

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
المركز الجامعي نور البشير  
- البيض -



مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل  
شهادة الماستر في شعبة العلوم  
الاقتصادية

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي  
بعنوان:

دور التطبيقات المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية

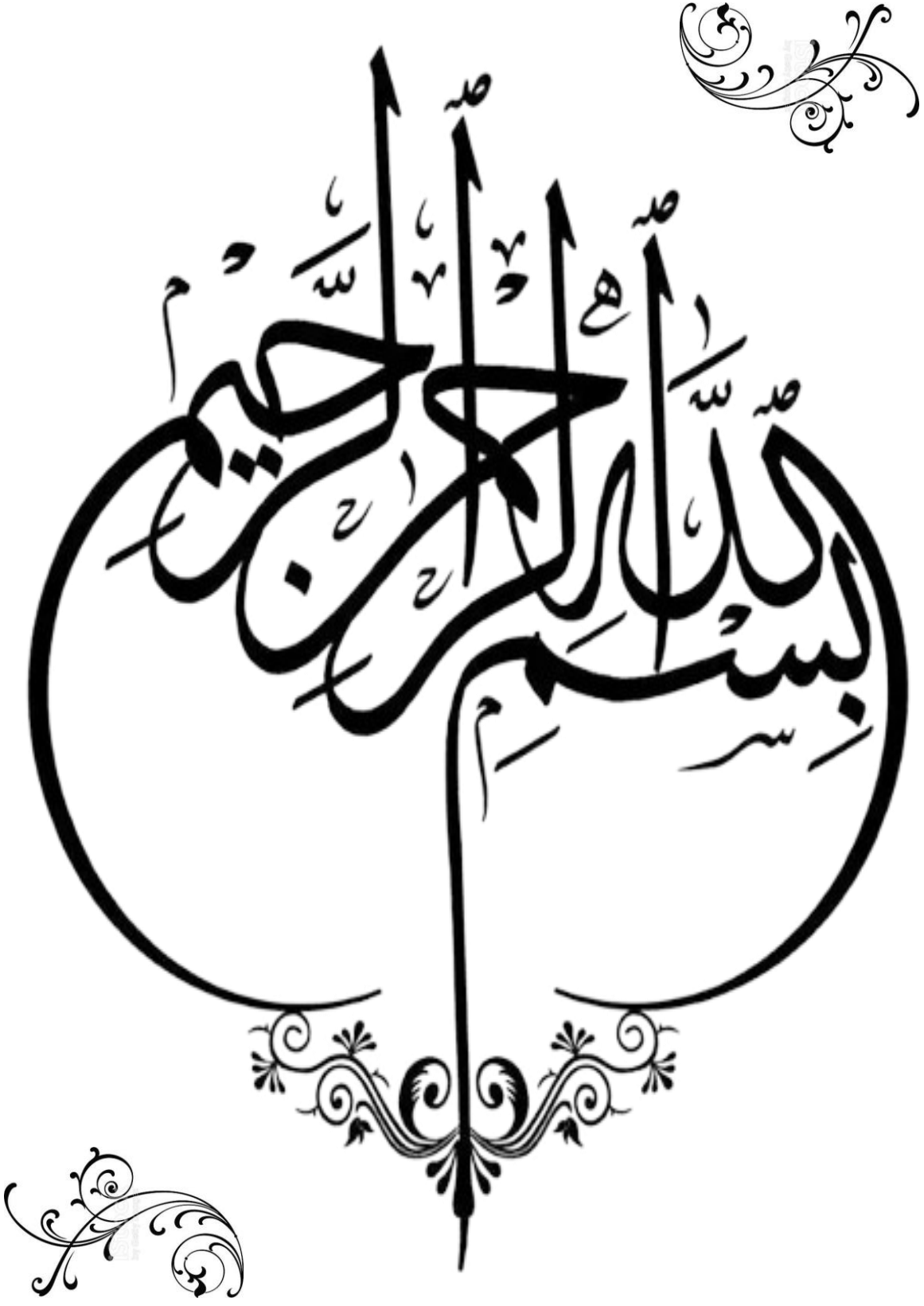
➤ من اعداد الطالبين:

➤ تحت اشراف الدكتور:  
✓ حفيف الياس

✓ زيوان عبد الكريم  
✓ زيوان محمد الامين

لجنة المناقشة	
رئيس اللجنة	بورداش شهرزاد
مناقشاً	بن علال بالقاسم

2024/2023



# إهداء

أهدى ثمرة جهدي المتواضع إلى من وهبوني الحياة والأمل، والنشأة على  
شغف الأطلاع والمعرفة. ومن علموني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر براء وإحسانا ووفاء  
لهما والدي العزيز، ووالدتي العزيزة. إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي  
إلى العقد المتين من كانوا عوناً لي في رحلة إخوائي وأخواتي. إلى من كاتفني ورحن  
نشق الطريق معاً نحو النجاح في مسيرتنا العلمية إلى احبابي واصدقائي.  
وأخيراً إلى كل من ساعدني وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة  
سائلاً المولى أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة. ثم إلى كل طالب علم سعى  
بعلمه، ليفيد الإسلام والمسلمين بكل ما أعطاه الله من علم ومعرفة

عبد الكريم

# إهداء

أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث.

الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة، ونصح الأمة، الى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

الى التي رعتني حق الرعاية وكانت سندي في الشدائد أمي الغالية

الى الذي وهبني كل ما يملك حتى احقق له اماله ابي الغالي اطال الله في عمرهم

الى سندي وقوتي في الحياة اخوتي اخواتي

الى استاذ "حفيظ الياس" ثمرة هذا العمل الى كل عامل في المركز الجامعي نور البشير.

محمد الأمين

## شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين وصلوات اللهم وسلم عليهِ

سيدنا محمد أفضل الصلاة والسلام

الحمد لله الذي أتم نعمته علينا،

ووفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع

راغبين منه الله عز وجل

الرضي والقبول

فنتقدم بالشكر الجزيل لعلنا أستاذنا المشرف

"عفيظ الياس"



### ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية (فينتك) في تغيير قطاع الخدمات المصرفية بشكل كبير من خلال توفير مجموعة واسعة من الخدمات المبتكرة والفعالة من حيث التكلفة ومريحة كالتطبيقات المالية والبطاقات البنكية حيث تعزز جودة الخدمات المصرفية وتوفر تجربة أفضل للعملاء، وتم ذلك من خلال دراستنا لى أربعة بنوك جزائرية حيث تبين لنا انها بدأت في تطوير ذاتها من خلال الاعتماد على التطبيقات المالية وبطاقات الدفع بشكل كبير فالسنوات الاخيرة خاصة بعد جائحة كورونا.

وفي ضوء هذه النتائج صيغت مجموعة من التوصيات اهمها ضرورة تطوير والاستثمار في التطبيقات المالية وجعلها سهلة الاستخدام من خلال تدريب واعطاء تعليمات للعملاء ليسهل عليهم استخدامها فالمستقبل.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، التطبيقات المالية، جودة الخدمة المصرفية

### Summary:

**This study aims to examine the role that financial technology (FinTech) plays in significantly changing the banking services sector by providing a wide range of innovative, cost-effective and convenient services, such as financial applications and bank cards, which enhance the quality of banking services and provide a better customer experience. This was done Through our study of four Algerian banks, we found that they have begun to develop themselves by relying heavily on financial applications and payment cards in recent years, especially after the Corona pandemic.**

**In light of these results, a set of recommendations were formulated, the most important of which is the necessity of developing and investing in financial applications and making them easy to use through training and giving instructions to customers to make it easier for them to use them in the future.**

**Key words: E- banking, quality of banking service.**

قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
/	الإهداء
/	شكر وعرقان
أ	ملخص الدراسة
ب	قائمة المحتويات
ث	قائمة الجداول
ج	قائمة الأشكال
07	مقدمة

الفصل الأول

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية

11	تمهيد
12	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
12	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية
12	الفرع الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية
13	الفرع الثاني: تعريف التكنولوجيا المالية
15	المطلب الثاني: خصائص، أهمية وأنواع التكنولوجيا المالية
15	الفرع الأول: خصائص التكنولوجيا المالية
15	الفرع الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية
16	الفرع الثالث: أنواع التكنولوجيا المالية
17	المطلب الثالث: استخدامات ومجالات التكنولوجيا المالية ومؤشرات قياسه
17	الفرع الأول: استخدامات ومجالات التكنولوجيا المالية
19	الفرع الثاني: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية
21	المبحث الثاني: عموميات حول جودة الخدمات المصرفية
21	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية
23	المطلب الثاني: أهمية وأهداف جودة الخدمات المصرفية
23	الفرع الأول: أهمية جودة الخدمات المصرفية
24	الفرع الثاني: أهداف جودة الخدمات المصرفية
24	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة المصرفية
27	المبحث الثالث: إثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية

27	المطلب الأول: آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات المصرفية
34	المطلب الثاني: اندماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي
37	المطلب الثالث: تأثيرات ومخاطر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية
37	الفرع الأول: تأثيرات التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية
40	الفرع الثاني: مخاطر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية
43	خلاصة الفصل
الفصل الثاني	
دراسة تطبيقية لواقع التكنولوجيا المالية في المصارف	
45	تمهيد
46	المبحث الأول: الدراسات السابقة حول التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية
46	المطلب الأول: الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية
49	المطلب الثاني: الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية
51	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
52	المبحث الثاني: واقع تطبيق التكنولوجيا المالية
52	المطلب الأول: واقع تطبيق خدمات التكنولوجيا المالية في الجزائر خلال الفترة 2017 الى 2023
59	المطلب الثاني: واقع التكنولوجيا المالية في العالم
59	الفرع الأول: التكنولوجيا المالية في الدول المتطورة
62	الفرع الثاني: التكنولوجيا المالية في الدول العربية
66	المبحث الثالث: دراسة حالة عينة من البنوك العمومية الجزائرية في مجال استخدام التكنولوجيا المالية
66	المطلب الأول: تقديم لمحة عن البنوك محل الدراسة
69	المطلب الثاني: التطبيقات والبطاقات المالية لكل بنك
80	المطلب الثالث: تطور استخدام التكنولوجيا المالية في هذه البنوك
81	الفرع الثاني: استخدامات البطاقات البنكية
83	خلاصة الفصل
85	الخاتمة
88	المراجع
92	الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح التقنيات ومفرداتها التي تساهم في إعادة إحياء قطاع الخدمات المالية	28
02	يوضح الخدمات المصرفية عبر الانترنت والهاتف النقال	30
03	مصفوفة sowl لاستخدام البنوك ابتكارات التكنولوجيا المالية	36
04	التوزيع الجغرافي للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في بعض الدول لسنة 2015	42
05	حجم خدمة الدفع عبر الانترنت في الجزائر 2017 الى 2023	53
06	عدد معاملات الدفع عبر الانترنت حسب نوع القطاع في الجزائر خلال الفترة (2023/2017)	54
07	عدد أجهزة الصرف الآلي البنكية العاملة في الجزائر للفترة (2023/2016)	56
08	عدد بطاقات الدفع البنكية (CIB) المتداولة في الجزائر للفترة (2023/2017)	59
09	عدد البطاقات البنكية في البنوك الممنوحة في الجزائر (2023/2020)	80
10	استخدامات البطاقات البنكية في البنوك في الجزائر (2022/2020)	81

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
20	مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية	01
22	شكل فجوة الخدمة المصرفية	02
26	ابعاد جودة الخدمة حسب pzb1985.1988	03
27	حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في العالم 2020/2013	04
57	حجم نشاط السحب عبر أجهزة الصراف الآلي البيبنكية في الجزائر للفترة (2023/2016)	05
59	حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية عبر العالم من 2008 الى 2020	06
60	الدول الأكثر استخداما للتكنولوجيا المالية:	07
61	تطور حجم أصول التكنولوجيا في العالم خلال الفترة 2021/2013	08
62	يمثل عدد التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية	09
63	عدد الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في الدول العربية	10
64	تطور حجم الاستثمار في شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية بين عامي 2015 و 2019	11
68	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	12
73	البطاقة البنكية الذهبية	13
73	البطاقة البنكية الكلاسيكية	14
74	البطاقة البنكية الكلاسيكية لبنك التنمية المحلية BDL	15
75	البطاقة البنكية الذهبية لبنك التنمية المحلية BDL	16
75	بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية	17
76	بطاقة الدفع ما بين البنوك "الذهبية"	18
77	بطاقة المؤسسات "كوروبرايت"	19
78	بطاقة المؤسسات "كوروبرايت"	20
79	البطاقة الكلاسيكية CIB	21
79	بطاقة ماستر كارد الدولية	22

# المقدمة

المقدمة

### المقدمة

يعتبر القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثراً وارتباطاً بالتكنولوجيا، فالتكنولوجيا المالية أحدثت ثورة في القطاع المصرفي، حيث ساهمت في تعزيز جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن وذلك من خلال تطبيقات مالية سهلة ومرنة الاستعمال بحيث أصبح للعملاء إجراء معاملاتهم المالية بكفاءة وأمان أسرع، أسهل، مريحة.

لقد أصبح اعتماد المصارف على التكنولوجيات المتطورة والمتجددة ضرورة حتمية من أجل تطوير خدماتها وتويعها الذي يحقق لها الجودة مما يضمن لها تلبية احتياجات العملاء ومتطلباتهم وجذب أكبر عدد منهم بالإضافة الى تعزيز مركزها التنافسي وتخفيض تكلفتها مقارنة بالمصارف المنافسة وفي ذات الاتجاه تحقيق الهدف النهائي لها بزيادة أرباحها.

وبالتالي فان للتكنولوجيا المالية دور فعال في تعزيز جودة الخدمات المصرفية من خلال استخدامها للتطبيقات المالية لتقديم أفضل جودة لعملائها والتوجه نحو الخدمات الالكترونية.

### 1 إشكالية البحث

ما هو دور التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية؟

ومن هذه الإشكالية يمكننا طرح العديد من الأسئلة الفرعية نذكر منها:

ما هو مفهوم التكنولوجيا المالية؟ ماهي مؤشرات قياسها؟

ماهي جودة الخدمات المصرفية؟ ما أبعادها؟

ما مدى تأثير التطبيقات المالية على جودة خدمات المصارف الجزائرية؟

### 2 فرضيات الدراسة:

بهدف الإجابة عن التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية حاولنا صياغة العديد من الفرضيات والتي نوضحها

فيما يلي:

- تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة توظيف الأموال في المصارف.

- تحسن التطبيقات المالية من جودة الخدمات المصرفية.

### (3) أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في انها تسلط الضوء على دور وأهمية تطبيق التكنولوجيا المالية في المصارف وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها البنوك، و تبرز أهمية التطور الحاصل فالتكنولوجيا وتطبيقها في المصارف للرفع من حداتها وجودتها وتبني الفكر الحديث في تعاملاتها.

### (4) اهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مختلف التطبيقات التي تتيحها البنوك الكترونيا لتحسين جودة خدماتها للتعامل معها عن بعد.
- عرض مختلف البطاقات المصرفية الالكترونية التي تتيح للعملاء السحب من الموزعات الالية.
- التطرق لمدى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية.
- التعرف على مدى مساهمة الاستثمار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات في البنوك.

### (5) منهجية الدراسة:

سيستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي منهاجا لها كمرحلة أولى، ثم تصنيفها وتحليلها دقيقا ويقوم هذا المنهج على التحليل والتفسير العلمي لمشكلة البحث من حيث تقديم وصفا للوصول إلى النتائج المترتبة عليها، وسيعتمد الباحث في البحث الميدانية على دراسة لدى عينة من المصارف الجزائرية

### (6) هيكل الدراسة:

بهدف الإحاطة بجوانب الموضوع وللإجابة على التساؤلات واختبار مدى صحة الفرضيات، تضمنت دراستنا

ما يلي:

**الفصل الأول:** جاء بعنوان الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية والذي تطرقنا فيه الى ماهية التكنولوجيا المالية وعموميات حول جودة الخدمات المصرفية وإثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية.

**الفصل الثاني:** تطرقنا فيه الى الدراسات السابقة وواقع تطبيق التكنولوجيا المالية و: دراسة حالة عينة من البنوك العمومية الجزائرية في مجال استخدام التكنولوجيا المالية.

### (7) صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا مجموعة من الصعوبات خلال اعدادنا لهذا البحث نذكر منها:

- حداثة الموضوع وعدم توفر القدر الكافي من الدراسات في الموضوع في المكتبات والكتب الخاصة بالتطبيقات والتكنولوجيا المالية.
- صعوبة التعامل مع البنوك.
- شح المعلومات المقدمة من طرف البنوك.
- محدودية المراجع الحديثة في إطار موضوع الدراسة

# الفصل الأول

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز  
جودة الخدمات المصرفية

خالد الجرمي المحامي

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز

## تمهيد:

أحدثت التكنولوجيا المالية (FinTech) ثورة في تقديم الخدمات المصرفية. من خلال دمج الابتكارات التكنولوجية في الصناعات المالية التقليدية، أدت FinTech إلى تحسين كبير في جودة الخدمات المصرفية من خلال التطبيقات المالية وبطاقات الدفع.

هذا الفصل يستكشف التأثير التحولي للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية. وسوف نتطرق

فيه الى ما يلي:

- ✓ المبحث الاول: ماهي التكنولوجيا المالية.
- ✓ المبحث الثاني: عموميات حول جودة الخدمات المصرفية.
- ✓ المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية.

• المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

تغيّر تكنولوجيا المالية وجه العالم المالي، وتقدم حلولاً تكسر النظم التقليدية. فمن خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة، تُصبح الخدمات المالية أكثر سهولة، وأقل تكلفة، وأكثر كفاءة، ومتاحة للجميع. وتشمل تطبيقاتها المتنوعة الدفع الإلكتروني، والتمويل الجماعي الرقمي، والإقراض، والأغاز، والتأمين، وغيرها الكثير.

✓ المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية

○ الفرع الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت وظهور الهواتف الذكية مما جعل من الضرورة ظهور بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية، وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات، مثل التعاملات بين الشركات وعملائها رجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها شهدت السنوات الأخيرة زيادة نادرة لعالم التكنولوجيا المالية. ويمكن تلخيص أهم تطورات التكنولوجيا المالية في المراحل التالية<sup>1</sup>:

❖ المرحلة من 1886 / 1967 تزامنت هذه الفترة مع العولمة المالية حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور

التلغراف والسكك الحديدية، إضافة الى انشاء أول كابل أطلسي والفدواير (fadwire) عام 1918 في م أ ليأتي بعدها 1950 بطاقات الائتمان، لتخفيف عبء حمل النقود من قبل داينرز كلوب Diners club.

❖ المرحلة من 1967 / 2008 ولقد تم فيها اطلاق أول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز صراف أليتم تنبئته

من قبل بنك باركليز Barclayz، وإنشاء بورصة ناسداك Nasdaq أول بورصة رقمية في العالم والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية، وفي عام 1973 تم تأسيس Swift جمعية الاتصالات المالية بين البنوك في جميع انحاء العالم، وفي حين شهدت ثمانينات القرن العشرين ظهور أجهزة الكمبيوتر في العالم حيث تقدم الخدمات المصرفية عبر الانترنت الى العالم، والتي ازدهرت في التسعينات من خلال نماذج أعمال الانترنت والتجارة الالكترونية ولقد أحدثت الخدمات المصرفية عبر الانترنت، تحولات كبيرة في كيفية فهم الناس للمال وعلاقتهم بالمؤسسات المالية وانتهى هذا العصر بالأزمة المالية العالمية.

<sup>1</sup> جمانة كواشي ودنيا جبالي أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية، دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية تبسة مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة مالية، فرع علوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، العلوم علوم التسيير، جامعة العربي تبسي تبسة، 2021-2022، ص3 و4.

- ❖ المرحلة من 2008/ 2019 أنشأ مطور الكمبيوتر الذين يعملون تحت الاسم المستعار ستوشي ورقة بيضاء لتأسس نموذج BLOCK CHAIN، وبالمثل في عام 2009، قام بتنفيذها والذي يمكن إرسالها على أساس نظير الى نظير دون الحاجة الى بنك مركزي او سلطة اخرى للعمل.
- ❖ Google pay كخدمة دفع من نظير الى نظير تسمح بإرسال الاموال واستلامها من جهاز محمول أو كمبيوتر دون اي تكلفة على المرسل او المستلم
- ❖ عام 2012 تأسيس coinbase كمنصة تداول للعملات المشفرة
- ❖ عام 2014 تم إطلاق كخدمة دفع عبر الهاتف المحمول
- ❖ عام 2015 تم انشاء العملة المشفرة بعد ذلك في عام 2016 تم انشاء أول برنامج لدرجة البكالوريا في fintech والذي يعتمد الابتكار الرقمي والتكنولوجيا المالية
- ❖ بعد ذلك في عام 2018 تأسست google ventures بأول استثمار في تكنولوجيا المالية، وفي عام 2019 يعقد المؤتمر رفيع المستوى للاتحاد الأوروبي بنهج دولي للتمويل المستدام لتأكيد الحاجة العالمية لربط مفاهيم التقنيات المالية بالاستدامة.

#### ○ الفرع الثاني: تعريف التكنولوجيا المالية

للتكنولوجيا عدة تعاريف نذكر منها:

1. حسب مجلس الاستقرار المالي يعرف التكنولوجيا المالية «fintech» على أنها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل، أو تطبيقات، أو عمليات، أو منتجات جديدة لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية.<sup>1</sup>
2. تستخدم التكنولوجيا المالية لمساعدة الشركات، وأصحاب الأعمال، والعملاء على إدارة عملياتهم المالية بشكل أفضل من خلال استخدام البرامج والخوارزميات المتخصصة التي يتم تطويرها على أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية<sup>2</sup>

<sup>1</sup> وفاء حميدوش وآخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 4، 1.10.2021، ص 543.

<sup>2</sup> ايمان جبون، خلود لعبادي، دور الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية دراسة حالة بنك ترست وكالة الوادي، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، 2022.2023، ص 11.

3. كما يمكن تعريفها أيضا موضوع متعدد التخصصات يجمع بين التمويل وإدارة التكنولوجيا وإدارة الابتكار حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بدمج التقنيات المختلفة، مثل: الذكاء الاصطناعي، وقواعد البيانات المتسلسلة، وعلم البيانات في القطاعات المالية التقليدية لجعلها أكثر أمانا وأسرع كفاءة، ومن الجدير بالذكر أن التكنولوجيا المالية يعد واحدا من أسرع قطاعات التكنولوجيا نموا.<sup>1</sup>
4. التكنولوجيا المالية أو ما يعرف fintech هو عبارة عن مصطلح انجليزي نتج عن كلمتي Financial و technologie ويقصد بذلك التقنيات المستخدمة في تقديم أو تحسين الخدمات المالية، ويعبر عن كيفية تعامل الناس مع الأموال من خلال الاختراعات الالكترونية.
5. كما عرفها معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية بأنها: عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسبة الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة الاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية.<sup>2</sup>
- وكتعريف شامل نستخلص من خلال التعاريف السابقة أن التكنولوجيا المالية هي مجال جديد في الإدارة المالية وتستخدم التكنولوجيا أفكار ابتكارية وابداعية لتحسين عمليات الدفع من خلال اقتراح حلول تكنولوجيا وفقا لظروف العمل المختلفة مثل: استخدام الهواتف الذكية في الخدمات المصرفية خدمات الاستثمار عبر الهاتف المحمول، العملات الرقمية المشفرة التي هدفها أن الخدمة المالية تكون في متناول الزبون.

<sup>1</sup> ايمان جيون، خلود لعبادي دور الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية، مرجع سبق ذكره، ص 11.

<sup>2</sup> صلعة سمية، بن الزرقة اكرام، أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الالكترونية، دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية، مجلة الإبداع، المجلد 13، العدد 1، 2023، ص 392.

✓ **المطلب الثاني: خصائص، أهمية وأنواع التكنولوجيا المالية**

○ **الفرع الأول: خصائص التكنولوجيا المالية**

من المتوقع أن تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير كافة القطاعات الاقتصادية للدولة، وكذلك تحسين المناخ الاستثماري لما توفره من مزايا عديدة منها:<sup>1</sup>

- ✓ سهولة الوصول إلى المعلومات والبيانات الضرورية لاتخاذ القرارات الاستثمارية.
- ✓ سهولة الوصول إلى مصادر التمويل وبأقل تكلفة، مما يمكن رواد الأعمال والمؤسسين من البدء في مشاريع جديدة.
- ✓ تعزيز الشمول المالي للأفراد والمشروعات المتوسطة والصغيرة والمتناهية الصغر من خلال التغلب على العوائق التقليدية لعمليات الصرف والتحويل.
- ✓ استحداث أساليب جديدة مثل التكنولوجيا الرقابية والإشرافية، والتي توظفها الهيئات الرقابية والإشرافية لدعم عمليات الرقابة والإشراف، والتي توفر أدوات أكثر كفاءة لإدارة مخاطر الأسواق، وتحقيق التوازن بين ترويج التكنولوجيا المالية والشمول المالي والاستقرار والنزاهة وحماية العملاء.

○ **الفرع الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية**

تكتسي التكنولوجيا المالية أهمية كبيرة في الوقت الراهن وخاصة في بعض بلدان الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ومن بين أهم فوائد التكنولوجيا المالية نورد ما يلي:

- ✓ تعزيز الإبداع والابتكار في القطاع المالي وتنمية المعاملات الاقتصادية
- ✓ رقمته القطاع المالي وتحقيق المصداقية والشفافية
- ✓ تعزيز الرغبة للمعاملات لكسب الزبائن وتوسيع شريحة القطاع المالي
- ✓ تسهيل إتاحة مصادر التمويل لمختلف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- ✓ تسهيل المعاملات التجارية الكبرى والمساهمة في توسيع النشاطات المالية.

<sup>1</sup> ايمان جبنون، خلود لعبادي، دور الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية، مرجع

سابق، ص12و13

○ الفرع الثالث: أنواع التكنولوجيا المالية

بعد مرور مدة زمنية طويلة من ظهور التكنولوجيا المالية، هذه الأخيرة تطورت ونتاجت عنها أنواع تم إنجازها فيما يلي:<sup>1</sup>

(1) **الخدمات المصرفية الرقمية:** تسمح هذه البنوك للأشخاص بالتعامل مع العمليات المصرفية عبر الإنترنت لتحسين تجربة العملاء، تستخدم البنوك على الإنترنت تقنيات مبتكرة مثل دراسات الطبيعة الصوتية والوجه كما تمكن البرامج المصرفية عبر الإنترنت العملاء من إدارة جوانب أكثر من حساباتهم عبر الإنترنت بدلا من زيارة أحد البنوك التقليدية، يسمح برنامج الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء بإدارة الحسابات وعرض محفوظات المعاملات وسداد الفواتير وغير ذلك...

(2) **التأمين:** تستخدم معظم شركات التأمين الحديثة تطبيقات للوصول إلى عملاء جدد، هذه الشركات أكثر مرونة من شركات التأمين التقليدية، كما تستخدم تلك الشركات تقنيات حديثة مثل شركات إنترنت الأشياء وعلم البيانات الضخمة big data وغيرها من الحلول الرقمية لتوفير تجربة أفضل للعملاء. وتسمح البيانات التي يتم الحصول عليها للشركات بتقديم عروض شخصية وتسعير ديناميكي وتوصيات بالإضافة إلى ذلك، يتيح تدفق البيانات في الوقت الحقيقي لشركات التأمين التحكم في المخاطر بفعالية وتعزيز المبيعات.

(3) **إدارة العمليات التنظيمية Reg Tech:** تساعد إدارة التنظيم والامتثال في حل المشكلات والتحديات التنظيمية من خلال تطبيق تقنيات مبتكرة تسمح شركات Reg Tech للمصارف بالالتزام بالقواعد وإجراء التحليلات باستمرار يمكن لهذه الشركات تجميع كلمات العملاء مرور الفريدة وتخزينها ومراقبتها على أجهزة متعددة، كما تستخدم أيضا برامج إدارة المخاطر المالية التي تقوم بإدارتها عن طريق الكشف مسبقا عن المخاطر المحتملة وتحليلها واتحاد الاحتياطات اللازمة للتقليل أو الحد منها.

<sup>1</sup> بلقاضي شيماء، دور التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري محاكاة تجارب دولية عربية مذكورة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة مالية، قسم العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020.2021، ص 14

4) **المعاملات البنكية للمستهلك:** تكشف إحصائيات التكنولوجيا المالية عن القبول الواسع للمعاملات البنكية الرقمية كمثال لتطبيقات التكنولوجيا المالية الممتدة. حسب موقع Statistes، سيستخدم 65.3% من الأمريكيين الخدمات المالية على الوب في عام 2022. اتصال الأجهزة الرقمية أو المحمولة بالمعاملات البنكية الرقمية يلغي الحاجة إلى البنوك التقليدية. التكنولوجيا المالية هي تطور تبنته الشركة الفدرالية لتأمين الإيداعات أو غيرها حول العالم لتحسين الاستخدام العام أو التجاري للمعاملات البنكية. تبني التكنولوجيا المالية يقلل من نسبة الأشخاص الذين لا يتعاملون مع البنك من خلال الإنترنت أو الحسابات الرقمية خاصة التحويلات أو الإيداعات الرقمية.

على الجانب اآر، المؤسسات المالية تستخدم التكنولوجيا المالية بشكل مباشر أو من خلال التعاون مع شركاء خارجيين لتطوير تطبيقات بنكية تقدم للمستخدمين معلومات إضافية. في تطبيقات المعاملات البنكية الرقمية، تقدم خدمات العملاء مختصرات للأنشطة البنكية، معلومات معدل الائتمان أو قدرات الصرف أو الادآار. البنوك القيادية كانت تبحث بالفعل عن شركاء خارجيين يمكنهم المساعدة في تحديث خدماتهم بنكية الأساسية الممكنة ( للشركات والعملاء) إلى نظم حوسبة-سحابية أو لتوظيف تكنولوجيات التكنولوجيا المالية.

#### ✓ **المطلب الثالث: استخدامات ومجالات التكنولوجيا المالية ومؤشرات قياسه**

##### ○ **الفرع الأول: استخدامات ومجالات التكنولوجيا المالية**

يتم استخدام التكنولوجيا المالية لمساعدة الشركات وأصحاب الأعمال والمستهلكين على إدارة عملياتهم وحياتهم المالية بشكل أفضل من خلال استخدام برامج وخوارزميات متخصصة يتم استخدامها على أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية بشكل متزايد، ولكن منذ ثورة الشبكة العنكبوتية والهاتف الذكي نمت التكنولوجيا المالية بشكل كبير. ومع مرور الزمن تزايد إدراك المستهلكين للتكنولوجيا المالية وأضحت جزءا من حياتهم اليومية بحيث لا يمكن الاستغناء عنها. ويمكن انجاز استخداماتها ضمن الآتي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بلقاضي شيماء، دور التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري محاكاة تجارب دولية عربية، مرجع سابق، ص 15، 16.

1. **خدمات الدفع:** ويقصد بها النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من المستخدمين والعملاء بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع المتنوعة الدفع باستعمال الهاتف الذكي، التحويلات المالية الخارجية إدارة تدفقات الدفع للتجارة الالكترونية وغيرها.
2. **الخدمات المصرفية لفائدة الأفراد:** وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت، دون أي وجود مادي للوكالة، بتكاليف منخفضة، تشمل أيضا حلول تسيير الميزانية وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.
3. **التمويل والاستثمار:** تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد، عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة توفير منصات التمويل الجماعي للشركات والهيئات المالية سواء فيشكل قروض أو استثمار في رأس مال وكذا تقديم والاستشارة المالية عبر الانترنت للأفراد.
4. **خدمات لفائدة البنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات:** وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي المصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء الادخار، الملاءة المالية).
5. **الخدمات لفائدة البنوك والهيئات المالية:** تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكتشين BLOCKCHAIN التي تطور حلول معتمدة على التي تطور حلول معتمدة على التكنولوجيا، فيما يتعلق بتسجيل المعاملات معالجة المعلومات، إدارة المخاطر، إدارة الضرائب...إلخ.

## ○ الفرع الثاني: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية

يتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية للشمول المالي (GPFI) على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، هذه المؤشرات تتناول ثلاثة أبعاد رئيسية وهم:<sup>1</sup>

**أولاً: الوصول إلى الخدمات المالية Services Financial to Access** يشير هذا البعد إلى قدرة المستفيد من الوصول إلى الخدمات المالية، حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل مدى القرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية) الفروع وأجهزة الصرف الآلي... الخ).

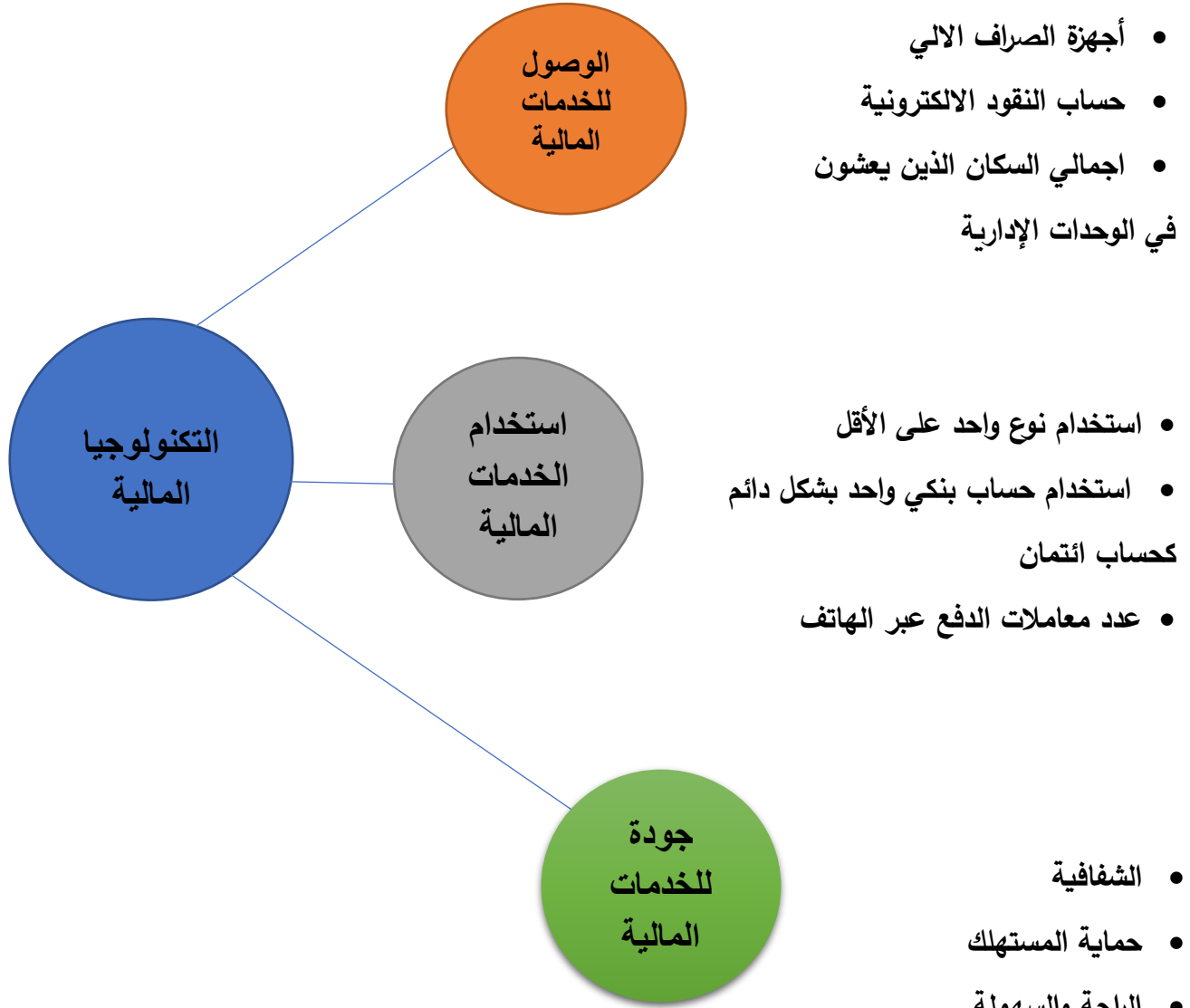
**ثانياً: استخدام الخدمات المالية Services Financial of Usage** يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد ذلك يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

**ثالثاً : جودة الخدمات المالية Qualité of The Service Delivery**

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث إن الوصول إلى الخدمات المالية ال يزال مشكلة ويختلف بحسب الدولة ونوع الخدمات المصرفية. أن السعي من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً حيث يتطلب من المهتمين وذوي العالقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، حيث يعد بعداً غير مباشر إذ يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، مدى التثقيف المالي للعملاء، وخدمات حماية العملاء، وشفافية المنافسة في السوق، بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة العميل.

<sup>1</sup> بن الشيخ نور الهدى، صوفي فاطمة، أثر الابتكار فب التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة دراسة حالة مجموعة من البنوك، مذكرة لنيل ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم أعمال، جامعة أحمد دراية أدرار، 2021.2022، ص12.

الشكل 1: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية



المصدر: بن الشيخ نور الهدى مرجع سابق، ص 13

• المبحث الثاني: عموميات حول جودة الخدمات المصرفية

في عالمٍ يتسم بالتنافس الشديد وتطور احتياجات المتزايدة الجديدة، باتت جودة الخدمات المصرفية كوصلة الربح ومقياس النجاح لأي فئة مالية. فمن خلال تقديم خدمات متميزة تلبّي توقعات العملاء وأساسياتهم، تُمكن المؤسسات المالية من تحقيق رضا العملاء، مما يؤدي إلى زيادة الربحية.

✓ المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

تعددت تعريفات جودة الخدمة ونذكر منها:

1. **تعريف جودة الخدمة:**<sup>1</sup> يعرف Kotter جودة الخدمات بأنها مجموعة من الخصائص التي تؤثر على قدرة الخدمة في تلبية الحاجات المصرح بها أو غير المصرح بها.
  2. **عرفت جودة الخدمة** بأنها: قيام المنظمة بتصميم وتقديم خدماتها بشكل صحيح من أول مرة، أما إذا حدث خطأ غير مقصود في أحد بعض الخدمات وهو أمر محتمل، فكيف يمكنها أن تتغلب على هذا الموقف وتواجهه.
  3. **مفهوم جودة الخدمة المصرفية:**<sup>2</sup> هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة، والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها العملاء من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف.
- وتعرف بأنها نشاط أو منفعة يقدمها المصرف لعدد من العملاء وهناك يعرفها بأنها ذلك النشاط غير الملموس الذي يقدمه المصرف ويهدف إلى إشباع حاجات ورغبات العملاء.

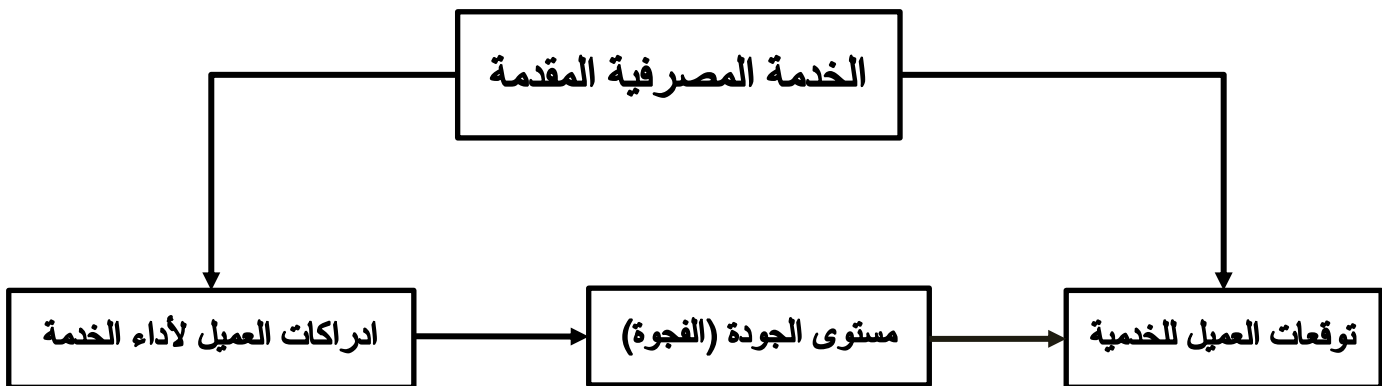
<sup>1</sup> بن موسى عمر، علماوي أحمد، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك التجارية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 7925؛ ISSN2602، العدد 38 اوت 2019، جامعة غرداية، ص 399.

<sup>2</sup> أحمد خضير أحمد، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد 2019، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 3، العدد 1، مارس 2019، جامعة تكريت العراق، ص 433.

ويرى Payne أن جودة الخدمة المصرفية تتعلق بقدرة البنك على الإيفاء بتوقعات الزبون أو التفوق عليها.<sup>1</sup> معيار درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لها، أي أنها الفرق بين التوقعات وإدراكات الزبائن للأداء الفعلي لها، أي قيام المصرف بتصميم وتسليم خدماته بشكل صحيح من المرة الأولى إذا حدث خطأ ما فيمكن التغلب عليه ومواجهته بسرعة بحيث لا يتأثر مفهوم جودة الخدمة في أذهان الزبائن نتيجة فجوة العلاقة بين الزبائن ومنظمتهم

وعليه يمكن القول إن جودة الخدمة المصرفية هي مدى تطابق الأداء الفعلي للخدمة المقدمة من طرف المصرف مع ما يتوقعه العملاء. وللتوضيح أكثر لدينا الشكل الموالي:

الشكل 2: شكل فجوة الخدمة المصرفية



المصدر: عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، الطبعة 1، مصر 1999، ص 377.

ومن هذا الشكل يتضح وجود ثلاث نقاط رئيسية لمستوى الجودة:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> . خير الدين محمد علي، دور أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العدد 23، 2011، ص 32.

<sup>2</sup> تيسير العفشيات العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد، الطبعة 2، 2013، ص 276.

- **جودة الخدمة المتوقعة:** وهي توقعات الزبائن أي الجودة التي يرى الزبائن وجب توفرها.
- **جودة الخدمة الفعلية:** المستوى الفعلي لأداء الخدمة أي الجودة التي وعد بها المصرف زبائنه من خلال الحملات الترويجية.

- **جودة الخدمة المدركة:** وهي الجودة التي يدركها الزبون عند حصوله على الخدمة

#### ✓ **المطلب الثاني: أهمية واهداف جودة الخدمات المصرفية**

##### ○ **الفرع الأول: أهمية جودة الخدمات المصرفية**

تشكل أهمية جودة الخدمات المصرفية مركز الصدارة لدى كافة المصارف الهادفة لتحقيق النجاح والاستقرار والاستمرار في نشاطها، حيث لا بد على العملاء والموظفين أن يتعاملوا سوياً لخلق الخدمة وتقديمها، ولذا فإن مقدمي الخدمات لا بد أن يتعاملوا بشكل فعال مع العملاء ليقدموا مستوى راق من الخدمة خلال مدة التواصل مع العملاء، وأن هذا التواصل الفعال يعتمد بدوره على مهارات الأفراد الذين يعملون في الواجهة أي أول من يتلقى العميل ويتعرف على طلباته وكذلك الموظف الذي يقدم الخدمة المطلوبة والعمليات المساندة لهؤلاء الموظفين<sup>1</sup>

✓ **بالإضافة إلى الاحتفاظ بالعاملين لا بد من فهم العملاء:** حيث يريد هؤلاء معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المصارف التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر لهم

✓ **ازدياد المنافسة:** إن تزايد عدد المصارف سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المصارف مزايا تنافسية عديدة.

✓ **المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:** أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب العملاء الجدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين، ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

<sup>1</sup> خضير كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة، الطبعة 2، 2007، ص 214، 215.

○ الفرع الثاني: أهداف جودة الخدمات المصرفية

هناك نوعين من الأهداف:<sup>1</sup>

❖ أهداف تخدم ضبط جودة الخدمة المصرفية وهي التي تتعلق بالمعايير التي يرغب المصرف في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى المصرف ككل وذلك باستخدام ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات متميزة مثل: الأمان ورضا الزبائن.

❖ أهداف تحسين جودة الخدمة المصرفية وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد وتطوير منتج جديد يرضي الزبائن بفاعلية أكبر.

كما يمكن تصنيف هاته الأهداف إلى 5 فئات:

- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع.
- أهداف أداء المنتج وتتناول حاجات الزبائن والمنافسة.
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط.
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.

✓ **المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة المصرفية**

تعرضت معظم الأبحاث التي تناولت موضوع جودة الخدمة إلى الأبعاد التي يبني على أساسها العملاء توقعاتهم منهم من يرى أن أبعاد الجودة تتمثل في:<sup>2</sup>

✓ **الانسجام:** توفر نفس المستوى من الخدمة للعميل في كل مرة مدى سهولة الحصول على الخدمة، مثال: هل يجيب ممثل الخدمة عند الاتصال به.

✓ **الأشياء الملموسة:** يتم تقييم جودة الخدمة المصرفية من قبل العميل في ضوء مظهر التسهيلات المادية (المعدات والأجهزة، الأفراد، وسائل الاتصال) التابعة للمصرف، فالمصرف الذي لا يمتلك صرافا آليا أو معدات

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم، عمليات، تطبيقات، دار الشروق، الطبعة 1، عمان 2006، ص 38.

<sup>2</sup> أحمد محمود الازمل، ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، إثراء للنشر، عمان، الطبعة 1،

2012، ص 133 و 135

لتدقيق وحساب النقد، أولاً يمتلك أبسط مستلزمات الراحة للموظفين والعملاء (أجهزة التكييف، أو الإضاءة الكافية، أو المقاعد أو الطاولات... إلخ) ستكون نتيجة تقييم العملاء لخدماته سيئة.

✓ **الجدارة:** ترتبط الجدارة بالمهارة والقدرة والكفاءة التي ينبغي أن يتمتع بها العاملون في المصرف، وتعكس قدرة العاملين على أداء الخدمة التي تستمد من توافر المعلومات والإلمام بظروف وطبيعة العمل، وفي كثير من البلدان فإن العميل الذي يود التعامل مع مصرف معين لأول مرة، فإنه غالباً ما يلجأ إلى معايير مثل: الكفاءات العلمية والخبرة أو عضوية جمعيات معينة لتقييم جدارة المصرف وجودة خدماته فالمحاسبون في مصارف إنجلترا على سبيل المثال ينبغي أن يكونوا أعضاء في معهد المحاسبين القانونيين ليصبحوا مؤهلين في مراجعة حسابات الشركات محدودة المسؤولية ويرى الباحثون أن الأبعاد السابقة التي يعتمد عليها لتقييم جودة الخدمة ليست بالضرورة مستقلة عن بعضها البعض، بل إن بعضها متداخلة مع البعض الآخر، وقد تكون أحياناً مكتملة لبعضها البعض وهي ملائمة لتقييم جودة مجموعة واسعة من الخدمات المختلفة .

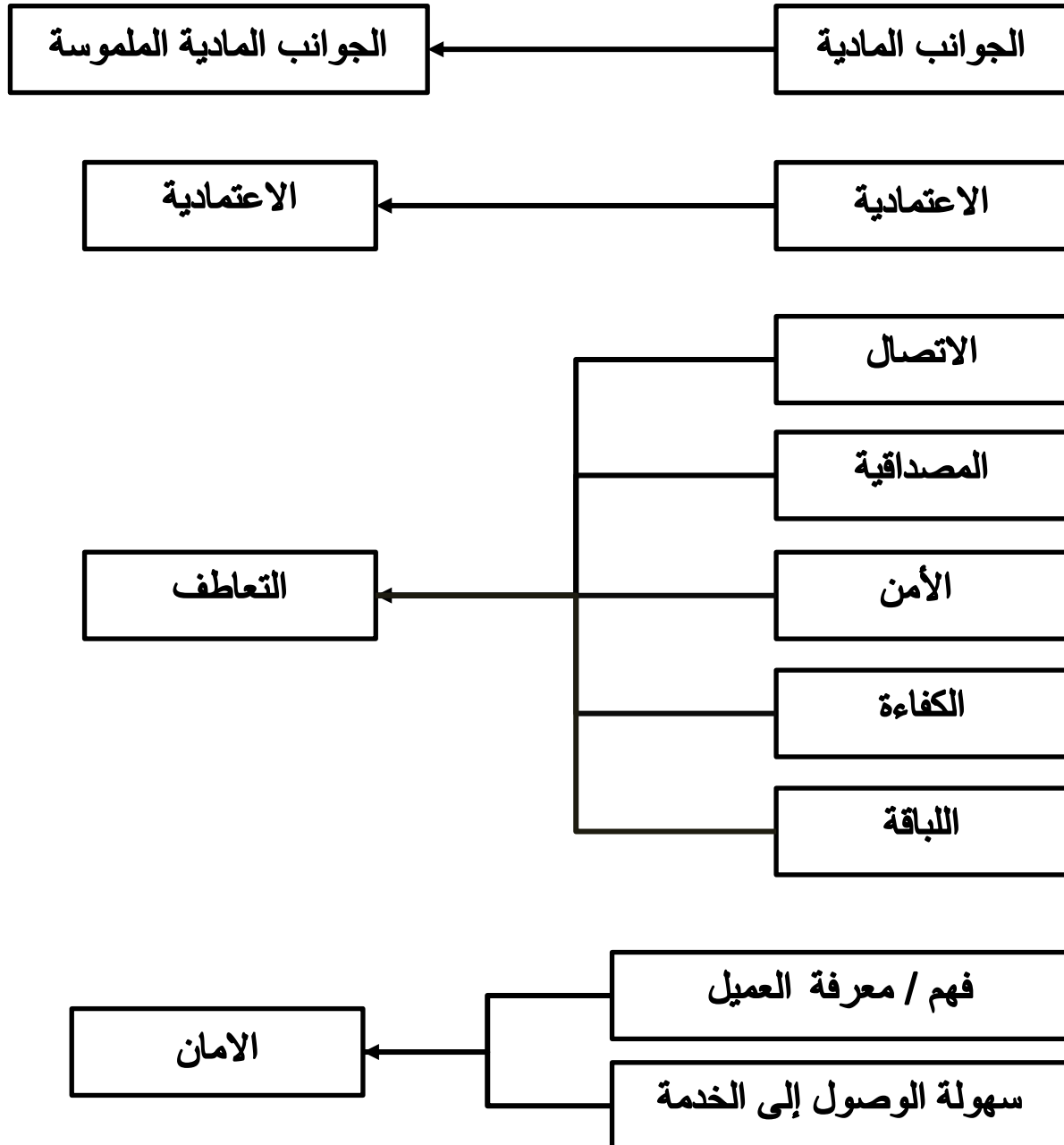
وكلما تمكن البنك من التحكم في هذه الأبعاد أمكنه تقديم خدمات بجودة عالية، فجودة الخدمة المصرفية ترتبط وتعتمد على احتياجات وتوقعات العملاء، فإذا تم تقديم خدمة تتفق مع احتياجات وتوقعات العملاء أو تتفوق عليها قيل إن الخدمة تتصف بالجودة، وتم حصرها في خمسة أبعاد:<sup>1</sup>

- ✓ **الملموسية:** وتتمثل في العناصر المادية للمصرف (البنية، المقاعد، المعدات... إلخ)
- ✓ **الاعتمادية:** بمعنى درجة الاعتماد على مقدم الخدمة ودقة انجازه لها
- ✓ **الاستجابة:** سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مقدم الخدمة
- ✓ **الثقة والأمان:** مقدرة المصرف على أمن وسرية معاملات عملائه
- ✓ **التعاطف:** الاهتمام بالعميل والترحيب به والعمل على إيجاد حلول لمشاكله بطرق إنسانية ومحترمة.

<sup>1</sup> أحمد محمود الازمل، ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية مرجع سبق ذكره ص136

وعليه فالشكل الموالي يوضح أبعاد جودة الخدمة المصرفية المختصرة في 5 أبعاد:

الشكل 3: ابعاد جودة الخدمة حسب pzb1985.1988



المصدر: جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الركة الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن

متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، جامعة متنوري، قسنطينة، 2006/2007، ص 74

○ المبحث الثالث: إثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية

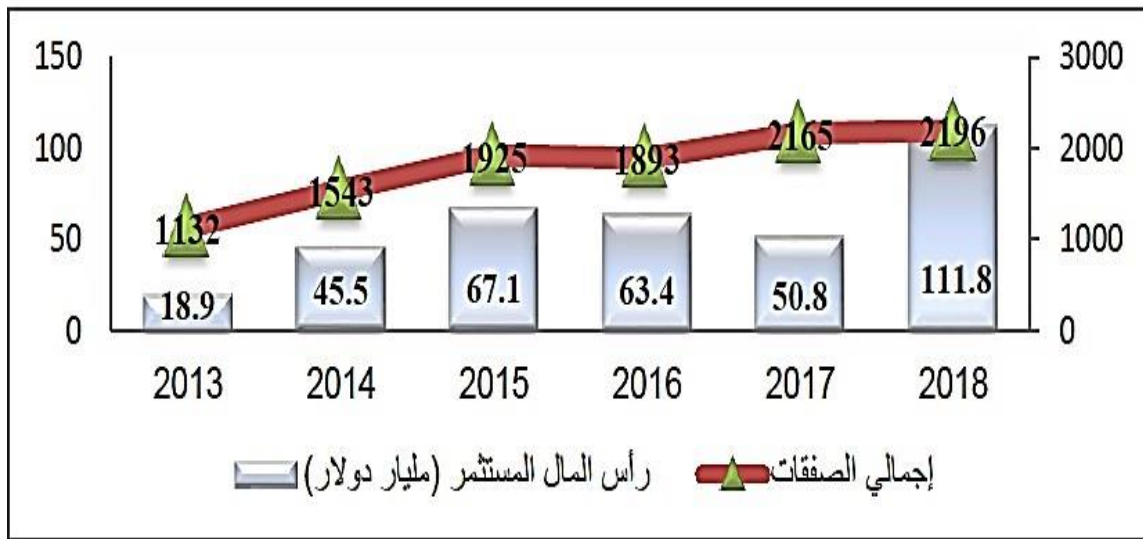
لقد أدت التكنولوجيا المالية اليوم إلى فتح الباب على مصراعيه أمام ظهور عهد جديد من الاستثمارات وخدمات العملاء والابتكار.

✓ المطلب الأول: آليات التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات المصرفية

1. دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

عرفت الاستثمارات المالية العالمية في التكنولوجيا المالية نموا سريعا، حيث تشير التوقعات إلى استمرار نموها بقوة في 2020/2019 والشكل التالي يوضح حجم استثمارات التكنولوجيا المالية في العالم.<sup>1</sup>

الشكل 4: حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في العالم 2020/2013



المصدر: بن فضة ويسام، بن حسان حكيم، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ،

مجلة العلوم الإدارية و المالية ، المجلد 04 ، العدد 03 ، جامعة بومرداس ، 2020 ، ص 117.

<sup>1</sup> بن فضة ويسام واخرون، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 4،

العدد3، جامعة بومرداس 2020، ص 117

يتضح من شكل أعلاه أن حجم النشاط العالمي لشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تزايد مستمر، حيث بلغ إجمالي استثمارات هذا المجال 111.8 مليار دولار في 2018 بعدما كان 18.9 مليار دولار في 2013، وإذا قمنا بمقارنة استثمارات 2018 باستثمارات 2017، أنه في 2018 تم استثمار مبلغ ضخم في التكنولوجيا المالية والذي قدر بـ 61 مليار دولار وحسب تقرير KPMG السويسرية لسنة 2018 فإن حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في ارتفاع مستمر حتى ولو استبعد حجم استثمارات الثلاث الشركات العالمية الرائدة في هذا المجال Ant Financial , WorldPay ، حيث ارتفعت استثمارات الشركات الأخرى بـ 33% مقارنة بـ 2017 وذلك رغم أن إجمالي الصفقات حقق ارتفاع طفيف جداً، ويمكن تفسير هذا الارتفاع الطفيف بأن متوسط حجم استثمار كل صفقة في التكنولوجيا المالية أصبح أكبر وعليه يمكن القول أن شركات التكنولوجيا المالية أصبحت أكثر نضجا، أنها في طريقها للخروج من مرحلة النمو إلى مرحلة النضج، وذلك كون أن حجم استثمار الصفقة يعتبر عامل أساسي لتحديد درجة نضج السوق.

**الجدول 1: يوضح التقنيات ومفرغاتها التي تساهم في إعادة إحياء قطاع الخدمات المالية**

التطبيقات	الابتكارات	الركائز
المشورة الاستثمارية أو المستشارون الآليون، القرارات الائتمانية، التكنولوجيا التنظيمية، كشف الاحتيال، تداول الأصول .... الخ	تعلم الآلة، تحليل البيانات التنبؤي	الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة
المدفوعات، تنظيم بيانات المكتب الخلفي، الأصول الرقمية... الخ	دفتر الأستاذ الرقمي الموزع	الحوسبة الموزعة
العمليات المؤمنة، الحماية الأمنية وحماية معلومات الهويات	العقود الذكية، القياسات الحيوية	التشفير
المحافظ الرقمية، لوحات عرض الأداء المالي القابلة للتشغيل بين النظم... الخ	واجهات برامج التطبيقات، المحافظ الرقمية	الدخول عبر الهاتف النقال والانترنت

المصدر: فينتك الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، يوليو 2019، ص 11، نقلا عن

الموقع الإلكتروني <http://www:kfas.org>

يتضح من الجدول أعلاه أن الهيئة الرقابية لا تستطيع الاعتماد على طريقة موحدة للتعامل مع جميع الأوضاع بسبب الطبيعة المتغيرة للتطورات التقنية، في مجال التكنولوجيا المالية والخصائص الفريدة لكل من الأسواق حول العالم، ويتم التشديد في التوصية على قيام هيئة رقابية متخصصة بمراقبة وقياس المخاطر باستمرار في مثل هذه الحالات، وتشمل بعض الأدوار التي يتوجب القيام بها فيما يتعلق بالتكنولوجيا المالية ما يلي:<sup>1</sup>

- تسهيل التواصل الفعال بين شركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية وصناع السياسات
- وضع آليات قوية للإبلاغ واعداد التقارير وتحسين كفاءة السياسات الرقابية بمساعدة التكنولوجيا وضع سياسات خاصة لإيجاد توازن بين الابتكار وحماية العملاء
- المحافظة على التناسق في المعايير الرقابية المطبقة على جميع المشاركين في السوق
- تشجيع التعاون بين مختلف مقدمي الخدمات في قطاع الخدمات المالية
- التعاون مع الهيئات والوكالات الدولية لتعلم واختبار واستخدام الأدوات والأساليب الرقابية المستخدمة في الأسواق المختلفة
- وضع ضوابط استرشادية شفافة لنقل البيانات عبر الحدود تنفيذ مبادرات لتحسين أمن شبكة الإنترنت وأمن المعلومات بين النظم المالية المتصلة ببعضها البعض.

<sup>1</sup>جمانة كواشي ودنيا جبالي، أثر تطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية، دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية تبسة مذكرة نيل شهادة ماستر جامعة العربي التبسي، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير التجارية بولاية تبسة، 2021.2022، ص 1

الجدول 2: يوضح الخدمات المصرفية عبر الانترنت والهاتف النقال

	أمثلة عن الإبداعات	أمثلة عن الشركات التي تقدم هذه الخدمات	نوع الخدمة
الخدمات المتعلقة بالودائع	بطاقة ذات قيمة مخزنة	APPELE ابل	مخزن القيمة النقدية
	تطبيقات أدوات التمويل الشخصي	PAYPAL بايبل	حسابات التوفير
	تقنيات المحمول	COMM BANK كوم بنك	كمية السحب
	بلوتوث، المعاملات عبر الحدود	FOREX فوركس APPLE PAY ابل باي	المدفوعات
الخدمات المتعلقة بالقروض	تقنيات المحمول	GEMALTO جيما لتو	معلومات الحساب
	منصة رقمية	ONDECK أودنك	الوساطة

المصدر: جميلة بختي، سليمان يحيى، دور الإبداع التكنولوجي والمالي في تطوير الخدمات المصرفية دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مجلة التنظيم والعمل، مجلد 10، عدد 2، جامعة سيدي بلعباس، 2021، ص 110.

من الجدول نلاحظ أن الشركات، PayPal، CommBank، Forex، Apple GEMALTO، ONDECK التي تقدم هذه الخدمات تهدف للبحث عن حلول إبداعية في مجالات التمويل البنكي خاصة، في عمليات الإقراض والتمويل والأدوات المالية المبتكرة حتى تحظى برضا العملاء وتجذب أكثر عدد ممكن منهم إلى جانب تحسين الخدمات المالية والمصرفية ورفع الكفاءة المالية وتحقيق الاستقرار المالي، ومن بين الأهداف التي

تحققها تطبيقات التكنولوجيا المالية في إبداع القطاع المصرفي تقديم خدمات جديدة، زيادة الإنتاجية، تطوير وتحسين الخدمات والمرونة.<sup>1</sup>

تمثل شركات التكنولوجيا المالية هي استخدام أي تطور تكنولوجي رقمي وتوظيفه في الخدمات المالية، بالتالي فهي ابتكارات تكنولوجية مالية حركت المنافسة عمى مستوى البنوك والأسواق المالية من خلال دخول كيانات جديدة لبيئة الأعمال هاته، وهي شركات ناشئة استفادت في بعض الأحيان من مساعدة البنوك المالية الكبرى، تتميز هذه الشركات بتبني نموذج الأعمال من النوع الذي يتميز بالابتكارات وارتفاع درجة المخاطرة وتقديم خدمات تتقاطع بالدرجة الأولى مع الخدمات البنكية، خدمات الدفع، تمويل، الادخار، الاستثمار، مقدمة عبر الانترنت ومن الصعب إخضاع هذا النوع من الشركات التنظيم البنكي التقليدي للإشراف يحتاج إلى المرونة واليقظة. وتعمل هذه الشركات وفق طريقة معينة تتمثل في:<sup>2</sup>

- استخدام تكنولوجيا مبتكرة خاصة الهواتف النقالة، كمبيوتر أو لوحة رقمية مرتبطة بالإنترنت أو بأي شبكة اتصال أخرى من أجل تقديم للعميل النهائي منتجات وخدمات.

- تطور سلوك العميل (هواتف نقالة موصولة وعلامة جغرافية موجودة على الشبكات الاجتماعية).

- ابتكارات جديدة في الخدمات المالية والمصرفية.

ولدورة التكنولوجيا المالية ثلاثة مراحل أساسية وتتمثل في:<sup>3</sup>

- المرحلة المستحدثة (مرحلة الأفكار): أغلب الشركات الناشئة في مجال ابتكارات التكنولوجيا لا تزال في المراحل الأولى و التي تتميز بتمويل الشركات ببطيء رواد الاعمال يتعاملون بدقة مع القوانين ويحاول اكتساب أكبر عدد ممكن من العملاء وعقد الشركات.

<sup>1</sup> جميلة بختي وآخرون، دور الإبداع التكنولوجي والمالي في تطوير الخدمات المصرفية دراسة ميدانية في البنوك التجارية، مجلة التنظيم والعمل، مجلد 2، العدد 2، جامعة سيدي بلعباس، 2021، ص 110.

<sup>2</sup> جمانة كواشي ودنيا جبالي، أثر تطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص 16

<sup>3</sup> ايمان بومود وآخرون، ابتكارات التكنولوجيا المالية و دورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية، مجلة رؤى الاقتصادية، المجلد 01، العدد 01، جامعة عنابة، أوت 2020، ص 336/337

• **المرحلة الناشئة:** وهي المرحلة التي يفترض على الشركات الناشئة في ابتكارات مجال التكنولوجيا المالية اكتساب قاعدة كبيرة من العملاء، استثمارات سنوية مرتفعة، حيث تزيد الحتمية الإستراتيجية لمساندة الشركات الناشئة من طرف الجهات المعنية

• **المرحلة المتقدمة (مرحلة الإشباع):** تتميز بصفقات قليلة، ولكن أحجامها كبيرة، حيث الشركات ذات القوة المرتفعة معدلات استثمار سنوية، ولكن بوتيرة بطيئة. تأسيس على ما سبق تظهر العلاقة بين البنوك والتكنولوجيا المالية هي علاقة تكافلية أكثر مما هي تنافسية فمن خلال الشراكات، تمكنت من توسيع نطاق التكنولوجيا الخاصة بها والوصول إلى رأس المال للنمو، بينما تحصل المؤسسات المالية على المساعدة في جهودها لتحسين عروض المنتجات وزيادة الكفاءة وخفض التكاليف، هذه كلها أهداف ذات صلة خاصة بالعملاء ذوي الدخل المنخفض الذين يبحثون عن منتجات أكثر ملائمة وأقل تكلفة وأعلى جودة، وهذا يجعل من الشراكات بين المؤسسات المالية وتكنولوجيا المعلومات والمالية إستراتيجية حاسمة لتلبية الاحتياجات المالية للمتعاملين وغير المتعاملين مع البنوك، في جميع أنحاء العالم وتؤكد أن التكنولوجيا المالية تحفز جودة الخدمات المصرفية إذا أن الناس في البلدان النامية سيحصلون على الخدمات المصرفية بطرق جديدة من خلال التكنولوجيا المالية، وبالتالي سيكون هناك توسيع لأعمال التجارة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني، علاوة على ذلك لدى التكنولوجيا المالية القدرة على "عولمة" الخدمات المالية والمصرفية الأساسية من خلال تعزيز الإدماج المالي ليس فقط في الاقتصاديات المتقدمة ولكن أيضا في الاقتصاديات النامية والناشئة حيث الخدمات المالية والمصرفية، لم تنتشر بعد والهواتف المحمولة والهواتف الذكية تنتشر الان بسرعة، ويشير أن المؤسسات المالية ستستفيد من التبني المتنامي لتقنيات الهاتف المحمول والانترنت لفهم العملاء بشكل أفضل وتقديم الخدمات المالية والمصرفية إلى قاعدة الهرم، فعندما لا يملك العملاء بنية تحتية مصرفية أو نقاط دفع تقليدية قريبة هنا تلعب التكنولوجيا المالية دورا رئيسيا في تحقيق الانتشار الحقيقي للخدمات المصرفية.

هناك عدة سيناريوهات ذات أهمية كبيرة يمكن من خلالها أن يستفيد البنك من التكنولوجيا المالية أهمها:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وهيبة عبد الرحيم وآخرون، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا، مجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، المجلد 4 العدد1، جامعة تمنراست، الجزائر 2018، ص 42.

- السيناريو الأول: البنك الأفضل

قد بدأت الثورة الرقمية مجراها، ويرى جميع العملاء تقريبا أن الوضع الرقمي هو نمط المشاركة الرئيسي مع بنكهم فقد أدركت البنوك الكبرى الحالية الفرصة فقامت بإعادة تشكيل أعمالها لتلبية المتطلبات الرقمية الجديدة اذ قاموا بإعادة هيكلة منصات وعمليات تكنولوجيا المالية الخاصة بهم، وقدموا مقترحات جديدة داخليا ومن خلال الشركات، لكن الأهم من ذلك أنهم حققوا أقصى استفادة من أصولهم الرئيسية وتمكنوا من الاحتفاظ بمعظم عملائهم وأعادوا تدريبهم ليصبحوا أكثر معرفة بالقراءة والكتابة الرقمية، وأعادوا تخصيص مجالاتهم لتلبية المتطلبات الجديدة، واستغلوا ثقة عملائهم ليصبحوا بنكا أفضل في المستقبل .

- السيناريو الثاني: البنك الجديد إذا لم تكن الإدارات المصرفية قادرة على النجاة من التطور الرقمي، ولم يكونوا قادرين على تلبية فقد يتجه العملاء إلى البنوك المنافسة الجديدة التي تقدم خدمات جديدة، تم بناؤها في احتياجات عملائهم العصر الرقمي وهي تقدم خدمات مماثلة لتلك الموجودة في البنوك القديمة، ولكنها تقوم بذلك بشكل أسرع وأرخص وأفضل وقامت بتصميم المنصات الأساسية والعمليات لتحقيق أقصى استفادة من التقنيات الجديدة، وهي تتناول التنظيم واحتياجات العملاء

- السيناريو الثالث: البنك الموزع مع تقدم ثورة تكنولوجيا المالية، ظهرت أعداد كبيرة من الشركات الجديدة لتزويد العملاء بخدمات مصرفية أفضل اذ لم يحاولوا أن يكونوا بنوك تجزئة عالمية فقد ركزوا ببساطة على تقديم منتجات محددة بشكل جيد للغاية، ركزوا في البداية على المدفوعات، والقروض، ومنتجات الادخار، والعملات الأجنبية، ولكن ببطء انتقلوا إلى الرهون العقارية والاستثمارات والمعاشات التقاعدية وأكثر من ذلك برز نوع جديد من الأعمال التجارية عبر الإنترنت، اذ تقدم هذه الشركات الخدمات و تمكن من الوصول الى العديد من مقدمي الخدمة مع تسجيل الدخول من واجهة واحدة، كما تمكنت هذه الشركات الجديدة من توفير مجموعة متكاملة من أفضل الخدمات المصرفية؛

- السيناريو الرابع: بنك بلا ضوابط عندما أصبح العملاء يشعرون بخيبة أمل متزايدة تجاه بنكهم، فقد اتجهوا على نحو متزايد إلى زيارة مزودين لشراء الخدمات المصرفية وبدأت الدفعات يليها تمويل المبيعات، ثم المشورة في مجال الاستثمار والقروض ومنتجات الادخار، حتى يتمكنوا في نهاية المطاف من الوصول إلى جميع منتجات البنوك هذه الخدمات المالية كانت ولا تزال تقدم من قبل البنوك (القديمة والجديدة والمجمعة) تدريجيا،

بدأت البنوك تصبح أداة لتوفير الخدمة، خلاصة القول أن التكنولوجيا المالية ببساطة دمج التكنولوجيا في النظام المالي من خلال المنافسة واختيار الخدمات، نظرا لان شركات التكنولوجيا المالية الخدمات المقدمة حيث، يتضمن توسيع لديها لوائح أقل للامتثال لها كما أنها محاولة لتوفير خدمات مالية أكبر عدد ممكن من الأشخاص، اذ تعمل التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية، وان هذه السيناريوهات قد يكون من الإمكان تطبيقها أو لا في المستقبل وبمختلف دول العالم ولن تكون حكرا على بنك معين دون آخر أو دولة دون أخرى، اذا اخذ البنك بنظر الاعتبار احتياجات عملائه المستقبلية و تماشي مع تطورات التكنولوجيا المالية اما باستخدامها مباشرة او عن طريق الشراكة مع شركات التكنولوجيا المالية .

### ✓ المطلب الثاني: اندماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

في ظل التطورات السريعة والثورة العالمية والعربية في الأنظمة المالية تمتلك التكنولوجيا المالية قدرة حقيقة على تغيير مستقبل الخدمات المالية التقليدية من خلال الحلول الذكية التي تعمل على تحسين جذب العملاء وانخراطهم في المنظومة المالية، وخفض تكلفة المعاملات وجعلها أسهل وأسرع، والمحافظة على الاستقرار المالي بالبنوك فالتكنولوجيا المالية تعمل على<sup>1</sup>

1. **تنويع المنتجات والخدمات المصرفية:** بتطبيق نماذج جديدة وبدلية ساعدت على تخفيض تكاليف المعاملات، والتي لطالما شكت تحديا كبيرا للبنوك والمؤسسات المالية الأخرى ضمن عمليات توفير الخدمات المالية، حيث إن الكفاءة تصل إلى أعلى مستوياتها حين تنفذ المعاملات آليا دون أي تدخل بشري إضافة إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية يتيح سرعة تلبية الطلب المتغير، وتسمح تطبيقات التكنولوجيا المالية بأداء الوظائف بسرعة عالية ومعالجة، بمجموعات بيانات أكبر حجما.
2. **تحسين الميزة التنافسية للبنوك:** جعل التطور السريع من الميزة التنافسية إستراتيجية مهمة للبنوك للتنافس بشكل أكثر فعالية، وتعد التكنولوجيا المالية أحد المجالات الرئيسية للميزة التنافسية المستدامة، فالإستراتيجية التنافسية في البنوك تكز على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من خلال تصميم أحدث الابتكارات والمنتجات المالية.

<sup>1</sup> صلعة سمية، بن زرقة اكرام، أثر التكنولوجيا على جودة الخدمة المصرفية، مرجع سابق، ص394 و395

3. كفاءة العمليات التشغيلية: حيث تعمل ابتكارات التكنولوجيا المالية على التعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة على المستويين المحلي والدولي.
  4. تحسين فاعلية الخدمات المصرفية خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة تتجسد فاعلية تقدم الخدمات المصرفية من عالية مقابل أقل كلفة وجهد، فكلا الطرفين متلقي الخدمة ومقدم الخدمة يسعى إلى توفير الوقت، فالعمل يعتبر عنصر الوقت ذو ، ويبحث عن إتمام معاملاته وتوفير المعلومات دون جهد أو عناء أو انتظار، ويسعى للحصول على خدمة قيمة عالية بالنسبة له دقيقة وذات جودة عالية، والمصرف يطمح إلى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم وكذا استقطاب عملا جدد من خلال تقدم خدمات عالية الكفاءة وذات جودة مميزة، وهذا يتحقق من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة والمتطورة.
  5. الاستقرار المالي بالبنوك: للتكنولوجيا المالية انعكاسات على الاستقرار المالي من خلال خفض مخاطر الائتمان والسيولة ومخاطر التركيز، وغيرها من المخاطر الكلية على الاستقرار المالي.
  6. حماية العملاء: من مختلف المخاطر التي قد يتعرضون لها، ومعاملتهم معاملة عادلة لتجنب الاستبعاد المالي والتمييز بين مختلف الشرائح، وتزويد العملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات المالية المقدمة.
- وبالتالي فإن عملية تقدم الخدمة المصرفية بالاعتماد على نماذج التكنولوجيا المالية يستند إلى نقاط قوة وفرص، وكذلك يواجه نقاط ضعف وتحديات تحول دون تقدم والتفاعل مع ابتكارات وحلول التكنولوجيا المالية، والجدول الموالي لوضح أهم هذه النقاط.

الجدول 3: مصفوفة swt لاستخدام البنوك ابتكارات التكنولوجيا المالية

العوامل الداخلية	نقاط القوة	نقاط الضعف
	<ul style="list-style-type: none"> <li>. كثافة عدد العملاء بالبنوك</li> <li>. تقديم خدمات متنوعة ومبتكرة</li> <li>. استخدام نظم تكنولوجيا حديثة</li> <li>. توافر مصادر تمويل كبيرة</li> <li>. التغلغل في الأسواق المحلية والدولية</li> <li>. وجود نظم فعالة لإدارة المخاطر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. نقص الكفاءات والخبرات البشرية</li> <li>. عدم وجود قواعد بيانات متكاملة بشأن الابتكارات التكنولوجية وكيفية استخدامها وتوظيفها</li> <li>. عدم تأمين المعاملات الإلكترونية ومن ثم ثقة العملاء في هذه الخدمات</li> </ul>
العوامل الخارجية	الفرص	التحديات
	<ul style="list-style-type: none"> <li>. انتشار الأجهزة المحمولة المتقدمة بكثافة كبيرة</li> <li>. تزايد الاهتمام بالتنقيب المالي</li> <li>. تزايد حاجة العملاء الى هذه الخدمات الإلكترونية</li> <li>. وجود قاعدة عملاء كبيرة مستهدفة</li> <li>. دعم المؤسسات الدولية والمنظمات الرقابية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. تزايد حدة المنافسة على هذه الخدمات من قبل البنوك الأجنبية</li> <li>. دخول شركات جديدة غير مصرفية في تقديم هذه الخدمات الإلكترونية</li> <li>. تزايد وتيرة المخاطر المرتبطة بالسيولة والائتمان والعوامل التكنولوجية</li> <li>. التأثر بالأزمات المالية الدولية نتيجة ترابط الأسواق المالية</li> </ul>

المصدر: صلعة سمية وبن زرقة اكرام، مرجع سابق، ص 395

✓ **المطلب الثالث: تأثيرات ومخاطر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية**

○ **الفرع الأول: تأثيرات التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية<sup>1</sup>**

(1) **عملية إقامة الفروع والمنافذ الفعلية للبنوك أصبحت غير مجدية تماما من الناحية الاقتصادية والمالية:** من الآثار الهامة للتقنيات الرقمية بالنسبة للبنوك التجارية هو التغيير في سياسات إقامة الفروع التقليدية للبنوك الراغبة في توسيع مجالها الجغرافي، حيث يلاحظ أنه على مستوى بعض الدول أصبحت عملية إقامة فروع والمنافذ الفعلية للبنوك غير مجدية تماما من الناحية الاقتصادية والمالية لا سيما عبر تزايد حجم التمويل الرقمي، وظهور المنصات المتخصصة في التمويل الجماعي وفي هذا الصدد، تشير الأرقام إلى تزايد إغلاق الفروع المصرفية في الولايات المتحدة الأمريكية بوتيرة أسرع من أي وقت مضى، لا سيما وأن أكثر من 85% من المعاملات المصرفية للأفراد أصبحت الآن رقمية. يتضح على غرار ذلك، أن الهدف الأساسي من ذلك بالنسبة للبنوك الكبيرة عبر قيامها بتقليص شبكات فروعها هو تخفيض التكاليف بشكل جذري وتحسين عوائد المساهمين. ومن المهم في هذا الإطار التذكير بإعلان مجموعة لويديز المصرفية في فيفري 2017 بأنها تخطط لإغلاق 200 فرع على مدى ثلاث سنوات قادمة على ضوء مثل هذه لسياسات الواقعية، نعتقد إلى حد ما أنها تشكل دليلا واضحا وواقعا على أن الفروع المصرفية حقيقة تخضع لإعادة نظر كبيرة على غرار ما عنونت به بمحلة القبس مقالا لها في هذا الصدد، وذلك كما يلي: "الفروع المصرفية تخضع لإعادة نظر في العصر الرقمي وما يدعم هذه السياسات المتعلقة بإعادة النظر في الفروع المصرفية، هو ما أشارت إليه بعض الدراسات التي سجلت تراجعاً في عدد للمرات التي يزور فيها الأفراد فرعا مصرفيا مفروقا في ذلك بتحول المزيد من الأفراد إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إن و في هذا الإطار، تقول شركة ماكينزي نمو الخدمات المصرفية الرقمية لا تظهر أي علامات على التباطؤ، فلم تعد الراحة والسرعة والأمن مجرد فوائد إضافية في عقول المستهلكين اليوم، بل أصبحت شرطا معياريا للعلاقة بين البنك والعملاء.

(2) **تخفيض تكلفة المعاملات المالية:** لطالما شكل عنصر التكلفة تحديا كبيرا للبنوك والمؤسسات المالية الأخرى ضمن عمليات توفير الخدمات للمالية بمختلف أنواعها، واستجابة للعديد من لتغيرات الحاصلة في الآونة الأخيرة، بدأت البنوك بتطبيق نماذج بديلة ساعدت على تخفيض تكاليف المعاملات، ذلك أن الكفاءة تصل إلى

<sup>1</sup> عمران عبد الحكيم، جمال جعيل، التكنولوجيا المالية الحديثة وأثرها على البنوك والمؤسسات المالية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية وإدارية، المجلد 4 العدد1، جوان 2020، ص 116

أعلى مستوياتها حين تنفذ المعاملات تكلفة المعاملات إلى الصفر تقريبا ضمن بحال الاقتصاد آليا دون أي تدخل بشري، وتتنخفض الجديد (بمجموعة البنك الدولي 2016) في كينيا مثلا أسفرت التكنولوجيا القائمة على الهواتف المتنقلة لتقدم الخدمات المالية عن انخفاض في تكاليف المعاملات بشكل كبير وأحدث ذلك ثورة في أنظمة الدفع، حيث سمحت هذه التكنولوجيا الرقمية للناس بإجراء المعاملات والتحويلات المالية بدون مشقة من منازلهم وبتكاليف مخفضة (التكاليف المخفضة تولد مداخيل إضافية بما يعني زيادة الدخل المتاح للإنفاق في مجالات أخرى)، وأصبح للأفراد وسائل آمنة للاحتفاظ بالنقود، وذلك حتى بالنسبة لأولئك الذين يعملون في القطاع غير الرسمي (فبحاونا، ليديا، و أرمان دو، 2016). (وتؤكد التقارير الحديثة أن استخدام نظام المدفوعات الرقمية-M-PESA) على مستوى البنوك في كينيا قد ساهم بتخفيض تكلفة تحويل الأموال بنسبة تصل إلى 90% مجموعة البنك الدولي، 2016

3) **تزايد مستويات الشمول المالي:** تؤكد الأبحاث والدراسات أن من المكاسب الهامة على الإطلاق للتفاعل بين التكنولوجيا والقطاع المالي يتمثل أساسا في تزايد مستويات الشمول المالي التي تسمح بتزايد عدد الأشخاص حول العالم الذين يستطيعون الوصول إلى الخدمات المالية والاستفادة منها بدون شك، فإن موضوع الشمول المالي يعتبر من المواضيع الحديثة التي برزت على الساحة الدولية بعد الأزمة المالية العالمية لسنة 2008، وقد اكتسب هذا الموضوع أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة.

وعلى ضوء هذه التطورات والتحديات، أصبح الشمول المالي يعد هدفا مشتركا للعديد من الحكومات والبنوك المركزية، تسع إلى تحقيقه عبر تنفيذ العديد من السياسات والإجراءات التي تضمن تحقيق فكة توسعة دائرة للمستفيدين من الخدمات المالية المتنوعة والمبتكرة، وتعزز من فرص وصول واستخدام كافة فئات المجتمع ممن هم في سن العمل لتلك الخدمات المالية المناسبة لاحتياجاتهم بشكل عادل ومستدام وبتكليف معقولة. ولعل ما يبرز أهمية الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية ضمن أجندة للتنمية الاقتصادية والمالية لقمة مجموعة العشرين هو ما أشار إليه بدقة آخر تقرير للشمول المالي الصادر عن لئبك الدولي لسنة 2017، وذلك كما يلي "يمكن أن تساعد الخدمات المالية في دفع عجلة التنمية، فهي تساعد الناس على الإفلات من براثن الفقر من خلال تسهيل الاستثمار في قطاعات الصحة والتعليم وأنشطة الأعمال. كما أنها تسهل إدارة الأزمات المالية الطارئة، مثل فقدان العمل أو ضعف المحصول، التي يمكن أن تدفع الأسر إلى هاوية الفاقة والعوز. ويفتقر العديد من الفقراء حول العالم إلى الخدمات المالية التي يمكن أن تقوم بجنه الوظائف، مثل الحسابات المصرفية والمدفوعات الرقمية،

وبدلاً من ذلك يعتمدون على الأموال النقدية التي يمكن أن تكون غير آمنة وصعبة في إدارتها. ولهذا، جعل البنك الدولي تعزيز الشمول المالي، أي إتاحة الحصول على الخدمات المالية الرسمية واستخدامها من الأولويات الرئيسية.

وفي هذا السياق، وعلى ضوء بعض الدراسات الحديثة، كنتيجة لهدف زيادة مستويات الشمول المالي لنحو 02 مليار نسمة من سكان العالم، فإن ما يمكن أن تحققه البنوك من عائدات مصرفية ستبلغ حوالي 380 مليار دولار أمريكي في عام 2020، منها 270 مليار دولار أمريكي جراء تغطية لشركات الصغيرة والمتوسطة، و110 مليار دولار أمريكي من تقدم الخدمات المالية للأفراد المستبعدين مالياً.

4) **تزايد حجم المدفوعات الافتراضية:** من الآثار الهامة للتكنولوجيات المالية الحديثة، هو أن المدفوعات الافتراضية تعمل بشكل سريع على إزاحة المدفوعات النقدية، وتختلف هذه الآثار من مكان إلى آخر فعدد قليل من البنوك الأوروبية تستخدم النقد في فروعها، والجدير بالملاحظة أن الهند مثلاً قد الغت في الآونة الأخيرة 86% من أوراقها النقدية، وتعتمد كوريا وقف سك العملات المعدنية بحلول عام 2020 بسبب أن التكاليف عالية لسك العملة قد تتجاوز قيمتها الاسمية، ولكن من جانب آخر وعلى الصعيد العالمي لا يزال أكثر من 85% من جميع المدفوعات يتم نقداً ففي الاقتصاديات متقدمة مثل النمسا وألمانيا وسويسرا سنغافورة لا يزال النقد هو الأساس وعلى ضوء ذلك، يطرح السؤال التالي: هل التخلي على النقود الورقية في المجتمعات المتصلة بشبكات لا سلكية؟ نعتقد أن ما كتبه Kenneth Rogoff في كتابه الذي يحمل عنوان لغة النقد يحمل الكثير من الحجج التي تؤيد ضرورة التخلص من النقود الورقية، لأن الأضرار الاجتماعية للعملة الورقية تفوق فوائد الكثير، بحيث سيكون للتخلص من العملات الورقية تأثيرات مرغوبة، منها الحد من التهرب الضريبي، والحد من المال الفاسد والأموال المتأتية من الأنشطة غير المشروعة. وكذا تجنب التكاليف العالية لسك العملة التي قد تتجاوز قيمتها الاسمية في العديد من الحالات.

### ○ الفرع الثاني: مخاطر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية

يمكن تمييز مخاطر التكنولوجيا المالية فيما يلي:<sup>1</sup>

1. **المخاطر الناتجة عن انهيار النظم والعمليات:** وتحدد هذه المخاطر نتيجة انتشار المنتجات والخدمات المبتكرة، وقد عبر عنها رئيس مجلس إدارة جمعية مصارف البحرين عدنان يوسف كما يلي: "إن انتشار المنتجات والخدمات المبتكرة قد يزيد من صعوبة إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية للمصرف كما قد لا تكون نظم تكنولوجيا المعلومات المصرفية القديمة قابلة للتكيف بشكل كاف، أو قد تكون ممارسات التنفيذ -مثل إدارة التغيير- غير كافية. وعلى هذا النحو، تستخدم المصارف أعدادا أكبر من الأطراف الثالثة، إما عن طريق الاستعانة بمصادر خارجية أو عبر عقد شراكات في مجال التكنولوجيا، مما قد يزيد من التعقيد ويقلل من شفافية العمليات، وقد يؤدي ذا الاستخدام المتزايد للأطراف الثالثة إلى زيادة مخاطر أمن البيانات والخصوصية ومخاطر غسل الأموال، والجرائم الإلكترونية، وحماية العملاء".

2. **المخاطر الناتجة عن الاعتماد بشكل كبير على مقدمي التكنولوجيا والخدمات الخارجية وما قد يتطلبه من استثمارات مكلفة:** إن هذا الاعتماد بشكل كبير على مقدمي التكنولوجيا والخدمات الخارجية ضمن سياسات تبني التكنولوجيات المالية يتطلب زيادة حادة في الطلب على خدمات أمن تكنولوجيا المعلومات وما ينجم عنه من تزايد في حجم تلك الاستثمارات والنفقات المرتبطة بخدمات تأمين وحماية التكنولوجيات المالية، وفي هذا الصدد تتوقع بعض الدراسات أن يزداد حجم خدمات أمن التكنولوجيا المعلومات في عام 2020 ليصل إلى 170 مليار دولار أمريكي في مقابل 75 مليار دولار أمريكي خلال عام 2015.

3. **المخاطر المرتبطة بالإنترنت الناجمة عن جوانب القصور في اتصال النظم القائمة على الكمبيوتر ببعضها البعض:** ذلك أن هذه الترابطات تتضمن العديد من جوانب الضعف بما قد يسمح بقرصنتها واستغلالها من طرف قرصنة الإنترنت. وفي هذا المجال يمكن الإشارة إلى أن جرائم تكنولوجيا المعلومات تعد هي ثاني أكثر الجرائم شيوعا في قطاع الأعمال بعد جرائم الاختلاس.

<sup>1</sup> عمران وجعيل، مرجع سابق، ص121،122،123

4. إمكانية تراجع إيرادات البنوك: ويكون ذلك نتيجة القدرة المتزايدة لمقدمي الخدمات الجدد على تقليص إيرادات البنوك، اين تقدم شركات التكنولوجيا المالية خدمات مالية شبيهة بالخدمات المصرفية التقليدية بعد ان تحولت شركات التكنولوجيا من تزويد للشركات المالية بالحلول التكنولوجية الى منافس للشركات المالية. وعلى ضوء ذلك تشير بعض التقديرات الى ان ما بين 40%-10% من الإيرادات، وما بين 60%-20% من أرباح الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد هي معرضة لخطر الزوال على مدى السنوات العشر القادمة.

#### 5. زيادة المنافسة الناجمة عن تزايد و تنوع الخدمات المالية المقدمة من طرف مقدمي الخدمات الجدد

: اتاحت التكنولوجيا المالية الفرص اما المؤسسات غير المصرفية و شركات التكنولوجيا المالية لتقديم خدمات مالية مشابهة للخدمات المصرفية , و لعلنا نذكر منها الخدمات المالية التي تعرف هذا النوع من التنافس مثل تلك الخدمات المرتبطة بمجال المدفوعات بين الأطراف وكيفية تنفيذها وتسجيلها وتسويتها وكذا بالنسبة للخدمات الإقراض التي كانت حكرًا على البنوك لفترة طويلة فتعرف أيضا توسعا هاما عبر تطبيقات تكنولوجية جديدة تتيح إمكانية تحويل الودائع الى المقترضين. ويمكن في هذا المجال الإشارة الى التطورات التي يعرفها قطاع التمويل الجماعي(Crowdfunding) عبر العديد من المنصات المتواجدة على شبكة الانترنت، ويمكن تعريف التمويل الجماعي من خلال التعريف التالي:<sup>1</sup>

التمويل الجماعي هو عملية حشد للموارد المالية لعدد كبير من الجمهور من أجل تقديم التمويل الازم لمشروع ما عبر منصات للتمويل لها مواقع متخصصة على شبكة لأنترنت وبالنسبة للمنطقة العربية، وما قد يؤكد على حجم التأثيرات المتوقعة من منافسة مقدمي الخدمات الجدد في هذه المنطقة هو تضاعف عدد هذه الخدمات المالية من 46 الى 105 شركة خلال الفترة 2013/2015 , وهي تتوزع في المنطقة العربية كما يلي:

- ✓ 43% منها تتواجد في دول مجلس التعاون الخليجي.
- ✓ 29% تتواجد في المشرق العربي.
- ✓ 29% تتواجد في شمال افريقيا.

<sup>1</sup> عمران وجعيل، مرجع سابق، ص124

وتستضيف أربعة دول من أصل 12 دولة 73% من جميع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في المنطقة العربية وهو ما يوضحه أكثر الجدول التالي:

الجدول 4: التوزيع الجغرافي للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيات المالية في بعض الدول لسنة 2015

الدولة	الإمارات	مصر	الأردن	لبنان	المغرب	الكويت	السعودية	تونس	الجزائر
عدد الشركات	30	17	15	15	8	6	6	3	2

المصدر: عمران وجعيل، مرجع سابق، ص 123

6. زيادة صعوبات تلبية متطلبات الامتثال الخاصة ببعض العمليات : ان التوسع في تطبيقات التكنولوجيا المالية سيؤدي الى زيادة الصعوبات المتعلقة بالقدرة على تلبية متطلبات الامتثال الخاصة ببعض العمليات المالية التي تعرف تركيزا من طرف الجهات التنظيمية و الرقابية الرسمية سواء على المستوى الوطني او الدولي ، و قد عبر عن هذه الصعوبات رئيس مجلس إدارة جمعية مصارف البحرين عدنان يوسف "سوف تؤدي التطبيقات الواسعة للتكنولوجيا المالية الى زيادة الصعوبات في تلبية متطلبات الامتثال خاصة المتعلقة بالتزامات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وذلك في حال قيامها بمعاملات بالنيابة عن عمال شركات التكنولوجيا المالية. فإذا قام العميل بتسديد الدفعات باستخدام بطاقة مصرفية أو حساب مصرفي، فإن المصرف يتحمل إلى حد ما مسؤولية عن مصادقة العميل، كما قد يكون مسؤول عن تغطية المعاملات الاحتمالية، ويمكن أن يؤدي ارتفاع مستوى الاعتماد على التكنولوجيا وتوزيع المنتج أو الخدمة بين المصارف وشركات التكنولوجيا المالية إلى شفافية أقل بشأن كيفية تنفيذ المعاملات وحول من يتحمل مسؤوليات الامتثال".

### خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى مفهوم التكنولوجيا المالية وخصائصها ومؤشراتها ومجالات استخداماتها، حيث تقدم التكنولوجيا المالية فرص هائلة لتطوير الخدمات المالية، وهي اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا لتطوير قطاع التمويل، وتعتمد خدماتها على السهولة والسرعة. كما أشرنا أيضا إلى مفهوم جودة الخدمة، جودة الخدمة المصرفية وتطرقنا الى ابعادنا وتطرقنا لأثر و مخاطر واليات التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية.

# الفصل الثاني

دراسة تطبيقية لواقع التكنولوجيا  
المالية في المصارف

المؤلف: د. محمد بن عبد الله  
دراسة تطبيقية لواقع التكنولوجيا  
المالية في المصارف

### تمهيد:

بعدما تناولنا في الفصل الاول الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، من خلال تحديد مختلف المفاهيم،

وما تقدمه من إيجابيات في تحسين العمل المصرفي، خاصة مع ارتباطها ببعث تكنولوجيا الاعلام والاتصال، الشيء الذي ساهم في تقديم خدمات مصرفية متنوعة وذات جودة، الامر الذي يساهم في تقديم خدمة مصرفية تشبع حاجات العميل.

سنقوم في الفصل التطبيقي بإسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على دراسة تطبيقية لاربعة بنوك جزائرية، لنخلص في الاخير إلى اختبار لفرضيات المطروحة في دراستنا.

وسنتناول في هذا الفصل ما يلي:

- ✓ المبحث الاول: دراسات سابقة حول المتغيرين
- ✓ المبحث الثاني: واقع تطبيق التكنولوجيا المالية
- ✓ المبحث الثالث: دراسة حالة عينة من البنوك العمومية الجزائرية في مجال استخدام التكنولوجيا المالية.

• **المبحث الثاني: المبحث الأول: الدراسات السابقة حول التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية**  
تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية للأبحاث العلمية المنجزة من طرف الباحثين الذين تناولوا موضوع التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية والتطرق لكل عنصر على النحو التالي:

✓ **المطلب الأول: الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية**

**اولا: الدراسات الوطنية:**

1. **دراسة وهيبة عبد الرحيم، اشواق بن قدور ، 2018 المعنونة ب: توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء**

**تجارب شركات ناجحة**

هدفت هذه الدراسة إلى:

تقديم مفهوم حديث بالتكنولوجيا المالية. إبراز التحدي الذي تواجهه المؤسسات الناشئة التي تقدم خدمات متنوعة منها، المدفوعات والعملات الرقمية، تحويل الأموال، سوق الإقراض للتمويل الجماعي، إدارة الثروة إدارة المخاطر، وحتى التأمين.

كما خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أن الشركات الناشئة تواجه عدة تحديات منها عامل الأمن، سرية المعلومات، التعاملات الإلكترونية المخادعة، وأن معظم الشركات الناشئة رغم إخفاقها في الكثير من الحالات إلا أنها تشكل تهديدا للبنوك التقليدية، نظرا لوجود شريحة واسعة من العملاء المتعطشين للتكنولوجيا والاستخدام الرقمي.

1. **سحنون مصطفى وبن عياد محمد سمير واحمد حلمي 2018 ، المعنونة ب الآثار المترتبة على تطبيق**

**النقود الإلكترونية كآلية للتكنولوجيا المالية الحديثة:**

تهدف الدراسة الى معرفة ماهية النقود الإلكترونية كوسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة وباعتبارها عنصر أساسي في التكنولوجيا المالية ومحاولة استخلاص الآثار المترتبة على هذا النوع من وسائل الدفع الإلكتروني الدفع الإلكتروني الحديثة وباعتبارها عنصر أساسي في التكنولوجيا المالية

ومحاولة استخلاص الآثار المترتبة على هذا النوع من وسائل الدفع الإلكتروني الحديث على مختلف المجالات المتعلقة بالسياسة النقدية والاقتصادية والجوانب القانونية وتوصلت الدراسة إلى أن النقود الإلكترونية هي إحدى الوسائل الحديثة التي يتم اعتمادها في التعامل التجاري الإلكتروني عبر شبكات الانترنت وعند البيع.

ثانيا: الدراسات العربية

1. دراسة الباحثة حنين بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصاريف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة ، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على دور أبعاد الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة خلال 2016، وقد توصلت الدراسة في نهايتها إلى وجود عالقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية في قطاع غزة.

2. دراسة سعيدة حفروش ، 2019 التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مجال التكنولوجيا المالية، وخدماته، وما حققه من استثمارات عالمية بعد الأزمة المالية العالمية، كما تهدف على التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، كما أن الدول العربية تحاول مواكبة التطور الهائل في التكنولوجيا المالية في العالم وتحتل دول مجلس التعاون الخليجي المرتبة الأولى في الدول العربية ثم تليه الإمارات المتحدة الأمريكية.

ثالثا: الدراسات الأجنبية

1. دراسة 2019 thomas ankenbrand andreas dietrich denis bieri المعنونة ب: لمحة عن

التكنولوجيا المالية بسويسرا

حيث هدفت الدراسة إلى إظهار التطورات في قطاع FIN TECH في 2018 وإعادة تقييم الاتجاهات التي لوحظت في دراسات سابقة لمعهد الخدمات المالية ifz ، حيث تم إدراج نظام تصنيف ثانوي لشبكة fin tech، تسمح الشبكة بتصنيف بديل لشركات fin tech ، استنادا إلى توجه منتجات الشركة والاستخدام التكنولوجي، و تم إدراج أيضا الابتكار الثاني يتمثل في تحليل النظام الأيكولوجي ل fin tech ، والشركات الناشئة، بالإضافة إلى هذين الابتكارين، تناولت الدراسة مسألة كيفية وضع البنوك أنفسهم نحو ، fin tech وتقدم مسحا لمعلومات حول الاتجاهات والتطورات في أقسام تكنولوجيا المعلومات في البنوك السويسرية ومن ناحية أخرى القيام بتليل التقارير السنوية للبنوك كي يتم تحديد الأهمية المنتظرة للرقمة و fin في الصناعة المصرفية ،ومن بين نتائج الدراسة أن العميل يولي أهمية أكبر من الاستخدام البسيط للتقنيات الحديثة لأنه لا تزال هناك بعض الثغرات في تطبيق التقنيات الحديثة ،كنتيجة أخرى انتقل مفهوم التكنولوجيا المالية من النظري إلى الواقع ،وقد أكد هذا في عام 2018 ، من قبل استمرار تطور الشركات fin tech السويسرية ،وتكوين رأس المال استثماري ،غير إن انخفاض أهمية البنوك ليس نتيجة

منافسة غير مسؤولة من قبل شركات fin tech أو شركات التكنولوجيا في العديد من الحالات، ببساطة أسرع وأكثر كفاءة في تنفيذ وتطبيق التكنولوجيا الجديدة، كنتيجة أخرى انتقل مفهوم التكنولوجيا المالية من النظري إلى الواقع، وقد أكد هذا في عام 2018، من قبل استمرار تطور الشركات fin tech السويسرية، وتكوين رأس المال استثماري، غير إن انخفاض أهمية البنوك ليس نتيجة منافسة غير مسؤولة من قبل شركات fin tech أو شركات التكنولوجيا في العديد من الحالات، ببساطة أسرع وأكثر كفاءة في تنفيذ وتطبيق التكنولوجيات الجديدة، بالطبع يمكن للمصارف التقليدية إن تكون رابحة من التحول الرقمي إذا كان لديهم امتلاك المهارات وثقافة الشركات لتنفيذ الابتكارات التكنولوجية بسرعة وثبات.

## 2. دراسة the Financial stability bord التكنولوجيا المالية وهيكل سوق الخدمات المالية تطورات

### السوق وأثار الاستقرار المالي المحتملة

وهدفت هذه الدراسة الى : 30 ان المتعاملين الجدد في مجال الخدمات المالية، بما في ذلك شركات fin tech وشركات التكنولوجيا الكبيرة المنشأة big tech يمكن أن تكون فاعلا كبيرا في العالم من تقديم الخدمات المالية وهذا يمكن أن يؤثر بدوره على درجة التركيز والمنافسة في الخدمات المالية، مع كل من الفوائد والمخاطر المحتملة لتحقيق الاستقرار المالي، فيزيد من المنافسة والتنوع في الإقراض، والمدفوعات، والتأمين، والتجارة وغيرها من مجالات، كما يمكن للخدمات المالية إنشاء نظام مالي أكثر كفاءة ومرونة على الرغم من هذه الفوائد الواضحة للاستقرار المالي والمنافسة المتزايدة يزيد الضغط على ربحية المؤسسات المالية والبنوك هذا يمكن أن يؤدي إلى المخاطر الإضافية بين شاغلي الوظائف من اجل الحفاظ على وظائفهم كنتيجة الدراسة ان الرابط بين الابتكار التكنولوجي وهيكل السوق، حيث انه يجعل العلاقة بين المؤسسات المالية القائمة وشركات Fin tech مكمل ومتعاون إلى حد كبير في الواقع .

✓ المطلب الثاني: الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية

اولا: الدراسات الوطنية.

1. دراسة عسول محمد الأمين واقع جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر الزبون، وكالة ام البواقي 2017  
حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الأهمية التي تكتسبها الجودة في مجالات الحياة الحديثة بصفة خاصة للبنوك باعتبارها إحدى الركائز الأساسية للدول، حيث تسعى البنوك الجزائرية لتحقيق الجودة في خدماتها لذلك اتبعت سياسات تساعد على إرضاء زبائنها من خلال السرعة والسهولة في تقديم الخدمات البطاقات الإلكترونية تخفيض التكاليف، زيادة الأرباح وجذب عملاء جدد...، حيث يمكن للبنوك تحقيق الجودة في خدماتها من خلال استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة كأحد المداخل لتحقيق الجودة في خدماتها.

2. دراسة قاسم شاوش قياس مستوى جودة الخدمة المصرفية، سعيدة 2018:

قامت باستخدام مقياس SERVQUAL لقياس مستوى جودة الخدمة المصرفية بأبعاده الخمسة، والذي اعتمد في قياسه على المقارنة بين ما يدركه العملاء من الخدمة المتلقية وتوقعاتهم المسبقة عن الخدمة، حيث لخصت نتائجها إلى وجود فروق معنوية بين توقعات العملاء نحو أبعاد الخدمات المصرفية المتميزة وإدراكهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية التي يحصلون عليها، كما ضم مجموعة من التوصيات هدفها تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة.

ثانيا: الدراسات العربية

(1) دراسة القرشي أثر الخدمات البنكية على رضا عملاء البنوك الإسلامية، الأردن، 2017 :

حيث توصل الباحث إلى وجود أثر لجودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية في الأردن في تحقيق رضا العملاء والمتمثلة في الاعتمادية الاستجابة الملموسية التعاطف الضمان حيث أوصى بضرورة الاهتمام بتحسين مستوى خدماتها لكسب رضا العملاء.

(2) دراسة محمد: أثر جودة خدمات البنوك الإسلامية في إرضاء العملاء لدى مصرف الإمارات الإسلامي بنك

دبي الإسلامي، فرع العين، 2017

حيث تم التركيز على تأثير جوانب جودة الخدمات المصرفية، حيث أظهرت النتائج أن غالبية العينة المستهدفة من بنك دبي الإسلامي راضية عن الخدمات المصرفية بدرجة عالية، حيث أوصت الدراسة بضرورة تعزيز اهتمام

أبعاد إدارة البنك لجودة الخدمات المصرفية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطة البنك، فان إدارة البنك بحاجة إلى الاستمرار في التأكيد على ممارسات القيم الإسلامية بين الموظفين.

### ثالثا: الدراسات الأجنبية

1/ دراسة فينكايا و بودوروث 2019. **sharimila . lamendra. ZEBEEN** . المعنونة ب: تقييم تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء في البنوك التجارية الموريشيوسية :

حيث باستخدام نموذج جودة الخدمة تسعى الورقة إلى دراسة أثار الموثوقية والاستجابة والتأكيد والتعاطف والجوانب الملموسة على رضا الزبون في البنوك التركية، وقد تم العثور على نموذج جودة الخدمة كعوامل موثوقة وأداء مناسبة لقياس وتقييم ودعم وتحسين جودة الخدمات في الصناعة المصرفية وتمت الإشارة إلى النتائج إلى أن جميع عوامل جودة الخدمة الخمس قد أثرت بشكل إيجابي على رضا العملاء في البنوك، حيث وصفت إن التعاطف هو مؤشر مهم لرضا العملاء بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية الخمسة.

2/ دراسة رضا علي واخرون 2020. **Ali. Amna. Asif. Samad**. جودة الخدمات المصرفية عبر الانترنت ورضا العملاء الالكترونيين وولائهم باكستان:

حيث أثرت أبعاد جودة الخدمة في الخدمات المصرفية في هذه الدراسة على رضا العميل الالكتروني وولاء العميل الالكتروني في باكستان، حاولت فحص العلاقة الهيكلية بين جودة الخدمات المصرفية عبر الانترنت، ورضا العملاء الالكترونيين وولاء العملاء الالكترونيين. وأظهرت نتائج الدراسة أن جميع الأبعاد لها تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء في حين إن رضا العملاء له تأثير كبير وإيجابي على ولاء العميل، حيث أشارت النتائج إلى جودة الخدمة تلعب دورا مهما للغاية في كل مجتمع، حيث أصبحت أساسا لكيفية تفسير العملاء للخدمات المصرفية الباكستانية عبر الأنترنت وفي النهاية كيفية تفاعلها مع الخدمات عبر الأنترنت وتشغيلها.

✓ المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

أولاً: أوجه الاختلاف

الأسلوب	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
من حيث الزمن	خلال 2020/2017	2023/2017
من حيث المكان	الدول العربية والاجنبية	دراسة حالة الجزائر والدول العربية والاجنبية
من حيث متغيرات الدراسة	البعض منها تناول المتغير الأول وربطه بمتغيرات اخرى	متغيرين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية

المصدر: من اعداد الطالبين

ثانياً: أوجه الاتفاق

- كل الدراسات السابقة والدراسة الحالية يشتركان فالجانب النظري للمتغيرين.
- توافق في المنهج المستخدم.
- وتتباين هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بما يلي:
- تحاول هذه الدراسة ربط التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية وهذا ما يميزها عن الدراسات السابقة التي ربطت التكنولوجيا المالية بمتغيرات أخرى وجودة الخدمات المصرفية بمتغيرات أخرى.
- تتميز هذه الدراسة بانها ليست دراسة نظرية فحسب، بل دراسة تطبيقية على بعض البنوك.
- تتفرد دراستنا عن الدراسات السابقة من خلال محاولة معرفة علاقة التكنولوجيا المالية بجودة الخدمات المصرفية حيث لم تتطرق الدراسات السابقة بشكل مباشر الى العلاقة بين هذين المتغيرين.
- واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة من النقاط التالية:
- المساعدة في اعداد خطة البحث.
- الاطلاع والتعرف على المراجع المناسبة.
- تحديد ابعاد متغيرين الدراسة.

• المبحث الثاني: واقع تطبيق التكنولوجيا المالية

في هذا المبحث سندرس عن واقع استخدام وتطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر و الدول العربية و في بعض دول العالم.

✓ **المطلب الأول: واقع تطبيق خدمات التكنولوجيا المالية في الجزائر خلال الفترة 2017 الى 2023**

وجدنا من خلال تتبعنا لواقع تطبيق خدمات التكنولوجيا المالية في الجزائر عدم اختلافها كثيرا عن غيرها من الدول العربية في هذا المجال، من خلال سيطرة قطاع المدفوعات والمقاصة والتسوية على الحصة الأكبر مقارنة بقطاعات التكنولوجيا المالية الأخرى خاصة المتعلقة منها بالموجة الثانية، واقتصارها في الأساس على خدمات بداية الموجة الأولى لتكنولوجيا المالية، المتمثلة أساسا في خدمات "حلول الدفع" المتعلقة بتسهيل وتسريع عمليات الشراء وخدمات دفع فواتير والمشتريات عبر الانترنت و الهاتف المحمول ، والتي تشكل في نفس الوقت الجانب الأكبر من عمل شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر والدول العربية ككل ، حيث يمكن تقسيم هذا القطاع "قطاع حلول الدفع" في الجزائر الى ثلاثة أنواع رئيسية من الخدمات ، نتناولها في دراسة إحصائية للفترة الممتدة من 2017 الى 2023 موضحة كما يلي:

**أولا: خدمة الدفع عبر الانترنت:** يمكن تعريف خدمة الدفع عبر الانترنت على أنها: صرف الكتروني للعملة بهدف شراء السلع أو الخدمات، والتي تتم وفق قوانين تتضمن سرية وخصوصية إجراءات البيع والشراء، تحدث بشكل الكتروني عن طريق الانترنت من خلال استخدام نظام دفع امن ومعلومات مشفرة وتفاصيل أخرى سرية، عادة ما تكون مطبوعة على بطاقة الدفع الإلكترونية.<sup>28</sup>

تم إطلاق هذه الخدمة في الجزائر رسميا في 04 أكتوبر 2016، بواسطة بطاقات الدفع ما بين البنوك (البطاقة البنكية CIB)، حيث يمكن لحامل البطاقة وعبر الانترنت دفع مستحقات الفواتير والخدمات لدى مواقع التجارة الالكترونية المصادق عليها وقد تزامن إطلاق هذه الخدمة مع إطلاق الموقع الإلكتروني BITAKATI.DZ كبوابة مخصصة لتجار حاملي بطاقة CIB من أجل تمكينهم من اعتماد مواقعهم الالكترونية والحصول على معلومات متعلقة بكيفية الانخراط في هذه الخدمة الموضوعة تحت تصرفهم من طرف بنوكهم.

<sup>28</sup> ربيعة بن زيد، امنة قاجة، لمياء عماني، أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على ربحية القطاع المصرفي بالجزائر دراسة تحليلية واحصائية قياسية للفترة 2016 الى ماي 2022، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6 العدد 4، 2022، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 137، 136.

فحسب موقع التجمع النقدي الالي GIE, monétique يوجد حاليا 510 تاجر عبر الانترنت المنخرط في نظام الدفع الالكتروني ما بين البنوك "البنكي" كما نتجت حوالي 77356540 معاملة موزعة وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (5): حجم خدمة الدفع عبر الانترنت في الجزائر 2017 الى 2023

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع "دج"
2017	122.694	861.775.368.90
2018	190.898	1.335.334.130.76
2019	274.624	1.916.994.721.11
2020	711.777	4.733.820.043.01
2021	2.150.529	15.113.249.499.92
2022	2.712.848	19.343.056.538.17
2023	3.997.165	31.518.739.249.37

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات موقع التجمع النقدي الالي

(GIE) على رابط : <https://giemonetique.dz/ar/qui>

Sommes-nous/activité-paiement-sur-internet

بشكل عام يظهر جليا النمو الإيجابي والمستمر لحجم المعاملات عبر الانترنت في الجزائر خلال فترة الدراسة ، والذي شهد نموًا شبه مستقر تميز بالانخفاض خلال السنوات الأولى لإطلاق هذه الخدمة في الجزائر للفترة (2017.2019) مقارنة مع باقي سنوات الدراسة ، للتسجيل بعد ذلك قفزة نوعية في حجم المعاملات عبر الانترنت سواء من حيث القيمة أو العدد خلال السنوات الأخيرة من الدراسة حيث بلغت قيمة المعاملات ما يزيد عن 31مليار دينار جزائري لحوالي 3 مليون معاملة في سنة 2023، كما نلاحظ أيضا استمرار حجم هذه الخدمة في النمو بالجزائر خلال الفترة 2020. 2021، لكن بوتيرة نمو اقل مما كانت عليه من قبل حيث بلغت قيمة المعاملات عبر الانترنت حوالي 15 مليار دينار جزائري لأزيد من 2,7 مليون معاملة سنة 2022 ، بنسبة نمو تجاوزت 106 بالمائة و 70 بالمائة من حيث قيمة وعدد المعاملات على التوالي مقارنة بسنة 2020 .

ترجع هذه الزيادة النوعية في حجم المعاملات عبر الانترنت الى عدة أسباب مرتبطة ببعضها البعض، من أبرزها الأزمة الصحية العالمية COVID19، حيث كان لذلك أثرا إيجابيا على نمو قطاع التكنولوجيا المالية في الجزائر من خلال خدمة "حلول الدفع"

الجدول (6): عدد معاملات الدفع عبر الانترنت حسب نوع القطاع في الجزائر خلال الفترة (2023/2017)

2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	السنوات المعاملات
8.400.869	7.490.6 26	6,993,135	4,210,284	141,552	138.495	87.286	هاتف / اتصالات
371.317	195.490	72,164	11,350	6,292	871	5677	نقل
36.996	23.571	8,372	4,845	842	6439	2467	تأمين
640.485	302.273	120,841	85,676	38,806	29.722	12.412	كهرباء / ماء
4.086.659	153.957	155,640	68,395	2,432	5.056	0	خدمة إدارية
1.055.672	705.114	457,726	213,175	5,056	0	0	خدمات أخرى
51.154	24.16 9	13,468	235	0	0	0	بيع بضائع
708.212	152.925	0	.0	0	0	0	رياضة وترفيه

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على بيانات موقع تجمع النقدي الالي (GIE) على رابط

<https://giemonetique.dz/ar/qui>

Sommes-nous/activité-paiement-sur-internet

ثانيا: خدمة السحب عبر جهاز النقدي: نعني بخدمة السحب عبر جهاز النقدي السحب الأموال عبر شبايك الدفع (الصراف الالي) ، حيث يمكن للزبون او المستفيد اخر من ان يسحب مبلغ من المال ، بعد إدخاله اما لبطاقة الدفع الالكتروني ، او إدخاله العملية مع رقم سري خاص . وفيما يلي يتم تفصيل حجم بطاقات الدفع الالكترونية البنكية (CIB)، يتم تفصيل حول ذلك: <sup>29</sup>

**1: نشاط السحب عبر الموزعات الالية لأوراق النقدية:** بشكل عام يعرف الموزع الالي او الجهاز الصراف الالي بانه جهاز الكتروني يسمح بالقيام، وبصفة الية، بمختلف العمليات الاعتيادية التي يتم اجراؤها على مستوى الشبايك بالبنوك، وتميز في الجزائر بين نوعين رئيسيين من أجهزة الصراف الالي وهما: جهاز الصراف الالي الخاصة بالبنوك (ATM machine) وهو الذي يسمح بإجراء كافة الخدمات المصرفية باستخدام بطاقة الدفع ما بين البنوك (البنكية CIB) في عملية سحب الأموال بين كل البنوك، والنوع الثاني يتعلق بالصراف الالي لبريد الجزائر (Distributeur Post)، يسمح هذا الأخير لحامل البطاقة البريدية(البطاقة الذهبية) الاستفادة من كافة الخدمات المالية البريدية المتاحة، ولكن عند استعمالها في أجهزة الصراف الالي البنكية يستفيد حاملها من خدمات محدودة مثل سحب الأموال فقط، ونفس الشيء عند السحب باستخدام بطاقة الدفع البنكية (CIB) الصادرة عن البنوك من أجهزة الصراف الالي لبريد الجزائر. وفيما يلي تحليل لنشاط معاملات السحب عبر الموزعات الالية (أجهزة الصراف الالي) في الجزائر خلال الفترة (2017/ 2023)، حيث سنحاول قبل ذلكلقاء نظرة حول عدد الأجهزة الوطنية للشبايك (الموزعات) الالية خلال نفس الفترة.

أ. عدد أجهزة الحظيرة الوطنية للموزعات الالية للفترة (2017/2023): يظهر الجدول ادناه العدد الإجمالي لأجهزة الصراف الالي ما بين البنوك العاملة في الجزائر خلال الفترة (2016 ماي 2022) تضم الحظيرة الوطنية لأجهزة الصراف الالي البيبنكية العاملة في الجزائر الى غاية شهر ماي 2022 ما يزيد عن 3190 جهاز ليا، بنسبة زيادة فاقت 4,5 بالمائة مقارنة مع كامل سنة 2021، تعتبر هذه الزيادة مشجعة اذا ما قورنت مع نسبة نمو 2021 التي شهدت شبه ركود لم تتجاوز نسبة نمو 0,80 بالمائة مقارنة ب2020 وقد تميزت بداية فترة الدراسة (2017.2019) بنمو إيجابي مستمر لكنه ضعيف لعدد أجهزة الصراف الالي العاملة في الجزائر، اذ لم يتجاوز 13 بالمائة كأعلى نسبة نمو تداعمت بها الحظيرة الوطنية لأجهزة الصراف الالي خلال كامل فترة الدراسة

<sup>29</sup> رببعة بن زيد واخرون، مرجع سبق ذكره ، ص 139 و140.

الجدول (7): عدد أجهزة الصرف الآلي البنكية العاملة في الجزائر للفترة (2023/2016)

السنوات	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة
2016	5049
2017	11985
2018	15397
2019	23762
2020	33945
2021	37561
2022	46263
2023	53756

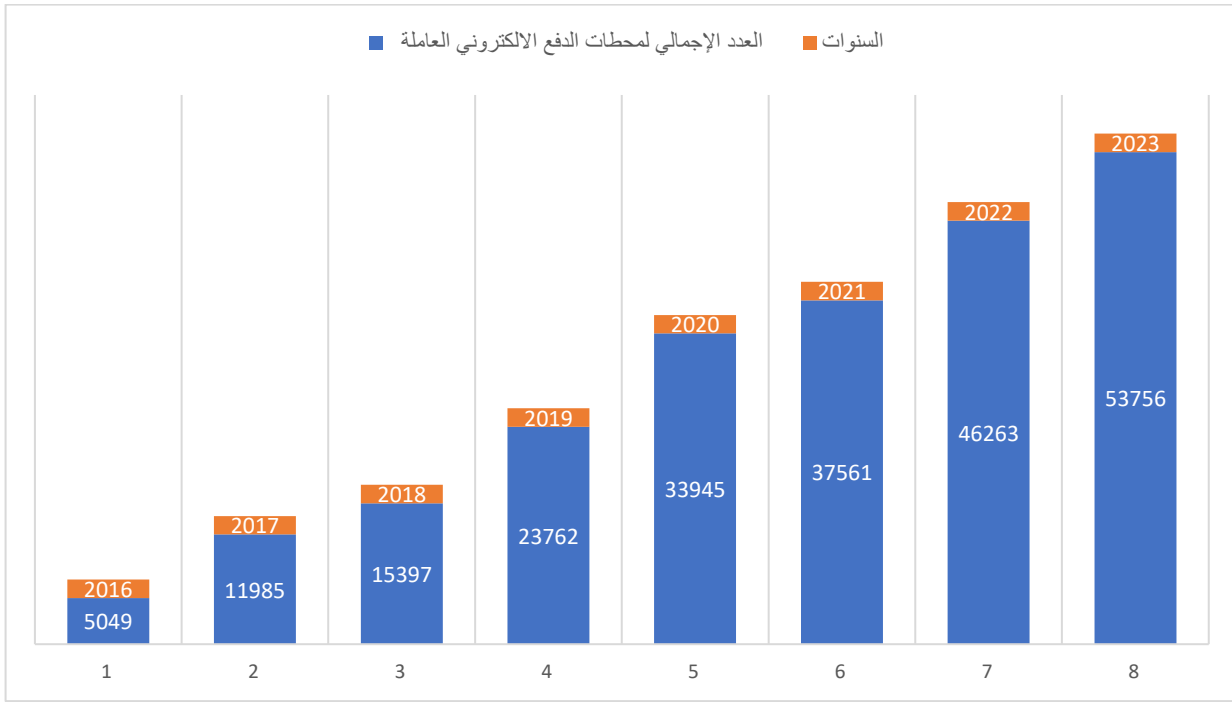
المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على بيانات موقع تجمع النقدي الآلي (GIE) على رابط

<https://giemonetique.dz/ar/qui>

Sommes-nous/activité-paiement-sur-internet

ب . حجم معاملات السحب عبر الموزعات الآلية للفترة (2017 الى 2023) : يظهر من خلال الشكل ادناه النمو المستمر و شبه المستقر لحجم ( القيمة والعدد ) المسحوبات عبر أجهزة الصراف الآلي في الجزائر للفترة (2017 . 2023)، ليسجل هذا النشاط قفزة نوعية في 2020، حيث بلغت فيه إجمالي قيمة المعاملات السحب حوالي 1,1 الف مليار ( بليون) دينار جزائري بنسبة نمو قاربت 584 بالمائة تعكسها ازدياد من 58 مليون معاملة سحب بنسبة نمو تزيد عن 488 بالمائة مقارنة بسنة 2019، ليستمر هذا النمو في سنة 2021، لكن يزخم اقل بكثير لما كان عليه في سنة 2020.

الشكل (5): حجم نشاط السحب عبر أجهزة الصراف الآلي البنكية في الجزائر للفترة (2023/2016)



المصدر: اعداد الطالبين اعتمادا على بيانات الجدول السابق

يمكن لهذا النمو المستقر ان يستمر خلال سنة 2022، وبنفس وتيرة 2021 تقريبا، حيث يظهر من الجدول أعلاه ان قيمة اجمالي معاملات السحب عبر الجهاز النقدي حتى 2023 بلغت حوالي 900 مليون دينار جزائري لحوالي 48,2 مليون معاملة، وهما يقتربان من نصف قيمة وعدد المعاملات المسجلة خلال كامل سنة 2021.

ج. تطور عدد بطاقات الدفع البنكية (CIB) المتداولة في الجزائر للفترة (2023/2017) بطاقة الدفع البنكية " CIB Carte Interbancaire de Paiement " هي بطاقة الكترونية ذات استعمال شخصي، مستندة الى حساب بنكي، وهي بطاقة محلية للدفع او السحب ما بين البنوك.<sup>30</sup>

<sup>30</sup>ربيعة بن زيد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص142 و143.

الجدول (8): عدد بطاقات الدفع البنكية (CIB) المتداولة في الجزائر للفترة (2023/2017)

السنوات	عدد بطاقات الدفع البنكية (CIB)
2016	796,077
2017	877,708
2018	7,809,694
2019	8,692,630
2020	9,621,017
2021	11,692,298
2022	20:332:421
2023	28,675,349

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على موقع <https://giemonetique.dz>

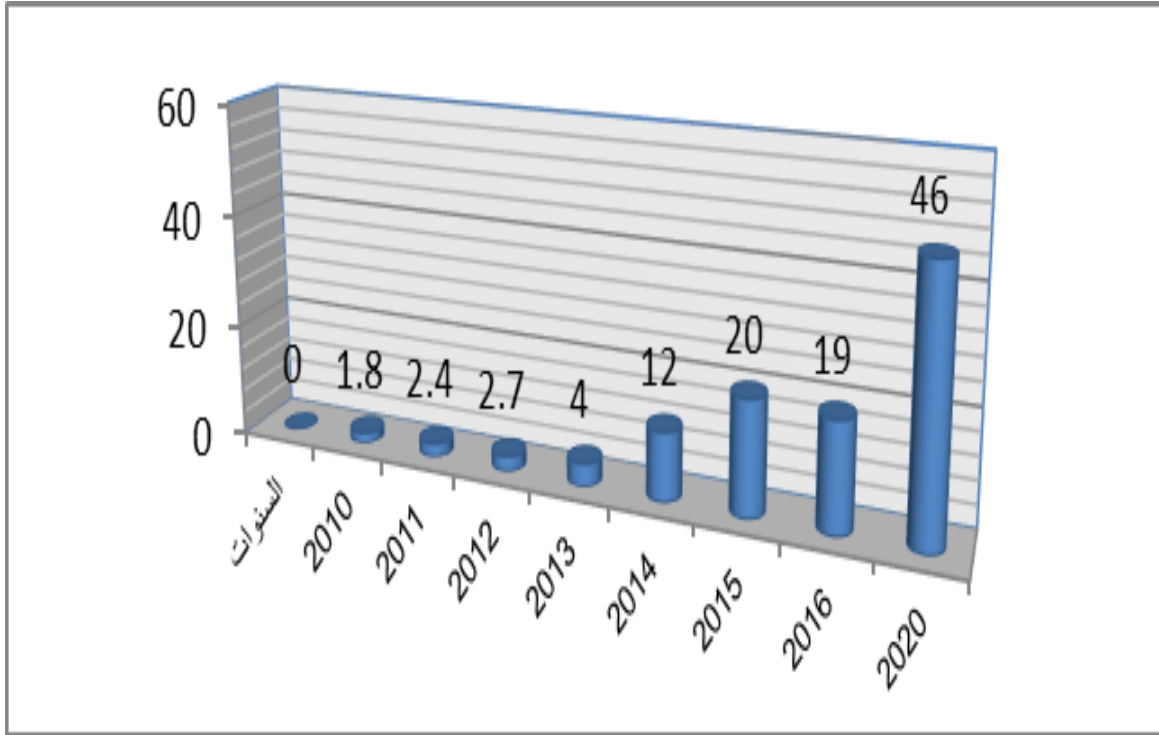
حسب هذا التقرير فان بطاقات الدفع البيبنكية في الجزائر تتوزع بين حظيرة البنوك التجارية و من خلال ما تقدم نرى ان هناك قفزة نوعية -رغم انخفاضها مقارنة بالمعدلات العالمية - في نشاط الجهاز النقدي الالي بالجزائر سواء من حيث المعاملات للموزعات الالية او من حيث عدد بطاقات الدفع كان نتيجة عدة عوامل من أهمها سعي السلطات و الجهات المعنية لعصرنة القطاع المصرفي بتبني نظام دفع الكتروني فعال ، كذلك تفضيل المواطنين الحاملين لبطاقات الدفع (CIB) السحب من أجهزة الصراف الالي على شبابيك مراكز البريد او البنوك ، خاصة في ظل الظروف التي فرضتها الازمة الصحية (COVID-19) و التي أسهمت بشكل كبير في تسريع وتيرة هذا النمو الإيجابي.

✓ المطلب الثاني: واقع التكنولوجيا المالية في العالم

○ الفرع الأول: التكنولوجيا المالية في الدول المتطورة

أ / حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية عبر العالم: شهدت الاستثمارات العالمية في قطاع التكنولوجيا المالية ارتفاعاً ملحوظاً، من 928 مليون دولار عام 2008، إلى 4 مليارات دولار عام 2013، ثم نمت تلك الاستثمارات إلى 20 مليار دولار عام 2015، وذلك وفقاً لشركة البحوث "فاليو أد". ومن المتوقع أن تصل الاستثمارات إلى 46 مليار دولار بحلول عام 2020، بفضل التقدم التكنولوجي والمنتجات المالية المبتكرة، كما وتساهم شركات رأس المال الاستثماري بنسبة 24% من إجمالي الاستثمارات وشركات الأسهم الخاصة بنسبة 15%، والمستثمرون المغامرون بنسبة 12%، وغير ذلك من الجهات الاستثمارية بنسبة 49% وهو ما يوضحه الشكل التالي<sup>31</sup>:

الشكل رقم (6): حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية عبر العالم من 2008 إلى 2020



المصدر: ما المقصود بـ "Fintech" وكيف تساهم في تشكيل مستقبل المدفوعات في المنطقة عن الخط من

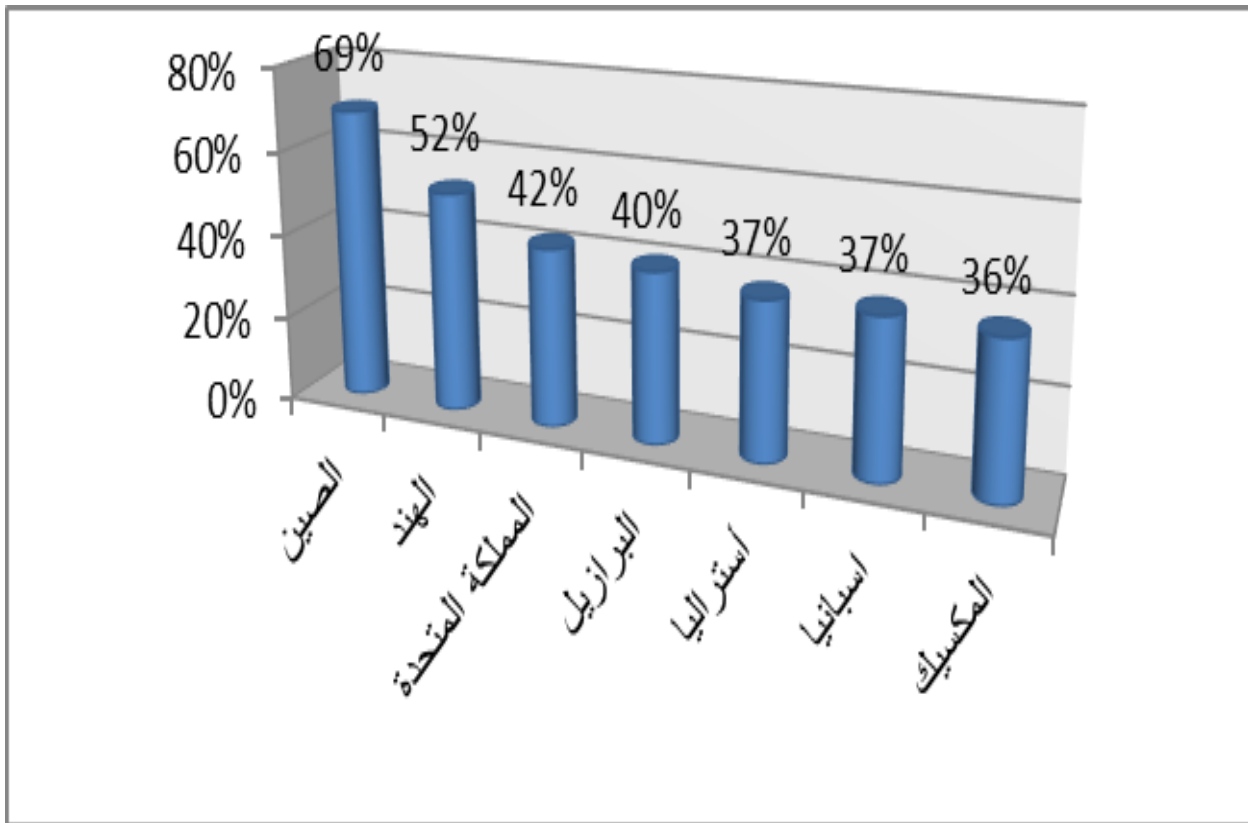
الموقع: <https://www.argaam.com/ar/article/articledetail/id/>

<sup>31</sup> حمدي زينب ، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد 08 ، العدد 01 ، 2019 ، ص402

ب / الدول الأكثر استخداما للتكنولوجيا المالية:

من الدول الأكثر استخداما للتكنولوجيا المالية في اعمالها المالية نجد " الصين " تستخدمها بما نسبته 69%، "الهند" بنسبة 52%، وتحل ثالثا " المملكة المتحدة " بنسبة 42 %وهي من اكثر الدول المتقدمة اقتصاديا، ثم 40% ل "برازيل" ، و 37% لكل من " استراليا" و"اسبانيا" ومن بعدهم " المكسيك " بنسبة 36% وللتوضيح اكثر نضع الشكل التالي<sup>32</sup>:

الشكل رقم (7): الدول الأكثر استخداما للتكنولوجيا المالية:



المصدر: حمدي زينب، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية،

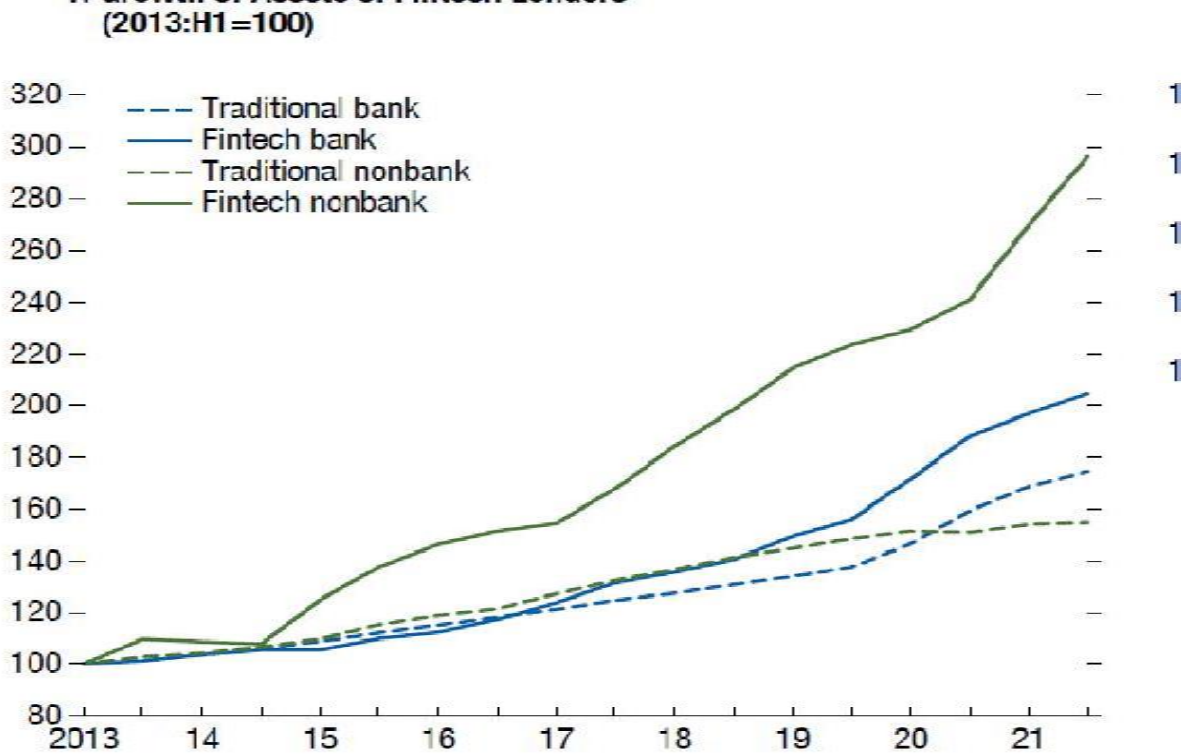
المجلد 08 ، العدد 01 ، سنة 2019

<sup>32</sup> حمدي زينب ، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية ، مرجع سبق ذكره ، ص403

3/ تطور التكنولوجيا المالية في العالم:

يعد قطاع التكنولوجيا المالية من أسرع القطاعات المالية نمواً في العالم، مقارنة ببقية القطاعات المالية الأخرى سواء البنوك التقليدية أو المؤسسات المالية التقليدية غير البنكية، حيث حققت التكنولوجيا المالية غير البنكية معدل نمو قارب 300 % في عام 2021 مقارنة بسنة الأساس 2013 وحققت التكنولوجيا المالية البنكية معدل نمو قارب 180 %، في حين سجلت البنوك التقليدية معدل نمو ناهز 160% و% بالقابل شهدت المؤسسات المالية التقليدية غير البنكية تراجعاً منذ عام 2020، كما يوضح الشكل الموالي:<sup>33</sup>

شكل رقم (8): تطور حجم أصول التكنولوجيا المالية في العالم خلال الفترة 2013/2021



المصدر: صندوق النقد الدولي، تقرير الاستقرار المالي العالمي، أبريل 2022 ص66

<sup>33</sup> لطرش ذهبية، دراسة تجليلية لفرص و مخاطر التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي، مجلة الاقتصاد المال و الاعمال، المجلد 08، العدد 01، مارس 2023، جامعة الوادي، ص819

○ الفرع الثاني: التكنولوجيا المالية في الدول العربية

أ / انتشار التكنولوجيا المالية في الدول العربية:

تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الحالي ربحاً في بعض البلدان العربية، وهي تشكل حالياً سوقاً بقيمة 2 مليار دولار ومن المتوقع أن يصل نموها السنوي إلى 125 مليار دولار بحلول عام 2022 ، كما لا يزال النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في طور النمو في المنطقة العربية، كما أن اعتماد هذه التكنولوجيا يكتسب زخماً كبيراً بين البنوك القائمة وغيرها من الشركات، وفي مسح أجري مؤخراً شمل 12 بلداً في المنطقة العربية ، تتضح زيادة عدد الشركات المبتدئة في مجال التكنولوجيا المالية بمقدار سبعة أضعاف منذ عام 2009، وتركزت استثماراتها في الإمارات العربية المتحدة ومصر والأردن ولبنان.<sup>34</sup>

وقد نشأت هذه الشركات المبتدئة جنباً إلى جنب وفي إطار من المنافسة. مع البنوك، التي تستعين كذلك بالتكنولوجيا الرقمية للانتقال إلى نماذج العمل الأكثر تركيزاً على العملاء، وبينما لا يزال تغلغل الإنترنت محدوداً في بعض البلدان أكثر من غيرها (جيبوتي، ومصر والعراق والصومال والسودان)، دخلت شركة الاتصالات إلى أسواقها وتباشر حالياً تقديم خدمات الدفع عن طريق الأجهزة النقالة كما هو موضح بالشكل:

شكل (9): يمثل عدد التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية



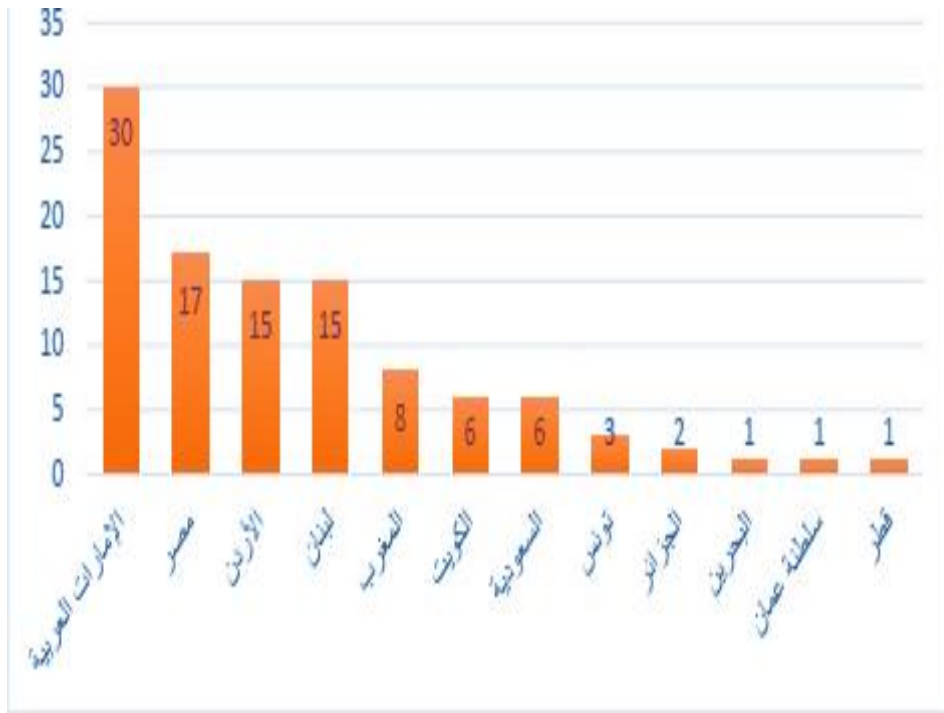
المصدر: الزغبى، حمو (2021) دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي في الدول العربية

<sup>34</sup> سالم محمد معطش العنزي، تأثير FinTech في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الكويتية، المجلد 81 ، العدد 04 ، أكتوبر 2022 ، ص 870

ب / تطور التكنولوجيا المالية في الدول العربية

ثروة التكنولوجيا المالية قد امتدت إلى الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ويظهر ذلك في النمو الواضح لعدد الشركات التي تستخدم هذه التكنولوجيا، فنجد 101 شركة عام 2016، موزعة كالتالي: 29% بشمال إفريقيا و 43% بدول مجلس التعاون الخليجي و 29%. في دول المشرق العربي، ويأتي على راس تلك الدول المستخدمة للتكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط؛ دولة "الإمارات العربية المتحدة"، خاصة أن لديها بيئة حاضنة لتطوير قطاعات الفينتك بأجمالي 30 شركة، المغرب 8 شركات، الجزائر شركتان، وكل من البحرين وسلطنة عمان وقطر شركة واحدة لكل منهم، ولا توجد أي شركة من هذا النوع من الشركات في العراق كما هو موضح في الشكل التالي<sup>35</sup>:

الشكل رقم (10): عدد الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في الدول العربية



المصدر: سعيدة حفروش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة افاق علمية، مجلد 11،

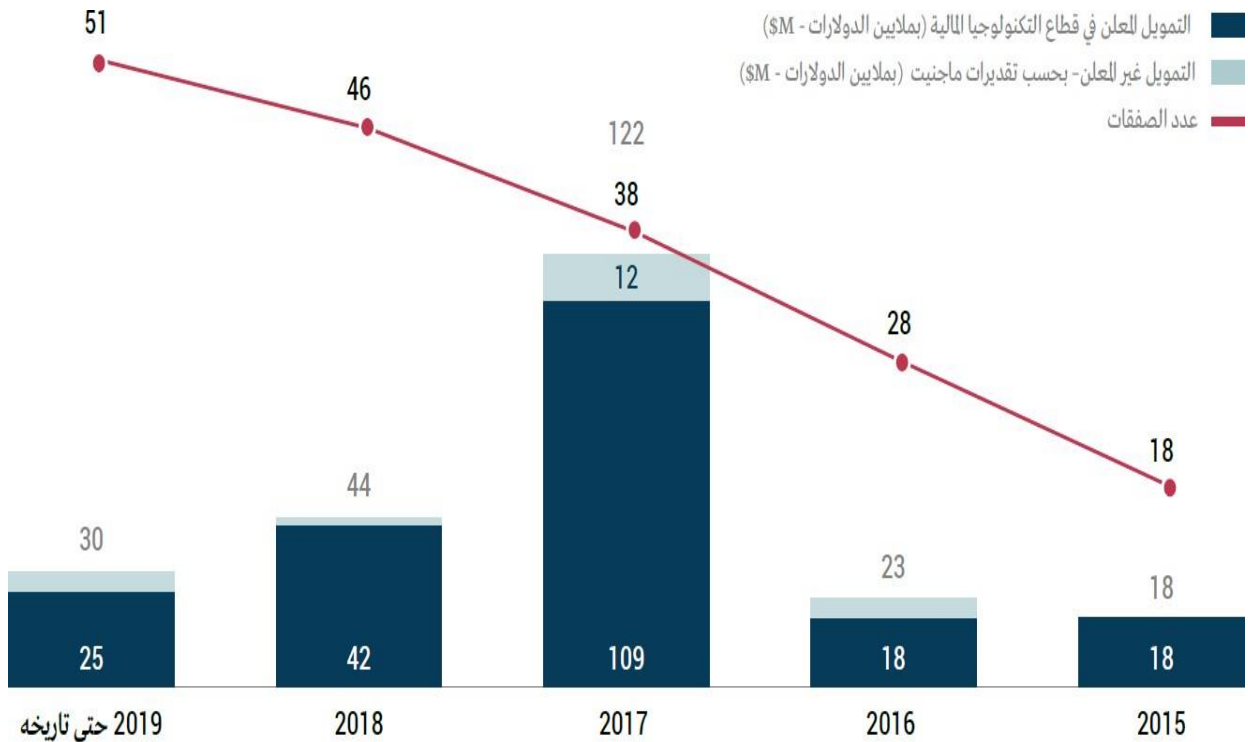
العدد 03، 2019 ص 736

<sup>35</sup> سعيدة حفروش ، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي ، مرجع سبق ذكره

د/تطور حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في الدول العربية:

حققت شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية استثمارات تفوق 100 مليون دولار في سنة 2018 بين صفقات معلنة وغير معلنة وصفقات استحواذ، وكان مصدر التمويل الرئيسي صناديق استثمار مخاطر عالمية ومسرعات اعمال وبنوك وكانت هذه الشركات تهدف الى تجميع تمويل بقيمة 50 مليون دولار في عام 2017 وسجلت زيادة ب 270 % عن 18 مليوناً في سنة 2016 وتضاعف عدد الصفقات من 5 صفقات في 2013 الى 10 صفقات في 2016. وبلغت قيمة اجمالي الاستثمارات في شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية منذ عام 2015 الى غاية 2019 نحو 237 مليون دولار نفذت عبر 181 صفقة. كما يبرزه الشكل الموالي:<sup>36</sup>

الشكل (11): تطور حجم الاستثمار في شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية بين عامي 2015 و2019



المصدر: تقرير مشاريع التكنولوجيا المالية في الشرق وشمال افريقيا، تقرير الصادر عن منصة ماجنيت

magnitt بالتعاون مع سوق ابو ظبي، طبعة 2019 ص6

<sup>36</sup> ذهبية لطرش، سمية جراق ، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية و أهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة ، المجلد 05 ، العدد 02 ، سنة 2020 ، ص99

حيث ارتفعت قيمة الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في الدول العربية من 18 مليون دولار سنة 2015 الى 23 مليون دولار سنة 2016 وتجاوزت 122 مليون دولار في سنة 2017 غير انها تراجعت الى حوالي 44 مليون دولار في سنة 2018. وقد بلغت نسبة تمويل مشاريع التكنولوجيا المالية حوالي 7% من اجمالي تمويل المشاريع الناشئة في الدول العربية خلال سنتي 2015 و 2019. وبالرغم من ان الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في الدول العربية لا تشكل الا 1% من اجمالي الاستثمارات العالمية، الا انها تسجل معدل نمو قارب 39 % سنويا. وشهد عدد شركات التكنولوجيا المالية الناشئة تطورا منذ سنة 2016 حيث ارتفع الى 310 شركة في سنة 2018. المتوقع أن يصل إلى نحو 396 شركة خلال عام 2020 و 465 شركة بحلول عام 2022، كما أنه من المتوقع أن تقفز الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا المالية من 287 مليون دولار خلال عام 2019 إلى 2.28 مليار دولار بحلول عام 2022. مع العلم أن اغلب هذه الشركات تتمركز في دول المشرق العربي، لا سيما في الامارات العربية المتحدة التي تستحوذ على 46% من اجمالي شركات التكنولوجيا المالية الناشئة، اذ تعد وجهة مفضلة للعمليات التكنولوجية نظراً لارتفاع درجة الاتصال بين البيانات لديها، ما يجعلها بيئة خصبة للشركات الناشئة في هذا المجال، تليها مصر ب 17 شركة، وبذلك تسيطر الامارات العربية المتحدة ومصر على اكثر من 63% من اجمالي عدد شركات التكنولوجيا المالية في النصف الاول من سنة 2019 و 24 لبنان و 9 شركات الاردن 7 شركات والسعودية 6 شركات في حين سجل اكبر عدد لإنشاء هذه الشركات في المغرب في دول المغرب العربي. ومن المتوقع أن يزداد عدد الشركات بشكل كبير في السنوات القادمة بسبب التطورات التي تشهدها الدول العربية من حيث تنظيم رقابة شركات التقنيات المالية وإجراءات الترخيص وتأسيس هذه الشركات 25. وقد سجلت تونس امتلاكها بيئة الشركات الناشئة الأسرع نمواً في النصف الأول من عام 2019 واستحوذت على خامس أكبر عدد من الصفقات بنسبة 8% من جميع الصفقات، وبزيادة قدرها 4% مقارنة بالنصف الأول من عام 2018، بينما سجلت المملكة العربية السعودية زيادة بنسبة 2% في عدد الصفقات، أي ما يصل إلى 11% من إجمالي عدد الصفقات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا 26. كما يسجل ارتفاع مساهمة الامارات العربية المتحدة في مجال التمويل اذ تساهم شركات التكنولوجيا المالية التابعة لها بأكثر من 73% من اجمالي التمويل عن طريق التكنولوجيا المالية في الدول العربية في سنة 2018 تليها كل من البحرين ولبنان بنسبة 9%.<sup>37</sup>

<sup>37</sup> ذهبية لطرش، سمية جراق ، واقع التكنولوجيا في الدول العربية و أهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، ص 100

• **المبحث الثالث: دراسة حالة عينة من البنوك العمومية الجزائرية في مجال استخدام التكنولوجيا المالية**  
في ظل الاقتصاد الرقمي ونتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات برزت تحولات هائلة في مجال العمل البنكي الإلكتروني، مما أسفر عن ظهور وسائل الدفع والسداد الإلكتروني كنماذج لخدمة الصيرفة الإلكترونية، التي لجأت البنوك لمواكبتها من أجل تحسين دائم اتجاه عملائها بغية الوصول إلى أسواق جديدة وكسب رضا عملائها وجذب عملاء جدد إضافة إلى رفع حصتها السوقية خاصة في ظل حدة المنافسة. لذلك تم اختيار لعينة من البنوك العمومية الجزائرية شملت بنك التنمية المحلية BDL، القرض الشعبي الجزائري CPA والبنك الوطني الجزائري BNA، من أجل معرفة مدى استخدام الزبائن لخدمات التطبيقات المالية ومدى تطوير جودة الخدمات المصرفية.

#### المطلب الأول: تقديم لمحة عن البنوك محل الدراسة

##### 1/ البنك الوطني الجزائري BNA:

أ / **تعريفه:** هو أول البنك تجاري وطني أنشئ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كانت نشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص الى جانب هذا في تمويل القاع الزراعي.  
ب / **النشأة:** أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178- بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري في عام 1982 تم إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص، بن الفلاحة والتنمية الريفية "مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي. في سنة 1988 صدر قانون 01-88، المتضمن توجيه مؤسسات أن نحو تعمير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري.<sup>38</sup>

##### 2/ بنك التنمية المحلية BDL:

أ / **النشأة:** تأسس بنك التنمية المحلية بموجب المرسوم رقم 85-85 المؤرخ في 30 أبريل، 1985 أنشأ هذا البنك في إطار إعادة تنظيم شبكة المؤسسات النقدية والمصرفية التي تستجيب لحاجيات التجهيز الجهوي والمحلي برأسمال قدره نصف مليار دينار جزائري (دج500.000.000)<sup>39</sup>

<sup>38</sup> قانون رقم 08\_01، بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966

<sup>39</sup> المرسوم رقم 85-85 المؤرخ في 30 أبريل 1985،

ب/ تعريف بنك التنمية المحلية ومهامه: هو مؤسسة مالية عمومية ملك للدولة خاضع للقانون التجاري ويتولى كل العمليات التقليدية لبنوك الودائع بالإضافة إلى مهام أخرى تتمثل في تمويل :

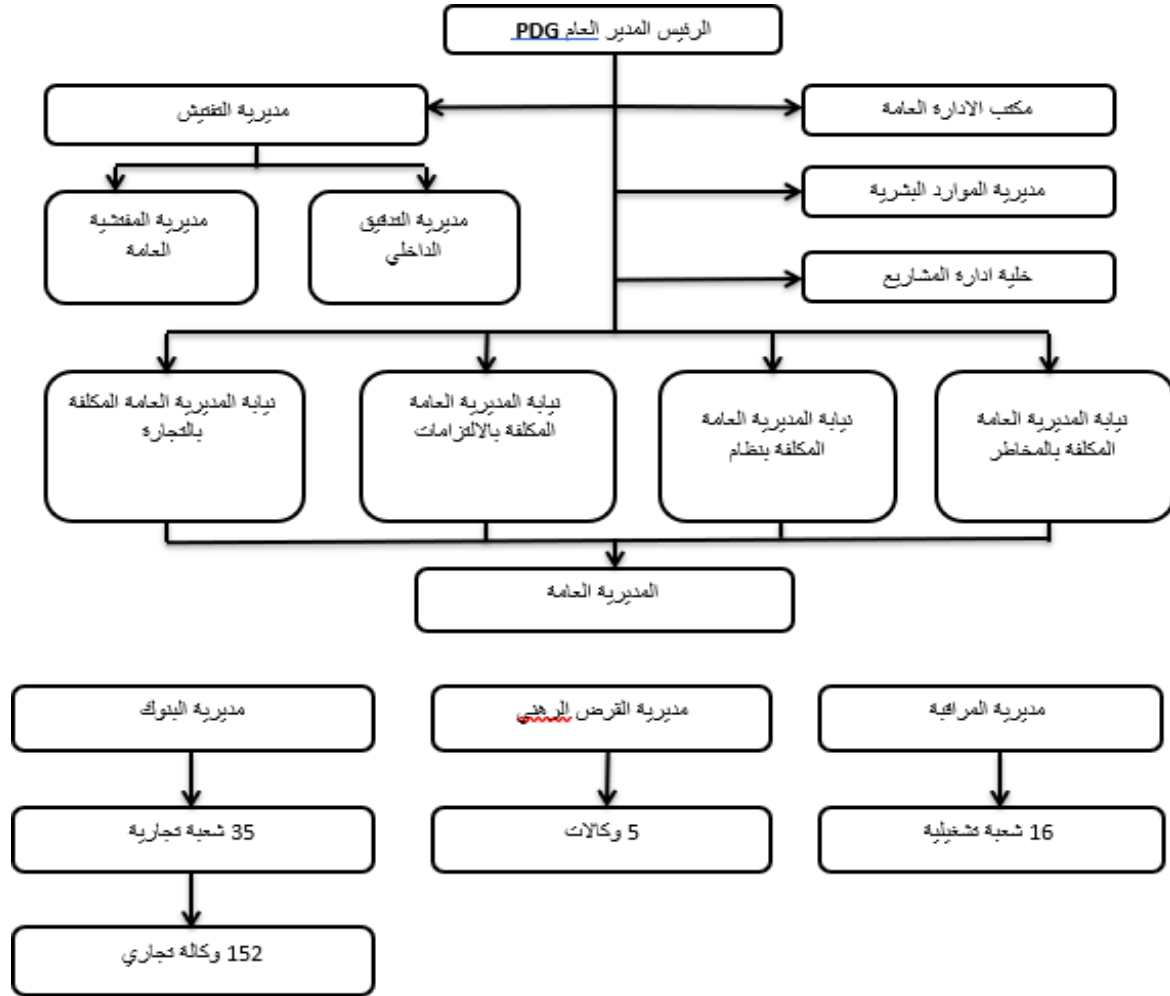
• المؤسسات والمقاولات العمومية ذات الطابع الاقتصادي الموضوعة تحت تصرف الهيئات المحلية (الولاية والبلدية)

- المخططات والبرامج التنموية الوطنية.
- عمليات التجارة الداخلية الجهوية والمحلية.
- العمليات التي لها صلة بالقروض على الرهن (الرهن الحيازي).
- جميع العمليات البنكية: القرض، الصرف والخزينة التي لها بأعمال تسيير موجوداتها المالية.

ج / الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية:

إن الهيكل التنظيمي الجديد تم المصادقة عليه من طرف مجلس الإدارة وذلك في 04/08/2016 ودخل حيز التنفيذ من طرف قرار الرئيس المدير العام رقم 2016-524 الصادر في 26/09/2016، وكان يسعى إلى توافق هيكله بنك التنمية المحلية إلى محيطه الاقتصادي إضافة إلى أهدافه الاستراتيجية التي تضع العمل للمعاملات الفنية لنظام المعلومات الجديد.

الشكل (12): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية



المصدر: موقع البنك [www.bdl.com](http://www.bdl.com)

### 3/ بنك القرض الشعبي الوطني CPA:

هو مؤسسة مالية تقوم بجمع الودائع الجارية ولأجل ومنحها في شكل قروض لمختلف القطاعات وذلك وفق أجال محددة. تم أنشاؤه في 26/12/1966 بقرار 66/366 برأسمال يقدر ب 15 مليون دج وتم تحديد قوانينه طبقا للأمر 78/67 بتاريخ 11/05/1977 وقد تم إنشاؤه خصيصا لترقية نشاطات متنوعة كقطاع الصحة التجارة الفندقية، وتنمية الأعمال الحرفية السياحية الصيد البحري والنشاطات الملحقة والتعاونيات غير الفلاحية، كالخدمات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. في سنة 1988 وبعد إصدار القانون المتعلق باستقلالية المؤسسات أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم.<sup>40</sup>

<sup>40</sup> قانون رقم 67/78، بمرسوم رئاسي رقم 366/66، المؤرخ في 11/05/1977،

#### 4/تعريف ونشأة البنك الخارجي الجزائري BEA :

انشأ البنك الخارجي الجزائري في 01 اكتوبر 1967 برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري ,وقد مر بعدة مراحل خلال تطوره ,فلعب دور التسهيل فيما يخص تقديم القروض والتنمية في مجال التخطيط الوطني والعلاقات الاقتصادية و الجزائر والدول الأخرى و وتمثل دوره الأساسي في القيام بكل العمليات البنكية بين المؤسسات الصناعية الكبرى والمؤسسات الأجنبية وخلال الثمانينات وبفضل تطبيق القانون 88/02 المؤرخ 12 جانفي 1988 والذي يتعلق باستقلالية المؤسسة عرف بنك الجزائر الخارجي تغيرات جديدة و يعتبر من البنوك الأولى التي تحولت إلى مؤسسات مستقلة ضمن مرسوم 88/61 في 12 جانفي 1988. ويعتبر بنك ودائع مملوكة للدولة ويخضع للقانون التجاري ,مقره الرئيسي في لجزائر العاصمة ,كانت مهمته عند إنشائه تمويل التجارة الخارجية أما حاليا فيقوم بعدة اختصاصات كمنح الاعتمادات عن الاستيرادات .<sup>41</sup>

✓ **المطلب الثاني: التطبيقات والبطاقات المالية لكل بنك:**

**أولا: التطبيقات المالية لكل بنك:**

#### 1/تطبيق البنك الوطني الجزائري BNA\_WIMPAY

هو تطبيق إلكتروني أطلقه البنك لمزامنة التطور الرقمي حيث يمكن استعماله عن طريق الهواتف الذكية، ويعتمد على ميزة للدفع بدون تلامس تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة، ويمكن تحميله مجاًاً من Play Store و App Store. ومن الوظائف التي يقدمها هذا التطبيق ما يلي:<sup>42</sup>

- إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريعة (QR-code).
- إجراء عمليات التحويل لمستخدمي “WIMPAY-BNA“.
- طلب الأموال من مستخدم آخر لخدمة “WIMPAY-BNA“.
- تسيير الميزانية.
- الاطلاع على الرصيد.
- الاطلاع على كشف العمليات المنجزة.

<sup>41</sup> القانون رقم 88/02 ، مرسوم 88/61 في 12 جانفي 1988

<sup>42</sup> الموقع الإلكتروني لبنك الوطني الجزائري [www.bna.com](http://www.bna.com) تاريخ الاطلاع 2024/04/21

- القيام بمعاملات دفع مشترياتكم وفواتيركم (سونغاز، سيال، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل،).

## 2/ تطبيق بنك التنمية المحلية DIGITBDL:

هو تطبيق للهاتف المحمول مخصص حصرياً لزبائن البنك وهو متاح للتحميل في كلا المتجرين (Google Play) و (Apple Store) يسمح لك بطلب وتنفيذ المعاملات البنكية المرتبطة بحسابك من هاتفك الذكي، وهو حل يقترحه بنك التنمية المحلية لزبائنه من أجل التعامل عن بعد و هو اشتراك يسمح لك بالوصول إلى حسابك البنكي عن بعد 7/24 بشكل آمن عن طريق اتصال بالإنترنت فقط و من فوائد و مزايا التطبيق<sup>43</sup> :

- موثوقة وسريعة وآمنة .
- سهل الاستخدام .
- إمكانية دمج الحساب.
- توافر 7/7 و 24/24.
- الاطلاع على الحسابات.
- الترخيص بعمليات التحويل البسيطة أو التحويل الجماعي.
- تنزيل كشوف الحسابات البنكية الكلاسيكية والإلكترونية.
- تحميل سويقت وتقارير تنفيذ العمليات.
- الدمج الإحصائي للحسابات.
- طلب دفاتر الشيكات.

## 3/ تطبيق بنك القرض الشعبي الوطني MOBILE CPA:

تطبيق MOBILE CPA هو تطبيق آمن، مصمم للاستخدام الفردي، لأولئك الذين لديهم حساب بنكي أو حساب في مؤسسة مالية، والذي سيتيح لك إجراء المعاملات من جهازك المحمول. يساعدك في التحقق من رصيد حسابك، وإجراء التحويلات إلى حساباتك وحسابات الآخرين، وإرسال الأموال بأمان عبر رقم الهاتف، أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، أو الرسائل القصيرة، ومن مميزات هذا التطبيق<sup>44</sup>:

<sup>43</sup> الموقع الإلكتروني لبنك التنمية المحلية [www.bdl.dz](http://www.bdl.dz) تاريخ الاطلاع 2024/04/21

<sup>44</sup> الموقع الإلكتروني لبنك القرض الشعبي الوطني [www.cpa.dz](http://www.cpa.dz) تاريخ الاطلاع 2024/04/21

- ✓ إجراء عمليات تحويل مبالغ محلية (أقل من واحد (01) مليون دينار) عن بعد بكل أمان لصالح مستفيد واحد أو أكثر دون التوجه إلى وكالة توطينه (سواء كان المستفيد زبون لدى القرض الشعبي الجزائري او لدى البنوك الأخرى) ؛
- ✓ الاطلاع على رصيد حساباتكم (دينار، عملة صعبة، مدخرات) وكل العمليات السابقة.
- ✓ طلب دفتر الشيكات
- ✓ تحميل كشف التعريف البنكي (RIB) الخاص بكم وإمكانية إرساله عن طريق رسالة قصيرة أو البريد الإلكتروني
- ✓ التواصل مع وكالتك عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف بكل أمان
- ✓ تحديد موقع جميع وكالاتنا وتحديد المسار الدقيق للوصول إليها عند الحاجة مراقبة منحنى تطور رصيدك
- ✓ تحويل العملات
- ✓ تشخيص حساباتكم.

#### 4/تطبيق بنك الجزائر الخارجي BEA MOBILE :

تطبيق الهاتف المحمول الذي يقدمه بنك الجزائر الخارجي (BEA) لإدارة الحسابات المصرفية والخدمات المالية الأخرى بسهولة وأمان من أي مكان وفي أي وقت ومن مميزاتة<sup>45</sup> :

- \*التحقق من أرصدة الحسابات
- \*تحويل الأموال بين الحسابات الخاصة و/أو إلى حسابات الآخرين
- \*دفع الفواتير
- \*شراء رصيد الهاتف المحمول
- \*إدارة المدخرات والاستثمارات
- \*تتبع النفقات
- \*الاتصال بخدمة العملاء
- \* تحديد مواقع أجهزة الصراف الآلي وفروع البنك

<sup>45</sup> الموقع الإلكتروني لبنك الجزائر الخارجي [www.bea.dz](http://www.bea.dz) تاريخ الاطلاع 2024/04/21

ثانيا: البطاقات البيبنكية لكل بنك:

- 1/البطاقة البيبنكية للبنك الوطني الجزائري : هي بطاقة ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي ، وتأتي في شكلين، وحسب دخل حامل البطاقة : البطاقة البيبنكية الذهبية و البطاقة البيبنكية الكلاسيكية كما هو موضح في الشكلين 10 و 11 ، و من خصائص هذه البطاقات انها تسمح بإجراء العمليات البنكية التالية<sup>46</sup>:
- السحب على جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة البنكية،
  - الدفع الإلكتروني.
  - الدفع الجوّاري على أجهزة الدفع الإلكتروني.
  - الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري)
  - التحويلات على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري.
  - باقة من الميزات الأخرى تجدونها متاحة على أجهزة الصراف الآلي الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية (رابط الأجهزة).
  - البطاقة البيبنكية مجانا وصالحة لمدة ثلاث سنوات.
  - تسهل وبشكل آمن معاملات الدفع والسحب.
  - وفرة أموالكم 24/24 ساعة و7/7 أيام على جميع أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك) المتواجدة على الساحة البنكية.

<sup>46</sup> www.bna.dz

الشكل رقم (10): البطاقة البيبنكية الذهبية



المصدر: [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

الشكل رقم (11): البطاقة البيبنكية الكلاسيكية



المصدر: [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

## 2/ البطاقة البنكية لبنك التنمية المحلية BDL:

- ترتبط البطاقة البنكية لبنك التنمية المحلية مباشرة بحسابك، وهي بطاقة ما بين البنوك تتيح لك إجراء معاملاتك اليومية بأمان تام على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، صلاحيتها 02 سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية، ومن خصائص هذه البطاقة:<sup>47</sup>
- عمليات الدفع على جهاز الدفع الإلكتروني من البنوك والبريد الجزائري؛
  - عمليات الدفع عبر الإنترنت.
  - السحب من أجهزة الصراف الآلي / الصراف الآلي من البنوك والبريد الجزائري.
  - الاطلاع على رصيدك على أجهزة الصراف الآلي للبنوك و بريد الجزائر.
  - إمكانية مراقبة العمليات عبر الإنترنت من خلال عرض الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول من بنك التنمية المحلية.

### الشكل رقم (12): البطاقة البنكية الكلاسيكية لبنك التنمية المحلية BDL



المصدر : [www.bdl.dz](http://www.bdl.dz)

<sup>47</sup> www.bdl.dz

الشكل رقم (13): البطاقة البيبنكية الذهبية لبنك التنمية المحلية BDL



المصدر: [www.bdl.dz](http://www.bdl.dz)

3/ بطاقات الدفع لبنك القرض الشعبي الوطني:

يقدم هذا البنك مجموعة متنوعة من بطاقات الدفع البنكي وتتمثل في البطاقات التالية:

أ/ بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية :

بطاقة البنكية الكلاسيكية هي بطاقة باسم صاحبها وهي آمنة وبخصم فوري تسمح لكم البطاقة البنكية الكلاسيكية CIB CPA بدفع مقتنياتكم مع السهولة في استعمال خدماتها على مستوى منصات الدفع الإلكتروني (TPE)، المثبتة لدى التجار، كما تسمح أيضًا بإجراء عمليات السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي (DAB) المتصلة بشبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك وتأتي كما هو موضح بالشكل التالي:<sup>48</sup>

شكل رقم (13): بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية



المصدر: الموقع الإلكتروني للبنك [cpa.bank.dz](http://cpa.bank.dz)

<sup>48</sup> cpa.bank.dz

ب/ بطاقة الدفع ما بين البنوك "الذهبية" cibgold:

- تمنح بطاقة القرض الشعبي الجزائري البنكية "الذهبية" صاحبها العديد من المزايا مع سهولة في استعمال خدماتها بحد أقصى معتبر للسحب والدفع. وتتميز بانها:
- بطاقة ذات حد أقصى مميز.
  - تسمح بالدفع عبر شبكة الإنترنت, (e-CPA)
  - تسمح بدفع مقتنياتكم عن طريق البطاقات لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني.
  - سهولة الاستخدام.
  - تسمح لك بالسحب والدفع كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة.
  - تضمن تأمين معزز (بطاقة مزودة بشريحة إلكترونية).
  - خدمة المساعدة متوفرة.
  - متوفرة على مستوى جميع وكالاتنا.

شكل رقم (14): بطاقة الدفع ما بين البنوك "الذهبية"



المصدر: الموقع الإلكتروني للبنك cpa.bank.dz

د/ بطاقة المؤسسات "كوربورايت" corporate classic :

أثبتت البطاقة البنكية المهنية نفسها على مر السنوات كأداة عمل أساسية تتيح لحاملها تسيير نفقاته المهنية بسهولة أكبر. وقد أدرك القرض الشعبي الجزائري ذلك جيداً ووضع تحت تصرفكم بطاقة الدفع البنكية "كوربورايت" للقرض الشعبي الجزائري، ذات الاستخدام المحلي، الموجهة لفائدة المؤسسات والمهنيين لتغطية نفقاتهم المختلفة. ترتبط بطاقة القرض الشعبي الجزائري "Corporate" بالحسابات: المهنية والمؤسسات الكبرى والهيئات العمومية وشكلها

شكل رقم (15): بطاقة المؤسسات "كوربورايت"



المصدر: الموقع الإلكتروني للبنك cpa.bank.dz

ج/ بطاقة المؤسسات + "كوربورايت" + corporate gold :

هي بطاقة تتميز ب:

- بطاقة ذات حد أقصى مميز;
- الطريقة المثلى لدفع المصاريف المهنية.
- تسمح بطاقة المؤسسات + "كوربورايت" + بتحديد تسمية الشركة بوضوح (مطبوعة على وجه البطاقة) بشكل منفصل عن اسم حامل البطاقة.
- أموال متاحة 24 ساعة.
- بطاقة آمنة.
- تسمح بربط عدة بطاقات بحساب واحد.

- تسمح بالدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني;
- تسمح بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي (اختياري);
- تسمح بالدفع عبر شبكة الإنترنت لدى مواقع التجار المعتمدين على شبكة الأنترنت.

شكل رقم (16): بطاقة المؤسسات "كوربوريت +"



المصدر: الموقع الإلكتروني للبنك [cpa.bank.dz](http://cpa.bank.dz)

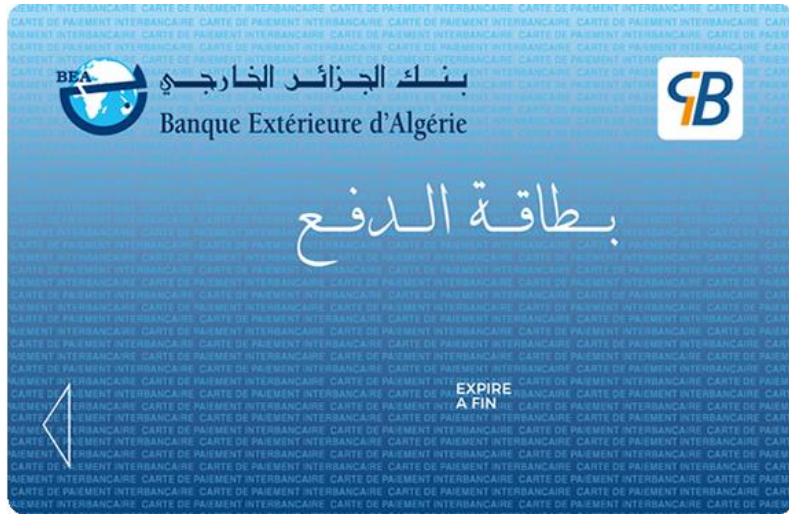
4/بطاقات الدفع لبنك الجزائر الخارجي:

أ/ البطاقة الكلاسيكية: CIB:

هي بطاقة مصرفية صلاحيتها لمدة سنتين (02) وتمتاز ب:

- أسقف مخصصة.
- تسعير بمعدل ثابت مفيد.
- دفع الفواتير.
- المدفوعات عبر الإنترنت.

شكل رقم (17): البطاقة الكلاسيكية CIB



المصدر: الموقع الإلكتروني للبنك [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

ب/ بطاقة ماستر كارد الدولية لبنك الجزائر الخارجي:

هي بطاقة للمدفوعات المحلية وعبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم تكون فيها رسوم الإدارة مجانية وسقف

شهري لها 2000 يورو.

شكل رقم (19): بطاقة ماستر كارد الدولية



المصدر: الموقع الإلكتروني للبنك [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

✓ **المطلب الثالث:** تطور استخدام التكنولوجيا المالية في هذه البنوك

○ **الفرع الأول:** عدد البطاقات البنكية في البنوك محل الدراسة

**جدول رقم (9): عدد البطاقات البنكية في البنوك الممنوحة في الجزائر (2023/2020)**

البنوك	السنوات	2020	2021	2022	2023
BEA		3.557.957	4.287.968	5.140.683	5.836.426
CPA		2.539.003	3.032.145	3.627.472	4.131.472
BNA		1.846.125	2.247.257	2.768.262	3.147.954
BDL		554.607	690.288	855.564	957.750

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على موقع جمعية البنوك الجزائرية (ABEF)

من خلال الجدول نرى زيادة كبيرة في عدد البطاقات البنكية الممنوحة في الجزائر خلال الفترة من 2020 إلى 2023. وكان لدى BEA أكبر عدد من البطاقات الممنوحة في جميع السنوات الأربع، تليها CPA و BNA و BDL، ويشير هذا النمو المستمر في عدد البطاقات البنكية الممنوحة إلى زيادة الاعتماد على المدفوعات غير النقدية في الجزائر، تهيمن BEA على سوق البطاقات البنكية في البلاد، لكن CPA و BNA لديها أيضًا حصص سوقية كبيرة. من المتوقع أن يستمر عدد البطاقات البنكية الممنوحة في الجزائر في النمو في السنوات القادمة مع زيادة التحول إلى المدفوعات الرقمية.

○ الفرع الثاني: استخدامات البطاقات البنكية

جدول رقم (10): استخدامات البطاقات البنكية في البنوك في الجزائر (2022/2020)

عمليات السحب			عمليات الدفع			
2022	2021	2020	2022	2021	2020	
17590	159402	186693	3900	2800	1880	BDL
287945	264923	367289	7364	56424	3970	BEA
998426	635124	898450	20944	16053	10880	CPA
209230	17345	192905	5662	3895	2908	BNA

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على موقع جمعية البنوك الجزائرية (ABEF)

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن عمليات الدفع في تطور من سنة لأخرى نجد أن ذلك القرض

الشعبي الجزائري سيطرته على عمليات الدفع. انخفاض في عمليات السحب لسنة 2021 مقارنة بسنة 2020 للبنوك الأربعة محلات الدراسة أما بالنسبة لسنة 2022 فشهدت ارتفاعا في عمليات السحب مقارنة بسنة 2021 بنسبة متفاوتة بين البنوك، وذلك بارتباطه بالزيادة المحلية في عدد البطاقات البنكية المصدرة من طرف البنوك محل الدراسة.

إذا تمت المقارنة بين إحصائيات عمليات السحب وعمليات الدفع فإن الاستنتاج الأولي هو استعمال البطاقات البنكية لسحب الأجر الشهرية من طرف حاملها وقضاء مقتنياتهم بالنقود الورقية أما عمليات الدفع بالبطاقات البنكية والتي تسجل تطور ملحوظ من سنة لأخرى فيبقى محدود رغم أن الهدف من إصدار البطاقة البنكية هو تسديد الفواتير والشراء النقليل من التعامل بالنقود الورقية لا أن تلعب دور الشيك لسحب الأجرة الشهرية لاستعمالها.

## ❖ اختبار صحة الفرضيات:

## ✓ اختبار صحة الفرضية 1

استنادا إلى الجداول والأشكال التي جمعناها وقمنا بتحليلها، يمكن استنتاج أن التكنولوجيا المالية تساهم بشكل كبير في زيادة توظيف الأموال في المصارف. من خلال توفير منصات استثمار أكثر سهولة وأقل تكلفة، تمكنت التكنولوجيا المالية من جذب شريحة أوسع من المستثمرين. كما أدت الخدمات المصرفية المفتوحة والابتكارات الأخرى إلى كسر الحواجز التقليدية بين المصارف والعملاء، مما يجعل من السهل على الأفراد والمؤسسات على حد سواء إدارة أموالهم بشكل أكثر كفاءة وفعالية. نتيجة لذلك، تشهد المصارف زيادة في الإيداعات والودائع، مما يعزز قدرتها على الإقراض والاستثمار في الاقتصاد ومنه يمكن استنتاج ان الفرضية صحيحة.

## ✓ اختبار صحة الفرضية 2:

تبين لنا من خلال الدراسة التي قمنا بها ان لكل بنك تطبيق خاص به يقدم مزايا متنوعة و متطورة تتيح للعميل سهولة الوصول للخدمات التي تقدمها المصارف و كذلك ان لكل بنك بطاقات دفع تتيح للعميل الدفع و السحب بكفاءة و سرعة و امان و من هذا نستنتج ان الفرضية صحيحة.

### خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الدراسات السابقة و الدراسة التطبيقية للموضوع في المبحث الاول، و في المبحث الثاني درسنا و حللنا عدة جداول و اشكال عن مدى تطبيق و استخدام التكنولوجيا المالية في العالم و في المبحث الثالث درسنا مدى تطبيقها في 4 بنوك جزائرية، فمن خلال هذا الفصل تبين لنا ان واقع تطبيق التكنولوجيا المالية انتشر بشكل ملحوظ فالسنوات الاخيرة ، حيث اصبحت المصارف تعتمد على التكنولوجيا بشكل كبير في جذب زبائنها من خلال وضعها للتطبيقات و بطاقات الدفع لتسهيل الخدمات المصرفية و جعلها اكثر كفاءة و جودة.

الخاتمة

الخاتمة

### الخاتمة:

لقد لعبت التكنولوجيا المالية دوراً محورياً في تحويل القطاع المصرفي وتعزيز جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، من خلال تبني الحلول القائمة على التكنولوجيا، تمكنت البنوك ومؤسسات الخدمات المالية الأخرى من تحسين تجربة العميل، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية، وتعزيز الأمن، وخفض التكاليف .

وتظهر دراستنا أن التكنولوجيا المالية تقدم فرصاً كبيرة لمزيد من الابتكار والتحسين في القطاع المصرفي. من خلال الاستمرار في تبني الحلول التكنولوجية، يمكن للبنوك والمؤسسات المالية الأخرى تعزيز تنافسيتها، وتلبية الاحتياجات المتغيرة لعملائها، والمساهمة في نظام مالي أكثر شمولاً وفعالية. ومع ذلك، فمن المهم ملاحظة أنه مع ظهور التكنولوجيا المالية وتقدمها، هناك أيضاً تحديات يجب معالجتها، مثل المخاطر الأمنية والتنظيمية التي تتطلبها. من خلال التعاون الوثيق مع الجهات التنظيمية والمؤسسات المالية، يمكننا ضمان استخدام التكنولوجيا المالية بطريقة مسؤولة ومستدامة، مما يحقق الفوائد الكاملة لهذه التقنيات الثورية .

إن مستقبل الخدمات المصرفية مشرق مع التكنولوجيا المالية في صميمه. من خلال استكشاف الإمكانيات الكاملة لهذه التقنيات وتطبيقها الاستراتيجي، يمكننا تسخير قوتها لإنشاء نظام مالي أكثر شمولاً وملاءمة وابتكاراً، مما يعود بالنفع على العملاء والاقتصاد ككل.

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- تحسين تجربة العميل من خلال خدمات مصرفية مريحة وسلسة عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- زيادة الكفاءة التشغيلية عن طريق أتمتة العمليات اليدوية وتحسين الكفاءة التشغيلية من خلال حلول مثل معالجة القروض الآلية والمصادقة الرقمية.
- توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية وتعزيز الشمول المالي من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية الرقمية.
- تعزيز الأمن من خلال طبقات أمان إضافية، بما في ذلك المصادقة متعددة العوامل والتشفير المتقدم.
- خفض التكاليف من خلال أتمتة العمليات وزيادة الكفاءة.

- القدرة على إحداث تحول أكبر في القطاع المصرفي الجزائري مع الابتكارات المستمرة في الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والبلوكتشين.
- وجود بعض التحديات المرتبطة بتبني التكنولوجيا المالية، مثل المخاطر الأمنية والتنظيمية والتعقيدات التقنية.
- ضرورة التعاون الوثيق بين البنوك والمؤسسات المالية والجهات التنظيمية لمعالجة تحديات تبني التكنولوجيا المالية.

المراجع

المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

1. أحمد محمود الازمل، ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، إثراء للنشر، عمان، الطبعة 1، 2012.
2. خير الدين محمد علي، دور أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العدد 23، 2011، ص 32.
3. تيسير العفشيات العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد، الطبعة 2.
4. خضير كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة، الطبعة 2، 2007، ص 214، 215.
5. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم، عمليات، تطبيقات، دار الشروق، الطبعة 1، عمان 2006
6. سعيدة حفروش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي.

ثانياً: المذكرات والأطروحات:

1. أحمد خضير أحمد، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد 2019، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 3، العدد 1، مارس 2019، جامعة تكريت العراق
2. ايمان جبون، خلود لعبادي، دور الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية دراسة حالة بنك ترست وكالة الوادي، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، 2022.2023.
3. ايمان بومود وآخرون، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية، مجلة رؤى الاقتصادية، المجلد 01، العدد 01، جامعة عنابة.
4. بلقاضي شيماء، دور التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري محاكاة تجارب دولية عربية مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة مالية، قسم العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020.2021.

5. بن الشيخ نور الهدى، صوفي فاطمة، أثر الابتكار فب التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة دراسة حالة مجموعة من البنوك، مذكرة لنيل ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم أعمال، جامعة أحمد دراية أدرار.
6. بن فضة ويسام واخرون، واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 4، العدد3، جامعة بومرداس
7. بن موسى عمر، علماوي أحمد، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك التجارية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد7925; ISSN2602، العدد 38 اوت2019، جامعة غرداية
8. بن موسى عمر، علماوي أحمد، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك التجارية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد7925; ISSN2602، العدد 38 اوت2019، جامعة غرداية.
9. جميلة بختي واخرون، دور الابداع التكنولوجي والمالي في تطوير الخدمات المصرفية دراسة ميدانية في البنوك التجارية، مجلة التنظيم والعمل، مجلد 2، العدد 2، جامعة سيدي بلعباس، 2021، ض 110.
10. جمانة كواشي ودنيا جبالي، أثر تطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية، دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية تبسة مذكرة نيل شهادة ماستر جامعة العربي التبسي، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير التجارية بولاية تبسة.

#### ثالثا: التشريعات القانونية

1. قانون رقم 08\_01، بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966
2. المرسوم رقم 85-85 المؤرخ في 30 أفريل 1985،
3. قانون رقم 67/78، بمرسوم رئاسي رقم 366/66، المؤرخ في 11/05/1977،
4. القانون رقم 88/02، مرسوم 88/61 في 12 جانفي 1988

#### رابعا: المجلات والملتقيات العلمية

1. صلعة سمية، بن زرقة اكرام، أثر التكنولوجيا على جودة الخدمة المصرفية، مرجع سابق، ص394و395
2. عمران عبد الحكيم، جمال جعيل، التكنولوجيا المالية الحديثة وأثرها على البنوك والمؤسسات المالية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية وإدارية، المجلد 4 العدد1، جوان 2020

3. ذهبية لطرش، سمية جراق، واقغ التكنولوجيا في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، سنة 2020.
4. سالم محمد معطش العنزي، تأثير FinTech في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الكويتية، المجلد 81، العدد 04، أكتوبر 2022.
5. حمدي زينب، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2019.
6. ربعة بن زيد، امنة قاجة، لمياء عماني، أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على ربحية القطاع المصرفي بالجزائر دراسة تحليلية واحصائية قياسية للفترة 2016 الى ماي 2022، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6 العدد 4، 2022، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،
7. وهيبة عبد الرحيم وآخرون، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا، مجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، المجلد 4 العدد 1، جامعة تمنراست، الجزائر 2018.
8. وفاء حميدوش وآخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 4

#### خامسا: مواقع الانترنت

1. الموقع الإلكتروني لبنك الوطني الجزائري [www.bna.com](http://www.bna.com) تاريخ الاطلاع 2024/04/21
2. الموقع الإلكتروني لبنك التنمية المحلية [www.bdl.dz](http://www.bdl.dz) تاريخ الاطلاع 2024/04/21
3. الموقع الإلكتروني لبنك القرض الشعبي الوطني [www.cpa.dz](http://www.cpa.dz) تاريخ الاطلاع 2024/04/21
4. الموقع الإلكتروني لبنك الجزائر الخارجي [www.bea.dz](http://www.bea.dz) تاريخ الاطلاع 20/04/21