



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خضراء - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

المواضيع:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين الدعماه المصرفية دراسة حالة: مصرفه السلام - فرع بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي في العلوم التجارية
تخصص: مالية وتجارة دولية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

من إعداد الطلبة:

أ.د/ رايس عبد الحق

- فهام حورية

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	- أستاذة محاضرة أ	- حورو فطوم
بسكرة	مقررا	- أستاذ	- رايس عبد الحق
بسكرة	مناقش	- أستاذ محاضر أ	- خان محمد ناصر

الموسم الجامعي: 2024/2025



الموضوع:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين الفدماه المصرفية دراسة حالة: مصرف السلام - فرع بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي في العلوم التجارية
تخصص: مالية وتجارة دولية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

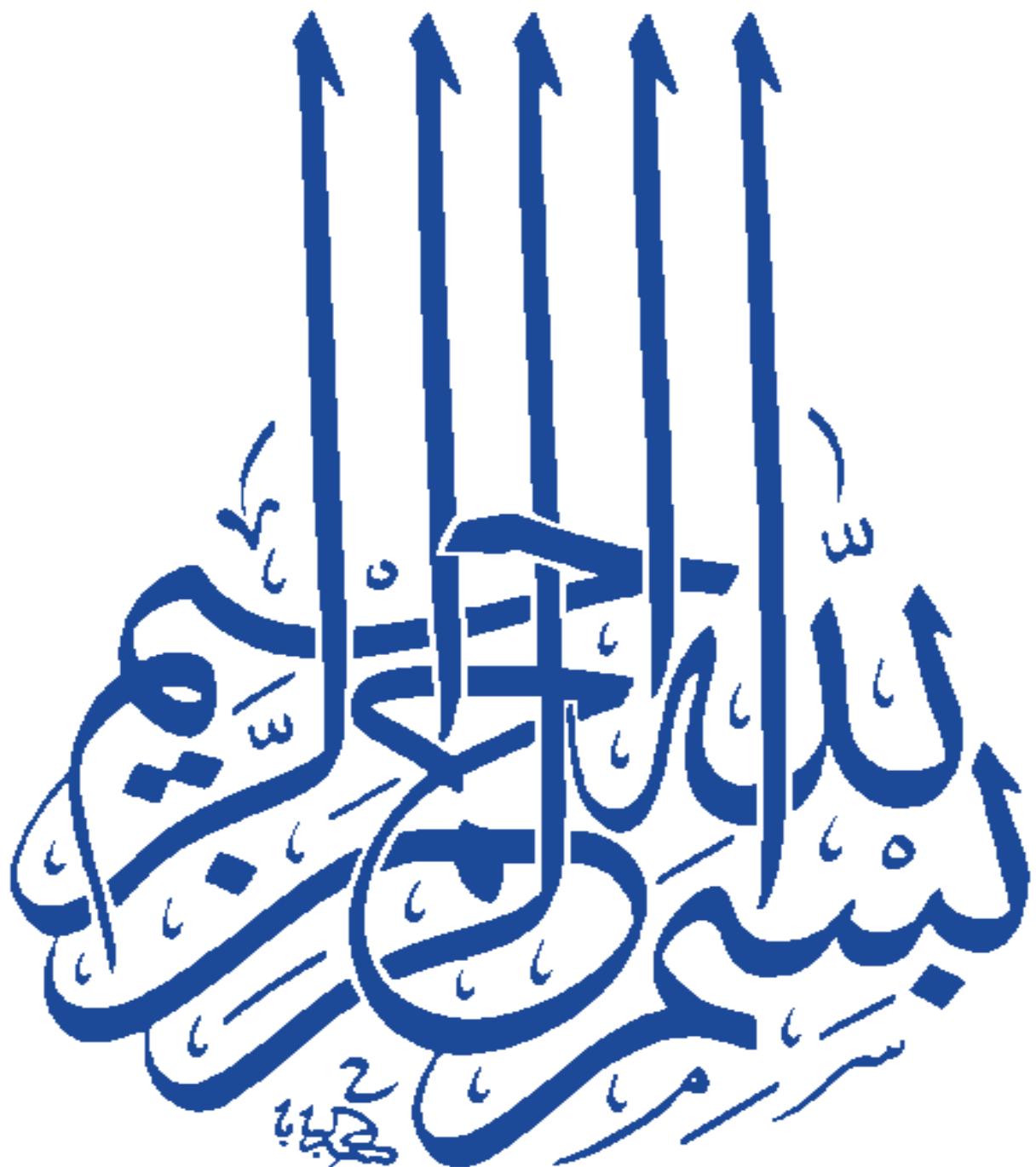
من إعداد الطلبة:

أ.د/ رايس عبد الحق

- فنام حورية

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	- أستاذة محاضرة أ	- حوحو فطوم
بسكرة	مقررا	- أستاذ	- رايس عبد الحق
بسكرة	مناقش	- أستاذ محاضر أ	- خان محمد ناصر



شَكْرُ وَعْرَفَانٌ

اَحْمَدَ اللَّهُ تَعَالَى وَاشْكُرَهُ عَلَى فَضْلِهِ وَكَرْمِهِ وَبَرَكَاتِهِ الَّتِي اَنْعَمَ بَهَا عَلَيَّ وَوَفَقَنِي
لِإِنْجَازِ هَذِهِ الْدِرَاسَةِ

أَتَوْجَهُ بِخَالصِ الشَّكْرِ وَالْعِرْفَانِ إِلَى كُلِّ مَنْ وَقَفَ إِلَيْيَّ جَانِبِيْ وَقَدَمَ لِيْ يَدِيْ
الْعُونِ، أَوْ أَسْهَمُمْ فِيِ النَّجَازِ هَذَا الْعَمَلِ بِأَيِّ شَكْلٍ مِنْ الْأَشْكَالِ
أَتَقْدَمُ بِجُزِيلِ الشَّكْرِ إِلَى اسْتَادِيِّ الْمُشْرِفِ أَدَدِ رَأْيِسِ عَبْدِ الْحَقِّ، الَّذِي لَمْ يَبْخُلْ
عَلَيَّ بِتَوْجِيهِهِ وَنَصَائِحِهِ الصَّابِيَّةِ، وَسَاعَدَنِي كَثِيرًا مِنْ خَلَالِ نَظَرَتِهِ الْوَاسِعَةِ فِي
خَبَابِيِ الْبَحْثِ، وَمَلَاحِظَاتِهِ الْقِيمَةِ الَّتِي كَانَ لَهَا الْأَثْرُ الْأَكْبَرُ فِيِ إِتَامِ هَذَا الْعَمَلِ
كَمَا لَا يَفُوتُنِي أَتَوْجَهُ بِالشَّكْرِ إِلَى أَعْضَاءِ الْهَيَّةِ التَّدْرِيَّيَّةِ بِالْكُلِّيَّةِ وَلَا
سِيمَا قَسْمِ الْعِلُومِ التَّجَارِيَّةِ، الَّذِينَ كَانُوكُمْ دُورُ أَسَاسِيٍّ فِيِ تَكْوِينِيِ طِيلَةِ
السِّنُواتِ الْمَاضِيَّةِ.

وَأَوْدُ أَنْ أَخْصُ بِالشَّكْرِ مَوْظِفِيِ مَصْرِفِ السَّلَامِ—فَرعِ بِسْكَرَةِ، الَّذِينَ كَانُوكُمْ
عُونَانِ كَبِيرًا لِي فِيِ تَوْفِيرِ الْمَعْلُومَاتِ وَالْدَّعْمِ الْلَّازِمِ لِإِنْجَازِ هَذِهِ الْدِرَاسَةِ، فَكَانَ
لِتَعَاوِنِكُمْ أَثْرٌ فِيِ نَجَاحِ هَذَا الْعَمَلِ.

إِحْمَاد

بسم خالقي وميسر أموري وعاصم أمري، لك كل الحمد والامتنان.
للله الشكر أولاً وأخيراً، أن وفقني وأعاني حتى بلغت هذه اللحظة، فله الحمد
كما ينبغي جلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلوة والسلام على نبيه الكريم.
وإلى نفسي، التي صبرت وثابت رغم العثرات، أحمد الله أن قواها بالعز
والثبات

ثم إلى عائلتي العزيزة، سندِي الدائم ومصدر قوتي، لكم محبتي وامتناني على
دعمكم الصادق ومساندتكُم.

وإلى أصدقائي، الذين كانت صحبتهم عوناً لي في هذه الرحلة، خالص الامتنان.
أهديكم جميعاً ثمرة هذا الجهد، سائلةً الله أن يجعلها خالصةً لوجهه الكريم، وأن
يجزي كل من وقف إلى جنبي خير الجزاء.

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى استعراض التحولات الكبيرة التي طرأت على الخدمات المصرفية الحديثة بفضل التطور السريع في التكنولوجيا المالية، التي أصبحت ركيزة أساسية لتحسين الأداء المصرفي وجودة الخدمات المقدمة. توضح الدراسة كيف تسهم التكنولوجيا المالية في تقديم حلول رقمية مبتكرة، تتميز بالسرعة والمورونة وسهولة الاستخدام، مما يعزز تجربة العملاء ويوسع قاعدة المستخدمين ويزيد التفاعل مع المنتجات المصرفية.

كما بيّنت الدراسة أن هذه التطورات أسهمت في تسهيل العمليات المالية وتقليل الحاجة للحضور الفعلي، مما خفض التكاليف التشغيلية والعبء على الموظفين وتقليل التعاملات الورقية. رغم ذلك، يواجه القطاع تحديات مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، تفاوت الثقافة الرقمية بين العملاء، وال الحاجة لتشريعات تنظيمية توأكب التطورات المتتسارعة.

تماشياً مع هذه التطورات، بُرِزَ مصرف السلام – فرع بسكتة كنمودج ناجح في تبني التكنولوجيا المالية، وتكيفها لخدمة أهدافه الاستراتيجية من خلال توفير وتحسين تطبيقاته ولواجهته الرقمية وتوفير دعم تقني فوري، مما عزز ثقة العملاء وولائهم، وتبسيط الإجراءات لتقديم خدمات مرنة تلبي متطلبات السوق الحديثة وتؤكد جاهزية المصرف لمستقبل رقمي شامل.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمات المصرفية، تقنيات التكنولوجيا المالية

Abstract:

This study aims to review the significant transformations that have occurred in modern banking services due to the rapid advancement of financial technology, which has become a fundamental pillar in improving banking performance and the quality of services provided. The study illustrates how financial technology contributes to offering innovative digital solutions characterized by speed, flexibility, and ease of use, thereby enhancing customer experience, expanding the user base, and increasing interaction with banking products.

The study also shows that these developments have facilitated financial operations and reduced the need for physical presence, which in turn lowered operational costs, eased the burden on employees, and decreased paper-based transactions. However, the sector still faces challenges such as weak digital infrastructure, varying levels of digital literacy among customers, and the need for regulatory frameworks that keep pace with rapid developments.

In line with these advancements, Salam Bank – Biskra branch has emerged as a successful model in adopting and adapting financial technology to serve its strategic objectives by improving its applications and digital interfaces and providing immediate technical support. This has strengthened customer trust and loyalty, simplified procedures, and offered more flexible services that meet the demands of the modern market, confirming the bank's readiness for a fully digital future.

Keywords: Financial Technology, Banking Services, FinTech Technologies

الْفَهَادِي

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
/	شكر وعرفان
/	الملخص باللغة العربية
/	الملخص باللغة الإنجليزية
الفهارس	
I	فهرس المحتويات
I	فهرس الجداول
I	فهرس الأشكال
I	قائمة الملاحق
أ.ط	مقدمة
الفصل الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
03	المطلب الأول: نشأة ومراحل تطور التكنولوجيا المالية
03	▪ الفرع الأول: نشأة ومراحل تطور التكنولوجيا المالية
05	▪ الفرع الثاني: دافع النمو السريع للเทคโนโลยيا المالية
05	المطلب الثاني: مفهوم التكنولوجيا المالية FinTech
05	▪ الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا المالية
06	▪ الفرع الثاني: أوجه الاختلاف بين التكنولوجيا المالية الحديثة والتقلدية
08	المطلب الثالث: أهداف وخصائص التكنولوجيا المالية
08	▪ الفرع الأول: أهداف التكنولوجيا المالية
08	▪ الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا المالية
09	المبحث الثاني: خدمات وقطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية

09	المطلب الأول: خدمات التكنولوجيا المالية:
10	المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية
11	المطلب الثالث: تقنيات التكنولوجيا المالية
11	■ الفرع الأول: تقنية سلسلة الكتل (البلوكتشين)
13	■ الفرع الثاني: العقود الذكية (Smart contract)
13	■ الفرع الثالث: تقنية الذكاء الاصطناعي
14	■ الفرع الرابع: الحوسبة السحابية
16	■ الفرع الخامس: العملات المشفرة
18	■ الفرع السادس: انترنت الأشياء
19	■ الفرع السابع: البيانات الضخمة (Big Data)
21	المبحث الثالث: تحديات ومقومات نجاح منظومة التكنولوجيا المالية
21	المطلب الأول: تحديات التكنولوجيا المالية
21	المطلب الثاني: مقومات نجاح منظومة التكنولوجيا المالية
23	خلاصة
الفصل الثاني: التكنولوجيا المالية في المصارف	
25	تمهيد
26	المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية
26	المطلب الأول: مراحل تطور الخدمات المصرفية
28	المطلب الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها
28	■ الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية
29	■ الفرع الثاني: خصائص الخدمات المصرفية:
31	المطلب الثالث: أشكال وأنواع الخدمات المصرفية
31	■ الفرع الأول: أشكال الخدمات المصرفية
32	■ الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

35	المبحث الثاني: الاطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الرقمية
35	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية
35	▪ الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية
36	▪ الفرع الثاني: الفرق بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات المصرفية الرقمية
36	المطلب الثاني: قنوات ومتطلبات تقديم الخدمات المصرفية الرقمية
36	▪ الفرع الأول: قنوات تقديم الخدمات المصرفية الرقمية
37	▪ الفرع الثاني: متطلبات تقديم الخدمات المصرفية الرقمية
38	المطلب الثالث: مزايا وعيوب الخدمات المصرفية الرقمية
38	▪ الفرع الأول: مزايا الخدمات المصرفية الرقمية
39	▪ الفرع الثاني: عيوب الخدمات المصرفية الرقمية
40	المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية وتحديات تبنيها
40	المطلب الأول: مساهمة التكنولوجيا المالية وأهدافها في تطوير العمل المصرفي
40	▪ الفرع الأول: مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية
41	▪ الفرع الثاني: الأهداف الاستراتيجية لتطبيق التكنولوجيا المالية في المصارف
41	المطلب الثاني: منافع وعوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في الدول النامية
41	▪ الفرع الأول: منافع تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في الدول النامية
42	▪ الفرع الثاني: عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في الدول النامية
44	خلاصة
الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة	
46	تمهيد
47	المبحث الأول: نبذة عن مصرف السلام
47	المطلب الأول: تعريف مصرف السلام الجزائري
48	المطلب الثاني: رسالة وأهداف مصرف السلام:

48	■ الفرع الأول: رسالة المصرف السلام
49	■ الفرع الثاني: أهداف مصرف السلام
50	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمصرف
51	المبحث الثاني: دراسة تحليلية لواقع استخدام التكنولوجيا المالية في مصرف السلام
51	المطلب الأول: أبرز الخدمات المصرفية التي يوفرها البنك
51	■ الفرع الأول: حساب السلام بالنسبة للأفراد
53	■ الفرع الثاني: حساب السلام بالنسبة للمؤسسات
55	المطلب الثاني: الخدمات الرقمية
62	المطلب الثالث: البطاقات البنكية ك وسيط رقمي
70	المبحث الثالث: أداة جمع البيانات وعرض نتائج الدراسة التطبيقية
70	المطلب الأول: أدوات جمع البيانات
70	■ الفرع الأول: تعريف المقابلة
70	■ الفرع الثاني: أنواع وخطوات المقابلة
73	■ الفرع الثالث: مميزات وعيوب المقابلة
74	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة التطبيقية
78	خلاصة الفصل
80	الخاتمة
85	قائمة المصادر والمراجع
90	اللاحق

قائمة المحتوى:

الصفحة	عنوان المحتوى	الرقم
07	أوجه الاختلاف بين المؤسسات المالية التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية	01
17	أشهر العملات المشفرة	02

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
٩	نموذج الدراسة	01
04	التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	02
20	تقنيات التكنولوجيا المالية	03
30	خصائص الخدمات المصرفية	04
34	أنواع الخدمات المصرفية	05
50	المهيكل التنظيمي للبنك فرع بسكرة	06
57	واجهة الخدمة الرقمية لخدمة السلام مباشر	07
58	AL SALAM SMART BANKING واجهة التطبيق	08
60	واجهة منصة ما قبل التوطين	09
61	WIMPAY AL SALAM BANK واجهة تطبيق	10
62	E-Amina بطاقة آمنة	11
64	بطاقة الادخار (آمنيتي)	12
68	نموذج لبطاقات الفيزا بمصرف السلام - الجزائر	13
69	بطاقة فيزا تصدير	14

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
90	الاذن بالإيداع	01
91	تصريح شرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث	02
92	طلب مساعدة لاستكمال مذكرة تخرج	الملحق 03

مقدمة

مقدمة:

تعد التكنولوجيا المالية من أبرز التحولات التي يشهدها القطاع المالي في العصر الحديث، لما تمثله من انتقال نوعي في آليات تقديم الخدمات وتغيير جذري في أنماط التفاعل المالي، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات. فقد أنتج هذا التحول نمطاً جديداً من الممارسات التي لم تعد تقتصر على التيسير والسرعة، بل امتدت لتشمل أبعاد أكثر عمقاً تتعلق ببنية الأنظمة المالية ذاتها، مما استدعت إعادة النظر في العديد من الأطر التقليدية التي حكمت النشاط المالي لعقود طويلة.

وقد ساهم هذا التطور في إحداث فارق ملحوظ في نوعية الأداء الذي تقدمه المصارف، حيث سعت إلى تطوير خدماتها بما يتماشى مع ما تشهده المؤسسات المصرفية العالمية من تقدم تكنولوجي. فلم تعد الخدمات المصرفية تعتمد فقط على الوسائل التقليدية للتعامل مع العملاء، بل انفتحت على حلول رقمية متقدمة تعكس التحول المتتسارع نحو بيئة مالية أكثر مرنة وتطوراً.

وفي السياق ذاته، حرص النظام المالي الجزائري على مواكبة هذه النقلة النوعية، من خلال تبني التكنولوجيا المالية وتفعيل أحد الحلول الرقمية لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء. وتعتمد المصارف الجزائرية بشكل متزايد على هذه التقنيات لتعزيز الكفاءة التشغيلية، تقوية البنية التحتية، وتحيين البيئة المصرفية لاستقبال البنوك الأجنبية، إلى جانب اعتماد أنظمة دفع إلكترونية فعالة تواكب متطلبات السوق الحديثة.

ولم يكن هذا التوجه بمعزل عن التطورات العالمية، بل جاء استجابة لحاجات متزايدة في السوق المحلي ورغبة في تجاوز العقبات التقليدية التي كانت تحد من فعالية النظام المالي. وهو ما دفع المؤسسات المصرفية الجزائرية إلى الدخول في مسارات تطوير دائمة، تجعلها أكثر قدرة على التكيف مع منظومة مالية تتغير بوتيرة سريعة، وتتقاطع فيها القواعد القديمة مع ابتكارات لا تزال في طور التبلور.

إشكالية الدراسة:

من أجل الوقوف على مدى تبني هذه التكنولوجيا الحديثة داخل القطاع المالي الجزائري، تم إجراء دراسة تطبيقية على مصرف السلام – بسكرة، باعتباره أحد البنوك الرائدة في هذا المجال، ووجهة مفضلة لدى شريحة واسعة من العملاء الباحثين عن خدمات رقمية متقدمة.

ومن هذا المنطلق تم طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

"كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية لبنك السلام فرع بسكرة؟"

وهذا التساؤل بدوره يقودنا إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية أهمها:

ـ ما المقصود بالتكنولوجيا المالية؟ وما هي أبرز قطاعاتها وتقنياتها؟

ـ ما الأهداف الرئيسية من تطبيق التكنولوجيا المالية في المؤسسات المصرفية؟

ـ كيف يوظف مصرف السلام – وكالة بسكرة التكنولوجيا المالية في تقديم خدماته المصرفية؟

ـ ما أبرز المنافع التي يتحققها مصرف السلام من تبني التكنولوجيا المالية؟ وما التحديات التي قد تعيق هذا التبني؟

فروضيات الدراسة:

ـ إيجابة مبدئية على تساؤلات البحث، قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية التالية:

تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية لبنك السلام فرع بسكرة

وتندرج تحت هذه الفرضية العديد من الفرضيات والتي نسعى لإثبات صحتها أو نفيها من خلال دراسة

الموضوع وضعت كالتالي:

ـ أدى اعتماد مصرف السلام على التكنولوجيا المالية إلى جذب شريحة واسعة من العملاء، من خلال توفير خدمات رقمية ميسرة تعكس التزامه بمواكبة الابتكار التكنولوجي.

ـ ساهمت الأنظمة الرقمية المعتمدة في مصرف السلام في تحسين تجربة المستخدم، من خلال تصميم واجهات سهلة وسريعة، ما انعكس إيجاباً على رضا العملاء وولائهم.

ـ أسهم تطبيق الوسائل التكنولوجية في مصرف السلام في تخفيف الضغط على الموظفين، عبر تقليل الطوابير، وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، وتوجيه الموارد البشرية نحو مهام أكثر قيمة

ـ تواجه البنوك تحديات متعددة عند تبني التكنولوجيا المالية، من أبرزها ضعف البنية التحتية الرقمية، ومحدودية ثقافة الاستخدام الرقمي لدى بعض العملاء، مما قد يؤثر على فعالية التحول الرقمي.

الدراسات السابقة:

من بين الدراسات السابقة نجد:

باللغة العربية:

دراسة حرفوش (2019): تناولت الدراسة واقع التكنولوجيا المالية من خلال استعراض حجم الاستثمارات العالمية التي تحققت في هذا المجال بعد الأزمة المالية العالمية، بالإضافة إلى تشخيص واقع المشروعات الناشئة العاملة في التكنولوجيا المالية في الوطن العربي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية توفر مختلف أنواع الخدمات المالية التقليدية، ولكن بأسلوب أكثر تطوراً وسرعة، مما يجعلها بديلاً فعالاً للطرق التقليدية. كما بيّنت أن هناك تأثيراً ملحوظاً في تبني هذه التكنولوجيا في الدول العربية، رغم الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات عالمياً. وأشارت إلى الحاجة الملحة ل توفير بيئة مناسبة وتطوير البنية التحتية للقطاع المالي، من أجل تفعيل دور التكنولوجيا المالية في دعم التنمية الاقتصادية.

دراسة لعرابي نسيمة ومزيان إيمان (2021): جاءت الدراسة بعنوان "الخدمات البنكية المقدمة وتأثيرها على رضا الزبائن"، وهدفت إلى تحديد المفاهيم المرتبطة بالخدمة البنكية وطرق قياسها، بالإضافة إلى التعرف على مفهوم رضا الزبائن وأساليب تقييمه. كما سعت الدراسة إلى تحليل تقييم الزبائن لمستوى الخدمة المقدمة في الوكالة البنكية محل البحث.

اعتمدت الباحثتان على النماذج البنائية باستخدام تحليل المسار وتحليل العامل التوكيدى لتحليل البيانات. وقد توصلت النتائج إلى أن التحسين المستمر في جودة الخدمة البنكية، من خلال معرفة تطلعات الزبائن والعمل على تحقيقها، يؤدي إلى رفع مستوى رضا الزبائن. وأبرزت الدراسة العلاقة الإيجابية بين رضا الزبون وولائه، حيث يُعد رضا الزبون عاملًا أساسياً في تعزيز قراره بالعودة للتعامل مع البنك، مما يساهم في تكرار الشراء وخلق ولاء دائم تجاه الخدمات البنكية.

دراسة بريش رابح (2023): هدفت أطروحة الدكتوراه المعروفة بـ "دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية"، المقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي (الشلف، الجزائر)، إلى استكشاف أثر التكنولوجيا المالية على تطوير الصناعة المالية الإسلامية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث استعرضت الأدبيات ذات الصلة، وقدمت عرضاً لمجموعة من التقنيات المالية الحديثة، مع بيان كيفية تطبيقها في كل من الصناعة المالية التقليدية والإسلامية.

كما تناولت الدراسة بحثاً ومبادرات لشركات تكنولوجيا مالية إسلامية، وكيف استفادت من هذه التقنيات في تقديم خدماتها، مع تسليط الضوء على واقع التكنولوجيا المالية في السعودية وماليزيا، والتوجهات نحو تبنيها في الجزائر. وقد توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تسهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات المالية الإسلامية، وتدعيم توسيع نطاقها من خلال حلول مبتكرة، رغم حداثة هذا المجال في السياق الجزائري. كما أشارت إلى الجهد المبذول في الجزائر لبناء بيئة قانونية وتنظيمية داعمة، وتشجيع الشركات الناشئة والمرأة المختصة بالتقنيات المالية.

دراسة طعامنه، عبد الله حسن (2023): قدمت هذه الدراسة ضمن أعمال المؤتمر العلمي السابع لكلية الأعمال بالتعاون مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، تحت عنوان "رقمنة الأعمال والبحث العلمي: رؤى مستقبلية"، وحملت الدراسة عنوان "التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية"، وأعدّها الباحث عبد الله حسن طعامنه (ماجستير اقتصاد وتعاون دولي). هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم التكنولوجيا المالية، وتسليط الضوء على أهميتها المتزايدة في تطوير الأعمال المصرفية. وبينت الدراسة كيف أصبحت التكنولوجيا المالية أداة مبتكرة وآمنة تسهل العمليات المالية على مستوى الأفراد والمؤسسات، وهو ما دفع المؤسسات المالية إلى تبني هذه التقنيات الحديثة والتحول من الأساليب التقليدية إلى الرقمية. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي من خلال تحليل الأديبيات والدراسات السابقة، إلى جانب مراجعة تقارير وإحصائيات صادرة عن مؤسسات مالية في الأردن، توضح أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتنميتها.

ركزت الدراسة على عرض المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية، مزاياها، وأدواتها المستخدمة في القطاع المصرفي، كمقدمة لفهم التحول الرقمي في هذا المجال.

باللغة الأجنبية:

دراسة تحانوت خيرة حيث تطرقـت في دراستها المنشورة سنة 2021 بمجلة *Journal of Economic Growth and Entrepreneurship (JEGE)* في منطقة Fintech (الفنون والابتكارات المالية) في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا. وتبـرـز الـدـرـاسـة الدور الـخـتمـل للـتـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـالـيـةـ في تعـزيـزـ الشـمـولـ المـالـيـ، خـصـوصـاـ لـلـفـئـاتـ غـيرـ المـعـاملـةـ معـ الـبـنـوكـ وـالـمـشـروـعـاتـ الصـغـيرـةـ وـالـمـتوـسـطـةـ. وـتـاكـدـ الـدـرـاسـةـ أـنـ الفـتـكـ يـمـكـنـ أـنـ تـقـلـلـ مـنـ التـكـالـيفـ وـالتـأـخـيرـ فيـ التـحـويـلاتـ المـالـيـةـ الدـولـيـةـ، وـتـحـسـنـ كـفـاءـةـ الـعـمـلـيـاتـ الـحـكـوـمـيـةـ. غـيرـ أـنـ الـاـنـتـشـارـ الـفـعـلـيـ لـهـذـهـ التـكـنـوـلـوـجـيـاـ فيـ مـنـطـقـةـ الشـرـقـ الـأـوـسـطـ وـشـمـالـ إـفـرـيـقـيـاـ لـاـ يـزالـ مـحـدـودـاـ مـقـارـنـةـ بـمـنـاطـقـ أـخـرـىـ. وـتـخلـصـ الـبـاحـثـةـ إـلـىـ أـنـ تـسـرـيـعـ تـبـيـنـ التـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـالـيـةـ يـتـطـلـبـ

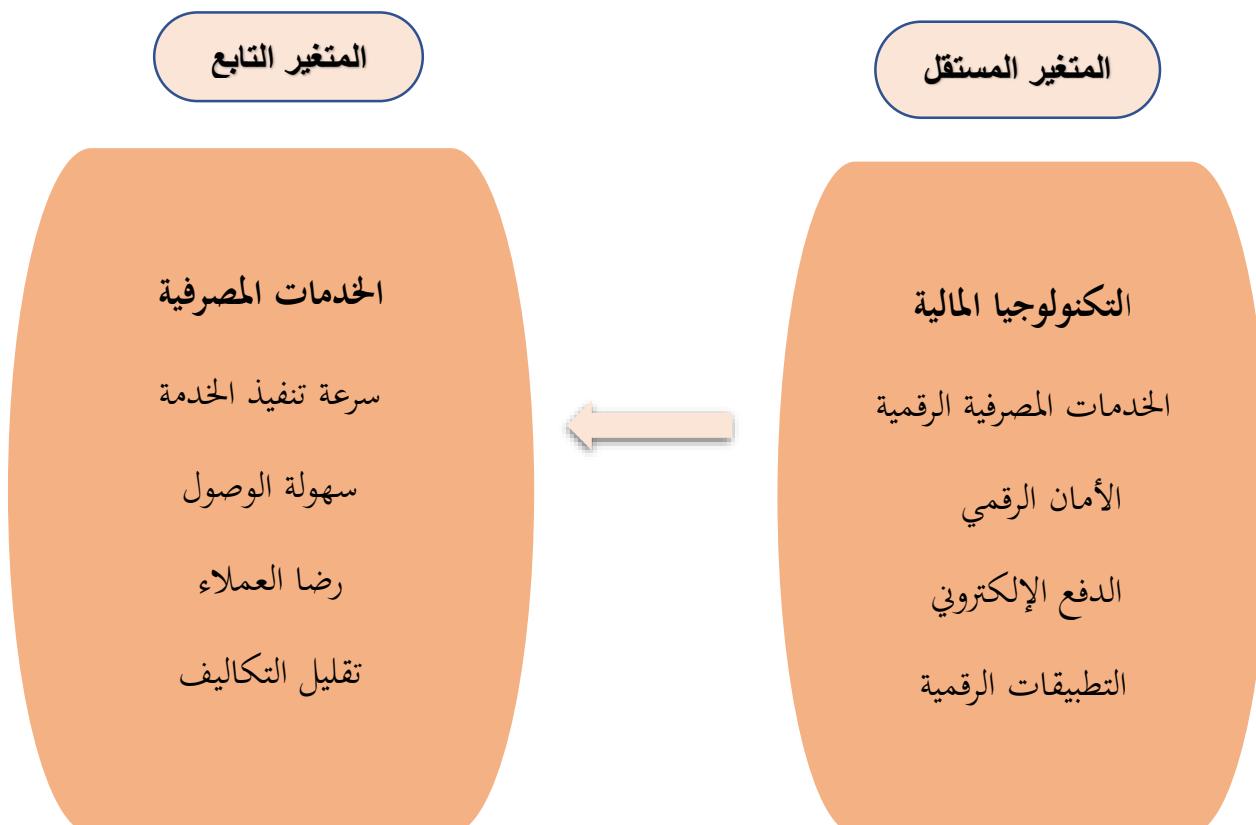
إصلاحات تنظيمية، وتعزيز الثقة الرقمية، وتوسيع الاستثمار في البنية التحتية، بما يدعم الانتقال نحو اقتصاد رقمي شامل ومستدام

"Fintech and Banking: What We Know and What We Do" دراسة. جاءت ورقة **Thakor, Anjan V.** كمراجعة للأدبيات المتعلقة بالเทคโนโลยيا المالية وعلاقتها بالقطاع المصرفي. تناولت الدراسة الابتكارات في أنظمة الدفع، بما في ذلك العملات المشفرة، وأسواق الائتمان مثل الإقراض بين الأفراد (P2P)، بالإضافة إلى تطبيقات التكنولوجيا المالية في مجالات التأمين.

كما استعرضت الورقة تقنيات مثل البلوك تشين (**Blockchain**)، وقدمت تعريفاً شاملاً للتكنولوجيا المالية، إلى جانب عرض بعض الإحصائيات والحقائق ذات الصلة. وركزت على الأدبيات النظرية والتجريبية التي تناولت تأثيرات هذه التطبيقات في القطاع البنكي، مما يجعلها مرجعاً مهماً لفهم العلاقة بين الابتكار المالي والبنوك التقليدية.

نوجز الدراسة:

الشكل رقم (٠١): نوجز الدراسة



التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

انطلاقاً من أهداف الدراسة التي تعتمد على المنهج الوصفي لفهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتحسين الخدمات المصرفية، وعلى منهج دراسة الحالة لتطبيق المفاهيم على بنك السلام – بسكرة، تم تحديد التعريفات الإجرائية للمتغيرات كما يلي:

أولاً: التكنولوجيا المالية

تمثل التكنولوجيا المالية المتغير المستقل في هذه الدراسة، ويقصد بها مستوى استخدام بنك السلام للتقنيات الرقمية الحديثة في تقديم خدماته.

ثانياً: الخدمات المصرفية

تمثل الخدمات المصرفية المتغير التابع، ويقصد بها مستوى تطور وجودة الخدمات التي يقدمها بنك السلام كنتيجة لاعتماد التكنولوجيا المالية.

الموضوع الأستدلوجي ومنهجية الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهجين رئيسيين لتحقيق أهداف دراسة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية في مصرف السلام – بسكرة:

 **المنهج الأول:** تماشياً مع طبيعة الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي باعتباره من المناهج الأساسية في البحوث الاجتماعية، حيث يتيح فهماً أعمق لموضوع البحث وتحليلًا دقيقًا لمفاهيم التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية. وقد تم جمع المعلومات من مصادر نظرية متنوعة بهدف بناء إطار مفاهيمي يوضح العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتحسين الخدمات المصرفية.

 **المنهج الثاني:** تم تطبيق منهج دراسة الحالة على بنك السلام من خلال دراسة ميدانية للواقع الفعلي لاستخدام التكنولوجيا المالية في البنك. تم جمع وتحليل المعلومات المستخلصة من المقابلات لتحديد دور التكنولوجيا المالية في تحسين خدمات المصرفية ورفع مستوى تقديمها.

أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لملاءمتها لطبيعة الموضوع. وقد صممت أسئلة المقابلة بما يخدم أهداف البحث، وتناولت محاور تتعلق باستخدام التكنولوجيا المالية في مصرف السلام –

بسكرة، ومدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية. أجريت المقابلات مع عدد من موظفي البنك، وتم تحليل البيانات باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي مصرف السلام بولاية بسكرة، وخاصة العاملين في الأقسام ذات العلاقة بالخدمات المصرفية والتقنيات المالية.

أما عينة الدراسة، فقد تم اختيارها بطريقة قصدية، وشملت عدداً من الموظفين ذوي الخبرة والمعرفة في مجال الخدمات البنكية واستخدام التكنولوجيا المالية، وذلك لضمان الحصول على بيانات دقيقة ومرتبطة بشكل مباشر بموضوع الدراسة.

حدود الدراسة:

تكمّن حدود الدراسة في:

الإطار المكاني: اقتصرت على مصرف السلام - بسكرة
الإطار الزمني: تم اجرائه خلال السنة 2024-2025، حيث تم تنفيذ الجانب الميداني من خلال إجراء المقابلة بتاريخ 18 ماي 2025 بفرع مصرف السلام - فرع بسكرة.

أهمية الدراسة:

تبعد أهمية هذا البحث من كونه يتناول موضوعاً حديثاً وحيوياً يتمثل في التكنولوجيا المالية، التي أصبحت أحد الركائز الأساسية لتطوير القطاع المالي وتحسين جودة خدماته. ومع التزايد المستمر لاستخدام الحلول الرقمية في البنوك الجزائرية، يبرز دور التكنولوجيا المالية كوسيلة لتعزيز الكفاءة، تسهيل المعاملات، وتلبية احتياجات الزبائن بطريقة أسرع وأكثر فاعلية.

وقد تم اختيار فرع بسكرة لمصرف السلام كدراسة حالة لكونها تمثل نموذجاً محلياً مهماً لتطبيق هذه التحولات الرقمية في القطاع المالي.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعريف بمفهوم التكنولوجيا المالية، وبيان مدى أهميتها المتزايدة في تحسين الخدمات المصرفية.
- توضيح كيف ساهمت التكنولوجيا المالية في تسريع وتسهيل العمليات البنكية وتحسين تجربة الزبائن

- إبراز دور التكنولوجيا المالية في رفع كفاءة الخدمات المصرفية على مستوى مصرف السلام فرع بسكرة.
- دراسة مدى جاهزية البنك لتبني وتوظيف التكنولوجيا المالية ضمن هيكله وعملياته.
- تسلیط الضوء على التحديات والعقبات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية في البنك.

مبررات اختيار الموضوع:

يرجع سبب اختيارنا لهذا الموضوع الى أسباب موضوعية وأخرى ذاتية:

الأسباب الموضوعية:

- يتماشى الموضوع مع التخصص الأكاديمي، حيث يرتبط بالمالية.
- انتشار التقنيات الحديثة بشكل واسع يستدعي دراسة تأثيرها على تحسين الخدمات المصرفية.

الأسباب الذاتية:

- ميول الطالبة لاكتساب معرفة أعمق حول كيفية عمل البنوك والتقنيات التي تستخدمها في تقديم الخدمات المصرفية.
- هيكل الدراسة:

في معالجتنا لهذا الموضوع قسمنا البحث إلى ثلاث فصول يضم كل منها:

الفصل الأول: حيثتناولنا مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية في البحث الأول من خلال استعراض التطور التاريخي لها، وتعريفها وأهدافها ثم خصائصها. أما البحث الثاني، فقد تطرقنا فيه إلى خدمات التكنولوجيا المالية، القطاعات المختلفة المرتبطة بها، وأبرز التقنيات المستخدمة فيها. فيما يخص البحث الثالث، فقد ألقينا الضوء على متطلبات التكنولوجيا المالية، وكذلك الفرص والتحديات التي تواجهها في مختلف السياقات.

الفصل الثاني: تناولنا في هذا الفصل موضوع التكنولوجيا المالية في المصارف، حيث استعرضنا في البحث الأول ماهية الخدمات المصرفية من خلال التطرق إلى مراحل تطورها، ومفهومها وخصائصها، بالإضافة إلى أشكالها وأنواعها المختلفة. أما في البحث الثاني، فركزنا على الخدمات المصرفية الرقمية، من خلال توضيح مفهومها، واستعراض قنوات تقديمها والمتطلبات الالازمة لتفعيلها، إلى جانب بيان أبرز مزاياها وعيوبها. وفي البحث الثالث، تطرقنا إلى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وأهداف إدماجها في العمل المصرفي، مع تسلیط الضوء على منافع وتحديات تبني هذه التكنولوجيا، لاسيما في القطاع المصرفي بالدول النامية.

الفصل الثالث: حيثتناولنا في البحث الأول نظرة عامة حول مصرف السلام من حيث تأسيسه، أهدافه، وهيكله التنظيمي. أما البحث الثاني، فتطرقنا فيه إلى دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في المصرف من خلال

استعراض أبرز الخدمات المصرفية التي يقدمها، والخدمات الرقمية وايضاً البطاقات البنكية كوسیط رقمي. وفي البحث الثالث، ألقينا الضوء على المنهجية المتبعة في جمع البيانات وتحليل النتائج.

الخاتمة: التي تم سرد فيها اختبار الفرضيات والتنتائج وتقديم الاقتراحات وافق الدراسة

الفصل الأول:
مدخل عام حول التكنولوجيا
المالية

الفصل الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

تمهيد:

أصبح الابتكار التكنولوجي والتحول الرقمي ضرورة ملحة في مختلف القطاعات، بعض النظر عن طبيعة أنشطتها وأهميتها. فالعالم يشهد اليوم تحول سريع وعميق يعتمد على التقنيات الافتراضية والترابط الرقمي، مما أدى إلى إعادة هيكلة القطاع المالي، وذلك لمواكبة التحديات الراهنة.

ويعتبر تطبيق التكنولوجيا المالية (FinTech) من أبرز القضايا المطروحة على الساحة الاقتصادية، حيث باتت تمثل أداة أساسية تستخدمها المؤسسات المالية لتعزيز الحماية من المخاطر التي تواجهها، وتعزيز كفاءة عملائها أو لتنمية محافظها الاستثمارية، مما ساهم في إعادة تشكيل نماذج الاعمال التقليدية.

في هذا الصدد سوف نتطرق في هذا الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: مكونات التكنولوجيا المالية

المبحث الثالث: تحديات ومقومات نجاح منظومة التكنولوجيا المالية

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

يشهد القطاع المالي تطور مستمر مواكبة التحولات المتسارعة في المجتمع، لا سيما مع ظهور الثورة الصناعية والعملة المالية. منذ نشأته وحتى اليوم، أنتج هذا القطاع العديد من الابتكارات المالية التي ساهمت في تحسين الخدمات المالية وتطويرها. خلال العقود الأخيرين، تسارعت وتيرة الابتكار المالي بشكل ملحوظ مع اعتماد أحدث التقنيات التكنولوجية، مما أدى إلى اندماج متزايد بين التكنولوجيا والخدمات المالية، وهو ما يعرف اليوم بـ"التكنولوجيا المالية".

المطلب الأول: نشأة ومراحل تطور التكنولوجيا المالية:

الفرع الأول: نشأة ومراحل تطور التكنولوجيا المالية

لم تكن التكنولوجيا المالية ظاهرة حديثة، فقد ارتبطت الخدمات المصرفية والمؤسسات المالية بهذا المفهوم منذ القرن الماضي. ويمكن تقسيم مراحل تطور التكنولوجيا المالية إلى ثلاث مراحل رئيسية على النحو التالي:

► المرحلة الأولى (1866 - 1967):

تزامنت هذه المرحلة مع بروز العملة المالية وببداية تطور التكنولوجيا المالية، حيث أسهم ظهور التلغراف والسكك الحديدية في تسريع نقل المعلومات المالية بين الدول دون قيود. كما لعب إنشاء أول كابل اتصالات عبر المحيط الأطلسي عام 1866، الذي ربط الولايات المتحدة بأوروبا، دور محوري في تمكين التحويلات المالية الإلكترونية. وفي عام 1950، ظهرت بطاقات الائتمان كبديل للنقد في المعاملات التجارية، مما ساهم في تبسيط العمليات المالية اليومية للأفراد.

► المرحلة الثانية (1967-2008):

تميزت هذه المرحلة بسيطرة الخدمات المالية التقليدية على قطاع التكنولوجيا المالية، إلى جانب تطور ملحوظ في الرقمنة.

شهدت هذه الفترة ظهور الآلات الحاسبة، وأجهزة الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي، مما ساهم في تحسين العمليات المالية. كما برزت البورصات الرقمية، حيث تأسست بورصة ناسداك (NASDAQ) عام 1971 كأول بورصة رقمية في العالم.

وفي نفس الفترة، تم إنشاء نظام سويفت (SWIFT) من قبل جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (The Society for Worldwide Interbank Financial Télécommunications)، ولا يزال هذا النظام حتى اليوم من أكثر الأنظمة استخداماً في المعاملات المالية بين البنوك والمؤسسات حول العالم. وقد

الفصل الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

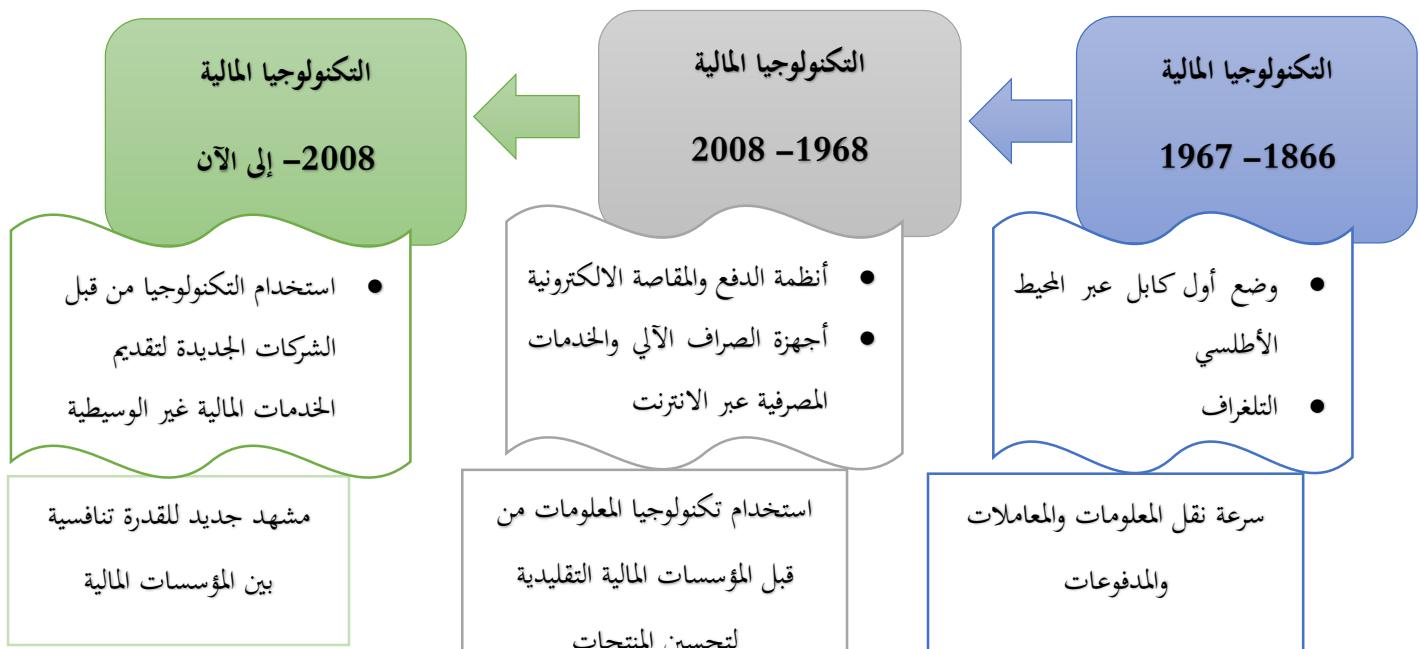
اختتمت هذه المرحلة بحدوث الأزمة العالمية عام 2008، التي شكلت نقطة تحول كبيرة في القطاع المالي. (بوطريف و يونس ، 2021، الصفحات 470 – 471)

► المرحلة الثالثة (2008- إلى يومنا هذا):

بداية ظهور الشركات الناشئة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية وعدد من المؤسسات غير المصرفية التي أصبحت تؤدي دور البنوك في بعض الوظائف أيضاً ظهور العملات الرقمية عام 2009 وذلك بهدف توفير حلول الدفع عبر الهاتف والانترنت في عام 2011 ظهرت لأول مرة خدمات تحويل الأموال من فرد لأخر مباشرة، وكذلك خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول، ويمكن تسمية تلك المرحلة بمرحلة الاستغلال الأمثل لـهم موارد التكنولوجيا وهي البيانات، واتسمت هذه المرحلة بالتطور المأهلي في وسائل الدفع الإلكتروني، وسهولة وصول الخدمات المالية لجميع الفئات في المجتمع والتكلفة المعقولة لخدمات التكنولوجيا المالية (د. عبد العليم صابر، 2023، صفحة 100)

شهدت هذه المرحلة أيضاً ظهور تقنيات ناشئة مثل الذكاء الاصطناعي AI، وتقنية سلسلة الكتل Block Chain، مما مهد الطريق لتطوير حلول مالية مبتكرة كالقرض الذكي، والعقود الذكية حيث أصبحت تشكل تحدي للنماذج المصرفية التقليدية، والتي تدفع نحو إعادة تصور مفهوم الوساطة المالية.

الشكل رقم(02) : التطور التاريخي لتكنولوجيا المالية



Source : Anjan, v . thakor, FINTECH AND BANKING: WHAT DO WE KNOW ?
Washington university in St. Louis, 29 July 2019, P04.

الفصل الأول: — مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

الفرع الثاني: دافع النمو السريع للتكنولوجيا المالية

ومن بين أسباب الانتشار السريع للتكنولوجيا المالية في الدول التي تشهد استثمارات ضخمة ومعدلات نمو مرتفعة، مجموعة من العوامل الرئيسية، من أبرزها: (حرفوش، 2019، صفحة 728)

- التطور الكبير في الأدوات المالية واتساع نطاق استخدام التكنولوجيات المصرفية، إلى جانب التقدم الهائل في تقنيات الدفع الإلكتروني.
- القدرة على الوصول إلى شرائح سكانية أوسع من خلال العالم الافتراضي ومنصات التواصل الاجتماعي.
- سهولة التعامل في مجال التكنولوجيا المالية "FinTech" مقارنة بالنظام التقليدي، الذي يتطلب على الأقل فتح حسابات بنكية محلياً ودولياً.
- انخفاض تكاليف التعامل في خدمات التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول إلى خدمات جيدة دون دفع تكاليف كبيرة.

المطلب الثاني: مفهوم التكنولوجيا المالية FinTech

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا المالية

يمكن تقديم العديد من التعريفات لـ التكنولوجيا المالية:

كلمة "FinTech" مشتقة من اقتراح مجالين متكملين: Financial Technology الخدمات المالية والحلول القائمة على التكنولوجيا المتقدمة. وقد ترجمت كلمة "FinTech" بقاموس أكسفورد على النحو التالي: "برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة لدعم أو تطوير الخدمات المصرفية والمالية . (عمارية و غنية، 2019، صفحة 97)

يعرف مجلس الاستقرار المالي (FSB) التكنولوجيا المالية (FinTech) بأنها: "الابتكار المالي الممكن تكنولوجيا، والذي يمكن أن يؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة ذات تأثير جوهري على الأسواق والمؤسسات المالية، وتقديم الخدمات المالية".

وقد تبنت لجنة بازل للرقابة المصرفية (BCBS) هذا التعريف أيضاً، ويرجع ذلك جزئياً إلى أن "هذا التعريف الواسع يعتبر مفيداً من قبل اللجنة نظراً للطبيعة الديناميكية الحالية لتطورات التكنولوجيا المالية." (Anjan, 2019, p. 3)

الفصل الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن "التكنولوجيا المالية 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 الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية" (فلاق و شارفي، 2020، صفحة 301)

انطلاقاً من التعريف المذكورة، يمكننا استنتاج تعريف شامل ودقيق لتكنولوجيا المالية (FinTech) :

تكنولوجيا المالية هي استخدام الابتكارات والحلول الرقمية القائمة على التكنولوجيا المتقدمة في تطوير وتقديم الخدمات والمنتجات المالية، مما يؤدي إلى نماذج أعمال وتطبيقات وعمليات جديدة تحدث تأثير جوهري في المؤسسات والأسواق المالية، وتشمل مجالاتها: المعاملات المصرفية، تحويل الأموال، تحليل الاستثمارات، وتسهيل التفاعل بين البنوك والعملاء سواء من قبل شركات التكنولوجيا المالية أو المؤسسات المالية التقليدية.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف بين التكنولوجيا المالية الحديثة والتقاليدية

تركز الخدمات المالية عبر الإنترنت بشكل أساسي على العملاء ذوي الاحتياجات المالية الصغيرة أو الذين لا تحظى خدماتهم باهتمام كبير في النظام المالي التقليدي. يستفيد هذا النوع من الخدمات المالية من تأثيرات التطور التكنولوجي والانخفاض التكفلة الهامشية، مما يتيح لهؤلاء العملاء الوصول إلى خدمات مالية فعالة عبر معاملات صغيرة وفي قطاعات سوقية متخصصة.

على الرغم من أن كلاً من المؤسسات المالية التقليدية وشركات الخدمات المالية عبر الإنترنت تستخدم التقنيات الحديثة، إلا أن نماذج عملها تختلف. فالمؤسسات المالية التقليدية تعتمد على بنية تحتية مادية قوية، وتسعى إلى توسيع خدماتها الرقمية بناءً على هذا الأساس لتعزيز راحة العملاء. في المقابل، تعتمد شركات التكنولوجيا المالية (FinTech) بشكل أساسي على الخدمات الرقمية، وتسعى إلى التوسيع نحو الخدمات غير المتصلة بالإنترنت (Offline) من خلال أساليب مبتكرة تجعل خدماتها أكثر كفاءة وملاءمة.

تخضع المؤسسات المالية التقليدية لرقابة صارمة، مما يلزمها بضمان تسجيل الرهونات وإدارة القروض بعد منحها. أما شركات الخدمات المالية عبر الإنترنت، فتتمتع بمرونة سوقية أكبر، حيث تعتمد على الشفافية وآليات الرقابة العامة لكسب ثقة العملاء. ومع ذلك، فإن العديد من هذه الشركات باتت تبني أنظمة رقابة صارمة شبيهة بالبنوك، مثل JD Finance، التي تمتلك فرقاً متخصصاً لإدارة المخاطر والتحقق من المشاريع المالية لضمان أمان الأموال.

الفصل الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

تتمتع المؤسسات المالية التقليدية بميزة كبيرة من حيث رأس المال وإدارة المخاطر وقاعدة العملاء وشبكات الفروع. في المقابل، تمتلك شركات الخدمات المالية الرقمية مزايا مختلفة، مثل الوصول إلى شرائح عملاء جديدة، وتحسين تجربة المستخدم، وسرعة تطوير الأعمال، وانخفاض التكلفة الهاشمية، إضافة إلى تحقيق فورات اقتصادية كبيرة على نطاق واسع.

(Ya-Ning, Yang , Hai-Ying , & Dong-Mei , 2019, p. 160)

فيما يلي جدول يوضح أوجه الاختلاف بين المؤسسات المالية التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية (FinTech):

الجدول رقم (01): أوجه الاختلاف بين المؤسسات المالية التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية

وجه المقارنة	المؤسسات المالية التقليدية	شركات التكنولوجيا المالية
الفئة المستهدفة	جميع أنواع العملاء، خاصة من لديهم تعاملات مالية كبيرة	عملاء يبحثون عن خدمات مالية سهلة وسريعة، بما فيهم أصحاب الاحتياجات البسيطة أو المحدودة
الاعتماد على التكنولوجيا	استخدام التكنولوجيا لتوسيع الخدمات بناء على بنية تحتية مادية	تعتمد على التكنولوجيا الرقمية بشكل أساسي مع توجّه تدريجي نحو الخدمات غير المتصلة بالإنترنت
البنية التحتية	بنية مادية قوية (فروع، موظفون...)	بنية رقمية مرنّة تعتمد على التطبيقات والمنصات الإلكترونية
الرقابة والتنظيم	تحضع لرقابة صارمة تشمل تسجيل الرهونات وإدارة القروض	مرونة تنظيمية أكبر، مع اعتماد بعض الشركات على أنظمة رقابية شبيهة بالبنوك
المزايا الرئيسية	رأس مال كبير، شبكة فروع، قاعدة عملاء مستقرة	تكلفة منخفضة، سرعة تطوير، تجربة مستخدم محسنة، الوصول إلى شرائح جديدة

المصدر: من اعداد الطالبة

الفصل الأول: ————— مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

المطلب الثالث: أهداف وخصائص التكنولوجيا المالية

الفرع الأول: أهداف التكنولوجيا المالية:

تمثل أهداف التكنولوجيا المالية في: (بريش ر., 2022-2023، صفحة 55)

- تقديم الخدمات المالية بشكل مختلف جديدة وسريعة تتناسب مع ما يشهده العالم من تطورات تكنولوجية؛
 - تسريع وتسهيل أهداف الحكومات في تحقيق الشمول المالي؛
 - مساعدة الاقتصاديات العالمية وبشكل خاص اقتصاديات الدول النامية في الوصول إلى مستهدفات الاقتصاد الرقمي التي تبنتها في أجندتها التنمية.
 - تحدي التكنولوجيا المالية لتقليل تكلفة الخدمات المالية ومنح خصوصية أكثر حيث توفر للزبائن خدمات شخصية، مع توفير إمكانية المقارنة وبالتالي اختيار الخدمة المناسبة حسب رغبة الزبائن.
- الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا المالية:

تمثل أهم خصائصها في: (فلاق و شارفي، 2020، صفحة 302)

- الوصول إلى جميع المستخدمين: تستهدف الشركات الناشئة مختلف الطبقات والفئات، وتعمل على تعزيز إمكانياتها باستمرار من خلال الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات لتناسب العملاء ذوي الدخل المحدود.
- تقدم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية خيارات متعددة للدفع مقابل السلع والخدمات، مما يجعلها أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع احتياجات المستخدمين.
- تصميم محوره العميل: تركز شركات التكنولوجيا المالية على احتياجات المستخدم، فتبتكر منتجات سهلة الاستخدام وبسيطة تلبي توقعاته.
- السرعة: تعتمد شركات التكنولوجيا المالية على التحليلات المتقدمة، مما يمكنها من تنفيذ المعاملات في دقائق معدودة، مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات الذكية.
- سياسة البيانات والهواتف المحمولة: تساهم هذه السياسة في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة، كما تساعد أصحاب الأعمال على اتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص المتاحة.

المبحث الثاني: خدمات وقطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية

مع التطورات الكبيرة في مجال التكنولوجيا المالية، أصبحت قوة اقتصادية مؤثرة من خلال خدماتها وتقنياتها المبتكرة. إذ ساعدت في كسر احتكار البنوك والمؤسسات المالية التقليدية، مما سمح بدخول أطراف جديدة إلى هذا القطاع. يأتي هذا في إطار التغيرات السريعة التي يشهدها القطاع المالي، وذلك بالتركيز على تحقيق الأهداف التي تتوافق مع التوجهات العالمية.

المطلب الأول: خدمات التكنولوجيا المالية:

يمكن تلخيص خدمات التكنولوجيا المالية فيما يلي: (كردوسى، 2024، صفحة 31)

► **خدمات الدفع:** تتضمن الأنشطة المصرفية الأكثر نشاطاً ومرنة، والتي توفرها التكنولوجيا المالية للعديد من المستخدمين والعملاء، حيث تتيح لهم مجموعة متنوعة من وسائل الدفع، مثل الدفع عبر الهاتف الذكي، والتحويلات المالية الدولية، وإدارة تدفقات الدفع للتجارة الإلكترونية، وغيرها.

► **الخدمات المصرفية للأفراد:** تشمل الخدمات المصرفية الرقمية الموجهة للأفراد عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى فروع مادية، مما يقلل التكاليف. كما تشمل حلولاً لإدارة الميزانية، بالإضافة إلى أدوات متقدمة لإدارة الأموال الشخصية.

► **خدمات التمويل والاستثمار:** تعمل التكنولوجيا المالية على جذب مدخرات الأفراد من خلال تقديم حلول استثمارية مبسطة، بالإضافة إلى توفير منصات للتمويل الجماعي التي تدعم الشركات والهيئات المالية، سواء في شكل قروض أو استثمارات في رأس المال، إلى جانب تقديم استشارات مالية عبر الإنترنت.

► **الخدمات الموجهة للبنوك:** تعتمد هذه الخدمات على تحليل كميات هائلة من البيانات، مما يساعد المؤسسات المصرفية في تحسين إدارة علاقتها مع العملاء، وفهم سلوكياتهم المالية مثل الشراء، الادخار، والقدرة على السداد.

► **الخدمات المقدمة للهيئات المالية:** توفر التكنولوجيا المالية حلول متقدمة لتحسين إدارة المؤسسات المالية، وتشمل تقنيات مثل البلوك تشين، التي تساهم في تطوير حلول مبتكرة في مجالات: تسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، إدارة المخاطر، وإدارة الضرائب، وغيرها.

الفصل الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية

يمكن تقسيم قطاعات صناعة التكنولوجيا المالية إلى أربعة قطاعات رئيسية وفقاً لنماذج أعمالها المميزة، ويمكن التمييز بين التكنولوجيات المالية، على أساس مشاركتها في التمويل وإدارة الأصول والمدفوعات، فضلاً عن غيرها من التكنولوجيات المالية:

• التمويل (Finance)

تعتمد التكنولوجيا المالية على المنصات الرقمية لإنشاء دوائر تمويل مباشر، مما يتيح للمستخدمين الوصول إلى الأسواق الرقمية كمقرضين أو مقرضين. يشمل هذا المجال التمويل الجماعي، الذي يتكون من ثلاثة أطراف: المساهمون، المنصات الوسيطة، والمقاول بالمشروع. كما يشمل الإقراض من نظير إلى نظير (P2P Lending)، وهو نموذج شائع في التكنولوجيا المالية، حيث توفر هذه المنصات معلومات للأفراد والشركات، مما يسهل عمليات الإقراض بأسعار فائدة منخفضة وإجراءات أقل تعقيداً.

• إدارة الأصول (Asset Management)

يشمل هذا المجال شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم النصح والاستشارات وإدارة الثروات. تعتمد هذه الخدمات على تقييمات البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، وتعلم الآلة، مما يمكنها من تقديم توصيات استثمارية ذكية دون تدخل بشري مباشر، وهو ما يعرف بـ المستشار الآلي (Robo-Advisor). تستفيد هذه التقنيات من تحليل البيانات المالية التاريخية، ومقارنتها بأداء السوق الحالي، والتنبؤ بالاتجاهات من خلال الخوارزميات المتخصصة. كما تأخذ في الاعتبار عوامل إضافية مثل وسائل التواصل الاجتماعي والقرارات الحكومية، مما يقلل من الحاجة إلى العنصر البشري في جمع البيانات وتحليلها واتخاذ القرارات.

من الأمثلة البارزة على هذه الشركات، شركة "واحد (Wahed)"، التي تأسست عام 2019 كأول شركة للاستشارات الآلية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

• المدفوعات

وهي الخدمات التي توفرها بعض الشركات عن طريق الموقع الإلكترونية أو تطبيقات الهاتف المحمول للقيام بعمليات الشراء من المتاجر الإلكترونية، دون الحاجة للتنقل أو الإفصاح عن المعلومات البنكية للمستهلك (بن فضة وبن حسان ، 2020، صفحة 11)

الفصل الأول: ————— مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

أصبحت عملية الدفع أكثر سرعة وأماناً وسهولة، حيث حلّت تطبيقات المحفظة الإلكترونية على الهاتف المحمول محل النقود الورقية. كما تتيح الشركات المتخصصة في عمليات الدفع للأفراد إمكانية إرسال الأموال فوراً.

ويشمل الفاعلون في هذا المجال:

- عملية الدفع عبر الهاتف المحمول: المنصات الرائدة تشمل PayPal و Apple Pay .
- الفوترة المتكاملة: من أبرز المنصات في هذا المجال iBeacon و Order Ahead و Uber .
- التحويلات المالية الدولية: توفر خدمات مثل TransferWise (المعروفة الان ب WISE) تحويلات أقل تكلفة .
- المدفوعات البسيطة: تشمل منصات مثل Shipwallet و ShipPay و MagicBand .
- أمان الجيل القادم: من أهم الحلول Biyo و Nuance و XYverify .
- تبادل العملات بدون تكلفة: يسهم في تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد. مثل: Revolut .

• التأمين (Insurance)

ساهمت التكنولوجيا المالية في تسريع تطور قطاع التأمين بمختلف مراحله، من خلال تقديم حلول ابتكارية تعتمد على تحليل البيانات، وإنترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي. وقد أدى ذلك إلى ظهور منتجات تأمينية جديدة قائمة على الطلب، عبر منصات P2P للتأمين، ومنصات التوزيع الرقمي، مما ساعد في تحسين كفاءة الخدمات التأمينية وزيادة سهولة الوصول إليها. (بريش ر.، 2022-2023، الصفحات 58-59)

المطلب الثالث: تقنيات التكنولوجيا المالية

تتمثل هذه التقنيات في:

- الفرع الأول: تقنية سلسلة الكتل (البلوكتشين)**
- 1. تعريف سلسلة الكتل (تقنية البلوكتشين):**

يمكن تعريفها على أنها "شبكة معلومات تحتوي على مجموعة من الأجهزة أو العقد، وكل جهاز فيها يمثل قاعدة بيانات ودفتر أستاذ حيث يحفظ جميع المعاملات التي تتم داخل الشبكة وكل معاملة تتم بين جهازين تخضع للتحقق منها والتأكد على صحتها من قبل باقي أجهزة الشبكة".

الفصل الأول: ————— مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

وتعد كذلك بمثابة السجل الذي يتم الاحتفاظ فيه بجميع الحركات المالية والأصول والمصاريف وما شابه، أي سجل المحاسبة العام في القطاع المالي ، فهي تختصر قاعدة بيانات موحدة توثق للأطراف سلامة الإجراءات في ما بينهم (تنة، بوزيدي ، و بن داود، 2022، صفحة 984)

2. خصائص تقنية البلوك تشين: تمثل في: (تنة، بوزيدي ، و بن داود، 2022، صفحة 985)

- **اللامركزية (Decentralization):**تعتمد تقنية البلوك تشين على نظام لامركزي لا يحتاج إلى طرف ثالث لتأكيد المعاملات، مما يقلل التكاليف ويزيد من أمان البيانات.
- **الثبات (Persistency):**تتيح هذه الخاصية التحقق السريع من صحة المعاملات، حيث يتم قبول المعاملات الصالحة ورفض غير الصالحة فورا.
- **عدم الكشف عن الهوية (Anonymity):**يمكن للمستخدمين التفاعل مع البلوك تشين من خلال عنوانين مشفرة دون الكشف عن هويتهم الحقيقية.
- **الشفافية والثقة:** توفر البلوك تشين مستوى عال من الشفافية، حيث تكون جميع المعاملات متاحة للجميع، مع إمكانية تتبع أي تعديل أو تحديث.
- **أمن المعلومات:** تتميز بيانات البلوك تشين بالثبات وعدم التغيير، حيث يتم تسجيلها ضمن كتل متراقبة، مما يجعل التلاعب بها شبه مستحيل ويسهل عملية التدقيق.

3. أنواع البلوكتشين: هناك ثلاث انواع شبكات البلوكتشين

-**البلوكتشين العامة:** يحتوي هنا البلوك على بنية مفتوحة، يمكن للجميع الوصول إليها وإجراء معاملات أو المشاركة في الإجماع.

-**البلوكتشين الخاص** هو البلوكشنين غير موزع على الجميع وتتحكم فيه منظمة تراقب مدى مشاهدة وإرسال المعاملات مثل البلوكتشين المستخدم في البنوك وشركات التأمين. (بريش ر، 2022-2023، صفحة 74)

-**البلوك تشين المختلط:** وهي أقرب ما تكون إلى الاتحاد أو التحالف إذ تجمع بين النوعين السابقين، فهي عبارة عن شبكة مفتوحة ولكن ليس بشكل كامل وإنما عدد محدود من الجهات. ويرجع اعتبار هذا النوع إلى بعض الأجهزة المرتبطة بهذه الشبكة تكون عامة أو خاصة (تنة، بوزيدي ، و بن داود، 2022، صفحة 985)

الفصل الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

الفرع الثاني: العقود الذكية (Smart contract):

1. تعريف العقود الذكية: (بالعيدي و مشراوي، 2023، صفحة 1288)

تعرف العقود الرقمية أو المشفرة، ويمكن تعريفها على أنها: برمجيات حاسوبية بأوامر مشفرة ذاتية التنفيذ، تستخدم في سلسلة الكتل لتحويل أصول أو عملات رقمية بين عدة أطراف في ظل ظروف محددة.

2. أهداف العقود الذكية:

- إيجاد مجموعة من الإرشادات والتوجيهات القابلة للتنفيذ والمعالجة حاسوبيا وهو هدف الأطراف المتعاقدة عند الترتيب للتعاقد.

- العقود الذكية ذاتية التنفيذ، فبمجرد توقيع العقد من قبل الطرفين وتسجيله في البلوكشين، لا يمكن تعديل العقد أو إلغاؤه إلا إذا تم الاتفاق بين الأطراف المعنية

- تسهيل تنفيذ العقود والتخلص من الطرف الثالث، حيث أن العقود الذكية حيث تصمم العقود الذكية لتقليل الحاجة إلى الثقة المباشرة واستبدالها ببرنامجه ينفذ المهام تلقائيا بدلاً من وسيط يتطلب الثقة.

- العمل على حفظ وتخزين المعلومات.

- السرية والشفافية في إتمام العقود دون إطلاع الأطراف الغير المعنية خصوصا في ظل المنافسة الشديدة.

- تنظيم الملفات والعقود بشكل منظم ومرتب بحيث تستطيع الأطراف المتعاقدة الوصول إلى الملفات والعقود المطلوبة بسرعة كبيرة، فلا وجود للملفات الورقية المعرضة للتلف أو الضياع.

- تعزيز مساهمة المؤسسات والشركات من خلال العقود الذكية في المجتمع الرقمي.

- التغلب على غياب الثقة في المعاملات بين الأطراف المجهولة وبالتالي التخفيف من مخاطر عدم الوفاء.

الفرع الثالث: تقنية الذكاء الاصطناعي:

1. تعريف الذكاء الاصطناعي:

يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي على أنه النموذج التكنولوجي قادر على تكرار التفكير البشري، والآلات أو الأنظمة الذكية التي يمكنها أداء مهام معقدة عادة ما تتطلب ذكاء.

ومن التعريفات للذكاء الاصطناعي ما ذكره Demis Hassabis (الرئيس التنفيذي لشركة Google)، بأنه: "علم جعل الآلات ذكية. ومن خلال الذكاء الاصطناعي يمكن لنظام كمبيوتر أو البرامج الحاسوبية الإحساس والفهم والتصريف والتعلم، ويوضح من ذلك أنه أقرب للسلوك، مما يجعل الآلة تحاكي قدرات البشر

الفصل الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

الذهنية وأنماط عملها، ويشمل ذلك القدرة على الاستنتاج، والتعلم، ورد الفعل على أوضاع لم تبرمج داخل الآلة، والتشخيص الطبي، ومعالجة اللغات الطبيعية وترجمتها، وتداول الأسهم، والمشورة القانونية، وتمييز وتحليل الصور، والاكتشافات العلمية، والتحكم الآلي، وتمييز الأصوات، كما يمكنها تحليل وفهم المعلومات التي تتلقاها، واتخاذ إجراءات بناء على هذا الفهم، وتحسين الأداء من خلال التعلم مما حدث (قندوز، 2019، صفحة 57)

2. تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

هناك تطبيقان للذكاء الاصطناعي مهمان: التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية.

• **التعلم الآلي (Machine Learning, ML):** يعرف ML عادة بأنه مجال الدراسة داخل الذكاء الاصطناعي الذي يعطي أجهزة الكمبيوتر القدرة على التعلم من البيانات دون برمجتها، ونصف ML بساطة أكثر بأنه أي نموذج يستخدم أجهزة الكمبيوتر لأتمتة التنبؤ، وتتعلم الآلات من خلال دراسة البيانات للكشف عن الأنماط لأغراض التصنيف، والتنبؤ، والتمايز من أنماط غير معروفة وعدم تماثل الشذوذ أو السلوك غير المتوقع، تعتمد عمليات التعلم على خوارزميات معينة.

التعلم الآلي في مجال التمويل: هو مجموعة من خوارزميات التعلم وأطر النمذجة المالية من البيانات؛ حيث يمكن أن تستفيد اللوائح المالية من البرامج التي تستعرض كميات كبيرة من البيانات لتحديد الأنماط التي قد تشير إلى نشاط غير عادي أو ارتباطات لم يلاحظها أحد من قبل تشير إلى احتمال ظهور مخاطر معينة، هذه البرامج بالفعل لأغراض منع الاحتيال حيث تقوم بمراقبة معاملات بطاقات الائتمان والخصم.

• **معالجة اللغة الطبيعية إلى لغة الحاسوب** هو أسلوب في علوم الكمبيوتر حيث تعالج أجهزة الكمبيوتر الكلام أو النص المكتوب، يتم استخدام هذا النوع من التكنولوجيا بواسطة الترجمة من Google ومن قبل المساعدين الرقميين مثل Alexa أو Google أو Siri كما تستخدمه الشركات لتشغيل أنظمة الهاتف أو مراكز خدمة العملاء؛ وفي القطاع المالي يمكن استخدام تقنية مماثلة لقراءة القواعد وترجمة محتواها إلى برمج كمبيوتر تقوم بعد ذلك بمعالجة البيانات . (كردوسي، 2024، صفحة 59)

الفرع الرابع: الحوسبة السحابية

1. تعريف الحوسبة السحابية:

تعرف الحوسبة السحابية هي استخدام الانترنت لتقديم الخدمات الحاسوبية، وسميت سحابية لأن السحابة هي رمز الانترنت

الفصل الأول: — مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

يعرف المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (NIST) الحوسبة السحابية بأنها: نموذج لتمكين الوصول المريح عند الطلب إلى شبكة مشتركة من موارد الحوسبة القابلة للتوكين على سبيل المثال، الشبكات والخوادم والتخزين والتطبيقات والخدمات التي يمكن توفيرها بسرعة والإفراج عنها بأقل جهد إداري أو تفاعل مزود الخدمة، وتشمل بعض مزاياها الخدمة الذاتية عند الطلب، والوصول الواسع إلى الشبكة، وتحميم الموارد، والمرنة السريعة، والخدمة المقاسة للأعمال.

حالياً تستخدم العديد من القطاعات البنكية تقنيات الحوسبة السحابية لتحقيق أغراضها المختلفة، وباستخدام التقنيات السحابية يمكن للبنوك خلق بيئه مصرفيه ذكيه ومرنة قادره على الاستجابة بسرعة لمتطلبات الأعمال الجديدة، مما يؤدي الى توفير التكاليف لأن المؤسسات المالية تحتاج فقط لدفع للاستهلاك الوظيفي والخدمات التي تستخدمها .

(بريش ر., 2022-2023, صفحة 85)

2. خصائص ومميزات الحوسبة السحابية

تظهر البنية التحتية للحوسبة السحابية مجموعة من الخصائص التي جلبت فوائد للمؤسسات بمختلف أنواعها، وفيما يلي بعض الخصائص الرئيسية للحوسبة السحابية:

- التوفّر والمرونة:** تتيح الحوسبة السحابية للمستخدمين الوصول إلى الموارد الحاسوبية بسهولة وسرعة من أي مكان وفي أي وقت، كما يمكن للمستخدمين زيادة أو تخفيض الموارد حسب احتياجاتهم الفعلية.
- الدفع حسب الاستخدام:** يدفع المستخدمون في الحوسبة السحابية عادة فقط عند استخدام الموارد مما يتبع توفير تكاليف رأس المال والحصول على أسعار أكثر ملاءمة للاستخدام.
- مشاركة الموارد:** يتم مشاركة الموارد الحاسوبية في الحوسبة السحابية بين مجموعة من المستخدمين مما يؤدي إلى استخدام أكثر فعالية للموارد وتحسين الاستفادة منها.
- سهولة الاستخدام:** تسمح الحوسبة السحابية للمستخدمين بالوصول إلى الموارد وإدارتها باستخدام واجهة مستخدم بسيطة، مما يجعلها سهلة الاستخدام حتى للأشخاص غير المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات
- الأمان والسرية:** توفر خدمات الحوسبة السحابية مستوى عالٍ من الأمان والسرية حيث يتم تخزين البيانات في مراكز بيانات مؤمنة بشكل عالي وتتلقي رقابة دائمة، كما يتم مراقبة الاتصالات، وشفير المعلومات المتبادلة، ومراقبة عمليات نقل البيانات (كردوسي، 2024، صفحة 56)

الفرع الخامس: العملات المشفرة:

1. تعريف العملات المشفرة:

تعرف العملات المشفرة على أنها نوع من العملات المتاحة بشكل رقمي فقط عبر الانترنت وليس لها وجود مادي لكن لها خصائص مماثلة للعملات المادية، وتسمى بالإنجليزية **Cryptocurrency**، وهي تنقسم إلى مقطعين، المقطع الثاني هو **Currency** وهي العملة، بينما المقطع الأول هو الكلمة **Crypto** وهي اختصار لكلمة **Cryptography**، أي علم التشفير

كما تعرف العملات المشفرة على أنها عملات افتراضية لا مركزية تعتمد على نموذج رياضي محمي بواسطة الترميز، كما تعتبر العملات المشفرة أصول رقمية مخزنة على وسائل إلكترونية مما يسمح لمستخدميها بقيتها كوسيلة للدفع في مجال المبادرات والمعاملات المالية دون اللجوء إلى عملة قانونية (بن معنوق، 2020، صفحة 89)

2. خصائص العملات الرقمية المشفرة:

تتمثل خصائص العملات الرقمية المشفرة في:

- تتحدد قيمة العملات المشفرة عن طريق قانون العرض والطلب، ولا قيمة لها في ذاتها وتستمد قيمتها من قبول الأفراد لها ك وسيط للتبدل وآلية للدفع ومخزن للقيمة، وادة لابراء الذمم، وصعوبة تعيينها وندرتها النسبية.
- عدم وجود جهة مصدراً معينة، وجودها رقمي بدون غطاء حسي ولا قوة قانونية لسلطة مركزية تصدرها وتحكم فيها.
- لها سعر صرف خاص حيث يمكن مبادلتها بالدولار أو اليورو أو بالذهب.
- يتم تأمين الأموال في نظام تشفير المفتاح العام، فقط مالك المفتاح الخاص يمكنه إرسال العملات المشفرة (بريش ر.، 2022-2023، صفحة 79).

الفصل الأول: — مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

3. أشهر العملات المشفرة:

الجدول رقم (02): أشهر العملات المشفرة

البيتكوين Satoshi Nakamoto وصفه بأنه نسخة محدثة من المعاملات التي تتم من نظير إلى نظير إلكترونيا، والتي تسمح بإرسال المدفوعات عبر الإنترنت مباشرة من طرف إلى آخر	البيتكوين
تعمل هذه العملة كنظام للسداد أو التحويل عبر الإنترنت. مثل أي شبكة مصرافية على الإنترنت، يمكن للمستخدمين استخدامها لتحويل القيمة إلى بعضهم البعض بدلاً من استخدام الدولار الأمريكي، بمحض المعاملات بوحدات لايتكوين.	لایتكوين Litecoin
هي عبارة عن منصة حوبية تقوم على السجلات المتسلسلة ونظام تشغيل يتميز بوظائف العقود الذكية.	اثيروم Ethereum
عملة تهدف إلى استخدام التشفير لتوفير خصوصية محسنة لمستخدميها مقارنة بالعملات المشفرة الأخرى مثل Bitcoin	زيكاش Zcash
عملة مشفرة وهي شكل من أشكال التنظيم الذاتي اللامركزي. تسمح العملة بالمعاملات السريعة التي لا يمكن تعقبها	داش Dash
عملة معتمدة للالمعاملات من نظير إلى نظير، وهي مصممة للعمل بسلامة مع الإنترنت لتوفير طريقة سريعة و مباشرة وآمنة للإرسال المدفوعات عبر الانترنت	ريبل Ripple (XRP)
عملة مشفرة مفتوحة المصدر متاحة بحرية لجتمع مالكيها والمعاملين بما تم إنشاؤها في أبريل 2014 وتركز على تحقيق الخصوصية اللامركزية وإمكانية التوسيع و تعمل على أنظمة FreeBSD و Android و Windows و MacOS و Linux	مونيرو Monero XMR
من بروتوكولات السجلات المتسلسلة، يحاكي البروتوكول معظم سمات جهاز كمبيوتر حقيقي بما في ذلك اجهزة المعالجة Processor، ذاكرة عشوائية RAM، تخزين القرص الصلب، مع موارد الحوسبة موزعة بالتساوي بين حاملي العملة. تعمل EOSIO كمنصة ذكية للعقود، ونظام تشغيل لا مركزي مخصص لنشر التطبيقات اللامركزية على نطاق واسع وفقاً لنموذج لا مركزي مستقل الحركة.	ايوس EOS.IO
تأسست نيو المعروفة سابقاً باسم انتشيرز (Antshares) في عام 2014، وهي عبارة عن منصة مفتوحة المصدر للتطبيقات اللامركزية. وفي عام 2017 تم تغيير العلامة التجارية من Antshares إلى نيو NEO، وتأسس رؤية مستحدثة مفادها تحقيق "اقتصاد ذكي". باستخدام تكنولوجيا السجلات المتسلسلة Block Chain ورقمنة الأصول Digitalization وترميزها باستخدام عملة نيو، ويتم استخدام العقود الذكية لأتمتة إدارة هذه الأصول الرقمية	منصة NEO

الفصل الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

هي منصة غير مرئية مفتوحة المصدر لعقود ذكية، تم إطلاقها في سبتمبر 2017 بواسطة تقنية السجلات المتسلسلة Block Chain. وعلى أساس هذا النظام، ولدت عملة ADA - Cardano، وهي عملة مشفرة يمكن شراؤها في البورصات المتخصصة.	كارданو Cardano
---	--------------------

المصدر: د. فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية: جسر القطاع المالي إلى المستقبل، (الكويت: اتحاد شركات الاستثمار، 2019)، ص 25-26.

الفرع السادس: انترنت الأشياء

1. تعريف انترنت الأشياء:

تعرف انترنت الأشياء على أنها شبكة عملاقة يتصل عبرها ملايين الأجهزة، وتتيح جمع ومشاركة البيانات بين الأجهزة والمجسات وغيرها من أدوات توليد البيانات وتخزينها بطريقة تسمح بمعرفة حالاتها وهي بعيدة عن مستخدميها. إنترنت الأشياء يتكون من أجهزة مختلفة قادرة على تلقي البيانات، هذه الأجهزة متراقبة وعادة ما تكون على اتصال دائم مع بعضها البعض، وبالتالي توليد دائم للبيانات، يمكن تصنيف الأجهزة المشاركة في شبكة IoT بشكل رئيسي إلى نوعين: الأولى أجهزة الاستشعار، وتشكل لبنة الشبكة والثانية منها هي الأجهزة التي تستهلك البيانات المكتسبة من أجهزة الاستشعار، بحيث أن التصنيف الأساسي لبيانات IoT ينبع عنها فئتان رئيسيتان:

- البيانات المستخدمة لأغراض التحليل (بيانات التحليل)،
- البيانات المستخدمة لبدء الإجراءات (بيانات التشغيل أو الإجراءات الناتجة عن البيانات) (بريش ر.، 2023-2022، صفحة 86)

2. كيفية عمل انترنت الأشياء تقسم العملية إلى أربعة مراحل رئيسية:

- أجهزة الاستشعار (Sensors Devices) أولاً تقوم الأجهزة المزودة بأجهزة استشعار واتصالات شبكة بجمع البيانات من بيئتها.
- الاتصال (Connectivity) يتم بعد ذلك إرسال البيانات المجمعة إلى السحابة، وذلك باستخدام تقنيات اتصال مختلفة مثل الشبكات الخلوية أو الأقمار الصناعية أو البلوتوث لنقل البيانات إلى الأنظمة المركزية أو الأجهزة المتصلة الأخرى.
- معالجة البيانات (Data Processing) بمجرد دخول البيانات إلى السحابة يقوم البرنامج بإجراء نوع من المعالجة عليها.
- واجهة المستخدم (User Interface) ثم يتم توفير المعلومات في النهاية إلى المستخدم على الواجهة،

الفصل الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

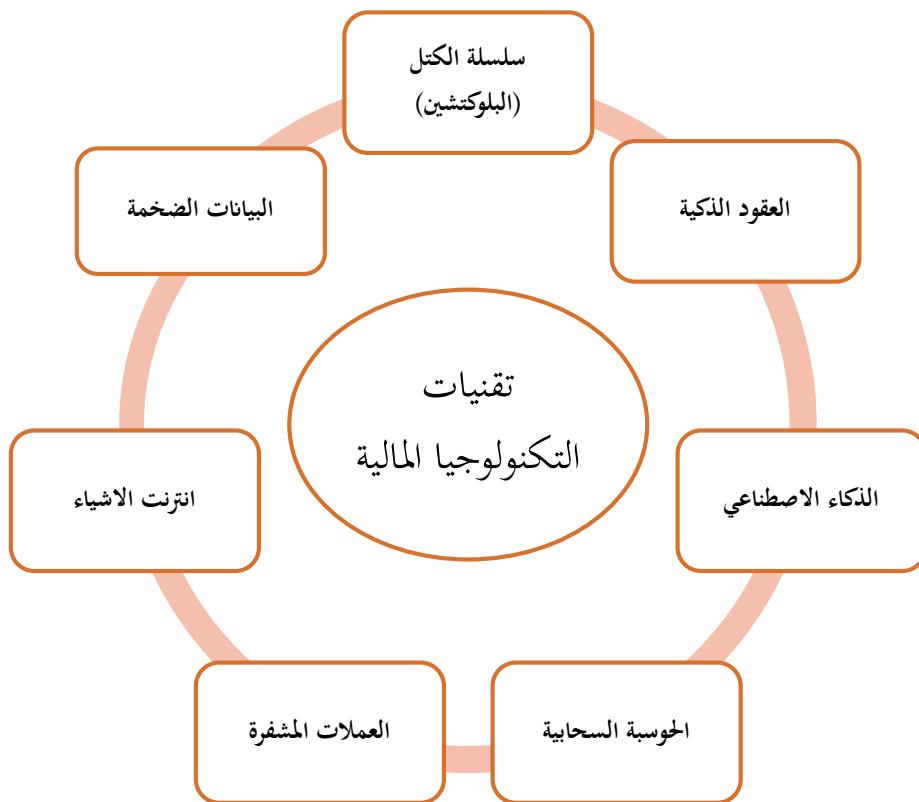
عن طريق تبنته المستخدم باستخدام البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو الإخطار وغيرها. وعليه، يتكون نظام إنترنت الأشياء من مجموعة أجهزة استشعار ترسل البيانات إلى السحابة عبر نوع معين من الاتصال، وبمجرد وصول البيانات إلى السحابة، يقوم البرنامج بمعالجتها وبعد ذلك يتخذ القرار بتنفيذ إجراءات مثل إرسال تنبية أو ضبط أجهزة الاستشعار تلقائيا دون الحاجة إلى تدخل المستخدم. (كردوسى، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية -، 2024، صفحة 59)

الفرع السابع: البيانات الضخمة (Big Data)

هي البيانات ذات الحجم الكبير الذي يفوق قدرة معالجتها باستخدام قواعد البيانات التقليدية، وتميز البيانات الضخمة بمستويات انتاجها وتداوتها الكبير في وقت قصير وتميز بقدرها على دعم اتخاذ القرار وتلبية احتياجات التحليل المتقدم.

وتقنية البيانات الضخمة هي المعلومات الكبيرة وسرعة التدفق وفائقة الحجم التي تتطلب طرق معالجة حديثة ومجدية اقتصاديا من أجل المساعدة على اتخاذ القرارات، كما أن البيانات الضخمة هي بيانات كبيرة ومعقدة لها خصائصها الفريدة مثل: الحجم السرعة، التنوع التباين والصلاحية، وهي البيانات التي لا يمكن علاجها بالطريقة التقليدية بل يتطلب برامج وأساليب حديثة في معالجتها، تحليلها، تخزينها، مشاركتها، البحث عنها ونقلها.

الشكل رقم (03): تقنيات التكنولوجيا المالية.



المصدر: من اعداد الطالبة

الفصل الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

المبحث الثالث: تحديات ومقومات نجاح منظومة التكنولوجيا المالية

رغم ما توصلت اليه التكنولوجيا المالية من تطورات متسرعة، الا ان انتشارها ونجاحها لا يزالان مرهونين بجملة من التحديات البنوية والتقنية، مقابل تحيئة مقوماتتمكن من ترسیخ منظومتها وتوسيع أثرها المالي والاقتصادي.

المطلب الاول: تحديات التكنولوجيا المالية :

على الرغم من التقدم السريع في مجال التكنولوجيا المالية، إلا أنها لا تزال تواجه العديد من التحديات التي تعيق تطورها، ومن أبرزها: (الخير، 2020، صفحة 19)

- محدودية معرفة بعض الأفراد بالخدمات التي تقدمها التكنولوجيا المالية الحديثة.
- ضعف بيئه الأعمال.
- ضعف خدمة الشبكات في بعض المناطق.
- افتقار مستخدمي الخدمات المالية إلى المنتجات الجديدة التي تقدمها التكنولوجيا المالية.
- غياب الابتكار في المعاملات المصرفية.
- افتقار عدد من الدول إلى القواعد التنظيمية للتكنولوجيا المالية الحديثة، مثل المدفوعات الرقمية، الخدمات المصرفية المفتوحة، وتطبيقات البلوك تشين.
- الحاجة إلى تطوير البنية التشريعية لتفعيل الحلول والمنتجات الداعمة للابتكارات المالية.
- مخاطر الهجمات الإلكترونية، التي تمثل في محاولات خبيثة لاختراق الأنظمة المالية لتعطيلها أو استغلالها.

المطلب الثاني: مقومات نجاح منظومة التكنولوجيا المالية

تعتمد منظومة التكنولوجيا المالية الناجحة على عدة عوامل رئيسية، من أبرزها: (Tahanout , 2021 , pp. 15 - 16)

➤ رأس المال البشري:

يتمثل في توفر كوادر مؤهلة تجمع بين المعرفة التقنية المتقدمة والخبرة في القطاع المالي، إلى جانب نظام تعليمي قوي يسهم في إعداد هذه المواهب. كما يشمل وجود جهات تقدم الاستشارات والتدريب لدعم هذه الموارد البشرية.

الفصل الأول: ————— مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

► الإطار التنظيمي:

تلعب الجهات التنظيمية دوراً حيوياً من خلال توفير بيئة مريحة تسمح لشركات التكنولوجيا المالية باختبار ابتكاراتها في ظروف واقعية مع ضمان الامتثال للقوانين. يتمثل دورها في تحقيق التوازن بين حماية المستهلك والنظام المالي، وبين تكين الشركات الناشئة من النمو ضمن بيئة آمنة وواضحة من حيث المتطلبات القانونية.

► التمويل والاستثمار:

تحتاج شركات التكنولوجيا المالية إلى موارد مالية كبيرة، خاصة في المراحل الأولى من التأسيس والتوسيع. وبعد توفير التمويل عبر صناديق الاستثمار، أو المستثمرين الأفراد (business Angel)، أو الاستثمارات الأجنبية والحكومية، أمراً ضرورياً لدعم نموها واستمراريتها.

► البنية التحتية التقنية والمادية:

تشمل توفر تقنيات متقدمة مثل حلول الاتصالات الحديثة، والخدمات السحابية، ومساحات العمل المشتركة، مما يسهم في تعزيز الابتكار والتعاون داخل المنظومة.

► الطلب على الخدمات:

يمكن أن ينشأ الطلب من المؤسسات المالية التقليدية أو من العملاء الأفراد، كما يمكن تحفيزه عبر ابتكارات جديدة تقدمها شركات التكنولوجيا المالية. يتطلب نمو هذا الطلب مستوى معيناً من الوعي المالي لدى المستهلكين لفهم الفوائد التي توفرها هذه الحلول الرقمية.

خلاصة الفصل:

شهدت صناعة التكنولوجيا المالية تطوراً ملحوظاً عبر ثلاثة عصور مختلفة، حيث سجل كل عصر منها مستوى مميزاً في السوق أدى إلى تغييرات جوهرية في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم. فقد أصبحت التكنولوجيا المالية، أو ما يُعرف بـ Fintech ، عنصراً أساسياً لا غنى عنه في الاقتصادات العالمية، لما أحدثته من نقلة نوعية في تقديم الخدمات المالية، من خلال استخدام برامج الكمبيوتر والتقنيات الرقمية المتقدمة لدعم وتمكين المعاملات المصرفية والمالية. اذ تلعب دوراً محورياً في تحسين أنظمة التمويل، تسريع معالجة المعاملات، تعزيز الشمول المالي، وخفض تكاليف الخدمات، مما جعلها خياراً استراتيجياً تتجه إليه العديد من الدول والمؤسسات المالية. وفي ظل هذه التطورات السريعة، تحولت التكنولوجيا المالية إلى ثورة حقيقة أعادت تشكيل المشهد الاقتصادي، بفضل ما توفره من خدمات مبتكرة وقطاعات متكاملة وتقنيات رائدة.

لقد باتت تعطي جميع أشكال الخدمات المالية، من المدفوعات والتحويلات والتسويات، مروراً بالعمليات الرقمية وخدمات إدارة الاستثمارات، وصولاً إلى دعم السوق عبر قطاعات متعددة تشمل الإقراض الرقمي، إدارة الثروات، تكنولوجيا التأمين، وغيرها من المجالات التي تقود الابتكار والتغيير في العالم المالي.

وللتكييف مع عالم يزداد رقمنة، تبني القطاع المالي تقنيات حديثة كالذكاء الاصطناعي، والبلوكتشين، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، ما أسهم في تعزيز جودة وكفاءة الخدمات المقدمة. وهكذا، يمكن القول إن التكنولوجيا المالية لم تعد مجرد خيار، بل أصبحت ضرورة تفرضها طبيعة العصر، ومحركاً رئيسياً لمستقبل الاقتصاد الرقمي.

الفصل الثاني:
التكنولوجيا المالية في
المصارف

تمهيد:

ظهرت المصارف كاستجابة طبيعية لتطور العلاقات الاقتصادية وتشعبها، حيث أصبحت الحاجة إليها متزايدة في مختلف مراحل النمو الاقتصادي، سواء على مستوى الأفراد أو المجتمعات. وقد ساهمت هذه المؤسسات بشكل محوري في تسهيل المعاملات المالية وربط العمليات الاقتصادية بالصفقات التجارية، ما جعلها أداة فاعلة في تنشيط القطاعات الحيوية ودفع عجلة التنمية الاقتصادية في كل دولة.

ومع تطور التكنولوجيا المصرفية الحديثة، لم تتغير الوظائف الجوهرية للمصارف، وإنما تغير الأسلوب الذي تمارس به هذه الوظائف، وكذلك طرق إيصال الخدمات إلى العملاء. فقد أصبحت المصارف تعتمد على وسائل رقمية متقدمة لتقديم خدماتها ضمن بيئة تنسم بالتنافس والمخاطر المتزايدة، مما جعل من الابتكار التكنولوجي عاملًا أساسياً في تعزيز الكفاءة والجودة.

في هذا الصدد سوف نتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الرقمية

المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية

إن اتخاذ قرار تقديم أي خدمة يستلزم تقدير مسبق للفوائد والعوائد المحتملة الناجمة عنها، مما يحتم ضرورة تحديد طبيعة هذه الخدمات بدقة، سواء من حيث المنافع المتوقعة أو الإشبعات التي قد تتحققها. ويعد القطاع المصرفي من أبرز القطاعات التي تشهد الطلب المتزايد على الخدمات، خاصة في ظل التطور الكبير الذي عرفه هذا القطاع بفضل التكنولوجيات الحديثة، والتي أسهمت في إدخال العديد من التقنيات التي ساعدت على تحسين جودة الأداء وفعاليته، إلى جانب السعي المتواصل لاستقطاب شرائح جديدة من العملاء.

المطلب الأول: مراحل تطور الخدمات المصرفية

شهدت الخدمات المصرفية تطورات متسلسلة عبر الزمن، ترافقت مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية، ويمكن تقسيمها إلى أربع مراحل رئيسية:

► مرحلة ما قبل التصنيع:

في هذه المرحلة، كانت المجتمعات تعتمد على الزراعة والصيد لتؤمن احتياجاتها الأساسية. وقد تميزت هذه الفترة بالاكتفاء الذاتي، حيث كانت كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات دون الحاجة إلى وساطة مالية أو مؤسسات مصرفية. ومع مرور الوقت، أدى التخصص في الإنتاج إلى ظهور فائض، مما ساهم في نشوء عملية المبادلة، التي كانت في شكل مقايضة بسيطة بين السلع.

غير أن صعوبة التبادل وعدم تكافؤ السلع من حيث الجودة والقيمة أديا إلى التفكير في وسيلة تبادلية، وهو ما أسهم في ظهور النقود، التي مثلت تحول كبير في التعاملات المالية. ومع دخول النقود المعدنية (الذهبية والفضية) إلى التداول، بدأ بعض الأفراد بإيداع أموالهم في المعابد خشية السرقة، ما يعد بداية لفكرة المصارف.

لاحقاً، ظهرت وظيفة الإقراض، حيث قام الصياغ بتقديم قروض مقابل فوائد. هذا التطور شكل مرحلة جديدة من العمل المصرفي البدائي، شملت خدمات الإيداع والإقراض. ومع تطور عمل الصياغ، بدأوا يتعاونون فيما بينهم لتأسيس كيانات مصرفية بسيطة، وقاموا بإصدار أوراق البنوك كوسيلة للمقايضة، مقتصرین في نشاطهم على الإيداع والقرض والفوائد.

► مرحلة التصنيع:

مع الثورة الصناعية، حدث تراكم لرأس المال لدى المستثمرين، ما دفعهم إلى توجيه هذه الأموال نحو المشاريع الصناعية. أدى ذلك إلى اتساع دور المصارف، وظهرت الحاجة إلى مؤسسات مالية أكثر تخصص واحترافية. وخلال

التكنولوجيا المالية في المصارف

هذه المرحلة، أصبحت المصارف أكثر تنظيماً، وأكتسبت طابعاً مؤسسياً من خلال إنشاء إدارات وهيئات خبيرة، وذلك بفعل زيادة حجم الودائع، وتوسيع نشاطات الإقراض والاستثمار.

➤ مرحلة التقدم الصناعي:

في هذه المرحلة، بدأت المؤسسات المصرفية في استخدام التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدماتها. وأصبح التنافس بين البنوك يعتمد بشكل متزايد على تبني الأساليب التقنية المتقدمة، مما ساعد على تلبية احتياجات شريحة أوسع من الزبائن. فقد أصبحت الخدمات المصرفية لا تقتصر على الأثرياء وأصحاب الثروات، بل شملت مختلف فئات المجتمع، الذين باتوا يلجؤون إلى البنوك من أجل الإيداع، الحصول على القروض، تحويل الرواتب، أو الحصول على بطاقات الائتمان، وغيرها من الخدمات المصرفية الحديثة.

➤ مرحلة ما بعد التقدم الصناعي (المرحلة الراهنة):

تعد هذه المرحلة الأكثر تقدماً في تاريخ الخدمات المصرفية، إذ يشهد القطاع المصرفي فيها تعاظماً كبيراً في الاعتماد على التكنولوجيا المالية. إذ تسعى البنوك إلى تحقيق أقصى استفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير نظم وأساليب تقديم الخدمات، من خلال الابتكار والسرعة والكفاءة.

وتتميز هذه المرحلة بزيادة كبيرة في الطلب على الخدمات المصرفية، وتعدد المؤسسات البنكية وتنوع خدماتها. كما شهدت توسيع جغرافي ملحوظ من خلال افتتاح المزيد من الفروع، إلى جانب استخدام الحواسيب والإنتernet في تنفيذ العمليات المصرفية، مما ساعد على تحسين الترويج والتواصل مع العملاء. (عبد الرحيم، 2013، الصفحات 6 - 7) ومع تطور هذه المرحلة، بدأت بعض المؤسسات المصرفية المتقدمة، في استكشاف تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، وتقنية البلوك تشين، بهدف تحسين كفاءة الخدمات وفهم سلوك العملاء بشكل أعمق.

كما ظهرت نماذج جديدة للبنوك الرقمية التي تقدم خدماتها بالكامل عبر الإنترنэт دون الحاجة إلى فروع تقليدية، وهو ما أسهم في تسهيل الوصول للخدمات وتوسيع قاعدة العملاء. وعلى الرغم من أن تطبيق هذه الابتكارات لا يزال متفاوتاً بين المؤسسات والدول، إلا أنها تمثل توجهها متضاعداً نحو مستقبل مصر يعتمد على التكنولوجيا.

الفصل الثاني: التكنولوجيا المالية في المصارف

المطلب الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها

الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية

قبل التطرق إلى مفهوم الخدمة المصرفية، من الضروري أولاً التعرف على المفهوم العام للخدمة، باعتبار أنها تندرج ضمن إطار الخدمات، وتنشأ معها في العديد من الخصائص والسمات، مع خصوصية تفرضها طبيعة القطاع المالي والمصرفي

تعريف الخدمة:

ويرجع أصل كلمة "خدمة" والتي يقابلها بالفرنسية "Service" إلى المصطلح اللاتيني Servium الذي يعني العبودية، وهذا في وقت كانت تسود فيه ظاهرة الأسياد العبيد، والعبد يخدم سيده حيث ارتبط مفهوم الخدمة منذ القدم بهذه المعاني السلبية والتي تدل على البقاء تحت التصرف. (لعراف، لعراف، و بيصار ، 2018) عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة " بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو تعرض لارتباطها بسلعة معينة".

يمكن القول أن الخدمة هي عبارة عن تجربة مؤقتة يعيشها الزبون عن طريق التأثير المتداول بين هذا الأخير ومقدم الخدمة. (ربوح و حميدي، 2019، صفحة 225)

أما تعريف الخدمات المصرفية:

كما يعرفها كل من: "Kotler & Armstrong" بأنها: أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يتطلب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقدیمها بمنتج مادي ملموس" (بريش، صفحة 253) وتعرف الخدمة المصرفية أيضاً بـ:

مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة، والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها، وتشكل مصدرا لإشباع حاجاتكم ورغباتكم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تعد مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".

يشير هذا التعريف إلى أن مفهوم الخدمة المصرفية يشتمل على بعدين أساسين، هما:

► **البعد المنفعالي:** ويتمثل في مجموعة المنافع التي يحققها الزبون نتيجة استخدامه للخدمة المصرفية، وهو بعد يرتبط بالزبون.

الفصل الثاني: التكنولوجيا المالية في المصارف

► **البعد السماوي (الخصائصي):** ويتمثل في مجموعة الخصائص التي تتصف بها الخدمة المصرفية، أي أن هذا البعد يرتبط بالخدمة المصرفية ذاته (فضل محمد، 2014، صفحة 18)

استناداً إلى التعريفات السابقة يمكننا تعريفها كما يلي:

الخدمة المصرفية هي مجموعة من الأنشطة والمنافع ذات الطابع الملموس وغير الملموس، يقدمها المصرف لتلبية الحاجات والرغبات المالية والائتمانية للعملاء، وتدرك هذه الخدمات من خلال خصائصها وقيمها، مما يحقق منفعة للزبون، وفي الوقت ذاته يشكل مصدر ربح للمصرف ضمن علاقة تبادلية قائمة بين الطرفين.

الفرع الثاني: خصائص الخدمات المصرفية:

تتميز الخدمات المصرفية بسمات فريدة تميزها عن السلع الملموسة، مثل غياب الشكل المادي، الاعتماد على التفاعل المباشر مع العملاء، وصعوبة تخزينها أو تقييمها مسبقاً، مما يجعل تقديمها وتسويقها أكثر تعقيداً. ومن أبرز هذه الخصائص ما يلي:

► **عدم ملموسة الخدمة:** يعني ذلك أن الخدمة المصرفية ليس لها تحسيد مادي، وبالتالي لا يمكن إدراكتها بالحواس ... الخ. وبناء على ذلك فإنه لا يمكن نقلها أو شراؤها. فمن الناحية العملية إن إشباع واستهلاك الخدمة يحدث في نفس اللحظة، وبالتالي يصعب معايتها.

► **عدم قابلية التملك:** لا يترتب عن تقديم الخدمة المصرفية نقل ملكية شيء مادي إلى العميل، مما يميزها عن المنتجات الملموسة القابلة للشراء أو البيع.

► **الاعتماد على الودائع:** تعتمد المصارف على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية، وهي تمثل المصدر الأساسي لتمويل المصارف وتحقيق أرباحها.

► **التوازن بين النمو والمخاطر:** يعني إن أي عمل مصرفي موضوعي يتضمن بالضرورة بإيجاد توازن بين توسيع نشاطه ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف، باعتبار أن المصرف مؤسسة تمارس نشاطها في ظل سيادة ثقة تامة ومتباينة بين الزبون والمصرف. إذن من أولى مسؤوليات المصرف أن يجري نوعاً من التوازن بين توسيع النشاط المصرفي وأعباء هذا التوسيع. (شريط، 2019، صفحة 23)

► **عدم إمكانية فصلها عن مقدمها:** يعني وجود علاقة مباشرة بين المصرف المستفيد، هذا يستوجب مساعدة المستفيد في إنتاج الخدمة، وبذلك تزداد درجة ولاء الزبون للمصرف، ويظهر هذا التلازم سواء كان منتج الخدمة شخصاً أو آلة

- **نمطية الخدمة المصرفية:** يقصد بالنطية كيفية الحصول على الأموال من السوق ثم إعادة توظيفها
- **الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص:** بعد إعدادها وتقديمها، فإن إنتاج الخدمة وتقديمها تم بناء على تفاعل بشري بين مقدم الخدمة والعميل، ومسؤولية المصرف تتطلب توفير ضمانات الجودة قبل لحظة إنتاجها. (بوترعة،

(19، صفحة 2025)

- **الخدمات البنكية غير قابلة للتخزين:** تقدم للزبون لحظة طلبها وتستهلك بمجرد إنتاجها.
- **الخدمة البنكية غير قابلة للتجزئة:** تقدم مباشرة للزبون بدون وسيط وبدون تقسيط، أي غير قابلة للتجزئة

(عراي، عراف، و بيصار ، 2018، صفحة 291)

الشكل رقم (04): خصائص الخدمات المصرفية



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على ما سبق

المطلب الثالث: أشكال وأنواع الخدمات المصرفية

تعد الخدمات المصرفية من أهم الأدوات التي تدعم النشاط الاقتصادي، حيث تسهم في تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات من خلال تسهيل حركة الأموال، وتمويل المشاريع، وتوفير قنوات آمنة وفعالة لتنفيذ المعاملات اليومية

الفرع الأول: أشكال الخدمات المصرفية

تقدم الخدمات المصرفية بصفة عامة في شكلين رئисيين، يختلفان من حيث طبيعة تصميم الخدمة ومستوى تخصيصها، وهما:

كافة الخدمات المصرفية الشاملة والمحددة مسبقاً

كافة الخدمات المصرفية المصممة حسب رغبة الزبائن

1. الخدمات المصرفية الشاملة والمحددة مسبقاً:

وهي مجموعة من الخدمات التي تعرض على شرائح معينة من السوق بشكل موحد، دون تعديل جوهري في مكوناتها، وتسوق عادة إلى فئات العملاء وفقاً لاحتياجاتهم العامة. ومن أبرز هذه الخدمات:

➤ إصدار عدد غير محدود من الشيكات

➤ بطاقة ائتمان

➤ صندوق لحفظ الأمانات

➤ حماية ضد السحب على المكتشوف

➤ شيكات مضمونة (من أمين الصندوق)

➤ تحويلات نقدية

➤ معدلات فائدة تفضيلية على القروض

➤ برامج خاصة للادخار والتوفير

2. الخدمات المصرفية المصممة حسب رغبة الزبائن

تعرف أيضاً بالخدمات المصرفية الشخصية، وهي خدمات تصمم خصيصاً لتلبية احتياجات ورغبات كل عميل على حدة، من خلال برنامج "الصيري الشخصي" الذي يكلف بتقديم خدمة مخصصة و مباشرة لمؤلف العمالء. ويتولى هذا الموظف مسؤولية التنسيق والتواصل مع العميل في مختلف المعاملات المصرفية، باستثناء العمليات الروتينية مثل صرف الشيكات أو استلام الإيداعات (شريط، 2019، صفحة 24)

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

تنقسم الخدمات المصرفية إلى: (عربى و مزيان، 2021، صفحة 249)

1. الخدمات المصرفية التقليدية:

وهي كل الخدمات التي يقدمها البنك يومياً لزبائنه، مثل تحصيل الشيكات، الحالات، والكمبيالات، بالإضافة إلى خدمات أخرى كشراء الأوراق المالية. وفيما يلي عرض لأهم هذه الخدمات:

► **خدمات قبول الودائع:** يقبل البنك الودائع من زبائنه ويصنفها حسب قدرة المودع على سحبها، أو وفق نوع الوديعة كودائع التوفير. وتشمل هذه الخدمات فتح الحسابات الجارية، والإيداع، والسحب.

► **خدمات التحصيل:** قد تكون خدمة التحصيل داخلية، حيث تتم تسوية الديون بين البنك عن طريق المقاصلة، وتشمل تحصيل الشيكات، الحالات، والكمبيالات. كما قد تكون خارجية، كأن يتم الاتفاق بين المصدر والمستورد على إرسال البضائع دون فتح اعتماد مستندي، ويقوم البنك بنقل كافة المعلومات والوثائق المتعلقة بالعملية إلى المستورد.

► **خدمات بيع وشراء العملات الأجنبية:** تكتم البنك بشراء وبيع العملات الأجنبية بهدف تلبية حاجات الزبائن من العملة الصعبة

► **القروض والسلفيات:** يلجأ العميل إلى هذا النوع من الائتمان لتغطية احتياجاته المالية سواء كانت قصيرة أو طويلة الأجل. وتتنوع طبيعة هذه القروض حسب طريقة تحديد الفائدة، وطريقة السداد، وقيمة الأقساط، والضمادات، والغرض من القرض. توصف هذه العملية بالتحليل الائتماني نظراً لتفصيلها وهيكلتها الدقيقة.

► **خصم الكميالات والأوراق التجارية:** تعتبر من أشكال الائتمان البنكي قصير الأجل، حيث تعد الورقة التجارية سنداً قانونياً يتعهد من خلاله أحد التجار بدفع مبلغ معين لتاجر آخر في تاريخ محدد. يمكن للبنك خصم هذه الورقة للتاجر قبل موعد استحقاقها مقابل عمولة، وتعد هذه الخدمة شائعة وضرورية خاصة لدى التجار.

► **الكفالات البنكية:** تعد من أهم التسهيلات الائتمانية، حيث يتلزم البنك كتابياً بضمان أحد عملائه تجاه طرف ثالث، بناءً على طلب العميل، وملدة ومبلغ محددين. يهدف ذلك إلى ضمان وفاء العميل بالتزاماته.

► **الاعتماد المستندي:** ابتكر لخدمة التجارة الخارجية، حيث يتلزم البنك بدفع مبلغ معين لصالح جهة ما عند استيفاء شروط معينة مثبتة بوثائق. وتراعي في هذه الخدمة قدرة العميل المالية، ويتم الاتفاق مسبقاً على الفوائد والعمولات.

التكنولوجيا المالية في المصارف

► **التحصيل المستندي:** يتضمن قيام البنك بتسليم مستندات بناء على تعليمات من الزبون، إما لقبوها أو دفع قيمتها، أو مقابل الالتزام بشرط محددة

2. **الخدمات المصرفية التقليدية المقدمة إلكترونياً:** تأثرت العديد من الخدمات البنكية التقليدية بالتطور التكنولوجي، وأصبحت تقدم دون الحاجة إلى الإجراءات الورقية واليدوية، وأهم هذه الخدمات:

► **الشيكات الإلكترونية:** وهي رسائل إلكترونية تحتوي على نفس بيانات الشيك الورقي التقليدي، يحررها أحد الطرفين ويرسلها إلى الطرف الآخر عبر البريد الإلكتروني، وتتمتع بقوة قانونية مماثلة.

► **التحويل الإلكتروني:** عملية مصرفية يتم من خلالها نقل مبلغ مالي من حساب إلى آخر إلكتروني، عبر قيد المبلغ في حساب المرسل (المدين) وتحويله إلى حساب المستفيد (الدائن).

3. **الخدمات المالية الإلكترونية الحديثة:**

► **المعاملات الإلكترونية:** تنفذ باستخدام الوسائل الرقمية وتشمل تبادل البيانات، النصوص، الأشكال، والرموز عبر الحاسوب، وتسجل إلكترونياً في سجلات مصرفية.

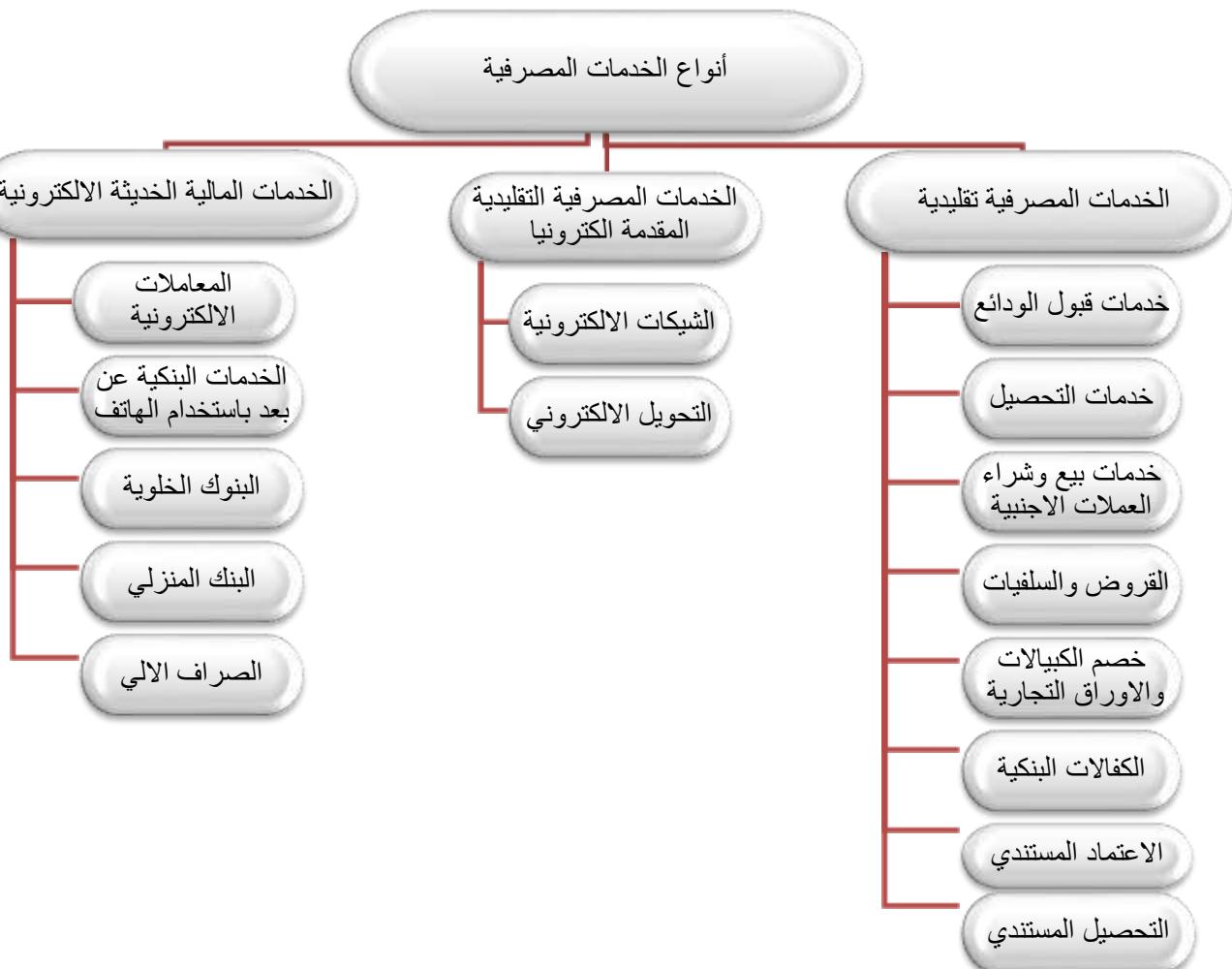
► **الخدمات البنكية عن بعد باستخدام الهاتف:** أدى تطور تكنولوجيا المعلومات إلى ظهور خدمات مصرفية عن بعد لتلبية حاجات الزبائن، ومن أبرز هذه الخدمات:

► **البنوك الخلوية:** تمكن الزبائن من الحصول على خدمات مصرفية في أي وقت ومن أي مكان، عبر قنوات اتصال مباشرة بين البنك والعميل باستخدام الإنترنت من خلال الهاتف المحمول.

► **البنك المنزلي:** تتيح هذه الخدمة للزبائن الاستعلام عن حساباتهم وتحركاتها باستخدام الحاسوب الشخصي المتصل بالإنترنت عبر رمز تعريفي خاص بكل زبون

► **الصراف الآلي:** يستخدم على نطاق واسع، خاصة في الدول المتقدمة، ويوجد إما داخل البنك أو خارجه في الأماكن العامة، ويتتيح تنفيذ العديد من العمليات المصرفية دون تدخل مباشر من الموظفين.

الشكل رقم (05): أنواع الخدمات المصرفية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الرقمية

في ظل التطورات الاقتصادية العالمية التي باتت تعتمد بشكل متزايد على التقنيات الرقمية، أصبح من الضروري على المؤسسات بوجه عام، وعلى المؤسسات المصرفية بشكل خاص، تطوير خدماتها لمواكبة هذا التحول الرقمي. ويتوقع أن يسهم هذا التوجه بشكل كبير في تعزيز الأداء المالي للبنوك وتحسين مراكزها المالية

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية

الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية

تمثل الخدمات المصرفية الرقمية في عملية التحول الرقمي أو التحول لاستخدام الإنترنت في جميع البرامج والأنشطة المصرفية التقليدية، التي كانت متوفرة للزبائن داخل فروع البنك المختلفة، وتشمل هذه الأنشطة كلاً من: عمليات إيداع وسحب وتحويل الأموال وإدارة حسابات التوفير وتقديم طلبات الحصول على منتجات مالية وإدارة القروض ودفع الفواتير والخدمات الأخرى التي لها صلة بإدارة الحسابات البنكية. (بللعماء و سيد اعمرا، 2023، صفحة

(62)

يمكن تعريف الخدمات المصرفية الرقمية بأنها أحد المنتجات التي تقدمها البنوك وتشتمل على أصول كحقوق سحب الكترونية، عمولات رقمية، وعمولات مشفرة أو خدمات مالية رقمية كخدمات الاستثمار الإلكتروني خدمات الاقتراض الإلكترونية خدمات تلقي، دفع، تحويل الأموال الإلكترونية بحيث أنها تشبع حاجات ورغبات العملاء المستهدفين تتعلق بجوانب استثمارية أو ائتمانية أو خدمات الوساطة مالية، عبر مجموعة من الوسائل الرقمية اعتماداً على النظم الإلكترونية للمصادقة والتوثيق التعاملات البنكية وأوامر التحويل وأوامر الدفع التي تحقق متطلبات الرقابة التكنولوجية والتي تم وضعها من قبل الجهات الرقابية والتنظيمية ذات العلاقة. (درید و غریب طاؤس، 2022، صفحة

(602)

من خلال تحليل التعريفات السابقة، يمكن تقديم الصياغة التالية:

الخدمات المصرفية الرقمية هي نمط حديث من الخدمات المالية تقدمه البنوك عبر وسائل رقمية متقدمة، ويقوم على التحول الشامل من الأنشطة التقليدية إلى أنشطة مؤتمته تعتمد على الإنترنت والتكنولوجيا المالية. وتشمل هذه الخدمات تقديم المنتجات المالية الرقمية مثل الإيداع، السحب، تحويل الأموال، إدارة الحسابات، القروض، دفع الفواتير، إضافة إلى خدمات استثمارية وائتمانية ووساطة مالية. وتقدم هذه الخدمات من خلال نظم إلكترونية آمنة تعتمد على

الفصل الثاني: التكنولوجيا المالية في المصارف

تقنيات المصادقة والتوثيق، بما يضمن الامتثال لمتطلبات الجهات الرقابية، ويهدف إلى تلبية حاجات العملاء في أي وقت ومن أي مكان بكفاءة وسرعة

الفرع الثاني: الفرق بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات المصرفية الرقمية

يوجد فرق واضح بين الخدمات المصرفية الإلكترونية (Online Banking) والخدمات المصرفية الرقمية (Digital Banking). (بللuma و سيد اعمر، 2023، صفحة 62).

فالخدمات المصرفية الإلكترونية تركز على تنفيذ العمليات المصرفية مثل الإيداع، تحويل الأموال، دفع الفواتير، وإدارة الحسابات من أماكن بعيدة. وتعرف أيضاً بمصطلحات أخرى مثل الخدمات المصرفية الافتراضية (Virtual Banking) أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (E-Banking). وتركز هذه الخدمات على رقمنة الجوانب الأساسية للعمليات المصرفية.

أما الخدمات المصرفية الرقمية، فهي مفهوم أوسع يشمل التحول الرقمي الكامل لجميع البرامج والأنشطة التي تنفذها المؤسسات المالية مع عملائها. فهي لا تقتصر على رقمنة العمليات فقط، بل تشمل أيضاً تطوير نماذج الأعمال، وتحسين تجربة العميل، واعتماد التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية.

المطلب الثاني: قنوات ومتطلبات تقديم الخدمات المصرفية الرقمية

الفرع الأول: قنوات تقديم الخدمات المصرفية الرقمية

تتعدد قنوات الصيرفة الرقمية، ومن أهمها ما يلي: (درید و غریب طاوس، 2022، صفحة 603)

► **ماكينة الصراف الآلي:** هي أجهزة تنتشر في أماكن مختلفة، سواء على الجدران أو بشكل مستقل، وترتبط بشبكة الحاسوب الخاصة بالبنك. يستخدم العملاء هذه الماكينات من خلال البطاقات البلاستيكية أو الذكية للحصول على خدمات متنوعة مثل السحب والإيداع النقدي. وهي تعرف أيضاً بالماكينة المصرفية الأوتوماتيكية (ABM)، وتحتاج إتمام المعاملات الأساسية دون الحاجة إلى موظفي البنك.

تنقسم ماكينات الصراف الآلي إلى نوعين: الأول يتيح سحب النقود والاستعلام عن الرصيد فقط، والثاني أكثر تطوراً، حيث يقبل الإيداع ويوفر خدمات دفع ببطاقات الائتمان ومعلومات حساب نقاط البيع الإلكترونية.

► **نقاط البيع الإلكترونية:** وسيلة إلكترونية تحتوي على قيمة نقدية مخزنة إلكترونياً، إما كبطاقة أو عبر ذكرة كمبيوتر، وتستخدم كوسيلة دفع لدى جهات لا تتبع المؤسسة المصدرة. تعد بدليلاً للعملات الورقية والمعدنية، وتستخدم في عمليات الدفع الإلكترونية ذات القيمة المحددة. من أبرز هذه الوسائل بطاقات الائتمان التي تحتاج إلى جهاز

التكنولوجيا المالية في المصارف

خاص (TPE) لتفعيلها. وتعد آلة نقاط البيع من أبرز أدوات الصيرفة الرقمية، فهي صغيرة الحجم، متصلة إلكترونياً بحواسيب البنك، وتستخدم لدى المؤسسات التجارية والخدامية لتتيح للعملاء دفع الفواتير وتسديد المشتريات عبر البطاقات الذكية

► **الصيرفة المنزلية:** هي إمكانية إجراء المعاملات المصرفية من المنزل دون الحاجة لزيارة فروع البنك. تشمل هذه الخدمات الصيرفة عبر الهاتف المحمول، والإنتernet، وحتى البريد. وتتميز هذه الخدمة بإتاحتها للعملاء على مدار الساعة من منازلهم.

► **الصيرفة المحمولة:** تشبه إلى حد كبير الصيرفة المنزلية، لكنها توفر مرونة أكبر بفضل ارتباطها بالهاتف المحمول، مما يسمح بإجراء العمليات المصرفية من أي مكان وفي أي وقت. تشمل خدماتها الاستعلام عن الأرصدة، الاطلاع على العروض، أسعار العملات، وتحويل الأموال، بالإضافة إلى الدفع النقدي وفتح أو إغلاق الحسابات. وتستخدم فيها البطاقات الذكية لتخزين تطبيقات البنوك الخلوية، مما يتبع إدارة التوقيع الرقمية ووسائل التوثيق.

► **خدمة الرسائل البنكية:** هي خدمة تتيح للعملاء استقبال المعلومات المصرفية على هواتفهم المحمولة عبر الرسائل القصيرة(SMS) . يمكن من خلالها إدارة الحسابات، التتحقق من الأرصدة، تنفيذ طلبات الشيكات، التحويلات المالية، دفع بعض الفواتير، وإنجاز معاملات مصرفية أخرى بسهولة.

الفرع الثاني: متطلبات تقديم الخدمات المصرفية الرقمية (حسيني ، 2020 ، صفحة 104)

► **البنية التحتية:** يعد توفر بنية تحتية مصرفية وتقنية أساساً في حال كانت الفروع بعيدة أو غير ملائمة، يلجأ العملاء إلى الخدمات الرقمية كبديل أسرع وأسهل.

► **خفض التكاليف:** العملاء يفضلون الخيارات الأقل تكلفة. ارتفاع رسوم المعاملات التقليدية يدفعهم لاستخدام الوسائل الرقمية لتوفير المال والوقت.

► **الاعتبارات الأمنية:** الظروف الأمنية غير المستقرة في بعض المناطق تجعل من الصعب زيادة الفروع، مما يعزز اللجوء للخدمات المصرفية الرقمية كحل أكثر أماناً وسرعة.

► **الاستثمار في الإشراف واستخدام التكنولوجيا لتعزيز الموارد المصرفية:** تعزيز قدرات الرقابة باستخدام التكنولوجيا يسهل الإشراف على العمليات المالية الرقمية ويضمن سلامتها، من خلال أنظمة ذكية تعرف بـ "التكنولوجيا التنظيمية"

الفصل الثاني: التكنولوجيا المالية في المصارف

► تنفيذ اشتراطات متدرجة قائمة على أساس المخاطر لمكافحة غسل الأموال: يعني كثير من الأشخاص من صعوبة فتح حسابات مصرافية بسبب كثرة الوثائق المطلوبة. وبعد النظام المرن قائم على أساس المخاطر، مقترب بخطة وطنية شاملة لتحديد الهوية، مما يساهم في تسهيل الوصول للخدمات المالي

► تطوير منتجات مالية مبتكرة وميسورة التكلفة: تشجيع الابتكار في تصميم منتجات مالية رقمية تتناسب مع احتياجات محدودي الدخل، مثل الحسابات الأساسية والتأمين البسيط، يسهم في توسيع الشمول المالي.

► حماية العملاء: توفير معلومات شفافة وسهلة الفهم للعملاء حول شروط الخدمات الرقمية، وضمان معاملتهم بعدلة، يعزز الثقة ويشجع على الاستخدام الواسع لها.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب الخدمات المصرفية الرقمية

تعدد الآراء والدراسات حول مزايا وعيوب الخدمات المصرفية الرقمية، ومن بين ما ورد في الأديبيات (GARGOURI, 2023, pp. 7-11) (مهداوي و عوای، 2023، صفحة 8)

الفرع الأول: مزايا الخدمات المصرفية الرقمية

للخدمات المصرفية الرقمية العديد من الفوائد التي تعزز تجربة العملاء وتدعم كفاءة البنوك، من أبرزها:

► التوفّر المستمر: تتيح الخدمات المصرفية الرقمية تنفيذ المعاملات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، حتى خارج ساعات عمل الفروع.

► سهولة الوصول والتنقل: يمكن للعملاء إدارة حساباتهم من أي مكان باستخدام الإنترنت، دون الحاجة للانتقال إلى الفرع أو الانتظار في طوابير.

► توفير الوقت: تنفذ المعاملات بسرعة بفضل الأتمتة الرقمية، مما يوفر الجهد ويفتح عن زيارة الفرع.

► سهولة الاستخدام: يمكن الوصول إلى الخدمات بسهولة عبر واجهات إلكترونية بسيطة باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور.

► الاستقلالية في التعامل: تمنح العميل حرية تنفيذ العمليات المصرفية دون الحاجة إلى التفاعل المباشر مع الموظفين.

► انخفاض التكاليف وزيادة الفوائد: تقلل البنوك الرقمية من الرسوم التشغيلية، مما يتيح تقديم خدمات بتكلفة أقل للعملاء، وزيادة الفوائد على الودائع.

► دفع الفواتير إلكترونياً: يمكن للعملاء دفع فواتيرهم عبر الإنترنت بسهولة وتلقائية.

التكنولوجيا المالية في المصارف

► الوصول السريع إلى منتجات البنك: تعرض أحدث المنتجات المصرفية مثل القروض والاستثمارات بشكل مستمر عبر القنوات الرقمية.

► عدم التمييز: تتيح التقنية معاملة جميع العملاء بطريقة عادلة وموحدة.

► صديقة للبيئة: تساهم في تقليل استخدام الورق والانبعاثات بفضل إلغاء الحاجة للتنقل والمكاتب التقليدية.

الفرع الثاني: عيوب الخدمات المصرفية الرقمية: تتمثل في:

ارتفاع التكاليف الأولية: يتطلب تنفيذ الخدمات المصرفية الرقمية استثمارات ضخمة في التكنولوجيا والبنية التحتية.

► الحاجة إلى تدريب العاملين: تحتاج المؤسسات إلى تأهيل الموظفين لاستخدام الأنظمة الحديثة، وهو ما يتطلب وقت وجهد إضافيين.

► صعوبات الدعم في المراحل الأولى: يتطلب تطبيق الخدمات الرقمية في بدايته وجود عدد كافٍ من الموظفين لمساعدة العملاء على استخدام الأنظمة.

► مخاطر التجربة والفشل: غالباً ما يمر التحول الرقمي بمراحل من التجريب، مما قد يؤدي إلى بعض الإخفاقات بسبب نقص الخبرة أو تحديات فنية.

► مخاطر أمنية: ازدياد الاعتماد على الإنترنت قد يزيد من احتمالية التعرض لهجمات إلكترونية، مثل الاحتيال الإلكتروني، والقرصنة، والبرامج الخبيثة، مما يتطلب إجراءات أمنية متقدمة ودائمة التحديث.

► ضعف المهارات الرقمية لدى بعض المستخدمين: يواجه بعض العملاء صعوبة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية نتيجة قلة المعرفة التقنية، مما قد يحد من استفادتهم منها.

► بطء أو انقطاع الإنترنت: تعتمد الخدمات الرقمية على توفر الإنترنت، وأي ضعف أو انقطاع في الاتصال يؤثر مباشرة على جودة الخدمة ويعود إلى انزعاج العملاء.

► نطاق خدمات محدود: في بعض الحالات، تبقى بعض المعاملات المهمة غير متوافرة عبر الإنترنت مثل فتح الحسابات الجديدة أو بعض الخدمات القانونية، مما يتطلب التوجه إلى الفرع شخصياً.

المبحث الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية وتحديات تبنيها

يشكل اعتماد التكنولوجيا المالية تحول جوهري في عمل القطاع المالي، حيث أسهمت في تحسين كفاءة الخدمات، وتسهيل المعاملات، وتوسيع نطاق الوصول المالي، خاصة في الدول النامية. وقد مكن هذا التطور من دمج الأدوات الرقمية في مختلف العمليات المصرفية، بما يعكس سعي المؤسسات إلى مواكبة التغيرات التقنية وتعزيز قدراتها التشغيلية.

المطلب الأول: مساهمة التكنولوجيا المالية وأهدافها في تطوير العمل المالي

الفرع الأول: مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

أصبحت التكنولوجيا المالية من العوامل الأساسية لتحسين الخدمات المصرفية، حيث تم الانتقال من المعاملات التقليدية إلى القنوات الرقمية الأكثر مرونة وكفاءة. وفي هذا السياق، يمكن تلخيص أبرز إثر التكنولوجيا المالية كما يلي: (عبد الله حسن، 2023، صفحة 9)

► **تطوير وتنويع الخدمات المصرفية:** ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات متقدمة مثل المدفوعات عبر الهاتف الحموي، والخدمات الائتمانية الرقمية، والودائع الإلكترونية، مما أسهم في توسيع نطاق الخدمات المقدمة للعملاء.

► **رفع الكفاءة التشغيلية:** أدت التقنيات الرقمية إلى تقليل تكاليف المعاملات المالية والائتمانية والاستثمارية، مما ساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك وتعزيز قدرتها التنافسية.

► **تحقيق الاستقرار المالي:** ساهمت التكنولوجيا المالية في تقليل المخاطر المتعلقة بالائتمان والسيولة والتشغيل، مما عزز استقرار النظام المالي وزيّد من ربحية البنوك.

► **تعزيز حماية بيانات العملاء:** ساهمت تقنيات التشفير المتقدمة والأنظمة الأمنية في حماية خصوصية بيانات العملاء وتقليل فرص الاختراق والسرقة.

► **رفع كفاءة العمليات المصرفية:** مكنت التكنولوجيا المالية من تحسين كفاءة تنفيذ العمليات المصرفية، من خلال تقليل الأخطاء وفشل العمليات بفضل الأنظمة المتقدمة.

► **إدخال أنظمة وبرامج متقدمة:** ساهمت الحلول البرمجية الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ورفع أداء البنوك من خلال تبني تقنيات رقمية تسهل تقديم الخدمات بسرعة ودقة أكبر.

التكنولوجيا المالية في المصارف

الفرع الثاني: الأهداف الاستراتيجية لتطبيق التكنولوجيا المالية في المصارف

تسهم التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي وتعزيز كفاءته بشكل ملحوظ، وتتمثل أبرز أهداف تطبيقها فيما يلي: (دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المصرفي، 2033)

► تحقيق الشمول المالي من خلال تبسيط الإجراءات وتوسيع نطاق الخدمات، مما يتيح جذب شرائح أوسع من العملاء.

► تيسير وسرعة تنفيذ العمليات المصرفية داخل الدولة وخارجها، بفضل البنية الرقمية المتقدمة.

► خفض تكاليف إنشاء الفروع التقليدية، نتيجة تقليل الحاجة إلى المعاملات المباشرة مع الموظفين

► زيادة حجم النشاط المصرفي وبالتالي رفع مستويات الأرباح، بفضل تنوع وجودة وسهولة الوصول إلى الخدمات المقدمة

المطلب الثاني: منافع وعوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في الدول النامية

تشير التقارير الدولية أنه بالرغم من المخاطر التي تنطوي عليها التكنولوجيا المالية، إلا أنها توفر العديد المنافع والفرص للبنوك والعملاء والاقتصاد ككل، حيث يؤدي تبني واستخدام هذه التكنولوجيا في قطاع المصرفي إلى تغيير طريقة عمل الخدمات المالية والمصرفية وتوصيل المنتجات والخدمات للعملاء، مما يؤثر على أداء البنوك من حيث الربحية، والعمليات التجارية وخدمة العملاء، ولهذا تجد البنوك نفسها مجبرة على مساعدة واعتماد هذه التكنولوجيا، مما يتطلب من البنوك المركزية دعم التحول الرقمي ومواجهة التحديات (حمدوش، عمانى، و بن علي، 2021، الصفحات 550-552)

الفرع الأول: منافع تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في الدول النامية

لا يزال القطاع المصرفي في الدول النامية يعاني من ضعف في التطور، مما يجعل من الضروري اغتنام فرصة الاستفادة من منافع التكنولوجيا المالية، التي يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

► الشمول المالي: استطاعت التكنولوجيا المالية التغلب على بعد الجغرافي للفروع البنكية عن أماكن تواجد الأفراد، بفضل تقنياتها المالية الرقمية المعتمدة على خدمة الهاتف المحمول، مما كان له أثر في تخفيض التكاليف، وتوسيع تقديم الخدمات المالية والمصرفية بشكل أسرع وأكثر مسؤولية وشفافية وكفاءة.

الفصل الثاني: التكنولوجيا المالية في المصارف

- المساهمة في تقليل فجوة تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة: يتم ذلك من خلال اعتماد منصات الإقراض بين النظارء، مما يسمح بتنفيذ هذا النوع من المشروعات، التي تعاني من اتساع الفجوة التمويلية بسبب تشدد البنوك في سياساتها الإقراضية، خاصة بعد الأزمة المالية العالمية لسنة 2008.
- زيادة انتشار الدفع الإلكتروني: يتحقق ذلك من خلال اعتماد تقنيات المدفوعات الرقمية، مما يمكن البنوك من تقليل الطلب على النقد، وتسهيل تسوية المعاملات المالية التجارية، مع تخفيض تكاليفها.
- تخفيف انقطاع علاقات المراسلة المصرفية: إن التكنولوجيا المالية والحلول المالية المتقدمة يمكن أن تسهم في توفير آليات للمدفوعات العابرة للحدود، تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية والمرونة، مما يخفف من حدة انقطاع علاقات المراسلة المصرفية.
- تحسين وتحصيص نمو الخدمات المالية: تستطيع شركات التكنولوجيا المالية مساعدة البنوك على تحسين خدماتها ومنتجاتها التقليدية. فعلى سبيل المثال، يمكن للبنوك عرض خدمة روبوتات الاستشارة على زبائنها، لتمكينهم من تحسين استثماراً لهم وتجربة العملاء وتحصيصها، مما يزيد من كفاءة أداء البنك.
- تخفيض تكاليف المعاملات وتوفير خدمات مصرافية بشكل أسرع: يمكن أن تسهم التكنولوجيا المالية والحلول المالية المتقدمة ذات الصلة في توفير آليات مدفوعات عابرة للحدود، تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية والمرونة، مقارنة بالبنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال.
- إدارة المخاطر: يتم ذلك من خلال الاعتماد على التكنولوجيا التنظيمية، ومن خلال تطبيق المؤسسات للتقنيات الناشئة على نحو متكرر، بهدف التأقلم مع متطلبات الامتثال المتغيرة. ومن أهم أولويات هذه التقنيات أمنة ورقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال وقواعد "اعرف عميلك".

الفرع الثاني: عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في الدول النامية

تواجه عملية تبني التكنولوجيا المالية ضمن القطاع المصرفي في الدول النامية مجموعة من التحديات، يمكن إيجازها على النحو التالي:

- ضعف البنية التحتية الرقمية، حيث تعاني العديد من الدول النامية من نقص في الكيانات التقنية والمادية، وانخفاض في معدل تغطية الإنترنت، وحدودية في سرعته، وارتفاع في تكلفته.
- انعدام الثقة في إجراء المعاملات الإلكترونية ووسائل السداد غير النقدي يعد من أبرز العوائق التي تواجه تبني التكنولوجيا المالية في الدول النامية. ففي كثير من المجتمعات، لا يزال الأفراد يفضلون الاعتماد على النقد في

التكنولوجيا المالية في المصارف

معاملاتهم اليومية، على الرغم من وجود أطر قانونية تهدف إلى دعم الدفع الإلكتروني، مثل إلغاء رسوم استخدام البطاقات الائتمانية، وتخفيض الرسوم المفروضة على التجار، وتشجيع المؤسسات المالية على توفير بطاقات الدفع الإلكتروني مجاناً. ومع ذلك، فإن هذه الإجراءات غالباً ما تكون حديثة العهد وتفتقر إلى التطبيق الفعال، كما أن عدم اعتماد التوقيع الإلكتروني والتصديق الرقمي للوثائق يحد من موثوقية المعاملات الإلكترونية ويعيق توسيعها.

➤ ضعف إللام باللغات الأجنبية، خاصة اللغة الإنجليزية، مما يقيد الوصول إلى العديد من المنصات الرقمية العالمية، مثل منصات التمويل الجماعي، التي تعتمد في الغالب على اللغة الإنجليزية.

➤ انخفاض الإنفاق العام على البنية التحتية المعلوماتية، نتيجة تركيز الموارد الحكومية نحو تلبية الاحتياجات الأساسية كالكهرباء والمياه والصحة والتعليم، على حساب التحول الرقمي.

➤ تدني مستويات التثقيف المالي بين الأفراد، مما يحد من قدرتهم على التفاعل مع الخدمات المالية الرقمية وفهم آلياتها، وهو ما يشكل عائقاً أمام الاستخدام الفعال لتلك الخدمات.

➤ ضعف الأطر التنظيمية والرقابية، مما يعيق دخول فاعلين ماليين جدد مثل شركات التكنولوجيا المالية، إلى جانب بيئة أعمال غير محفزة تتسم بالبيروقراطية وضعف الحواجز الاستثمارية.

➤ الإقصاء المالي الواسع النطاق، نتيجة قلة المنافسة في القطاع المصرفي، وهي ظاهرة شائعة في الدول التي تسيطر فيها بنوك محدودة على الحصة الأكبر من السوق، سواء من حيث الإيداع أو الإقراض.

خلاصة الفصل:

تعد الخدمات المصرفية من الركائز الأساسية للاقتصاد الحديث، وقد شهدت تطور كبير على مر العصور، حيث تحولت من البنوك البدائية التي كانت تقتصر على إيداع الأموال إلى البنوك الحديثة التي تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المتنوعة والمتقدمة. تطورت هذه الخدمات لتواكب التغيرات الاقتصادية والاجتماعية، ولتلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات المالية، وأصبحت عنصر حيوي في تنشيط الحركة الاقتصادية العالمية.

تشمل الخدمات المصرفية مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى إشباع الاحتياجات المالية للعملاء، مثل الإيداع، والإقراض، والتحويلات المالية، بالإضافة إلى خدمات متقدمة أكثر.

وتتميز هذه الخدمات بالعديد من الخصائص التي يجعلها فريدة، مثل عدم ملحوظيتها، والتفاعل المباشر بين البنك والعميل، واعتمادها على الودائع كوسيلة تمويل رئيسية. كما أن النمو المتسارع في استخدام التكنولوجيا كان له تأثير كبير على تحسين هذه الخدمات، حيث ساهم في تسريع العمليات وتقليل التكاليف وزيادة الأمان، مما أتاح للمصارف توسيع نطاق خدماتها وجذب قاعدة عملاء أوسع. وأدى ذلك إلى زيادة التنوع في الخدمات المصرفية المقدمة، مما يعكس التحولات الكبيرة في كيفية إدارة الأموال وتلبية احتياجات العملاء المالية بطرق أكثر كفاءة ومرنة.

الفصل الثالث:
دراسة حالة مصرف السلام
فرع بسكرة

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

تمهيد:

استناداً إلى ما تم تناوله في الفصلين السابقين حول مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، ومن أجل تحسيد الجانب النظري على أرض الواقع، تم إجراء دراسة ميدانية على مستوى مصرف السلام، بهدف الوقوف على مدى فعالية توظيف التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية وتلبية حاجات ورغبات العملاء بشكل أفضل وقد تم اختيار مصرف السلام لكونه من بين المؤسسات المصرفية التي تبنت نهج حديث في تقديم خدماتها، مما يجعله نموذج مناسب لفهم مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة وتنوع الخدمات البنكية.

في هذا الصدد سوف نتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

كهر المبحث الأول: نبذة عن مصرف السلام

كهر المبحث الثاني: دراسة تحليلية لواقع استخدام التكنولوجيا المالية في مصرف السلام

كهر المبحث الثالث: أدوات الدراسة وتحليل النتائج

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

المبحث الأول: نبذة عن مصرف السلام

يعتبر مصرف السلام الجزائري أحد أهم المؤسسات المصرفية الإسلامية في الجزائر، حيث تم الإعلان عن إنشاء مصرف السلام الجزائري بتاريخ 08 جوان 2006، كمصرف تجاري تأسس بموجب القانون الجزائري، برأس مال اجتماعي أولي قدره 7.2 مليار دينار جزائري. وقد تم رفع هذا الرأسمال إلى 10 مليار دينار سنة 2009، ثم إلى 15 مليار دينار سنة 2020، ليبلغ 20 مليار دينار جزائري خلال سنة 2021، وذلك امتناعاً لأحكام نظام بنكالجزائر رقم 18-03 المؤرخ في 04 نوفمبر 2018، المتعلق بالحد الأدنى لرأس المال البنوك والمؤسسات المالية العاملة فيالجزائر.

المطلب الأول: تعريف مصرف السلام الجزائري

يعد مصرف السلام الجزائري بنكاً متعدد المهام والخدمات، يعمل وفقاً للقوانين الجزائرية، ويلتزم في جميع تعاملاته بأحكام الشريعة الإسلامية.

كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد المصرف من طرف بنكالجزائر في سبتمبر 2008، وبدأ نشاطه المصرفي بهدف تقديم خدمات مبتكرة تستجيب لمتطلبات السوق.

ينتهج المصرف استراتيجية واضحة تتماشى مع متطلبات التنمية الاقتصادية في مختلف القطاعات الحيوية داخل الجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية، تبع من المبادئ والقيم الأصلية الراسخة لدى المجتمع الجزائري. كما تخضع جميع معاملاته لرقابة هيئة شرعية تضم نخبة من كبار العلماء المختصين في الشريعة والاقتصاد.

تضمي شبكة مصرف السلام الجزائري حالياً 26 فرعاً موزعة عبر مختلف ولايات الوطن، مع وجود خطط لتوسيع هذه الشبكة مستقبلاً، وذلك انسجاماً مع رؤيته الاستراتيجية الهدافـة إلى تـقـرـيبـ الخـدـمـاتـ المـصـرـفـيـةـ المـتـوـعـةـ منـ المـعـاـمـلـيـنـ وتـقـيـمـهاـ بـأـعـلـىـ مـسـتـوـيـاتـ الجـوـدـةـ. (بنك السلام الجزائري، 2025)

فرع بسكرة

تم افتتاح الفرع الثاني عشر لمصرف السلام الجزائري بولاية بسكرة وذلك في إطار تنفيذ استراتيجية الطموحة للتـوـسـعـ علىـ المـسـتـوـيـ الوـطـنـيـ وـتـعـزـيزـ اـنـشـارـهـ الجـعـرـاقـيـ، اـفـتـحـ مـصـرـفـ السـلـامـ الـجـزاـئـرـ بـتـارـيخـ 14ـ نـوـفـمـبرـ 2018ـ فـرعـهـ الثـانـيـ عـشـرـ بـولـاـيـةـ بـسـكـرـةـ،ـ وـالـعـرـوـفـ بـعـرـوـسـ الـرـيـانـ.ـ يـقـعـ هـذـاـ فـرعـ الـبـحـيـ سـايـحـيـ،ـ تـجـزـئـةـ رـقـمـ 69ـ،ـ مـلـكـيـةـ رـقـمـ 109ـ110ـ.ـ (مـصـرـفـ السـلـامـ ،ـ 2025ـ)

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

المطلب الثاني: رسالة واهداف مصرف السلام:

الفرع الأول: رسالة المصرف السلام

تتمثل رسالة مصرف السلام الجزائري في السعي نحو التميز والتفوق في تقديم خدمات مصرافية مبتكرة وذات جودة عالية، تتماشى مع أحدث الحلول المالية، ووفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، بهدف تحقيق أفضل قيمة مضافة ومنفعة مستدامة لجميع الأطراف المعنية.

- رؤية المصرف**

يسعى مصرف السلام الجزائري إلى تحقيق الريادة في مجال الصيرفة الشاملة، من خلال الالتزام بمفاهيم الشريعة الإسلامية، وتقديم خدمات ومنتجات مالية مبتكرة، معتمدة من الهيئة الشرعية للمصرف.

- القيم الجوهرية للمصرف**

يعتمد مصرف السلام الجزائري على مجموعة من القيم الجوهرية التي يسعى إلى تحسينها في مختلف قراراته وسلوكياته موظفيه على كافة المستويات التنظيمية، وتتمثل هذه القيم في الآتي:

- التميز:**

يحرص المصرف على الإبداع والابتكار في تقديم منتجات وخدمات متقدمة تتماشى مع القيم الإسلامية، مع الاستفادة من أحدث التقنيات لتلبية تطلعات المتعاملين.

- الالتزام:**

يظهر المصرف التزاماً قوياً بمعايير الجودة الشاملة، وحماية حقوق المتعاملين، والعمل بما يتواافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، إضافة إلى تطبيق مبادئ الحوكمة المؤسسية.

- التواصل:**

يولي المصرف أهمية كبيرة للتواصل الداخلي والخارجي، إدراكاً منه لدوره الحيوي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين. (مصرف السلام، 2025)

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

الفرع الثاني: أهداف مصرف السلام

يهدف مصرف السلام الجزائري إلى تقديم خدمات مصرفية عصرية تتماشى مع أحكام الشريعة الإسلامية، من خلال توفير حلول مالية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء، وذلك تحت إشراف هيئة شرعية متخصصة تضمن سلامة التعاملات من الناحية الشرعية.

حيث يسعى المصرف إلى دعم التنمية الاقتصادية عبر تمويل المشاريع الاستثمارية، خاصة في القطاعات الحيوية، بجذب المساعدة في تحقيق تنمية مستدامة وتوفير مناصب شغل

وفي إطار تعزيز الشمول المالي، يعمل المصرف على توسيع شبكة فروعه وتقديم مجموعة متنوعة من المنتجات التي تستهدف مختلف شرائح المجتمع.

كما يطمح المصرف إلى تحقيق الريادة في مجال الصيرفة الإسلامية من خلال التميز في جودة الخدمات والابتكار في المنتجات المصرفية، بما يعزز مكانته في السوق المحلي.

ويولي مصرف السلام أهمية بالغة للتحول الرقمي، حيث يعمل باستمرار على تطوير منصاته الإلكترونية وتطبيقاته البنكية لتسهيل المعاملات وتحسين تجربة العملاء، إلى جانب ذلك، يلتزم المصرف بمسؤوليته الاجتماعية من خلال تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وخدمة التكافل الاجتماعي وتحقيق التنمية والرفاهية للمجتمع الإسلامي.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمصرف

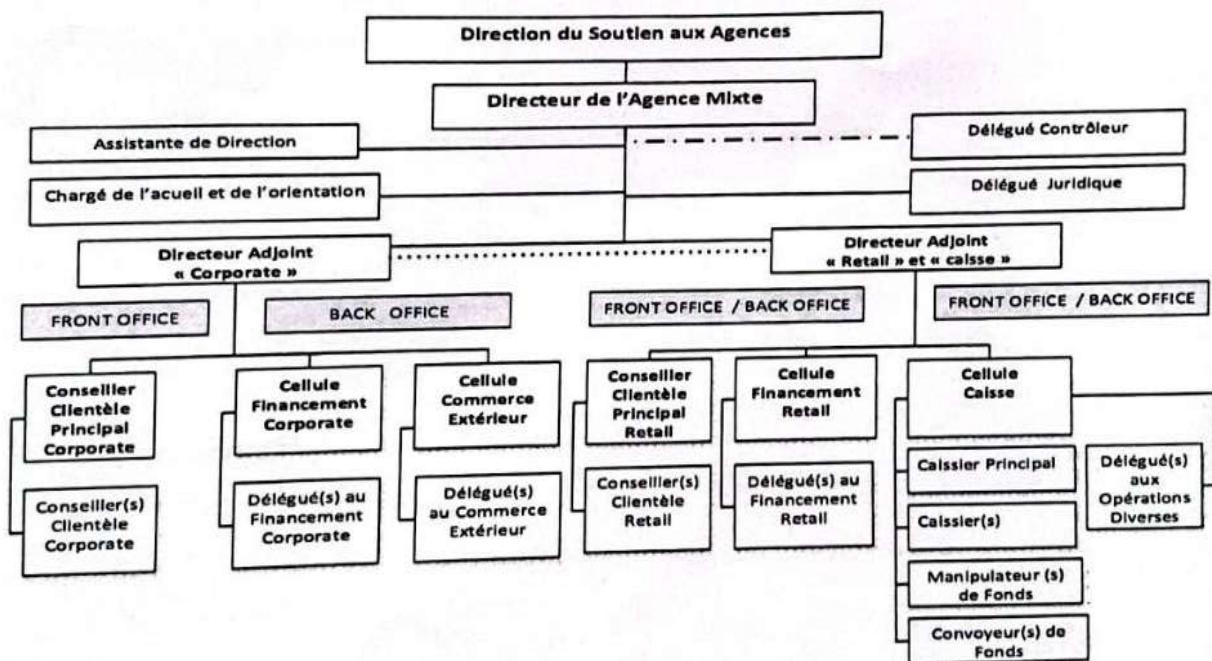
يتمثل هيكل بنك السلام بسكرة في الشكل التالي:

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لمصرف السلام فرع بسكرة



ANNEXE I : ORGANIGRAMME SCHEMATIQUE DE L'AGENCE « MIXTE »

09 AVR. 2018



Relation Hiérarchique
Relation Fonctionnelle
Relation Administrative

المصدر: وثيقة من البنك

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

المبحث الثاني: دراسة تحليلية لواقع استخدام التكنولوجيا المالية في مصرف السلام

في ظل التحول الرقمي المتتسارع الذي يشهده القطاع المصرفي، يسعى فرع بسكرة لمصرف السلام – الجزائر إلى تعزيز قريبه من زبائنه من خلال اعتماد التكنولوجيا الحديثة في تسيير خدماته اليومية. إذ يتمثل هدفه الأساسي في تسهيل التعاملات البنكية، وتسريعها، وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل. كما يحرص الفرع على تعميم استخدام الحلول الرقمية بين مختلف فئات المجتمع، من خلال دمج التطبيقات والأنظمة الذكية في العمليات البنكية اليومية مما يعكس التزامه في مواكبة متطلبات العصر

المطلب الأول: أبرز الخدمات المصرفية التي يوفرها البنك

يتتيح مصرف السلام للأفراد والمؤسسات فتح الحسابات وإدارة العمليات المصرفية بكل سهولة وأمان من خلال:

الفرع الأول: حساب السلام بالنسبة للأفراد

1. حساب الشيكات: يقدم حساب الشيكات لدى مصرف السلام عدة مزايا، أهمها:

قبول الإيداعات النقدية والشيكات في جميع فروع المصرف مما يوفر سهولة في التعاملات اليومية

الحصول على كشف الحساب دوري، ويمكن أيضا الاستفادة من متابعة وإدارة الحساب من خلال قنوات السلام الإلكترونية: "السلام مباشر"، "السلام سمارت بنكنج" ، التي تمكن من إدارة الحساب في أي وقت واي مكان

2. التمويل الاستهلاكي: يتيح مصرف السلام الجزائري مجموعة من منتجات التمويل الاستهلاكي، الموجهة لتلبية احتياجات الأفراد المختلفة، وذلك وفق الصيغةتمويلية المعتمدة من الهيئة الشرعية للمصرف. وتشمل هذه المنتجات ما

يلي:

- التمويل الاستهلاكي لاقتناء سيارة: يتيح هذا المنتج للمتعاملين إمكانية اقتناء سيارة جديدة وفق صيغة التمويل بالتقسيط وذلك بدون رسوم تكاليف دراسة الملف.
- التمويل الاستهلاكي لاقتناء دراجة نارية: يعد هذا التمويل خيار مناسب للراغبين في اقتناء دراجة نارية، مع ضمان تعطية من قيمة المنتج (حسب قدرة الاستدانة لريون).
- التمويل الاستهلاكي لاقتناء الأجهزة الكهرو منزلي والأثاث: يعرض المصرف تمويل رقمي حديث لاقتناء الأجهزة الكهرو منزلي والأثاث المنزلي، دون الحاجة إلى تنقل أو دفع مبلغ أولي، وذلك عبر الخدمة الإلكترونية "إ-

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

تيسير" للتمويل 100% عبر الانترنت من خلال المنصات الرقمية المتاحة بالتعاون مع مجموعة من الشركاء المعتمدين: مؤسسة ACM؛ مؤسسة EkiClik؛ مؤسسة Savitem؛ مؤسسة Diar Dzair. تمكن هذه الخدمة المتعاملين من تقديم طلباتهم على مدار الساعة، سبعة أيام في الأسبوع، مع إمكانية توصيل المنتجات إلى جميع ولايات الوطن.

3. التمويل العقاري: في إطار توفير حلول تمويلية شاملة ومتغيرة مع أحكام الشريعة الإسلامية، يقدم مصرف السلام الجزائري عبر خدمة "دار السلام للتمويل العقاري" مجموعة من منتجات التمويل العقاري، التي تستهدف مختلف العملاء. تشمل هذه المنتجات:

- التمويل العقاري لامتلاك منزل
- التمويل العقاري للبناء أو التوسيعة
- التمويل العقاري لأشغال التهيئة
- استئجار منزل
- تمويل لاقتناء مسكن ترقوي عمومي (LPP / LSP / LPA / LPL) أو مسكن جديد لدى مرقي عقاري خاص

4. حسابات الاستثمار في مصرف السلام الجزائري: يوفر مصرف السلام الجزائري خيارات استثمارية متعددة تلبي مختلف رغبات الزبائن، تتمثل في:

- دفتر "أمنيتي" : وسيلة ادخار آمنة وسهلة، مخصصة لجميع أفراد العائلة، توفر حرية التصرف في الأموال في أي وقت.
- دفتر "هدية" : خدمة مبتكرة لتقديم هدية مالية استثمارية في مختلف المناسبات ولأي شخص.
- دفتر "عمرتي" : يجمع بين استثمار الأموال والتمكن من أداء العمرة بالتقسيط من خلال وكالات معتمدة.
- دفتر "سياحي" : استثمار مالي ينحوك فرصة السفر داخلياً بالتقسيط دون الحاجة لتوظيف فوري للأموال.
- سندات الاستثمار "استثمر لي" : وديعة استثمارية تتبع لك جني أرباح فصلية حسب المبلغ ومدة الاستثمار.
- حساب الاستثمار "استثماري": حساب محدد المدة يدر أرباحاً حسب مبلغ ومدة الاستثمار، مناسب للأفراد والشركات.
- دفتر سيدتي: حساب استثماري مخصص للنساء، يقدم مزايا وهدايا وامتيازات حصرية.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

- دفتر حرفى: موجه للحرفيين وذوى المشاريع الصغيرة أو النساء الماكثات بالبيت، يشمل حساب ادخار وتمويل صغير.
- الدفتر الأخضر: يتبع هذا الدفتر استثمار المدخرات في مشاريع بيئية مثل جمع، إعادة تدوير، وتحويل النفايات، والمشاركة في فعاليات المصرف المختلفة (أيام مفتوحة، زيارات تعليمية إلى مراكز الفرز، المشاركة في أيام زراعة الأشجار... الخ)

5. الخزانات الحديدية: يقدم مصرف السلام خدمة استئجار خزانات الأمانات الحديدية، بحيث يمكن للعملاء بحذا من الاحتفاظ بالأغراض الثمينة والوثائق المهمة في مكان آمن.

الفرع الثاني: حساب السلام بالنسبة للمؤسسات

1. الحساب الجاري: يتمثل هذا الحساب في حساب إيداع تحت الطلب بالدينار الجزائري، يستخدم لتنفيذ عمليات الدفع المختلفة، كتسديد الأجور او الفواتير،... الخ، سواء من المؤسسة أو لفائدةها، ضمن نطاق معاملاتها المالية اليومية، وذلك سواء كانت شركة كبيرة أو مؤسسة صغيرة أو متوسطة الحجم؛ مهنيا أو شخصا طبيعيا.

2. التمويلات: يقدم مصرف السلام الجزائر مجموعة متكاملة من حلول التمويل الموجهة للمؤسسات وذلك وفقاً لصيغ تتماشى مع مبادئ الصيرفة الإسلامية فيما يلي أبرز صيغ التمويل:

- تمويل معدات المهنية: يستهدف المؤسسات الراغبة في اقتناء تجهيزات جديدة أو تجديد تجهيزاتها الحالية، وذلك بتوفير صيغ تمويلية تتماشى مع متطلبات والوضعية المالية للمؤسسة
- تمويل معدات النقل: يوفر تمويل خاص لاقتناء أو تجديد وسائل النقل المهنية وذلك لتطوير أداء المؤسسة
- تمويل الأشغال الهندسية والمدنية: موجه للمؤسسات الراغبة في توسيعة منشآتها أو هيئة فضاءات جديدة للإنتاج.
- تمويل الاستغلال: يخدم المؤسسات التي تواجه احتياجات قصيرة الأجل مثل شراء المواد الأولية أو تغطية الفجوات النقدية الموسمية، او القيام بعملية الاستيراد او التصدير.
- تمويل العقارات: مخصص لاقتناء أو إنجاز عقارات لأغراض صناعية أو تجارية.
- تمويل الصفقات: يوفر المصرف خطابات ضمان للمؤسسات الراغبة في التعهد بطلب عروض في إطار صفقات عمومية أو خاصة.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

3. الاعتماد الاجاري: السلام ايجار هو عبارة عن تمويل تأجيري لمعدات للاستخدام المهني مع وعد أحادي الجانب للبيع على أقصى تقدير نهاية العقد، لصالح المستأجر بسعر متفق عليه أصلا 01 دينار رمزي، ويتم اختيار المعدات للاستخدام المهني بحرية من قبل العميل، تضم:

- معدات الاشغال العمومية والبناء
- معدات النقل
- معدات طبية
- ليزبرو للعقار

4. التجارة الخارجية: تمثل منتجات التجارة الخارجية التي يقدمها مصرف السلام الجزائري في ما يلي :

● الاعتماد المستندي: هو تعهد مكتوب صادر من بنك المورد يضمن بواسطته للمصدر دفع قيمة البضائع مقابل تقديم الوثائق المطلوبة في الاعتماد.

يعتبر الاعتماد المستندي إحدى الأدوات الهامة المستعملة في تمويل عمليات التجارة الخارجية من استيراد وتصدير، حيث أنها تجري عن طريق البنك وفق شروط وإجراءات محددة ، وجعل التحويلات البنكية الدولية أكثر أمانا، يوفر مصرف السلام الجزائري وسائل الدفع المستندية بما يضمن أمانا أكبر، ووفق ضوابط الشريعة الإسلامية، ومتواقة مع المعايير الدولية، ومتلائمة مع حاجيات المشتري أو البائع.

● التسليم (التحصيل) المستندي: هو إحدى وسائل الدفع التي يقدمها مصرف السلام الجزائري لعملائه في تسديد أثمان السلع أو الخدمات في التجارة الدولية.

● خدمة مايل سويفتي: عندما يقوم الزبون بالإجراءات الالزمة لفتح اعتماد مستندي أو بطلب تنفيذ تسليم مستندي لتسوية قيمة مشترياته ضمن عمليات تجارتة الدولية، فقد يرغب في متابعة مستمرة ومضمونة لمختلف مراحل العملية، حيث تتيح خدمة Swift لربون الاستفادة من متابعة دقيقة وأنية لمختلف تطورات ملفه ● شبكة البنوك المراسلة

5. جهاز الدفع الإلكتروني: يوفر مصرف السلام الجزائري خدمة تركيب مجاني لجهاز الدفع الإلكتروني (TPE) لفائدة التجار والمهنيين الحائزين على حساب جاري لدى المصرف، وذلك في إطار تعزيز وسائل الدفع الإلكترونية، تمكن هذه الخدمة من قبول عمليات الدفع عبر البطاقة البنكية الحاملة لشارة CIB تسهيلا على المستهلك لاستعمال بطاقة الدفع الإلكترونية في تسديد مشترياته بأمان تام ودون قيود.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

6. **الخزانات الحديدية:** يقدم مصرف السلام خدمة استئجار خزانات الأمانات الحديدية، بحيث يمكن للعملاء بحذف من الاحتفاظ بالأغراض الثمينة والوثائق المهمة في مكان آمن.

المطلب الثاني: الخدمات الرقمية

يعتمد فرع بسكرة لمصرف السلام على التطور تكنولوجي في نظامه، فهدفه الرئيسي هو تسهيل الخدمات المصرفية للزيون وتلبية رغباته اذ يسعى الى رضا العملاء، والعمل على تعليم استخدام التقنيات الحديثة ل مختلف فئات المجتمع من خلال إدماج الحلول الرقمية في العمليات البنكية اليومية

1. خدمة المصرف عن بعد: السلام مباشر

قد يواجه الأفراد صعوبات في التنقل إلى وكالاتهم البنكية من أجل الاطلاع على حساباتهم المصرفية أو تنفيذ معاملاتهم المالية. حرصا على تلبية هذه الاحتياجات المتزايدة، قام مصرف السلام الجزائري بتطوير خدمة "السلام مباشر"، وهي خدمة مصرفية عن بعد تتيح للأفراد إمكانية متابعة حساباتهم المصرفية، والقيام بمحفل معاملاتهم البنكية، سواء عبر الموقع الرسمي للمصرف:

<https://www.alsalamalgeria.com/ar/accueil.html>

أو من خلال تطبيق الهاتف المحمول **MySalam.**

أولاً: بالنسبة للأفراد: توفر خدمة "السلام مباشر" للزيون الفرد مجموعة من الوظائف، من بينها:

- الاطلاع على الحسابات؛
- البحث في العمليات المصرفية؛
- تحويل كشوفات الحساب؛
- طباعة كشوفات الحساب؛
- طباعة بيانات الحساب البنكي؛
- دمج الحسابات؛
- متابعة العمليات الإلكترونية؛
- تقديم طلب دفتر الشيكات؛
- متابعة التسهيلات البنكية؛
- الاطلاع على الودائع لأجل؛

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

- التحويل بين الحسابات؛
- التحويل إلى المستفيدين؛
- تقديم طلب بطاقة بنكية.

ثانياً: بالنسبة للمؤسسات

- حزمة "بريميوم": تمكن هذه الحزمة المؤسسة من الاستفادة من الخدمات الآتية:
 - الاطلاع على الأرصدة ومراجعتها؛
 - الاطلاع على العمليات الأخيرة؛
 - تفعيل خدمة الرسائل النصية؛
 - تقديم معارضة على الشيكات؛
 - البحث في عمليات الحساب؛
 - تحميل وطباعة كشوفات الحساب؛
 - طباعة بيانات الحساب البنكي؛
 - طلب دفتر الشيكات؛
 - متابعة التسهيلات البنكية؛
 - الاطلاع على الودائع لأجل؛
 - التحويل بين الحسابات؛
 - التحويل إلى المستفيدين؛
 - إدخال التحويلات المكثفة؛
 - إرسال ملفات التحويلات المكثفة؛
 - استخراج تقرير التنفيذ.
- حزمة "غولد": تتضمن هذه الحزمة جميع مزايا حزمة "بريميوم"، بالإضافة إلى:
 - دمج الحسابات؛
 - تنفيذ التخلص الإلكتروني للمستحقات الجبائية.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

خطوات الانضمام: يمكن للزبون الالتحاق بالخدمة عن بعد من خلال التواصل مع مستشار المتعاملين المكلف به، وطلب تفعيل خدمة "السلام مباشر"، التي تتيح له إجراء جميع معاملاته البنكية من أي مكان وفي أي وقت.

مزايا الخدمة عن بعد:

- الراحة والتحكم؛
- السهولة والأمان؛
- توفر الخدمة على مدار 24 ساعة/7 أيام في الأسبوع.

الشكل (07): واجهة الخدمة الرقمية لخدمة السلام مباشر



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك السلام

2. تطبيق الهاتف البنكي: AL SALAM SMART BANKING

نتيجة لانشغالات الأفراد المتعددة، رغم حاجتهم إلى متابعة حساباتهم المصرفية أو إجراء محاكاة لتمويلاتهم أو التواصل مع المصرف وتحويل العملات، أطلق مصرف السلام الجزائري تطبيق "السلام سمارت بنكنج"، الذي يُعد نافذة رقمية تتيح للعملاء الوصول إلى خدماتهم المصرفية على مدار الساعة (24/24) وطوال أيام الأسبوع (7/7)، وذلك من خلال الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية وainma كانوا.

يمكن التطبيق من:

- الكشف عن الأرصدة وآخر العمليات؛
- البحث وترتيب آخر العمليات؛
- محاكاة التمويل؛
- تحويل العملات؛
- الاتصال بالمصرف عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف 021.38.88.88.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

المزايا التطبيق:

- راحة واستقلالية أكبر في إدارة الحسابات؛
- سهولة الاستخدام مقتنة بمستوى عالٍ من الأمان؛
- اتصال مباشر وفوري مع المصرف في أي وقت ومن أي مكان.

الشكل(08): واجهة التطبيق **AL SALAM SMART BANKING**



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك السلام

3. منصات التجارة الخارجية

حرص مصرف السلام على تأمين التحويلات البنكية الدولية وتسهيل المعاملات التجارية يوفر البنك وسائل الدفع المستندية أكثر أماناً متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع احتياجات العملاء سواء كانوا مصدرين أو مستوردين.

تضم:

- منصة ما قبل التوطين

وفي هذا الإطار، أطلق المصرف بوابة إلكترونية خاصة لمعالجة طلبات ما قبل التوطين لعمليات الاستيراد، للعملاء تقديم طلباتهم عن بعد بشكل آمن ومتاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، دون الحاجة للتنقل إلى الوكالات.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

● منصة الاعتماد المستندي

يسعى المصرف لتأمين عمليات عملائه التجارية الدولية وتبسيط إجراءات التمويل، بتوفير آليات دفع موثوقة تتوافق مع المعايير الدولية، وتتلاءم مع حاجيات كل من المستوردين والمصدرين. وتعد خدمة فتح الاعتماد المستندي عبر الإنترن特 إحدى الحلول الرقمية المتقدمة التي تتيح للمستخدمين إجراء معاملاتهم بكل أمان وكفاءة.

يضع المصرف في متناول زبائنه بوابة إلكترونية تفاعلية، تتيح لهم تعبئة استماراة فتح اعتماد مستندي لعملية استيراد على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة، مما يوفر الوقت ويضمن السرعة في المعالجة.

خطوات تقديم طلب ما قبل التوطين لعملية الاستيراد وفتح اعتماد مستندي عبر بوابة الإلكترونية لمصرف السلام - الجزائر:

لتسهيل الإجراءات الإدارية المرتبطة بالتجارة الخارجية يمكن المصرف العملاء من القيام بطلب ما قبل التوطين لعملية الاستيراد عبر النت يجب:

- الدخول على الرابط: <https://e-portail.alsalamalgeria.com>
- النقر على أيقونة "espace client" ؛
- للاستفادة من خدمة ما قبل التوطين يجب عليك التسجيل أولاً من خلال النقر على "créer un nouveau compte"
- إدخال المعلومات الخاصة بمؤسستك؛ بعد ملء الحانات اضغط على "créer un nouveau compte"
- النقر على "accéder à votre espace" ؛
- إدخال المعلومات المطلوبة (البريد الإلكتروني؛ كلمة السر)؛
- ظهور قائمة جديدة "Mes Domiciliations" من خلالها يمكنكم الإطلاع على قائمة الطلبات "Nouvelle demande". كما يمكنكم أيضا تسجيل طلبية جديدة بالنقر على "demandes"

بعد الانتهاء من إدخال المعلومات الخاصة بطلب ما قبل التوطين، النقر على الزر «Continuer vers E-

» CREDOC و إدخال المعلومات الالازمة لفتح اعتماد مستندي ، تتضمن:

- اسم وعنوان المورد؛

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

• مواعيد الشحن والصلاحيّة؛

• طبيعة البضاعة؛

• المستندات المختلفة التي يريد استردادها، إلخ.

الخدمة الجديدة E-Credoc ، تسمح باختيار لغة رسالة سويفت (الفرنسية أو الإنجليزية).

بعد قبول الطلب من قبل البنك، يتم تحميل وطباعة الوثائق PDF لعمليات ما قبل التوطين والاعتماد المستندي ، والتقدم إلى فرع مصحوبين بالملف التكميلي الخاص بطلبكم لإنجاز الإجراءات

المزايا المنصة:

■ واجهة سهلة الاستخدام ومصممة لتلائم مختلف فئات العملاء؛

■ توفر دائم: 24 ساعة / 7 أيام في الأسبوع؛

■ مرونة عالية في تقديم الطلبات وتنفيذ الإجراءات؛

الشكل (09) : يوضح واجهة منصة ما قبل التوطين



المصدر: الموقع الإلكتروني للبنك

4. خدمة الدفع عبر المسح WIMPAY AL SALAM BANK

دعمًا لمسار التحول الرقمي في الخدمات البنكية، يطرح مصرف السلام – الجزائر تطبيقًا ذكيًا للدفع الإلكتروني تمثل في تطبيق "ويمباي"، والذي يتيح إمكانية تسديد المشتريات بشكل آمن وسهل عبر الهاتف الذكي، من خلال مسح رمز الاستجابة السريعة (QR Code) المعروض على جهاز التاجر.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

الخدمات التي يقدمها، وهي كالتالي:

- الاطلاع على رصيد حساب الدفع عبر الهاتف المحمول،
- الدفع لدى التجار،
- تقاسم الفاتورة مع التاجر،
- التحويل من حساب إلى حساب ضمن WIMPAY من بنك السلام الجزائري،
- الاطلاع على سجل المعاملات المنفذة،
- طلب المال من عميل آخر يستخدم WIMPAY من بنك السلام الجزائري،
- الاطلاع على سجل طلبات التحويل المرسلة أو المستلمة عبر WIMPAY من بنك السلام الجزائري،
- إدارة الميزانية (النفقات - الإيرادات).

اما للمؤسسات والتجار فيوفر "WIMPAY" لهم وسيلة دفع رقمية حديثة، تساهم في تسهيل المعاملات المالية وتعزيز الكفاءة التشغيلية، ومن أبرز فوائدها:

- تطوير المبيعات: من خلال تجربة دفع سريعة وآمنة تزيد من رضا المتعاملين؛
- تقليل مِن الدفع النقدي: مما يساهم في رفع مستوى الأمان وتسهيل التعاملات؛
- تبسيط المعاملات: متابعة العمليات المالية بدقة وسهولة تامة.

الشكل(10): يوضح واجهة تطبيق WIMPAY AL SALAM BANK



المصدر: app store

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

المطلب الثالث: البطاقات البنكية كوسط رقمي

يضع مصرف السلام تحت تصرف زبائنه مجموعة من البطاقات المصرفية الإلكترونية المتمثلة في:

1. بطاقة الدفع والسحب (آمنة)

للأفراد: ●

تعد بطاقة الدفع والسحب "آمنة" من بين الوسائل الحديثة التي يتيحها مصرف السلام - الجزائر لتسهيل المعاملات البنكية لزبائنه، حيث يمكن استخدامها على مستوى كافة أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشعار CIB.

المزايا:

- مرونة في سقوف السحب والدفع؛
- إمكانية الوصول إلى الرصيد واستغلاله على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع؛
- دفع قيمة المشتريات عبر جميع نقاط البيع المجهزة بماكينات الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة CIB؛
- إجراء عمليات السحب النقدي على مستوى الصرافات الآلية عبر كامل التراب الوطني؛
- إمكانية الدفع عبر الإنترنت وتسديد الفواتير من خلال تفعيل خدمة E-Amina لدى مستشار المتعاملين.

الشكل رقم(11): بطاقة آمنة E-Amina



المصدر: لقطة شاشة مأخوذة من فيديو بعنوان "بطاقة الدفع الإلكترونية آمنة" لمصرف السلام الجزائري، منشور على قنادة YouTube الرسمية لمصرف السلام - الجزائر، تاريخ النشر: 24 سبتمبر 2019، رابط الفيديو: <https://www.youtube.com/watch?v=ZE4ni4v7kpk>

لشركات ●

البطاقة الإلكترونية "أعمال" هي بطاقة سحب ودفع مخصصة حصرياً للنفقات المهنية، يظهر عليها اسم الحامل وكذلك اسم الشركة.

تمكن هذه البطاقة من تسديد مختلف النفقات كاشتراكات CNAS و CASNOS والرسوم الجمركية، بالإضافة إلى شراء تذاكر الطائرة، الحجز في الفنادق، أو تغطية مختلف نفقات الموظفين. تُساهم بطاقة "أعمال" في تسهيل تنقلاتهم وتُتيح للمؤسسة إدارة نفقاتها المهنية بشكل أكثر كفاءة.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

كما تتيح البطاقة إمكانية السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي التي تحمل شعار CIB ، ودفع النفقات المهنية في أي وقت عبر نقاط البيع أو عبر الإنترنت.

توفر هذه البطاقة كشف تفصيلي شهري للمعاملات البنكية الخاصة بكل حامل، ما يسمح بالحصول على رؤية شاملة ومراقبة دقيقة للنفقات.

وتتيح أيضا الاستفادة من حدود سحب ودفع مرحلة، تخصص وفقا للمعايير التي يحددها البنك، مع إمكانية طلب عدد غير محدود من البطاقات حسب احتياجات المؤسسة.

2. بطاقة الادخار

تعد بطاقة التوفير "أمنيتي" وسيلة ادخار بسيطة وآمنة، تتيح إمكانية الاستفادة منها من قبل جميع أفراد العائلة، حيث تمكّنهم من استثمار أموالهم مع ضمان توفرها في أي وقت. تتمثل مزاياها في:

- بطاقة توفير معتمدة من الهيئة الشرعية لمصرف
- حساب متاح عند الطلب ؛
- أرباح تضاف إلى حسابك على أساس ربع سنوي؛
- حرية الإيداع والسحب؛
- حساب الأرباح على المبالغ المودعة يبدأ من اليوم الذي يلي عملية الإيداع؛
- مرونة سقوف السحب و الدفع ؛
- إمكانية استغلال الرصيد 24سا/24 على مدار 7 أيام/7؛
- دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي حاملة لشارة CIB ؛
- سحب نقدى عبر الوطن في أي صراف آلي 7أيام/7 و 24سا/24؛
- دفع قيمة المشتريات أو تسديد فاتورة عبر الإنترنت (جديد) .

الشكل(12): بطاقة الادخار (أمنيتي)

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة



المصدر: لقطة شاشة مأخوذة من فيديو بعنوان "بطاقة التوفير امنيّي" لمصرف السلام الجزائري، منشور على قنات YouTube الرسمية لمصرف السلام - الجزائر، تاريخ النشر: 28 ماي 2018، رابط الفيديو: <https://www.youtube.com/watch?v=RRgasuFt8Nk>

3. بطاقات فيزا: يصدر مصرف السلام-الجزائر خمس فئات من بطاقات الفيزا، تتمثل في:

- بطاقة "السلام فيزا" مسبقة الدفع

تعد بطاقة "السلام فيزا" مسبقة الدفع إحدى الحلول المالية الحديثة التي يقدمها مصرف السلام - الجزائر، حيث يتم تعبئتها من خلال تحويل مبلغ نقدی من الحساب الجاري إلى حساب البطاقة بالعملة الصعبة (اليورو)، وفقا للرصيد الأدنى المطلوب.

توفر هذه البطاقة سقف أسبوعي مناسب لتمكين المتعاملين من:

- تسديد ثمن المشتريات من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة **VISA** (أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم)؛
- التسوق عبر الواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف **VISA**، وذلك على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع.(24/7)
- السحب النقدي من كافة أجهزة الصراف الآلي التي تحمل شارة **VISA**، المتوفرة عالميا بأكثر من 2 مليون جهاز، وبخدمة دائمة.(24/7)

مزايا بطاقة "السلام فيزا" مسبقة الدفع:

- سهولة إعادة شحن البطاقة؛
- بطاقة سحب ودفع عالمية؛
- مزودة بـ بشرىحة ذكية ورقم سري(PIN)؛
- تنبيهات فورية عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات؛

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

- إمكانية تسديد ثمن المشتريات عبر الإنترت باستخدام رقم **CVV2** الموجود على ظهر البطاقة والرمز السري المتغير (**OTP**) ؛

- الاستفادة من العروض الترويجية الخاصة بحاملي بطاقات **VISA** عبر تحميل تطبيق **Visa Explore** أو من خلال الموقع الرسمي: <https://www.visa.com/globalgateway>

- تحديد البطاقة عند الطلب (مدة الصلاحية: 03 سنوات)؛
- إمكانية استعمال خدمات "السلام مباشر" وتطبيق "ماي سلام" لمتابعة العمليات والاطلاع على رصيد الحساب؛
- تعزيز الأمان من خلال التنبيه الفوري برسائل قصيرة لجميع العمليات.

- بطاقة "السلام فيزا الكلاسيكية": تمنح بطاقة "السلام فيزا الكلاسيكية" لحاملها سقف أسبوعي استثنائي حيث تمكنه من:
 - تسديد ثمن المشتريات من جميع المحلات التجارية حول العالم، عبر أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة **VISA** (أكثر من 29 مليون جهاز دفع متاح عالميا).
 - التسوق عبر الواقع التجاري الإلكتروني المعتمدة من طرف **VISA**، على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع (24/7).

- السحب النقدي من كافة أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة **VISA**، المتوفرة في الخارج بأكثر من 2 مليون جهاز، وبخدمة مستمرة (24/7).

مزايا بطاقة فيزا السلام الكلاسيكية:

- بطاقة مزودة بشريحة ذكية ورقم سري (**PIN**) ؛
- إشعارات فورية عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات؛
- إمكانية تسديد ثمن المشتريات عبر الإنترت باستخدام رقم (**CVV2**) الموجود على ظهر البطاقة) والرمز السري المتغير (**OTP**) ؛

- عرض ترويجية خاصة بحاملي بطاقة **VISA** من عملاء المصرف، يمكن الاستفادة منها عبر تحميل تطبيق الموقع الرسمي: **Visa Explore**

<https://www.visa.com/globalgateway>

- إمكانية تحديد البطاقة عند الطلب، مع مدة صلاحية تصل إلى 03 سنوات؛

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

- الاستفادة من خدمات "السلام مباشر" و"السلام سمارت بنكنج" لمتابعة الحسابات والعمليات المصرفية؛
- نظام تنبئه فوري عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات المنجزة على البطاقة.

○ بطاقة "السلام فيزا الذهبية"

تعد بطاقة "السلام فيزا الذهبية" منتج مصري مخصص لكتار متعامل مصرف السلام – الجزائر، حيث توفر لحامليها سقف أسبوعي استثنائي يمكنهم من القيام بالعمليات التالية:

- تسديد ثمن المشتريات من مختلف المحلات التجارية حول العالم، باستخدام أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة **VISA**، والتي يتجاوز عددها 29 مليون جهاز عبر متاجر التجزئة عالمياً؛
 - التسوق عبر الواقع التجاري الإلكتروني المعتمدة من طرف **VISA**، على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع (24/7)، مما يمنح حرية ومرنة في التسوق الإلكتروني؛
 - السحب النقدي من كافة أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة **VISA**، والبالغ عددها أكثر من 2 مليون جهاز في الخارج، وذلك أيضاً دون انقطاع.(24/7)
- مزايا بطاقة السلام فيزا الذهبية:

- البطاقة مزودة بشريحة ذكية ورقم سري(**PIN**)؛
- إشعارات فورية عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات المصرفية؛
- إمكانية تسديد ثمن المشتريات عبر الإنترنت باستخدام رقم (**CVV2**) المطبوع على ظهر البطاقة) والرمز السري المتغير (**OTP**) لتعزيز الأمان؛

■ الاستفادة من العروض الترويجية الخاصة بعملاء المصرف حاملي بطاقات **VISA**، عبر تحميل تطبيق **Visa** الرسمي:

الموقع زبارة أو **Explore**

<https://www.visa.com/globalgateway>

- إمكانية تحديد البطاقة عند الطلب، بمدة صلاحية تصل إلى 03 سنوات؛
 - إمكانية متابعة الرصيد وكافة العمليات المصرفية باستخدام خدمتي "السلام مباشر" و"السلام سمارت بنكنج"؛
 - نظام تنبئه تلقائياً عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع المعاملات المالية.
- بطاقة السلام فيزا بلاتينيوم: هي بطاقة سحب ودفع دولية، تمنح لحامليها سقفاً أسبوعياً استثنائياً يمكنه من:

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

- تسديد ثمن المشتريات من كافة المحلات حول العالم باستخدام أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة **VISA** (أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة عالمياً)؛
- التسوق عبر الموقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف **VISA**، على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع (24سا/24 و7أيام/7)؛
- السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة **VISA**، المتوفرة بأكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج (24سا/24 و7أيام/7).
المزايا بطاقة السلام فيزا بلاتينيوم:
 - بطاقة مزودة بشريحة ذكية ورقم سري (PIN)؛
 - التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات؛
 - إمكانية تسديد ثمن المشتريات عبر الإنترنت باستعمال رقم CVV2 (الموجود على ظهر البطاقة) والرقم السري (OTP)؛
 - توفر عروض ترويجية لعملاء البنك حاملي بطاقة فيزا، وللاستفادة منها، يكفي تحميل تطبيق **Explore** على الإلكرتونى:
<https://www.visa.com/globalgateway>
 - إمكانية تحديد البطاقة عند الطلب (مدة الصلاحية: 03 سنوات)؛
 - إمكانية استعمال تطبيقي "السلام مباشر" و"السلام سمارت بنكنج" للاطلاع على العمليات المصرفية ورصيد الحساب؛
 - تلقى تنبيهات فورية عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

الشكل رقم (13): غوذج لبطاقات الفيزا بمصرف السلام-الجزائر



المصدر: مجلة بنك السلام

○ بطاقة "فيزا تصدير" من مصرف السلام الجزائري

في إطار دعم نشاط التصدير وتسهيل العمليات المالية المرتبطة به، يوفر مصرف السلام الجزائري بطاقة "فيزا تصدير" الدولية، الموجهة للمصدرين من الأفراد المتعاملين مع المصرف، والذين يمتلكون حساب المصدّر باليورو وحساباً جارياً بالدينار. تتيح هذه البطاقة إجراء عمليات السحب والدفع في الخارج بكل أمان أثناء السفريات المتعلقة بالترويج للمنتجات في الأسواق الدولية.

تمكّن البطاقة حاملها من:

- تسديد مصاريف الشركة المتعلقة بترويج أنشطة التصدير عبر مختلف دول العالم، باستخدام أجهزة الدفع الإلكترونية الحاملة لشارة VISA؛
 - السحب النقدي لتعطية نفقات الترويج لأنشطة التصدير، من خلال أجهزة الصراف الآلي المعتمدة من طرف VISA، والمتوفرة طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة (24سا/24 وأيام/7).
- مزايا بطاقة السلام فيزا تصدير:**

- مزودة بشريحة ذكية ورقم سري(PIN)؛
- خدمة تنبيه فوري عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات؛
- إمكانية تسديد المصاريف عبر الإنترنت باستخدام رقم CVV2 المدون على ظهر البطاقة) والرقم السري المتغير(OTP)؛

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

- الاستفادة من عروض ترويجية مخصصة لحاملي بطاقات فيزا، عبر تحميل تطبيق Visa Explore أو زيارة موقع <https://www.visa.com/globalgateway>
- إمكانية تحديد البطاقة عند الطلب، بصلاحية تمتد إلى ثلاث (03) سنوات؛
- متابعة العمليات والرصيد باستخدام منصتي "السلام مباشر" و "ماي سلام"؛
- تفعيل إشعارات فورية للعمليات المنجزة عبر الرسائل القصيرة.

الشكل رقم (14): بطاقة فيزا تصدر



المصدر: الموقع الإلكتروني للمصرف

المبحث الثالث: أداة جمع البيانات وعرض نتائج الدراسة التطبيقية

ساهم اعتماد التكنولوجيا المالية في مصرف السلام – الجزائر في تحسين جودة الخدمات وتيسير التعاملات مع الزبائن، من خلال تقليل وقت وجهد توفير حلول أكثر مرونة وأمانا. كما ساعد هذا التحول الرقمي على تعزيز تقبل العملاء لهذه الخدمات، خاصة مع تزايد وعيهم بأهميتها في تسهيل المعاملات اليومية.

المطلب الأول: أدوات جمع البيانات

الفرع الأول: تعريف المقابلة

نجد محمد عبد الحميد أشار إلى المقابلة بأنها التفاعل اللغطي المنظم بين الباحث والباحث أو المبحوثين للحصول على المعلومات والبيانات ذات الصلة بالظاهرة المدروسة. (غواطني، 2021، صفحة 180)

وتعريفها بمنتهى جادة موجهة نحو هدف محدد وليس مجرد الرغبة في المحادثة ذاتها .

تعتبر عملية جمع المعطيات البيانات من أهم مراحل البحث العلمي، حيث أن المعطيات هي المادة الخام التي سيستخذ منها الباحث بعد المعالجة التفريغ والتبويب التحليل والتفسير النهاية للبحث، ولهذا يحرص العلماء والباحثون على ضرورة أن تتم هذه العملية بكل دقة موضوعية وصدق وأمانة وهذا الأمر بدوره يتطلب من الباحث حسن اختيار أدوات جمع البيانات التي تحقق ذلك الغرض. (غربي، 2007، صفحة 200)

الفرع الثاني: أنواع وخطوات المقابلة

1. أنواع المقابلة (أشكالها): يمكن تصنيف المقابلة حسب أساس ومعايير مختلفة منها:

○ المقابلة من حيث وظيفتها:

أ- المقابلة المسحية وتستخدم للحصول على معلومات وبيانات من الأشخاص في ميادين تخصصهم وعملهم، أو من يمثلون جماعات يرغب الباحث في الحصول على معلومات وبيانات عنهم، ويُشيع استخدامها في قياس الرأي العام وفي مسح الاتجاهات نحو البرامج التربوية أو هيئات التدريس في المدرسة، أو اتجاهات الطلاب نحو منهج ما أو غير ذلك، وتستخدم المقابلة المسحية في الدراسات الاستطلاعية للتعرف إلى المؤشرات الأساسية المتعلقة بالمشكلة ووضع الفرضيات المناسبة لحلها، وأيضاً في الدراسات الوصفية والسببية للتحقق من صحة الفرضيات التي يضعها الباحث، كما يستخدم هذا النوع في جميع المجالات من أجل الحصول على المعلومات المتعلقة بالأشخاص والظروف المحيطة بهم.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

ب - المقابلة التوجيهية والإرشادية وتحدف إلى الحصول على معلومات عن المفحوص موضوع المقابلة تمهدًا لتقديم النصيحة أو المشورة له، أو مساعدته على اكتشاف قدراته أو ميلوله واتخاذ القرار المناسب سواء فيما يتعلق بدراساته المستقبلية أو اختيار مهنة مناسبة له أو إيجاد الحلول للمشكلات التي تقلقه وتعتبره سبيلاً.

ج-المقابلة التشخيصية وتحدف إلى تحديد مشكلة ما ومعرفة أسبابها وعواملها ومدى خطورتها على المفحوص تمهدًا لتحديد الأسباب ووضع خطة للعلاج ويستخدم هذا النوع من المقابلة في الطب النفسي أو الإصلاح الاجتماعي لتشخيص حالات المرضى أو ذوي المشكلات الحادة لتحديد العوامل المؤثرة في المشكلة تمهدًا لعلاجهما .

○ المقابلة من حيث عدد العمالء أو الأفراد الذين تم معهم المقابلة:

أ-المقابلة الفردية: يقابل فيها الباحث مفحوصاً واحداً، وهي من أكثر الأنواع شيوعاً وفيها يشعر المفحوص بالحرارة في التعبير عن نفسه.

ب-المقابلة الجماعية وتتم بين الباحث وجموعة من الأفراد من أجل الحصول على معلومات أوفر في أقصر وقت وبأقل جهد ممكن. (غربي، 2007، صفحة 202)

○ المقابلة من حيث طبيعة الأسئلة

أ-المقابلة المقننة: هي المقابلات التي يتم تحديد أسئلتها مسبقاً في إطار نظامي مضبوط لا يسمح للمبحوث الخروج منه كما يلتزم الباحث بطرحها كما هي دون إضافات، ومن أجل تحقيق ذلك تستخدم الأسئلة المغلقة للحصول على إجابة محددة في شكل تأكيد الشيء أو نفيه، وعادة ما يستخدم هذا النوع من المقابلات في البحوث الكمية التي تتطلب معلومات وبيانات يمكن التعبير عنها إحصائياً، أي قابلة للقياس في شكل استماراة الاستبيان لكن مع فارق إشراف صاحب البحث على طرح الأسئلة وتسجيل الأجوبة.

ب-المقابلة غير مقننة: لا تحدد فيها الأسئلة تشجع أفراد العينة على التعبير على أفكارهم وآرائهم بحرية وتلقائية حيث تحتاج إلى مهارة فائقة لتحليل النتائج.

ج-المقابلة المقننة المفتوحة وهي التي تكون الأسئلة فيها مزيجاً من النوعين السابقين وهي أكثر أنواع المقابلات شيوعاً، وتجمع بين ميزات النوعين السابقين من حيث غزارة البيانات وإمكانية تصنيفها وتحليلها إحصائياً ومن الأمثلة على ذلك أن يبدأ الباحث بتوجيهه أسئلة مقننة (مغلقة) للشخص موضوع البحث على النحو التالي: "هل توافق على

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

تعليم المرأة؟ " ثم ينتقل إلى أسئلة مفتوحة كأن يضيف لماذا؟ أو هل لك أن توضح موقفك بشيء من التفصيل؟

(غواطي، 2021)

2. خطوات إجراء المقابلة: تتمثل في: (قندلجي، 2019، صفحة 243).

○ تحديد الهدف أو الأهداف من المقابلة:

يجب على الباحث أن يحدد بوضوح هدفه أو أهدافه من إجراء المقابلة، وأن يعرف بها الأشخاص أو الجهات التي سيجري المقابلة معها. وينبغي ألا يكون الهدف غامضاً أو يترك معلقاً على ما قد يستجد أثناء سير المقابلة.

○ الإعداد المسبق للمقابلة، ويشمل ما يلي:

▪ تحديد الأفراد أو الجهات المشمولة بالمقابلة، بما يضمن تغطية أهداف البحث، و بما يتناسب مع وقت وجهد الباحث.

▪ إعداد الأسئلة والاستفسارات التي ستُطرح على الأفراد أو الجهات المعنية، ويفضل إرسالها مسبقاً لتزويد المبحوثين بفكرة عامة عن موضوع البحث، ولمساعدتهم في تهيئة البيانات المطلوبة.
▪ تجنب تكذيب المبحوث أو إعطائه انطباعاً بأن إجابته غير صحيحة.
▪ يجب ألا يُظهر الباحث أنه يعرف الإجابة مسبقاً، بل يُشجّع المبحوث على إتمام الإجابة وطلب التوضيح أو ضرب الأمثلة عند الحاجة.

○ تنفيذ المقابلة، ويشمل:

▪ إبلاغ الأشخاص أو الجهات المعنية بالمقابلة، وبيان الجهة التي ينتمي إليها الباحث، مع تأمين التعاون والاستعداد لتقديم المعلومات المطلوبة.

▪ تحديد موعد مناسب للمقابلة والالتزام به من قبل الباحث.
▪ تهيئة جو مناسب للحوار من حيث المظهر اللائق و اختيار العبارات المناسبة.
▪ تقدير الوقت اللازم لجمع المعلومات المطلوبة بطريقة لبقة.
▪ التحدث بوضوح وبصوت مسموع.
▪ إذا كانت المعلومات المطلوبة تتعلق بشخص معين، يفضل إجراء المقابلة معه على انفراد، بعيداً عن زملائه أو شركائه في العمل أو النشاط الاجتماعي المعنى بالمقابلة.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

○ تسجيل المعلومات:

- يجب تسجيل الإجابات والملاحظات في وقت إجراء المقابلة، باستخدام نفس الكلمات التي أدى بها الشخص، دون تأويل أو تفسير ذاتي. وإذا استدعي الأمر تفسيرًا لعبارة معينة، يفضل أن يطلب ذلك من المبحوث نفسه
- تدوّن البيانات والملاحظات الأساسية على أوراق مُعدّة مسبقاً، تُقسّم فيها الأسئلة إلى مجموعات، وتدرج الإجابات والملاحظات أمام كل منها.
- تحقيق توازن بين إدارة الحوار وتسجيل الإجابات والملاحظات.
- يستحسن استخدام جهاز تسجيل صوتي، إذا أمكن ذلك أو تمت الموافقة عليه.
- بعد كتابة الإجابات والملاحظات بصيغتها النهائية، يفضل إرسالها إلى الأشخاص أو الجهات المعنية للمراجعة والتأكد من دقتها

الفرع الثالث: مميزات وعيوب المقابلة

1. **مميزات المقابلة:** تميز المقابلة عن غيرها من تقنيات البحث بعدt مميزات تتمثل في:
 - معلوماتها وفيرة و شاملة لكـل جوانب الموضوع، ويمكن الحصول على معلومات أكثر لم تكن في حسبان الباحث، ولكنها ذات أهمية للبحث.
 - معلوماتها دقيقة أدق من الاستبيان نظراً لإمكانية شرح الأسئلة وتوضيح الأمور المطلوبة، كما ويمكن للباحث طلب توضيح بعض الإجابات غير الواافية أو غير الكاملة، أو تحتاج إلى إعطاء أمثلة (قدبلي، 2019، صفحة 244).
 - عبارة عن تفاعل لفظي يسمح للمبحوث بالحرية الكاملة في إجابتـه عن الأسئلة التي يطرحـها الباحث عليه خلاـها.
 - تسمح للباحث الحصول على بيانات معمقة عن المبحوث تخص أفكاره وأرائه واتجاهاته ومشاعره.
 - تمكن الباحث من التعرف على أبعاد جديدة للظاهرة أو المشكلة وهذا ما لا توفره تقنيات البحث الأخرى.
 - توفر للباحث شرح الأسئلة ، الكلمات، الألفاظ الغامضة للمبحوث وهذا ما يجنبه الحصول على إجابات ناقصة أو محرفة كما تمنع للباحث فرصة التأكد من إجابات المبحوث (عجـابـي، 2022، صفحة 96)
2. **عيوب المقابلة:** تتمثل عيوبـها في
 - تحتاج إلى وقت وجهـد كـبيرـين من الباحـثـ، وبخـاصـة إذا كان عـدـ أـفـرادـ عـيـنةـ الـدـرـاسـةـ كـبـيرـ، ومـدةـ المـقـاـبـلـةـ طـوـيـلـةـ.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

- تتأثر المقابلة بالحالة النفسية والعوامل الأخرى التي تؤثر على الشخص الذي يجري المقابلة أو على المستجيب أو عليهما معا، وبالتالي فإن احتمال التحيز الشخصي مرتفع جدا في البيانات.
- تتأثر بمحرض المستجيب على نفسه، ويرغبته بأن يظهر بمظهر إيجابي.
- صعوبة الوصول إلى بعض الأفراد و مقابلتهم شخصيا بسبب مركزهم أو بسبب تعرض الباحث لبعض المخاطر عند إجراء مقابلات معهم مثل: زعماء الجماعات الخطيرة.
- صعوبة التقدير الكمي للاستجابات، أو إخضاعها إلى تحليلات كمية وبخاصة في المقابلة المفتوحة.
- صعوبة تسجيل الإجابات في مكان المقابلة.
- تتطلب تدريبا كافيا للأشخاص الذين يقومون بها حتى يستطيعوا الحصول على المعلومات المطلوبة بصورة كاملة دون تحريف (غربي، 2007)

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة التطبيقية

يتضمن هذا البحث عرض نتائج البحث من الإجابات المتحصل عليها وتحليلها لمعرفة مدى تطبيق مصرف السلام بسكرة للتكنولوجيا المالية على مستوى خدماته.

أولاً: تحليل نتائج الدراسة التطبيقية

أجرينا مقابلة مع مندوب التجارة الخارجية، واعتمدنا على مجموعة من الأسئلة المباشرة وكانت كالتالي :

1. مستوى اعتماد التكنولوجيا المالية في خدمات وكالة بنك السلام - بسكرة

أظهرت نتائج المقابلة مع موظف مصرف السلام-فرع بسكرة أن الوكالة تولي أهمية كبيرة لاعتماد التكنولوجيا المالية ضمن مختلف خدماتها بحث أصبحت جزءا لا تتجزأ من عمل الوكالة اليومي. ومن أبرز التقنيات المالية من بين أبرز التقنيات المالية المعتمدة في الوكالة منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية (e-Banking) المخصصة للأفراد والشركات، وتطبيقات الدفع عبر رمز QR باستخدام الهواتف الذكية، بالإضافة إلى بوابات التجارة الخارجية وأنظمة الدفع والسحب الإلكتروني عبر بطاقات CIB و Amina Business E-Amina وبطاقات الفيزا.

أشار إلى أن هذه التقنيات أصبحت معتمدة في جميع اقسام الوكالة بدون استثناء، ليس فقط في مجالات محددة ولضمان استخدامها بشكل فعال يتم تنظيم دورات تكوينية منتظمة سواء حضوريا أو عن بعد لشرح كيفية استخدام هذه التقنيات.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

كما ساهمت هذه الأدوات في تحقيق نتائج ملموسة على ارض الواقع، فقد ساعدت بشكل واضح في تقليل الضغط داخل الوكالة من خلال تقليل عدد زيارات الزبائن للوكالة بحيث أصبحت الخدمات متاحة عن بعد اذ أدى ذلك في تسريع بعض العمليات لزبائن مثل تسديد الفواتير، فتح الاعتمادات... وهو ما جعل تجربة الزبون أسهل وأكثر راحة وفي المقابل خف الضغط على الموظفين وأصبح بإمكانهم التركيز على المهام الأخرى المعقدة وأكثر أهمية.

2. التحول من النمط التقليدي إلى الخدمات المصرفية الرقمية

أكاد مندوب التجارة الخارجية مصرف السلام-فرع بسكرة ان التحول الرقمي ساهم في الاستغناء عن عدد من العمليات التقليدية، مثل تقديم طلبات الاعتماد المستندي التي أصبحت تنجذب عبر منصة E-CREDOC الالكترونية، وأيضا تحويل معالجة الطلبات. كما أصبح بالإمكان تنفيذ بعض التحويلات الالكترونية داخلية او خارجيا مما سهل العديد من الإجراءات على الزبائن وأشار الى ان ادماج التكنولوجيا المالية أدى الى تحسين ملموس في سرعة وجودة الخدمات وقد شهدت بعض الخدمات في الآونة الأخيرة تطور ملحوظ مثل استخدام بطاقات الفيزا وخدمة كشف الرصيد التي تمكن الزبون من تتبع حسابه دون الحاجة لزيارة الفرع

إلى جانب ذلك يتيح المصرف اجراء مجموعة واسعة من العمليات البنكية عبر أجهزة الصراف الالي المنتشرة عبر مختلف ربوع الوطن، التابعة له او لبنك اخر والتي تحمل شعار CIB تتمكن بسهولة الاطلاع على ارصدهم، وسحب النقود وأيضا تحويل الأموال بين الحسابات اذ يمنح بذلك حرية أكبر للعملاء في إدارة معاييرهم المالية بشكل مستقر وامن. وفيما يخص مستقبل التحول الرقمي فان المصرف يظهر استعداد في مواصلة هذا التوجه ومواكبة التطورات وتوسيع خدماته بشكل أفضل مع الاستمرار في تحسين تجربة المستخدم وتلبية حاجاته ورغباته.

3. وعي العملاء وتفاعلهم مع الخدمات المصرفية الرقمية

أوضح المندوب ان اقبال العملاء على استخدام الخدمات المصرفية الرقمية قد شهد ارتفاع واضح في الآونة الأخير، بسبب وعي العملاء وادرائهم مزايا السرعة والراحة والتي توفرها الخدمات الرقمية مقارنة بالخدمات التقليدية مما أدى الى تحسن واضح في رضا العملاء خاصة من حيث تقليل أوقات الانتظار وتقليل تكاليف التنقل

نعم، لوحظ تحسن واضح وكبير في رضا العملاء، خاصة من حيث تقليل أوقات الانتظار وتوفير تكاليف التنقل

أشار الموظفون الى ان مختلف فئات المجتمع بدأت تتفاعل مع هذه الخدمات، الا ان فئة الشباب ورواد الاعمال والموظفين هم الأكثر استخداما واندماجا، في حين لازلت فئة كبار السن اقل تفاعلا، نتيجة اعتيادهم على النمط التقليدي الذي يعتمد على التفاعل المباشر مع الموظفين والوثائق الورقية

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

اما بالنسبة لتحديات فقد تتمثل في ضعف الثقافة الرقمية لدى بعض الزبائن خصوصا كبار السن، الى جانب وجود تخوف لدى بعض المستخدمين من مخاطر التعامل الالكتروني بسبب نقص الوعي بالأمان الرقمي

4. التحديات التنظيمية والتقنية لاعتماد التكنولوجيا المالية

أوضح مندوب التجارة الخارجية ان مصرف السلام-فرع بسكرة انهم لم يواجهوا صعوبات كبيرة في تطبيق التكنولوجيا المالية داخل الوكالة، بل كان هناك تجاوب إيجابي من طرف الموظفين خاصة ان المصرف يقدم تكوينا متخصصا، مما سهل التأقلم بسهولة مع هذه التغيرات، نظرا لما توفره من سهولة في العمل وتبسيط للإجراءات، وأشار الى ان النظام المعلوماتي للمصرف يتمتع بدرجة عالية من الأمان والموثوقية، مما ساهم في عدم وجود اختراقات او تسريبات. وهي مشاكل قد تعاني منها مؤسسات أخرى. تعد التكنولوجيا المالية ضرورة لا غنى عنها وأكثر من كونها مجرد خيار استراتيجي، بحث ان الاعتماد على الخدمات التقليدية لم يعد كافيا لمواكبة تطورات السوق، خاصة مع تزايد توقعات الزبائن حول الخدمات والحلول رقمية سريعة ومرنة.

رغم هذه الإيجابيات توجد تحديات أبرزها غياب إطار قانوني واضح ينظم الجوانب المرتبطة بالخدمات الرقمية، بالإضافة الى اختلاف الإجراءات بين الإدارات، مما قد يخلق نوعا من التداخل وبطء في العمليات، ومن جهة أخرى ابداء بعض الزبائن نوع من التردد او الشك اتجاه امان الأنظمة الرقمية. رغم اعتماد المصرف لضمادات وتدابير تقنية صارمة لحماية بياناتهم ومعاملاتهم.

ولمواجهة هذه التحديات يعتمد المصرف على فريق تقني يسعى الى طمأنة الزبائن وتوعيتهم وتسهيل اندماجهم في استخدام هذه التقنيات من خلال الاجابة على استفساراتهم وتوضيح اليات العمل والإجراءات في الوقت المناسب مما تعزيز الثقة ويشجع استخدامها.

5. الانعكاسات الإيجابية والسلبية للتكنولوجيا المالية على الموظف والعميل

أكّد مندوب التجارة الخارجية ان بنك السلام فرع بسكرة الى ان ادخال التكنولوجيا المالية أثر بشكل إيجابي على بيئة العمل، حيث ساعدت في تقليل التكاليف التشغيلية ورفع كفاءة الأداء. اما بخصوص العلاقة بين الموظف والعميل أكد انما لم تتأثر سلبا بل أصبح الموظفون أكثر تفرغا لتوجيه العملاء في حل المشكلات التقنية

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

اما فيما يتعلق بالمخاوف الأمنية فقد وضح ان هذه المخاوف تؤثر فعلا على ثقة بعض العملاء، خاصة كبار السن او من دراية كبيرة التكنولوجيا، وأشار أيضا ان ثقة الزبائن أيضا عندما تكون هنالك ضعف ومشاكل في البنية الرقمية الوطنية كشبكة الانترنت او خدمات الدفع وهذا لا يرتبط بالمصرف نفسه

اما مستقبل الخدمات المصرفية، فيتوقع أن يشهد توسيعا أكبر في المجال الرقمي، مع دمج تقنيات جديدة وتحسين القنوات الإلكترونية لتقديم خدمات أكثر كفاءة وسرعة.

الفصل الثالث: دراسة حالة مصرف السلام فرع بسكرة

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم دراسته في هذا الفصل، تبين أن التكنولوجيا المالية أصبحت محطة اهتمام البنوك، رغم ما تعانيه المنظومة البنكية من مشكلات وضعف في النشاط التقني. ومع ذلك، فإن هذه المؤسسات المالية تسعى باستمرار إلى توفير البيئة المناسبة للتحول الرقمي.

وفي هذا الإطار، لم يستثن مصرف السلام ذلك، إذ اتجه نحو تطوير خدماته المصرفية من خلال تحديث وسائل الدفع وتبني الحلول التقنية الحديثة. كما تم في هذا الفصل التطرق إلى أداة جمع البيانات المتمثلة في المقابلة، حيث قمنا بتعريفها واستعراض خطوات إجرائها، إلى جانب إبراز مزاياها وعيوبها.

وقد أجرينا مقابلة ميدانية تضمنت مجموعة من الأسئلة بهدف التعرف على مدى انسجام المصرف مع الابتكارات التكنولوجية التي يعتمدها في التعامل مع العملاء، بهدف كسب ثقفهم، والتحول من البيئة التقليدية إلى تبني الصيرفة الرقمية، ورفع مستوى الوعي بأهميتها.

من خلال تطبيق هذه الدراسة، أظهرت نتائج التحليل الميداني أن الوكالة تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا المالية، مما يعكس توجه واضح نحو تعزيز التحول الرقمي وتحقيق التكامل بين الخدمات البنكية والتقنيات الحديثة.

الخطابة

الخاتمة

أصبحت التكنولوجيا المالية حجر الأساس في تطوير القطاع المصرفي المعاصر، حيث لم تعد مجرد خيار استراتيجي، بل ضرورة حتمية لمواكبة التحولات السريعة التي يشهدها العالم المالي. فقد مكنت هذه التقنيات من إحداث نقلة نوعية في الخدمات المصرفية، من خلال تحسين جودة الأداء، تسريع المعاملات، ورفع مستوى رضا العملاء عبر تقديم حلول مرنّة وسهلة الاستخدام تفوق في كثير من الأحيان ما يتبيّنه النموذج التقليدي.

وتعتبر هذه المرحلة مرحلة انتقالية حاسمة في مسار التحول الرقمي للخدمات المالية، إذ استطاعت الابتكارات التكنولوجية أن تعيد تشكيل موازين الأعمال المصرفية، عبر التركيز على تجربة الزبون وإقناعه بوجود بدائل أكثر كفاءة وملاءمة لاحتياجاته المتزايدة.

إن تبني القطاع المصرفي للتكنولوجيا المالية ساهم في تقليل التكاليف التشغيلية، ورفع الكفاءة الداخلية، وتحسين العلاقة بين الموظف والعميل، كما أتاح للبنوك الاستثمار في أدوات ذكية تعزز من إيراداتها وتنافسيتها. ومع ذلك، فإن الاستفادة الكاملة من هذه التحولات تظل مشروطة بتوفّر بيئة مواتية، تشمل بنية تحتية رقمية قوية، ومستوى أمان معلوماتي عال، إضافة إلى ضرورة تحديث الإطار القانوني والرأيي ليتماشى مع طبيعة المنتجات والخدمات الرقمية الجديدة.

وفي ظل هذا الواقع الجديد، يبرز مستقبل الخدمات المصرفية الرقمية كمساحة واعدة لابتكار والتوسّع، شرط أن تترافق هذه النقلة مع دعم تنظيمي واضح، وتوعية فعالة للعملاء، وتطوير مستمر للبنية التقنية والكوادر البشرية، بما يضمن الاستخدام السليم والمستدام للتكنولوجيا المالية كرافعة حقيقة لتطور القطاع المالي ككل.

وبذلك سعى مصرف السلام باستمرار لتطوير معاملاته وخدماته الرقمية، من خلال تحسين أنظمة الدفع الإلكتروني وتبني أحدث التقنيات في إرسال واستقبال الأموال، بالإضافة إلى توسيع خدمات الدفع عبر البطاقات والمنصات الإلكترونية. وقد أسهم هذا التوجه الرقمي في تعزيز الكفاءة التشغيلية للمصرف وتحسين تجربة العملاء، مما أدى إلى تأثير إيجابي واضح على الأداء المالي للمصرف ومستوى رضا العملاء.

اختبار صحة الفرضيات

بالاعتماد على المعطيات التي توصلت إليها من خلال المقابلات وتحليل نتائج الدراسة، يمكن القول ان:

الفرضية الرئيسية:

- تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية لبنك السلام فرع بسكرة

تؤكد نتائج الدراسة صحة الفرضية الرئيسية، إذ أظهرت المعطيات أن تبني مصرف السلام – فرع بسكرة – للتكنولوجيا المالية ساهم بشكل واضح في تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال تبسيط الإجراءات، وتقليل وقت تنفيذ المعاملات، وتوفير حلول مصرفية رقمية أكثر كفاءة ومونة. وقد انعكس ذلك إيجاباً على رضا العملاء وولائهم، وأثبتت فاعلية هذا التحول الرقمي في دعم استراتيجية المصرف نحو التميز والتحديث في بيئة مصرفية متغيرة.

الفرضيات الفرعية

- أدى اعتماد مصرف السلام على التكنولوجيا المالية إلى جذب شريحة واسعة من العملاء، من خلال توفير خدمات رقمية ميسرة تعكس التزامه بمواكبة الابتكار التكنولوجي
تؤكد نتائج الدراسة صحة هذه الفرضية، حيث لوحظ إقبال متزايد من العملاء على استخدام الخدمات الرقمية التي يوفرها المصرف، من التطبيقات والمنصات والخدمات الرقمية المختلفة، مما يظهر أن التكنولوجيا المالية أدت دور محوري في استقطاب شرائح جديدة، خصوصاً من فئة الشباب ورواد الأعمال.

- ساهمت الأنظمة الرقمية المعتمدة في مصرف السلام في تحسين تجربة المستخدم، من خلال تصميم واجهات سهلة وسريعة، ما انعكس إيجاباً على رضا العملاء وولائهم تم تأكيد هذه الفرضية من خلال آراء الموظفين، حيث أشاروا بسهولة استخدام المنصات الرقمية وسرعة تنفيذ المعاملات، ما أدى إلى تحسين تجربة الزبائن، وتقليل أوقات الانتظار، ورفع معدلات الرضا والولاء

- أسهم تطبيق الوسائل التكنولوجية في مصرف السلام في تخفيف الضغط على الموظفين، عبر تقليل الطوابير، وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، وتوجيه الموارد البشرية نحو مهام أكثر قيمة.
تؤكد المعطيات هذه الفرضية كذلك، إذ أشار الموظفون إلى أن استخدام التكنولوجيا ساعد على تقليل العمليات الروتينية، ما أتاح لهم التفرغ لمهام استشارية وخدمات أكثر تعقيد، كما تم رصد انخفاض ملحوظ في الطوابير داخل الوكالة، ما انعكس إيجاباً على بيئة العمل.

- تواجه البنوك تحديات متعددة عند تبني التكنولوجيا المالية، من أبرزها ضعف البنية التحتية الرقمية، ومحدودية ثقافة الاستخدام الرقمي لدى بعض العملاء، مما قد يؤثر على فعالية التحول الرقمي.

هذه الفرضية صحيحة جزئياً، حيث أشير إلى أن بعض التحديات ما تزال قائمة، خصوصاً ما يتعلق بضعف الثقة الرقمية لدى بعض العملاء كبار السن، وتفاوت جودة البنية التحتية الرقمية الوطنية (مثل ضعف الإنترنت أو الخدمات المرتبطة بمنصات الدفع الوطنية)، وهو ما يؤثر بشكل غير مباشر على فاعلية بعض الخدمات الرقمية رغم جاهزية المصرف.

نتائج الدراسة:

- تساهم التكنولوجيا المالية في إزالة الحاجز الجغرافية والزمنية، مما يمكن العملاء من استخدام الخدمات المصرفية في أي مكان و zaman، سواء عبر الهواتف الذكية أو الحواسيب.
- أدت الأنظمة الرقمية إلى تسريع عملية تنفيذ المعاملات المالية، مثل التحويلات ودفع الفواتير، مما يقلل وقت الانتظار و يجعل الخدمة أكثر كفاءة.
- توفر التكنولوجيا المالية واجهات استخدام سهلة وبسيطة، مما يسهل على العملاء التفاعل مع الخدمات الرقمية بدون الحاجة إلى خبرة تقنية عالية.
- أثبتت التكنولوجيا المالية دورها في رفع مستوى رضا العملاء بفضل التفاعل اللحظي والمتابعة المستمرة للحسابات والمعاملات، مما يزيد من ثقة العملاء في المصرف
- أدت الأتمتة والتحول الرقمي إلى تقليل الاعتماد على العمليات اليدوية، مما يتيح للموظفين التركيز على مهام أكثر قيمة ودعم العملاء بشكل أفضل.
- بالرغم من الفوائد، تواجه البنوك صعوبات مثل ضعفوعي الرقمي لدى بعض العملاء، خصوصاً كبار السن، مما يتطلب جهود توعية مستمرة لتشجيع استخدام الخدمات الرقمية.
- تشير النتائج إلى ضرورة تطوير الأطر القانونية والتنظيمية لتواءب التطورات في التكنولوجيا المالية، وضمان أمن المعلومات وحماية حقوق العملاء.

الاقتراحات:

- متابعة أحد التقنيات المالية وبنائها، مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، وتقنيات الدفع الحديثة، لتقديم حلول مصرفية مبتكرة تلبي تطلعات العملاء.
- تعزيز برامج التوعية المالية والتثقيف الرقمي لدى العملاء، بهدف رفع مستوى فهمهم لكيفية استخدام الخدمات المصرفية الرقمية والاستفادة منها بشكل كامل وآمن. وذلك من شأنه أن يزيد من معدل تبني هذه الخدمات ويعزز رضا العملاء

- التنسيق مع الهيئات الرقابية لوضع أطر قانونية واضحة تضمن سلامة المعاملات الرقمية وحماية حقوق العملاء، وتسريع عمليات التوافق مع القوانين الجديدة.
- ضرورة التركيز بشكل أكبر على تطبيق التكنولوجيا المالية الحديثة داخل المصرف، لما لها من دور في تعزيز كفاءة الخدمات وتحقيق التحول الرقمي الشامل

آفاق الدراسة:

لا تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة ونهاية حول موضوع التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الخدمات المصرفية، نظراً لاتساع هذا المجال وتعدد جوانبه التي يمكن دراستها من زوايا مختلفة.

بالرغم من النتائج التي تم التوصل إليها، توجد جوانب عدة تحتاج إلى دراسات أعمق وأوسع لتوسيع المعرفة وتحليل تأثير التكنولوجيا المالية بشكل أدق. ومن بين المواضيع المقترحة للبحوث المستقبلية:

- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة وكفاءة الخدمات المصرفية.
- مقارنة بين تطبيقات التكنولوجيا المالية في البنوك التقليدية والرقمية.
- تأثير التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين في تطوير القطاع المصرفي.
- دراسة أثر التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم.
- التحديات التنظيمية والقانونية المصاحبة لاعتماد التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي.
- تقييم مستوى تبني التكنولوجيا المالية في البنوك المحلية ودورها في تعزيز المنافسة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع بالعربية

1. دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المصرفي. (2033). معهد الدراسات المصرفية، السلسلة 14(العدد 6).
2. ابراهيم محمودي فضل محمد. (2014). التسويق المصرفى. صناعة: جامعة العلوم والتكنولوجيا.
3. اسماء بللعماء، و زهرة سيد اعمر. (2023). الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا. المجلد 11(العدد 2).
4. اسماء عجابي. (2022). مقابلة البحث العلمي: من البناء الى التحليل الكيفي. مجلة التكامل، مجلد 6(العدد 14).
5. بختي عمارة، و ماجانی غنية. (2019, 06 26). دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي. المدير، المجلد 07(العدد 02).
6. جازية حسيني . (2020). تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا شمالي إفريقيا، المجلد 16(العدد 23).
7. حسين الامين شريط. (2019). فعالية تسويق الخدمات المصرفية على زيادة رضا الزبائن. مجلة البحوث الادارية والاقتصادية، المجلد 3(العدد 2).
8. حنان دريد، و غريب طاوس. (ديسمبر, 2022). الصيرفة الرقمية كتجهيز للبنوك الجزائرية-دراسة إحصائية. المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 10(العدد 1).
9. خالد تنة، سعاد بوزيدي ، و براهيم بن داود. (2022, 06 01). تقنية البلوك تشين وتطبيقاتها الممكنة. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 07(العدد 02).
10. راجح بريش. (2022-2023). دور التكنولوجيا في تطوير الصناعة المالية الاسلامية (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، البليدة: لونيسي على.
11. زهية لعراوف، مفتاح لعراوف، و عبد المطلب يصار . (2018). اليات تنشيط الخدمة المصرفية لتفعيل الميزة التنافسية. مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي(العدد 3).

قائمة المصادر والمراجع:

12. سعيدة حرفوش. (2019, 4, 24). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. افاق علمية، المجلد 11(العدد 3)، صفحة 728
13. صابر بن معتوق. (2020). تحديات التعامل بالعملات المشفرة. المجلة الجزائرية لابحاث الاقتصادية والمالية، المجلد 03(العدد 02).
14. صباح غري. (2007). المقابلة كاداة من ادوات جمع البيانات.
15. صليحة فلاق، و سامية شارفي. (2020, 2, 26). دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي - تجربة مملكة البحرين-. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة 1، المجلد 21(العدد 01).
16. طعامنه عبد الله حسن. (2023). التكنولوجيا المالية في الاعمال المصرفية "ماجستير اقتصاد وتعاون دولي". رقمنة الاعمال والبحث العلمي "رؤى مستقبلية"، المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الاعمال بالمشاركة مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا.
17. عامر قندلجي. (2019). منهجية البحث العلمي. دار اليازوري العلمية.
18. عايدة عبير بالعبيدي، و حدة مشراوي. (2023). تبني التكنولوجيا المالية في المجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي. مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 17(العدد 17).
19. عبد القادر بريش. (بلا تاريخ). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. اقتصادييات شمال افريقيا(العدد 3).
20. عبد الكريم احمد قندوز. (2019). التقنيات المالية و تطبيقها في الصناعة المالية الاسلامية. صندوق النقد العربي.
21. لوبيزة بوطريف ، و شعيب يونس . (2021, 12, 31). واقع التكنولوجيا المالية الاسلامية في ظل التحديات الراهنة. مجلة الاصل للبحوث الاقتصادية والادارية، المجلد 5(العدد 2).
22. محمد د. عبد العليم صابر. (سبتمبر, 2023). التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي : دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية. اسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات، المجلد 21(العدد 01).
23. مروة كردوسى. (2024, 10, 3). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية -. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، قالمة: 8 ماي 1945.

24. معتر بالله بن عامر مهداوي، و احمد عوای. (2023). واقع توظيف إدارة المعرفة في تسريع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية. *مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية*, مجلد 6(العدد 2).
25. مليكة غواطني. (2021). المقابلة كاداه من ادوات جمع المعطيات. *مجلة العلوم الانسانية*, المجلد 5(العدد 2).
26. منال ربوح ، و عبد الرزاق حميدي. (2019). الخدمة الفندقيّة في ظل المصطلحات التسويقية الحديثة. *معارف*, المجلد 14(العدد 1).
27. نادية عبد الرحيم. (2013). تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
28. نسيمة لعربي، و ايمان مزيان. (2021). الخدمات البنكية المقدمة وتأثيرها على رضا الزبائن. *المنهل الاقتصادي*, المجلد 4(العدد 2).
29. نفيسة الخير. (2020). التقنيات المالية الحديثة. صندوق النقد العربي.
30. وفاء حمدوش، ملياء عماني، و سمية بن علي. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات. *المجلد 12(العدد 4)*.
31. وليد بوترعة. (جانفي, 2025). تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك الجزائرية على ولاء العملاء (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قالمة: 8 ماي.
32. ويسام بن فضة، و حكيم بن حسان . (2020). واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي. *مجلة العلوم الادارية والمالية*, المجلد 4(العدد 3).

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

1. Anjan, v. (2019, July 29). FINTECH AND BANKING: WHAT DO WE KNOW ? Washington university in St. Louis.
2. GARGOURI, O. (2023). DIGITAL BANKING SERVICES: CUSTOMERS'PROS AND CONS. A THEORICAL LITERATURE REVIEW. *Business Excellence and Management*, Volume 13(Issue 2).

3. Tahanout , K. (2021, 02 28). Financial Technology Prospects in The Middle East and Africa. Journal of Economic Growth and Entrepreneurship JEGE, VOL 4(NO 02).
4. Ya-Ning, L., Yang , L., Hai-Ying , W., & Dong-Mei , A. (2019). Which is More Advantageous in Financial Technology and Traditional Finance? Evidence from JD Finance. Advances in Economics, Business and Management Research, volume 84.

ثالثا: الواقع الإلكتروني

- : السلام مصرف من الاسترداد تم .(2025) 1 . (ماي, 2025).
<https://www.alsalamalgeria.com/ar/news/detail-35-61.html>
2. بنك السلام الجزائر. (ماي, 2025). تم الاسترداد من .
[/https://www.alsalamalgeria.com](https://www.alsalamalgeria.com)
3. مصرف السلام. (ماي, 2025). تم الاسترداد من نبذة عن المصرف:
<https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-10-0-186.html>

، عالم - حق

الملحق 01: اذن بالإيداع

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

مسكره في: 26/05/2025

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التجارية

إذن بالطبع

أنا المعطي أسفلي الأستاذ: عبد الحق رايس

الرتبة: استاذ

قسم الارتباط: العلوم التجارية

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر - للطالبة 1- فمام حورية

الشعبية العلوم التجارية

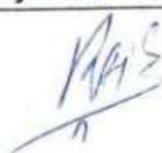
الشخص: مالية وتجارة دولية

عنوان: دور التحولوجيا المالية في تحسين الدعماء المصرفية

دراسة حالة: مصرفه السلام - فرع بسكرة

ارخص بطبع المذكرة المذكورة.

إمضاء الأستاذ المشرف



الملحق 02: تصريح شرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

..... الملحق بالقرار رقم 1082 المؤرخ في
..... الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصرح الشرقي
الخاص بالالتزام بقواعد التراجمة العلمية لإنجاز بحث

أنا المرضي أ منه.

السيد(ة): فهاد حوريه - الصفة: طالب. أستاذ. باحث طالبة
العامل(ة) البطاقة التعرف الوطنية رقم: ٢٨٨٥٩٩١١٧ والصادرة بتاريخ ٢٠٢٤-٢٨-٢٨.
المسجل(ة) بكلية / كلية الحقوق - قسم علوم المحاماة
والملحق(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه).
عنوانها: دور الدكتور علي بن ابراهيم في حلول الحدود المهرفية
دراسة حالة حصر الملاقم - فرع حسكة
أصرت بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المبنية والتزاحة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 20.25.05.12.2...

نوقیع المعنی (۵)

100

الملاحق 03: طلب مساعدة لاستكمال مذكرة تخرج

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider – Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خير - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
عمادة الكلية

الرقم : 565 / د.ع.إ.ت.ع ت/ 2025

إلى السيد مدير: مصرف السلام
بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعاكم للبحث العلمي، نرجو من سعادتكم تقديم التسهيلات الازمة للطلبة:

- 1 قمام حورية
// -2
// -3

المسجلون به: قسم العلوم التجارية
بالسنة: ثانية ماستر مالية وتجارة دولية
وذلك لاستكمال الجانب البيناني المذكورة التخرج المعروفة به:
” دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية ”
—

وفي الأخير تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير



المسنودة ضوابط CamScanner

