥	منهجية البحث
٥٥	المقدمة:
٥٥	منهجية الدراسة:
٥٥	دراسة حالة بنك مصر محل الدراسة:
٦١	مصادر جمع البيانات:
٦٢	مجتمع الدراسة:
٦٢	عينة الدراسة:
٦٣	فروض الدراسة:
٦٣	الإعداد للعمليات الإحصائية:
٦٤	تصميم أداة الدراسة:
٦٥	المقاييس المستخدمة:
٦٦	تحديد صدق أداة الدراسة:
٦٦	الأساليب والأدوات الإحصائية الخاصة بتحليل البيانات:
٦٩	نتائج وتوصيات البحث
٦٩	المقدمة:
٦٩	عرض توزع المبحوثين وفقاً للخصائص الشخصية والوظيفية:
٦٩	دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية من وجهة نظر المبحوثين:
٧٠	أولاً: متغير التكنولوجيا المالية:
٧٦	ثانياً: متغير كفاءة الخدمات المصرفية:
٨١	ثالثاً: اختبار صحة الفروض:

٨٧	مناقشة النتائج:
٨٩	العمليات الاحصائية لبعض البنوك المناظرة:
٩٠	الإعدادات للعمليات الإحصائية:
٩١	دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية من وجهة نظر المبحوثين:
٩١	أولاً: متغير التكنولوجيا المالية:
٩٢	ثانياً: متغير كفاءة الخدمات المصرفية:
٩٢	ثالثاً: الارتباط بين التكنولوجيا المالية وكفاءة الخدمات المصرفية في البنوك (الاهلي، القاهرة):
٩٤	التوصيات:
٩٧	المراجع:
٩٧	أولاً: المراجع العربية:
١٠١	ثانياً: المراجع بالإنجليزية:

الفصل الأول: الإطار العام للبحث ومنهجية

المقدمة:

أن الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم أجمع والتي أحدثت تغيرات جذرية وأفرزت كماً هائلاً من المعلومات والتطبيقات شملت جميع المجالات ولاسيما المجالات الاقتصادية والقطاعات المالية والتي استفادت من هذه التغيرات الكبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محدود على مستوى العالم وهو ما كان له الأثر في زيادة أعداد البنوك العالمية والأجنبية إقليمياً ومحلياً، وكذلك ظهور العديد من النظم الاقتصادية الجديدة في كل الدول المتقدمة تتميز بالخدمات غير الملموسة التي تعتمد في أساسها على المعطيات المعرفية في مجالات التقنية مثل البرمجيات والتي تعتبر أحد المحركات الأساسية لعصر العولمة، كما أسهمت هذه التقنيات الحديثة في الانتشار السريع للخدمات المالية والمصرفية لتحقيق تطلعات العملاء المستفيدين من تلك الخدمات، سعياً لتحقيق الجودة والأداء الأفضل والعمل على تحسين وتطوير الخدمات المالية والمصرفية، ومع هذا الكم الهائل من الابتكارات التكنولوجية التي غيرت طريقة ممارسة الأعمال ونقل الأموال والمعاملات اليومية، يعد قطاع التكنولوجيا المالية أحد أبرز القطاعات التي تتلقى الدعم من قبل صناع القرار في شتى أنحاء العالم.

وتعد التكنولوجيا المالية من أهم العوامل التي تسهم في التطور للمؤسسات المالية والمصرفية على حد سواء والتي تتجلى في رفع مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم، وفي الفترة الأخيرة جرى استثمار هذه التكنولوجيا في غير المؤسسات المالية كشركات الاتصال التي استثمرت التكنولوجيا المالية أفضل استثمار من خلال توظيفها في تطبيقات الكترونية من أجل زيادة التفاعل مع العملاء وزيادة تعاملاتهم المالية والتي تكون تكاليفها أقل نسبياً مقارنة بالخدمات المصرفية التقليدية التي تقدمها المصارف أو شركات التحويل المالي الأمر الذي سينعكس على تعزيز الخدمات المصرفية عبر هذه التطبيقات، إذ يستطيع العميل الحصول على هذه الخدمات بأقل جهد ووقت ممكنين من خلال الأجهزة الالكترونية أو حتى هاتفه المحمول، فكما هو معلوم ان إقبال الزبائن واستمرارهم في التعامل مع أي مؤسسة يعتمد وبشكل كبير على قدرة تلك المؤسسة في تلبية احتياجاتهم بشكل كامل. (العلی، ٢٠٢٢)

وفي الأونة الأخيرة انتشر مصطلح الفينتك Fin Tech كثيرا وهو اختصار لـ Financial Technology

والمداول بدرجة كبيرة في عالم إدارة الأعمال والمؤسسات المالية وغيرها حيث أصبحت لغة التكنولوجيا المالية

وأكدت دراسة (دریدی، ٢٠٢٢) على أن اقتحام التكنولوجيا المالية للبنوك حقق القفزة النوعية في مجال الصيرفة وإلى تخفيض التكاليف، والسرعة والجودة في الخدمات المقدمة، ورفع القدرة التنافسية للمصارف داخل النظام المالي العام، وتقديم خدمات مصرفية ومنتجات مبتكرة، كما هو الحال بالنسبة للمنتجات المالية المركبة، حيث تساهم التكنولوجيا المالية في رفع كفاء التشغيل، وتقديم منتجات متنوعة ومتعددة، كما اشارت الدراسة الى أن تفعيل التكنولوجيا المالية في المصارف تقف أمامه مجموعة من العراقيل متعلقة بالمعرفة والتقنية، البنية التحتية اللوائح التنظيمية القديمة التي تقف عقبة أمام نمو شركات التكنولوجيا المالية الناشئة، فضلا عن ندرة حصص الملكية الخاصة ورؤوس الأموال المخاطرة التي ارتكز عليها نمو التكنولوجيا المالية في الاقتصادات المتقدمة، لذا لابد من العوامل الأتية:

- تدخل الدول لتوفير القدر الوافي من البنى التحتية كالتدفق العال للأنترنت والوسائل المتطورة.
- توفير أقسام خاصة بالابتكار التكنولوجي الذي يتناغم والابتكار المالي، خاصة في ظل الكم الهائل من المنتجات المالية بعيدا عن المنتجات المالية التقليدية، إن هذا التزاوج في الابتكار أو التطوير يستلزم منظومة قانونية مرنة تتماشى مع هذه التطورات.

وفى هذا الاتجاه اشارت دراسة (لزهارى، ٢٠١٨) الى انه في السنوات العشر الأخيرة تزايد عدد الشركات والمشاريع التي توفر الخدمات المالية والمصرفية المتنوعة والتي تعتمد أساسا على التكنولوجيا الحديثة، وبالتالي أصبحت هذه الشركات منافسا قويا في الخدمات التي تقدمها المؤسسات التقليدية كالبنوك وشركات التأمين من وسائل الدفع والاقتراض وتحويل الأموال، هذا وبالترزامن مع تطور التكنولوجيا المالية اليوم وتزايد نموها بشكل رهيب في العالم، عرفت الكثير من الشركات التي تقدم حولا مبتكرة في مجال المعاملات المالية والمصرفية تزايدا ملحوظا وأصبحت تنافس المؤسسات المالية والمصرفية التقليدية على حصة السوق، وخاصة بعد الأزمة المالية العالمية التي تسببت في انهيار العديد من المؤسسات المالية الكبرى، ضف إلى ذلك تطور أنظمة الحواسيب والذكاء الصناعي، وهو الأمر الذي أدى إلى ظهور صناعة قائمة بذاتها تمزج بين التكنولوجيات الحديثة والخدمات المالية، والتي أصبحت تشكل حاليا ثورة في القطاع المالي والمصرفي مع أرقام معاملات سنوية تفوق ١٥ مليار دولار، ويتم تسمية هذا القطاع بمصطلح "فينتيك" أو "FINTECH"، وهو دمج بين الكلمتين الإنجليزيتين "FINANCIAL" TECHNOLOGY والتي تعني التكنولوجيا المالية أو تكنولوجيا المال.

من خلال ذلك نرى بأن تطور التكنولوجيا المالية حالياً لم يكن إلا سبباً للحاجة الملحة لتجويد الخدمات والمعاملات المالية والمصرفية المقدمة للمتعاملين والبحث عن بدائل متطورة مبتكرة وحديثة قادرة على اختصار الوقت للزبائن وتقليل تكاليف المعاملات لديهم.

وتقوم المصارف بالعديد من الخدمات سواء الخدمات الشخصية، أو الخدمات المرتبطة بممارسة النشاطات الاقتصادية، وفي الغالب لا يتطلب قيامها بهذه الخدمات تمويلاً لها، وإنما تقوم بها كخدمات مقابل ثمن تمثله العمولة أو الأجر الذي تتقاضاه المصارف من المتعامل عند تقديمها له.

ومن هنا ظهرت فكرة البحث الحالي وهي ضرورة الكشف عن دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية دراسة حالة (بنك مصر)

مشكلة البحث:

تولدت مشكلة البحث الحالي لدي الباحث من خلال العوامل الآتية:

- الأهمية الكبيرة للتكنولوجيا المالية وما تحتويها من برامج ووسائل يجعلها أكثر طلباً في هذا العصر من مختلف المؤسسات المالية والمصرفية كي تلبي رغبات زبائنهم، حيث تتبنى البنوك الأجنبية وسائل واساليب التكنولوجيا المالية كقناة استراتيجية لتوزيع خدماتها البنكية والمصرفية بغرض تحسين أدائها في الأجل الطويل، وتوفير فرص نمو مستقبلية لها، وتحقيق ميزتها التنافسية.
 - التنافسية بين البنوك والتي تجعلها تعمل ما يوسعها لاستقطاب أكبر عدد من العملاء وذلك بتوفير خدمات قريبة وبالسعة والجودة العالية عبر شبكة النت والهواتف الخلوية والموزعات النقدية وهو ما يعرف بالخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية.
 - البطء ملحوظ في عملية تبني هذا الفكر من النسبة الغالبة للبنوك المصرية مما أدى إلى الزيادة اتساع الفجوة بينها وبين الدول المتقدمة خاصة في ظل تنامي توجه البيئة البنكية بشكل عام.
- ومن خلال ذلك تتجلى مشكلة البحث الحالي في الضرورة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية في بنك مصر؛ وكيفية إبراز دور التكنولوجيا المالية في قياس وتحسين الكفاءة واستخدام أبعادها المختلفة للوقوف على مواقع القصور ومعالجته، لتحظى برضا وثقة العملاء وزيادة حصتها السوقية وتحقيق مزايا تنافسية كونها مؤسسات حيوية ذات تأثير مباشر بالاقتصاد الوطني والتنمية وعلي ذلك يمكن تحديد المشكلة البحثية علي قياس كفاءة البنك نتيجة للتطبيق للتكنولوجيا المالية.

اسئلة البحث:

يمكن صياغة التساؤل العام للبحث الحالي بالآتي: (ما دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية دراسة حالة (بنك مصر)).

الأسئلة الفرعية:

- ما مدى تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك محل الدراسة؟
- ما مستوى الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك محل الدراسة؟
- ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المصرفية بالبنوك محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر لتطبيق التكنولوجيا المالية على تقديم الخدمات المصرفية بالبنوك محل الدراسة؟

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي الى:

- الكشف عن الواقع الحالي لتطبيق التكنولوجيا المالية بالبنوك المالية.
- تحديد مستوى الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك المصرية.
- توضيح دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية.
- الكشف عن أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على تقديم الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية.

فروض الدراسة:

- يوجد ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية مع كفاءة الخدمات المصرفية في البنك محل البحث.
- يوجد ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية مع محور الملموسية في البنك محل البحث.
- يوجد ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية مع محور الاستجابة في البنك محل البحث.
- يوجد ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية مع محور الاعتمادية في البنك محل البحث.
- يوجد ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية مع محور الموثوقية في البنك محل البحث.

- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء مفردات العينة حول إدراك دور التكنولوجيا المالية وفق المتغيرات الديموغرافية (الوظيفة - المؤهل - العمر - النوع) في البنوك محل البحث.

الدراسات السابقة:

يحاول البحث الحالي استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث على النحو التالي:

أولاً: دراسات باللغة العربية (دراسة متعلقة بالتكنولوجيا المالية)

- **دراسة (عليوة؛ نشوي، ٢٠٢٢)** والتي هدفت الى قياس أثر التكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك التجارية في مصر باستخدام تحليل مغلف البيانات وذلك لعدد (٢٠) بنك مقسمة الي ٧ بنوك حكومية ٣ بنوك إسلامية ١٠ بنوك مختلطة (خاصة. عربية. أجنبية) وباستخدام البيانات المالية المتضمنة في التقارير السنوية الصادرة عن تلك البنوك خلال الفترة من ٢٠١٧-٢٠٢٢ لبنود المدخلات والمخرجات متضمنة في نموذج الدراسة وتوصلت هذه الدراسة الي نتائج أهمها: يعد بنك مصر والبنك الأهلي أفضل البنوك الحكومية في الاستخدام الأمثل لمواردها كما يمكن للبنوك غير الكفاء تحسين كفاءتها عن طريق ترشيد المدخلات أو تعظيم المخرجات وان البنوك التجارية كانت اعلي كفاءة طبقا للبنوك الثلاثة ثم يليها البنوك الإسلامية ثم البنوك المختلطة نظرا لانخفاض الكفاءة النسبية لها.
- **دراسة (إسماعيل؛ ابتهاج، ٢٠٢١)** وقد هدفت الدراسة إلى توظيف أحد أهم استراتيجيات التعافي من أزمة جائحة كوفيد_١٩. والتي عصفت باقتصاديات العالم بأسره، التركيز على التحول الرقمي لتحقيق الاستدامة المالية. واستحداث سلاسل القيمة المالية مبتكرة في ظل التراجع الذي عانى منه القطاع المصرفي نتيجة الآثار السلبية لجائحة كورونا، والاسترشاد بالمعايير والمحاسبات الدولية ذات الصلة لضبط المخاطر المرفقة للتكنولوجيا المالية. وتوصلت هذه الدراسة الي نتائج أهمها: تدعم التكنولوجيا المالية تعافي القطاع المصرفي من الأزمات المالية في ظل الجوائح، وخاصة في ظل جائحة كوفيد-١٩، مساهمة التكنولوجيا المالية للمصارف في التعافي من آثار الجائحة، وعلى وفقا الخطط الاستراتيجية التي وضعها من قبل البنك الدولي.
- **دراسة (متولي؛ مديحة، ٢٠٢٢)** وقد هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير المنتجات الرقمية للبنوك المصرية علي المركز التنافسي وذلك من خلال الدراسة وتحليل ثلاث محاور هي متطلبات التحول الرقمي للبنوك وتصميم المنتجات الرقمية للبنوك وانعكاسها ذلك علي المركز التنافسي للبنوك محل الدراسة للتحقيق ذلك

ثما الاعتماد علي الدراسة الميدانية من خلال أسلوب المقابلة الشخصية مع عينة قوامها (١٢) مفردة من قيادات البنوك محل الدراسة واعتماد علي أسلوب معاينة حيث وجهت قائمة الاستقصاء الي عينة قوامها (٣٨٣) مفردة من العاملين بتلك البنوك، وتوصلت هذه الدراسة الي نتائج أهمها : وجود تباين فيما يتعلق بمتطلبات التحول الرقمي فيما يتعلق بين البنوك العامة والخاصة وأيضًا يوجد تباين فيما يتعلق بمتطلبات التصميم المنتجات الرقمية للعملاء المستهدفين وأخيرًا يوجد انعكاسات للمنتجات الرقمية للبنوك علي المركز التنافسي .

• **دراسة (التابعي؛ أسامة، ٢٠٢٢)** وهدفت الدراسة الي تحسين اداء المنظمات الخدمية لتحقيق أكبر ربح مع مزيد من الحصة السوقية التي تعمل بها وذلك عن طريق تقديم خدمات ذات أداء متميز وبوقت اقل وتكلفة مناسبة وأصبح التحول الرقمي أحد اهم العوامل المتعارف عليا في كافة المؤسسات المصرفية حول العالم. وقد أدت التغيرات في بعض الخصائص الفنية لشبكة النت الي تسريع هذه الوتيرة مما اثار القلق في القطاع المصرفي علي مستوي الأداء المالي الذي صاحب هذا التطور رغم التغيرات المتسارعة للتحول الرقمي وتوصلت هذه الدراسة الي نتائج أهمها: أن البنك المركزي له دور رئيسي في التحول الرقمي للبنوك، وأن التحول الرقمي في البنوك ساعد علي تحسين الأداء المالي ورفع كفاءة الخدمات وتجلي ذلك في تحدي الأزمات مثل جائحة كورونا. وكان لبنك مصر ميزة نسبية للتحول الرقمي علي الأداء المالي ظهرت مع التراجع في الحصول علي شهادات طلعت حرب ١٨٪ بربط الشهادة من ماكينة .ATM

• **دراسة (عبد الرحمن؛ وهيبة، ٢٠١٩)** وقد هدفت الدراسة: إلى نوع جديد من المجالات، المجالات التي تستقطب الشركات كمنشآت الاحتواء وتطوير العمل على تحقيق الأرباح من خلاله ظهرت شركات مجال التكنولوجيا المالية، الذي يعتبر جزء لا يتجزأ من الاقتصاد الرقمي والعالم الافتراضي، فالتكنولوجيا المالية مصطلح يضم عدد القطاعات والمجالات والتخصص. يمكن لرواد الأعمال الاهتمام به بطرح أفكار جديدة مستقطبة لطبقة مهمة من العملاء والراغبين في الاستفادة القصوى من الاقتصاد الرقمي. وهي ميزة صريحة. الشركات التي تستطيع بسهولة جذب المستهلك الإلكتروني بتقديم تشكيلة متميزة من الخدمات الرقمية ذات قاعدة مالية تكنولوجية، غير أن ولاء الشركة وجدة المجال وانعدام الخبرة يجعل من مهمة هذه الشركات الناشئة صعبة جدا، خاصة كونها منافسة للشركات المالية ذات المفهوم الكلاسيكي. حيث

بدأت في الفترة الأخيرة. تقلق حيا ل ظهور منافسين لها، مما اضطرها لوضع استراتيجيات مستقبلية لحماية أعمالهم. الأرقام والإحصائيات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية. تنبئنا بمستقبل واعد لهذه الصناعة الجديدة، وتجعل المنافسة القائمة بين الشركات الناشئة والمؤسسات المالية، وتوصلت هذه الدراسة الي نتائج أهمها: وجود عوامل مشجعة ومحافظة لهذا القطاع من توافر شريحة عملاء يرغبون بشدة التعامل بالتقنيات الرقمية، والتخلص من ملل وبطء المعاملات الكلاسيكية، ومن إثبات جدارة التكنولوجيا المالية في تحقيق عمل عام عاملي السرعة والتكلفة المنخفضة. من تلاقي الشركات الناشئة، التكنولوجيا المالية، دعم وتشجيع وتمويل منك بالشركات أخرى قائمة، وبالتالي استقطابها للإندازار. وما هي إلا فترة وجيزة. صناعة انتشار واسع أكثر فأكثر لهذه الشركات عبارة عن أنحاء العالم لرغبة الجميع في تجربة هذا القطاع المستحدث، وما سيغير عليه من عوائد ودعم استكمال القطاعات. أن مكملة لمفهوم الاقتصاد الرقمي من أجل استحداث مجالات إنتاجية في الاقتصاد.

- **دراسة (منير؛ إيهاب، ٢٠٢٢)** وقد هدفت الدراسة الى توضيح دور التكنولوجيا المالية في تسيير العمليات الإقراض للمشاريع متناهية الصغر والمتوسطة، وتخفيض التكلفة، وزيادة إيرادات الشركات المتناهية الصغر والصغيرة من خلال استخدام التكنولوجيا المالية. وأشارت الدراسة الى انه من المزايا التي قدمتها تلك التكنولوجيا ابتكار المنتجات الجديدة والخدمات، والاحتفاظ بالعملاء وسرعة الوصول إلى السوق. لذا، ساعدت البنوك لاستخدام التقنيات التكنولوجية بتغيير وضعها الحالي إلى الأحسن. أما في مصر، ما زالت التكاليف الإدارية مرتفعة للحصول على القرض، وارتفاع نسبة المخاطر أيضًا بسبب عدم توافر الضمانات وصعوبة الحصول على دراسة الجدوى، وتوصلت هذه الدراسة الي نتائج أهمها: أن التكنولوجيا المالية أداء تمكينيه مهمة لتحقيق الشمول المالي وتقديم الخدمات المالية للجميع كما انها الفرصة الحقيقية في تطوير النظام المالي الي رقمي بأكمله وقد تؤثر شركات التكنولوجيا المالية الناشئة الي تقديم بدائل ناجحة للخدمات المالية بدلاً من النظم البيروقراطية في النظام المالي الحالي

(دراسات متعلقة بكفاءة الخدمات المصرفية)

- حسن، س. أ. أ (2019) .

هدف الدراسة: قياس الكفاءة التقنية والحجمية للمصارف التجارية المدرجة في البورصة المصرية باستخدام تحليل مغلف البيانات (DEA) وتحديد المصارف الأكثر كفاءة والمصارف التي تحتاج إلى تحسين.

أهم النتائج:

بعض المصارف حققت كفاءة تشغيلية كاملة، بينما تحتاج أخرى إلى تحسين توزيع مواردها لتحقيق أداء أفضل.

الكفاءة التقنية لها تأثير قوي على الأداء المصرفي.

ضرورة إعادة توزيع الموارد داخل المصارف غير الكفؤة لتحسين الأداء المالي والإداري.

- مارتاني، ن (2019) .

هدف الدراسة: دراسة العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية وأداء البنوك التجارية في الجزائر وتأثيرها على الربحية وجذب العملاء وتعزيز الميزة التنافسية.

أهم النتائج:

توجد علاقة إيجابية بين جودة الخدمة المصرفية وأداء البنوك التجارية.

العوامل مثل سرعة الاستجابة، الشفافية، وتطوير الخدمات الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي على الأداء المالي للبنوك.

تحسين جودة الخدمات المصرفية يعزز من رضا العملاء ويزيد من ولائهم للبنك.

- توازي، خ (2024) .

هدف الدراسة: تحليل أثر تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية على كفاءة العمليات المصرفية وأداء البنوك التجارية ومدى تأثيرها على رضا العملاء واستقطاب المزيد من العملاء.

أهم النتائج:

أدت الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتقليل الأخطاء التشغيلية. زيادة مستوى رضا العملاء بسبب توفر الخدمات المصرفية على مدار الساعة وسهولة استخدامها. أكدت الدراسة أهمية الاستثمار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية لضمان تقديم خدمات مصرفية إلكترونية أكثر أماناً وكفاءة.

• أحمد، ز (2021).

هدف الدراسة: مقارنة الكفاءة التشغيلية بين المصارف السورية واللبنانية باستخدام نموذج مغلف البيانات (DEA) وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى الكفاءة في كلا البلدين.

أهم النتائج:

لا توجد فروق معنوية كبيرة في الكفاءة التشغيلية بين المصارف السورية واللبنانية. يؤثر حجم أصول المصرف بشكل إيجابي على كفاءته التشغيلية. المصارف التي تعتمد على الأنظمة الإلكترونية الحديثة تحقق كفاءة تشغيلية أعلى مقارنةً بالمصارف التقليدية.

• سعيد، م. وآخرون (2015).

هدف الدراسة: تقييم تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء ومدى تأثير عوامل مثل الموثوقية والأمان وسهولة الاستخدام.

أهم النتائج:

جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر إيجابياً على رضا العملاء.

تؤثر عوامل مثل الأمان، سهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة بشكل كبير على رضا العملاء.

أوصت الدراسة بتحسين هذه الجوانب في البنوك لتعزيز تجربة العملاء وزيادة الثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ثانياً: دراسات باللغة الإنجليزية (للتكنولوجيا المالية):

• **دراسة (Hendriadi, et al., 2019)** وقد هدفت الدراسة الى الكشف عن فعالية وتحسين الخدمات المالية من خلال الأساليب المتعددة لتقديم خدمات تكنولوجيا مالية مختلفة، لديها استراتيجيات جذب الزبائن وتمثل إحدى الاستراتيجيات في تقديم عروض ترويجية للعملاء المحتملين أو في وقت مبكر للزبائن. لهذا السبب لا بد من تطوير التطبيقات أو البرامج لتوفير معلومات حول مختلف الخدمات، النقود الإلكترونية، والمحافظ الإلكترونية، والعروض الترويجية، وتوصلت هذه الدراسة الي نتائج أهمها: هو عمل تطبيق إلكتروني يتضمن المراحل التالية: (١) إعلان افتراضي وتطوير (٢) وتشغيل التجارب (٣) ردود الفعل (٤) وأبحاث المستخدم، كما اشارت النتائج الى أنه لا بد من تطوير تجربة المستخدم للتطبيقات الإلكترونية، وفي الوقت الحاضر، تشهد الشركات الناشئة في قطاع التكنولوجيا المالية نمو في عدد من الشركات يزيد المنافسة الشديدة بينهم بحيث تقوم كل شركة بوضع استراتيجيات لتحسين خدماتها في ضوء خدمات التكنولوجيا المالية.

• **دراسة (Varma, et al., 2022)** وقد هدفت الدراسة الى توضيح دور التقنيات المالية التكنولوجية على كفاءة وقوة السوق للبنوك في الهند، يتم إجراء هذا التقييم بناء على تحليل كامل البنوك الخاصة والعامّة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٩، وتم تمثيل التكنولوجيا المالية من خلال حجم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والمعاملات، وأظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية لها أهمية كبيرة في قوة السوق المالي، وأن تركيز التكنولوجيا المالية لديها أيضا ايجابيات كبيرة على تأثير كفاءة الخدمات، وقوة السوق، وكفاءة البنوك، وهناك ارتباط إيجابي لدور التكنولوجيا المالية مع تقديم الخدمات المصرفية، وتوصلت هذه الدراسة الي نتائج أهمها: تتعلق نتائج الدراسة بالأدبيات السابقة، ليس فقط على التكنولوجيا المالية، ولكن أيضا على الخدمات المتعددة في الصناعة المصرفية، والتركيز على ضرورة استخدام الاساليب التي تضمن القوة السوقية الأكبر للبنوك الفردية. وأن الشركات سيكون لها المزيد من القوة السوقية باستخدام

التكنولوجيا المالية، وكذلك القدرة على المنافسة، كما أظهر هذا البحث ان هناك علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية.

- **دراسة (Nazariy, 2023)** والتي أكدت على أن تطوير التقنيات بمثابة محرك لتحويل الاقتصاد بشكل كلي الى اقتصاد الكتروني كما انها أصبحت الجزء الرئيسي في تطوير الأسواق المالية وتوصلت هذه الدراسة الي نتائج أهمها: التكنولوجيا المالية هي نظام معقد يوحد قطاعات التقنيات الجديدة والخدمات المالية والشركات الناشئة والبنية التحتية المقابلة. يستخدم قطاع الخدمات المالية بشكل متزايد تقنيات وأدوات جديدة لأداء وظائفه وتنفيذ حلول جديدة بشكل أساسي يهتم بها المستهلكون. اليوم، تخترق التقنيات المالية الجديدة قطاع التصنيع (بما في ذلك البيع بالتجزئة، والاتصالات السلكية واللاسلكية، والأدوية، والزراعة)؛ ممارسة تأثيرها على قطاع التأمين، والإقراض، والخدمات المحاسبية، والتقييم الشامل للعقارات، وإدارة الأصول، والاستثمار، وإدارة الضرائب، وما إلى ذلك. تظهر المنظمات الحكومية والتنظيمية اهتماما متزايدا بها، ويتم تحديد شراكتها الوثيقة من خلال الحل التشغيلي للقضايا القانونية الناشئة، وسرعة واتساع الترويج لمنتجات التكنولوجيا المالية، والحلول الشاملة للقضايا الأمنية، وزيادة المعرفة المالية للسكان وتوافر الخدمات المالية، كما إن تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية وتأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية يعطي القطاع المصرفي دفعة للتنمية حيث أصبح وجود موقع على الإنترنت، ونسخة محمولة من الموقع، وحساب المستخدم الشخصي بالفعل معيارا لبنك حديث — وينتظر المستخدم ، افتراضيا، خدمات على سبيل المثالرسالة نصية قصيرة حول حركة الأموال أو القدرة على إدارة حسابه عبر الإنترنت. بالفعل لن يفاجأ أحد بإمكانية دفع الفواتير عبر الإنترنت بما في ذلك فواتير الخدمات والغرامات.

- **دراسة (Hafez, et al., 2023)** وتبحث هذه الدراسة في التقنيات المالية الرئيسية التي تتبناها البنوك لتحسين الأداء المالي. يتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية المدرجة في عمان، سوق الأوراق المالية وسوق أبوظبي للأوراق المالية، ويتضمن المعلومات والبيانات المالية من ٢٠١٢ إلى ٢٠٢٠، وعدد ١١٥ استبياناً، لكل بنك خمسة استبيانات، وزعت على مجتمع الدراسة في الأردن والإمارات العربية المتحدة. المتغير التابع هو الأداء المالي، في حين أن المتغير المستقل هو التكنولوجيا المالية (التكنولوجيا المالية). متعددة تم إجراء تحليل الانحدار الخطي لاختبار الفرضيات. وتوصلت هذه الدراسة الي نتائج أهمها: أن

التكنولوجيا المالية له تأثير إيجابي على كل من إجمالي الودائع وصافي الأرباح. توصي هذه الدراسة بأن تشجع البنوك على اعتماد استراتيجيات شاملة لتحقيق التنمية المستدامة.

• **دراسة: (Miao, et al., 2023)** وتساءلت الدراسة عن تأثير التكنولوجيا المالية تؤثر على إدارة المخاطر في البنوك؟ وكيف تؤثر؟ حيث تبحث هذه الورقة تجريبيا التأثير والانتقال بين قنوات اعتماد البنوك. للتكنولوجيا المالية الخاصة على مخاطرها المصرفية بالبنوك المدرجة في الصين ما بين ٢٠١١ الي ٢٠٢١، وتوصلت هذه الدراسة الي نتائج أهمها: أن تبني البنوك للتكنولوجيا المالية يمكن أن يحد بشكل فعال من مخاطر البنوك، سواء بالبنوك المملوكة للدولة، والبنوك الصغيرة والمتوسطة، والبنوك ذات حصة العالية من غير فوائد الدخل، يمكن للبنوك تقليل مخاطر من خلال تحسين جودة الضوابط الداخلية بالتكنولوجيا المالية.

• **دراسة (Firas Hashem , et al., 2019)** وقد هدفت الدراسة الي: توضيح بعض الخصائص الاقتصادية والمالية للتكنولوجيا المالية التي تساهم في خلق القيمة في الصناعة الخدمات المالية فهي واحدة من اهم الابتكارات التي تتطور بسرعة عالية (للخدمات المصرفية عبر الإنترنت -الإقراض - المدفوعات -التمويل الجامعي - التسوية) ومن جهة أخرى إلى الهاتف الذكي - تطبيقات الإنترنت - مواقع التواصل الاجتماعي -تحديد الهوية عبر الإنترنت بهدف توفير فرص جديدة للتمكين الفردي وعن طريق إتاحة الوصول الي المعلومات. وتعمل التكنولوجيا المالية على إعادة تشكيل الصناعة المالية من خلال خفض التكاليف وتحسين الجودة الخدمات المالية والعمل على لاستقرار المالي. وقد توصلت الي نتائج أهمها: إن التكنولوجيا المالية هي صناعة جديدة حيث تطبيق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية (الرقمية -التسعير -الانفتاح -الابتكار -التعلم -الحداثة).

• **دراسة (Tomáš, et al., 2023)** وقد هدفت الدراسة الي: تطوير منهجية جديدة تعمل علي الاستخدام الألي الشامل لتحديد الابتكار في التكنولوجيا المالية بالصين، وهو ما يسمح بدراسة اثر الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية علي كفاءة ومخاطر الخدمات المصرفية التقليدية بعد التحقيق عن التجانس عن طريق مطابقة درجة الميل والاختلاف تظهر إن ابتكار التكنولوجيا المالية يحسن بشكل كبير من كفاءة البنوك من حيث الربح والتكلفة ودخل الفوائد. كما أن الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية يحسن من الحد لمخاطر البنوك ويظهر ذلك في نسبة السيولة والقروض المتعثرة، وقد توصلت الي نتائج أهمها: إن التكنولوجيا المالية لديها تأثير إيجابي اكبر من تأثير السلبي علي الكفاءة ومخاطر البنوك ذات كثافة أيدي عاملة وقدرة إدارية أعلى.

➤ (دراسات متعلقة بكفاءة الخدمات المصرفية)

Rao, S. (2018)

- **هدف الدراسة:** تحليل جودة الخدمات في البنوك التجارية، مع التركيز على البنوك التابعة للقطاع العام في منطقة وارنجال.
- **أهم النتائج:**
 - أظهرت الدراسة أن العملاء غير راضين عن بُعدي الاستجابة والتعاطف في جودة الخدمة
 - تم تحديد فجوة كبيرة بين جودة الخدمة المتوقعة والفعلية .
 - أوصت الدراسة بضرورة تحسين أبعاد جودة الخدمة المصرفية كحزمة متكاملة لتحقيق رضا العملاء .

Chandra, T. (2017)

- **هدف الدراسة:** مقارنة جودة الخدمة ورضا العملاء بين البنوك المحلية والأجنبية في زامبيا .
- **أهم النتائج:**
 - بشكل عام، كان العملاء غير راضين عن الخدمات المقدمة من كلا النوعين من البنوك.
 - تفوقت البنوك الأجنبية في أبعاد الملموسية، الاستجابة، والموثوقية مقارنة بالبنوك المحلية .
 - أوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمة في كلا النوعين من البنوك لمواجهة المنافسة المتزايدة.

Sakhaei, F., Afshari, A. R., & Esmaili, E. (2014)

- **هدف الدراسة:** دراسة تأثير جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على رضا العملاء.
- **أهم النتائج:**
 - هناك علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ورضا العملاء.
 - عوامل مثل الموثوقية، الاستجابة، والأمان تلعب دورًا حاسمًا في تحديد مستوى رضا العملاء .
 - أوصت الدراسة بأن تركز البنوك على تحسين هذه العوامل لتعزيز رضا العملاء.

Hamdi, C., & Safieddine, A. (2018)

- **هدف الدراسة:** تحليل تأثير جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على التزام العملاء.
- **أهم النتائج:**
 - جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تؤثر بشكل مباشر على التزام العملاء.

- تحسين جودة الخدمة يؤدي إلى زيادة ولاء العملاء وتقليل معدلات تركهم للبنك.
- أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية لتعزيز التزام العملاء.

Alnsour, I., & Al-Hyari, K. (2023)

- **هدف الدراسة:** تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الإسلامية في الأردن باستخدام تحليل بيانات البانل.
- **أهم النتائج:**
 - التكنولوجيا المالية لها تأثير إيجابي على أداء البنوك الإسلامية.
 - تبني التقنيات المالية الحديثة يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الربحية.
 - أوصت الدراسة بضرورة تعزيز استثمارات البنوك في التكنولوجيا المالية لمواكبة التطورات العالمية.

- التعليق الدراسات السابقة:** بعد استعراض الدراسات السابقة: ترى الباحثة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة وتحليلها وجود تباين بين نتائج تلك الدراسات ويمكن تلخيص نتائج هذه الدراسات في الاتي:
- وجود تأثير إيجابي للخدمات المصرفية الإلكترونية على كفاءة البنوك وفسرت هذه النتيجة بان الخدمات المصرفية الإلكترونية تزيد من رضا العملاء عبر جعل البيانات المصرفية أسهل وأسرع وتتسم بسهولة أكثر بغض النظر عن الطرق التقليدية حيث إن تحقيق رضا العملاء ينعكس إيجابياً على كفاءة المالية للبنوك عبر زيادة التعاملات وما يترتب عليه من عمولات لتحقق مكاسب إضافية للبنوك.
 - وجود تأثير سلبي في السنة الأولى من تطبيق التكنولوجيا المالية (الخدمات الإلكترونية) في البنك ثم البدا بالمساهمة بشكل إيجابي في عائد البنوك في السنوات التالية مع كثرة أجهزة نقاط البيع وعدد عملاء الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
 - كما ترى الباحثة أن التكنولوجيا المالية تعد ظاهرة جديدة ومتغيرة وبالتالي قد تختلف نتائج الأبحاث التطبيقية في هذا المجال والمتعلقة بالتكنولوجيا المالية اختلافاً كبيراً باختلاف مجتمع وعينة الدراسة وفترة التطبيق الدراسة فان الأمر يستدعي تسليط الضوء على التطورات المتلاحقة والسريعة في مجال التكنولوجيا المالية وبيان أثرها علي كفاءة البنك من حيث الخدمات والمنتجات المقدمة لذا تتمحور الفجوة البحثية للدراسة حول بيان هذا الأثر عملياً (بنك مصر) سيحاول الباحث دراسته خلال هذا البحث مكملاً للأبحاث السابقة في هذا المجال.