

جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد وتسيير مؤسسات

تحت عنوان

**دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمة المصرفية في
الجزائر**

إشراف الأستاذ(ة):

بن جميل هناء

إعداد الطالبة:

خليفة ريان

السنة الجامعية 2024 – 2025

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد و تسيير مؤسسات

تحت عنوان

دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمة المصرفية في الجزائر

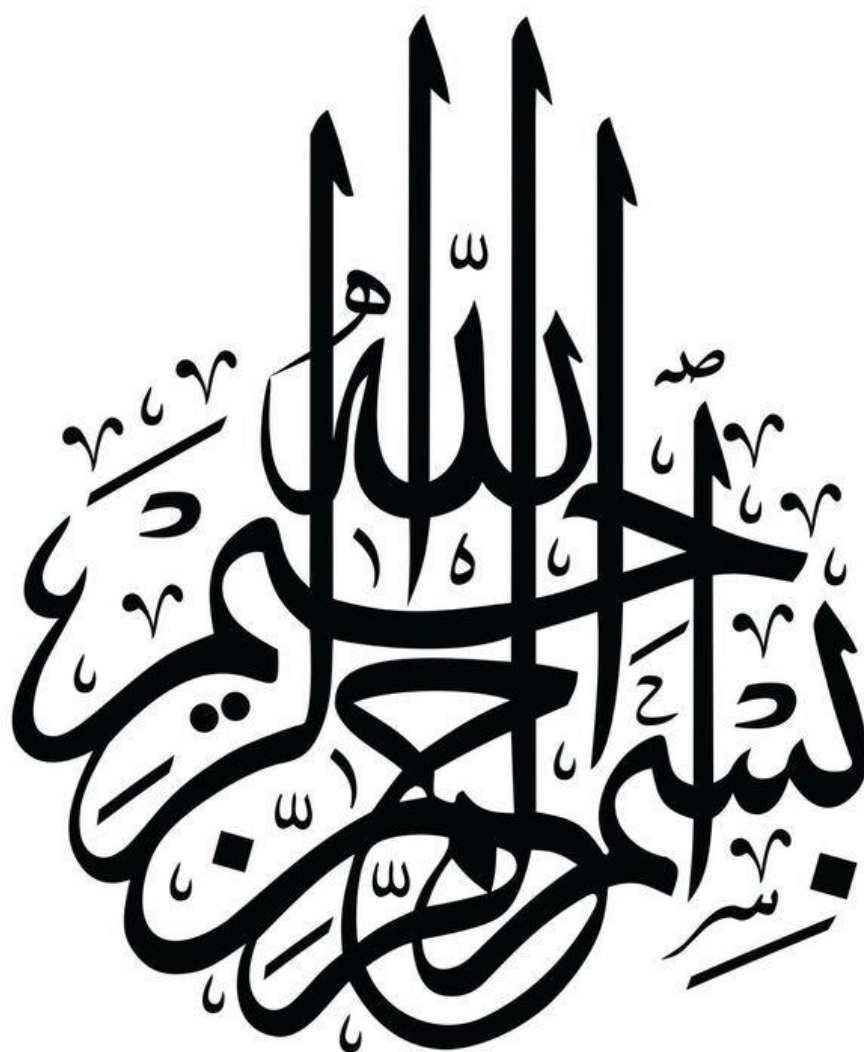
إشراف الأستاذ(ة):

بن جميل هناء

إعداد الطالبة:

خليفة ريان

السنة الجامعية 2024 – 2025



شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي ما ضيع لي تعب، ولا خيب لي سعي، ولا نقص لي مجهود، ولا بطاً لي حلم، كان الله معي ولا زال في كل سعي وراء النجاح، فالحمد لله حتى ترضى وإذا رضيت وبعد الرضا.

أتقدّم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة "بن جميل هناء"

حفظها الله وأطال عمرها، لفضلها الكريم، بالإشراف على هذه الدراسة ومساعداتها

وتوجيهاتها القيمة.

كما أوجّه شكري المسبق إلى أعضاء اللجنة المناقشة وإلى كل الأساتذة في جميع الأطوار

وموظفي جامعة قلمة.

وأخيراً أشكر كل من ساهم معي ولو بكلمة طيبة لإتمام هذا العمل.

دمتم سنداً لي

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

لم تكن الرحلة ولا الطريق محفوفاً بالتسهيلات لكنني فعلتها
فالحمد لله الذي ما سلكنا البدايات إلا بتيسيره، وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه، وما
حققنا الغايات إلا بفضلِهِ.

والحمد لله الذي وفقني لثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية.
بكل حب وامتنان، أهدي ثمرة نجاحي إلى نفسي الطموحة وإلى من كانوا سندي
ودعمي:

إلى أُمي الحبيبة "حورية" وأبي العزيز "إبراهيم" شكراً لأنكما كنتما دوماً النور في
طريقي، والسند في ضعفي، والدعاء في غيابي.
وإلى إخوتي الأعزاء، كنتم دائماً دعمي وسندي وجودكم في حياتي كان الأمان
والفرحة التي

احتاجها لأكمل هذا المشوار.
وإلى أصدقائي الذين شاركوني اللحظات، دعماً وتشجيعاً.

هذا التخرج ليس مجرد شهادة بل هو تنويع لكل لحظة كنتم فيها بجانبني،
ولكل دعوة رفعتموها من أجلي.
أحبكم جميعاً من أعماق قلبي، وأهديكم هذا النجاح الذي هو بفضلكم بعد الله

ريان

فهرس المحتويات

	الشكر
	الإهداء
I	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
VI	قائمة الاختصارات
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية	
05	تمهيد
06	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
06	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية
10	المطلب الثاني: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية
13	المطلب الثالث: أسباب ظهور التكنولوجيا المالية
15	المطلب الرابع: أهمية التكنولوجيا المالية
17	المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية
17	المطلب الأول: خدمات التكنولوجيا المالية
18	المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية
20	المطلب الثالث: تقنيات التكنولوجيا المالية
26	المطلب الرابع: تحديا ومخاطر التكنولوجيا المالية
29	المبحث الثالث: شركات التكنولوجيا المالية
29	المطلب الأول: مفهوم شركات التكنولوجيا المالية
31	المطلب الثاني: طرق عمل شركات التكنولوجيا المالية
33	المطلب الثالث: أنواع شركات التكنولوجيا المالية
37	المطلب الرابع: أفضل الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية
39	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: التأصيل النظري للخدمة المصرفية	
45	تمهيد
46	المبحث الأول: أساسيات حول الخدمات المصرفية

فهرس المحتويات

46	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية
50	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية
52	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الخدمات المصرفية
54	المطلب الرابع: دورة حياة الخدمة المصرفية
56	المبحث الثاني: تطوير الخدمات المصرفية
56	المطلب الأول: مفهوم تطوير الخدمات المصرفية
58	المطلب الثاني: مصادر ومراحل تطوير الخدمات المصرفية
61	المطلب الثالث: متطلبات تطوير الخدمات المصرفية
61	المطلب الرابع: مجالات تطوير الخدمات المصرفية
63	المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية
63	المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية
65	المطلب الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية
67	المطلب الثالث: أصناف وأشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية
69	المطلب الرابع: مزايا و مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية
73	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: تطوير الخدمة المصرفية في الجزائر عبر التكنولوجيا المالية
76	تمهيد
77	المبحث الأول: دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي
77	المطلب الأول: علاقة التكنولوجيا المالية بالقطاع المصرفي
81	المطلب الثاني: اهداف تطبيق التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي
82	المطلب الثالث: استراتيجية التعاون بين البنوك و شركات التكنولوجيا المالية
85	المطلب الرابع: اثر خدمات التكنولوجيا المالية على الأداء المصرفي
88	المبحث الثاني: واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر
88	المطلب الأول: خارطة طريق تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر
91	المطلب الثاني: الفاعلين الرئيسيين في منظومة التكنولوجيا المالية في الجزائر
94	المطلب الثالث: تطبيقات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري
96	المطلب الرابع: منافع وعوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري
99	المبحث الثالث: أهمية التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمة المصرفية في

فهرس المحتويات

	الجزائر
99	المطلب الأول: مؤشرات التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية
107	المطلب الثاني: مبادرات الجزائر للتحويل نحو التكنولوجيا المالية
108	المطلب الثالث: أسباب عجز البنوك الجزائرية على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية
110	المطلب الرابع: أهم النقاط الواجب التركيز عليها لعصرنة القطاع المالي والمصرفي بالجزائر
114	خلاصة الفصل الثالث
118	خاتمة
122	قائمة المراجع

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الجوانب الرئيسية للتكنولوجيا المالية	08
02	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	12
03	الفرق بين العقود التقليدية والعقود الذكية	23
04	الفرق بين العملات الرقمية والعملات المشفرة	24
05	الجوانب الرئيسية المؤثرة على شركات التكنولوجيا المالية	32
06	مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية	56
07	تطور أهم مؤشرات الوساطة المصرفية للقطاع المصرفي خلال الفترة (2019-2023)	102

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مراحل دورة التكنولوجيا المالية	08
02	صور أشهر العملات المشفرة	26
03	مخاطر التكنولوجيا المالية	28
04	الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية	31
05	أمثلة على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية	35
06	خصائص الخدمات المصرفية	50
07	دورة حياة الخدمة المصرفية	55
08	اهداف تطبيق التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي	82
09	خارطة طريق تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر	90
10	الفاعلين الرئيسيين في منظومة التكنولوجيا المالية في الجزائر	91
11	نموذج عمل نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر	95
12	درجة مؤشر الجاهزي الرقمية ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي في تعادل القدرة الشرائية	100
13	تطور عدد البطاقات الذهبية المتداولة	104
14	تطبيق بريدي موب	105
15	تطور عدد عمليات الدفع الإلكتروني	106

الرمز	دلالته باللغة الأجنبية (الإنجليزية/الفرنسية)	دلالته باللغة العربية
Fintech	Financial Technology	التكنولوجيا المالية
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication	شركة الاتصالات المالية العالمية بين البنوك
ATM	Automated Teller Machine	الصراف الآلي
DAB	Distributeur Automatique de Billets	الموزع الآلي للأوراق النقدية
GAB	Guichet Automatique de Billets	الشباك الآلي للأوراق النقدية
TPE	Terminal de Paiement Électronique	جهاز الدفع الإلكتروني
DPS	Division des Paiements Scripturaux/ Dividends Per Share	قسم الدفع بالكتابة / الأرباح لكل سهم
P2P	Peer to Peer	من نظير إلى نظير
DLT	Distributed Ledger Technology	تكنولوجيا السجلات الموزعة
COSOB	Commission d'Organisation et de Surveillance des Opérations de Bourse	لجنة تنظيم ومراقبة عمليات البورصة
ATCI	Algeria Tele-compensation Interbancaire	نظام المقاصة بين البنوك في الجزائر
SGBV	Société de Gestion de la Bourse des Valeurs	شركة تسيير بورصة القيم
IOB	Intermédiaire en Opérations de Banque	وسيط في العمليات البنكية
SATIM	Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique	شركة أتمتة المعاملات ما بين البنوك والنقد الإلكتروني
GIE	Groupement d'Intérêt Économique	تجمع ذو مصلحة اقتصادية
BEA	Banque Extérieure d'Algérie	البنك الخارجي الجزائري
BDL	Banque de Développement Local	بنك التنمية المحلية

قائمة المختصرات

بنك الفلاحة والتنمية الريفية	Banque de l'Agriculture et de Développement Rural	BADR
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance	CNEP
القرض الشعبي الجزائري	Crédit Populaire d'Algérie	CPA
البنك الوطني الجزائري	Banque Nationale d'Algérie	BNA
الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي	Caisse Nationale de Mutualité Agricole	CNMA
شركة تسيير بورصة القيم المنقولة	Société de Gestion de la Bourse des Valeurs	SGBV
الشركة الجزائرية للتأمينات	Société Algérienne d'Assurance	SAA
البطاقات البنكية	Cartes Interbancaires	CIB
مؤشر الجاهزية الرقمية	Indice de Préparation au Réseau (Network Readiness Index)	NRI
الشركة الوطنية للتسويق الزراعي	Société Nationale de Commercialisation Agricole	SNMA
التكنولوجيا التنظيمية	Regulatory Technology	REGTCH
مخبر التكنولوجيا المالية	Financial Technology Laboratory	Finlab
شبكة التطبيق الأمني للتنمية	Secure Application Networked Development Box	SANDBOX

مقدمة

1- تمهيد.

يشهد العالم في السنوات الأخيرة ثورة تكنولوجيا ضخمة، أدت بشكل كبير لتغير أساليب الحياة، اذ اقتحمت تقنياتها الحديثة العديد من المجالات سواء الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، وقد كان لهذه التطورات التكنولوجية أثرا واضحا على القطاع المالي والمصرفي حيث أضحت من الضروري على المصارف والمؤسسات المالية إعادة النظر في طريقة تقديمها للخدمات، وحتمية تكيفها مع هذا الواقع الجديد وذلك بهدف تحقيق الاستمرارية والبقاء وكذلك الحفاظ على مكانتها في السوق.

تعتبر التكنولوجيا المالية من الأساليب المتطورة كونها تعتمد على استخدام التقنيات والتطبيقات المستحدثة والابتكارات المالية الجديدة لتبسيط المعاملات وتسهيل الخدمات المالية وتقديمها للأفراد في صورة أفضل من الطرق التقليدية ما يجعلها تلعب دورا هاما في مستقبل الخدمات المصرفية.

والجزائر كغيرها من الدول، تسعى إلى التكيف ومواكبة هذه الابتكارات الجديدة في القطاع المالي والمصرفي من خلال جملة الجهود المبذولة في رقمنة وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة وتشجيع التقنيات المستخدمة والابتكارات المالية الجديدة.

2- الإشكالية:

في سياق التطورات العالمية الناتجة عن انتشار استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي، بات لزاما على الاقتصاد الجزائري تبني تلك التقنيات الحديثة لتحسين أدائه من جهة، وتطوير آليات تقديم الخدمة المصرفية من جهة أخرى. لذا يتعين علينا التساؤل حول:

كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمة المصرفية في الجزائر؟

و للإلمام بجميع جوانب الموضوع ارتأينا تقسيم الإشكالية الرئيسية الى الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي الأسباب التي أدت لظهور التكنولوجيا المالية؟
- ماهي العوامل المؤثرة على تطوير الخدمات المصرفية؟
- فيما يتمثل دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي؟
- ماهي العوائق التي تواجه القطاع المصرفي الجزائري في تبني التكنولوجيا المالية؟

3- الفرضيات:

في ضوء الإشكالية المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: إن التطورات العالمية الناتجة عن ظهور التكنولوجيات الحديثة كتقنية البلوكشين واستخدامها في البنوك أدى إلى ظهور التكنولوجيا المالية وتبنيها في العديد من الدول.

الفرضية الثانية: إن تطوير الخدمة المصرفية مرهون بتبني التكنولوجيا المالية.

الفرضية الثالثة: يتمثل دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي عبر تطوير الخدمات المصرفية.

الفرضية الرابعة: يعتبر ضعف البنية التحتية هو العائق الوحيد الذي يواجهه القطاع المصرفي في تبنيه للتكنولوجيا المالية.

4- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الدور الذي تؤديه التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المصرفي والمالي ككل، وصولاً إلى تطوير الخدمة المصرفية وتحسين أداء البنوك من خلال الابتكارات والتقنيات المستحدثة في هذا المجال.

5- أهداف الدراسة:

يمكن حصر أهم أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- الإحاطة بكل الجوانب النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة خاصة الإثراء النظري لموضوع التكنولوجيا المالية باعتباره مصطلح حديث.
- محاولة التعرف على مختلف أشكال التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية.
- إظهار الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي.
- بيان تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمة المصرفية في البنوك الجزائرية.
- التعرف على أهم الأسباب والتحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر.

6- دوافع اختيار الموضوع:

وتتمثل في:

- ✓ إرتباط الموضوع بالتخصص الدراسي.
- ✓ الاهتمام الشخصي بالتطور التكنولوجي في القطاع المصرفي.
- ✓ كون موضوع التكنولوجيا المالية من المواضيع القليلة التي تم التطرق إليها في الدراسات الجامعية السابقة.

✓ مواكبة تطور المعاملات المالية بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة.

7- منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي للإلمام بمختلف جوانب الموضوع بوصف وتحليل الإطار النظري لمتغيرات الدراسة الذي تم دراسته بالاستعانة بالمادة العلمية التي يحتاجها الموضوع والتي تم جمعها من مختلف المصادر والمراجع، إلى جانب مختلف البيانات الإحصائية التي تم جمعها من التقارير والقوائم المالية للبنوك.

8- تقسيمات الدراسة:

قصد الإلمام بموضوع دراستنا وللإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، حيث يتمحور الفصل الأول حول الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية ويتناول ثلاث

مباحث المبحث الأول بعنوان ماهية التكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني بعنوان أساسيات حول التكنولوجيا المالية، والمبحث الثالث تم التطرق فيه إلى شركات التكنولوجيا المالية.

الفصل الثاني بعنوان التأصيل النظري للخدمة المصرفية ويشتمل على ثلاث مباحث المبحث الأول أساسيات حول الخدمة المصرفية، المبحث الثاني تطوير الخدمة المصرفية ، أما المبحث الثالث فقد انطوى على الخدمات المصرفية الالكترونية.

تم تخصيص الفصل الثالث للتعرف على كيفية تطوير الخدمة المصرفية في الجزائر عبر التكنولوجيا المالية ويتضمن ثلاث مباحث الأول كان لدور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، أما المبحث الثاني فخصص لواقع التكنولوجيا المالية في الجزائر، أما في المبحث الثالث فتم التطرق فيه إلى أهمية التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمة المصرفية في الجزائر .

9- صعوبات الدراسة:

لقد واجهنا من خلال إعداد هذا البحث عدة صعوبات ناتجة أساسا عن حداثة الموضوع محل الدراسة وقلة المراجع حول موضوع التكنولوجيا المالية في الجزائر عموما و القطاع المصرفي خصوصا، وكذلك صعوبة الربط بين متغيرات البحث التكنولوجية المالية والخدمة المصرفية.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

تمهيد.

مع التطور السريع في المجال المالي أصبحت التكنولوجيا المالية وما تقدمه من منتجات وحلول مبتكرة عنصرا أساسيا في تحسين الخدمات والعمليات المالية، فقد أسهمت بشكل كبير في تسهيل الانتقال من المعاملات النقدية إلى المعاملات الرقمية، مما أدى إلى تحسين كفاءة العمليات المالية وتوسيع نطاق الخدمات المتاحة للعملاء.

وقد ساهمت هذه التطورات في ظهور تطبيقات جديدة وحلول مالية مبتكرة تساهم في تسهيل وصول الافراد والشركات إلى الخدمات المالية، وتقليل التكاليف وتسريع العمليات، ما أدى إلى تبسيط الاجراءات وتعزيز الاستقرار الاقتصادي، وباعتبار البنوك إحدى الركائز الأساسية لنمو الاقتصاد، فهي تسعى لمواكبة هذا التطور من خلال دمج التكنولوجيا المالية في أنظمتها الأساسية، بهدف تحسين أدائها المالي والتكيف مع المنافسة المتزايدة التي تفرضها شركات التكنولوجيا المالية.

وبناء على ذلك تم تقسيم الفصل الأول إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني : أساسيات حول التكنولوجيا المالية

المبحث الثالث : شركات التكنولوجيا المالية

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

أدى التطور التكنولوجي والانتشار الواسع والسريع للإنترنت إلى تحديث مختلف القطاعات بما في ذلك القطاع المالي، حيث تم إدخال العديد من الخدمات المبتكرة التي تعتمد على التقنيات الحديثة لتلبية الاحتياجات المالية المتزايدة، مما جعل المؤسسات المالية والمصرفية تتبنى هذه الحلول لمسايرة تطلعات العملاء وضمان بقائها في السوق المالي.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية.

يعتبر مصطلح التكنولوجيا المالية financial technology أو باختصار Fintech حديثا نوعا ما وهو مصطلح يجمع بين التكنولوجيا technology والمالية Finance ، وقد اختلفت وجهات النظر حول تحديد تعريف دقيق ومحدد لهذا المصطلح الا أنه تم تعريفه من أطراف مختلفة كما يلي:

أولا : تعريف التكنولوجيا المالية .

يعرف معهد البحوث الرقمية للعاصمة البولندية دبلن التكنولوجيا المالية كما يلي: "هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الاموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية".¹

وحسب مجلس الاستقرار المالي للتكنولوجيا المالية تم تعريف التكنولوجيا المالية على أنها: "الابتكارات المالية الممكنة تقنيا والتي يمكن أن تنتج نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة ذات تأثير مادي مرتبط بالأسواق والمؤسسات المالية في تقديم الخدمات المالية".² أما لجنة بازل للرقابة المصرفية فقد عرفت التكنولوجيا المالية بأنها: "أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو المنتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية".³ وهناك تعريفات أخرى منها:

¹ خولة قميش، متطلبات تفعيل تكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2023/ 2024، ص5.

² إلهام حجيوة، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي- دراسة حالة- ، أطروحة مقدمة للنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في الاقتصاد النقدي والبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2023 / 2024 ، ص 4 .

³ نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة إلى الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، سبتمبر 2019، ص 3.

مصطلح التكنولوجيا المالية هو مصطلح يستخدم لتوصيف جوانب التقدم والتطور في التكنولوجيا التي من المتوقع أن تحدث تحولات في تقديم الخدمات المالية، وابتكار وتطوير تطبيقات ونماذج عمل ومنتجات جديدة.¹

وعلى إثر ذلك فهي " تغطي تشكيلة واسعة من الخدمات المالية، كالإقراض والاستثمار والدفع وإدارة الخطر وتحليل البيانات والتأمين وإدارة الثروة. أي الاستخدام المبتكر للتكنولوجيا في تصميم وتوفير الخدمات والمنتجات المالية، وتساعد التقنيات المالية من خلال توظيف التقنية في إتمام العمليات المالية بكفاءة سواء كانت دفعا أو تحويلا أو إقراضا أو تأمينا".²

التكنولوجيا المالية هي عبارة عن المنتجات والخدمات التي تعتمد على التقنية الحديثة، وتستخدم لتحسين نوعية الخدمات والعمليات المالية التقليدية أولها تأثير على المؤسسات في القطاع العالي.³

وبشكل عام يمكن تعريف التكنولوجيا المالية على أنها أي اختراع أو ابتكار تكنولوجي يتم استخدامه في تطوير وتحسين وتسريع وتسهيل الخدمات المالية وتخفيض تكلفتها مقارنة بالمعاملات التقليدية، وتتكون كلمة التكنولوجيا المالية **Fintech** من كلمتين وهي :

الخدمات المالية و التي تتمثل في: المدفوعات ، التحويلات ، القروض ...الخ.

الحلول التكنولوجية والتي تتمثل في : الهواتف ، الذكاء الاصطناعي ، التطبيقات ، المنصات وذلك من أجل دعم تقديم الخدمات المالية المصرفية وسهولة الوصول الى جميع المتعاملين بسرعة وأمان ومواكبة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي.

ثانيا: الجوانب الأساسية للتكنولوجيا المالية.

يجدر بالذكر أن التكنولوجيا المالية تستند إلى أربعة جوانب رئيسية، والتي يمكن توضيحها في الجدول التالي:

¹ مروان بن قيدة وآخرون، التكنولوجيا المالية- الابتكارات والحلول الرقمية، جامعة يحي فارس، المدية، دط، 2021، ص 28.

² سعدة قلام، محمد توفيق مزيان، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء، قراءة في مؤشرات الشمول المالي العالمية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم البواقي، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، ديسمبر 2023، ص 358.

³ ربيعة بن عيشوبة وآخرون، التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا، مجلة الاقتصاد والبيئة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، المجلد 4، العدد 01، أفريل 2021، ص 165.

جدول رقم 01: الجوانب الرئيسية للتكنولوجيا المالية

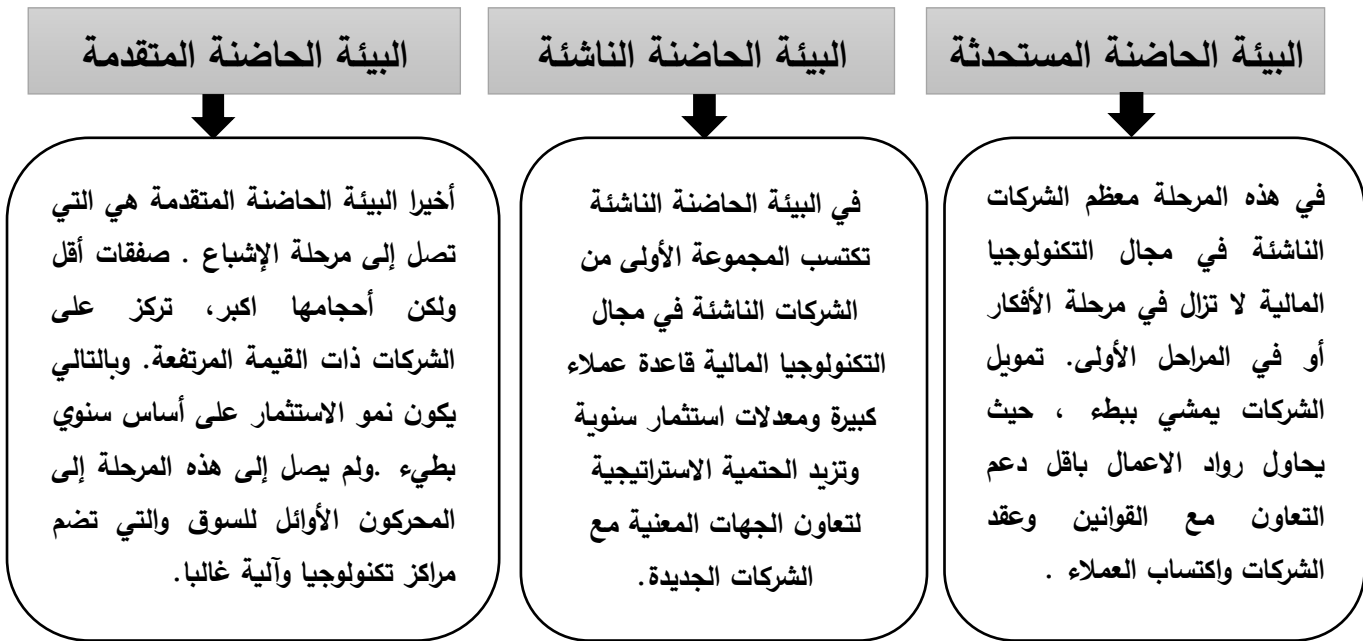
01	الجانب المادي	يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة
02	الجانب الاستخدمي أو الاستعمالي	يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات
03	الجانب العلمي	يتمثل في المعرفة العلمية المطلوبة
04	الجانب الابتكار	يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية

المصدر : عبد القادر مطاي، متطلبات إرسال التكنولوجيا المصرفية في دعم ذكاء تنافسي بالبنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، العدد 10، جوان 2013، ص24.

ثالثا: مراحل دورة التكنولوجيا المالية

هناك مراحل لدورة التكنولوجيا والتي يمكن توضيحها في الشكل الاتي:

شكل رقم 01 : مراحل دورة التكنولوجيا المالية



المصدر: جوناثان فيل وآخرون، التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا _ توجهات قطاع الخدمات المالية _ ، تقرير التكنولوجيا المالية، ص09.

رابعاً: خصائص التكنولوجيا المالية.

يمكن تلخيص أهم خصائص التكنولوجيا المالية في ما يلي:¹

- تعتبر التكنولوجيا المالية مجموعة من المعارف في المجال المالي، والمناهج والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
- يعتبر المجال المصرفي هو المجال الرئيسي لتطبيق الفنتك من خلال الخدمات المصرفية.
- تعتبر التكنولوجيا المالية أهم أداة تستخدمها المؤسسات المالية لتحقيق أهدافها.
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف، حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية للعملاء شريحة واسعة من العروض مع توفير عدة للدفع مقابل الخدمات المقدمة.
- خدمات التكنولوجيا المالية تكون مصممة بعناية حسب احتياجات العملاء حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدمين عند القيام بتصميم المنتجات.
- تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة، حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بإنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من الخوارزميات.
- تساهم التكنولوجيا المالية في توفير آليات مبتكرة لتلقي المدفوعات تكون عابرة الحدود تتسم بالكفاءة والشفافية والمردودية العالية مقارنة بآليات البنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال التي تعتمد على علاقات المراسلة المصرفية، وبذلك يمكن التخفيف من حدة التحديات التي يفرضها انقطاع العلاقات بين الدول وفي الازمة الروسية الأوكرانية خير مثال، حيث فرضت الدول الغربية عقوبات على روسيا جراء عملياتها العسكرية داخل الأراضي الأوكرانية ومن بين هذه العقوبات استبعاد بعض البنوك الروسية عن نظام سويفت SWIFT وهي خدمة مراسلة بين البنوك تستخدمها غالبية البنوك حول العالم، فسارعت بعض الدول إلى إنشاء نظام بديل.
- تحقيق الشمول المالي من خلال توفير الخدمات المالية للأفراد غير المتعاملين مع البنوك التقليدية باستخدام الهواتف الذكية والمحافظ الرقمية، ما يساهم في دمج فئات جديدة في النظام المالي.

¹ محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي : دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية ، مجلة اسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات ، كلية الاقتصاد العالي للحاسب الآلي ونظم المعلومات، أبو قير ، الاسكندرية ، مصر، المجلد 01 ، العدد 01، سبتمبر 2023 ، ص 100.

المطلب الثاني: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية.

مع تطور التكنولوجيا وزيادة الحاجة إلى خدمات مالية أكثر سرعة وفعالية، بدأت التكنولوجيا المالية بالظهور تدريجياً كمجال جديد يربط بين التقنية والمال. وقد مر هذا المجال بعدة مراحل تطويرية منذ نشأته، حيث تطورت الأدوات والتقنيات المستخدمة بشكل مستمر، كما ساهمت العديد من العوامل في تبني التكنولوجيا المالية عالمياً.

أولاً: نشأة التكنولوجيا المالية.

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت وظهور الهواتف الذكية ما جعل من الضروري ظهور بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية حيث أصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل واسع تلك الأيام في العديد من المجالات مثل التعاملات بين الشركات وعملائها ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها وشاهدنا في السنوات الأخيرة ريادة بارزة لعالم التكنولوجيا المالية والدليل على ذلك وجود أكثر من مائة شركة تعمل بهذا المجال وانتشارها في عالمنا العربي في أكثر من دولة ومن أبرز الدول العاملة في ذلك في بلادنا العربية هي مصر ولبنان والأردن والإمارات العربية المتحدة والبحرين¹.

ولكن يمكن القول أن الأزمة المالية لسنة 2008 كانت نقطة تحول في قطاع الخدمات المالية والمصرفية وسرعت في ظهور الفنتك بشكل كبير، إذ بدأ خبراء الصناعة والمستهلكون يشككون في مستقبل تعاملات القطاع المصرفي التقليدي خاصة بعد الفضائح الكبيرة للفساد التي عرفتتها المؤسسات المصرفية، وقد زاد الاهتمام بهذا النوع الجديد الذي يمزج بين علوم عدة في الفترة 2014-2018².

لقد مرت التكنولوجيا المالية على مدار قرون وبشكل تدريجي، بعملية متواصلة من الابتكارات، لكن التطور التكنولوجي السريع الذي عرفته السنين الأخيرة من القرن الواحد والعشرون وانتشار الرقمنة أدى إلى تسهيل اعتماد نماذج عمل جديدة وانتشار شركات غير مالية لتقديم خدمات مصرفية للعملاء مثل مدفوعات التجزئة والجملة وتقديم الائتمان وتعبئة رؤوس الأموال المساهمة وإدارة الثروات والتأمين³.

ثانياً: مراحل تطور التكنولوجيا

ويمكن تقسيم مراحل تطور التكنولوجيا المالية إلى ثلاث مراحل أساسية كما يلي:

أ- المرحلة الأولى (1867 - 1967):

مرحلة بداية العولمة المالية، عندما حدث أول اتصال عبر كابل الإرسال بالمحيط الأطلسي عام 1866، وتحسنت الخدمات المتعلقة بالقطاع المالي، لذا يرتبط تطور التكنولوجيا المالية بتطور التقنيات التمكينية، وقد ساعد على هذا التطور ظهور أول حاسب الكتروني مبرمج من جامعة

¹ نصيرة زعاف، مرجع سبق ذكره، ص 3.

² سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، سبتمبر 2022، ص 228.

³ نفس المرجع، ص 228.

بنسلفانيا عام 1947، وأنظمة بطاقات الائتمان عام 1950، والتلغراف، وأول حاسب IBM عام 1957، وماكينات الصراف الآلي.¹

ب- المرحلة الثانية (1967 – 2008):

تميزت هذه المرحلة بهيمنة الخدمات المالية التقليدية على التكنولوجيا المالية مع تطور كبير في الرقمنة، وظهرت الآلات الحاسبة وأجهزة المحمول وأجهزة الصراف الآلي، كما ظهرت خلال تلك المرحلة البورصات الرقمية مثل بورصة ناسداك (NASDAQ) كأول بورصة رقمية في العالم عام 1973 . وتم تأسيس نظام سويفت (SWIFT) من طرف جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك وهي لازالت إلى يومنا هذا الأكثر استخداما بين البنوك والمؤسسات المالية بين دول العالم، وقد كانت نهاية تلك الفترة بظهور الازمة العالمية المالية عام 2008.²

ج- المرحلة الثالثة (2008 – الى الوقت الحاضر):

تأثرت صناعة الخدمات المالية منذ سنة 2008 بجلمة من العوامل المالية، السياسية والاجتماعية، مما سمح بتأسيس نموذج جديد يعرف اليوم بالتكنولوجيا المالية، حيث شهد السوق المالي دخول البتكوين وبعض العملات المشفرة الأخرى، إلى جانب الهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية، وبالتالي ساهمت التكنولوجيا المالية في خلق وجه جديد للقطاع المالي العالمي وقدمت العديد من التحسينات الجديدة لحل المشاكل والعقبات التي يواجهها العملاء في معاملاتهم المالية، ومن أبرز الأمثلة النموذجية Pay pal التي تقدم خدمات المدفوعات والعقبات بسرعة وسهولة عالميا.³

¹ سمير قاسم محمد قاسم، أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز أبعاد الشمول المالي - دراسة حالة-، المجلة العلمية للدارسات التجارية والإدارية، المجلد 03، العدد 02، جامعة الدمنهور، مصر، 2022، ص 48.

² محمد عبد العليم صابر، مرجع سبق ذكره، ص99.

³ مروة كردوسي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023-2024، ص 22.

جدول رقم 02 : مراحل تطور التكنولوجيا المالية

المرحلة	السنة	التفاصيل
المرحلة الأولى	1867 - 1967	في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الاطلسي، واختراع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعلومة المالية.
المرحلة الثانية	1967 - 2008	في هذه المرحلة ظلت التكنولوجيا المالية مهيمناً عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
المرحلة الثالثة	2008 الى يومنا هذا	منذ الأزمة المالية العالمية ظهرت شركة ناشئة جديدة والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس.

المصدر: ابتهاج اسماعيل يعقوب وآخرون، التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد 19: دراسة استطلاعية، مجلة الدراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، العراق، 31 ديسمبر 2021، ص 65.

ثالثاً: العوامل التي ساهمت في تبني التكنولوجيا المالية عالمياً.

من أبرز العوامل التي ساهمت في تبني التكنولوجيا المالية عالمياً وتطورها المستمر والمتسارع ما يلي:¹

1- التطور التكنولوجي: يعتبر التطور التكنولوجي عامل أساسي في ازدهار التكنولوجيا المالية، حيث تميزت بمرونتها وعدم خضوعها لقيود تعيق تقدمها، مما سرع من وتيرة تطورها. كما ساهم انخفاض تكاليف التكنولوجيا في زيادة انتشارها، حيث جعلها وسيلة فعالة لتحسين كفاءة ومرونة أنظمة المؤسسات المالية، مثل: البنوك، ودعم تطور القطاع المالي بشكل عام.

2- توافر التمويل: أصبح الحصول على التمويل أكثر سهولة مقارنة بالسابق، هذا ما أتاح لرواد الأعمال والشركات الناشئة فرصاً أكبر لبدء مشاريعهم وتوسيع نطاق أعمالهم، حيث بلغت قيمة استثمارات رأس المال المخاطر ما قيمته 13.6 مليار دولار سنة 2016 ما يدل على إقبال المستثمرين وثقتهم المتزايدة.

¹ وهيبة عبد الرحيم الزهراء ، أبو قاسم، التكنولوجيا المالية في دول الخليج، الخليج بين حداثه الظاهرة وسرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، العدد 38، أوت 2019، ص ص 355،356.

3- **تغير توقعات العملاء:** مع تزايد الطلب على الخدمات الرقمية، أصبح من الضروري على المؤسسات التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية ابتكار حلول ومنتجات جديدة تلبي احتياجات ورغبات وتوقعات العملاء المتطورة. ويعكس هذا التحول الإقبال المتزايد على خدمات التكنولوجيا المالية حيث بلغ نحو 63,1 بالمئة من المستهلكين عالمياً الذين يعتمدون على منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية.

4- **الدعم التنظيمي:** تسهم الحكومات والجهات التنظيمية في تعزيز نمو التكنولوجيا المالية من خلال تقليل الصعوبات والعوائق أمام المستثمرين وتوفير بيئة مناسبة لتطويرها، وقد أدركت بعض الحكومات أهمية هذه الشركات في تحسين الخدمات المالية ودعم الأنظمة التقليدية، مما دفعها إلى اعتماد سياسات تشجع على الابتكار.

المطلب الثالث: أسباب ظهور التكنولوجيا المالية

أدت العديد من الأسباب إلى اندماج التكنولوجيا بالخدمات المالية وبالتالي تقديم منتجات التكنولوجيا المالية من بينها ما يلي:¹

أولاً: الثورة الصناعية الرابعة.

تغلغت التكنولوجيا الناشئة كالذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وسلسلة الكتل وغيرها في مختلف مجالات الحياة مع بداية الألفية الثالثة، وذلك بالرغم من الصعوبات والتعقيدات التي كانت تشكلها هذه التكنولوجيات والسلبيات التي قد تسببها كتسريح العمال إلى غير ذلك، إلا أن جيل هذه الألفية كان له دور بارز في توسع وانتشار هذه الخدمات من خلال إقباله عليها وتبنيها والسعي نحو إيجاد حلول أفضل باستمرار، خاصة في ما يتعلق بالذكاء الاصطناعي والروبوتات، والربط بينها وبين البشر.

ثانياً: الأزمة المالية 2008.

أدت الأزمة العالمية لسنة 2008 إلى حدوث خيبة أمل كبيرة لدى الأفراد نتيجة الخسارة التي تعرضوا لها وشعورهم بانعدام الأمان المالي من طرف المؤسسات المالية التي فقدوا مدخراتهم بسببها، حتى أن تفكيراتهم وصلت حول التواطؤ بين هذه المؤسسات ومؤسسات التصنيف الائتمانية التي دفعت إلى اتخاذ قرارات خاطئة حسبهم، كل هذا أدى إلى فقدان الثقة والايمان بها والبحث عن خدمات أكثر شفافية وموثوقة، وهو ما أتاح الفرصة لشركات التكنولوجيا المالية أن تخلق لنفسها مكاناً قيماً نوعاً ما في الساحة المالية مقارنة بالمؤسسات التقليدية التي تغيرت صورتها أمام العالم أثناء الأزمة وبعدها، خاصة أن أكثر من 20 بنك تجزئة في العالم اضطروا إلى دفع غرامات مالية فاقت 235 مليار دولار بسبب انتهاكهم لبعض اللوائح المالية أثناء الأزمة وبعدها.

ثالثاً: التطور التكنولوجي.

¹ الهام حجيوة، مرجع سبق ذكره، ص ص 8، 9.

أدى التطور التكنولوجي الى حدوث تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات المالية وإدارتها، حيث ساهم في تسهيل إيصالها للعملاء وتحسين كفاءتها وزيادة سرعتها وتقليل التكاليف الخاصة بها، كما سمح بتفكيك كثير من القيود التقليدية مثل الحاجة الى الفروع المصرفية عبر حلول مبتكرة كالبنوك، خاصة بعد الانتشار الواسع للهواتف الذكية .

رابعاً: تغير توقعات العملاء .

ساهمت التطلعات الكبيرة للعملاء ورغباتهم المتزايدة في إيجاد خدمات مالية تلبي رغباتهم واحتياجاتهم وتوافق التطورات الحاصلة في توجيه المؤسسات المالية إلى تبني الحلول التكنولوجية المبتكرة والتي تتماشى مع احتياجات المستخدمين، وتقديم خدماتها بحلة تستهوي شريحة العملاء لإتمام معاملاتهم.

خامساً: الدعم التنظيمي.

قامت السلطات الحكومية والهيئات التنظيمية في مختلف دول العالم بدعم المؤسسات التكنولوجية وعلى وجه الخصوص شركات التكنولوجيا المالية، اضافة الى دعم وتحفيز المؤسسات المالية على تقديم مثل تلك الخدمات المبتكرة من خلال اصدار لوائح تنظيمية وتشريعات مناسبة أو من خلال تعزيز البنية التحتية بهياكل تسهل من عملية إنتاج واستخدام منتجات التكنولوجيا المالية هذا من جهة، كما عملت على حماية المستهلكين من المخاطر المحتملة لهذه الخدمات الذكية من جهة أخرى، مما ساهم في تحقيق توازن بين الابتكار الرقمي والأمان المالي.

سادساً: الإقصاء المالي.

جعلت بعض شروط الإدماج المالي للفئات ذات الدخل المنخفض أو القاطنين في المناطق النائية التي يصعب إيصال الخدمات المالية لها من المؤسسات المالية أمام عائق إيجاد خدمات مالية مناسبة لهم. إلى جانب ذلك، هناك عوامل أخرى فرضت على الأنظمة المالية العالمية تبني التكنولوجيا المالية والاستفادة من مميزاتنا نوجزها فيما يلي:¹

- الفجوات في قطاع الخدمات المالية التقليدية حيث تعاني البنوك التقليدية من مشاكل متعددة مثل التكلفة العالية والأنظمة المعلوماتية القديمة التي تعيق تحولها الرقمي. هذا ما أثر سلباً على الشمول المالي، مما دفع العديد من المؤسسات إلى تبني حلول التكنولوجيا المالية لتعويض هذا القصور.
- تواجه البنوك التقليدية بطء الموافقات الائتمانية وتأخير معالجة الشكاوى، والاعتماد على أنظمة تشغيل قديمة، إلى جانب نقص التركيز على رضا العملاء. على العكس، تقدم شركات التكنولوجيا المالية حلولاً حديثة لهذه المشكلات، مما يجعلها أكثر قدرة على المنافسة وتحقيق رضا العملاء.
- تحسين آليات جذب العملاء حيث تساعد التكنولوجيا المالية في تقديم خدماتها على نطاق واسع، هذا ما يؤدي إلى زيادة إقبال العملاء عليها مع مرور الوقت.

¹ مروة كردوسي، مرجع سبق ذكره، ص 26-29.

- معالجة المعاملات المالية بسرعة حيث أصبح من السهل معالجة المعاملات المالية المعقدة بسرعة وكفاءة، مما يزيد من جودة الخدمات المالية وثقة العملاء في هذه التقنيات.
- توفير التحليلات المالية المتقدمة اذ يمكن لبعض البرمجيات والأنظمة الذكية التي تتيحها التكنولوجيا المالية للمؤسسات إمكانية تحليل سلوك العملاء وإعادة تصميم المنتجات المالية لتناسب مع احتياجاتهم وتفضيلاتهم، وهو ما كان يفقر إليه القطاع المالي التقليدي.
- ضمان الأمان في المعاملات المالية حيث توفر شركات التكنولوجيا المالية أنظمة أمان متطورة لحماية بيانات العملاء وضمان سرية المعاملات.
- دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة اذ تسهل التكنولوجيا المالية وصول هذه الشركات إلى حلول مالية مبتكرة، مما يساعدها على توسيع نطاق أعمالها وتحسين كفاءتها التشغيلية.
- تساعد على خلق فرص عمل جديدة فإنها توفر العديد من فرص العمل، مما يسهم في تحقيق الاستقرار المالي للأفراد، وتطوير مهاراتهم المهنية من خلال التفاعل مع خبراء في مجالي التكنولوجيا والخدمات المالية.
- تتيح التكنولوجيا المالية وصول المنتجات والخدمات إلى الأسواق الدولية بسهولة بدون قيود جغرافية، مما يمكن الشركات من تجاوز الحدود الجغرافية والعوائق المالية، وتعزيز الترابط الاقتصادي العالمي.

المطلب الرابع: أهمية التكنولوجيا المالية

- إن النجاح الذي لاقته التكنولوجيا المالية في العالم مؤخرًا قد بني على الأهمية التي تحظى بها وذلك من خلال:¹
- ❖ جعل الصناعة المالية أكثر كفاءة وذكاء في مواجهة الأزمات والمشاكل العالمية.
 - ❖ تحسين مستويات الشمول المالي من خلال تمكين الأفراد من القيام بالمعاملات المالية دون الحاجة لحساب مصرفي.
 - ❖ يمكن للتكنولوجيا المالية أن تساعد في الكشف عن الجرائم من خلال التقنيات الجديدة وبالتالي تمنح المؤسسات المالية والمصرفية خاصة فرصة تقديم خدمات أفضل للعملاء.
 - ❖ تقديم خدمات ومنتجات ونماذج أعمال أكثر كفاءة وأقل تكلفة.
 - ❖ تخفيض المخاطر النظامية على رأسها مخاطر الامتثال والمخاطر القانونية، وحتى المخاطر الناتجة عن عدم الملاءة وعدم الشفافية.
 - ❖ إعطاء فرصة لأصحاب الدخل المنخفض لتكوين أرصدة نقدية من خلال الأموال عبر الهاتف المحمول، والتي كان بالإمكان أن تكون على شكل رسوم في حال احتفاظهم بأموالهم لدى المؤسسات المصرفية التقليدية.

¹ الهام حجيوة، مرجع سبق ذكره، ص 10.

❖ التخفيض من مخاطر الصرف من خلال تحويل الشركات الناشئة التكوين إلى العملات الأجنبية وتحويلها مباشرة إلى المحافظ الرقمية.

كما تظهر أيضا أهمية التكنولوجيا المالية من خلال ما يلي¹:

- ✓ تحسين جودة الخدمات المالية ونوعيتها المقدمة للزبائن
 - ✓ إضافة ميزة تنافسية للمؤسسات والشركات التي تعمل على استخدام التكنولوجيا المالية والتي تواكب تطوراتها، حيث أن التكنولوجيا المالية أصبحت دلالة على تقدم تلك المؤسسات والشركات.
 - ✓ اتساع رقعة الخدمات التي تغطيها التكنولوجيا المالية مثل: عمليات التمويل الجماعي وحلول الدفع عبر الهاتف، والتحويلات المالية الدولية وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية عن طريق الانترنت.
 - ✓ تقديم الخدمات المالية بهيكل ومنهجية وآلية جديدة، مما يجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمانا وشفافية.
- ومما لا بد من الإشارة إليه أن البنوك تسعى إلى استخدام التكنولوجيا المالية لتحقيق جملة من الأهداف والمتمثلة فيما يلي:²

1. تحسين الأداء: حيث أن البنوك تعمل في بيئة شديدة المنافسة، لذلك فهي تسعى دائما للحفاظ على مكانتها وقوتها التنافسية، وهذا يستدعي منها أن تستمر في تحسين أدائها وتطويره بما يتناسب مع متطلبات البيئة التنافسية؛ وبما أن العالم يشهد ثورة تكنولوجيا مالية تسعى البنوك بمختلف أنواعها إلى مواكبة هذا التطور، وأن يتم عكسه على عملياتها المصرفية والتمويلية؛ وذلك من أجل المحافظة على عملائها واستقطاب عملاء جدد تلبي حاجاتهم ورغباتهم، واكتساب مزايا تنافسية إضافية وزيادة حصتها السوقية.

2 الفاعلية: تسعى البنوك في الوقت الحالي إلى تقديم خدمات ذات مميزة بأقل جهد وأقل تكلفة، فهي تسعى إلى تطوير خدماتها لتصبح ذات دقة وجودة عالية، بالإضافة إلى سهولة و سرعة تلقيها من قبل العملاء.

3. التوسع: تهدف البنوك من وراء استخدامها للتكنولوجيا المالية إلى توسيع قاعدة العملاء الخاصة بها وزيادة حصتها السوقية وذلك من خلال تحويل خدماتها التقليدية إلى خدمات إلكترونية، مما يتيح لعملائها إمكانية القيام بخدماتهم البنكية في أي وقت وأي مكان دون الحاجة إلى الذهاب للبنك، وهذه الميزة تعني إمكانية ممارسة البنوك نشاطها في مختلف الأماكن والأوقات.

¹ عبد الله حسن طعمانه ، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، ورقة بحث مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الأعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا بعنوان " رقمنة الأعمال والبحث العلمي رؤى مستقبلية "، جامعة عمان العربية، الأردن، 27-28 جويلية 2024، ص ص 6، 7.

² نفس المرجع، ص7.

4. **خفض التكاليف:** يسهم استخدام التكنولوجيا المالية في العمليات المصرفية إلى خفض النفقات و التكاليف، فهي لم تعد بحاجة إلى إنشاء فروع أكثر كما أنها استطاعت التقليل من الايدي العاملة لديها بسبب تقديم خدمات الكترونية، وهذه تعتبر ميزة للبنوك.
5. **ترويج وتسويق البنوك لخدماتها البنكية الجديدة:** حيث تعمل التكنولوجيا المالية على مساعدة البنوك في عملية الترويج بأقل التكاليف وبسرعة.
6. **تخفيف ضغوطات العمل على الموظفين العاملين في البنوك:** حيث أن هناك خدمات الكترونية تمكن العميل من سحب وإيداع وإنشاء حسابات مصرفية دون الحاجة إلى الذهاب للبنك.

المبحث الثاني : أساسيات حول التكنولوجيا المالية

في ظل التطورات الهائلة التي يشهدها مجال التكنولوجيا المالية، أصبحت هذه الأخيرة قوة مالية بارزة اجتاحت الساحة الاقتصادية، وذلك بفضل حلولها المبتكرة وقطاعاتها المتنوعة وتقنياتها الحديثة التي ساهمت بشكل كبير في تفعيل وتسهيل العديد من الخدمات المالية، مما أدى إلى تعزيز الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين تجربة المستخدمين. ومع ذلك فإن هذا التقدم السريع لا يخلو من التحديات والمخاطر التي قد تنشأ نتيجة لهذه التطورات.

المطلب الأول: خدمات التكنولوجيا المالية

تعرف خدمات التكنولوجيا المالية على أنها منتجات أو ابتكارات أو خدمات مالية ممكن أن تختلف في الشكل والتكوين، يتم الوصول إليها من خلال الوسائل الرقمية وهي تتضمن المدفوعات والتحويلات والائتمان والودائع أو غيرها من خدمات الادخار والتأمين. وهي تعمل على توفير خدمات مالية منخفضة التكلفة وسهلة، وتساهم في توسيع نطاقها لكي يستطيع من هم في أمس الحاجة اليها من الحصول عليها ببسر وسهولة.¹ يمكننا ايجاز خدمات التكنولوجيا المالية في ما يلي:²

أولاً: خدمات الدفع.

تشمل الأنشطة المصرفية الأكثر نشاطاً ومرونة والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من المستخدمين والعملاء بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع المتنوعة (الدفع باستعمال الهاتف الذكي، التحويلات المالية الخارجية إدارة تدفقات الدفع للتجارة الإلكترونية...الخ).

ثانياً: الخدمات المصرفية لفائدة الأفراد.

تتضمن الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الأنترنت، دون أي وجود مادي للوكالة، بتكاليف منخفضة، كما تشمل أيضاً حلول تسيير الميزانية وكذا أدوات متنوعة لإدارة الأموال الشخصية.

ثالثاً: خدمات التمويل والاستثمار.

¹ مروان بن قيدة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص33.

² مروة كردوسي، مرجع سبق ذكره، ص31.

تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد، عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة، وتوفير منصات التمويل الجماعي للشركات والهيئات المالية سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس المال وكذا تقديم استشارة مالية عبر الأنترنت للأفراد.

رابعاً: خدمات لفائدة البنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات.

وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي المصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع العملاء ويساهم في فهم سلوك الشراء، الادخار والملاءة المالية.

خامساً: الخدمات لفائدة البنوك والهيئات المالية.

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكتشين التي تطور حلول معتمدة على هذه التكنولوجيا، في مجالات مثل تسجيل المعاملات معالجة المعلومات إدارة المخاطر، إدارة الضرائب... الخ.

المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية

إن مجالات أو قطاعات التكنولوجيا المالية أو قد يطلق عليها البعض خدمات التكنولوجيا المالية هي ما يسمح بقياس التكنولوجيا المالية وقد اختلف الباحثون والمنظمات في تحديدها سنحاول ذكر أهمها حسب أحدث التقارير:¹

أولاً: المدفوعات الرقمية.

وهو القطاع الأكثر تقدماً في التكنولوجيا المالية الدفع الرقمي أو الإلكتروني هو تحويل القيمة من حساب دفع إلى آخر باستخدام جهاز رقمي مثل الهاتف المحمول أو نقطة البيع أو الكمبيوتر أو القناة الرقمية للاتصالات مثل البيانات اللاسلكية المتنقلة أو نظام SWIFT (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك)، يشمل هذا التعريف المدفوعات التي تتم من خلال التحويلات المصرفية، وأموال الهاتف المحمول، وبطاقات الدفع بما في ذلك بطاقات الائتمان والخصم والبطاقات المدفوعة مسبقاً والشركات الناشئة التي تقدم خدمات دفع الفواتير وحلول الدفع عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية، بالتالي تعد خدمات الدفع من أكثر الخدمات رواجاً مقارنة بباقي الخدمات والمنتجات المالية الأخرى.

ثانياً: الاقتراض الرقمي.

هو عملية تقديم القروض التي يتم التقدم للحصول عليها وصرفها وإدارتها من خلال القنوات الرقمية، حيث يستخدم المقرضون البيانات الرقمية لإبلاغ قرارات الائتمان وبناء مشاركة ذكية للعملاء .

ثالثاً: التأمين الرقمي.

¹ محمد عبد العليم صابر ، مرجع سبق ذكره، ص ص 100، 101.

هو التحول الرقمي في خدمات التأمين أي تحويل كل خدمات التأمين التي تقدمها شركات التأمين لجميع العملاء الخدمات رقمية، أي أتمتة العمليات بهدف تعزيز الكفاءة والسرعة.

رابعاً: التمويل الرقمي.

تعرف المفوضية الأوروبية التمويل الرقمي على أنه المصطلح المستخدم لوصف تأثير التقنيات الجديدة على صناعة الخدمات المالية. ويشمل المنتجات والتطبيقات والعمليات التي غيرت الطريقة التقليدية لتقديم الخدمات المصرفية والمالية.

خامساً: التكنولوجيا التنظيمية.

هي إدارة العمليات التنظيمية داخل الصناعة المالية مع استخدام التكنولوجيا تشمل الوظائف الرئيسية للتكنولوجيا التنظيمية المراقبة التنظيمية وإعداد التقارير والامتثال أي استخدام التقنيات الجديدة لحل الأعباء التنظيمية والامتثال بشكل أكثر فعالية وكفاءة .

ووفقاً للجنة بازل للرقابة المصرفية، فإن التكنولوجيا المالية مرتبطة بثلاثة قطاعات رئيسية تتعلق مباشرة بالخدمات المصرفية الأساسية وهي:¹

1. الائتمان والاداء وجمع رأس المال:

يشمل قطاع الائتمان والاداء وجمع رأس المال أو ما يسمى «حلول الإقراض» خدمات التمويل الجماعي، ومنصات الإقراض بين النظراء، وتقييم مخاطر الائتمان، ومنصات مقارنة القروض.

2. المدفوعات والمقاصة والتسوية:

يشمل قطاع الائتمان والاداء وجمع رأس المال أو ما يسمى «حلول الإقراض» خدمات التمويل الجماعي، ومنصات الإقراض بين النظراء، وتقييم مخاطر الائتمان، ومنصات مقارنة القروض.

3. إدارة الاستثمارات الثروات:

أما قطاع المدفوعات والمقاصة والتسوية أو ما يسمى «حلول الدفع» فيشمل المحافظ المالية الالكترونية، والعملات الرقمية المشفرة، وتحويلات الند للند (Peer-to-Peer Transfers)،

ومنصات تبادل العملات والمدفوعات عبر الأجهزة المحمولة وعبر الحدود، إذ يؤدي وجود سوق عالمية وعملاء ذوي توجه دولي إلى تنامي الطلب على خدمات الدفع المتجانسة والمتسقة عبر المناطق الجغرافية. يتضمن قطاع إدارة الاستثمارات والثروات أنظمة التداول فائقة السرعة، ومنصات نسخ الصفقات، والتداول الالكتروني، واستشارات استثمارية إلكترونية.

وحسب لجنة بازل، فإن أكبر عدد من مزودي خدمات Fintech في العالم هم في فئة المدفوعات والمقاصة والتسوية (41 بالمئة) تليها خدمات الائتمان والودائع وجمع رأس المال.

¹ طارق قدوري، باديس زغدي ، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2022، ص ص 875، 876.

المطلب الثالث: تقنيات التكنولوجيا المالية

أصبح التكيف مع عالم الرقمنة والتكنولوجيا مفتاحاً أساسياً لمستقبل صناعة التكنولوجيا المالية، حيث يعد القطاع المالي القوة الدافعة الرئيسية في التحول الرقمي للاقتصاد كونه أكبر مستخدم للتقنيات الرقمية، وقد أدت هذه الثورة إلى ظهور العديد من التقنيات في مجال التكنولوجيا المالية، محدثةً تغيير عميقاً في مختلف جوانب الصناعة المالية¹. وحسب مجلس الاستقرار المالي للتكنولوجيا المالية فقد حدد العديد من التقنيات الداعمة لسوق التكنولوجيا المالية نذكر منها ما يلي:

1. الحوسبة السحابية (Cloud computing):

هي نموذج حاسوبي يسمح للمستخدم بالحصول على مساحة تخزين شبكية والوصول إلى موارد الكمبيوتر يتم الوصول إليها من خلال الإنترنت من أبرز الأمثلة على ذلك هو البريد الإلكتروني الذي يقوم بتوفير كافة الأجهزة والبرامج لدعمه فقط بالاتصال بالإنترنت، حيث يسمح تسجيل دخول لهذه البرامج مثلاً من خلال البريد الإلكتروني الوصول لأي مكان . كما يمكن القول أنها نظام يقوم فيها أصحاب المصالح بنشر تطبيقاتهم البرمجية على بنية تحتية متطورة يديرها أطراف خارجون وتقوم بتوفير الموارد لتطبيقات البرامج عند الطلب وفرض رسوم على مالكيها مقابل استخدام موارد الدفع، يتميز هذا النظام بالمرنة كونه يسمح بإعادة تخصيص الموارد حسب زيادة أو انخفاض الطلب².

تظهر البنية التحتية للحوسبة السحابية مجموعة من المزايا، وفيما يلي سنطرق لبعض المزايا للحوسبة السحابية:³

- تتيح الحوسبة السحابية للمستخدمين الوصول إلى الموارد الحاسوبية بسرعة وبسهولة من أي مكان وزمان كما يمكن للمستخدمين زيادة أو تخفيض الموارد حسب احتياجاتهم.
- يدفع المستخدمون في الحوسبة السحابية عادة فقط عند استخدام الموارد هذا ما يؤدي إلى توفير تكاليف رأس المال والحصول على أسعار أكثر ملائمة للاستخدام.
- تسمح الحوسبة السحابية للمستخدمين بالوصول إلى الموارد وإدارتها باستخدام واجهة مستخدم بسيطة هذا ما يجعلها سهلة الاستخدام حتى للأفراد الغير متخصصين في تكنولوجيا المعلومات.
- توفر خدمات الحوسبة السحابية مستوى عالي جداً من الأمان السرية حيث يتم تخزين البيانات في مراكز بيانات مؤمنة بشكل كبير و تتلقى رقابة مستمرة، كما يتم مراقبة الاتصالات وتشفير المعلومات المتبادلة ومراقبة عمليات نقل البيانات.

2. الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence):

¹ مروة كردوسي، مرجع سبق ذكره، ص ص 48،49.

² الهام حجيوة، مرجع سبق ذكره، ص 28.

³ مروة كردوسي، مرجع سبق ذكره، ص 56.

الذكاء الاصطناعي هو عبارة عن الذكاء الذي تظهره الآلات على عكس الذكاء الطبيعي الذي يظهره الإنسان، وغالبا ما يطلق مصطلح الذكاء الاصطناعي لوصف الآلات أو أجهزة الكمبيوتر التي تقلد الوظائف المعرفية التي يربطها البشر بالعقل البشري مثل التعلم وحل المشكلات والذكاء الاصطناعي عبارة عن آلة مصممة لأداء المهام وحل المشكلات التي يتم إجراؤها بشكل عام بواسطة ذكاء البشر.¹ يسهم الذكاء الاصطناعي في تغيير وإعادة تشكيل الطريقة التي نتفاعل بها مع العالم ومؤسسات الأعمال بشكل عام. ويتمثل الهدف الأساسي من تبني أي شركة للذكاء الاصطناعي في تبسيط أداء العمليات والخدمات لقاعدة عملائها. كم يمكن الاستفادة من الذكاء الاصطناعي بشكل كبير جداً في القطاع المالي، وله تطبيقات عدة خاصة في البنوك، منها:²

○ الاكتتاب (التأمين)

○ المحافظ الذكية

○ الخدمات المالية الشخصية

○ الخدمات المصرفية الصوتية

○ إجراء المعاملات البنكية عبر الأوامر الصوتية

يعتبر الذكاء الاصطناعي أحد أنواع العلوم الحديثة التي انتشرت على نطاق واسع في الفترة الأخيرة حتى أنه دخل في الكثير من المجالات الصناعية والبحثية، وعلى رأسها الروبوت والخدمات الذكية للحكومات والشركات، وهو يتميز بمجموعة من القدرات والخصائص أهمها:³

- يكتسب الذكاء الاصطناعي المعلومات عن طريق الممارسات العملية، كما أنه قادر على التمييز بين القضايا المتعددة بشكل كبير.
- استجابة الذكاء الاصطناعي للمتغيرات، وتميزه بالمرونة وسرعة رد الفعل في جميع المواقف.
- يتمتع الذكاء الاصطناعي بقدرته على الإدراك الحسي وبالتالي اتخاذ القرارات بشكل سليم، اعتمادا على دراسة جميع الاحتمالات واتقان نتائجها، ومن ثم اختيار أفضل القرارات التي تؤدي إلى النتائج المطلوبة.
- التمكن من اكتشاف الأخطاء وتصحيحها بشكل سريع، وإجراء التحسينات الأفضل في المستقبل.

¹ عائدة عبير بالعبيدي، حدة مشراوي، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كلية لرقمنة الشمول المالي - دراسة تجارب بعض الدول العربية-، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحيى فارس، المدينة، الجزائر، المجلد 17، العدد 01، 2023، ص 1288.

² جوناثان فيل وآخرون، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا _ توجهات قطاع الخدمات المالية _ تقرير التكنولوجيا المالية، مركز التواصل والمعرفة المالية، السعودية، 2025، ص 11.

³ ياسمين بلعسل بنت نبي، الحسين عمروش، الذكاء الاصطناعي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي سي الحواس، بركة، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، جوان 2022، ص 1157.

3. سلسلة الكتل أو البلوكتشين (Blockchain) :

وفقا لتقرير المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (NIST) عرفت البلوكتشين على أنها: "تقني تمكن مجتمع من المستخدمين من تسجيل المعاملات في دفتر أستاذ مشترك داخل هذا المجتمع، بحيث لا يمكن تغيير أي معاملة بمجرد نشرها في ظل التشغيل العادي شبكة البلوكتشين ويتم استخدام البلوكتشين لوظيفتين:¹

أ- الوظيفة الأولى (التسجيل والتخزين): تسمح تقنية البلوكتشين بتسجيل القيم والمعاملات وتخزينها تماما، حيث عند دخول أي قيمة أو معلومات إلى النظام، يتم تضمينها في كتلة مشفرة مرتبطة بالكتلة السابقة، ونظرا لعدم إمكانية التعديل أو تغيير البيانات المخزنة في الكتل، فإن هذه الأخيرة تشكل قاعدة بيانات غير قابلة للتلاعب تحتوي على سجل دقيق لجميع التبادلات والعمليات التي تم تنفيذها عليها منذ إنشائها.

ب- الوظيفة الثانية (الإصدار والنقل): من خلال الاعتماد على قدرتها في سعة تسجيل البيانات وتخزينها بطريقة آمنة، تتيح تقنية البلوكتشين إمكانية إصدار ونقل الأصول الرقمية الأصلية، مثل البيتكوين عبر عملية تسمى الترميز، حيث يتضمن ترميز الأصل الحقيقي تحويل الحقوق المرتبطة بها إلى سجل رقمي، فبمجرد تسجيلها على تقنية البلوكتشين، يصبح بالإمكان تبادل الرمز المميز داخل المجتمع ويتم تتبع كل التاريخ المرتبط بحياة هذا الأصل في الكتل.

بفضل الوظيفتين تتيح تقنية البلوكتشين للأفراد المتصلين بالشبكة الذين لا يعرفون بعضهم البعض أو قد لا يثقون ببعضهم البعض تجنب الحاجة إلى الوسط مثل البنوك، غرفة المقاصة، الموثقين، السجلات... الخ، بالإضافة إلى ضمان موثوقية وأمن عملياتها.

على ضوء التعريف المقدم يمكن القول أن لهذه التقنية ثلاث مميزات:²

- فهي قاعدة بيانات أو سجل مفتوح إذ تتيح لكل مستخدميه سواء كانت عامة أو خاصة إمكانية تسجيل وإدارة البيانات والمعلومات الخاصة بهم.
- سجل موزع أي شبكة لامركزية حيث تتوزع على كل أجهزة المستخدمين المرتبطة بالشبكة والتي تعرف باسم العقد يتم تنفيذها تلقائيا من خلال تقنية البلوكتشين.
- عملية التعدين كآلية تعتمد عليها تقنية البلوكتشين يقصد بها التحقق من صحة (الهاش) أي الكود الصحيح المميز للعملية.

4. العقود الذكية (Smart Contrats):

¹ مروة كردوسي، مرجع سبق ذكره، ص 53.

² تكليت عوسات، تقنية البلوك شين: دراسة في المفهوم والعناصر، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 01 جوان 2022، ص 946.

تعتبر العقود الذكية إحدى أروع تقنيات تكنولوجيا البلوكتشين، ومع ذلك يمكن استخدامها دون الحاجة لتقنية البلوكتشين نفسها، وقد ساهمت العقود الذكية في إيجاد حل لأهم المشاكل التي تواجه الاتفاقيات التي تتم بين المتعاملين بعيدا عن وجود أي وسيط أو طرف ثالث البنوك أو المحاكم (مثلا). والعقد الذكي برمجية مؤلفة من مجموعة الأكواد تمثل الشروط والتفاصيل التي يتم كتابتها في العقد بالاتفاق بين المتعاقدين. يتم تشغيل البرمجية فقط في حالة استيفاء الشروط المكتوبة في العقد وتنفيذها باستخدام إحدى المنصات.¹

ومن مزايا العقود الذكية ما يلي:²

- رصد الوعود والالتزامات التعاقدية دون تدخل البشر ما يؤدي الى التقليل من الأخطاء.
- السرعة و إنخفاض التكاليف.
- الامان والشفافية حيث يتيح إمكانية تبادل أي شيء كالأموال والأسهم والممتلكات، وكل ذلك في وقت فعلي.

جدول رقم 03: الفرق بين العقود التقليدية والعقود الذكية

البيان	العقود التقليدية	العقود الذكية
الطرف الثالث	مؤسسات سيادية، محامون	لا ينطبق
وقت التنفيذ	يوم الى 3 ايام	دقائق
التحويلات	عبر الوسائل التقليدية	مؤتمنة، عبر شبكة الحاسوب
الشفافية	غير موجودة	متوفرة
الارشفة	صعبة	سهلة
الامن	محدود	التأمين بالتشفير
التكلفة	عالية	بسيطة
التوقيع	يدوي	رقمي

المصدر: فريد حبيب ليان، "التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل"، اتحاد

شركات الاستثمار، الكويت، دط ، نوفمبر 2019، ص49.

5. العملات الرقمية والعملات المشفرة:

أ- العملات الرقمية (Digital Currencies):

هي الأموال المتداولة عبر الإنترنت، ولها جميع خصائص الأموال التقليدية، وأقرب مثال لها بطاقات الائتمان والخصم، ويمكن استخدامها لدفع ثمن السلع والخدمات، مثل الاتصالات عبر الإنترنت والهاتف

¹ مروان بن قيدة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 32.

² جوناس فيل وآخرون ، مرجع سبق ذكره، ص10.

المحمول والمتاجر التي تباع السلع عبر الإنترنت وغيرها. وليس للعملات الرقمية حدود جغرافية أو سياسية؛ وقد يتم إرسال مبالغ من أي مكان إلى أي نقطة في العالم وإجراء أية معاملات مع أي نقطة أخرى في العالم.¹

ب- العملات المشفرة Crypto Currencies:

"هي عبارة عن عملات رقمية يتم التحكم بها سرا، وتطبق التشفير لضمان أمنها، لا تدعمها أي سلطة مركزية وليس لديها أي علاقة ثابتة بالعملية الموجودة حاليا. ويعمل غالبيتها عبر أنظمة دفاتر حسابات موزعة، يتم تسجيل المعاملات بها والتحقق منها من خلال شبكة من العقد".²

ج- الفرق بين العملات الرقمية والعملات المشفرة:

تتمثل أهم الفروق فيما يلي:

جدول رقم 04 : الفرق بين العملات الرقمية والعملات المشفرة

الكشف عن هوية المتعاملين	على الرغم من أن العملات المشفرة لا تتطلب أي مستندات خاصة بالمعاملات المنجزة من خلالها ولا يتم تقديم أي معلومات شخصية إلا أنها تكون مسجلة ويتم تعقبها .
الشفافية	لا يمكن للغير تعقب مسار العملات الرقمية في حين يمكن عرض التدفقات الخاصة بالعملات المشفرة
القابلية للتحكم	العملات الرقمية تحت سيطرة السلطات الرقابية و البنوك المركزية بالتالي يمكن التحكم بها في حالة حدوث تلاعبات، بينما العملات المشفرة تخضع للمعاملات بين مستخدميها فقط
الجوانب القانونية	تتميز العملات الرقمية بالتنظيم القانوني على عكس العملات المشفرة لا توجد تشريعات تنظم التعامل بها
قيمة العملة	العملات الرقمية يتم تحديد قيمتها من طرف البنوك المركزية و عادة تكون أكثر استقرارا، اما العملات المشفرة تتحدد وتتأثر قيمتها بعوامل أخرى كالتوقعات و المضاربة غالبا تكون أكثر تقلبا .

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على: إلهام حجيوة، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي - دراسة حالة-، أطروحة مقدمة للنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في الاقتصاد النقدي والبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2023 / 2024، ص 15.

¹ مروان بن قيدة، بهناس عباس، ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل التمويل اللامركزي: تحليل الفرص والتحديات، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 18، العدد 02، 2024، ص 501.

² آمال مرزوق، العملات المشفرة: فرص وتحديات استخدامها"، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2020، ص 114.

د- مزايا استخدام العملات المشفرة:

من بين المزايا التي تتمتع بها العملات المشفرة ما يلي:¹

- انخفاض تكاليف التحويل لعملة رقمية.
 - انخفاض المخاطر في التعاملات وفي التوسع لأسواق جديدة.
 - الأمان وتستمد هذه الميزة من صعوبة اختراق تشفيرها وهو ما يعني أنه لا يمكن لأي كان أن يتلاعب بها أو يزورها .
 - تتيح لمستخدميها سهولة الدفع وتحصيل أموالهم بسرعة والسرية في إنجاز مختلف العمليات التجارية.
 - عدم وجود وسيط أثناء عملية التبادل التجاري بين شخصين أو أكثر.
 - عدم وجود حد معين في عملية الإنفاق والشراء المختلفة.
 - عملة معنوية أي أنها غير ملموسة عكس العملات التقليدية .
- بالرغم من المزايا الكثيرة التي تتميز بها العملات الافتراضية إلا أنها في المقابل تمتلك العديد من المخاطر والعيوب التي جعلت أغلب دول العالم لا تعترف بها، ومن بين العيوب نذكر ما يلي:²
- تهديدها لاقتصاديات الدول لعدم إمكانية التحكم في حجمها وعدم إخضاع مالكيها ومستخدميها للضريبة.
 - مجهولية مستخدميها ما يجعلها تفتقر للشفافية في المعاملات المالية.
 - عدم إصدارها أو خضوعها للهيئات الرسمية وهو ما يجعلها تساهم في الكثير من المعاملات الغير قانونية كالتستر على الجريمة.
 - تساهم العملات الافتراضية في زيادة التضخم العالمي من خلال جذبها للمال دون وجود مقابل إنتاجي لها.
 - عدم الاستقرار في أسعارها .
 - عدم قدرة المتعامل بها على استرجاع قيمة عملاته في حالة الخطأ في التحويل لمستخدم آخر.

¹ زهير بوكريف، لعقون محمد، واقع العملات الافتراضية المشفرة-البيتكوين نموذجاً-، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 20 جويلية 2024، ص 333.

² نفس المرجع، ص ص 333، 334

شكل رقم 02: صور أشهر العملات المشفرة



المصدر: فريد حبيب ليان، "التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل"، اتحاد شركات الاستثمار، الكويت، دط ، نوفمبر 2019، ص 23.

المطلب الرابع : تحديات ومخاطر التكنولوجيا المالية

رغم المزايا والتسهيلات العديدة التي تقدمها التكنولوجيا المالية، إلا أنها لا تخلو من تحديات ومخاطر قد تؤثر على الأفراد والمؤسسات لذا يجب التطرق لها.

أولاً: التحديات التي قد تواجه التكنولوجيا المالية

من أبرز التحديات والعوائق التي قد تواجه وتعرقل انتشار وتوسع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في العالم ما يلي:¹

- 1- الثقة: صعوبة اكتساب ثقة العملاء نتيجة التخوف من الاحتيال والقرصنة في ظل عدم وجود أطر تنظيمية كافية لحماية المستهلك في مجال الخدمات المالية ولا قوانين لخصوصية البيانات في الكثير

¹ ميمي جديني، واقع وتحديات التكنولوجيا المالية "الفنتك" في المنطقة العربية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، مارس 2022، ص 140.

من الدول. بالإضافة إلى عدم وجود تشريعات بشأن الجرائم الإلكترونية والأمن المعلوماتي إلا في بعض الدول.

2- **نقص الوعي:** عدم وعي العملاء بالخدمات الجديدة و المبتكرة التي تقدمها الشركات الناشئة وترددتهم عن استخدامها وتفضيلهم لخدمة الدفع عند الاستلام بسبب مخاوف تتعلق بالأمان والثقة، حيث أن الدفع عند الاستلام يمنحهم شعور أكبر بالاطمئنان.

3- **المنافسة بين الابتكار والثقة:** قد تقتصر البنوك إلى الابتكار ولكن الشركات الناشئة تقتصر إلى الثقة، لكن الأخبار الجيدة للبنوك هي أن التهديدات النابعة من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تبدو أقل من التهديدات النابعة من البنوك التي نجحت في استخدام استراتيجية مبتكرة .

4- **غياب التشريعات القانونية:** حيث يوجه رواد الأعمال صعوبة في إنشاء وإطلاق الشركات الناشئة نتيجة القوانين التي تحكم منح التراخيص لشركات الخدمات المالية، بالإضافة إلى ندرة رؤوس الأموال المخاطرة التي يركز عليها تمويل هذه الشركات. إلى جانب ضعف القدرة التنافسية للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في حال عدم تبنيها نموذج أعمال قائم على التعاون مع المصارف نتيجة الثقة الراسخة وولاء العملاء بالقطاعات المصرفية خصوصا في ظل توجه المصارف الكبرى نحو التطور في مجال التعاملات المالية الرقمية من خلال تبني استراتيجيات رقمية مبتكرة .

ثانيا : مخاطر التكنولوجيا المالية

على الرغم من أن التكنولوجيا المالية توفر حلاً مبتكرة تساهم في تعزيز كفاءة المؤسسات المالية والمصرفية وتقليل بعض المخاطر التقليدية، إلا أنها في الوقت نفسه قد تكون مصدراً لمخاطر جديدة غير مسبقة، أهمها:¹

1- **تهديد الحصة السوقية للمؤسسات المالية والمصرفية:** يمكن أن يؤدي توافد شركات التكنولوجيا المالية وشركات التكنولوجيا الكبيرة على السوق المالي إلى فقدان المؤسسات المالية والمصرفية لجزء كبير من حصتها السوقية، وبالتالي لهامش ربح معتبر خاصة إذا كانت تلك الشركات قادرة على استغلال الابتكار بطريقة كفؤة، وتهديد علاقتها المباشرة بالعملاء.

2- **تعقيد العمليات التشغيلية و زيادة المخاطر :** يؤدي دخول شركات التكنولوجيا المالية للسوق بالطرق الحديثة في تقديم الخدمات التي بدورها تعتمد على درجة كبيرة من الابتكار إلى صعوبة في التحكم في المخاطر التشغيلية على مستوى البنوك التي لاتزال تعتمد على الطرق التقليدية، فتتربى البنوك الحل

¹ الهام حجبوة، مرجع سبق ذكره، ص ص 31،32.

في اللجوء إلى أطراف خارجية تساعد في إدارة هذه المخاطر وهو ما يفتح الباب أمام خطر تعقيد العمليات أكثر واقتحام الخصوصية والسرية بالبنك.

3- **نقص الشفافية وصعوبة الامتثال:** تقع على عاتق المؤسسة المصرفية جزء من المسؤولية في استخدام العميل لمنتجات التكنولوجيا المالية التي توفرها، كما أن اللجوء إلى أطراف خارجية في معالجة عمليات ذات مستوى تقني عالي كشركات التكنولوجيا المالية إلى شفافية أقل، بالتالي تحمل كافة المسؤولية عن هذه العمليات وما قد يتحمله العميل من خطر ، كل هذا يؤدي إلى صعوبة في تلبية متطلبات الامتثال .

4- **مخاطر الأمن السيبراني:** تؤدي زيادة الاعتماد على التقنيات الحديثة المعتمد عليها في تقديم منتجات التكنولوجيا المالية كالحوسبة السحابية وغيرها والتي تزيد من ترابط العناصر الفاعلة في السوق المالية والمصرفية إلى زيادة التهديدات السيبرانية ومشاكل الأمن الإلكتروني.

5- **مخاطر السيولة وتأثيرها على استقرار الودائع:** يمكن أن تؤدي إمكانية الانتقال التلقائية بين أنواع الودائع وصناديق التوفير التي توفرها منتجات التكنولوجيا المالية إلى التأثير على ولاء العملاء وخلل في استقرار الودائع بالتالي لمخاطر السيولة على مستوى البنوك.

شكل رقم 03 : مخاطر التكنولوجيا المالية

تهديد الحصة السوقية للمؤسسات المالية و المصرفية

تعقيد العمليات التشغيلية وزيادة المخاطر

نقص الشفافية وصعوبة الامتثال

مخاطر الأمن السيبراني

مخاطر السيولة وتأثيرها على استقرار الودائع

مخاطر

التكنولوجيا
المالية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: إلهام حجيوة، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي- دراسة حالة، أطروحة مقدمة للنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ل م د في الاقتصاد النقدي والبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2023 / 2024، ص ص 31،32.

المبحث الثالث : شركات التكنولوجيا المالية

أدت شركات التكنولوجيا المالية الى إحداث تحول جذري في تقديم الخدمات والمنتجات المالية، بما يشمل القطاع البنكي والتأميني والاستثماري والتمويلي. وقد أدى ذلك إلى زيادة إمكانية وسهولة الوصول إلى هذه الخدمات مع تقليل التكلفة نسبياً، مما وفر حلولاً مبتكرة للتحديات التي يواجهها المستثمرون خارج الأنظمة المالية التقليدية، وأسهم في دمج شرائح جديدة ضمن المنظومة المالية الحديثة.

المطلب الأول: مفهوم شركات التكنولوجيا المالية

لقد شهدنا في السنوات الأخيرة تقدماً ملحوظاً للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وقد مكن هذا التقدم شركات التكنولوجيا المالية من تحدي الأجهزة المصرفية التقليدية، فقد تمكنت من تقديم حلول مالية جد مبتكرة وأكثر كفاءة ومرونة، فضلاً عن تقديم أسعار تنافسية.

أولاً: تعريف شركات التكنولوجيا المالية

يرجع تبني مصطلح الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى المصطلح الانجليزي fintech startup والذي يستخدم لتحديد الشركات الحديثة الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، ويحمل في طياته جزئين متكاملين، بحيث يشير الجزء الأول من المصطلح (startup) إلى بداية الفكرة والقوة والنمو، في حين يرمز الجزء الثاني (fintech) إلى التكنولوجيا المالية. وهذا يعني أن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا شركات حديثة العهد يتم تأسيسها بواسطة رائد أعمال أو مجموعة، صممت خصيصاً لتنمو بسرعة ومهمتها خلق وتسويق تكنولوجيا مالية جديدة.¹

تعرف شركات التكنولوجيا المالية بأنها شركات أو مؤسسات حديثة في المجال المالي تبحث على الابتكار والتكنولوجيا في المجال المالي، وتحسين الخدمات المالية التي تؤدي إلى تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة ذات الأثر المادي المرتبط بتقديم خدمات².

¹ خديجة إيمان عماروش، نصيرة هبري، محركات نمو شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بمنطقة شمال إفريقيا، مجلة المدير، المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي، قليعة، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، 2022، ص 17.

² نوال سابق، احسين عثمان، دور الشمول المالي في دعم المؤسسات الناشئة دراسة بعض شركات التكنولوجيا المالية الناشئة دولية- كنموذج-، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة باتنة 1 الحاج الأخضر، الجزائر، المجلد 12، العدد 02، 2022، ص 226.

كما ينظر إليها على أنها شركات صغيرة حديثة العهد تهدف الى التوسع عن طريق انشاء أسواق جديدة أو الاستحواذ على حصة كبيرة في الأسواق القائمة، وذلك من خلال تقديم عروض ذات قيمة وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات صغيرة و حديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات.¹

ثانيا: الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية

يمكن ذكر الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية فيما يلي:²

1- إمكانية الوصول لكل المستخدمين: فالخدمات المالية التقليدية يُقيم العميل على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، هذا ما يجعل الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات والفئات دون اقصاء وتقوم بالتطوير المستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات لتقديم خدمات ومنتجات تتناسب مع ذوي الدخل المحدود.

2- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: حيث تسمح الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية من خلال البرامج و مختلف الوسائل التي تتيحها بتخفيض التكاليف وتقديم الأداء المناسب بما يتوافق مع رغبات و احتياجات العملاء.

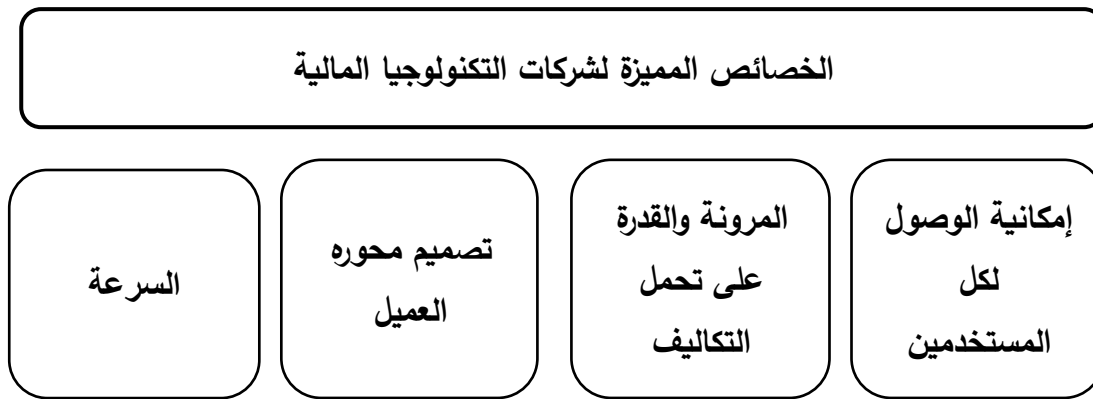
3- تصميم محوره العميل: تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات العميل حيث تضع في مقدمة اهتماماتها احتياجات وتوقعات العملاء فتصمم منتجات وخدمات مالية بسيطة وسهلة الاستخدام.

4- السرعة : حيث تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة.

¹ أسماء يعقوب، أم الخير بن سعد، مساهمة الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية **Fintech Startups** في تعزيز الشمول المالي-تجارب عربية، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، مارس 2023، ص 268.

² مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور تكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص ص 92، 93.

شكل رقم 04: الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور تكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص ص 92، 93.

المطلب الثاني: طرق عمل شركات التكنولوجيا المالية

تعتمد شركات التكنولوجيا المالية على مجموعة من النقاط الرئيسية في عملها، ويمكن حصرها فيما يلي:¹

أولاً: استخدام تكنولوجيا مبتكرة.

تعتمد شركات التكنولوجيا المالية على استخدام التقنيات الحديثة والمبتكرة مثل الهواتف النقالة الكمبيوتر النقال أو لوحة رقمية مرتبطة بالإنترنت أو بأي شبكة اتصال أخرى من أجل تقديم للزبون النهائي منتجات وخدمات مالية مبتكرة وفعالة وذات تكلفة منخفضة.

ثانياً: فهم تطور سلوك العملاء.

تسعى شركات التكنولوجيا المالية لفهم تطور سلوك العملاء وتلبية رغباتهم واحتياجاتهم المالية والتكنولوجية المتغيرة والمستمرة، وذلك من خلال اعتمادها على البيانات والمعلومات الشخصية المتاحة عن العملاء عبر الهواتف الذكية والتطبيقات وحتى شبكات التواصل الاجتماعي، حيث يتيح لها ذلك فهم سلوك العملاء بشكل أفضل، ومنه تستطيع شركات التكنولوجيا المالية تحسين الخدمات التي تقدمها لتكون أكثر تناسبا لاحتياجات العملاء، وبالتالي تحسين تجربة العملاء وجعل الخدمات المالية أكثر ملائمة وفعالية، هذا يسمح للشركات ببناء علاقات مستدامة مع عملائها وجذب مزيد من المستخدمين.

ثالثاً: إيجاد البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة.

تقابل شركات التكنولوجيا المالية تحديات تنظيمية وقانونية متعددة وذلك لطبيعة عملها، حيث يتطلب منها هذا التعاون والتفاعل الدائم مع الهيئات الرقابية وضمان الامتثال الكامل للقوانين واللوائح المالية. لذلك فان شركات التكنولوجيا المالية تسعى دائما إلى توفير بيئة تنظيمية وقانونية تسمح لها بتقديم

¹ مروة كردوسي، مرجع سبق ذكره، ص ص 66، 67.

الخدمات المالية بشكل قانوني ومنظم، مع الحفاظ على حقوق العملاء والشركات على حد سواء وضمان سلامة العمليات المالية.

رابعاً: إقامة شراكة وعلاقة جيدة مع البنوك.

حيث أن إقامة شراكات وعلاقات قوية مع البنوك التقليدية يعتبر أحد العوامل الأساسية لنجاح شركات التكنولوجيا المالية، فمن شأن هذه الشراكات أن تعزز وصول شركات التكنولوجيا المالية إلى العملاء، إذ تمكنها الشراكة مع البنوك من الاستفادة من الشبكة الواسعة لعملائها وهو ما يساهم في قاعدة العملاء الخاصة بها، وبالتالي يمكن لهذه العلاقات أن تحسن البنية التحتية المالية لتلك الشركات.

خامساً: إقامة شراكة وعلاقة جيدة مع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

تسعى شركات التكنولوجيا المالية لإقامة علاقات تعاونية مع المؤسسات الحكومية مثل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لتقديم حلول مالية مبتكرة ومفيدة للأفراد الذين لا يتلقون دخل ثابت، يهدف هذا التعاون إلى توسيع نطاق استخدام الخدمات المالية المتطورة، مما يساهم في تحسين التمويل الاجتماعي ورفع مستوى الدعم لتلك الشرائح في المجتمع، وبالتالي تعزيز الشمول المالي في المجتمع.

جدول رقم 05: الجوانب الرئيسية المؤثرة على شركات التكنولوجيا المالية

السياسات والقوانين	الدعم والاستثمار
○ الحوافز لرؤاد الأعمال ○ الحوافز للمستثمرين ○ المرافق، والمنح والبرامج ○ لوائح وقوانين التكنولوجيا المالية المستحدثة	○ مسرعات الأعمال ○ المستثمرون الأفراد وشركات الاستثمار ○ المخاطر ○ صناديق الاستثمار المخاطر التابعة للشركات الكبرى ○ مبادرات التعاون من البنوك
السوق والطلب	رأس المال البشري
○ حجم السوق والنمو ○ المنافسة ومناخ الأعمال ○ الحاجة لحلول مبتكرة ○ الثقة والاستعداد لإيجاد حلول مبتكرة للتكنولوجيا المالية	○ العمالة الماهرة ○ ثقافة ريادة الأعمال ○ الخبراء في مجال الخدمات المالية ○ التحفيز على العمل بالشركات الناشئة

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على: جوناك فيل وآخرون، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا _ توجهات قطاع الخدمات المالية _ ، تقرير التكنولوجيا المالية، مركز التواصل والمعرفة المالية، السعودية، 2025، ص52.

سادسا: ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المالية.

تسعى شركات التكنولوجيا المالية إلى تقديم حلول مالية مبتكرة مختلفة عن الخدمات المالية التقليدية، سواء كان ذلك في مجال التأمين، المدفوعات، التمويل الشخصي، الاستثمار، إدارة الثروات أو غيرها من الخدمات المالية الأخرى، حيث تسهم هذه الحلول في تحسين كفاءة العمليات المالية وتوفير خدمات أكثر مرونة وسهولة.

المطلب الثالث: أنواع شركات التكنولوجيا المالية

أحدثت شركات التكنولوجيا المالية تحولاً جذرياً في صناعة الخدمات المالية من خلال تقديم حلول مالية مبتكرة تعزز تجربة العملاء من الدفع عبر الهاتف المحمول إلى البلوكتشين والعملات المشفرة. فيما يلي سنقوم بعرض الأنواع الشائعة لشركات التكنولوجيا المالية التي برزت في السنوات الأخيرة:¹

أولاً: شركات الدفع عبر الهاتف المحمول.

يقدم هذا النوع من الشركات حلولاً تمكن الأشخاص من اتمام المدفوعات من خلال هواتفهم الذكية، حيث تتيح هذه الشركات للمستخدمين تحويل الأموال وإجراء عمليات الشراء و تسديد الفواتير من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، ومن أمثلة عن هذه الشركات نجد Venmo Apple Pay. PayPal.

ثانياً: شركات تكنولوجيا التأمين.

يستخدم هذا النوع من الشركات التكنولوجيا لتحسين صناعة التأمين من خلال توفير الحلول المبتكرة التي تبسط و تسهل العمليات وتحسن تجربة العملاء، حيث تقدم هذه الشركات منتجات تأمين مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات والتفضيلات الفردية، ومن أمثلة هذه الشركات نجد Oscar Healthe، Root Insurance، Lemonade.

ثالثاً: منصات التمويل الجماعي.

تسمح هذه المنصات للأفراد والشركات بجمع الأموال لدعم مشروع ما او مبادرات معينة . من خلال التماس المساهمات من عدد كبير من الأفراد عبر الانترنت ، حيث توفر هذه المنصات مجموعة من الفوائد، بدءاً من الوصول الى رأس المال حتى التحقق من صحة السوق، ومن أمثلة على هذه المنصات نجد Gofundme، Indiegogo، Kickstarter، Crowdcube.

رابعاً: شركات تحويل الأموال الدولية.

تستخدم هذه الشركات التكنولوجيا المالية لتقديم حلول رقمية مريحة تمكن الأفراد من إرسال واستقبال الأموال عبر الحدود بسرعة وأمان، حيث توفر هذه المنصات طريقة مربحة وفعالة من حيث التكلفة لتحويل الأموال، خاصة للأفراد والشركات التي تحتاج إلى إجراء دفعات دولية متكررة، ومن أمثلة على ذلك شركة Western Union، Wise، Revolut.

¹ مروة كردوسي، مرجع سبق ذكره، ص 68-70.

خامسا: شركات البلوكتشين والعملات المشفرة.

توفر هذه الشركات حلولاً وخدمات متقدمة تتعلق بالعملات الرقمية اللامركزية وأنظمة المعاملات الآمنة، حيث تستفيد هذه الشركات من تقنية البلوكتشين لتوفير منصات شفافة وفعالة ولا مركزية لمختلف التطبيقات، بما في ذلك الخدمات المالية وإدارة سلسلة التوريد والتحقق من الهوية وغيرها، ومن أمثلة عن هذه الشركات نبد Coinbase و Binance.

سادسا: شركات الإقراض.

هي مؤسسات مالية متخصصة في تقديم القروض والتسهيلات الائتمانية للأفراد والشركات من خلال اعتمادها على التكنولوجيا المالية لتسهيل العمليات، حيث توفر مجموعة من خدمات الإقراض بما في ذلك القروض الشخصية، التجارية والرهن العقارية تلعب هذه الشركات دوراً حيوياً في الاقتصاد من خلال تمكين الأفراد والشركات من الوصول إلى الأموال التي يحتاجونها لأغراض مختلفة مثل تمويل التعليم أو بدء عمل تجاري... وغيرها، مثل Lending Club و SoFi.

سابعا: شركات الخدمات البنكية للأفراد.

هي شركات مالية تقدم مجموعة واسعة من الخدمات البنكية للمستهلكين الأفراد، حيث توفر العديد من المنتجات والخدمات بما في ذلك الحسابات الجارية وحسابات التوفير بطاقات الخصم والائتمان القروض الرهن العقارية وخيارات الاستثمار، تلعب هذه الشركات دوراً حاسماً في إدارة الشؤون المالية الشخصية للأفراد، وتسهيل المعاملات البنكية اليومية وتوفير حلول مالية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات المستهلكين ومن الأمثلة على ذلك: Chime، Revolut. بالاضافة إلى:¹

- **شركات الاستشارة الآلية وتداول الأسهم :** تستخدم هذه الشركات التكنولوجيا والخوارزميات لتقديم استشارات استثمارية آلية وتسهيل تداول الأسهم للأفراد، حيث تقدم هذه الشركات منصات عبر الإنترنت أو تطبيقات الهاتف المحمول تتيح للمستخدمين إنشاء محافظ استثمارية وتلقي توصيات مخصصة وتنفيذ الصفقات دون الحاجة إلى مستشارين ماليين تقليديين، تهدف شركات الاستشارة الآلية وتداول الأسهم إلى إضفاء الطابع الديمقراطي على الاستثمار من خلال جعله أكثر سهولة وفعالية من حيث التكلفة وسهولة الاستخدام، مثل شركة Robinhood و Wealthfront.

- **تطبيقات الميزانية:** هي تطبيقات في الهاتف المحمول أو منصات عبر الإنترنت تساعد الأفراد في إدارة شؤونهم المالية الشخصية من خلال توفير أدوات لإنشاء الميزانيات وتتبع النفقات وتحديد الأهداف المالية، تهدف هذه التطبيقات إلى تبسيط عملية إعداد الميزانية ومساعدة المستخدمين على

¹ مروة كردوسي، مرجع سبق ذكره، ص 70.

التحكم بشكل أفضل في إنفاقهم ومدخراتهم ورفاههم المالي بشكل عام، مثل Mint، Personal Capital.

- شركات التكنولوجيا المالية المبتكرة : تعتمد هذه الشركات على الأساليب الجديدة والمبتكرة لتحسين الخدمات والحلول المالية، حيث تستفيد من التكنولوجيا وتحليل البيانات و الذكاء الاصطناعي والأساليب التي تركز على المستخدم لتحويل العمليات المالية التقليدية وتعزيز تجربة العملاء، وهي تهدف إلى معالجة الفجوات في السوق وتوفير خدمات مالية فعالة ويمكن الوصول إليها، ورفع مستوى الابتكار في الصناعة المالية مثل: Stripe، Square.

شكل رقم 05: أمثلة على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية



المصدر: جوناك فيل وآخرون، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا _ توجهات قطاع الخدمات المالية _ ، تقرير التكنولوجيا المالية، مركز التواصل والمعرفة المالية، السعودية، 2025، ص42.

وننوه إلى أن هناك فرق بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية يمكن تلخيصها فيما يلي:¹

1. طريقة ممارسة الأعمال التجارية: تقدم كل من البنوك وشركات التكنولوجيا المالية الخدمات

المالية ولكن لكل منهما طريقته الخاصة، فبالنسبة لـ:

أ. هيكل التمويل والإيرادات: تعتمد شركات التكنولوجيا المالية على التوفيق بين العرض والطلب لأنشطتها التشغيلية، ولا تحتفظ بمخاطر الائتمان، في حين أن البنوك تقوم باشتقاق الودائع لتقدمها على هيئة قروض مع الاحتفاظ بمخاطر الائتمان في دفاترها، أما من جانب الإيرادات فإن شركات التكنولوجيا المالية تجني أموالها من خلال الرسوم في حين تتلقى البنوك معظم إيراداتها من هوامش أسعار الفائدة.

¹ الهام حجيوة ، مرجع سبق ذكره، ص ص59، 60.

ب. **المنافسة:** تأخذ عديد شركات التكنولوجيا المالية طريق المنافسة. مع النظام المصرفي التقليدي بنموذج أعمال مختلف، حيث تفضل النشاط في قطاع محدد بتشكيلة مختلفة ومتنوعة من المنتجات، في حين تفضل البنوك العمل وفق نموذج البنك الشامل والنشاط في عدة قطاعات.

ج. **تجربة العميل:** حسنت خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية كثيرا من تجربة العملاء من خلال تخفيض تكاليف الخدمات المالية وسرعتها إلى جانب أنها تعتمد على الانترنت دون الحضور الإجباري للعميل، على عكس ما تقوم به البنوك حيث أن أغلب الخدمات تتطلب الحضور الشخصي له.

د. **التكنولوجيا:** تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالاعتماد على العديد من التقنيات الحديثة لتقديم خدماتها كالذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والبيانات الضخمة وغيرها. في حين تحتفظ البنوك بالبنية التحتية التقليدية وتمارس أنشطتها دون تحديث.

هـ. **الابتكار:** تعتمد شركات التكنولوجيا المالية على التقنيات التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها ما يمنحها قدرة أكبر على الابتكار مقارنة بالبنوك.

2. **اللوائح:** تخضع البنوك للعديد من اللوائح التنظيمية وطلبات الامتثال الصادرة عن البنك المركزي ما يجعلها أقل حرية ومرونة في ممارسة أعمالها، في حين لا تلتزم شركات التكنولوجيا المالية لأي جهة مركزية تديرها وتنظم نشاطها ما يمنحها حرية أكبر ومرونة في ممارسة أعمالها رغم أن هذا قد يفقدها جانبا مهما من الثقة.

3. **إمكانيات النمو:** تسعى كل من شركات التكنولوجيا المالية و البنوك إلى النمو من خلال عدة جوانب تميزهما، ويمكن للبنوك الحفاظ على مكانتها ونموها في ظل متطلبات العصر التكنولوجية من خلال مواكبة الموجة والاعتماد على خدمات التكنولوجيا المالية في نشاطها.

4. **عوامل الخطر:** على الرغم من المزايا والفوائد التي توفرها شركات التكنولوجيا المالية إلا أنه يجب التطرق إلى أنها تتضمن عديد المخاطر، في حين يحقق التزام البنوك باللوائح التنظيمية ميزة المخاطر الأقل.

المطلب الرابع: أفضل الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية

تتضمن أفضل شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لعام 2025 فيما يلي:¹

أولاً: سترايب (Stripe)

تُعدّ سترايب شركة رائدة عالمياً في مجال معالجة المدفوعات الإلكترونية، بفضل قاعدة مستخدميها الضخمة. يستخدمها ما يقرب مليوني عميل حول العالم، ويستخدمها حوالي 3،1 مليون موقع إلكتروني لمعالجة المدفوعات. بعض من أكبر الشركات في عالم الأعمال، مثل سوني وأمازون وتارجت، تستخدم سترايب لمعالجة المدفوعات الإلكترونية.

أُنشئت منصة Stripe على يد جون وباتريك كوليسون عام 2010، وتتمتع بدعم مستثمرين موثوقين مثل سيكويّا كابيتال. تُعدّ Stripe شركة رائدة بين أبرز شركات التكنولوجيا المالية الناشئة، بفضل حلولها الفعّالة لمعالجة المدفوعات وإصدار البطاقات.

ثانياً: روبن هود (Robinhood)

روبن هود هو تطبيق شائع آخر بين شركات التكنولوجيا المالية الناشئة بفضل تطبيقاته المبتكرة. وهو تطبيق وساطة استثمارية يُمكن المستخدمين من الاستثمار دون تكاليف إضافية عبر أجهزتهم المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر. يُقدم روبن هود إحدى أكثر أفكار الشركات الناشئة قيمةً في مجال التكنولوجيا المالية الناشئة، إذ يُحسّن إمكانية الوصول إلى خيارات الاستثمار من خلال إزالة الرسوم المرتبطة بمنصات الوساطة التقليدية والميزة الأكبر لروبن هود هي واجهة المستخدم البسيطة ذات التصميم السهل الاستخدام.

ثالثاً: فينمو (Venmo)

يُعد تطبيق Venmo أيضاً من أبرز الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في عام 2025، حيث اكتسب قاعدة مستخدمين هائلة. فهو يُتيح معاملات مالية بسيطة بين الأفراد، بالإضافة إلى تمكين المستخدمين من قبول المدفوعات كشركات. يُصنف Venmo كواحد من أفضل شركات التكنولوجيا المالية لعام 2025 بفضل تأثيره في سوق تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول.

رابعاً: كلارنا (Klarna)

¹ جورجيا ويستون، "أفضل 10 شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لعام 2025 "

<https://101blockchains-com.translate.google/top-fintech-startups/? x tr sl=en& x tr tl=ar& x tr hl=ar& x tr pto=tc>

تاريخ الاطلاع عليه 2025/03/15 على الساعة 17:00.

برزت كلارنا كواحدة من أبرز الشركات الرائدة في مجال التكنولوجيا المالية، بفضل حلولها للتمويل الشخصي. يساعد التطبيق المتسوقين عبر الإنترنت على اختيار أقساط شراء منتجات محددة. كما يمكن للمستخدمين العثور على خيارات مثل الدفع على أربعة أقساط بدون فوائد أو رسوم، بالإضافة إلى خطط تمويل متنوعة. كما تُعدّ بطاقة كلارنا ميزة بارزة ضمن عروض هذه الشركة الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، حيث تُساعدك على كسب نقاط يمكنك استبدالها بمكافآت.

خامساً: تشايم (Chime)

تُعدّ شركة تشايم مثالاً بارزاً على كيفية مساهمة الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية في تقريب الخدمات المالية من العملاء. فهي تُقدّم بنكاً رقمياً عبر هواتفهم المحمولة، حيث يُمكنهم إنشاء حسابات توفير تلقائية دون أي رسوم. مع أكثر من مليون حساب على تشايم، تُعدّ تشايم بلا شك من بين أفضل شركات التكنولوجيا المالية الناشئة ذات القيمة المُعْرىة. أُسست تشايم عام 2014 على يد كريس بریت وريان كينج كحلّ جديد يُمكنّ الناس من الوصول إلى الخدمات المصرفية اليومية.

سادساً: بلايد (Plaid)

تُعدّ Plaid إضافةً قيّمةً إلى قائمة شركات التكنولوجيا المالية الناشئة الأكثر رواجاً، كمزوّدٍ لحلول التكنولوجيا المالية المُخصّصة. وقد استقادت العديد من الشركات من Plaid كمنصة موثوقة لمراقبة الامتثال، والتحقق من الهوية، ومراقبة أرصدة الحسابات في الوقت الفعلي. ومن اللافت للنظر أن Plaid قد تعاونت مع أسماء شهيرة في عالم التكنولوجيا المالية، مثل Venmo و Chime.

خلاصة الفصل الأول.

بعد استعراض مختلف الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا المالية، يمكننا القول أن مجال التكنولوجيا المالية يمثل ثورة حقيقية في عالم المال والأعمال، حيث يساهم في تحسين كفاءة المعاملات المالية وتوسيع نطاق الخدمات المالية بفضل التطورات التكنولوجية المتسارعة. لقد تناولنا في هذا الفصل التكنولوجيا المالية من مختلف الجوانب، بدءًا من تعريفها وخصائصها، وصولًا إلى آليات عملها والتحديات التي تواجهها الشركات الناشئة والمبتكرة في هذا المجال.

كما استعرضنا أبرز أنواع الشركات التي تقود هذا التحول، مما يبرز دورها المتزايد في إعادة تشكيل الأنظمة المالية عالميًا. ورغم الفرص الكبيرة التي تتيحها، لا تزال الشركات في هذا القطاع تواجه تحديات تنظيمية وتقنية تتطلب حلولًا مبتكرة واستراتيجيات تكيف فعالة.

وعليه يمكن القول أن التكنولوجيا المالية ليست مجرد اتجاه حديث، بل هي واقع يعيد صياغة المشهد المالي والاقتصادي، مما يتطلب تكييفًا مستمرًا من قبل الشركات والأفراد لمواكبة هذا التحول الرقمي المتسارع.

الفصل الثاني:
التأصيل النظري للخدمة
المصرفية

تمهيد .

تعتبر الخدمات المصرفية من الركائز الأساسية في النظام المالي والاقتصادي لأي دولة باعتبارها تساهم بشكل كبير في تسهيل حركة الأموال وتعزيز النمو الاقتصادي، ومع تطور التكنولوجيا المالية شهدت الخدمات المصرفية تطوراً كبيراً خلال العقود الأخيرة من الأساليب التقليدية إلى الحلول الرقمية الحديثة ما أدى إلى تحسين جودة المعاملات وتسهيل وصول العملاء إليها. فضلاً عن ذلك فقد أضحت الخدمات المصرفية الإلكترونية جزءاً لا يتجزأ من القطاع المالي والحياة اليومية للأفراد والشركات، حيث توفر المصارف مجموعة من الحلول المتنوعة التي تتناسب مع احتياجات العملاء في مختلف المجالات والتي تساعدهم في الحصول على خدماتهم بسرعة وأمان دون الحاجة إلى زيارة الفروع.

وبناء على ذلك تم تقسيم الفصل الثاني إلى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول : أساسيات حول الخدمة المصرفية

المبحث الثاني: تطوير الخدمة المصرفية

المبحث الثالث : الخدمات المصرفية الإلكترونية

المبحث الأول: أساسيات حول الخدمات المصرفية

تعتبر الخدمات المصرفية من العناصر الأساسية التي تقوم عليها الأنظمة المالية الحديثة والتي تساهم في التطور الاقتصادي، حيث تقدم المصارف توليفة متنوعة من الخدمات التي تلبي احتياجات الأفراد والشركات والمؤسسات المالية. ومع التطورات المتسارعة في القطاع المصرفي، أصبحت هذه الخدمات أكثر تنوعاً وابتكاراً، وسنحاول من خلال هذا المبحث إبراز مفهوم الخدمة المصرفية، الخصائص المرتبطة بالخدمة المصرفية، كما سنتطرق إلى دورة حياة الخدمة المصرفية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية.

تعتبر الخدمة المصرفية من الركائز الأساسية للنشاط الاقتصادي، نظراً لدورها الحيوي في دعم المعاملات المالية وتيسير العمليات التجارية. وقد حظيت باهتمام واسع من قبل الباحثين والمختصين، الأمر الذي أدى إلى تعدد التعاريف المقدمة لها ولكنها تنطوي على نفس المفهوم.

أولاً : تعريف الخدمات المصرفية.

قبل التطرق لتعريف الخدمة المصرفية وجب التعرف على مصطلح الخدمة حيث تعرف بأنها: "النشاط غير الملموس الذي يهدف أساساً إلى إشباع رغبات ومتطلبات العملاء، بحيث لا يرتبط هذا النشاط ببيع سلعة أو خدمة أخرى، ووفقاً لهذا التعريف تتضمن الخدمات كلاً من الخدمات المهنية مثل المحاماة والمحاسبة والخدمات الصحية، وكذلك الخدمات المالية والمصرفية، مثل خدمات البنوك، والنقل، والإسكان والنظافة، والخدمات التعليمية ... الخ.¹ أو يمكن القول أنها منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري أو آلي".²

أما الخدمة المصرفية فهي " تشير إلى كافة المنتجات المعروضة من قبل البنك أو إلى مجموعة خطوط الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه حيث يعرف خط الخدمة على أنه مجموعة من الخدمات المالية والمصرفية التي تربط بينها رابطة معينة، سواء لأنها تتم بطريقة أو تقدم لنفس العملاء أو تأخذ نفس المسار عند توزيعها مثل خدمات الإيداع سواء استثمارية أو جارية أو ادخارية".³ أو هي "أعمال تسلم النقود كودائع جارية أو ثابتة، وفتح الحسابات الجارية، وفتح الاعتمادات، وإصدار خطابات الضمان، ودفع وتحصيل الشيكات، أو أذونات الصرف وغيرها من الأوراق ذات القيمة، وخصم السندات والكمبيلات وغيرها من الأوراق التجارية، وأعمال الصرف الأجنبي، وغير ذلك من أعمال البنوك".⁴

¹ زاهر عبد الحليم، تسويق الخدمات، دار الرؤية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2012، ص39.

² محمد عبد الخالق، الإدارة المالية و المصرفية، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص21.

³ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، تسويق الخدمات المصرفية، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر، دط، 2022، ص 58.

⁴ عبد الحليم عمار غربي، مبادئ الأعمال المصرفية، مطبوعات KIE publication، دط، 2017، ص 178.

وتعرف الخدمة المصرفية بأنها "مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية الائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".¹

ويشير هذا التعريف إلى أن مفهوم الخدمة المصرفية يشتمل على بعدين أساسيين هما:²

- **البعد المنفعي:** يتمثل هذا البعد في مجموعة المنافع المادية المباشرة التي يحققها الزبون نتيجة استخدامه للخدمة المصرفية وهذا البعد يرتبط بالزبون.

- **البعد السماتي (الخصائصي):** ويتمثل في مجموعة الخصائص و السمات التي تتصف بها الخدمة المصرفية أي أن هذا البعد يرتبط بالخدمة المصرفية ذاتها.

كما ورد في تعريف آخر للخدمة المصرفية "هي خدمات يقدمها المصرف إلى زبائنه لقاء أجر يتقاضاه، أو ودائع يقبلها من المدخرين ويعيد توظيفها بفائدة تفوق الفائدة التي يدفعها لأصحاب الودائع".³ ويرى البعض الآخر بأن الخدمة المصرفية "هي مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف والقواعد القانونية التي يتم عرضها و إنتاجها بشكل يتوافق مع توجيهات المستفيد (العميل) لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة".⁴

وتعرف الخدمة المصرفية بأنها " مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير ملموسة المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لربحية الخدمة المصرفية".⁵

¹ فضل محمد إبراهيم المحمودي، التسويق المصرفي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن ، ط1، 2013، ص 18.

² اياد عبد الفتاح النصور، تسويق المنتجات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، ط1، 2015، ص 63، 64.

³ سعيد محمد سعيد البردويل، الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء "دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2015، ص 10.

⁴ حسبية نايلي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: محدداتها وآثارها على ولاء العملاء -دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بقالة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2024/2023، ص 13.

⁵ شاكر تركي إسماعيل، التسويق المصرفي الإلكتروني والميزان التنافسية للمصارف الأردنية: إن المصارف ديناصورات تواجه الانقراض (دراسة ميدانية على البنوك الأردنية)، مجلة علوم إنسانية، جامعة فيلادلفيا، الأردن، العدد 45، 2010، ص8.

كما يجب الإشارة إلى أن الخدمات المصرفية تصنف إلى ثلاثة أصناف أساسية وهي:¹

- **الخدمات الميسرة:** وهي كل الخدمات التي يمكن للعميل شرائها كلما كان بحاجة إليها دون صعوبة ودون تكاليف مرتفعة كما أنها عديمة المخاطرة كخدمات الإيداع، السحب والهدف منها كسب رضا العميل ودفعه لشراء خدمات أخرى.
- **الخدمات التسويقية:** كما يطلق عليها أيضا تسمية الخدمات الموسمية كونها تستخدم خلال فترات متباعدة دون تكرار، إذ تتطلب من العميل بذل جهد للحصول عليها وذلك لأنها غير متاحة دائما من مميزات أسعارها التي تتميز بالارتفاع وتكون مصحوبة بدرجة من المخاطر.
- **الخدمات الخاصة:** هي تلك الخدمات التي يتخصص بها بنك دون آخر فلا يمكن تقديمها إلا للمستفيدين منها.

من خلال ما سبق يمكن تعريف الخدمات المصرفية على أنها عبارة عن مجموعة من المنتجات والعمليات المالية التي تقدمها المصارف لعملائها كالإيداع والسحب ومنح القروض وتحويل الأموال وغيرها، وفق أطر قانونية وتنظيمية بهدف تلبية احتياجاتهم المالية.

ثانيا: خصائص الخدمة المصرفية

تتميز الخدمات المصرفية بمجموعة من الخصائص ويمكن تلخيص أهم خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي:²

1. لا يمكن صنع الخدمة مقدما أو تخزينها:

من المستحيل إنتاج الخدمة مقدما وتخزينها لحين طلب العميل، فالموظف ينتج كل خدمة في لحظات وأمام العميل بمجرد وصوله حيث أنه لا يستطيع إنتاجها وتخزينها قبل تلك اللحظة، ويفرض ذلك عليه أن يهتم بتقديم الخدمة بنفس مستوى الجودة قدر الإمكان في كل مرة بالإضافة إلى ما يتطلبه ذلك من مهارة في التعامل مع العملاء.

2. لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة:

يقوم الموظف بإنتاج وتقديم خدمة وهي عبارة عن خبرة ومعايشة فهو من غير الممكن أن ينتج عينات ويرسلها إلى المستهلك ويحصل منه على موافقة مسبقة عن جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها. كما أنه لا يستطيع أن يوصل هذه الخدمة شفويا إلى العميل ومهما حاول أن يصفها له فإن المعايشة شيء آخر، ولأن كل عميل له حساسيات استقبال خاصة به تختلف عن غيره فإنه من العسير توفير نموذج موحد

¹ وليد بوترة، تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك الجزائرية على ولاء العملاء دراسة تطبيقية لعين من عملاء البنوك العمومية والخاصة في الشرق الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2025/2024، ص 21.

² وصفي عبد الرحمن النعسة، التسويق المصرفي، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص 129-132.

يعلنه البنك لكي يرضي كل عملائه، ويفرض ذلك بطبيعة الحال ضرورة الاهتمام الشخصي بكل عميل على حدى.

3. التأكد من تقديم ما يطلبه العميل:

الخدمة بطبيعتها ليست شيئاً مادياً ملموساً يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء، فإن الحكم النهائي على ما يقدمه موظف البنك سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه عنها، والحقيقة أن موظف الشباك في البنك لا يبيع خدمة الحساب الجاري لعميل الحساب الجاري، ولكنه يدير لحظات هامة من تجربة العميل أثناء معاشته للخدمات التي يتلقاها من البنك.

4. الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت:

يستهلك العميل الخدمات التي تقدم إليه في نفس لحظة انجازها أو إنتاجها، وبالتالي فهو لا يستطيع أن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث وكل ما يبقى للعميل هو سعادته أو تعاسته من الخدمة والتي يصعب عليه حتى أن يعيد وصفها للآخرين بأكثر من شعوره بالسعادة أو التعاسة.

5. الخدمات غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى:

بعض المنتجين لسلع معين يضطرون إلى سحب سلعهم من السوق بسبب أخطاء فنية في إنتاجها، أو أحيانا بسبب فسادها أو عدم صلاحيتها للاستهلاك الآدمي، أما الخدمة المصرفية التي تقدم للعميل، فلها طبيعة مختلفة، ذلك أنها غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تقديمها لأنها تستهلك في تلك اللحظة، وعادة لا يكون هناك فرصة لإضافة أية تعديلات إليها أو سحب أي أجزاء منها. وعلى موظف البنك أن يتأكد ليس فقط من إن الخدمة مناسبة بل أيضا متفوقة في كل جوانبها بحيث لا يوجد مجال للإضافة إليها.

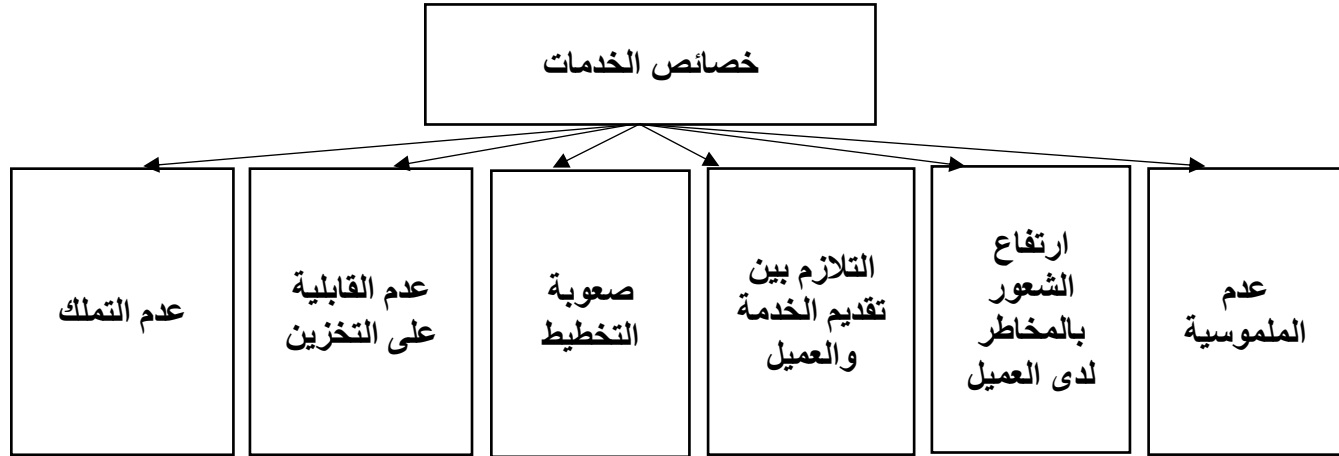
6. جودة الخدمات غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعملاء:

موظف البنك يتعامل ويتفاعل مباشرة مع العملاء، وإنتاجه وتقديمه للخدمة يتم بناء على تفاعل إنساني بينه وبين العميل، ولا يمكنه بطبيعة الحال إجراء عملية الفرز والرقابة على الجودة بعد الإنتاج، ومن ثم لا يمكنه استبعاد الوحدات المعيبة فالاستهلاك قد تم بالفعل، والمسؤولية هنا أكبر وأخطر تتطلب ضمانات الجودة قبل لحظة الإنتاج.

بالإضافة للخصائص السابقة هناك عدة خصائص أخرى نوجزها في الشكل الموالي (شكل

رقم 6):

شكل رقم 06: خصائص الخدمات المصرفية



المصدر: عبد الخالق أحمد باعلوي، تسويق الخدمات، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، ط1، 2013، ص26.

عند ذكر خصائص الخدمات المصرفية لابد من ذكر العوامل المؤثرة على تقديمها:

تقسم هذه العوامل إلى:¹

أ-العوامل الخارجية وتتمثل في:

-قوة المنافسة .

-القوانين والتشريعات الحكومية التي تؤثر على قدرة إدارة البنك في اتخاذ القرار التسويقي واتجاه الأنشطة التسويقية فيه.

- الظروف الاقتصادية الحالية والمستقبلية وإمكانية توقعها.

ب-العوامل الداخلية وهي تشمل:

- مقدرة البنك على تقديم خدمات مصرفية جديدة أو تعديل وتحسين القائمة منها.

- المهارة والكفاءة التي يتمتع بها الأفراد العاملين في البنك وفروعه.

- مدى توفر الجو الملائم للعاملين في البنك من ناحية الأجور، برامج التدريب والتعليم، فاعلية الاتصال وغيرها من العوامل التي لا بد من أخذها بعين الاعتبار عند وضع إستراتيجية الخدمات.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية.

تعتبر الخدمات المصرفية من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الأنشطة الاقتصادية والمالية في أي دولة، إذ تلعب دوراً مهماً في تسهيل المعاملات وتلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات على حد سواء. وتختلف هذه الخدمات من حيث نوعيتها وطريقة تقديمها، كما تختلف باختلاف طبيعة العملاء المستفيدين منها. وبناءً على ذلك، يمكن تقسيم الخدمات المصرفية إلى نوعين رئيسيين:²

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 58، 59.

² أياد عبد الفتاح النصور، مرجع سبق ذكره، ص 71-73.

1. الخدمات المصرفية التقليدية، وتشمل ما يلي:

- قبول الودائع بمختلف أنواعها: الحسابات الجارية، وحسابات التوفير، وحسابات الودائع لأجل ... الخ .
- تقديم القروض الطويلة والمتوسطة الأجل، حيث تعد هذه الوظيفة المصدر الرئيسي لاستثمار أموال المصارف، وتعد من أبرز مصادر تمويل مؤسسات الأعمال.
- إصدار الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان، لتسهيل وضمان عمليات التبادل في التجارة الدولية .
- تداول الأوراق المالية وتحصيل الأوراق التجارية لصالح الزبائن، فضلاً عن تقديم الخدمات الاستشارية للزبائن فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية لكسب ثقة المصرف.
- فتح الحسابات الجارية، والقيام بخدمات ترويج الأسهم وإدارة الاكتتاب فيها، وخدمات المبادلات والمستقبلات والعقود الآجلة والتفضيل.
- الوساطة: حيث تمارس المصارف عن طريق خدماتها المصرفية دور الوسيط ، عن طريق توظيف أموال الزبائن في المجالات الاقتصادية المختلفة ذات المردود الاقتصادي المهم، فضلاً عن قيامها بالاحتفاظ بالتملكات الثمينة مثل : المجوهرات، والذهب ، والمستندات والأوراق المهمة كالشيكات وسجلات الملكية للأراضي والعقارات ... الخ.

2. الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتشمل ما يلي:

- أجهزة الصراف الآلي: وهي خدمة تقدمها المصارف لعملائها لتقليل ضغط العمل، وتجنب الإجراءات الإدارية، وتلبية حاجات الزبائن بعد أوقات العمل الرسمية وفي أوقات العطل والإجازات ويتم استخدامها بواسطة البطاقة الإلكترونية التي يحملها العميل باستخدام الرقم السري وتستخدم في السحب والإيداع، والتحويل، وسداد الالتزامات الحكومية كالمخالفات والغواتير.
- البطاقات البلاستيكية الممغنطة : وهي بطاقات تحتوي على قيمة مالية مخزنة مسبقاً، وتستخدم للدفع عبر الانترنت او عبر أجهزة نقاط البيع، من أمثلتها بطاقات الخصم، وبطاقة السداد الشهري والبطاقة الائتمانية، والبطاقة الذكية.
- مصرف الهاتف الجوال: وتعتبر من أحدث التقنيات التي تقدمها المصارف، حيث تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية، وإنهاء معاملاتهم عبر تطبيقات الهواتف الذكية.
- الصيرفة عبر الانترنت: تعد من أحدث تقنيات العمل المصرفي، حيث تمكن العملاء من تنفيذ معاملاتهم المالية والمصرفية عن بعد دون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية .

كما يمكن تصنيف الخدمات المصرفية أيضاً حسب نوعيتها وحسب العملاء كما يلي:¹

¹ عبد الرزاق حسن حساني، التسويق المصرفي، منشورات جامعة دمشق كلية الاقتصاد، سورية، دط، 2010_2011، ص ص 126، 127.

- الخدمات المصرفية حسب نوعها: يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أنواع:
 - أ- خدمات مصادر الأموال: وتشمل : الحسابات الجارية، وودائع التوفير، والودائع لأجل (الثابتة)، وشهادات الإيداع، بالإضافة الى صناديق الادخار والاستثمار .
 - ب- خدمات توظيف الأموال: وتشمل القروض بأنواعها وآجالها المختلفة (تجارية، صناعية، قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل) والاعتمادات المستندية، وبطاقات الائتمان.
 - ت- الخدمات المختلفة: وهي الخدمات التي لا ترتبط مباشرة بجمع او توظيف الأموال، وإنما يحصل المصرف من خلالها على عمولات ورسوم مثل: تحويلات العملة، والكفالات، وتأجير الصناديق الحديدية، والخزائن الخاصة،... وغيرها.
- الخدمات المصرفية حسب نوع العملاء: حيث يتم تقسيمها إلى خدمات التجزئة للأفراد، وخدمات الشركات:

- أ-خدمات التجزئة للأفراد: وتشمل الحسابات الجارية، والودائع المختلفة وتأجير الخزائن، والبطاقات البلاستيكية والقروض الاستهلاكية ، قروض السكن وتقسيت ثمن السيارة، والحوالات المالية، وشهادات الاستثمار.
- ب- خدمات قطاع الشركات: وتشمل الحسابات الجارية، والودائع المختلفة، وشهادات الإيداع، والاعتمادات المستندية، والكفالات، والحوالات المالية، وقروض التأسيس، والخدمات المالية والاستثمارية المختلفة.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الخدمات المصرفية.

تعتبر الخدمات المصرفية من الأدوات المهمة التي تعتمد عليها المؤسسات المصرفية في اشباع رغبات عملائها، وفي تحقيق أهدافها تبعاً لذلك. وبناء عليه فإنه من الحقائق الأساسية المتعارف عليها أن نجاح اي مؤسسة مصرفية يعتمد على السياسة التي تتبعها من ادارة برامج الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقدمها للسوق. فالخدمات المصرفية هي سبب وجود المؤسسة المصرفية.¹ وهناك العديد من العوامل التي تؤثر في الطلب على الخدمات المصرفية ومن أبرز هذه العوامل ما يلي²:

- 1- **سعر الفائدة** : وهو عبارة عن نسبة مئوية لمقدار الفائدة منسوباً إلى المبلغ الأصلي والذي لا يدفع ثمناً للاقتراض، وإنما أيضاً يعد مكافأة للمدخرين. ويتكون سعر الفائدة الحقيقي في السوق (سعر الفائدة الاسمي) من سعر الفائدة الخالي المخاطرة مضافاً إليه التضخم، ومخاطرة عدم التسديد،

¹ أحمد شعبان محمد علي، التسويق والخدمات المصرفية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، دط ، 2018، ص123.

² اياد عبد الفتاح النصور، مرجع سبق ذكره، ص 73-76.

ومخاطرة السيولة ومخاطره الأجلة والائتمان. وتبين الأدبيات أن هناك عدد من العوامل المؤثرة في سعر الفائدة منها :

- العوامل المباشرة: المتمثلة في توقعات المستثمرين بشأن معدلات التضخم المستقبلية.
- أما العوامل غير المباشرة فتشمل: السياسة النقدية التي يستخدمها المصرف المركزي للحفاظ على عرض النقد .

هذا ويعتبر سعر الفائدة عاملاً ومؤشراً اقتصادياً على الخدمات المصرفية وتعبئة المدخرات، حيث أن ثباته يمنح المدخرين حالة من الثقة واليقين بأداء العمل المصرفي ولاسيما القطاع الخاص، ويؤدي انخفاضه إلى ارتفاع نسبة الاستثمار في الاقتصاد. هذا ويتصدر سعر الفائدة مصدر الاختلاف بين أعمال المصارف التجارية وأعمال المصارف الإسلامية.

2- سعر الخصم: وهو نسبة مئوية تقترب من سعر الفائدة المعتمد لدى المصارف يستخدم لغرض خصم الأوراق التجارية كالكمبيالات والحوالات التي توفرها الوحدات الاقتصادية قبل موعد الاستحقاق لتلك الموجودات، والهدف من ذلك هو توفير سيولة نقدية عبر العمليات المصرفية. أما سعر إعادة الخصم فهو سعر الفائدة التي يفرضه البنك المركزي على القروض التي يقدمها للمصارف التجارية ، او لقاء ما يعيد خصمه من أوراق تجارية تقدمها المصارف التجارية للحصول على الأموال.

إن زيادة سعر إعادة الخصم تؤدي إلى ارتفاع تكلفة الاقتراض التي يتحملها المصرف التجاري عند الاقتراض والعكس صحيح، ويعد الارتفاع أو الانخفاض في سعر إعادة الخصم، من أدوات السياسة النقدية التي تهدف للحفاظ على مستويات مقبولة من عرض النقد للسيطرة على معدلات التضخم في الاقتصاد.

3 الضمانات المصرفية: وهي تعهد من البنك بسداد قرض أو التزام على شخص آخر، إذا عجز المدين الأصلي عن السداد. فقد اعتبر الضمان التزاماً لأن الظروف الحالية تتميز بمخاطر كبيرة في هذا المجال، نظراً لأن إصدار الضمانات يشكل جانباً مهماً من الخدمات المصرفية، على اعتبار أنها نوعاً من الحماية والتأمين للمصرف من مخاطر التوقف عن السداد، فضلاً عن أنها توفر الموثوقية الكاملة لكافة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف، وتكون هذه الضمانات إما ضمانات نقدية أو أوراق مالية، أو ضمانات شخصية، أو ضمانات مقابل بضائع، أو ضمانات عقارية. وتعتبر هذه الضمانات عن درجة الشعور بالأمان والثقة بالخدمات المقدمة ومن يقدمها.

4. تنوع التسهيلات الائتمانية المقدمة: التسهيلات الائتمانية هي خدمات مصرفية يستطيع أن يحصل عليها العميل، بغض النظر عن وضعه القانوني أو المالي أو التجاري. وتشمل هذه التسهيلات تسهيلات ائتمانية مباشرة تشمل الحساب الجاري مدين، وخصم الأوراق التجارية، والقروض والسلف والبطاقات الائتمانية. أو تسهيلات غير مباشرة تشمل الاعتمادات المستندية والكفالات والقبولات المصرفية.

المطلب الرابع : دورة حياة الخدمة المصرفية

تمر الخدمات المصرفية والمالية خلال حياتها بنفس المراحل التي تمر بها دورة حياة أي منتج. وتمر دورة حياة الخدمة المصرفية بأربعة مراحل أساسية هي:

أولاً: مرحلة تقديم الخدمة للسوق.

تتسم هذه المرحلة بالنمو المنخفض للمبيعات من الخدمة المصرفية الجديدة وبشكل عام يحقق البنك الخسائر في هذه المرحلة، وتشمل التكاليف في هذه المرحلة نفقة ترويج الخدمة والإعلان عنها بهدف تشجيع إقبال العملاء عليها على نطاق واسع وتشمل هذه المرحلة من دورة حياة الخدمة تكلفة بحوث السوق، تكاليف إنشاء نظام توزيع الخدمة وتكاليف اختبار السوق بالنسبة للخدمة وغيرها، وتكون الأولوية لدى إدارة البنك في هذه المرحلة هي خلق الإدراك بوجود الخدمة والمنافع التي تقدمها للعملاء في السوق المستهدف وهكذا يتبين أن النشاط الرئيسي للبنك في هذه المرحلة هو التأكيد على العنصر الترويجي.¹

ثانياً: مرحلة النمو.

تبدأ مرحلة النمو حيث تزداد المبيعات بمعدل مرتفع ويصاحب ذلك ارتفاع في الأرباح والمبيعات إلى أقصى درجة لهما، وهذه المرحلة تعتبر العصر الذهبي للمنتج إلا أن منحنى الأرباح يبدأ في الهبوط عند الاقتراب من بدء مرحلة التشبع أو النضج ويرجع ذلك لسبب تأثير استراتيجيات المنافسين الذين يدخلون السوق في هذه المرحلة ويعملون على تقليد خدمة البنك أو تقديم منتجات جديدة منافسة وزيادة حمايتهم الترويجية الأمر الذي يدفع البنك إلى مقاومة المنافسة عن طريق زيادة الانفاق على الترويج وعن طريق سلاح السعر إن أمكن بما يؤدي إلى تقليل أرباح البنك، لذلك يعمل البنك هنا على تقوية مركز المنتج الجديد في السوق والحصول على ولاء العملاء له، فالجهود الترويجية في هذه المرحلة تركز على المحافظة على العملاء والحصول على عملاء جدد أو كسب قطاعات جديدة من المستهلكين.²

ثالثاً: مرحلة النضج.

في هذه المرحلة تستمر المبيعات في الارتفاع لكن بمعدلات متناقصة كما تشتد المنافسة في السوق المصرفية، وكذلك تحتاج هذه المرحلة إلى دور فعال للعلاقات العامة كوسيلة الترويجية للمحافظة على مصداقية الزبائن ولوائهم للمصرف، وذلك من خلال تأكيد على تميز الخدمة، وفي نهاية هذه المرحلة يحدث ما يعرف بتشبع السوق فالخدمة وصلت إلى كل المستهلكين المرتقبين وبذلك توقف السوق عن النمو وما يميز هذه الفترة توقف الضغط على الأسعار حيث تصبح هذه الأخيرة مستقرة وتتحول المنافسة على مستوى الخدمة نفسها من خلال بحث المنشآت عن مستخدمين جدد للخدمة وعن استخدامات جديدة لهذه الخدمة.³

¹ ناجي معلا، رائف توفيق، أصول التسويق مدخل تحليلي، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، ط3، 2005، ص174.

² ناجي السيد عبده، تسويق الخدمات المصرفية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، دط، 2003، ص210.

³ سعيد محمد سعيد البردويل، مرجع سبق ذكره، ص15.

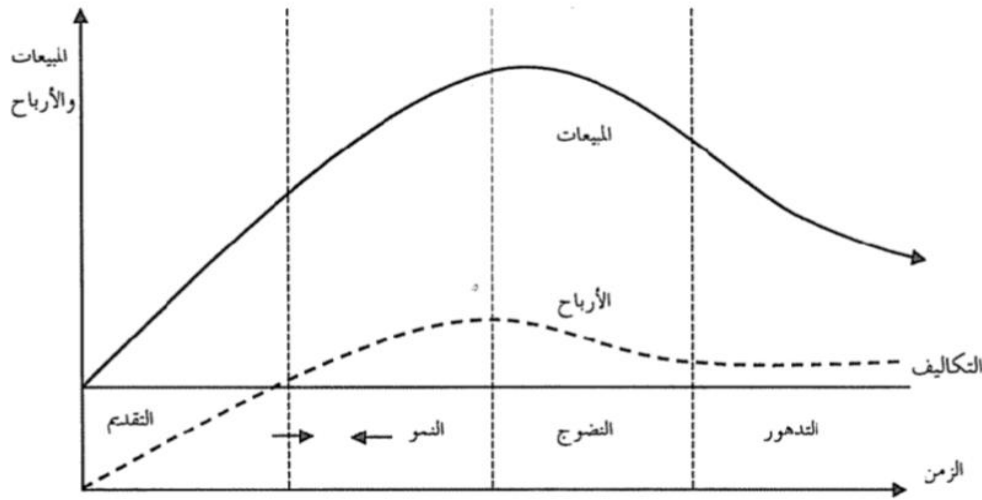
رابعاً: مرحلة الانحدار.

تتميز هذا المرحلة بانخفاض كبير في المبيعات والأرباح. ويمكن أن تتخفيض المبيعات لتبقى بعد فترة ثابتة عند مستوى منخفض ومن الممكن أن تنهار المبيعات بشكل مستمر مما يؤدي إلى سحب الخدمة من السوق. ويؤدي الانحدار إلى الحروب السعرية وتقليص الأرباح. وعند استمرار انخفاض المبيعات تنسحب بعض البنوك من السوق غالباً أو تتوقف عن تقديم الخدمة من المواقع غير الناجحة فنلاحظ تخلي البنك عن الفروع والموزعين غير المربحين. ويمكن أحياناً أن يخفض الأسعار لتجنب الاستمرار في انهيار المبيعات تصل الخدمات المصرفية عادةً إلى هذه المرحلة بسبب التقادم وظهور تكنولوجيات جديدة أو التغير في أذواق المستهلكين وفقدانهم الاهتمام بالخدمة تدريجياً.¹

لذلك فإن في هذه المرحلة يلجأ البنك إلى اتباع الاستراتيجيات التالية:²

- حذف الخدمة من حزمة الخدمات المقدمة من طرف البنك.
- تخفيض الأسعار إلى أدنى حد ممكن وقد يلجأ البنك إلى ما يسمى بنقطة الغلق وهي التي تسمح بتغطية التكاليف المتغيرة للوحدة الواحدة.
- تخفيض تكاليف التوزيع والترويج.

شكل رقم 07: دورة حياة الخدمة المصرفية



المصدر: محمد الفاتح محمود بشير المغربي، تسويق الخدمات المصرفية، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر، دط، 2022، ص 62.

¹ رانية المجني، محمد الخضر، تسويق الخدمات، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، سوريا، دط، 2020، ص 109.

² محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 62.

جدول رقم 06: مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية

التقديم	النمو	النضوج	الانحدار
المبيعات	منخفضة	ترتفع بمعدل كبير	ترتفع بمعدل بطيء و تصل للقيمة
التكاليف	مرتفعة للعميل الواحد	متوسطة للعميل الواحد	منخفضة للعميل
الأرباح	سالبة	ترتفع	أرباح مرتفعة
المنافسون	عددهم أقل	يتزايد العدد	مستقر
العملاء	الابتكاريون	أوائل المتبنين	الغلبية المتأخرون

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على: وصفي عبد الرحمن النعسة، التسويق المصرفي، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، ط1، 2010، ص153.

المبحث الثاني : تطوير الخدمة المصرفية.

تعمل البنوك والمؤسسات المالية على ضمان استمراريته ونموها في السوق مثل باقي المؤسسات، إذ تسعى دوماً إلى تقديم الجديد لتلبية الاحتياجات المتزايدة للعملاء. ولهذا تسعى البنوك إلى تطوير خدماتها المصرفية الحالية واستحداث خدمات جديدة، بهدف زيادة أرباحها وتعزيز موقعها التنافسي في السوق.

المطلب الأول: مفهوم تطوير الخدمة المصرفية.

تعد عملية تطوير الخدمة المصرفية خطوة مهمة لتعزيز كفاءة النظام المصرفي، ولمواكبة تغيرات البيئة الاقتصادية والتكنولوجية ينبغي استخدام آليات الابداع والابتكار من أجل تحقيق التميز الذي ترغب العديد من البنوك الوصول إليه.

أولاً: تعريف تطوير الخدمة المصرفية:

يمكن تعريف تطوير الخدمة المصرفية على أنها:

"عملية تقديم خدمات مصرفية جديدة سواء كان ذلك بإجراء تحسينات أو تعديلات على خصائص ومناف الخدمة الحالية، أو إضافة خصائص وفوائد جديدة لها أو إضافة خدمة مصرفية جديدة كلياً وتجدر الإشارة

هنا إلى أن الخدمة قد تكون جديدة بالنسبة للبنك وليست كذلك بالنسبة للسوق، أو العكس إلى أنه في جميع الحالات لابد وأن يحس العميل أنها خدمة جديدة تحقق له إشباع لمتطلباته المتغيرة".¹ أو هي "إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات المصرفية".²

ويقصد أيضا بتطوير الخدمة المصرفية: "تطوير في الإجراءات والخطوات والمراحل التي يتعين أن يمر بها العميل حتى يحصل على الخدمة المصرفية لتصبح أكثر بساطة وأيسر وأعلى درجة من السهولة".³ ومن خلال ما سبق يمكن القول أن تطوير الخدمة المصرفية هو عملية تحسين جودة وكفاءة الخدمات التي تقدمها المؤسسات المصرفية لعملائها، بما يتناسب مع رغبات واحتياجات عملائها بهدف كسب رضاهم وتحقيق ميزة تنافسية في السوق المصرفي. وتجدر الإشارة إلى أن هناك العديد من العوامل التجارية التي تدفع إلى ضرورة تقديم منتج مصرفي جديد، نذكر منها:⁴

- انخفاض مبيعات المؤسسة المصرفية وأرباحها نتيجة عدم قدرة الخدمات الحالية على تلبية احتياجات العملاء.
- المنافسة الشديدة بين المؤسسات المصرفية والتي قد تؤدي إلى انخفاض حصة المؤسسة المصرفية في السوق، وبالتالي انخفاض نسبة الأرباح التي تحققها.
- اعتبارات استراتيجية تنبع من قرار المؤسسة المصرفية حول ما إذا كانت تسعى إلى الريادة أو التبعية في السوق.
- التوصل عن طريق البحوث إلى اكتشاف أسواق وشرائح جديدة من العملاء تحقق للمؤسسة المصرفية معدلات ربحية متزايدة.
- حجم السوق المتوقع للمنتج الجديد الجديدة وسهولة الوصول إليه.
- دورة حياة المنتج المصرفي، حيث أن دورة حياة المنتج المصرفي السريعة سوف تؤدي إلى انخفاض حجم المبيعات وتقليل فترة تحقيق الربح.

وبهدف تحقيق النجاح في تطوير الخدمات المصرفية لابد من توفر مجموعة من الشروط، لذلك يعتقد رجال التسويق بوجود ستة أدوار استراتيجية ينبغي على المصارف القيام بها لدعم وتعزيز خدماتها الجديدة وهي:⁵

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 63.

² احمد شعبان محمد علي، مرجع سبق ذكره، ص 137.

³ محسن أحمد الخضير، التسويق المصرفي، ايتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، ط 1 ، 1999 ، ص 233.

⁴ أحمد شعبان محمد علي، مرجع سبق ذكره، ص 146 .

⁵ اياد عبد الفتاح النصور ، مرجع سبق ذكره، ص ص 228 ، 229 .

- الحفاظ على وضع الخدمة المبتكر في السوق.
- الدفاع عن حصة الخدمة في السوق.
- ضمان حصة او مدخل في سوق مستقبلية.
- الاستحواذ على جزء او حصة من السوق.
- التطور والتقدم التكنولوجي بطريقة مبتكرة.
- تعزيز نقاط القوة والتميز في استراتيجية التوزيع.

ثانيا: أهمية تطوير الخدمات المصرفية

تسعى عملية تطوير الخدمات المصرفية الى تعزيز وضع المؤسسة التنافسي وبالتالي الزيادة في ربحيتها على المدى الطويل، وتعتبر عملية تطوير الخدمات المصرفية عاملا حيويا وأساسيا للقيام بالأنشطة التسويقية المختلفة التي تتبعها المؤسسة المصرفية بشكل فاعل للمحافظة على استمرار نشاطها وتعزيزه على المدى البعيد، مما يؤدي الى احتفاظها بالعملاء الحاليين وجذب عملاء مرتقبين وزيادة قدرتها على المنافسة في السوق التي تعمل بها وبناء عليه فان المؤسسة المصرفية تهدف من عملية تطوير المنتجات المصرفية لتحقيق الاهداف التالية:¹

- 1- جذب واستقطاب عملاء جدد للمؤسسة المصرفية.
 - 2- توسيع حجم التعامل من الخدمات والمنتجات المصرفية في السوق الحالية.
 - 3- تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المصرفية المشابهة التي تقدمها المؤسسات المصرفية المنافسة.
- ومن جهة أخرى تتضح أهمية تطوير المنتجات المصرفية عندما يدرك العميل تشابه بين الخدمات المصرفية المقدمة اليه، وهنا تبرز الحاجة الى ضرورة تمييز هذا المنتج عن المنتجات المصرفية المشابهة المتاحة في السوق، ويتحقق التميز في المنتج المصرفي عندما تستطيع المؤسسة المصرفية إقناع عملائها بانها مؤسسة فريدة ومتميزة في نوعية وكمية الخدمات المصرفية المقدمة او في المزيج الفريد للخدمات المصرفية المقدمة اليهم.

المطلب الثاني: مصادر ومراحل تطوير الخدمة المصرفية.

تعتمد عملية تطوير الخدمة المصرفية على مجموعة من المصادر منها داخلية وأخرى خارجية، كما تمر عملية التطوير بعدة مراحل متتابعة مروراً بولادة الفكرة وصولاً إلى طرح الخدمة الجديدة.

أولاً: مصادر تطوير الخدمات المصرفية.

يتم أخذ الأفكار الخاصة بالخدمات المصرفية الجديدة من المصادر الداخلية والخارجية كما يلي:²

- 1- المصادر الداخلية: تتمثل غالباً في البحوث والدراسات التي يقوم بها المصرف من خلال قسم البحوث والدراسات إن وجدت أو أي وحدة أخرى وهذه البحوث والدراسات باتت ضرورية لمواجهة التغيرات

¹ احمد شعبان محمد علي، مرجع سبق ذكره، ص 137، 138.

² ناجي معلا، رائف توفيق، مرجع سبق ذكره، ص 351، 352.

المختلفة التي تشهدها السوق المصرفية ومن هذه البحوث غالبا ما تستخرج الأفكار الجديدة، كذلك يمكن ان تظهر الأفكار الجديدة من خلال التجربة العملية وخبرة المصرف في هذا المجال، وأيضا اقتراحات و ملاحظات العاملين والأفكار التي ترد لديهم غالبا ما تسهم في إظهار الأفكار الجديدة حول الخدمات المصرفية.

2- المصادر الخارجية: فهي غالبا ما تكن أكثر متانة وفاعلية وفائدة من الأفكار الداخلية ويمكن حصرها فيما يلي:

أ- **الزبائن:** فقد تظهر لهم أفكار جديدة يمكن من خلالها تطوير العمل المصرفي، ويمكن الحصول على ذلك من خلال البحث ودراسة الزبائن.

ب- **شركات التوزيع والوكالات المصرفية المنتشرة داخل البلد وخارجه.**

ج- **تشريعات الدولة الجديدة:** التي تتطلب تعاملات خاصة، كإهمال استخدام العملات النقدية، وما يمكن أن يتركه من أثر على استخدام المكائن والآلات المختلفة أو تغيير في حجم هذه العملة.

د- **المنافسون:** من خلال ما يبذلون به في تقديم خدمات جديدة، والاستفادة من حالة الفشل التي ترافق مبادراتهم، وإمكانية تطوير تلك الخدمة أو إعادة إظهارها على شكل جديد.

هـ- **البحوث والدراسات:** تعتبر البحوث والدراسات الصادرة من المنظمات العلمية أو من مصادر التقنيات أساس يمكن اعتماد عليه في الخدمات المصرفية الجديدة، كحالة استخدام البطاقة المصرفية، واستخدام المكائن الصامتة أو استخدامات شبكات الاتصال في التعاملات المصرفية المختلفة.

ثانيا: مراحل تطوير الخدمة المصرفية.

تمر عملية تطوير الخدمة المصرفية بالمراحل التالية:¹

المرحلة الأولى: ولادة الفكرة.

وتبدأ هذه المرحلة من خلال انبثاق فكرة جديدة لخدمة مصرفية مبتكرة لذهن احد مصادر التطوير الداخلية أو الخارجية. فكلما كان عدد الافكار الجديدة كبير كانت احتمالية الوصول الى افكار مبتكرة وصالحة كبيرة.

المرحلة الثانية: غربلة الأفكار.

يتم في هذه المرحلة استخلاص الأفكار الواردة حول الخدمات المصرفية الجديدة ومدى تطابقها وعدم تعارضها مع التشريعات والقواعد الجارية في البلد، إذ أنه ليس كل ما يعرض من أفكار يكون قابلا للتطبيق والإجراء، كذلك فإن غربلة الأفكار الواردة تستند في فكرتها على مدى الملائمة والمطابقة لرغبات واحتياجات الأفراد والمنظمات على حد سواء.

المرحلة الثالثة: التحليل الاقتصادي.

¹ تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2005، ص 147- 150 .

وهذا يعني القيام بدراسات عديدة لبيان جدوى القيام بتنفيذ هذه الأفكار كدراسات الجدوى الاقتصادية، وكذلك تحليل التكلفة والعائد، ويتطلب هذا الاستعانة ببحوث التسويق ودراسة التنبؤات المستقبلية والتطبيق طريقة أو أكثر من الطرق المعروفة:

- الكلفة وتوقعات المبيعات.
- تحليل التدفقات النقدية.
- تحليل الخصومات النقدية.
- تحليل العائد على الاستثمار.
- فترة الاسترجاع.
- تحليل نقطة التعادل.

المرحلة الرابعة: تطوير المنتج الخدمي.

المنتجات الخدمية المصرفية تضم ثلاث جوانب إجرائية متوازية متفاعل مع بعضها البعض وهي:

- تصميم وإنتاج النموذج الأصلي للخدمة.
- الطريقة التي يتم فيها عرض المنتج و فوائده للزبائن أو الزبائن المتوقع كسبهم للخدمة.
- الترويج للخدمة والأطراف التي يمكن أن تستفيد منها.

كذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار الجوانب التالية:

- تسمية الخدمة الجديدة
- الحزمة الخدمية
- الجوانب التكنولوجية

المرحلة الخامسة: اختبار السوق.

حيث أن أي منتج جديد يجب أن يخضع لاختبار السوق وذلك عن طريق اختيار المدن ومن ثم المناطق التي سيجري عليها الاختبار ثم اختيار عينة من الأفراد وفقا لطبيعة الأمر المراد اختباره، وتحديد ما هي البيانات المطلوب الحصول عليها، وتحديد فترة الاختبار والتكاليف التي ستفق عليه، مع الانتباه على جانب سرية في الاختبار.

المرحلة السادسة: طرح الخدمة الجديدة للمتاجرة.

هذه المرحلة تخص إنتاج الخدمة المصرفية على نحو شامل وتجاري، وعلى المصرف أن يتخذ أربع قرارات في هذه المرحلة: الوقت المناسب لطرح الخدمة الجديدة في السوق، الاستراتيجية والاعتبارات الجغرافية في أي مكان يفترض أن يتم هذا الطرح، الهدف السوقي الواجب خدمته، وفي النهاية تقديم الخدمة المصرفية للسوق.

المطلب الثالث: متطلبات تطوير الخدمات المصرفية

يتزايد اندفاع المصارف المعاصرة نحو تقديم خدمات مصرفية متطورة و مبتكرة باستمرار حتى أصبحت المصارف في دول العالم عامة وفي الدول المتقدمة خاصة ، تتسابق فيما بينها لتقديم خدماتها إلى العملاء كأفراد وشركات، وبالتالي فإن جودة ونوعية الخدمة المصرفية تعتبر مؤشراً على نجاح المصرف في السوق التي يعمل بها. لذلك حاولت المصارف والمؤسسات المالية القيام بتطوير وتحسين الخدمات المتاحة لديها، وتطوير الأداء بشكل يجعلها قادرة على جذب واكتساب العملاء، وإرضاءهم بشكل مميز ومختلف عن المنافسين في السوق المصرفي من هنا تبرز مجموعة من العوامل أو المتطلبات التي تحدد طريقة تطوير الخدمات المصرفية في السوق على النحو التالي:¹

- التعرف على احتياجات و رغبات و توقعات الزبائن وتزويدهم بالخدمة السريعة والدقيقة التي تهدف إلى تدعيم العلاقات المصرفية وتوسيعها مع المصرف.
- تقديم القروض بفائدة وبأحجام تحقق أهداف المصرف الربحية، وفي نفس الوقت جذب المدخرات والودائع بفوائد وشروط تتلاءم مع الخطة الربحية للمصرف .
- مواكبة التقدم الاقتصادي الذي يعيشه المجتمع ومحاولة تقديم وتسهيل الإمكانات التي تخدم الاقتصاد الوطني، وهو ما يساعد على تحقيق الربحية المالية للمصرف، ويعزز من جودة الخدمات المقدمة.
- التشجيع المستمر على الابتكار والأداء الجيد، عن طريق توظيف الكفاءات المتميزة، وتوفير فرص للتدريب والتعليم للعناصر المميزة، والتي تخدم أسلوب العمل وتساعد على تطوير الخدمة.
- وبناء عليه، فقد عدت عملية تطوير الخدمات المصرفية محدداً استراتيجياً لبقاء المصرف واستمراره لعدد من الأسباب أبرزها :

- خطورة تقليد الخدمة الجيدة من قبل المنافسين، وصعوبة حماية الخدمات المصرفية الجديدة مما يجعل من الصعب اتخاذ المصرف قرارات التطوير.
- التغير الدائم والمستمر للسوق المصرفية، والذي يتطلب من المصرف سرعة الاستجابة والتكيف لمقتضيات التغير، وتقديم خدمات تتناسب مع احتياجات العملاء.
- وجود عوامل كثيرة خارجة عن سيطرة المصرف، تحدد فشل أو نجاح الخدمات الجديدة منها: الظروف الاقتصادية، والقيود الحكومية والتغيرات في أسعار الفائدة.
- تحقيق ابتكار الخدمات المصرفية الجديدة لفوائد متعددة منها : زيادة عدد عملاء المصرف، وزيادة حجم التعامل مع العملاء الحاليين وتخفيض تكلفة تقديم الخدمة المصرفية .

المطلب الرابع: مجالات تطوير الخدمات المصرفية.

خلال السنوات الأخيرة عرف القطاع المالي العالمي العديد من التحولات الجذرية الهامة التي أفرزتها العولمة المالية، ودعت إلى ضرورة المواكبة والتكيف كمتطلبات أساسية وذلك لما كان لها من

¹أياد عبد الفتاح النور ، مرجع سبق ذكره، ص 78-80.

تأثير كبير على القطاع المصرفي أبرزها وأهمها تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية، والتطورات التكنولوجية، وتطبيق برامج الإصلاح الاقتصادي، والتكتلات المصرفية، والأخذ بمفهوم الصيرفة الشاملة، وزيادة حدة الضغوط التنافسية بين المتدخلين في السوق المصرفية بتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية بجودة عالية وتكاليف منخفضة. واكتسب مدخل الصيرفة الشاملة أهمية كبيرة في الدول الأوروبية ثم انتشر إلى بقية دول العالم المتقدم وامتد إلى الدول النامية تحت تأثير عوامل متعددة داخلية وخارجية، وتم الأخذ بمفهوم البنوك الشاملة التي تمثل حدود فاصلة بين وظائف البنوك التجارية والاستثمارية وتخرج عن النطاق التقليدي، وتقوم على استراتيجية التنوع في الخدمات المصرفية بما يتلاءم مع احتياجات العملاء وفق صيغ تمويلية متنوعة شبيهة بنشاط البنوك والمؤسسات المالية المنافسة في السوق المصرفية. ومن أهم مجالات تطوير الخدمات المصرفية كما يلي:¹

أولاً: التجارة الإلكترونية.

تسمح للمصارف بتسويق وتوزيع منتجاتهم العادية وخدمات الاستثمار لعملائه عن طريق الإنترنت، كما يمكن طرح المنتجات المصرفية بكل مواصفاتها ومعلوماتها عبر الإنترنت مما يزيد من عدد المتعاملين، ويقلص من النفقات، ومن جهة يساهم البنك كذلك في هذه العملية بإصدار بطاقات إلكترونية خاصة بالعملاء للتحويل والتسديد، ويكون ضامناً لحق التاجر في سداد قيمة الصفقات التجارية.

ثانياً: القروض المشتركة.

هي نوع من القروض ذات قيمة ومخاطر كبيرة، تشترك في تقديمها مجموعة من البنوك، تخص هذه القروض تمويل العمليات الكبيرة ذات المبالغ الضخمة، وبالتالي تعد أداة هامة لتوفير الاحتياجات التمويلية.

ثالثاً: شهادات الإيداع.

هي وثيقة قابلة للتداول، يصدرها البنك بعد إيداع العميل لمبلغ من المال مقابل سعر فائدة معين لمدة محددة تزيد أو تقل عن ستة أشهر.

رابعاً: المشتقات.

هي عقود مالية تتنوع بحسب طبيعتها، ومخاطرها، وأجلها المتراوحة بين 30 يوم وسنة، ومن أهم هذه العقود نذكر:

○ عقود الخيار : Contrats par Option

○ العقود الآجلة : Contrats à Terme

○ العقود المستقبلية : Contrats Futures

¹ حنان سلاوتي، آلية تطوير وتفعيل الخدمات المصرفية، مجلة الابداع، جامعة البليدة2، الجزائر، العدد03، 2013، ص109.

المبحث الثالث : الخدمات المصرفية الالكترونية.

شهد القطاع المالي في العقود الأخيرة تحولات جوهرية في مجال الأجهزة والبرمجيات والاتصالات بفعل التقدم التكنولوجي السريع، ما أدى إلى ظهور صور جديدة للمعاملات المصرفية يغلب عليها الطابع التكنولوجي عرفت بالخدمات المصرفية الإلكترونية ، حيث توفر هذه الخدمات العديد من المزايا للبنوك وللعلماء.

المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية الالكترونية.

شهد القطاع المصرفي خلال العقود الأخيرة تحولات عميقة بفعل التقدم التكنولوجي، الذي أدى إلى إعادة تشكيل طبيعة الخدمات المالية وطرق تقديمها. وفي هذا الإطار برزت الخدمات المصرفية الالكترونية كإحدى أبرز صور هذا التحول، حيث ساهمت في تطوير الخدمات المصرفية وتسهيل آليات تقديمها.

أولاً: ظهور الخدمات المصرفية الالكترونية

ترجع نشأة الخدمات المصرفية الالكترونية إلى بداية الثمانينات تزامناً مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية. وفي عام 1958 أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة Bank Americard عام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية ، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء Carte Bleue من طرف ستة بنوك فرنسية .وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا France Telecom بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات ممغنطة تحمل بيانات شخصية لحاملها .

وخلال منتصف التسعينات ظهر أول بنك الكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الخدمات المصرفية الالكترونية:¹

- البنوك الافتراضية (بنوك الإنترنت): تحقق أرباحاً تصل إلى ستة أضعاف البنك العادي.
- البنوك الأرضية : تمارس الخدمات التقليدية و الخدمات المصرفية الالكترونية.

ثانياً: دوافع ظهور الخدمات المصرفية الالكترونية

إن ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عوامل، من أبرزها:²

1. ثورة الاتصالات والمعلومات:

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات إلى حدوث تغيرات جذرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، مما دفع البنوك إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة.

¹ مصطفى يوسف ، اقتصاديات الأعمال الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط1، 2016، ص257.

² محمد الصيرفي، إدارة العمليات المصرفية العادية-غير العادية-الإلكترونية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2016، ص ص 214،215.

2. ثورة المعلومات والتجارة الإلكترونية:

أدى انتشار التجارة الإلكترونية التي بدورها تعتمد على الإنترنت، الحاجة لتطوير استراتيجيات وأساليب عمل البنوك لمواكبة التغيرات، حيث أصبح التطوير ضرورة حتمية و ليس مجرد خيار.

3. اشتداد المنافسة بين البنوك والمؤسسات المالية:

لم تعد المنافسة محصورة داخل الاقتصاديات الوطنية، بل امتدت دوليًا بسبب تحرير التجارة العالمية، الامر الذي فرض على البنوك تحسين خدماتها لمواكبة هذه التغيرات.

4. دخول مؤسسات مالية غير مصرفية إلى المجال المصرفي:

أصبحت شركات التأمين وشركات الأوراق المالية تقدم خدمات مالية مشابهة للبنوك، مما أدى الى زيادة شدة المنافسة وأجبر البنوك على تطوير خدماتها.

5. تحسين الأداء والكفاءة التشغيلية:

بات من الضروري تطوير الأداء بشكل مستمر لضمان تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء وبأسعار تنافسية، خاصة مع تزايد رغبات وتوقعات العملاء.

6. دخول المؤسسات التجارية إلى سوق الخدمات المصرفية:

بدأت بعض المتاجر الكبرى بتقديم خدمات مالية لعملائها، مثل نظام الكوبونات وهو آلية تستخدمها المتاجر أو الشركات لتقديم عروض ترويجية أو خصومات مالية للعملاء، على شكل قسائم تحمل قيمة معينة أو نسبة خصم، تُستخدم عند شراء منتجات أو خدمات. والتي تقلل الحاجة إلى التعامل المباشر مع البنوك، ما دفع البنوك إلى البحث عن وسائل جديدة لجذب العملاء و الحفاظ عليهم.

ثالثاً: مراحل التطور التكنولوجي في الخدمات المصرفية

مر التطور التكنولوجي في الخدمات المصرفية بست مراحل، وهذه المراحل هي¹:

1. **مرحلة الدخول:** وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية ، حيث بدأ المختصين في التكنولوجيا يدخلون إلى المصارف لمعالجة مشاكل الأعمال المصرفية الخلفية و إيجاد الحلول التكنولوجية لها، مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية والتقارير المحاسبية. لم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي.

2. **مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا :** بدأ في هذه المرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصارف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال. كانت هذه المرحلة تحضيراً أوسع لدخول التكنولوجيا، وتميزت بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا.

¹ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات معوقات التوسع، دار وائل النشر، عمان، الأردن، ط1، 2008، ص ص 25، 26.

3. مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء: تم في هذه المرحلة إدخال خدمات الاتصال الفوري، مما اسهم في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بسرعة و كفاءة اكبر. تميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية، وبدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.

4. مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف: وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، حيث عمدت الإدارات إلى الاستعانة بمختصين و مستشارين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في السيطرة التكاليف.

5. مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلاً كباقي أصول المصرف: بدأ النظر في هذه المرحلة إلى التكنولوجيا كمورد يجب أن يجني عائداً كباقي الأصول المصرفية، وبدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

6. مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال المصرف: في هذه المرحلة، بدأت الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على:

- تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي.
- تحسين الضبط على الصعيد العملي.
- تسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية.

تنوعت المفاهيم المرتبطة بالخدمات المصرفية الالكترونية وتعددت تبعاً لاختلاف زوايا النظر إليها، إلا أنها تنطوي على نفس التعريف الذي يعنى بمجموع الأنظمة التي توفر خدمات مصرفية ذات جودة عالية وفي وقت وجيز.

أولاً: تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية.

يمكن تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية كما يلي:

" هي مجموع الأنظمة التي تتيح للعملاء الوصول الى حساباتهم البنكية والمعلومات العامة حول المنتجات والخدمات المصرفية من خلال جهاز حاسوب شخصي أو أي جهاز ذكي آخر يعد قناة للتوزيع الالكتروني".¹

"هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الامر بالأعمال المصرفية التقليدية او الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطر للتنقل الى البنك اذ يمكنه القيام بالأعمال التي يريدونها من بنكه من اي مكان وفي اي زمان".²

كما تعرف بأنها "إجراء العمليات المصرفية بالطرق المبتكرة وذلك من خلال شبكات الاتصال إلكترونية فيما يتعلق بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة على حد سواء، بحيث لا يظهر العميل إلى القدوم إلى

¹ أحمد بوراس، السعيد بركة، أعمال الصيرفة الالكترونية الادوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر ، ط1، 2014، ص108.

² وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ،الأردن، ط1، 2012، ص55.

المصرف، وتكون صلاحية النفاذ إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية مختصرة على العملاء فقط وفق الشروط التي يحددها المصرف للإثبات¹.

وتعرف أيضا بأنها: "تقديم المصارف خدماتها عبر الوسائل الإلكترونية، سواء في المنزل أو في المكتب، أو بواسطة الهاتف الثابت أو الهاتف الجوال، وغيرها من الوسائل الإلكترونية المتطورة"². وهي "العملية التي يتفاعل من خلالها العميل رقميا مع احد البنوك عبر أجهزة الكمبيوتر دون الحاجة الى اتصال بشري، وبالتالي فهي قنوات التسليم البديلة التي تعتمد البنوك المختلفة لتقديم خدمات مصرفية فعالة و اقتصادية"³.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الخدمة المصرفية الإلكترونية هي عبارة عن مجموعة من الخدمات التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية لعملائها باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة والمتطورة مثل : الإنترنت ، تطبيقات الهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي وغيرها لتمكينهم من تنفيذ معاملاتهم المالية بسهولة وأمان وفي أي وقت ومن أي مكان.

ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تمتاز الخدمات المصرفية الإلكترونية بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها نوجز أهمها فيما يلي:⁴

- التطور السريع وتقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة لتلبية توقعات العملاء المتغيرة بشكل دائم.
- الانتشار الجغرافي الواسع والعريض حيث تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول الى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين.
- نظام قائم معمول به في معظم الدول المتقدمة والمتطورة تكنولوجيا.
- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات.
- عدم امكانية تحديد الهوية بين أطراف العملية.
- انتاج و تقديم خدمة إلكترونية فورية على مدار 24 ساعة، وطيلة أيام الأسبوع.

¹ مراد عطيان وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية واثارها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الإسلامية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الأردن، المجلد 31، العدد 02، 2021، ص2.

² ماجدة بن صالح، سليمة طبائبة، تأثير خصائص الخدمة على تبني العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 14، العدد 01، جوان 2020، ص272.

³ حسام محمد رياض عبد الخالق عزيزه، تأثير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على ولاء العملاء دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية، مجلة البحوث الادارية، مركز الاستشارات والبحوث والتطوير، القاهرة، مصر، المجلد 41، العدد 4، 2023، ص ص 4، 5.

⁴ امير بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2020، ص 447.

- تشفير المعلومات فور استخدام الرقم السري الخاص بالخدمة.

المطلب الثالث: أصناف وأشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تنقسم الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى عدة أصناف تبعاً للتقنية المستخدمة في تقديمها، كما تظهر في أنواع وأشكال مختلفة بدءاً بالبنوك الإلكترونية وصولاً إلى النقود الإلكترونية.

أولاً: أصناف الخدمات المصرفية الإلكترونية

يمكن تصنيف الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت إلى الثلاث الفئات الآتية:¹

1- الخدمات المعلوماتية (Informational Services):

ويقوم المصرف هنا بعرض وتسويق الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة ضمن موقعه الإلكتروني (Web Site) على الإنترنت. ويحتوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر قليلة نسبياً، بسبب عدم وجود قناة اتصال إلكتروني عبر الإنترنت تمكن أحداً من الدخول إلى شبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف.

2- الخدمات الإتصالية (Communicational Services):

ويتضمن هذا النوع من الخدمات على مخاطر أعلى، حيث أنه يسمح بنوع من الإتصال المحدود بشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف والمثال على هذه الخدمات طلب كشف حساب، وتقديم طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية، وغيرها.

3- الخدمات التنفيذية (Executive Services):

يعتبر هذا النوع هو الأكثر خطورة على الإطلاق، حيث أنه يمكن عميل المصرف من الدخول إلى أنظمة المعلومات الداخلية وتنفيذ العمليات المطلوبة، والقيام بتنفيذ الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، وإجراء عمليات التحويل من الحساب، ودفع الفواتير وإجراء عمليات تنفيذية على حسابه وغيرها.

ثانياً: أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تتضمن الخدمات المصرفية الإلكترونية حالياً أشكالاً مختلفة من الخدمات:²

1- **البنوك الإلكترونية:** تعود نشأة البنوك الإلكترونية بعد موجة الاندماج والاستحواذ على الصناعات المالية في أواخر التسعينات، مما أدى إلى توسع في قواعد عملاء البنوك التقليدية حتى أصبحت البنوك تُفكر في توفير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كضرورة إستراتيجية ويستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية (e-banking) أو بنوك الإنترنت (internet banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك

¹ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدالات، مرجع سبق ذكره، ص 39.

² أسماء مزبود، سمرة دومي، مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة عملاء بنك سوسيتي جنرال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2022، ص ص 468، 469.

الالكترونية عن بعد (remote-banking) أو البنك المنزلي (homebanking) أو البنك على الخط (onlinebanking) أو الخدمات المالية الذاتية (self service banking)، وجميع هذه المصطلحات تعني أن العميل قادر على إنهاء كافة أعماله الخاصة بالبنك الذي يتعامل معه من أي مكان دون أن يضطر إلى الذهاب إلى موقع البنك لإنجاز تلك الأعمال.

2- البطاقات البنكية الالكترونية: تعتبر من أهم وسائل الدفع في الوقت الحالي والبديل العصري للنقود، فهي عبارة عن خدمة بنكية تمكن حاملها من تسوية معاملاته اليومية مع البنك، أو من خلال شراء لوازمه الشخصية من سلع وخدمات، وتتميز بالأمان والمرونة والائتمان وتكمن قوتها في تطورها ومقبوليتها لتخزين البيانات ومعالجتها والتعامل مع تطبيقات متعددة على بطاقة واحدة بشكل آمن اعتماداً على التطور، ويمكن استخدامها كبطاقة ائتمان، بطاقة خصم، وبطاقة صراف آلي .

3- الصرافات الآلية الالكترونية (ATM) : وهي عبارة عن أجهزة تعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً تلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء على مدار اليوم، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي وهي بطاقة تحمل معلومات العميل وتصدر عن المصرف ويتم استخدامها بواسطة الرقم السري، وقد تم تركيب أول جهاز صراف آلي سنة 1974 من قبل بنك barclay بلندن. وأجهزته تؤدي دوراً هاماً في توزيع المنتجات المصرفية وتتمثل فيما يلي:

أ- الموزع الآلي للأوراق (DAB): هو آلة أوتوماتيكية تتيح للعميل سحب مبلغ من المال دون الذهاب لبنك عن طريق بطاقة الكترونية.

ب- الشباك الآلي للأوراق (GAB) : هو آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيداً وتنوعاً. فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي يقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب الصك، عمليات التحويل من حساب لآخر. وكل تلك الشبائيك الأوتوماتيكية متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

ج- نهائي نقطة البيع الالكترونية (TPE) : تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص وإضافتها إلى رصيد المتجر الكترونياً بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الالكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك، وذلك عن طريق ادخال العميل لرقمه السري.

4- المقاصة الالكترونية (التحويل المالي الالكتروني): يتم من خلالها تحويل الاموال من حسابات العملاء إلى حسابات الافراد أو الهيئات الأخرى في أي فرع ولأي بنك داخل وخارج الدولة كدفع المرتبات الشهرية أو التزامات الدورية، ويتميز هذا النظام بالسهولة والأمان حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس القيمة دون إلغاء أو تأخير.

5- النقود الالكترونية: وهي عبارة عن قيمة نقدية، مخزونة بطريقة الكترونية على وسائط الكترونية، كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم

وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة ولكن هذه الخاصية لا تغير حقيقة أنه يمكن استخدام النقود الالكترونية كوسيلة للتبادل، ومخزن للقيمة فوظيفة مخزن القيمة أعطتها شكلا هاما من أشكال النقود الالكترونية، عرفت ببطاقة القيمة المخزنة.

6- الصيرفة الالكترونية عبر الانترنت: تم طرح أول تطبيق للخدمة المصرفية عبر الانترنت سنة 1996 في الو.م.أ، ثم البنوك البارزة مثل city bank سنة 2001، و مصرف DPS سنغافورة سنة 1997.

المطلب الرابع: مزايا ومخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية.

تتطوي الخدمات المصرفية الالكترونية على جملة من المزايا التي تميزها كفرصة للنهوض بالقطاع المصرفي، كما أنها لا تخلو من بعض المخاطر التي تتعلق بالتشغيل والأمن وغيرها.

أولا: مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية.

ويمكن تقسيمها الى مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية بالنسبة للمؤسسة المصرفية وبالنسبة للمتعاملين مع المؤسسة المصرفية:¹

1- مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية بالنسبة للمؤسسة المصرفية:

وتتمثل فيما يلي:

- تقديم خدمة منخفضة التكاليف بمعنى تختصر وتلغي عددا كبيرا من عناصر التكلفة التي يتم دفعها في حالة الخدمات المصرفية التقليدية؛
- تقديم خدمة تتميز بطابع العالمية وهذا لان الخدمات المصرفية الالكترونية ليس لها حدود ويمكن الوصول اليها أينما امتدت الشبكة؛
- تزيد الخدمة المصرفية الالكترونية من القوة التنافسية للمؤسسة المصرفية؛
- تتيح الخدمة المصرفية الالكترونية للمؤسسة المصرفية فرص كبيرة لتعزيز جهودها التسويقية حيث يمكن الترويج لمنتجاتها المختلفة وإقناع المزيد من جمهور شبكة الانترنت ليتعاملوا معها؛
- تتيح الخدمة المصرفية الالكترونية للمؤسسة المصرفية فرصة تقديم خدمات تتصف بالكفاءة والموثوقية والشمولية مما يساعدها في توفير خدمات ترضي العملاء على مختلف مستوياتهم ويقود إلى زيادة حجم التعامل وتعزيز فرص زيادة عوائد المؤسسة المصرفية.

2- مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية بالنسبة للمتعاملين مع المؤسسة المصرفية:

ويمكن تلخيصها فيما يلي:

¹ عبد القادر مطاي، كريمة بن شنيعة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في الجزائر: حالة بنك سوسيتي جنرال، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، 2019، ص ص 349، 350.

- الخدمات المصرفية متوفرة في جميع الأيام والاقوات و الساعات؛
- السعر المنخفض مقارنة بالخدمات المصرفية التقليدية؛
- تتميز الخدمة المصرفية الالكترونية بالملاءة حيث لا يحتاج العميل لمغادرة مكانه للحصول على الخدمة؛
- الخدمة المصرفية الالكترونية عالمية وليست مقيدة بحدود جغرافية ويستطيع العميل أن يحصل عليها من أي مكان ينتقل إليه حيثما توفرت الأجهزة الالكترونية و شبكة الانترنت؛
- الخدمة المصرفية الالكترونية تمكن العميل من الدخول إلى تفاصيل حسابه ليطلع على كافة القيود والحركات في الحساب مما يساعده في اتخاذ القرارات المستقبلية بشكل أفضل؛
- تسهل الخدمة المصرفية الالكترونية للعميل التعاملات التجارية الالكترونية حيث توفر له وسائل التحقق من الهوية والسداد بأمان عبر شبكة الانترنت؛
- تتيح الخدمات المصرفية الالكترونية للعميل التواصل مع المؤسسة المصرفية بوسائل فعالة ومتعددة مما يمكنه من متابعة شؤونه المالية وإدارتها بشكل أفضل.

ثانياً: مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية.

أدى التوسع السريع في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية إلى ظهور مجموعة من المخاطر التي قد تؤثر على استقرار النظام المصرفي وسلامة عملياته، ويمكن تقسيم هاته المخاطر إلى ما يلي:¹

1- المخاطر التشغيلية Operational Risk :

- تتمثل في المخاطر التي تنجم عن احتمالات الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء أو من البرنامج الإلكتروني الغير الملائمة للصيرفة والأموال الإلكترونية. وتشمل ما يلي:
- عدم التأمين الكافي للنظم بحيث يمكن قرصنة نظم حاسبات البنك بهدف الوصول الى المعلومات السرية للعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق.
- عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو عدم القيام بأعمال الصيانة والتي تنشأ عن عدم كفاءة النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هاته المشكلة وصيانة النظم؛
- إساءة الإستخدام من قبل العملاء و ذلك نتيجة عدم تبليغ العملاء بالإجراءات الوقائية الأمنية أو القيام بغسيل الأموال باستخدام بياناتهم الشخصية أو عدم إتباعهم إجراءات التأمين.

2- المخاطر الإستراتيجية Strategic Risk :

¹ ماجدة بن صالح، العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية -دراسة حالة البنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2021/2020، ص ص 91، 92.

وتتمثل في المخاطر الناتجة عن عدم تبني الاستراتيجيات المناسبة التي تأخذ بعين الاعتبار كيفية تحقيق المزيج المناسب من الخدمات التقليدية والخدمات المصرفية الإلكترونية، وتأتي أهمية هاته النوعية من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل البنك ومن حيث العناصر العديدة المكونة لها كل منها لضوابط رقابية تتوافق مع ظروف كل بنك وكل سوق مصرفي.

3- مخاطر السمعة Reputation Risk:

وتظهر في حالة توافر رأي عام سلبي إتجاه البنك الأمر الذي يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى مما تنتج عنه خسارة كبيرة للأموال و الزبائن.

4- المخاطر القانونية Legal Risk:

وهي مرتبطة غالباً بعدم التزام البنك بالقوانين و اللوائح الخاصة بالخدمات المصرفية الالكترونية، او بالتوقيع الإلكتروني أو عدم صحة بعض البنود أو عدم قابليتها للتنفيذ أو وجود ثغرات قانونية في العقود و المعاملات الالكترونية.

ويعتمد نجاح الخدمات المصرفية الالكترونية على ما يلي:¹

أ. البنية التحتية التقنية:

وهي مرتبطة بمدى تحكم البنوك الإلكترونية في إدماج شبكات الاتصال في الحياة المصرفية بشكل يضمن الأمن والسلاسة في أداء الأعمال الإلكترونية، إضافة الى توفير الأجهزة البرامج، والكفاءات البشرية المدربة التي تواكب العمل في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتجددة والمتسارعة، الى جانب عنصر استراتيجيات البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإنه يتم تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المتميزة وفي مقدمتها أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة، وكذا تحديد نطاق التدخل الحكومي، وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلاً للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

ب. الكفاءة الأدائية المتفوقة مع عنصر التقنية:

تشير الى فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء الى كافة الوظائف الفنية، المالية، التسويقية، القانونية، الاستشارية والإدارية المتصلة بالعمل المصرفي الإلكتروني.

ج. التطوير، الاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات:

العمل المصرفي الإلكتروني يقوم على التطوير، الابتكار، التجديد، التنوع والاستمرارية باعتبارهم العناصر التي تحدث الفارق بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع اكتساب المزايا التنافسية، وفرض المكانة داخل القطاع المصرفي.

¹ امر بن موسى، أحمد علماوي، مرجع سبق ذكره، ص 449، 450.

د. التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات:

يعني ضرورة الاهتمام بتجديد الوسائل والبرامج و مواكبة تطورها العالمي والاستجابة لتطلعات الزبائن، وكذا الاهتمام بالأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني، التسويقي، المالي والخدمي، تلك الأفكار التي تنشأ وليدة تفكير ابداعي وليس نتيجة تفكير نمطي روتيني.

هـ. الرقابة التقييمية الحيادية:

تقوم البنوك الإلكترونية بتقييم عملها المصرفي الإلكتروني من خلال الاستعانة بخبرات وجهات مشورة في تخصصات التقنية، التسويق القانون والنشر الإلكتروني من أجل الاستفادة من توجيهاتهم وخبراتهم وتصحيح الأخطاء وتقويم ما من شأنه أن يكون مؤشرا سلبيا على تواجد البنك في واجهة تقديم الخدمات الإلكترونية.

وعليه فان إقامة العمل المصرفي الإلكتروني تتطلب توافر مجموعة من المرتكزات الأساسية أهمها: شبكة اتصالات متطورة ، استخدام برامج وتقنيات حديثة، موارد بشرية مؤهلة للعمل الإلكتروني، قوانين منظمة للعمل الإلكتروني، الاستفادة من نظريات الجودة الشاملة للمصارف، وأخيرا اقامة استراتيجية لتقييم العمليات المصرفية الإلكترونية وتقويمها .

خلاصة الفصل الثاني.

لقد تناولنا في هذا الفصل ثلاث مباحث رئيسية حيث قمنا في المبحث الأول بتقديم بعض المفاهيم الأساسية حول الخدمة المصرفية والخصائص المميزة لها وأنواعها والعوامل المؤثرة على تقديمها كما قمنا أيضا بتوضيح دورة حياة الخدمة المصرفية أما المبحث الثاني فقد تضمن مفهوم و مراحل تطوير الخدمة المصرفية ومتطلبات ومجالات تطويرها، أما في المبحث الثالث فتطرقتنا إلى مفهوم ونشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية وأصنافها وأشكالها كما وضحنا أيضا مزايا ومخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ويتضح لنا من خلال هذا الفصل أن الخدمات المصرفية شهدت تحولا جذريا بفعل التطور التكنولوجي، حيث تغيرت من النمط التقليدي إلى نمط رقمي أكثر فاعلية واستجابة لرغبات العملاء. وقد أثبتت الخدمات المصرفية الإلكترونية دورها الحيوي في تحسين جودة الخدمة، وتوسيع نطاق الوصول، وتقليل التكاليف، مما جعلها عنصراً أساسياً للبنوك الحديثة. ومع ذلك، فإن هذا التحول لا يخلو من وجود بعض المخاطر كما يتطلب تحسينات مستمرة في البنية التحتية الرقمية، إلى جانب تعزيز جوانب الأمان والثقة لضمان استدامة هذه الخدمات ومواكبتها للتغيرات المتسارعة في البيئة المصرفية.

الفصل الثالث:

تطوير الخدمة المصرفية في الجزائر عبر التكنولوجيا المالية

تمهيد .

تعد التكنولوجيا المالية اليوم جزء لا يتجزأ من الحياة الاقتصادية الحديثة، وقد كان للقطاع المصرفي والخدمات المصرفية نصيب كبير من هذا التحول، حيث أن ظهور التكنولوجيا المالية قد أحدث تغييرا جذريا في طريقة تقديم الخدمات المصرفية.

والجزائر كغيرها من الدول، فقد شهدت في السنوات الأخيرة بداية ظهور تدريجيا لملامح التكنولوجيا المالية وذلك بفضل الجهود المبذولة للتحول الرقمي في القطاع المالي والمصرفي ومحاولة مواكبة التطورات والمستجدات العالمية، ولمعرفة واقع التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري تم تقسيم الفصل الثالث إلى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول: دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي.

المبحث الثاني: واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر.

المبحث الثالث : أهمية التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمة المصرفية في الجزائر.

المبحث الأول: دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي.

أدى التطور السريع في التكنولوجيا إلى تغييرات عميقة في مختلف القطاعات، وقد كان للقطاع المصرفي النصيب الأكبر من هذه التحولات. فقد أصبحت المؤسسات المصرفية أكثر توجهاً نحو تبني التكنولوجيا المالية لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة، وتحقيق كفاءة أكبر في الأداء. وتسعى البنوك من خلال تبني هذه التكنولوجيا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، كما ظهرت استراتيجيات تعاون متنوعة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية، تهدف إلى الاستفادة من نقاط قوة كل طرف. وقد انعكس ذلك بشكل واضح على الأداء المصرفي، سواء من حيث سرعة المعاملات، أو تنوع المنتجات، أو كفاءة إدارة المخاطر، مما يستدعي دراسة أعمق لأبعاد هذه العلاقة وآثارها المختلفة.

المطلب الأول : علاقة التكنولوجيا المالية بالقطاع المصرفي.

أحدثت التكنولوجيا المالية تحولاً جذرياً في القطاع المصرفي، حيث أدت إلى تطوير تطبيقات أسرع وأكثر كفاءة، وذلك باستخدام الذكاء الاصطناعي. كما تختلف سيناريوهات تبني البنوك لهذه التطبيقات، وسنوضح ذلك فيما يلي:

أولاً: تطبيقات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي.

هناك العديد من تطبيقات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي نذكر منها ما يلي:¹

1. تقنية الشريحة الذكية:

تساهم هذه الشريحة بشكل كبير في تقليل الخسائر المالية التي تحدث في حال وقوع حوادث الاحتيال، حيث تستخدم هذه التقنية كلمة مرور مرة واحدة لكل معاملة، مما يزيد من الأمان لأن الرمز صالح لمعاملة واحدة فقط ولا يمكن استخدامه حتى لو تمت سرقة البطاقة.

2. المستشعرات البيومترية:

تشمل هذه المستشعرات مساحات قزحية العين كأحد الابتكارات التكنولوجية التي تشهدها أجهزة الصراف الآلي. حيث تلغي الحاجة إلى حمل البطاقات البلاستيكية، أو تذكر المستخدم لرقم تعريفه الشخصي. بالإضافة إلى سهولة استخدامها فهي تعزز من أمان أجهزة الصراف الآلي، حيث تمنع أي شخص الوصول إلى الحساب الشخصي بدون كلمة مرور. تستخدم أجهزة الصراف البيومترية تطبيقات هاتفية مدمجة، وأجهزة استشعار للبصمات و كف اليد والعين لتحديد هوية صاحب الحساب. ولزيادة الدقة والأمان، تستخدم هذه الأجهزة أيضاً تقنية الأوردة الدقيقة، مما يلغي الأخطاء التي تحدث عند تعرف أجهزة الصراف على العملاء. يجلب استخدام هذه التكنولوجيا راحة كبيرة للعملاء القلقين من فقدان بطاقتهم، حيث يمكنهم الوصول إلى أموالهم حتى في حال ضياع بطاقتهم.

3. غرفة المقاصة الآلية:

¹ Ibrahim A. Zeidy, *The role of financial technology (fintech) in changing financial industry and increasing efficiency in the economy*, special report of COMESA, p-p 9-11.

تساعد هذه التقنية في معالجة جميع المدفوعات الإلكترونية بين البنوك داخل الدولة. وتشمل هذه المدفوعات الإلكترونية أقساط التأمين، الضمان الاجتماعي، الرواتب، توزيعات الأرباح، الفواتير، ومدفوعات الرهن العقاري المباشرة.

4. الخدمات المصرفية متعددة القنوات والبنوك غير التقليدية:

تمكن هذه الخاصية من تقليل اعتماد البنوك على فروعها التقليدية. ونتيجة لذلك، تقوم العديد من البنوك بتقليص عدد فروعها من خلال تبني نموذج القنوات المتعددة. ففي الاتحاد الأوروبي وحده، تم إغلاق حوالي 9100 فرع مصرفي بحلول نهاية عام 2016 فقط.

5. روبوتات المحادثة لخدمة العملاء:

هي عبارة عن برامج تعتمد على تقنيات تعلم الآلة ومعالجة اللغة الطبيعية، ما يمكنها من التعلم المستمر من التفاعل البشري. وتتميز بالكفاءة العالية في التعامل مع استفسارات العملاء وتوجيههم إلى الأقسام المناسبة، وتقديم نصائح استثمارية لهم، كما أصبحت تعتبر جزءاً أساسياً من خدمات البنوك، حيث تقلل من التكاليف، وتعزز رضا العملاء، وتسمح لموظفي مراكز الاتصال بالتركيز على المهام ذات القيمة المضافة.

6. الذكاء الاصطناعي:

يساعد الذكاء الاصطناعي في الكشف عن الاحتيال، حيث يطلق تنبيهات عند الاشتباه بوجود عملية احتيالية، ويتم دعم ذلك لاحقاً بتحقيق بشري لتحديد ما إذا كانت العملية فعلية أو زائفة. ومع تطور الهجمات وتزايد تعقيدها، أصبحت عملية اكتشافها أصعب وتستغرق وقتاً أطول وتكلفة أكبر. ولأن خطر تسرب بيانات العملاء قائم دائماً، فقد بدأت البنوك في الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي. لا يقتصر دوره في الكشف فقط بل يشمل أيضاً التنبؤ بالتهديدات المحتملة وتنبيه الأقسام المختصة قبل وقوع الهجوم. وكلما زاد حجم البيانات التي يحللها النظام، أصبحت قدرته على التعرف على النشاط الاحتيالي أفضل. ويُستخدم أيضاً في تقييم مخاطر الائتمان، ومعالجة طلبات القروض، والتداول الخوارزمي، وتقديم تجربة مصرفية مخصصة.

7. المحافظ الإلكترونية:

يشير نمو المحافظ الإلكترونية إلى نجاح الخدمات الخاصة بالتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، وتستخدم هذه المحافظ لأغراض متعددة مثل: المدفوعات من شخص إلى شخص، دفع الفواتير، الحوالات الدولية، وحجز التذاكر..

8. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول:

أدى ازدياد استخدام الهواتف الذكية إلى دفع البنوك نحو تطوير تطبيقات مصرفية توفر خدمات التكنولوجيا المالية بطريقة مريحة، فمعظم البنوك اليوم تمتلك تطبيقات مصرفية بسهولة الاستخدام. كما طورت بعض البنوك تطبيقات تتعرف على بصمة إصبع المستخدم، مما يتيح الوصول إلى الحساب بدون

الحاجة إلى كلمة مرور أو جهاز إضافي. من خلال التطبيق، يمكن للمستخدم إجراء العمليات المصرفية بسهولة، مثل دفع الفواتير، التحقق من الرصيد، تحويل الأموال، استخراج كشوف الحسابات، وغيرها من الخدمات.

ثانياً: سيناريوهات تبني التكنولوجيا المالية بالبنوك.

حددت لجنة بازل خمسة سيناريوهات يمكن للبنوك تبنيها¹:

السيناريو الأول: البنك الأفضل (the better bank) تحديث ورقمنة اللاعبين الحاليين

في هذا السيناريو تقوم البنوك التقليدية برقمنة وتحديث نفسها للاحتفاظ بالعلاقة مع العملاء والخدمات المصرفية الأساسية، مستفيدة من التقنيات الممكنة لتغيير نماذج أعمالها الحالية. حيث تخضع البنوك الحالية للضغط من أجل تحسين كفاءتها (تخفيض التكلفة) والحفاظ على عملائها، وبسبب معرفتها بالسوق وقدراتها الاستثمارية العالية، فإن النتيجة المحتملة هي أن البنوك الحالية قادرة على تحسين خدماتها ومنتجاتها من خلال اعتماد تكنولوجيا جديدة أو تحسين التكنولوجيات الحالية. تعتمد هذه البنوك على تقنيات حديثة لتحسين الكفاءة وجودة الخدمات، مثل: القياسات الحيوية، الفيديو، الذكاء الاصطناعي، الدردشة الآلية، وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول.

في هذا السيناريو، أصبحت رقمنة عمليات الإقراض ذات أهمية متزايدة للبنوك للاحتفاظ بعلاقاتها مع العملاء ومواكبة الابتكارات ولتلبية متطلبات المستهلكين المتعلقة بالسرعة والراحة وتكاليف اتخاذ القرار. كما تتطلب الرقمنة احتياجات لتجديد الكفاءات المهنية، ومعالجة الملفات، والتكامل مع الأنظمة القديمة، وإدارة المخاطر، وتحليل البيانات، وكذلك التعرف المتطور على العملاء والوقاية من الاحتيال. يمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير عملية إقراض داخلية أو الاستعانة بمصادر خارجية. ويفترض السيناريو أن اللاعبين الحاليين في خدمات الإقراض سيظلون مشاركون رئيسيين.

السيناريو الثاني: البنك الجديد (the new bank) استبدال البنوك التقليدية ببنوك جديدة

وفقاً لهذا السيناريو، في المستقبل لن تتمكن البنوك التقليدية من النجاة من موجة التحول التكنولوجي وسيتم استبدالها ببنوك جديدة تعتمد على التكنولوجيا، أو البنوك التي أسست من قبل الشركات التقنية الكبرى والتي تقدم خدمات مصرفية رقمية شاملة. ومن المحتمل أن تحصل هذه البنوك على تراخيص مصرفية وفقاً للأطر التنظيمية الحالية وعلى علاقات جيدة مع العملاء رغم غياب البنية التحتية القديمة وغياب الهيكل المادي لها. ومثالاً على هذا السيناريو:

بنك Atom Bank و Monzo في المملكة المتحدة، بنك Bunq في هولندا، بنك WeBank في الصين، بنك Simple و Varo Money في الولايات المتحدة، بنك N26 في ألمانيا، وبنك Wanap في الأرجنتين.

¹ Basel comitte on banking supervision, **Implications of fintech developments for banks and bank supervisors**, bank for international settlements, available on www.bis.org, P-P 16-20.

تسعى هذه البنوك الجديدة إلى ترسيخ وجودها في القطاع المصرفي من خلال نموذج حديث ورقمي لعلاقات العملاء و من خلال الخدمات الحديثة، بعيداً عن النموذج التقليدي القائم على الفروع. وهي غير مقيدة بالبنية التحتية القديمة وتستطيع استخدام تقنيات جديدة بكفاءة أكبر وبأسلوب أكثر حداثة.

السيناريو الثالث: البنك الموزع (the distributed bank) تجزئة الخدمات المالية بين شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة والبنوك التقليدية

وفقا لهذا السيناريو تصبح الخدمات المالية نموذجية بشكل كبير ، لكن البنوك التقليدية لا تزال قادرة على الحفاظ على مكانها من خلال التركيز على تخصصات معينة. كما تظهر جهات متعددة تقوم بتقديم خدمات متخصصة دون المحاولة منها أن تكون بنوكا عالمية أو بنوك تجزئة متكاملة ، بل تركز على خدمات معينة فقط، فقد تختار هذه الشركات الابتعاد عن منافسة البنوك، في حين تتنافس البنوك والجهات الأخرى على امتلاك العلاقة مع العميل وكذلك على تقديم الخدمات المصرفية الأساسية.

في هذا السيناريو تعمل البنوك وشركات التكنولوجيا المالية كمشاريع مشتركة أو شركاء ، حيث يتم تقاسم تقديم الخدمات بينهم . فالبنوك تقوم بتقديم الخدمات المالية، لكن شركات التكنولوجيا المالية هي التي تقوم بعملية التوصيل والتشغيل على واجهة العميل الرقمية التي تكون مملوكة من قبل هذه الشركات.

السيناريو الرابع: البنك المُهمَّش (the relegated bank) البنوك التقليدية تتحول إلى مزودي خدمات أساسية وتُفقد علاقتها المباشرة مع العميل لصالح وسطاء جدد

تتحول البنوك التقليدية في هذا السيناريو إلى مجرد مقدم للخدمات الأساسية فقط كالقروض والحصول على الودائع ، بينما تتخلى عن العلاقة المباشرة مع العميل لشركات التكنولوجيا المالية أو التكنولوجيا الكبرى كما تستخدمها هذه الشركات للحصول على تراخيص تقديم الخدمات المتنوعة، يقرر البنك حسب العلاقة تعاقدية مع هذه الشركات أيضا الاحتفاظ على مخاطر الميزانية العمومية لهذه الأنشطة أم لا.

ومع أن هذا السيناريو قد يبدو بعيداً، إلا أن بعض الأمثلة الواقعية توضح إمكانيةه:

○ نمو منصات الدفع: أدى إلى ترك البنوك لدعم العمليات الخلفية مثل الخزنة والامتثال، بينما تدير شركات التكنولوجيا المالية العلاقة مباشرة مع العميل. رغم ذلك، تحتاج هذه الشركات إلى بنك مرخص للمصادقة على الحصول على الأموال.

○ البنوك تصبح مجرد قناة من بين عدة قنوات: توجه من خلالها الروبوتات الاستشارية (robo-advisors) استثمارات واحتياجات العملاء المالية.

السيناريو الخامس: البنك المتخلى عنه (the disintermediated bank) أصبحت البنوك غير ذات صلة مع تفاعل العملاء مباشرة مع مقدمي الخدمات المالية الفردية

لم تعد البنوك تلعب دوراً مهماً في سيناريو "البنك المتخلى عنه"، لأن الحاجة إلى الوساطة المالية أو إلى أي جهة خارجية موثوق بها قد تمت إزالتها، حيث يتم تهجير البنوك من المعاملات المالية من خلال منصات وتكنولوجيات أكثر مرونة تضمن للعملاء تلبية احتياجاتهم المالية (الاقتراض الدفع زيادة رأس

المال ... إلخ)، لكن قد يتحمل العملاء في هذا السيناريو مخاطر أكبر. مثلاً، في الإقراض من نظير إلى نظير، قد يُعتبر العملاء أنفسهم كمقرضين (بما يشمل مخاطر الائتمان)، أو كمقرضين (مع مخاطر تتعلق بجهات إقراض غير خاضعة للتنظيم وقد لا تتوفر لها المشورة أو الدعم في الأزمات).

حالياً، يبدو هذا السيناريو بعيد التحقق، ولكن توجد بالفعل بعض الأمثلة الجزئية عليه:

منصات الإقراض P2P : تستقطب عددًا كبيرًا من المستثمرين الأفراد لتمويل مجموعة مختارة من الطلبات. وقد اعتمدت هذه المنصات على تقنيات تقييم الائتمان وأدوات الموافقة المعتمدة من قبل المستثمرين. و مع أن حصتها السوقية لا تزال صغيرة، إلا أن بعضها تحولت إلى نموذج سوق أكثر تنوعًا يعتمد على المستثمرين المؤسسيين (بما في ذلك البنوك) وصناديق التمويل.

العملات المشفرة: مثل بيتكوين، تتيح تحويل الأموال والمدفوعات دون تدخل البنوك، باستخدام دفتر الأستاذ الموزع (DLT). ورغم مزاياها، يظل استخدامها محدودًا بسبب تقلب الأسعار، وإخفاء الهوية ما يثير مخاوف قضايا غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وانعدام القابلية للتوسع.

المطلب الثاني: أهداف تطبيق التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي.

في ظل التغيرات المتسارعة في عالم المال والأعمال، أصبحت التكنولوجيا المالية ركيزة أساسية لتطوير القطاع المصرفي، حيث ساهمت في إعادة هيكلة طرق تقديم الخدمات المالية لتصبح أكثر كفاءة ومرونة. ويرجع هذا التحول إلى ما تقدمه التقنيات الحديثة للتكنولوجيا المالية من مزايا متعددة. وفيما يلي أبرز الأهداف التي يسعى القطاع المصرفي لتحقيقها من خلال تبني التكنولوجيا المالية¹:

1. سرعة وسهولة تنفيذ العمليات المصرفية داخل وخارج حدود الدولة:

أدت التكنولوجيا المالية إلى تبسيط وتسهيل إجراء العمليات المصرفية و بشكل أسرع وأكثر كفاءة، سواء داخل محليا او دوليا. فلم يعد العملاء بحاجة إلى زيارة الفروع أو الانتظار لفترات طويلة لتنفيذ معاملاتهم، بل أصبح بإمكانهم إجراء التحويلات، ودفع الفواتير، وإدارة حساباتهم بسهولة عبر التطبيقات والخدمات الرقمية، مما يعزز من تجربة المستخدم ويوفر الوقت والجهد.

2. تعزيز الشمول المالي وتوسيع قاعدة العملاء :

بفضل تبسيط الإجراءات وتوفير الخدمات المالية الرقمية، ساهمت التكنولوجيا المالية في تمكين شرائح أوسع من المجتمع من الوصول إلى الخدمات المصرفية، بما في ذلك الأفراد في المناطق النائية أو التي تفتقر إلى التغطية المصرفية. وهذا يعزز الشمول المالي ويزيد من عدد العملاء المستفيدين من الخدمات البنكية، ما ينعكس بالإيجاب على الاقتصاد الوطني.

3. تخفيض تكاليف إنشاء الفروع وتقليل الاعتماد على العنصر البشري

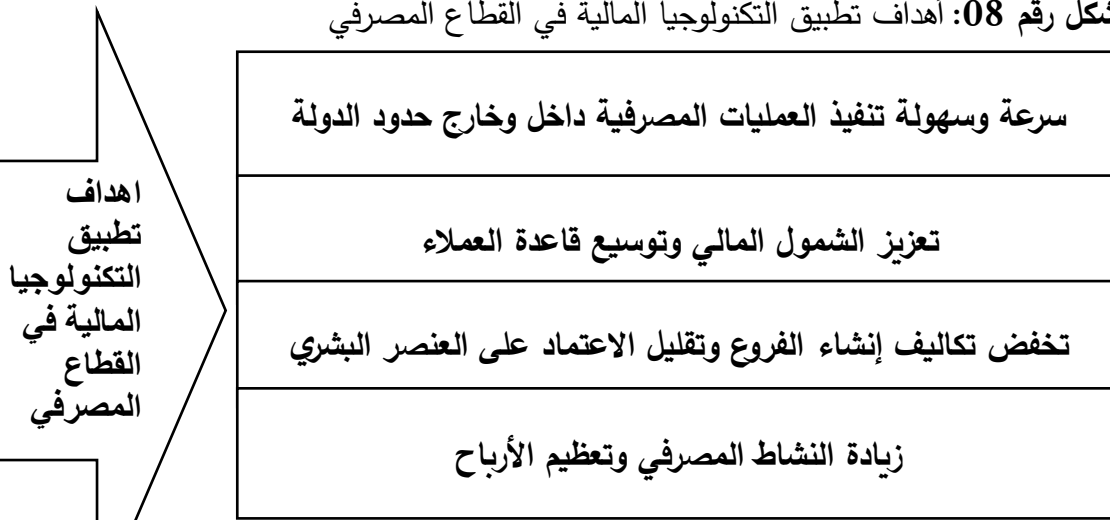
¹ اضاءات، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي ، نشرة توعوية، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، السلسلة 14، العدد 06، جويلية 2022، ص7.

أصبح بإمكان المصارف تقليل اعتمادها على الفروع التقليدية والموظفين بفضل القنوات الرقمية، هذا ما يؤدي إلى خفض التكاليف المرتبطة بفتح وصيانة الفروع. فالتفاعل مع العملاء يتم غالبًا عبر التطبيقات والتقنيات والمواقع الإلكترونية، مما يقلل الحاجة للتوسع المادي ويوجه الموارد نحو تطوير وتحسين الأنظمة والخدمات الرقمية.

4. زيادة النشاط المصرفي وتعظيم الأرباح

أدى تنوع وسهولة استخدام الخدمات المصرفية الرقمية إلى ارتفاع حجم المعاملات وزيادة عدد العملاء، ما ساهم في نمو النشاط المصرفي. هذا النمو يؤدي إلى انخفاض التكاليف التشغيلية وزيادة في الإيرادات والأرباح، ويعزز القدرة التنافسية للبنوك في السوق المحلي والدولي.

شكل رقم 08: أهداف تطبيق التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على: اضاءات، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي، نشرة توعوية ، معهد الدراسات المصرفية ، الكويت ، السلسلة 14، العدد06، جويلية 2022، ص7.

المطلب الثالث: استراتيجية التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.

يشهد القطاع المالي تحولًا كبيرًا بفعل التقدم التكنولوجي، ما دفع البنوك إلى التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية لمواكبة هذا التغير. ويستند هذا التعاون إلى دوافع ومبررات متعددة، كما هناك العديد من نماذج التعاون.

أولاً: دوافع ومبررات التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.

أدى تطور القطاع المصرفي والمالي وتزايد التحديات التكنولوجية إلى بروز الحاجة للتعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية، حيث ظهرت عدة دوافع ومبررات لهذا التعاون وأن هذا التعاون سيمنح لكلا الطرفين التغلب على نقاط الضعف والتعامل مع اضطرابات القطاع المالي ، سواء من جانب البنوك أو

من جانب شركات التكنولوجيا المالية أو حتى من خلال مصالح مشتركة تجمع الطرفين. ومن بين الدوافع التي أدت إلى إقامة هذه التحالفات والتعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية ما يلي:¹

1- دوافع خاصة بالبنوك:

يمكن ايجازها فيما يلي:

أ- **الرقمنة ومواكبة التكنولوجيا:** تشكل التقنيات الرقمية المنتشرة في السوق المالي حافزا على التحالف لسد الفجوات المتعلقة بالضعف التكنولوجي الذي تعاني منه البنوك.

ب- **توفير التكاليف:** تطمح البنوك إلى الاستعانة بمصادر خارجية (شركات التكنولوجيا المالية) وتجنب استخدام مواردها الخاصة في عملية ابتكار محفوفة بالمخاطر ذات نتائج غير مؤكدة بالتالي تتمكن من تقليل التكاليف، مثلما توفره واجهة برمجة التطبيقات وخدمات الدفع الرقمية.

ج- **تقليل الأعباء التشغيلية:** تلجأ البنوك للتكنولوجيا المالية لتقليل الأعمال المكررة التي يمكن إنجازها آليا ما يغنيها عن زيادة الموظفين، في حين يتمكن عمالها من التركيز على الأنشطة الأساسية المهمة.

د- **التمسك بالهوية المصرفية:** تفضل البنوك التركيز على أنشطتها الأساسية والحفاظ على هويتها كبنك لا كشركة تكنولوجيا أو شركة تكنولوجيا مالية.

هـ- **ربح الوقت:** تعقد الهياكل التقليدية للبنوك من عملية التغيير الداخلي خاصة في ما يخص التكنولوجيا، حيث يتطلب منها تنفيذ فكرة في المجال التكنولوجي وقتا أكبر بأضعاف عن ما هو عليه بشركات التكنولوجيا المالية.

و- **تطوير نموذج الأعمال:** مواجهة سرعة التغيير والنمو الذي تشهده الخدمات المالية الرقمية من خلال توفير حلول رقمية وذكية من أطراف ثالثة تمكنها من تقليل تكاليف وجهود التطوير.

2- دوافع خاصة بشركات التكنولوجيا المالية:

- استفادة شركات التكنولوجيا المالية من العلاقة الجيدة التي تربط البنوك وعملائها وتقوية العلاقة مع العملاء.

- التعرف على الأنشطة الرئيسية للبنك مثلما تطمح البنوك في التعرف على تطورات التكنولوجيا المالية تسعى شركات التكنولوجيا المالية هي أيضا في التعرف على خدمات البنوك الأساسية، حيث أن تطوير منتج مثلا في خدمات الدفع يتطلب بعض المعارف التي يسهل الحصول عليها من خلال البنك.

¹ إلهام حجيوية، مرجع سبق ذكره، ص 67-70.

- الحصول على تراخيص وتأطير للتوافق مع اللوائح التنظيمية من خلال الشراكة مع البنوك ما يمكنها من دخول السوق المصرفية بسهولة.
- تسعى شركات التكنولوجيا المالية من خلال التحالف إلى الوصول إلى بيانات البنوك وبنيتها التحتية لتطوير واختبار منتجاتها في الواقع.
- إن الشراكة مع البنك تمنح لشركات التكنولوجيا المالية الصبغة الرسمية والثقة والمصداقية لتعاملاتها ومن ثم تسهل عملية اكتساب العملاء والمستثمرين.
- تحقيق وفورات الحجم.
- سعي شركات التكنولوجيا المالي لاكتساب معارف حول العملاء والصناعة من طرف البنوك.
- إنشاء سلاسل توريد مبتكرة لمنتجات التكنولوجيا المالية.

3-دوافع مشتركة: ومنها:

أ- رغبات العملاء: تهدف كل من البنوك وشركات التكنولوجيا المالية إلى الاستجابة لطلبات ورغبات وتطلعات العملاء.

ب-توسيع السوق: من أجل الوصول إلى أسواق لا يمكن الوصول إليها من خلال البنية التحتية التقليدية. مثلما أثبتته التجربة الكينية التي أظهرت نجاحا باهرا للمدفوعات الرقمية من خلال الهاتف المحمول بها، فالمجتمعات المعزولة والشابة تعتبر بيئة خصبة لنجاح منتجات التكنولوجيا المالية، فالشكل التقليدي للبنوك خلق الطلب على هذه المنتجات وتم تلبية من خلال التقنيات الرقمية لشركات التكنولوجيا المالية.

ثانيا: نماذج التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.

كل من شركات التكنولوجيا المالية والبنوك أصبحت مدركة لنقاط القوة والضعف لديها ، ما جعل التنافس المطلق بينهما يتراجع، ليفسح المجال أمام التفكير في استراتيجيات تعاون مشترك. ويمكن تحديد أربعة نماذج رئيسية للتعاون:¹

1. القناة (The Channel):

في هذا النموذج تروج البنوك لبيع منتجات التكنولوجيا المالية لعملائها، و تستفيد هي من تقديم منتج أو خدمة مبتكرة لعملائها، مع استثمار منخفض من حيث الوقت والمال. كما تستفيد شركات التكنولوجيا المالية من هذه الشراكة، حيث تحصل على إمكانية الوصول إلى عملاء البنوك مما يزيد من مصداقيتها. ويستفيد العملاء من عرض مبتكر من البنك وضمانة أنهم يمكنهم الوثوق بشركات التكنولوجيا المالية.

¹ Cristina Fonseca, Raquel F Ch Meneses, **motivation for coopition strategies: the case of banks and fintechns**, paper given to the conference: STRATEGICA- upscaling digital transformation in business and economics, Bucharest- Romania, october 2019,p p 418-419.

2. المورد (The Supplier):

في هذه الحالة، تعمل شركات التكنولوجيا المالية كمورد للبنك، ويقوم البنك بتقديم منتجاً أو خدمة مبتكرة للعميل تحت اسمه الخاص.

3. القمر الصناعي (The Satellite):

هو نموذج تقليدي نوعاً ما، حيث تستثمر البنوك في التكنولوجيا المالية كشركة تابعة لها مع منحها استقلاليتها، وتقوم بتمويلها من رأسمالها، مستفيدة من قاعدة عملائها.

4. الاندماج (The Merger):

في هذا النموذج يستحوذ البنك على شركة التكنولوجيا المالية ويدمجها بالكامل في هيكله المؤسسي، ويستفيد من المعرفة التقنية التي تمتلكها لتقديم منتجاتها أو خدماتها.

ثالثاً: مصير نظرية التعاون.

مع الضجة الكبيرة التي أحدثتها شركات التكنولوجيا المالية أصبح الجميع يراها على أنها تهديد للبنوك، ففي النهاية هذه الشركات لا تفرض عليها قيود تنظيمية صارمة مثلما هو الحال بالنسبة للبنوك، في حين تحظى منتجات التكنولوجيا المالية بالكفاءة والفعالية، فإن البنوك تحت وطأة الامتثال للوائح والقوانين، كما تكمن ميزات شركات التكنولوجيا المالية في الهيكل السهل، والتركيز على العميل، والبيئة التنظيمية المرنة. إلا أنها تواجه صعوبة في التوسع، بسبب ضعف الثقة، وقلة العملاء، وضعف السمعة، وصعوبة الامتثال التنظيمي. من ناحية أخرى، تملك البنوك جميع المهارات المطلوبة ولكن لديها بعض النواقص الأخرى. لذا، فإن التعاون بين الطرفين يعطي فرصة لتجاوز نقاط الضعف وتقوية المواقف. لكن في السنوات القليلة الأخيرة انقلبت كافة التوقعات حيث أن 82% من المؤسسات المالية تتوقع الدخول في شراكة مع شركات التكنولوجيا المالية في السنوات الثلاث إلى الخمس المقبلة لأنها أصبحت تدرك أن التغيير أمر لا مفر منه وأن التعاون مع التكنولوجيا المالية فرصة مهمة للتكيف، وهو الأمر الذي يلغي فرضية انقراض البنوك ويدعم نظرية التعاون¹.

المطلب الرابع: أثر خدمات التكنولوجيا المالية على الأداء المصرفي.

بدأ استخدام التكنولوجيا في المجال المالي منذ القرن الخامس عشر من خلال الوسائط المادية، واستمر تطوره حتى منتصف القرن العشرين. ومع اندلاع الأزمة المالية في عام 2008، ساهم اعتماد التكنولوجيا الرقمية في إحداث تحولات عميقة داخل القطاع المالي، ولا سيما القطاع المصرفي. وقد كان الغرض الأساسي من تطبيق التكنولوجيا في القطاع المصرفي هو تحسين الكفاءة المصرفية وتقديم خدمات

¹ Okan akar, yucuf unsar, *fintech integration process suggestion for banks*, Procedia computer science, N 158, 2019, p974.

مصرفية أكثر سلاسة وراحة للمستخدمين، إلا أن تطبيقها ساهم بعدة تأثيرات إيجابية وسلبية على مؤسسات القطاع منها:¹

أولاً: الآثار الإيجابية

تتجلى الآثار الإيجابية للتكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي في:

1. تغيير نماذج الأعمال:

سمحت التكنولوجيا المالية بتغيير نماذج الأعمال من خلال استحداث نماذج أعمال مختلفة كالتحويل الجماعي، المدفوعات، إدارة الثروات وغيرها ... كل نموذج عمل يعتبر نموذجاً فريداً بنوعه من خلال النظام الأساسي الرقمي له والمزايا التي يمنحها للبنك كتقليل تكاليف التشغيل وغيرها.

2. تخفيض مخاطر الائتمان:

سمح دمج الخوارزميات في التجارة الإلكترونية من توافر الائتمان بشكل أكثر من قبل، كما ساهم في خفض المخاطر المتعلقة بعدم السداد.

3. تقليل التكاليف:

أسهمت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في خفض التكاليف التشغيلية للبنوك، حيث لم تعد بحاجة إلى فتح فروع جديدة لها. فقد أصبح بإمكان العملاء تنفيذ مختلف عملياتهم المصرفية في أي وقت ومن أي مكان، دون الحاجة إلى التنقل للفروع فعلياً.

4. ارتفاع معدل نمو البنوك:

ساعدت التكنولوجيا المالية وانتشار الهواتف المحمولة في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية، مما مكّن البنوك من النمو والتوسع بسرعة أكبر والوصول إلى عدد أكبر من العملاء، خاصة في المناطق التي تقتصر على فروع تقليدية.

5. خامساً: زيادة ربحية البنوك:

يؤدي التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية وتبني البنوك لمنتجاتها من تطبيقات و تقنيات و غيرها الى ازدياد ربحيتها.

6. تغيير الهدف:

نتيجة للتقارب بين البنوك والتكنولوجيا المالية أصبحت اللوائح تركز على الخدمة في حد ذاتها دون التركيز على مزودها، حيث أصبح الهدف الرئيسي هو تقديم خدمات ومنتجات تتسم بالشفافية والأمان.

7. الاستفادة من الذكاء الاصطناعي:

¹ إلهام حجيوة، مرجع سبق ذكره، ص 71-74.

بالنسبة للبنك المركزي فقد تم دمج الذكاء الاصطناعي في الإشراف وإدارة المعلومات والتنبؤ إضافة لمراقبة الاحتيال واكتشافه، وتحديد مؤشرات الاقتصاد الجزئي والكلي، كما يمكن البنوك من تسريع الامتثال للوائح التنظيمية.

8. تحسين تجربة العملاء:

يسمح التعلم الآلي بتحليل بيانات العملاء والتعرف على رغباتهم بالتالي تطوير ما يتوقعونه من خدمات ومنتجات، كما يمكن للعميل الوصول إلى مختلف الخدمات ومقارنة الأسعار، بالإضافة إلى المساعدة التي تقدمها له هاته التقنيات الحديثة في اختيار الخيار الأفضل حسب رغباته ومعاييره.

9. تقليل التدخل البشري:

سمحت خدمات التكنولوجيا المالية كالمستشار الآلي من تقليل التدخل البشري في إدارة المحافظ وبتكاليف أقل بكثير من الطريقة التقليدية.

10. زيادة المنافسة:

كانت البنوك تنشط في بيئة مستقرة نوعا ما، نادرا ما يتطلب النشاط بها تغيير قواعد اللعبة، ومع ظهور شركات التكنولوجيا المالية وشركات التكنولوجيا الكبرى أصبحت البنوك التقليدية أمام تهديد الزوال إن لم تستجيب للتطورات والابتكار الحاصل، وهذا ما أدى بها إلى التغيير ودعم الابتكار بمختلف الطرق كالتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية ومواكبة المنافسة.

ثانيا: الآثار السلبية.

على خلاف ما كان متوقعا فإن تطبيق التكنولوجيا المالية بالقطاع المصرفي لم يقدم تغييرات إيجابية فقط بل شكل العديد من الآثار السلبية منها:

1. إمكانية فقدان الثقة:

تُعد الثقة عنصراً جوهرياً في العلاقة بين المؤسسات المصرفية وعملائها، حيث يُعزز الدعم الحكومي للبنوك من شعور الأمان لدى المستخدمين. غير أن اعتماد منتجات التكنولوجيا المالية التي كثيرا ما ينظر إليها من باب المخاطر الإلكترونية بإمكانها أن تزعزع الصورة التقليدية للبنوك وصبغة الأمان التي كانت تتميز بها. وعليه، فإن مدى تقبل العملاء لهذه المنتجات يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى الثقة في البنك، والذي يتأثر بدوره بإدراكهم للمخاطر المحتملة المرتبطة باستخدام هذه التقنيات.

2. فقدان السيطرة على البيانات:

يؤدي التعاون بين البنوك فإن وشركات التكنولوجيا المالية إلى مشاركة البيانات، هذا ما يجعل البنوك تفقد خاصية الانفراد ببيانات العملاء.

3. ارتفاع مشاكل الأمن السيبراني:

إن استخدام منتجات التكنولوجيا المالية دون توفير بيئة تنظيمية مناسبة وإجراءات حماية كافية قد يزيد من احتمالية التعرض لهجمات إلكترونية ومشكلات أمنية كبيرة.

4. تسريح الموظفين:

مع تسارع التحول الرقمي، أصبحت العديد من الخدمات المصرفية تُتجز عن بُعد باستخدام الهواتف الذكية أو الحواسيب خاصة بعد أزمة كوفيد-19، ما سمح للبنوك بخفض التكاليف التشغيلية وتقليص عدد الفروع. إلا أن ذلك صاحبه تراجع في الحاجة إلى اليد العاملة التقليدية، مما تسبب في خسارة عديد الموظفين التقليديين لمناصبهم.

5. تطور المخاطر النظامية:

حيث يمكن للتغيرات التي تطرأ على البنوك من التأثير على ولاء بعض العملاء واستقرار التمويل المصرفي، كما أن اعتماد نماذج اكتتاب جديدة قد يُضعف من جودة الائتمان ويزيد من تعقيد إدارة المخاطر.

6. التأثير على أداء السوق:

أدى التداول الإلكتروني للأسهم والعقود الآجلة إلى نمو التداول الخوارزمي بصفة كبيرة، كما أدى لتحسين ونمو أماكن التجارة متعددة الأطراف مما غير من ديناميكيات الأسواق المالية وطرق عملها التقليدية.

المبحث الثاني : واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر.

تمر الجزائر في السنوات الأخيرة بتحولات مهمة في قطاعها المالي و ذلك من خلال سعيها لتطويره ، عن طريق الاعتماد على التكنولوجيا المالية كأداة أساسية للرقمنة وتحسين جودة الخدمات المصرفية. ويأتي هذا التوجه استجابة لمتطلبات العصر ومواكبة للمعايير الدولية، في ظل تزايد الحاجة إلى تسريع المعاملات وتوسيع الشمول المالي.

المطلب الأول: خارطة طريق تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر.

يعمل النظام المالي والمصرفي الجزائري على دعم التحول الرقمي وتعزيز الابتكار من خلال تبني التكنولوجيا المالية وتوفير حلول مالية مستدامة. وقد تجلت هذه الجهود في مؤتمرات علمية وتشريعات جديدة، أبرزها إنشاء مخبر مالي تحت إشراف اللجنة الوطنية لتنظيم ومراقبة عمليات البورصة (COSOB) تابع لبنك الجزائر. من أبرز إنجازاته إعداد خارطة طريق سنة 2020 لتطوير التكنولوجيا المالية في البلاد، التي شملت النقاط الأساسية التالية:¹

¹ جلال رفين، زوليخة بختي، واقع التكنولوجيا المالية FinTech في القطاع المصرفي الجزائري دراسة تحليلية للفترة الممتدة من 2016 إلى 2023، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، ديسمبر 2024، ص 541، 542.

أولاً: إطار الحوكمة لمنظومة التكنولوجيا المالية.

يتشكل من لجنتين أساسيتين وفريق عمل حسب الموضوع:

1- لجنة السياسات والاستراتيجية:

تقوم بوضع السياسات والخطط الاستراتيجية للمنظومة، كما تعمل هذه اللجنة على تحديد الأهداف الاستراتيجية للمنظومة وتطوير السياسات والإجراءات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

2- اللجنة التنفيذية: هي هيئة مسؤولة عن اتخاذ القرارات الاستراتيجية والإشراف على أعمال المنظومة بصورة عامة، يتألف أعضائها عادةً من أعضاء مجلس الإدارة الرئيسيين أو المديرين التنفيذيين.

3- فريق العمل حسب الموضوع : هو فريق مؤقت يتم تشكيله للعمل على مسألة أو موضوع محدد في إطار مناقشة أو تنفيذ استراتيجية أو مشروع معين.

1- تحديد إستراتيجية منظومة التكنولوجيا المالية:

حيث يتم تحديد الاستراتيجية من خلال توفير إطار تنظيمي تقني وقانوني غير ملزم ومبني على الإرادة والاستعداد الطوعي للالتزام بها يعني ذلك أن الإطار الذي يتم توفيره ليس له قوة قانونية إلزامية، ولكنه يشجع الأطراف المعنية على اتخاذ إجراءات تتوافق مع المبادئ والمعايير الموضوعية.

2- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: تتمثل في الشبكات والخوادم وأجهزة التخزين والأنظمة الأساسية مثل نظم التشغيل وقواعد البيانات والأمان والبرمجيات وغيرها وتستخدم لدعم عمليات تكنولوجيا المعلومات داخل المنظومة، اذ يجب أن تمتاز هذه البنية بالخصائص التالية:

- التوفر من حيث مستوى الخدمات: وهو القدرة على توفير مستوى معين من الخدمات للمستخدمين أو العملاء.
- حماية البيانات: يعني الإجراءات والتدابير التي يتم اتخاذها لحفظ وحماية البيانات الحساسة والمعلومات السرية من التسريب أو الاستخدام غير المشروع.
- القابلية للتوسع: معناه القدرة على توسيع البيئة التكنولوجية أو النظام الحالي بشكل سلس وفعال، من خلال القدرة على التكيف مع زيادة الحمولة أو توسع نطاق الأعمال دون تأثير كبير على الأداء أو الاستقرار.

3- تحديد مهمة منظومة التكنولوجيا المالية: تتمثل المهمة الأساسية لمنظومة التكنولوجيا المالية في تنظيم وتطوير و تحسين بيئة عمل للتكنولوجيا المالية في الجزائر.

4- تحديد هياكل الدعم المساعدة في بناء منظومة التكنولوجيا المالية: اشملت هياكل الدعم المساعدة في بناء منظومة متكاملة للتكنولوجيا المالية في العناصر الأساسية التالية:

- **حاضنات الأعمال :** تعمل هذه الحاضنات على توفير بيئة داعمة للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وتقديم المشورة والتوجيه والتدريب والشبكات والموارد للمشاريع الواعدة للمساعدة في نموها وتطورها.
 - **شركات رأس المال المخاطر:** يشير إلى المستثمرين الذين يستثمرون رؤوس الأموال في الشركات الناشئة والمبتكرة، إذ تتميز الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية بدرجة عالية جدا من المخاطرة.
- 5- **ملائكة الأعمال:** هم رواد الأعمال الناجحون أو الأفراد الثريون الذين يمتلكون الخبرة والمعرفة الكافية في مجال الأعمال، حيث يستخدمون رأس المال الخاص بهم للاستثمار في شركات ناشئة ومشاريع واعدة.
- 6- **تأهيل الموارد البشرية في منظومة التكنولوجيا المالية:** يعني تكوين الكوادر البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والشركات الناشئة وتحسين مهاراتهم الفنية من خلال تنفيذ برامج تدريبية مخصصة لتطوير المهارات الفنية والشخصية لموظفي القطاع المالي والمصرفي الجزائري و التي تتم في مراكز البحث العلمي والمخابر والكلليات.

شكل رقم 09: خارطة طريق تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر



المصدر: جلال رفين، زوليخة بختي، "واقع التكنولوجيا المالية (FinTech) في القطاع المصرفي الجزائري دراسة تحليلية للفترة الممتدة من 2016 الى 2023"، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة ، جامعة فرحات عباس سطيف 1 ، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، ديسمبر 2024، ص543.

المطلب الثاني: الفاعلين الرئيسيين في منظومة التكنولوجيا المالية في الجزائر.

تتأثر منظومة التكنولوجيا المالية في الجزائر بعدة فاعلين رئيسيين ينتمون لعدة قطاعات مختلفة حيث يمكن تحديد أهم الفاعلين من خلال الشكل التالي:¹

شكل رقم 10: الفاعلين الرئيسيين في منظومة التكنولوجيا المالية في الجزائر



المصدر: جلال رفين، زوليخة بختي، واقع التكنولوجيا المالية (FinTech) في القطاع المصرفي الجزائري دراسة تحليلية للفترة الممتدة من 2016 الى 2023، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، ديسمبر 2024، ص544.

أولاً: بنك الجزائر.

يقوم بالإشراف والتأكد من مدى مطابقة المنظومات ووسائل الدفع الالكترونية والمعايير المطبقة في المجال المالي، وذلك تطبيقاً للنظام المعمول به ومن بين الاجراءات التي اتخذها بنك الجزائر في سبيل أولى مراحل تبني التكنولوجيا المالية هو اعتماد الدينار الرقمي كعملة رقمية للبنك المركزي، إضافة إلى اعتماد نظام المقاصة الالكترونية تحت مسمى نظام الجزائر للمقاصة المسافية بين البنوك ATCI سنة 2005.

ثانياً: البنوك التجارية و بريد الجزائر.

تقوم بتوفير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطوير التطبيقات المصرفية المحمولة، وتسهيل الدفع الإلكتروني وتطوير حلول التمويل الرقمي حيث تضم الشبكة البنكية في الجزائر 18 عضواً بالإضافة إلى بريد الجزائر.

¹ جلال رفين، زوليخة بختي، مرجع سبق ذكره، ص543-546.

ثالثا: قطاع التأمين.

يساهم هذا القطاع في تعزيز التكنولوجيا المالية من خلال اعتماد وتطبيق التقنيات المبتكرة والحلول الرقمية في التأمين عبر الانترنت والتطبيقات المحمولة لشركات التأمين، حيث برزت العديد من الشركات الناشئة في هذا المجال من بينها AmenTech و B-Link المختصتين في تكنولوجيا التأمينات.

رابعا: اللجنة الوطنية لتنظيم عمليات البورصة ومراقبتها COSOB.

تشرف تحت وصاية بنك الجزائر على تنظيم ورقابة التكنولوجيا المالية في الجزائر من خلال وضع وتنفيذ اللوائح والقوانين التي تنظم نشاطها، كما تعتبر الهيئة المشرفة على المخبر المالي FINLAB.

خامسا: شركة تسيير القيم المنقولة SGBV.

تسهر على تطوير وتحسين البنية التحتية التقنية للأسواق المالية في الجزائر، كما تساهم في تطوير وتشغيل الأنظمة والمنصات التقنية المستخدمة في التداول الإلكتروني والتسوية وتسجيل الأوراق المالية وإدارة الملكية من خلال منصات رقمية تمكن المستثمرين والوسطاء من التداول الإلكتروني للأوراق المالية.

سادسا: وسطاء عمليات البورصة IOB.

حسب نص المادة رقم 05 من المرسوم التشريعي المعدل والمتمم، المؤرخ في 23 ماي 1993 المتعلق ببورصة القيم المنقولة وضع الوسطاء في عمليات البورصة، ومنحهم السلطة الحصرية للتداول على القيم المنقولة في البورصة حيث اعتمدت لجنة تنظيم عمليات البورصة ومراقبتها 10 وسطاء وهم:

- ✓ بنك الفلاحة والتنمية الريفية
- ✓ بنك التنمية المحلية
- ✓ البنك الخارجي الجزائري
- ✓ البنك الوطني الجزائري
- ✓ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
- ✓ بنك القرض الشعبي الجزائري
- ✓ سوسيتي جينيرال
- ✓ الجزائر تل ماركيتس
- ✓ مصرف البركة
- ✓ بنك السلام الجزائر

سابعا: الشركات الناشئة.

تساهم هذه الشركات في دعم منظومة التكنولوجيا المالية في الجزائر من خلال الحلول والأفكار المبتكرة التي يتم من خلالها تحسين كفاءة وفعالية النظام المالي وتمكين العملاء من الوصول إلى الخدمات المالية

بأسهل وأسرع الطرق، إذ تشهد الساحة المالية الجزائرية وجود العديد من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية .

ثامنا: الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وتكنولوجيا التأمينات.

في الآونة الأخيرة ظهرت عدة شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وتكنولوجيا التأمينات، نجد من بينها:

1- الشركة الناشئة UbexPay:

وهي مختصة في الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، كانت بدايتها سنة 2020 مع أول نموذج مشروع مبتكر، حصلت سنة 2021 على المرتبة الأولى وطنيا في التكنولوجيا المالية من طرف وزير اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة كما حازت على علامة مشروع مبتكر من نفس الوزارة .

2- الشركة الناشئة Amentech :

وهي متخصصة في قطاع التأمين، متعددة التخصصات تسعى إلى تحديد أي مشكلة في قطاع التأمين وإيجاد حلول مبتكرة لها بأحدث التقنيات وبالتالي تسهيل الخدمات المقدمة لحاملي الوثائق مع خلق قيمة مضافة لشركات التأمين على دعم وتشجيع التحول الرقمي.

3- مشغلي أنظمة الدفع SATIM و GIE:

▪ **شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM:** المشغل للدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر للبطاقات المحلية والدولية حيث تعمل كواحدة من الأدوات التقنية لدعم برامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق البطاقة، تأسست سنة 1995 بمبادرة من المجتمع المصرفي، CNMA CPA.BNA، CNEP، BADR، BDL، BEA، البركة ومؤسسة CNMA للتأمين بواسطتها تم توصيل أكثر من 1351 جهاز صراف آلي و 40000 محطة دفع إلكترونية متصلة بخوادمها، إضافة إلى هذا أكثر من 274 موقعا تجاريا على الويب يعمل على خوادمها الموقع الالكتروني لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك.

▪ **تجمع النقد الآلي GIE:** انشئ في جوان 2014، جاء ليدعم التحول الرقمي في النظام المصرفي وتحديد مهام وصلاحيات مجموع فاعلي هذا النظام، كما أنه مكلف بضمان العلاقة بين البنوك، يتكون من 19 عضوا منخرطاً (18) بنك و بريد الجزائر، يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع والمعايير المطبقة في هذا المجال.

تاسعا: متعاملي شبكات الاتصالات.

يساهم متعاملي شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية في دعم جهود منظومة التكنولوجيا المالية من خلال التشجيع على عمليات الدفع الالكتروني عبر المنصات الرقمية التي يتيحها المتعاملون مثل:

- شركة اتصالات الجزائر.
- شركة موبليس .
- شركة جازي وشركة أوريدو.

كما يخضع هؤلاء المتعاملون لسلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية

عاشرا: هياكل الدعم (حاضنات الأعمال).

تساهم هذه الهياكل في توفير مساحات عمل بأسعار منخفضة لمختلف الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، كما توفر لهم قنوات اتصال لتسهيل حصولهم على التمويل اللازم، بالإضافة إلى توفير الدورات التكوينية لرواد الأعمال في هذا المجال، وربطهم مع العملاء المحتملين.

المطلب الثالث: تطبيقات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري.

تنقسم تطبيقات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري إلى محورين رئيسيين، هما: نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر، ووسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة داخله، وذلك كما سيتم تفصيله فيما يلي:

أولا: نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر.

عرّفت المادة رقم 06 من القانون رقم 05-18 المؤرخ في 10 ماي 2018، والمتعلق بالتجارة الإلكترونية في الجزائر، وسائل الدفع على أنها كل وسيلة تتيح، حسب طبيعة التشريع المعمول به، تمكين صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية (المادة رقم 06 من القانون رقم 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، 2018).¹

أوضح نفس القانون أن الدفع الإلكتروني في ذات القانون، إذ نص على أن يتم الدفع في المعاملات التجارية الإلكترونية إما عن بعد أو عند التسليم، عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني، حسب طبيعة التشريع المعمول به. وأوضح نفس المادة كون الدفع إلكترونيًا، إما عن بعد من خلال منصات دفع معتمدة لهذا الغرض والمنشأة من طرف البنوك المعتمدة من طرف بنك الجزائر وبنك الجزائر، وموصولة بأي نوع من أنواع محطات الدفع الإلكتروني عبر شبكة المتعامل العمومي للمواصلات السلكية واللاسلكية (المادة رقم 27، القانون رقم 05-18).²

¹ جلال رفين، بختي زوليفة، مرجع سبق ذكره، ص 546.

² نفس المرجع، ص 546.

شكل رقم 11: نموذج عمل نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر



المصدر: جلال رفين، زوليخة بختي، واقع التكنولوجيا المالية (FinTech) في القطاع المصرفي الجزائري دراسة تحليلية للفترة الممتدة من 2016 الى 2023"، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة ، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، ديسمبر 2024، ص547.

من خلال الشكل السابق، يمكن القول أن حامل البطاقة البنكية CIB يمكنه الاستفادة من المزايا التي تتيحها هذه البطاقة، حيث يمكنه إجراء عمليات الدفع عن قرب عبر أجهزة الدفع الإلكتروني TPE التي توفرها المحلات، المراكز التجارية، المحطات والفنادق وغيرها من المرافق العمومية. إضافة إلى السحب عبر مختلف الموزعات الآلية ATM الموزعة عبر مختلف الوكالات البنكية والنقاط الرقمية التي تنشئها البنوك، كما تمكنه من الدفع عن بعد عبر الإنترنت لتسديد مختلف الفواتير وكذا عمليات الشراء، حيث تقوم أجهزة النقد الآلي والعلاقات الآلية بين البنوك SATIM¹ بدور الوسيط بين البنك المصدر للبطاقة والبنك المستقبل، من خلال شبكة بين البنوك.

ثانيا: وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

يمكن تلخيصها فيما يلي:²

1- البطاقات البنكية Carte Interbancaire أو CIB:

¹ SATIM: وهي شركة جزائرية تُعنى بآتمة العمليات المصرفية وخاصة المعاملات التي تتم باستخدام البطاقات البنكية.

² وكالة الانباء الجزائرية، "الدفع الإلكتروني: قيمة العمليات ترتفع بـ 57 بالمائة خلال السداسي الأول

2024"، 16 سبتمبر 2024، <https://www.aps.dz/ar/economie/168334-57-2024>

تاريخ الاطلاع: 07 ماي 2025 على الساعة 11:29.

هي عبارة عن أداة دفع وسحب محلية، يتم تعرف البنوك عليها من خلال الرمز المطبوع فيها، كما تحتوي على شعار مصرف البنك الذي أصدرها، والبطاقة تكون مزودة بشريحة ذكية هي التي ترمج معلومات معاملات الدفع الإلكتروني لحامل النقد الآلي، كما بلغ العدد الإجمالي لبطاقات الدفع المتداولة 17577034 بطاقة موزعة كما يلي:

- عدد البطاقات البنكية CIB بلغ 4222157 بطاقة، منها 195993 بطاقة اعمال.
- عدد البطاقات الذهبية بلغ 13354877 بطاقة.

2- الموزعات الآلية البنكية DAB أو الشبائيك البنكية الآلية GAB:

حيث بلغ عدد الموزعات الآلية عبر التراب الوطني في سبتمبر 2024 حوالي 3875 موزعًا آليًا منتشرًا عبر مختلف مناطق الوطن، كما بلغ عدد معاملات السحب من الموزعات الآلية باستعمال بطاقات الدفع 96552568 عملية مقبولة.

3- الدفع عبر الإنترنت: بلغ عدد التجار الإلكترونيين الذين انظموا الى منصة الدفع عبر الانترنت 510 تاجر.

4- الدفع عبر الهاتف النقال: عدد المعاملات التي تمت عبر الهاتف النقال (باستعمال رمز الاستجابة السريعة- QR code) بلغ 26702362 معاملة .

المطلب الرابع: منافع و عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري.

ينطوي تبني تكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي على مجموعة من المنافع والعوائق:¹

أولاً: منافع تبني التكنولوجيا المالية وقطاع المصرفي الجزائري.

يمكن ذكر أبرز منافع التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي فيما يلي:

1- الشمول المالي: استطاعت التكنولوجيا المالية القضاء على مشكلة البعد الجغرافي للفروع البنكية عن

الافراد وذلك بفضل التقنياتها المالية الرقمية، معتمدة في ذلك على الخدمة المصرفية المحمولة مما

كان له أثر على تخفيض التكاليف، والتوسع في تقديم الخدمات المالية.

2- المساهمة في تقليص فجوة تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة: و ذلك يتم من خلال الاعتماد

على منصات الإقراض للنظر، مما يسمح بتنفيذ هذا النوع من المشاريع، التي تعاني من صعوبة

الحصول على التمويل بسبب تشدد البنوك في سياساتها الإقراضية، خاصة بعد الأزمة المالية العالمية

لسنة 2008.

¹ وفاء حمدوش واخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة ، الجزائر، المجلد 12 ، العدد 04، اكتوبر 2021، ص550-552 .

- 3- زيادة انتشار الدفع الإلكتروني: من خلال الاعتماد على تقنيات المدفوعات الرقمية، مما يساعد البنوك على تقليص التكاليف وذلك من تقليص استخدام الأوراق النقدية .
 - 4- تخفيف انقطاع علاقات المراسلة المصرفية: التكنولوجيا المالية والحلول المالية المبتكرة يمكن أن تساهم في توفير آليات المدفوعات العابرة للحدود التي تساعد على رفع الكفاءة وزيادة سرعة المعاملات، وبالتالي التخفيف من حدة انقطاع علاقات المراسلة المصرفية.
 - 5- تحسين تجربة العملاء: تساهم شركات التكنولوجيا المالية في دعم البنوك التجارية من خلال تقديم حلول رقمية مبتكرة تعمل على تحسين تجربة العملاء وتخفيض تكاليف المعاملات وتوفير خدمات مصرفية بشكل أسرع وتوفير خدمات مالية بشكل أكثر مرونة وفعالية. كما تتيح هذه الحلول تقديم خدمات الدفع عبر الحدود بكفاءة أعلى وشفافية أكبر، مقارنة بما توفره البنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال.
 - 6- إدارة المخاطر: تلعب التكنولوجيا التنظيمية (RegTech) دورًا مهمًا في مساعدة المؤسسات المالية، خاصة الناشئة منها، على التكيف مع المتطلبات القانونية المتغيرة، ومن أهم أدوارها هي أتمتة ورقمنة العمليات المتعلقة بالامتثال ، مثل تطبيق قواعد مكافحة غسيل الأموال وقواعد "اعرف عميلك"، مما يساهم في تقليل التكاليف وتحسين كفاءة الالتزام بالتنظيمات.
- وتجدر الإشارة إلى أن اعتماد التكنولوجيا المالية لا يخلو من المخاطر، يمكن تلخيصها فيما يلي:
- ضعف حماية البيانات واحتمال التعرض للاحتيال الإلكتروني، و ذلك نتيجة عدم تطوير آليات حماية المستهلك الإلكتروني بالقدر الكافي.
 - غياب شبكات الأمان كالتأمين على الودائع في صناعة الخدمات المالية للمؤسسات غير البنكية التي لا تخضع للتنظيم.
 - منافسة و مزاحمة البنوك التقليدية على العملاء مما يؤثر على ربحيتها ويزيد من مخاطر القروض والسيولة، مع تقليص درجة الأمان والشرعية في المعاملات، ما قد يسهل غسيل الأموال وتمويل الإرهاب.

ثانيا: عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري

- تواجه عملية تبني التكنولوجيا المالية ضمن القطاع المصرفي الجزائري مواجهة مجموعة من العوائق التي يمكن إيجازها على النحو التالي:
- 1- ضعف البنية التحتية الرقمية : تعتبر الجزائر من الدول التي تعاني من قصور في البنية التحتية التكنولوجية، و ذلك لقلة الكيانات الداعمة وانخفاض معدل تغلغل الانترنت ومحدودية تدفقها وارتفاع تكلفتها ، ما يُضعف من قدرة المستخدمين على الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية.

2- **انعدام الثقة في المعاملات الإلكترونية:** لا يزال المجتمع الجزائري يعتمد بشكل كبير في معاملاته المالية على التعاملات النقدية ، رغم وجود الأطر القانونية الداعمة للدفع الإلكتروني، وإلغاء رسوم استخدام البطاقات الائتمانية وتخفيض تسعيرة الخدمات التي تفرض على التجار، وحث البنوك ومكاتب البريد على توفير بطاقات الدفع الإلكتروني بدون تكاليف، ومع ذلك، تبقى هذه الإجراءات حديثة العهد وتتطلب وقتا لتجني ثمارها.

3- **الحاجز اللغوي:** يشكل ضعف الإلمام باللغة الإنجليزية عائقًا أمام استخدام العديد من المنصات المالية العالمية، لا سيما منصات التمويل الجماعي، لأن معظم هذه المواقع تستخدم اللغة الإنجليزية.

4- **ضعف الاستثمار في البنية المعلوماتية:** لا تزال الجهود الحكومية مركزة على تلبية الاحتياجات الأساسية من كهرباء ومياه وصحة وتعليم.. الخ ، ما ينعكس سلبًا على مستوى الإنفاق العام الموجه نحو تطوير البنية الرقمية.

5- **انخفاض مستوى الثقافة المالية:** لا يتجاوز معدل التثقيف المالي بين الأفراد البالغين في الجزائر 32%، مما يحد من قدرة شريحة واسعة من المجتمع على فهم و استخدام المنتجات والخدمات المالية الحديثة.

6- **غياب الأطر التنظيمية :** لا توجد منظومة رقابية وتشريعية واضحة تسمح بوجود لاعبين ماليين جدد كشركات التكنولوجيا المالية ، إلى جانب ضعف بيئة الأعمال، حيث يشير تقرير مناخ الأعمال للبنك الدولي لسنة 2019 أن الجزائر وعددًا من الدول العربية تحتل مراتب متأخرة، أغلبها فوق المرتبة 60 عالميًا.

7- **الإقصاء المالي:** يعاني عدد كبير من الأفراد والمؤسسات من الإقصاء المالي، بسبب انخفاض مستويات المنافسة المصرفية، الناتجة عن ارتفاع مستويات التركيز المصرفي، حيث يستحوذ عدد قليل من المؤسسات المصرفية العمومية على حجم معتبر من السوق المصرفية سواء من حيث الودائع أو النشاط الإقراضي.

المبحث الثالث: أهمية التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمة المصرفية في الجزائر.

ان اعتماد التكنولوجيا المالية في الجزائر كان من بين التحديات التي واجهتها في محاولة رقمنة وعصرنة وتطوير نظامها المالي والمصرفي ، وذلك في اطار التكيف مع المتغيرات الدولية المتسارعة والمتطلبات المتزايدة للعولمة المالية، حيث سخرت العديد من الامكانيات في سبيل بناء منظومة تكنولوجية مالية متكاملة تحقق من خلالها تطلعات الفاعلين في القطاع سواء من المستثمرين او المتعاملين او المواطنين الباحثين عن خدمات مالية اكثر سهولة وفعالية.

المطلب الأول: مؤشرات التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية.

هناك العديد من مؤشرات التكنولوجيا المالية في الجزائر، نذكر أهمها:

أولاً: مؤشر الولوج الاقتصادي.

يسمى مؤشر الجاهزية الرقمية (NRI) أو مؤشر الاستعداد الشبكي الرقمي، ويقيم هذا المؤشر اقتصاديات الدول للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال أربع محاور:¹

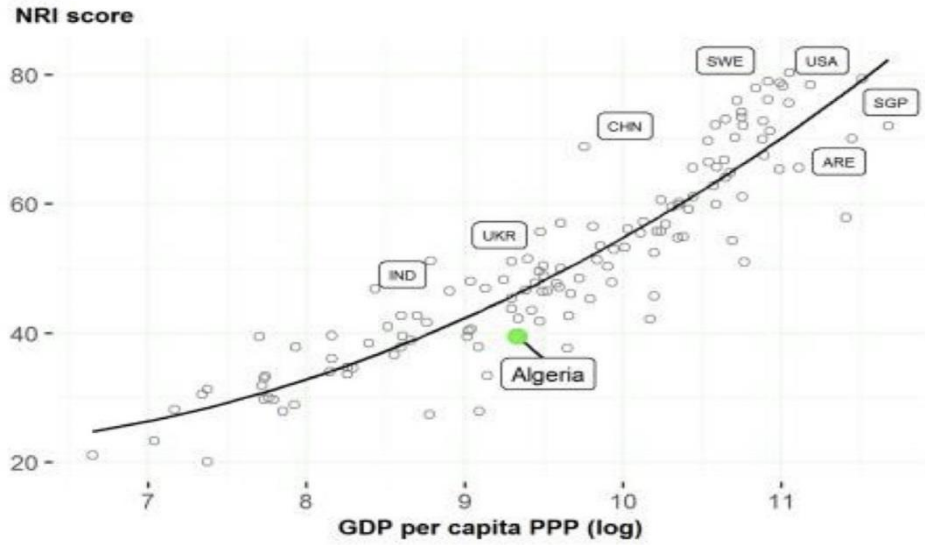
- ✚ البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الولوج والمحتوى وتكنولوجيا المستقبل.
- ✚ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف الحكومات وقطاع الأعمال والافراد.
- ✚ الحوكمة وبيئة الاعمال من خلال الإطار التنظيمي، الثقة والشمول.
- ✚ تأثيرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك على المستوى الاقتصادي، الاجتماعي والتنمية المستدامة.

ومن خلال التقرير الذي أصدره معهد Portulans لسنة 2022 والذي يقيس مستوى جاهزية الدول للتحويل الرقمي، يظهر أن الجزائر تحتل المرتبة 100 من بين 131 دولة ضمن المؤشر بمجموع .

48.39

¹ أسماء شرقي، صفيح صادق، تقييم التجربة الجزائرية في مجال التحول الرقمي: الواقع والتحديات، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2023، ص134.

شكل رقم 12: درجة مؤشر الجاهزية الرقمية ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي من تعادل القدرة الشرائية



المصدر: أسماء شرقي، صفيح صادق ، "تقييم التجربة الجزائرية في مجال التحول الرقمي: الواقع والتحديات" ، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال ، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2023، ص135.

نلاحظ من خلال الشكل وجود علاقة طردية واضحة بين متغيري الدراسة، حيث تميل الدول ذات مستويات الدخل المرتفعة إلى تحقيق درجات أعلى في مؤشر الجاهزية الرقمية.

وتظهر الجزائر (النقطة الخضراء) في موقع أدنى من خط الاتجاه العام، ما يدل على أن مستواها في الجاهزية الرقمية أقل من المحتمل مقارنة بدخل الفرد. وهذا يشير إلى وجود فجوة رقمية معتبرة تعكس ضعفاً في البنية التحتية الرقمية أو في السياسات الداعمة للتحول الرقمي، رغم توفر إمكانيات اقتصادية متوسطة نسبياً.

بالمقارنة مع بعض الدول مثل الإمارات العربية المتحدة، سنغافورة، الولايات المتحدة، والسويد، يتبين أن الجزائر لا تزال بعيدة عن تحقيق مستويات متقدمة في الجاهزية الرقمية. كما أن بعض الدول ذات مستويات دخل مقارنة، مثل الهند وأوكرانيا قد سجلت أداءً مشابهاً أو متقدماً نسبياً، ما يظهر أهمية تطوير الاستراتيجيات الرقمية الوطنية في الجزائر.

تؤكد هذه النتائج ضرورة و حاجة الجزائر لتبني سياسات رقمية فعّالة، وتركيز جهودها على الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية والتعليم الرقمي والابتكار، بهدف تقليص الفجوة الرقمية وتحقيق تحول رقمي شامل ومستدام.

وفي المنتدى العربي العالمي للتعاون الرقمي الذي أقيم في الفترة 23 و 26 فيفري بالعاصمة الاردنية عمان 2025:¹

أبرز عضو مجلس الامة، عبد الحق براهيمى خلال مشاركته في المنتدى الاشواط التي قطعتها الجزائر في مجال التحول الرقمي الذي يعد أهم أولويات السياسة الوطنية ، وهو "احد الالتزامات التي تعهد بتجسيدها رئيس الجمهورية، السيد عبد المجيد تبون، ضمن الإصلاحات الشاملة التي أرسى بفضلها دعائم الجزائر الجديدة".

وأشار السيد براهيمى، في السياق ذاته أن الحوكمة الرقمية في الجزائر تكتسي "أهمية بالغة" ليس فقط على المستوى الوطني بل أيضا الإقليمي والدولي لاسيما ما تعلق بالشراكة الرقمية العربية والإفريقية. ويستند المنتدى إلى نتائج النسخة السابقة للعام 2021، ويتضمن برنامجه سلسلة من الاجتماعات الاستشارية الإقليمية التي تجمع المسؤولين من القطاعين العام والخاص، المجتمع التقني والشباب، لمناقشة القضايا ذات الأولوية في مجالي التنمية الرقمية والتعاون الرقمي.

وسيتم التركيز في أشغال المنتدى على تعزيز التعاون متعدد الأطراف في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الاقتصاد الرقمي والتحول الرقمي لتحقيق التنمية المستدامة في المنطقة، وكذا تسليط الضوء على مستقبل الرقمنة على المستويين العالمي والإقليمي.

ثانيا: مؤشر الوساطة المالية.

يستخدم كمؤشر على تطور القطاع المالي والمصرفي وقدرته على توجيه الموارد نحو الأنشطة الإنتاجية، وهو يعتمد على مجموعة من المؤشرات كتطور حجم الودائع، نسبة القروض. والجدول الموالي رقم يوضح لنا تطور هذه المؤشرات:²

¹ وكالة الانباء الجزائرية ، المنتدى العربي العالمي للتعاون الرقمي: ابراز الاشواط التي قطعتها الجزائر في مجال التحول الرقمي، 24 فيفري 2023، عن الموقع <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/176219-2025-02-24-15-41-04>

02-24-15-41-04 تاريخ الاطلاع 14 ماي 2025 ، التوقيت 10:27

² وفاء حمدوش وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 546.

جدول رقم 07: تطور أهم مؤشرات الوساطة المصرفية للقطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة (2019-2023)

2023	2022	2021	2020	2019	أهم مؤشرات الوساطة المصرفية
14917,0	14530,4	12484,9	10756,0	10639,5	اجمالي الودائع المجمعة (مليار دينار)
6134,5	6216,7	5216,3	4159,1	4313,0	الودائع تحت الطلب
8012,0	7584,9	6463,2	5757,8	5531,4	الودائع لأجل
770,5	728,8	805,4	839,1	795,0	الودائع كضمان
4458,6	4350,7	4144,2	5793,3	5636,6	القروض الموجهة للقطاع العمومي
6236,3	5761,6	5647,9	5386,9	5219,1	القروض الموجهة للقطاع الخاص
10694,9	10112,3	9792,1	11180,2	10885,6	مجموع القروض

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على: بنك الجزائر، "التقرير السنوي 2023 التطور الاقتصادي والنقدي"، جوان 2023، عن الموقع: <https://www.bank-of-algeria.dz/stoodroa/2024/08/Rapport-annuel-2023-Ar.pdf>

تاريخ الاطلاع 14 ماي 2025، الساعة 03:04

يتضح من خلال الجدول أن مؤشرات الوساطة المصرفية للقطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة (2019-2023) في تحسن تدريجي. ويمكن ربط هذا التحسن بتزايد اعتماد الجزائر على التكنولوجيا المالية خصوصا في السنوات الأخيرة ، حيث ان الحلول الرقمية ساهمت بشكل كبير في تسهيل العمليات البنكية مثل فتح الحسابات وتحويل الاموال والدفع الالكتروني، مما شجع الافراد والمؤسسات على التفاعل بشكل اكبر مع البنوك .كما يمكن القول أيضا أن رقمنة الخدمات المصرفية ساعدت في توسيع قاعدة العملاء، وذلك من خلال التطبيقات البنكية والمنصات الإلكترونية، وهذا ما ساهم في رفع حجم الودائع تحت الطلب والودائع لأجل.

من ناحية أخرى، ساهم تحسين آليات تصنيف العملاء والتمويل عبر ادوات التكنولوجيا المالية في توجيه القروض بشكل أكثر كفاءة لاسيما نحو القطاع الخاص الذي عرف ارتفاع ملحوظا خلال الفترة المدروسة، وهذا ما يدل على الدور الكبير للتكنولوجيا المالية في دعم الوساطة المصرفية من خلال تسهيل الوصول

الى التمويل وتحسين إدارة المخاطر البنكية ما يزيد من قدرة البنوك على تمويل الاقتصاد بطريقة أكثر فعالية.

ثالثا: مؤشر الدفع الالكتروني.

وهو مقياس يستخدم في الجزائر لتقييم مدى سير المعاملات وعملها وهذا ما يجعل البنوك تدرك بأن لتطوير وتحديث وسائل الدفع أولوية بالغة لأن هذه الأخيرة أصبحت فعالة في عصر يتطلب السرعة ومعالجة المعاملات بأشكالها.¹

يعمل قطاعنا الوزاري على اتخاذ التدابير والاجراءات الكفيلة بمواكبة التحول الرقمي والتطور التكنولوجي للسماح لمواطنينا بالاستفادة من مختلف الخدمات الرقمية المتاحة وتسهيل عمليات الدفع في إطار التجارة الالكترونية.

وفي هذا الصدد، سجل القطاع المصرفي في الجزائر مؤشرات جدّ إيجابية في مجال الدفع الالكتروني يمكن أن نلمسها من خلال الأرقام المتعلقة بعمليات الدفع الالكتروني بمختلف الوسائل المتاحة كما هو موضح على النحو التالي:²

1. تطور عدد البطاقات النقدية الذهبية المتداولة:

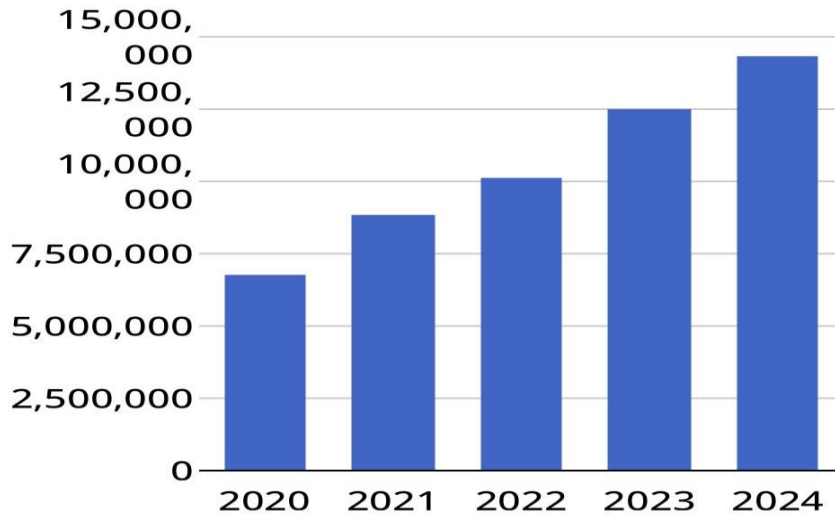
انتقل عدد البطاقات النقدية الذهبية المتداولة لبريد الجزائر من 6 مليون بطاقة بداية سنة 2020 ليقارب عددها أكثر من 14.3 مليون بطاقة بنهاية عام 2024 وذلك ما يشكل ارتفاعا يقدر بـ 100 % وهو ما يوضحه الشكل الموالي :

¹ فطومة بودلال، الدفع الالكتروني في التشريع الجزائري، مجلة طبنة للدراسات العلمية الاكاديمية، المركز الجامعي سي الحواس بركة ، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2023، ص 1428.

² وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ، الشمول المالي والدفع الالكتروني، 2025، عن الموقع:

<https://www.mpt.gov.dz/%d8%aa%d8%b9%d8%b2%d9%8a%d8%b2-%d8%a7%d9%84%d8%b4%d9%85%d9%88%d9%84-%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%a7%d9%84%d9%8a-%d9%88%d8%aa%d8%b9%d9%85%d9%8a%d9%85-%d8%a7%d9%84%d8%af%d9%81%d8%b9-%d8%a7%d9%84%d8%a7%d9%84>

شكل رقم 13: تطور عدد البطاقات الذهبية المتداولة.



المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ، الشمول المالي والدفع الالكتروني، 2025 عن الموقع:

<https://www.mpt.gov.dz/%d8%aa%d8%b9%d8%b2%d9%8a%d8%b2-%d8%a7%d9%84%d8%b4%d9%85%d9%88%d9%84-%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%a7%d9%84%d9%8a-%d9%88%d8%aa%d8%b9%d9%85%d9%8a%d9%85-%d8%a7%d9%84%d8%af%d9%81%d8%b9-%d8%a7%d9%84%d8%a7%d9%84>

تاريخ الاطلاع 13 ماي 2025 على الساعة 14:38

2. العمليات المنجزة بواسطة تطبيق “بريدي موب”:

يعتبر “بريدي موب” التطبيق الأكثر تحميلا من بين التطبيقات النقدية في الجزائر عبر أجهزة الأندرويد بأكثر من 5 مليون تحميل الى غاية الآن. حيث سجل مبلغ وعدد العمليات المنجزة بواسطة التطبيق (تعبئة رصيد الهاتف النقال، دفع فواتير اتصالات الجزائر، دفع فواتير الجزائرية للمياه، دفع فواتير سيال...) تطورا محسوسا بين سنتي 2020 و 2022 قَدَّرَ بأكثر من 6 مرات من حيث المبالغ وأكثر من 24 مرة من حيث عدد العمليات المنجزة عبر تطبيق بريدي موب.

شكل رقم 14: تطبيق بريدي موب.



المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ، "الشمول المالي والدفع الالكتروني"، 2025، عن الموقع

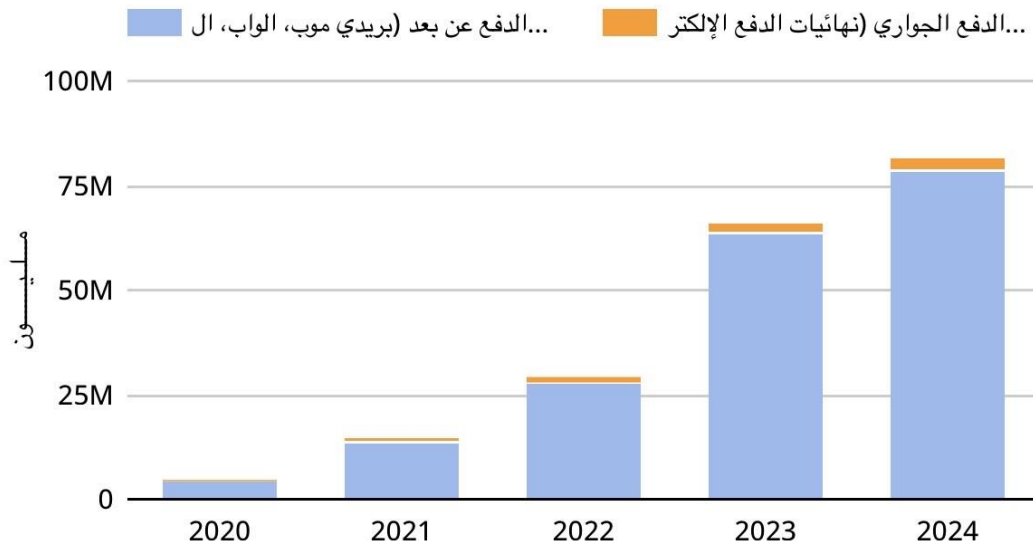
<https://www.mpt.gov.dz/%d8%aa%d8%b9%d8%b2%d9%8a%d8%b2-%d8%a7%d9%84%d8%b4%d9%85%d9%88%d9%84-%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%a7%d9%84%d9%8a-%d9%88%d8%aa%d8%b9%d9%85%d9%8a%d9%85-%d8%a7%d9%84%d8%af%d9%81%d8%b9-%d8%a7%d9%84%d8%a7%d9%84>

تاريخ الاطلاع 13 ماي 2025 على الساعة 14:38

3. عمليات الدفع عبر الخط.

سمح رفع عدد الحاملين للبطاقة النقدية الذهبية وكذا توسيع باقة الخدمات المتاحة على المنصة التجارية لبريد الجزائر بتسجيل زيادة معتبرة في عدد ومبلغ عمليات الدفع عبر الخط، حيث سجل عدد عمليات الدفع ارتفاعا فاق 98 % بين سنتي 2020 و 2022، بينما ارتفع مبلغ العمليات بحوالي 240% خلال نفس الفترة.

شكل رقم 15: تطور عدد عمليات الدفع الإلكتروني



المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الشمول المالي والدفع الإلكتروني، 2025، عن

موقع: <https://www.mpt.gov.dz/%d8%aa%d8%b9%d8%b2%d9%8a%d8%b2-%d8%a7%d9%84%d8%b4%d9%85%d9%88%d9%84-%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%a7%d9%84%d9%8a-%d9%88%d8%aa%d8%b9%d9%85%d9%8a%d9%85-%d8%a7%d9%84%d8%af%d9%81%d8%b9-%d8%a7%d9%84%d8%a7%d9%84>

تاريخ الاطلاع 13 ماي 2025 على الساعة 14:38

4. عمليات السحب المنجزة عبر الشبابيك الآلية للنقود.

سمحت التشغيل البيئي بتحسين الخدمة لحاملي البطاقة النقدية الذهبية والبطاقة البنكية على حد سواء، مع ارتفاع متواصل لولوج حاملي البطاقة البنكية الى الشبابيك الآلية التابعة لبريد الجزائر.

من ناحية أخرى، سمحت الاستراتيجية المنتهجة من خلال رفع عدد حاملي البطاقة النقدية الذهبية، رفع عدد الشبابيك الآلية و تحسين توفر السيولة على مستوى هذه الشبابيك ، بمضاعفة العدد الإجمالي لعمليات السحب من حوالي 13 مليون عملية شهريا، الى أكثر من 24 مليون عملية، دون ارتفاع عدد العمليات عبر الشبابيك الكلاسيكية لمكاتب البريد، وهو ما سمح باستيعاب عدد أكبر من المواطنين وتخفيف الضغط نسبيا على مكاتب البريد.

المطلب الثاني: مبادرات الجزائر للتحول نحو التكنولوجيا المالية.

أكد وزير اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة والمؤسسات الصغيرة، نور الدين واضح، اليوم الخميس، أن سنة 2025 ستكون "سنة التكنولوجيا المالية بامتياز"، ومحطة مفصلية في التحول نحو الدفع الإلكتروني و ذلك كالاتي:¹

وأوضح الوزير، في مداخلة له خلال جلسة نقاش أقيمت ضمن فعاليات "القمة الثالثة للتكنولوجيا المالية والتجارة الإلكترونية" أن "سنة 2025 ستكون سنة التكنولوجيا المالية، مع التغييرات الجذرية التي جاءت بها مختلف النصوص القانونية، وأهمها قانون النقد والصرف، للتوجه نحو بنوك رقمية وعملة رقمية، مع الانطلاق الفعلي للدفع الإلكتروني بكل أنواعه".

وحيا الوزير "التطور السريع" الذي يعرفه مجال التجارة الإلكترونية في الجزائر، معتبرا أن الوقت قد آن لتحسين الإطار القانوني لهذا النشاط مضيفا أن وزارته في مشاورات مع كل من وزارتي التجارة الداخلية وضبط السوق الوطنية والبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، بهدف إضافة مواد جديدة تواكب التطورات الميدانية، مؤكدا أن مصالحه في الاستماع إلى مقترحات كل المتعاملين الناشطين في الميدان.

وأضاف السيد واضح أن مصالحه تعمل مع بنك الجزائر وكافة المؤسسات المالية لتسريع إصدار النصوص القانونية الخاصة بوسائط الدفع الإلكتروني، مع تعزيز بيئة الابتكار بإنشاء أطر تجريبية (Sandbox).

بالمقابل، أشار الوزير إلى أن البيئة التشريعية وصلت إلى نقطة استقرار في مجال تعزيز الابتكار، حيث باتت كل القوانين تأخذ بعين الاعتبار الجانب التكنولوجي، على غرار قانون المقاول الذاتي، وقانون النقد والصرف وقانون الصفقات العمومية، غير أن بعض النصوص التطبيقية مازالت، حسب، غائبة. كما يجب العمل على عمليات تعريفية وتحسيسية بهذه القوانين، بإشراك جميع الفاعلين الخواص، وتبسيط الضوء على قصص النجاح في المجال، يضيف الوزير.

وفي معرض حديثه عن جهود القطاع في تعزيز الشمول المالي، اعتبر السيد واضح أن قانون المقاول الذاتي أحد أهم إنجازات القطاع، خاصة وأن عشرات الآلاف من الشباب قد استفادوا منه بالفعل، كاشفا عن عمل مصالحه مع مؤسسات مالية على توفير "صيف تمويلية لتسهيل نشاط المقاول الذاتي مستقبلا".

وذكر السيد واضح بجهود قطاعه في تشجيع الشراكات بين المؤسسات الناشئة والشركات الوطنية، منوها بتوفير الحلول التكنولوجية الجزائرية للمؤسسات الجزائرية، حيث "أصبح استيراد البرمجيات أمرا نادرا". كما

¹ وكالة الأنباء الجزائرية، "2025 ستكون سنة التكنولوجيا المالية بامتياز"، 30 جانفي 2025، عن الموقع <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/174842-2025> تاريخ الاطلاع 12 ماي 2023، التوقيت 18:24.

أبرز دور عقود "الابتكار المفتوح" الذي يعد مكملاً للصفقات العمومية، حيث تعرض المؤسسة مشاكلها وتمول الشركات الناشئة أو حاضنات الأعمال لابتكار حلول لها.

ودعا الوزير، في ختام مداخلته الشركات الناشئة الجزائرية إلى أن تكون في مستوى عالمي وأن "تغزو الأسواق الإفريقية"، مستفيدة من الإطار القانوني ومناخ الأعمال الذي توفره الوصاية. وقد عرف اللقاء الذي يدوم 3 أيام، توقيع اتفاقيتين أشرف على مراسم توقيعهما السيد واضح، الأولى بين شركة "غيديني" والاتحاد العام للتجار والحرفيين الجزائريين، وتهدف إلى مساعدة التجار والحرفيين على إدماج التجارة الإلكترونية في نشاطهم.

أما الاتفاقية الثانية، التي تجمع بين الشركة الجزائرية للتأمينات (SAA) ومؤسسة My TPE App الناشئة، فتسمح بتوفير حل برمجي لتسيير نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE) على مستوى مكاتب شركة التأمين عبر الوطن، وفقا لما أفاد به المدير العام لمؤسسة غيديني، مراد مشته، في تصريح لـ وأج. وأكد السيد مشته أن هذه الاتفاقيات "تعكس نية المؤسسات العمومية في التعامل مع الشركات الناشئة، تماشيا مع توجه الدولة في تطوير هذه الشراكات".

وتعرف الطبعة الثالثة من التظاهرة مشاركة خبراء ورواد أعمال ومستثمرين، لمناقشة القضايا الرئيسية في مجال التكنولوجيا المالية والتجارة الإلكترونية، من خلال ندوات و ورشات عمل وجلسات للتشبيك الاحترافي. وتنظم التظاهرة من طرف مؤسسة "غيديني" (Guiddini) الناشئة، تحت رعاية كل من وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، ووزارة اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة والمؤسسات المصغرة، والمحافظة السامية للرقمنة.

المطلب الثالث: أسباب عجز البنوك الجزائرية على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية.

رغم الجهود المبذولة التي تقوم بها البنوك الجزائرية لتوفير العديد من التقنيات المصرفية في السوق الجزائرية لمواكبة تطورات العصر الحديث إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الوطنية ونظائرها من البنوك الأجنبية لا تزال كبيرة وهذا راجع إلى أن إقامة الأعمال الإلكترونية على مستوى البنوك يستوجب وجود مجموعة متطلبات إلا أننا نلتزم غياب أو نقص أو ضعف في هذه المتطلبات على مستوى البنوك الجزائرية، لعل أهم هذه المتطلبات ما يلي:¹

أولاً: البنية التحتية اللازمة في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

مازالت الجزائر تعاني من نقص واضح في العديد من مكونات البنية التحتية اللازمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي شكل عائقاً أمام التحول الرقمي الشامل. ومن أبرز أوجه هذا النقص:

¹ عاشور مزريق، صورية معموري، عصرنه القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر، ورقة بحث مقدمة إلى المؤتمر الدولي الثاني حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، مارس 2008، ص11-15.

1- محدودية انتشار الإنترنت عالي التدفق:

خاصة في المناطق الريفية، وضعف تغطية شبكات الألياف البصرية. كما تسجل البلاد تأخراً في إطلاق شبكات الجيل الخامس "G5"، في وقت أصبحت فيه هذه التكنولوجيا عنصر أساسي في دعم الابتكارات الرقمية.

2- معاناة الجزائر من غياب مراكز بيانات وطنية كبرى:

تعاني الجزائر من غياب مراكز بيانات وطنية كبرى وضعف في بنية الحوسبة السحابية، مما يدفع الكثير من المؤسسات الى التوجه للخدمات أجنبية، وهو ما يثير إشكالات تتعلق بأمن المعلومات والسيادة الرقمية.

3- عدم وجود بنية أمن سيبراني قوية:

تفتقر البلاد إلى بنية أمن سيبراني قوية، وإلى تكامل فعال بين قواعد البيانات الحكومية، فضلاً عن ضعف الاستثمار في مراكز الابتكار والحاضنات التكنولوجية. كل هذه العوامل تؤثر سلباً على قدرة الجزائر على مواكبة الاقتصاد الرقمي العالمي، وتبرز الحاجة الملحة لوضع استراتيجية وطنية متكاملة لتطوير البنية التحتية الرقمية.

ثانياً: الأطر البشرية ذات الكفاءة.

يعتبر العنصر البشري أساسي في كل تنظيم مهما كان نوعه أو الغرض منه وهو ضروري أكثر بالنسبة للبنوك إذ يمثل رأس مالها الدائم، والبنوك التجارية في الجزائر رغم توفرها على الكفاءات والموارد البشرية اللازمة إلا أنها لا زالت تعاني من قلة مردوديتها وضعف فعاليتها وانعدام روح المبادرة والخلق والإبداع لديها وعليه فإننا نذكر بعض المعوقات المرتبطة برسم إستراتيجية تنموية للكفاءات في مؤسسات المصرفية في الجزائر، ومن بينها:¹

1- ضعف التكوين القاعدي:

يعاني المورد البشري الجزائري من ضعف التكوين على مستوى المعاهد والمؤسسات التي تلقى تعليمه على مستواها، والتي لا تعرف الشيء الكثير عن تسيير المصارف مما يحتم عليه إعادة تكوينه الشيء الذي يحمل البنك تكاليف إضافية في الوقت والجهد والمال. وينبغي على البنوك أن تبذل مجهودات جادة في مجال التكوين حتى تستطيع مسايرة العصر ومتطلبات السوق.

2- بطئ عملية التأهيل والرسكلة:

نظراً لضرورة التأهيل المستمر والرسكلة الدائمة للموارد البشرية في المصارف الجزائرية، بغية زيادة المردودية إلا أن بطئ هذه العملية وطول المدة ما بين الرسكلة والأخرى، يؤدي الى استمرار التعامل بالأساليب والطرق التسييرية القديمة.

¹ عاشور مزريق، صورية معموري، مرجع سبق ذكره، ص 14، 15.

3- عدم وجود المحفزات وكثرة المشاكل المهنية.

4- غياب الثقافة المصرفية لدى الكفاءات البشرية: نقصد بالثقافة المصرفية جملة المعارف والمعلومات والنظريات والأخبار المتعلقة بالتسيير العقلاني والحديث للمصارف مما يجعلها تتطلع دائما نحو المزيد من التقدم والعصرنة والتطور لكننا نرى غياب مثل هذه الثقافة عادة لدى الكفاءات البشرية المسيرة للمصارف الجزائرية والتي تكتفي بتنفيذ أعمالها والقيام بوظائفها بشكل روتيني، خال من روح الإبداع والابتكار والرغبة في التطوير.

ثالثا: التشريعات الضرورية لتسهيل انتشار الأعمال الالكترونية.

هناك جهود جزائرية في مجال التشريع بخصوص الأعمال الالكترونية من بينها قانون "مجال الإيداع القانوني بموجب المرسوم 96-10، والملكية الفكرية بموجب الأمر رقم 03-05 "تطرقا ولأول مرة إلى برامج الحاسوب وقواعد البيانات دائما في مجال الملكية الفكرية، وبالضبط بخصوص الملكية الصناعية. كانت هذه فقط كمحاولات، ولا تزال هناك العديد من النقاط التي يجب التركيز عليها بإدخال تعديلات على القانون المدني الجزائري لمعالجة موضوع التوقيع الالكتروني، والعقد الالكتروني، وإصدار تشريعات تضبط العمليات الالكترونية على مستوى البنوك والمؤسسات المالية.

المطلب الرابع: متطلبات عصرنة القطاع المالي والمصرفي بالجزائر.

حتى تتمكن الجزائر من عصرنة قطاعها المالي والمصرفي، لا بد لها أن تتخذ مجموعة من الإجراءات لعل أهمها:¹

أولا: مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي.

لعل أهم ما يميز العمل المصرفي في عصرنا الحديث هو استخدام التكنولوجيا، والسعي نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائدها من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق مع متطلبات العصر واحتياجات الناس، كما تعتبر من أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعزيز الاستفادة القصوى منها، ومن أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق والإبداع التفاعلي للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين، و تتمثل في:

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- التوسع في استخدام الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بأعلى كفاءة و اقل تكلفة.
- العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل الكترونية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى.

¹ عاشور مزريق، صورية معموري، مرجع سبق ذكره، ص 15-18.

- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك وبين باقي فروعها بما يحقق سرعة في تبادل المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات الآنية عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الالكترونية بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

ثانيا: تنوع الخدمات المصرفية.

بسبب المنافسة الشديدة التي أصبحت تواجهها المؤسسات الجزائرية، أصبح عليها تقديم حزمة جديدة ومتنوعة من الخدمات المصرفية لدعم قوتها التنافسية تجمع فيها بين التقليدي والحديث لتكريس مفهوم السوق الشاملة، ومن أهم هذه الخدمات نذكر ما يلي:

- الاهتمام بالقروض الاستهلاكية الموجهة لتسوية الاحتياجات الشخصية والعائلية.
- الاهتمام بتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة والناشئة الصغرى.
- استخدام أسلوب الائتمان الإيجاري.
- القروض المشتركة.
- تقديم خدمات الاستشارة.

ثالثا: تطوير العنصر البشري.

يعد الرأس المال الفكري في عصرنا الحالي، وهو عصر المعلومات، الثروة الحقيقية لتحقيق التقدم، وأساس العملية التنافسية الاقتصادية باعتماده أساس الإبداع والابتكار، وبالتالي فإن تطوير هذا العنصر على مستوى البنوك الجزائرية بشكل خاص يتطلب تبني العديد من الاستراتيجيات، نذكر منها:

- الاستعانة بمكاتب الخبرة والاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية.
- وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري من خلال عدة معايير تأخذ في اعتبارها أداء الوحدة ودوره في تحقيق هذه النتائج.
- الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات وحاملي الشهادات.

رابعا: تطوير التسويق المصرفي.

يعد تبني مفهوم السوق المفتوحة، أصبح من الضروري أن تدرس المؤسسات البنكية السوق جيداً، وتفهم الزبون المستهدف من حيث رغباته واحتياجاته وتجربته. فتكيف البنك مع هذه المتغيرات، ومحاولة إرضاء زبائنه بدرجة أفضل من المنافسين، أصبح أمر في غاية الأهمية في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية.

ومن أهم وظائف التسويق المصرفي التي ينبغي التركيز عليها نذكر:

- خلق أو صناعة العميل البنكي بالسعي نحو العميل المرتقب.
- العمل على اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها، وتحديد المشروعات الجيدة.

- تصميم منتجات الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات ورغبات وقدرات العملاء المالية ويحقق رضاهم، وذلك باستخدام الأساليب الحديثة، سواء من حيث الدعوة أو سبل تقديم الخدمة.
- متابعة ومراقبة السوق المصرفي والوقوف على انطباعات وآراء العملاء حول المنتجات المصرفية المقدمة لهم.
- تنمية وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع العملاء.

خامسا: مواكبة المعايير الدولي.

يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- تطوير السياسات الائتمانية:

حددت لجنة بازل رؤيتها الخاصة بالرقابة على المخاطر البنكية التي احتلت فيها قواعد منح الائتمان، كما اهتمت بوضع ضوابط للحد من مخاطر الاقتراض للعملاء ذوي العلاقة بالبنك.

2- الاهتمام بإدارة المخاطر:

يتعرض العمل البنكي للعديد من المخاطر والمتمثلة في مخاطر الائتمان السيولة السمعة الاستثمار المخاطر الالكترونية... إلخ. ونظرا لتنوع هذه المخاطر وأهمية قياسها فإن البنوك الجزائرية ملزمة باتخاذ إجراءات لتحقيق ذلك من خلال مايلي:

- العمل على الاستفادة من الخبرات العالمية في هذا المجال.

- تحسين إدارة المخاطر من خلال تحقيق القدرة على قياس كافة أنواعها وإنشاء إدارات خاصة لوضع ومتابعة السياسات المتعلقة بالمخاطر، وأخرى لمتابعة تنفيذ السياسات الائتمانية الموافق عليها، وتفعيل دورها بحيث يمكنها توقع المخاطر المستقبلية قبل حدوثها بدلا من التعامل معها بأسلوب رد الفعل.

- تدريب الإطارات البنكية في هذا المجال.

- وضع السياسات والقواعد والإجراءات الكفيلة بإبراز جميع نواحي المخاطر التي يواجهها المصرف في عملياته وكيفية حسابها وأساليب التعامل معها.

3- وضع آلية للإنذار المبكر بالبنوك: في إطار التوجه لتدعيم سلامة النظام المصرفي من قبل المؤسسات المالية الدولية ظهرت الحاجة الماسة لتكوين خلية للتنبؤ المبكر بحدوث الأزمات المصرفية بالبنوك ومن بين التوصيات التي وضعت ، ويتوجب العمل بها عند إنشاء خلية الإنذار المبكر تتمثل فيما يلي:

- توفير نظام اتصالات جيد لجمع المعلومات وتوفيرها في الوقت المناسب وتحليلها لاتخاذ القرارات في ضوء تصور شامل للوضع داخل الجهاز البنكي.

- استخدام الأساليب الإحصائية والرياضية التي يمكن من خلالها التنبؤ بالمخاطر المستقبلية في ضوء ظروف كل بنك.

-التعلم من التجربة، أي الاستفادة من النتائج التي خرجت بها الدول التي مرت بتلك الأزمات.

سادسا: تفعيل دور الدولة والبنك والمركزي في تطوير الجهاز البنكي الجزائري.

يعتبر تطوير الجهاز البنكي مسألة مصيرية في مستقبل الاقتصاد الجزائري، لذا فإنه لا يمكن إغفال الدور الذي يمكن أن تؤديه الدولة ومؤسساتها المختلفة خاصة البنك المركزي في تفعيل هذا التطوير، وفي هذا الإطار ينبغي القيام بما يلي:

-تهيئة المناخ التشريعي ليتوافق مع المتغيرات على الساحة المصرفية الدولية خاصة في ظل العولمة والتحرر الاقتصادي وذلك من خلال:

❖ الإسراع بإصدار القانون الموحد للبنوك الذي يهدف بضمان سلامة أداء الجهاز البنكي ومسايرة

الاتجاهات العالمية على النحو الذي يؤهله لمواجهة المنافسة الخارجية.

❖ سن التشريعات المتعلقة بنظم الدفع الالكترونية التي تنظم العلاقة بين أطراف العملية، هذا على

جانبا دراسة تأسيس لجنة للإشراف على التوثيق الالكتروني وحل أي نزاعات يمكن أن تحدث بين البنوك وعملائها.

-تطوير الدور الرقابي والإشرافي للبنك المركزي على البنوك ليتلاءم مع المخاطر العديدة التي

أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل استخدام التكنولوجيات الحديثة ، بحيث ينبغي أن تتم عملية التطوير في ضوء مقررات لجنة بازل عام 1997.

-العمل على تدعيم قواعد المحاسبة والمراجعة بالبنوك.

-تبني أنظمة الخبرة في مجال اتخاذ القرار وذلك بالعمل على إنشاء خلية متخصصة لما أصبح يعرف بالذكاء الاقتصادي، والهدف منها هو جمع المعلومات (داخليا وخارجيا) ومعالجتها من أجل توضيح الرؤى وتقديم النصح لمتخذي القرار في البنوك.

سابعا: سن التشريعات اللازمة لتسهيل انتشار الأعمال الالكترونية.

لا بد من تقديم عناية خاصة لعصرنة القطاع المالي والمصرفي والارتقاء به وذلك بإعادة النظر في تنظيمه وإدخال التكنولوجيات الحديثة على جميع مصالحه وربط الشبكة المعلوماتية بين مختلف الجهات القضائية والتسيير المعلوماتي للملفات وخلق بوابة للقانون على شبكة الإنترنت وترقيم الأرشيف القضائي. وسعيًا إلى إلى عصرنة المعاملات التجارية والمالية، لا بد أن يقوم قطاع العدالة بتعديل القانون المدني ومراجعة الأحكام المرتبطة بالقانون الدولي الخاص عن طريق رفع بعض القيود التي تعيق الاستثمار الأجنبي وتكريس التوقيع الإلكتروني كوسيلة إثبات جديدة.

خلاصة الفصل الثالث.

تطرقنا في هذا الفصل الدور الذي تؤديه التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، مع التركيز على واقعها في الجزائر ولقد تبين لنا من خلال ما قمنا بدراسته أنه رغم الجهود المبذولة التي تقوم بها الجزائر إلا أنها لا تزال في مراحلها الأولى من التطور مقارنة ببعض الدول، ويعزى ذلك لأسباب مختلفة مثل ضعف البنية التحتية وغياب الأطر التنظيمية ونقص الوعي وغيرها. وبالتالي فإن تعزيز استخدام التكنولوجيا المالية في الجزائر لا يعتبر خيارا بل يعتبر ضرورة ملحة لتطوير القطاع المصرفي عموما والخدمة المصرفية خصوصا في سبيل مواكبة التطورات التكنولوجية.

الختام

1- الخلاصة

أضحت التكنولوجيا المالية أحد أهم المواضيع التي استقطبت اهتماما كبيرا لدى معظم الباحثين، لما جاءت به من تقنيات وابتكارات مالية جديدة ساهمت في إحداث تغيير جوهري في القطاع المصرفي ككل والخدمات المصرفية على وجه الخصوص. حيث أصبح استخدامها ضرورة حتمية من ضروريات العمل المصرفي، ما جعل البنوك في منافسة قوية تفرض عليها فرض وجودها والمحافظة على مكانتها في السوق وذلك عن طريق تبنيها لأحدث الحلول الرقمية والرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها قصد الحفاظ على زبائنها الحاليين واستقطاب شرائح جديدة من العملاء باعتبارهم عنصر مهم في تلقي الخدمات المصرفية.

وقد تبين من خلال دراستنا أن منظومة التكنولوجيا المالية في الجزائر خلال السنوات الأخيرة شهدت العديد من المحاولات الجادة لتبني تقنيات تكنولوجيا مبتكرة في القطاع المصرفي كتوفير خدمات رقمية عبر الانترنت وتوسيع استخدام البطاقات البنكية، إلا أنها ورغم النتائج الإيجابية التي حققتها لا زالت متأخرة مقارنة بما تم تحقيقه عن المستوى العالمي.

2- اختبار صحة الفرضيات:

- **الفرضية الأولى:** هناك العديد من الأسباب التي أدت لظهور التكنولوجيا المالية من بينها ما يلي: الثورة الصناعية الرابعة حيث تغلغت التكنولوجيا الناشئة كالذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وسلسلة الكتل وغيرها في مختلف مجالات الحياة مع بداية الألفية الثالثة، الأزمة المالية 2008 والتي أدت لحدوث خيبة أمل كبيرة لدى الأفراد نتيجة الخسارة التي تعرضوا لها وشعورهم بانعدام الأمان المالي من طرف المؤسسات المالية التي فقدوا مدخراتهم بسببها، التطور التكنولوجي والذي بدوره أحدث تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات المالية وإدارتها، حيث ساهم في تسهيل إيصالها للعملاء وتحسين كفاءتها وزيادة سرعتها وتقليل التكاليف الخاصة بها، تغير توقعات العملاء ما أدى للبحث عن خدمات مالية تلبي رغباتهم واحتياجاتهم وتوافق التطورات الحاصلة، الدعم التنظيمي حيث قامت السلطات الحكومية والهيئات التنظيمية في مختلف دول العالم بدعم المؤسسات التكنولوجية وعلى وجه الخصوص شركات التكنولوجيا المالية، إضافة الى دعم وتحفيز المؤسسات المالية على تقديم مثل تلك الخدمات المبتكرة من خلال اصدار لوائح تنظيمية وتشريعات مناسبة .

- **الفرضية الثانية :** أدت ثورة الاتصالات والمعلومات والتجارة الإلكترونية إلى حدوث تغيرات جذرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، مما دفع البنوك إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة. كما ساهم اشتداد المنافسة بين البنوك والمؤسسات المالية في مواكبة البنوك للتطورات الحديثة وذلك لتحسين الأداء والكفاءة التشغيلية ولضمان تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء وبأسعار تنافسية، خاصة مع تزايد رغبات وتوقعات العملاء .

- **الفرضية الثالثة:** هناك العديد من الأدوار التي تقوم بها التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي كتسريع وتسهيل تنفيذ العمليات المصرفية داخل وخارج حدود الدولة، تعزيز الشمول المالي وتوسيع قاعدة العملاء، المساهمة في تخفيض التكاليف وتقليل الاعتماد على العنصر البشري، زيادة نشاط المصرفي وتعظيم الأرباح.

- **الفرضية الرابعة:** يواجه القطاع المصرفي الجزائري العديد من العوائق التي تواجهه في تبني التكنولوجيا المالية كضعف البنية التحتية حيث تواجه الجزائر خاصة في المناطق الريفية ضعف في تغطية شبكات الألياف البصرية، كما تعاني أيضا من غياب مراكز بيانات وطنية كبرى وضعف في بنية الحوسبة السحابية وهو ما يثير إشكالات تتعلق بأمن المعلومات والسيادة الرقمية، إضافة لعدم وجود بنية أمن سيبراني قوية. قلة الأطر والموارد البشرية وضعف فعاليتها وذلك عائد لضعف التكوين القاعدي وبطء عملية التأهيل والرسكلة وغياب الثقافة المصرفية لدى الكفاءات البشرية، أيضا عدم وجود تشريعات واضحة تسهل من انتشار الأعمال الإلكترونية وتحمي العميل.

3- النتائج:

وقد انطوت الدراسة على جملة من النتائج لعل أهمها:

- ✓ تعتبر التكنولوجيا المالية صناعة مصرفية متطورة، لها القدرة على خفض التكاليف وزيادة السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات المالية.
- ✓ تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية من خلال استخدام مختلف ابتكاراتها وتقنياتها كما تسمح بوصول شريحة أكبر من الافراد الى الخدمات المقدمة إلكترونيا.
- ✓ إن تطوير الخدمات المصرفية ومواكبة البنوك للتطورات الحاصلة يساعدها في الحفاظ على مكانتها وزيادة قوتها التنافسية.
- ✓ تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل كبير في تسهيل المعاملات المالية للعملاء من خلال القدرة على تأدية معاملاتهم في جميع الاوقات ومن أي مكان .
- ✓ إن جهود الجزائر المبذولة في مجال تطوير القطاع المصرفي أدت الى الوصول الى نتائج إيجابية.
- ✓ يؤدي نقص الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الالكتروني إلى الاقبال القليل عليها من طرف الافراد.

4- الإقتراحات:

وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها ارتأينا اقتراح التوصيات التالية:

- تعزيز البحث في آليات التكنولوجيا المالية وكيفية استخدامها.
- يجب تطوير آليات الخدمات الإلكترونية بما يتماشى مع التغيرات التكنولوجية.

- توجيه العملاء للاعتماد على الطرق الحديثة في الحصول على خدماتهم المالية بدل الطرق التقليدية وتوعيتهم بأهميتها وتسهيلها عليهم.
- ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية في البنوك الجزائرية .
- تشجيع الشراكة بين البنوك والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية.
- تحديد الإطار القانوني ووضع تشريعات قانونية واضحة تتماشى مع التطورات الرقمية.
- توفير تكوين مستمر للموظفين في المجال الرقمي.
- دعم الابتكار المحلي في مجال التكنولوجيا المالية .
- التركيز على حماية البيانات وتعزيز الامن السيبراني.

قائمة المراجع

أولا باللغة العربية:

1. الكتب

- 1- أحمد شعبان محمد علي، التسويق والخدمات المصرفية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، دط، 2018.
- 2- الحداد وسيم محمد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2012.
- 3- الخضير محسن أحمد، التسويق المصرفي، اترك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 1999.
- 4- السيد عبده ناجي، تسويق الخدمات المصرفية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، دط، 2003.
- 5- الشمري ناظم محمد نوري، العبد اللات عبد الفتاح زهير، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات معيقات التوسع، دار وائل النشر، عمان، الأردن، ط1، 2008.
- 6- الصيرفي محمد، إدارة العمليات المصرفية العادية-غير العادية-الإلكترونية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2016.
- 7- العجارمة تيسير، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2005.
- 8- المحمودي فضل محمد إبراهيم، التسويق المصرفي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، ط1، 2013.
- 9- المغربي محمد الفاتح محمود بشير، تسويق الخدمات المصرفية، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر، دط، 2022.
- 10- النصور اياد عبد الفتاح، تسويق المنتجات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2015.
- 11- النعسة وصفي عبد الرحمن، التسويق المصرفي، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010.
- 12- بن قيدة مروان وآخرون، التكنولوجيا المالية- الابتكارات والحلول الرقمية، جامعة يحي فارس، المدية، دط، 2021.
- 13- بوراس أحمد، بريكة السعيد، أعمال الصيرفة الإلكترونية الادوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، ط1، 2014.
- 14- حساني عبد الرزاق حسن، التسويق المصرفي، منشورات جامعة دمشق كلية الاقتصاد، سورية، دط، 2010_2011.
- 15- عبد الحليم زاهر، تسويق الخدمات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2012.
- 16- عبد الخالق أحمد باعلوي، تسويق الخدمات، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، ط1، 2013، ص26.

- 17- عبد الخالق محمد، الإدارة المالية والمصرفية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010.
 - 18- غربي عبد الحليم عمار ، مبادئ الأعمال المصرفية، مطبوعات KIE publication، دط ، 2017.
 - 19- ليان فريد حبيب، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، اتحاد شركات الاستثمار، الكويت، دط ، نوفمبر 2019.
 - 20- معلا ناجي، توفيق رائف، أصول التسويق مدخل تحليلي، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، ط3، 2005.
 - 21- يوسف مصطفى، اقتصاديات الاعمال الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط1، 2016.
- II. المجلات والمنشورات**
- 1- اسماعيل يعقوب ابتهاج وآخرون، التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد 19: دراسة استطلاعية، مجلة الدراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، العراق، 31 ديسمبر 2021.
 - 2- بالعبيدي عائدة عبير، مشراوي حدة، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كلية لرقمنة الشمول المالي-دراسة تجارب بعض الدول العربية-، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحيى فارس، المدية، الجزائر، المجلد 17، العدد 01، 2023.
 - 3- بن صالح ماجدة، طبائبية سليمة، تأثير خصائص الخدمة على تبني العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 14، العدد 01، جوان 2020.
 - 4- بن علقة مليكة، سائحي يوسف، دور تكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، المجلد 07، العدد 03، 2018.
 - 5- بن عيشوبة رفيقة وآخرون، " التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا"، مجلة الاقتصاد والبيئة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم ، المجلد 4 ، العدد 01 ، افريل 2021.
 - 6- بن قيدة مروان، بهناس عباس، ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل التمويل اللامركزي: تحليل الفرص والتحديات، مجلة دراسات اقتصادية ،جامعة الجلفة ، الجزائر، المجلد 18، العدد 02، 2024.

- 7- بن موسى اممر، علماوي أحمد، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2020.
- 8- بنت نبي ياسمين بلعسل، عمروش الحسين، الذكاء الاصطناعي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي سي الحواس ، بركة، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، جوان 2022.
- 9- بودلال فطومة، الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة طبنة للدراسات العلمية الاكاديمية، المركز الجامعي سي الحواس بركة ، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2023.
- 10- بوكريف زهير، لعقون محمد، واقع العملات الافتراضية المشفرة-البيتكوين نموذجاً-، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، جامعة ابن خلدون، تيارت ، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 20 جويلية 2024.
- 11- تركي إسماعيل شاكر، التسويق المصرفي الإلكتروني والميزان التنافسية للمصارف الأردنية: إن المصارف ديناصورات تواجه الانقراض (دراسة ميدانية على البنوك الأردنية)، مجلة علوم إنسانية، جامعة فيلادلفيا، الأردن، العدد 45، 2010.
- 12- تكليت عوسات، تقنية البلوك شين: دراسة في المفهوم والعناصر، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 01 جوان 2022.
- 13- جديني ميمي، واقع وتحديات التكنولوجيا المالية "الفنتك" في المنطقة العربية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، مارس 2022.
- 14- حمدوش وفاء واخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز اداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 12 ، العدد 04، اكتوبر 2021.
- 15- رفين جلال، بختي زليخة، واقع التكنولوجيا المالية (FinTech) في القطاع المصرفي الجزائري دراسة تحليلية للفترة الممتدة من 2016 الى 2023، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة ،جامعة فرحات عباس سطيف 1 ، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، ديسمبر 2024.
- 16- سابق نوال، عثمانى احسين، دور الشمول المالي في دعم المؤسسات الناشئة دراسة بعض شركات التكنولوجيا المالية الناشئة دولية-كمنموذج-، مجلة الاقتصاد الصناعي،جامعة باتنة 1 الحاج الأخضر، الجزائر، المجلد 12، العدد 02، 2022.
- 17- سلاوتي حنان، آلية تطوير وتفعيل الخدمات المصرفية، مجلة الابداع، جامعة البليدة 2، الجزائر، العدد 03، 2013.

- 18- شرقي أسماء، صادق صفيح، تقييم التجربة الجزائرية في مجال التحول الرقمي: الواقع والتحديات، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2023.
- 19- صابر محمد عبد العليم ، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي : دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية "، مجلة اسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات ، كلية الاقتصاد العاليي للحاسب الآلي ونظم المعلومات، أبو قير ، الاسكندرية ، مصر، المجلد 01 ، العدد 01، سبتمبر 2023
- 20- عبد الخالق عزيزه حسام محمد رياض، تأثير جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على ولاء العملاء دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية، مجلة البحوث الادارية، مركز الاستشارات والبحوث والتطوير، القاهرة، مصر، المجلد 41، العدد 4، 2023.
- 21- عبد الرحيم الزهراء وهيبة ، أبو قاسم، التكنولوجيا المالية في دول الخليج، الخليج بين حداثه الظاهرة وسرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، العدد 38، أوت 2019.
- 22- عطيانى مراد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية واثارها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الإسلامية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الأردن، المجلد 31، العدد 02، 2021.
- 23- عماروش خديجة إيمان ، هيري نصيرة، محركات نمو شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بمنطقة شمال إفريقيا، مجلة المدبر، المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي، قليعة، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، 2022.
- 24- قدوري طارق، زغدي باديس، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2 مارس 2022.
- 25- قلام سعدة، مزيان محمد توفيق، "دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء، قراءة في مؤشرات الشمول المالي العالمية"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم البواقي، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، ديسمبر 2023.
- 26- محمد قاسم سمير قاسم، أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز أبعاد الشمول المالي - دراسة حالة-، المجلة العلمية للدارسات التجارية والادارية، المجلد 03، العدد 02، جامعة الدمنهور، مصر، 2022.
- 27- مرزوق آمال، العملات المشفرة: فرص وتحديات استخدامها"، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر المجلد 06، العدد 02 ، ديسمبر 2020.

- 28- مزبود أسماء، دومي سمرة، مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة عملاء بنك سوسيتي جنرال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2022.
- 29- مطاي عبد القادر ، متطلبات إرسال التكنولوجيا المصرفية في دعم نداء تنافسي بالبنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، العدد 10، جوان 2013.
- 30- مطاي عبد القادر، بن شنيعة كريمة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في الجزائر: حالة بنك سوسيتي جنرال، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، 2019.
- 31- نيس سعيدة، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الوادي، الجزائر ، المجلد 7 ، العدد 2 ، سبتمبر 2022
- 32- يعقوب أسماء، بن سعد أم الخير، مساهمة الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية Fintech Startups في تعزيز الشمول المالي-تجارب عربية، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، مارس 2023.

III. الملتقيات

- 1- زعاف نصيرة، " أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية "، ورقة بحث مقدمة إلى الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، سبتمبر 2019.
- 2- طعامن عبد الله حسن، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، ورقة بحث مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الأعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا بعنوان " رقمنة الأعمال والبحث العلمي رؤى مستقبلية "، جامعة عمان العربية، الأردن، 27-28 جويلية 2024.
- 3- مزريق عاشور، معموري صورية، عصرنة القطاع المالي و المصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، ورقة بحث مقدمة إلى المؤتمر الدولي الثاني حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، مارس 2008.

IV. المذكرات والأطروحات :

- 1- البردويل سعيد محمد سعيد، الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء "دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات

الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2015 .

2. بن صالح ماجدة، العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية -دراسة حالة البنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2021/2020.

3. بوترة وليد، تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك الجزائرية على ولاء العملاء دراسة تطبيقية لعين من عملاء البنوك العمومية والخاصة في الشرق الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في طور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2025/2024.

4. حجيوة إلهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي - دراسة حالة -، أطروحة مقدمة للنيل شهادة الدكتوراه في طور الثالث ل م د في الاقتصاد النقدي والبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2024 / 2023 .

5. قميش خولة، متطلبات تفعيل تكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في طور الثالث في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2024/ 2023.

6. كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في طور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2024-2023.

7. نايلي حسيبة، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: محدداتها وآثارها على ولاء العملاء -دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بقالمة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في طور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2024/2023.

V. التقارير

1- اضاءات، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي، نشرة توعوية، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، السلسلة 14، العدد 06، جويلية 2022، ص7.

2- جونس فيل وآخرون، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا _ توجهات قطاع الخدمات المالية _ ، تقرير التكنولوجيا المالية، مركز التواصل والمعرفة المالية، السعودية، 2025.

VI. مواقع الانترنت

- 1- بنك الجزائر، "التقرير السنوي 2023 التطور الاقتصادي والنقدي"، جوان 2023، عن الموقع:
<https://www.bank-of-algeria.dz/stoodroa/2024/08/Rapport-annuel-2023-Ar.pdf>
- 2- جورجيا ويستون، "أفضل 10 شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لعام 2025"
https://101blockchains-com.translate.google.com/top-fintech-startups/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=ar&_x_tr_hl=ar&_x_tr_pto=tc
- 3- وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الشمول المالي والدفع الالكتروني، 2025، عن الموقع:
<https://www.mpt.gov.dz/%d8%aa%d8%b9%d8%b2%d9%8a%d8%b2%d8%a7%d9%84%d8%b4%d9%85%d9%88%d9%84-%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%a7%d9%84%d9%8a-%d9%88%d8%aa%d8%b9%d9%85%d9%8a%d9%85-%d8%a7%d9%84%d8%af%d9%81%d8%b9-%d8%a7%d9%84%d8%a7%d9%84>
- 4- وكالة الانباء الجزائرية، المنتدى العربي العالمي للتعاون الرقمي: ابراز الاشواط التي قطعتها الجزائر في مجال التحول الرقمي، 24 فيفري 2023، عن الموقع
<https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/176219-2025-02-24-15-41-04>
- 5- وكالة الانباء الجزائرية، "الدفع الالكتروني: قيمة العمليات ترتفع ب57 بالمائة خلال السداسي الأول 2024"، 16 سبتمبر 2024،
<https://www.aps.dz/ar/economie/168334-57-2024>
- 6- وكالة الانباء الجزائرية، "2025 ستكون سنة التكنولوجيا المالية بامتياز"، 30 جانفي 2025، عن الموقع
<https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/174842-2025>

ثانيا : باللغة الأجنبية.

1. Basel comitte on banking supervision, **Implications of fintech developments for banks and bank supervisors**, bank for international settlements, available on www.bis.org .
2. Cristina Fonseca, Raquel F Ch Meneses, **motivation for coopition strategies: the case of banks and fintechs**, paper given to the conference: STRATEGICA- upscaling digital transformation in business and economics, Bucharest- Romania, october 2019.

3. Ibrahim A. Zeidy, **The role of financial technology (fintech) in changing financial industry and increasing efficiency in the economy**, special report of COMESA.
4. Okan akar, yucuf unsar, **fintech integration process suggestion for banks**, Procedia computer science,N 158, 2019

الملخص

المخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية وخصوصا على مستوى الجهاز المصرفي الجزائري باعتباره أحد أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية التي ارتقت لها المجتمعات البشرية عبر تطورها نظرا لإسهامه الواسع في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية، إذ يمكن قياس مستوى التقدم والتطور لأي مجتمع بمدى كفاءة ونجاعة نظامه البنكي ونوعية خدماته المقدمة. وفي ظل انتشار التكنولوجيا المالية والتي تعد عنصرا أساسيا لتحسين وتطوير الخدمات والعمليات المصرفية، فقد عرفت الصناعة البنكية في الجزائر تطبيق نظم ووسائل جديدة حققت السرعة في الاستفادة القصوى من الخدمات المصرفية وخاصة الإلكترونية منها. وقد خلصت الدراسة إلى أن للتكنولوجيا المالية أهمية كبيرة في تطوير الجهاز المصرفي الجزائري، كما ان هناك توجه كبير وجهود ضخمة لتبنيها في الجزائر، إلا أن الأمر يتطلب تخطي بعض التحديات التي تواجهها.

الكلمات المفتاحية:

التكنولوجيا المالية، شركات التكنولوجيا المالية، الخدمات المصرفية، الجزائر، الجهاز المصرفي.

Abstract:

The study aimed to identify the role of financial technology in the development of banking services, particularly within the Algerian banking system, as it is considered one of the most important indicators of economic progress achieved by human societies through their development. This is due to its significant contribution in providing the requirements for investment and development. The level of progress and advancement of any society can be measured by the efficiency and effectiveness of its banking system and the quality of services it offers.

In light of the spread of financial technology—which is a key element in improving and developing banking services and operations—the banking industry in Algeria has witnessed the implementation of new systems and methods that have brought greater speed and efficiency, especially in the utilization of electronic banking services.

The study concluded that financial technology plays a significant role in the development of the Algerian banking system. Furthermore, there is a strong orientation and considerable efforts underway to adopt it in Algeria. However, overcoming certain challenges remains essential to fully realizing its potential.

Keywords:

Financial technology, fintech companies, banking services, Algeria, banking system.