



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع: علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي ومالي

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المصرفية الالكترونية
دراسة حالة بنك السلام_وكالة ورقلة_ خلال الفترة (2018-2022)

من إعداد الطالبتين:

فرتوني ملاك الرحمان

صيد هبة الرحمان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 27 / 05 / 2025

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(أستاذ مساعد "أ" ، جامعة ورقلة)	الأستاذ(ة): عشي نبيل
مشرفا ومقررا	(أستاذ محاضر "أ" ، جامعة ورقلة)	الأستاذ(ة): كماسي خيرة الصغيرة
مناقشا	(أستاذ محاضر "ب" ، جامعة ورقلة)	الأستاذ(ة): تمار عزالدين

السنة الجامعية : 2025/2024



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع: علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي ومالي

بمعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المصرفية الالكترونية
دراسة حالة بنك السلام_وكالة ورقلة_ خلال الفترة (2018-2022)

من إعداد الطالبتين:

فرتوني ملاك الرحمان

صيد هبة الرحمان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 27 / 05 / 2025

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(أستاذ مساعد "أ" ، جامعة ورقلة)	الأستاذ(ة): عشي نبيل
مشرفا ومقررا	(أستاذ محاضر "أ" ، جامعة ورقلة)	الأستاذ(ة): كماسي خيرة الصغيرة
مناقشا	(أستاذ محاضر "ب" ، جامعة ورقلة)	الأستاذ(ة): تمار عزالدين

السنة الجامعية : 2025/2024





شكر وعرفان

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في اتمام هذا البحث العلمي والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة، فالحمد لله حمدا كثيرا، نتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى الأستاذة الدكتورة المشرفة كماسي خيرة الصغيرة على كل ما قدمته لنا من توجيهات ومعلومات قيمه ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة كما نوجه شكرنا المسبق الى أعضاء لجنة المناقشة و لا ننسى تقديم جزيل الشكر الى موظفي بنك السلام وكالة ورقلة وأخيرا نشكر كل من ساهم معنا ولو بكلمة طيبة لإتمام هذا العمل.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون﴾، إلهي لا يطيب الليل إلا بذكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك الله جل جلاله، إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة "سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم"

انتهت الرحلة، لم تكن الرحلة قصيرة ولم تكن سهلة ولم يكن الحلم قريبا ومهما طالست فستمضي بجلوها ومرها وفي اللحظة أكثر فخرا أهدي عملي هذا إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من كلله الله بالهيبة والوقار ولمن أحمل اسمه بكل افتخار طاب بك العمر يا سيد الرجال وطبت لي عمرا والذي العزيز، إلى حبيبتي قرة عيني إلى القلب النابض إلى من كانت دعواتها الصادقة سر نجاحي ملاذي في الحياة ومهبط السكينة وموطن الحب و الأمن "أمي الغالية حفظها الله، إلى ضلعي الثابت الذي لا يميل، إلى من جمعنا معهم بيت واحد وكانوا خير سند، إخوتي كل باسمه إلى زوجي رفيق دربي و سندي في الحياة، إلى عائلتي الثانية، إلى من شاركتني إنجاز هذه المذكرة وإلى كل من اتسع قلبي لهم وضافت هذه الورقة عن نكرهم، أهديكم عملي المتواضع والحمد لله على حسن الخت

صيد هبة الرحمان



إهداء

الحمد لله الذي ماتم الجهد الا بعونه و ما ختم السعي الا بفضله وصلت رحلتي
الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة وها أنا ذا أختتم مذكرة تخرجي بكل همة
ونشاط،

و أمتن لكل من كان له فضل في مسيرتي، الى من وضع المولى -سبحانه و
تعالى- الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه العزيز.... "أمي الحبيبة"، إلى خالد
الذكر، "والدي العزيز"، كان خير مثال لرب الأسرة، و الذي لم يتهاون يوم في توفير
سبيل الخير و السعادة لي، إلى فقيدتي جدتي رحمها الله، إلى إخوتي و جدي و
أصدقائي و من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات و الصعاب، إلى من
شاركني تعب إنجاز هذا العمل المتواضع زميلتي "صيد هبة الرحمان".

إلى كل افراد عائلتي و جميع أساتذتي الكرام، ممن لم يتوانوا في مد يد العون
لي دمتم سنداً لنا .

فرتوني ملاك الرحمان



ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال دراسة حالة بنك السلام – وكالة ورقلة خلال الفترة الزمنية 2018-2022. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من مصادر أولية وثانوية، إضافة إلى إجراء مقابلات ميدانية مع بعض موظفي الوكالة، وقد توصلت الدراسة إلى أن بنك السلام – وكالة ورقلة قد قطع أشواطاً مهمة في اعتماد التكنولوجيا المالية، من خلال إطلاق منتجات مثل تطبيقات الهاتف المصرفي، البطاقات الذكية، ومنصات الدفع الإلكتروني، مما ساهم في تحسين تجربة الزبائن في استغلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما أبرزت النتائج أن هناك حاجة لتعزيز البنية التحتية الرقمية وتطوير الكفاءات البشرية لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه التقنيات.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمات المصرفية الإلكترونية ، بنك السلام، التحول الرقمي، البطاقات الذكية.

Abstract:

The aim of this study is to highlight the role played by financial technology in supporting electronic banking services, through a case study of Banque Al Salam – Ouargla branch during the period 2018–2022. The study adopted the descriptive analytical method, as data were collected from primary and secondary sources, in addition to conducting field interviews with some employees of the branch.

According to the study, Banque Al Salam – Ouargla branch has made significant progress in adopting financial technology through the launch of products such as mobile banking applications, smart cards, and electronic banking platforms, which contributed to improving the customer experience in accessing banking services. The results also revealed that there is a need to enhance the digital infrastructure and develop human competencies to achieve the optimal use of these technologies.

Keywords:

Financial technology, electronic banking services, Banque Al Salam, digital transformation, smart cards.

فهرس المحتويات:

المحتويات	الصفحة
الشكر	I
الاهداء	I
الملخص	II
فهرس المحتويات	III
قائمة الجداول	V
قائمة الأشكال	V
قائمة الملاحق	VI
مقدمة العامة	أ - د
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية للتكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية الإلكترونية	
المبحث الأول: الاطار النظري للتكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية الإلكترونية	3
المطلب الأول: مدخل عام إلى التكنولوجيا المالية	3
المطلب الثاني: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية	10
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية	16
المبحث الثاني: انعكاسات التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية	19
المطلب الأول: أهمية التكنولوجيا المالية في دعم خدمات القطاع المصرفي	19

20	المطلب الثاني: تحديات التكنولوجيا المالية على خدمات القطاع المصرفي
22	المبحث الثالث: الدراسات السابقة و مقارنتها بالدراسة الحالية
22	المطلب الأول: الدراسات السابقة
26	المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
30	خلاصة الفصل الأول
31	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك السلام -وكالة ورقلة-
33	المبحث الأول: الطريقة وأدوات الدراسة
33	المطلب الأول: تقديم البنك محل الدراسة
34	المطلب الثاني: استخدامات التكنولوجيا المالية في مصرف السلام
35	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
36	المطلب الأول: الخدمات المصرفية قبل تبني التكنولوجيا المالية
37	المطلب الثاني: التطور التكنولوجي للخدمات المصرفية في مصرف السلام
56	خلاصة الفصل الثاني
58	خاتمة عامة
63	قائمة المراجع
68	الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
1	مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية	26
2	عدد الحسابات لخدمة السلام مباشر	45
3	عدد بطاقات السحب المنشأة	47
4	عدد بطاقات فيزا المتداولة	48
5	مقارنة بين عمليات السحب عبر الشيك والسحب باستخدام البطاقات البنكية	50

قائمة الأشكال:

رقم	العنوان	الصفحة
1	المرحلة الأولى للتكنولوجيا المالية	8
2	المرحلة الثانية للتكنولوجيا المالية	9
3	الاطار التنظيمي للمؤسسة	34
4	العمليات المقدمة في خدمة السلام مباشر	39
5	أهم الخدمات عبر الأنترنت في مصرف السلام	41
6	منحنى بياني لعدد الحسابات المنشأة لخدمة السلام مباشر	46
7	تحليل بياني لإحصائيات البطاقات البنكية	47
8	تحليل بياني لبطاقات فيزا المتداولة	49
9	أعمدة بيانية لعمليات السحب عن طريق الشيك و البطاقات	50

قائمة الملاحق:

الرقم	العنوان	الصفحة
1	واجهة تطبيق سلام سمارت بنكنغ	68
2	واجهة تطبيق ويمباي	68
3	دفتر التوفير	69
4	بطاقات السحب فيزا	69

مقدمة

تمهيد:

شهد القطاع المالي والمصرفي في العقود الأخيرة تطورات متسارعة بفعل الثورة التكنولوجية والتحول الرقمي، ما أدى إلى ظهور ما يُعرف بـ"التكنولوجيا المالية" (FinTech) التي باتت تلعب دوراً محورياً في إعادة تشكيل طبيعة الخدمات المصرفية. فقد أصبحت المؤسسات المالية تعتمد بشكل متزايد على أدوات وتقنيات حديثة لتقديم خدماتها بشكل أسرع وأكثر كفاءة، وبتكلفة أقل، مما يعزز من تجربة العميل ويزيد من تنافسية البنوك في بيئة تتسم بالتغير المستمر.

وتعد الخدمات المصرفية الإلكترونية إحدى أبرز مظاهر هذا التحول، حيث انتقلت البنوك من تقديم خدماتها عبر الفروع التقليدية إلى استخدام القنوات الرقمية كالمواقع الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية، وماكينات الصراف الآلي المتطورة. تتجلى أهمية التكنولوجيا المالية في دورها المحوري الذي هو دعم و تطوير الخدمات المصرفية و ذلك من خلال توفير حلول مبتكرة كاستخدام الذكاء الصناعي، وتقنية البلوك تشين، وتحليل البيانات الضخمة، و خدمات الدفع الإلكتروني، إلى جانب مجموعة متنوعة من الأدوات الرقمية الأخرى التي أحدثت تحولاً نوعياً في كيفية تقديم وإدارة الخدمات المالية.

بناء على ذلك، تهدف هذه المذكرة إلى دراسة دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المصرفية الإلكترونية، مع التركيز على كيفية تأثيرها على كفاءة العمليات المصرفية، وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، و الحد من المخاطر، وتعزيز الشمول المالي. كما تسعى إلى إبراز التحديات التي تواجه اعتماد التكنولوجيا المالية، خاصة في البيئة المصرفية العربية، واقتراح توصيات لتوظيف هذه الأدوات بأفضل شكل ممكن.

ومما سبق نطرح الإشكالية التالية:

- ✓ ما مدى مساهمة استخدام التكنولوجيا المالية على تطوير و تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام وكالة ورقلة؟

الإشكاليات الفرعية:

انطلاقاً من الإشكالية الرئيسية يمكن صياغة الإشكاليات الفرعية كالتالي

- ✓ ما هو واقع استخدام التكنولوجيا المالية في مصرف السلام وكالة ورقلة؟
- ✓ ماهي أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها بنك السلام؟

✓ كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية؟

الفرضيات:

انطلاقا من الإشكالية الفرعية تمكنا من صياغة الفرضيات التالية و التي تعبر عن إجابة مبدئية لهذه الأسئلة على النحو التالي:

- ✓ يمكن ان يكون واقع استخدام التكنولوجيا المالية في مصرف السلام بتبني التقنيات الحديثة.
- ✓ يوفر مصرف السلام مجموعة من الخدمات المصرفية الالكترونية.
- ✓ تساهم التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية.

مبررات اختيار الموضوع:

نوجز مبررات اختيار الموضوع في النقاط التالية:

مبررات ذاتية:

- ✓ الاهتمام الشخصي بالتكنولوجيا المالية
- ✓ الفضول المعرفي حول ما يتعلق بالموضوع

مبررات موضوعية:

- ✓ أهمية الموضوع على المستوى العالمي و المحلي
- ✓ ارتفاع الاعتماد على الخدمات المصرفية الالكترونية.

أهمية الدراسة:

تعود أهمية الدراسة لطبيعة الموضوع باعتباره يواكب التطورات الحديثة في القطاع المصرفي من خلال إبراز دور التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي ومدى مساهمتها في تقديم خدمات مصرفية الكترونية لتحسين تجربة عملائها في هذا المجال، ومازدا من أهمية الدراسة هو المجال المكاني للدراسة باعتباره بنكا اسلاميا رائدا في تقديم خدمات مصرفية إسلامية في الجزائر.

أهداف الدراسة:

- ✓ تحديد مدى أهمية التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية.
- ✓ رصد أهم الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها بنك السلام وكالة ورقلة.
- ✓ التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية في هذا المجال .

حدود الدراسة:

- ✓ الحدود المكانية: بنك السلام وكالة ورقلة
- ✓ الحدود الزمنية: تم دراسة واقع التكنولوجيا المالية في مصرف السلام وكالة ورقلة خلال السنوات من 2018 الى 2022.
- ✓ الحدود البشرية: شملت الحدود البشرية للدراسة كل من موظفي بنك السلام وكالة ورقلة ذوي الاختصاص في التكنولوجيا المالية و الخدمات الالكترونية، إضافة إلى عينة من عملاء البنك المتعاملين مع هذه الخدمات.

صعوبات الدراسة:

- ✓ صعوبة قياس مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الالكترونية.
- ✓ صعوبة جمع المعلومات وهذا لضيق الوقت و اعتماد البنك على مبدأ سرية المعلومات.

منهج الدراسة:

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، و سيتم إجراء المقابلة مع أحد الموظفين في بنك السلام وكالة ورقلة.

هيكل الدراسة:

من أجل الإحاطة بموضوع الدراسة وبلوغ الأهداف المرجوة من هذا البحث وللإجابة عن الإشكالية والأسئلة الفرعية، قسمنا موضوع دراستنا إلى فصلين فصل نظري و فصل تطبيقي، وذلك على النحو التالي:

لفصل الأول بعنوان الأدبيات النظرية و التطبيقية للتكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث يتم التطرق فيه إلى ثلاث مبحث، المبحث الأول يقدم الإطار النظري للتكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية الإلكترونية حيث يضم مدخل عام للتكنولوجيا المالية و ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية و العوامل المؤثرة في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية ، أما

المبحث الثاني انعكاسات التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية فتناول أهمية التكنولوجيا المالية في دعم خدمات القطاع المصرفي و تحديات التكنولوجيا المالية على خدمات القطاع المصرفي ويعرض المبحث الثالث الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

أما الفصل الثاني بعنوان: الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك السلام وكالة ورقلة قسم إلى مبحثين ،حيث ضم المبحث الأول الطريقة وأدوات الدراسة الذي يضم عرض للبنك السلام وكالة ورقلة و منتجات وخدمات بنك السلام وكالة ورقلة أما المبحث الثاني عرض ومناقشة النتائج فقد تضمن الخدمات المصرفية الإلكترونية قبل تبني التكنولوجيا المالية و التطور التكنولوجي للخدمات المصرفية الإلكترونية في مصرف السلام وكالة ورقلة

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

للتكنولوجيا المالية والخدمات

المصرفية الإلكترونية

تمهيد:

تعتبر التكنولوجيا المالية مجال جديد في الإدارة المالية، فقد طالت مجالات مختلفة لتقديم الخدمة المالية و من أبرزها (المدفوعات ، تحويل الأموال، التأمين و غيرها) ، لتسهيل المعاملات المالية، و التقليل من التكاليف.

تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية العامل الأساسي في تطوير نشاط البنوك، اذ انها تقدم خدمات مصرفية وفق أسلوب جديد و متميز يعطي قيمة مضافة للبنك و للعميل، و هذا يعني دخول التقنيات الإلكترونية كعامل حاسم في تسهيل إنتاج و تقديم الخدمات من قبل البنك، و في تغيير كيفية وصولها الى العميل الى الأسهل و الأنسب بقنوات و منافذ إلكترونية يتم بها توزيع و إيصال مختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة و المتطورة.

تعد الدراسات السابقة بمثابة القاعدة الأساسية التي يستند إليها الباحث في بناء دراسته الحالية، حيث تساهم في تحديد الإطار العام للموضوع و ذلك ببذل الجهود البحثية السابقة التي تناولت القضية من زوايا متعددة، و في هذا السياق تم الاطلاع على مجموعة من الدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث، سواء على المستوى المحلي أو الدولي، و قد تم تصنيف هذه الدراسات وفقا لمجموعة من المعايير مع الاشارة الى أوجه الاختلاف و التشابه فيما بينها.

سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على التكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية الإلكترونية وتأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال:

المبحث الأول: الاطار النظري للتكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية الإلكترونية

المبحث الثاني: أنعكاسات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة و مقارنتها بالدراسة الحالية

المبحث الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية الإلكترونية

أصبحت التكنولوجيا المالية ضرورة حتمية لجميع دول العالم لمواكبة التطور و التقدم في جميع المجالات و القطاعات. سننظر في هذا المبحث الى مفاهيم متعلقة بالتكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية الإلكترونية والعوامل المؤثرة في هذه الخدمات.

المطلب الاول: مدخل الى التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة في القطاع المصرفي و المالي و التي اكتسبت أهمية كبيرة في تلك المجالات من حيث التسهيل في المعاملات المالية.

الفرع الاول: مفهوم التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية (Fintech) هو مصطلح انجليزي نتج من كلمتي Financier و Technology، ويقصد بذلك "التقنيات المستخدمة في تقديم أو تحسين الخدمات المالية".¹

وقد عرفها مجلس الاستقرار المالي (FBS) على أنها "ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي و الخدمات التي قد تؤدي الى نماذج اعمال او تطبيقات او عمليات او منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية".²

وقد عرفها صندوق النقد الدولي IMF: التقنيات التي تمتلك الإمكانية لإحداث تغير جذري في الخدمات المالية لتحفيز نماذج الاعمال الجديدة، والتطبيقات، و الحلول المبتكرة.

و يعرفها قاموس Oxford مجموعة من التطبيقات او البرامج التي تعتمد على آلة الكمبيوتر مثلا و غيرها من التقنيات الرقمية المتطورة التي تستخدم لتطوير و توفير الخدمات المالية أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه.

أما لجنة بازل للرقابة المصرفية فقد عرفت التكنولوجيا المالية على أنها "نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق و المؤسسات المالية أو تلك الأدوات و التطبيقات الذكية".³

¹ عصام خلف العنزي، التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المالية المصرفية، بحوث مؤتمر الدوحة الخامس للمال الاسلامي "التمويل الاسلامي و العالم الرقمي"، قطر، 2019، ص74

² محمد شايب، محاضرات في مقياس التكنولوجيا المالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2018، ص23

³ Chikako Baba, a, o, Fin Tech in europe: Permises and Threats, IMF, Europeen Departement, 2020, p12

وعرفها المركز الوطني للبحوث الرقمية في ايرلندا بأنها الابتكارات في مجال الخدمات المالية من خلال التنافس بين المستثمرين الجدد مع المستثمرين الحاليين في القطاع المالي ومن خلال التكنولوجيا تم اصدار منتجات وخدمات مالية جديدة مثل العملات الورقية ووسائل دفع وتسوية حديثة.¹

و تعرف أيضا بأنها "عبارة عن برامج الكمبيوتر و غيرها من التقنيات الرقمية المستخدمة لدعم و تطوير الخدمات المصرفية و المالية".²

كما عرف المجمع الدولي العربي للمحاسبين القانونيين التكنولوجيا المالية "أنها قطاع يتكون من شركات تستخدم التكنولوجيا في تطوير و توزيع الخدمات المالية بفعالية".³

ومن خلال التعاريف السابقة، يمكن أن نعرف التكنولوجيا المالية على أنها ابتكار تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية و ذلك بهدف التأثير على الأسواق و المؤسسات المالية و تقديم الخدمات المالية، و المساعدة على تحقيق وصول و استخدام الأفراد و الشركات للخدمات المالية و المصرفية بسرعة و أقل تكلفة و بالجودة المذبة.

الفرع الثاني: مجالات التكنولوجيا المالية

برزت التكنولوجيا المالية كأحد أبرز مجالات الابتكار التقني، إذ تمثل مجموعة من التطبيقات والأنظمة التي تستخدم التقنيات الحديثة الأكثر سرعة و أمانا و ملائمة لاحتياجات الأفراد و الشركات، وفي هذا السياق سنتناول أهم التقنيات المالية في الاقتصاد الرقمي الحديث.

1. الذكاء الاصطناعي: هو قدرة الآلة على أداء وظائف معرفية مشابهة للعقل البشري، من إيداع و حل المشكلات و التفاعل مع البيئة و الإدراك، يستند الذكاء الاصطناعي على أجهزة الكمبيوتر و الخوارزميات لمحاكاة الذكاء البشري و يمكنه التعرف على أنماط التكيف باستخدام كميات كبيرة من البيانات و الأساليب الإحصائية الحديثة للتنبؤ بشكل دقيق حول المشكلة المعينة.

¹ محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي، مجلة اسكندرية للبحوث الادارية و نظم المعلومات، مصر، 2022، ص98

² Alam,N,Gupta,L, & Zameni,A, Fintech and Islamic finance: Digitalization, development, and disruption, Cham, 2019,p12.

³ بن علقمة مليكة، سانحي يوسف، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية و المصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، طمجلد07، العدد 03، جامعة امين العقال الحاج موسى أق أخموك تامنغست، الجزائر، 2018، ص88.

2. تعلم الآلة: هو عملية تستند إلى استخراج أنماط محددة من كميات ضخمة من البيانات، تشبه هذه الأنماط كيفية التعلم في العقل البشري، بحيث يتم بناء نماذج تستخدم في التحليل التنبؤي للبيانات، كما يمكن الاعتماد على هذه النماذج للتنبؤ بالحالات الجديدة، وهذه العملية تتألف من خطوتين مستقلتين هما:

✓ تعليم الآلة من خلال تزويدها بالمدخلات ذات العلاقة: يتم تدريج النماذج باستخدام مجموعة من البيانات المرتبطة بالمشكلة المحددة.

✓ استخدام النموذج المستند الى الآلة في التنبؤ: بعد التدريب يمكن استخدام النموذج للتنبؤ بالنتائج المستقبلية.

3. الأمن السيبراني: حسب تعريف الاتحاد الدولي للاتصالات، هو مجموعة من الأدوات و السياسات و مفاهيم الأمان، و ضوابط الأمن، و المبادئ التوجيهية، و إدارة المخاطر، و الإجراءات، و التدريب، و أفضل الممارسات، و آليات الضمان، و التكنولوجيا التي يمكن استخدامها لحماية البيئة السيبرانية و أصول المؤسسات و المستخدمين.¹

4. العملات المشفرة: تتألف من أشكال متنوعة من العملات الرقمية المبنية على التشفير، حيث تمثل الأموال الرقمية التي تتداول عبر الأنترنت و تعد العملات المشفرة أصولاً مؤمنة ضد التلاعب، باستخدام خوارزميات و بروتوكولات تحول دون تغيير المعلومات بواسطة طرف ثالث خلال عمليات التداول بين الأطراف، يشار إلى كل مجموعة تشفير بمصطلح كتلة أو سجل، و تطلق على المجموعات المتصلة بالكتل المتسلسلة أو السجلات المتسلسلة (بلوك تشين).

5. سلسلة الكتل: هي نظام المعلومات مشفر يعتمد على قاعدة بيانات لامركزية، يمكنه إجراء المعاملات بشكل آمن دون الحاجة إلى وسيط، حيث يتوزع على جميع الأجهزة في الشبكة، بحيث تسجل و تعدل جميع بيانات المعاملات بطريقة تحظى بموافقة جميع الأطراف ذات الصلة، مما يضمن الشفافية و اللامركزية في إدارة مختلف أنواع المعاملات، مثل المدفوعات والحوالات البنكية، و تسجل الملكية العقارية و الهويات الوطنية، و تداول الأصول والمستندات، وعمليات التصويت.²

6. العقود الذكية: هي اتفاقيات تنفذ ذاتياً، تبرم و تبرمج في إطار شبكة توزيع لامركزية، تنظم شروطها و أحكامها العلاقة بين البائع و المشتري عبر تعليمات برمجية في سجلات متسلسلة،

¹ بوحفص ابتهاج، نعاس صلاح الدين، ماذا تقدم التكنولوجيا المالية للمؤسسات المالية الإسلامية؟، عرض التجربة السعودية، مجلة إنارة للدراسات الاقتصادية، الإدارية و المحاسبية، المجلد 02، العدد 02، جامعة غرداية، الجزائر، 2021، ص 33.

² عماروش خديجة إيمان، شوشان خديجة، واقع الاعتماد على مختبرات حماية التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 12، العدد 01، جامعة بومرداس الجزائر، 2023، ص 542.

تتيح هذه العقود إمكانية إدراج مختلف أنواع البنود التعاقدية في برامج يتعامل معها بطريقة تجعل انتهاك العقد ثمنه باهظاً.¹

7. الحوسبة السحابية: تعتبر نوعاً من الحوسبة المرنة، تمثل نموذجاً لتقديم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث يتيح الاتصال بالشبكة لمجموعة مشتركة من مصادر الحوسبة القابلة للتهيئة بسهولة عند الحاجة، مع سهولة وصول مستخدميها إلى مجموعة متنوعة من موارد الحوسبة عند الطلب، مما يتيح توفيرها بجهد أدنى في الإدارة أو التعامل مع مزود الخدمة.

8. انترنت الأشياء: تمثل الارتباط بين الأجهزة وشبكة الانترنت، مما يتيح لها إرسال ونقل و تلقي البيانات، تتضمن هذه الأجهزة جميع الأشياء التي تلفت انتباه البشر، مثل أجهزة الإنذار والأشياء القابلة للارتداد، وأجهزة التحكم في درجة الحرارة، وأجهزة الصراف الآلي وغيرها، لا تكمن قيمة انترنت الأشياء في تجاوز دور جمع البيانات فقط، بل تتعدى ذلك من خلال استغلال هذه البيانات بفاعلية من خلال بنية تحتية متقدمة.²

9. البيانات الضخمة: هي عبارة عن مجموعات ضخمة من البيانات يمكن تحليلها بطريقة حسابية لاكتشاف الأنماط والاتجاهات، خاصة فيما يتعلق بسلوك الإنسان وتفاعلاته، تتميز البيانات الضخمة بسمات محددة مثل الحجم، التنوع، والسرعة، ويعتمد عليها في تحديد فئات العملاء، اكتشاف الغش، إدارة المخاطر، وتقديم الخدمات المالية الشخصية.³

تشمل التكنولوجيا المالية عدة ابتكارات التي أحدثت تحولاً في القطاع المالي العالمي، حيث أعادت صياغة أساليب تقديم الخدمات المالية من خلال الاعتماد على التقنيات الرقمية الحديثة، وقد ساهمت هذه المجالات في تحسين سرعة المعاملات، وخفض التكاليف، وتعزيز الشفافية والأمان.

الفرع الثالث: العوامل التي ساعدت في التحول إلى التكنولوجيا المالية

يرجع انتشار التكنولوجيا المالية إلى التطور الهائل في الصناعات التكنولوجية التي يمكن استخدامها في المجال المالي ويمكن حصر العوامل التي ساهمت في التحول للتكنولوجيا المالية فيما يلي:

¹ عماروش خديجة إيمان، هبزي نصيرة، محركات نمو الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بمنطقة شمال إفريقيا، مجلة المدير، المجلد 09، العدد 01، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022، ص 13.

² عبد الكريم مسعودي، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي- دراسة حالة بنك التنمية المحلية أدرار، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 10، العدد 01، جامعة أحمد درايعية، أدرار، الجزائر، 2023، ص 425.

³ جمال لعراب، توفيق بن الشيخ، صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة- عرض التجربة الهندية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 02، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023، ص 235.

الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية

- ✓ ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المالي .
- ✓ الوتيرة السريعة في استخدامات الهواتف الذكية والانترنت بالإضافة إلى التوافر الضخم للبيانات والمعلومات .
- ✓ التجارة الإلكترونية والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية .
- ✓ تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات التمويل ومنافستها للبنوك، حتى أصبحت العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة خدمات مالية وثيقة الصلة بعمل البنوك .
- ✓ القبول المتزايد من العملاء للخدمات المالية الممكنة تكنولوجيا نتيجة التأثير الايجابي للعمليات المصرفية الحديثة.¹

ساهمت مجموعة من العوامل التقنية و الاقتصادية و الاجتماعية في تسريع التحول نحو التكنولوجيا المالية من خلال إعادة تشكيل النظام المالي التقليدي، من أبرزها تطور تقنيات المعلومات و الاتصال، كما كان لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، و البلوك تشين دور محوري في تحسين كفاءة الخدمات و زيادة الثقة في التعاملات الرقمية.

الفرع الرابع: مراحل تطور التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة فالخدمات المصرفية ومؤسسات الخدمات المالية مصطلحين تم تداولهم منذ القرن الماضي، ويمكن تقسيم مراحل تطور التكنولوجيا المالية الى ثلاث مراحل أساسية كما يلي :

أولاً: المرحلة الاولى (1866-1967)

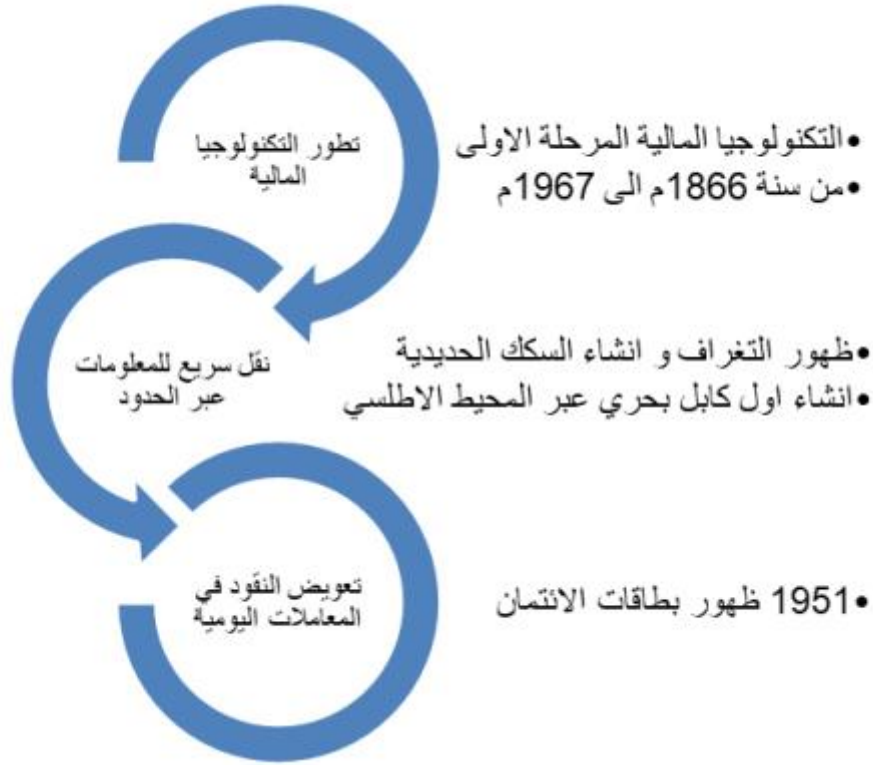
تزامنت هذه المرحلة مع فترة بروز العولمة المالية وبداية نهوض التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية حيث ساهمت في النقل السريع للمعلومات المالية من بلد إلى آخر ودون قيود، وقد تم إنشاء أول كابل اتصالات عبر المحيط الاطلسي لربط الولايات المتحدة الامريكية بأوروبا عام 1866

وقد لعب دوراً مهماً في عمليات التحويل الالكتروني للأموال.

في عام 1950 ظهرت بطاقات الائتمان بديلاً عن النقود في المعاملات التجارية لتبسيط المعاملات اليومية للأفراد

¹ عبد الرضا و آخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استراتيجية الشمول المالي، بحث استطلاعي لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري و الخليج التجاري، مجلة وارث العلمية، مجلد2، العدد01، جامعة وارث ، العراق، 2020، ص154

شكل رقم (1) المرحلة الاولى للتكنولوجيا المالية



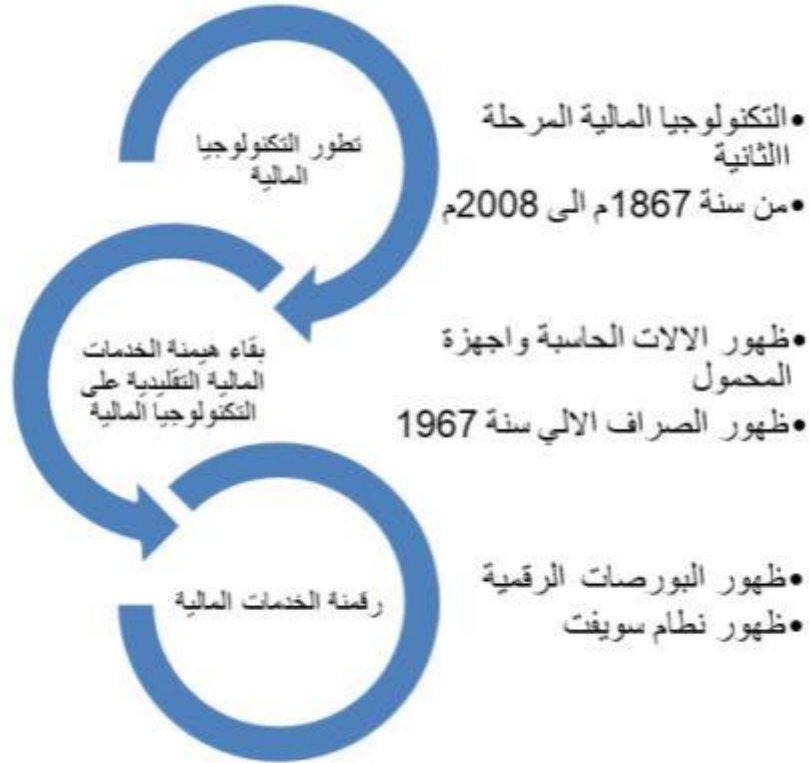
المصدر: محمد عبد العليم صابر مرجع سبق ذكره، ص99

ثانيا: المرحلة الثانية (1967-2008)

تميزت هذه المرحلة بهيمنة الخدمات المالية التقليدية على التكنولوجيا المالية مع تطور كبير في الرقمنة، و ظهرت الآلة الحاسبة واجهزة المحمول واجهزة الصراف الآلي، كما ظهرت خلال تلك المرحلة البورصات الرقمية مثل بورصة ناسداك (NASDAQ) كأول بورصة رقمية في العالم عام 1973. وتم تأسيس نظام سويفت (SWIFT) من طرف جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك وهي اختصار The Society for World Wide Interbank Financial Telecommunications وهي لازالت إلى يومنا هذا أكثر استخدام بين البنوك و المؤسسات المالية بين دول العالم، و قد كانت نهاية تلك الفترة بظهور الأزمة المالية العالمية عام 2008.¹

¹ لويزة بوطريف، يشعيب، يونس، واقع التكنولوجيا المالية في ظل التحديات الراهنة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الادارية، المجلد5، العدد2، جامعة عباس لغرور، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر، 2021، ص470-472.

شكل رقم (2) المرحلة الثانية للتكنولوجيا المالية



المصدر: محمد عبد العليم صابر، مرجع سبق ذكره،

ثالثا: مرحلة الثالثة (2008 - حتى الآن)

بداية و مع ظهور الشركات الناشئة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية و ظهور عدد من المؤسسات غير المصرفية التي أصبحت تؤدي دور البنوك في بعض الوظائف، أيضا ظهور العملات الرقمية عام 2009 وذلك بهدف توفير حلول الدفع عبر الهاتف والانترنت، ففي عام 2011 ظهرت أول خدمات تحويل الأموال من فرد الى آخر مباشرة، كذلك خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول، ويمكن تسميتها بمرحلة الاستغلال الأمثل لأهم موارد التكنولوجيا وهي البيانات، واتسمت هذه المرحلة بالتطور الهائل في وسائل الدفع الإلكتروني، وسهولة وصول الخدمات المالية لجميع الفئات في المجتمع، والتكلفة المعقولة لخدمات التكنولوجيا المالية.¹

مع انتهاء العقد الأول من القرن الـ 21 توسع استخدام مصطلح التكنولوجيا المالية ليشمل أي ابتكارات مالية جديدة في القطاع المالي ، إذ يمكن استخدام مصطلح التكنولوجيا المالية على أي

¹ حروفوش سعيدة، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في العالم العربي، مجلة آفاق العلمية، المجلد 11، العدد 3، جامعة امين العقال الحاج موسى أق أخموك تامنغست، الجزائر، 2019، ص 5.

الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية

ابتكار فيما يتعلق بكيفية تعامل الأفراد مع الأعمال مثل اختراع أموال جديدة كعملة البيتكوين". وتعد البنوك والعملاء الماليون والمستهلكون والمشروعات الصغيرة أبرز مستخدمي التكنولوجيا المالية المستحدثة.¹

تطورت التكنولوجيا المالية خلال المراحل الثلاثة من أنظمة يدوية بدائية إلى حلول رقمية متقدمة تعتمد على الذكاء الاصطناعي و البلوك تشين، ففي كل مرحلة كانت تظهر خدمة مالية جديدة و مبتكرة تعتمد على الهواتف الذكية و البيانات الضخمة، حيث أصبحت تقدم خدمات أسرع، و أكثر أمانا و ابتكارا للأفراد و الشركات،

المطلب الثاني: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية

تطورت الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة، حيث أصبحت جزءا لا يتجزأ من حياة الناس و تعاملاتهم المالية، وتوفر أيضا هذه الخدمات مجموعة من الفوائد و المزايا التي تجعلها مفضلة لدى الكثير من الأشخاص سنتعرف عليها في هذا المطلب.

الفرع الأول: تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية وخصائصها

أولا: تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعرف الخدمات المصرفية على أنها النشاط الذي يقدمه البنك للعملاء والذي يضيف قيمة للعميل و البنك في آن واحد من خلال إشباع حاجات العملاء وتحقيق الربحية التي تهدف إليها البنوك.

أما بالنسبة للخدمات المصرفية الإلكترونية فقد وردت لها العديد من التعريفات من أهمها ما يلي:

تعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والافراد والشركات التجارية والحكومية، ومن اجل الرفع من مستويات الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمنظمات الاخرى السيطرة على التكاليف وخفض المصروفات التشغيلية، متخذة من التكنولوجيا والابتكار أدوات لتحقيق ذلك.²

الخدمات المصرفية الإلكترونية هي اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الجديدة سواء تعلق الامر بالأعمال المصرفية التقليدية او الجديدة،

¹ مطاي عبد القادر، متطلبا ارساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك التجارية، مجلة الدراسات الاجتماعية و الانسانية، مجلد 5، العدد2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013، ص2

² طارق عبد العال حماد، "التجارة الإلكترونية"، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004، ص141.

الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية

وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا الى التنقل للمصرف اذ بإمكانه القيام بالأعمال التي يريدها من مصرفه من أي مكان وفي أي زمان.¹

ويعرف بنك التسويات الدولية الصيرفة الالكترونية، على أنها تقديم الخدمة المصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات الكترونية سواء للمقيمين أو لغير المقيمين داخل البلد وخارجه.²

كما تعرف أيضا أنها عبارة عن نظام قائم بذاته من خلال مواقع الكترونية خدمات مصرفية ومالية وتجارية و إدارية شاملة لها وجود مستقل على الشبكة الالكترونية قادرة على التعاقد وتقديم الخدمات المصرفية.³

وعرفها أحمد صقر بأنها: تقديم المصارف لخدماتها عبر الوسائل الإلكترونية المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، بواسطة الهاتف الجوال و الأنترنت و غيرها من الركائز الالكترونية المتطورة، وهي خدمات متوفرة في أي وقت و مكان.⁴

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن الخدمات المصرفية الإلكترونية هي قيام زبائن البنك بإدارة معاملاتهم و أعمالهم المصرفية من المكتب أو المنزل أو في أي مكان آخر و في أي وقت يريدونه عبر شبكة الاتصالات الالكترونية أو الأنترنت دون اللجوء إلى البنك.

ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية

تمتاز الخدمات المصرفية الالكترونية المنفذة عبر الوسائط الالكترونية و عبر شبكات نقل وتبادل المعلومات و من بينها الأنترنت، عن سواها من العمليات المنفذة بالوسائل التقليدية الأخرى، بعدة خصائص يمكن الوقوف عليها في الآتي:

- ✓ اختفاء الوثائق الورقية في معاملات مختلفة.
- ✓ عدم إمكانية تحديد الهوية بين أطراف العملية.
- ✓ أنها نظام قائم ومعلوم به في معظم الدول المتقدمة والمتطورة تكنولوجيا.
- ✓ سرعة ودقة تقديم الخدمات.

¹ رفت رضوان، الضرائب في عالم الاعمال الالكترونية ، مجلة التنمية، العدد02، الكويت، 2000، ص 15.

² cross border, Bank for International ,settlements,Basel comité on banking supervision, management and supervision.

³ JULY, Electronic banking activities, 2003,p3.

⁴ علاء التميمي، التنظيم القانوني للبنك الالكتروني على شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية، مصر ، 2012، ص23.

✓ خدمات الكترونية فورية على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.

✓ تشفير المعلومات فوراً استخدام الرقم السري الخاص بالخدمة.¹

و في الأخير يمكننا القول أن الخدمات المصرفية الالكترونية اليوم ضرورة حتمية في ظل التحول الرقمي المتسارع، حيث توفر للعملاء سهولة ومرونة في إنجاز معاملاتهم، مع ضمان مستوى عال من الأمان و السرعة مقارنة بالوسائل المصرفية التقليدية.

الفرع الثاني: مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية

تتميز الخدمات المصرفية الالكترونية بعدة مزايا مما جعلت العمليات المالية أكثر سهولة و أماناً من أي وقت مضى بفضل التقنيات الحديثة يمكن للعملاء الوصول الى حساباتهم و إجراء تحويلات و دفع فواتير في أي وقت و مكان، و من هذه المزايا نذكر:

1. إمكانية الوصول إلى شريحة أوسع من العملاء:

تتيح البنوك الإلكترونية للعملاء الوصول إلى خدماتها في أي وقت ومن أي مكان، مما يزيد من راحتهم وثقتهم بسبب سرية المعاملات

2. عدم وجود قيود زمنية:

تقدم هذه البنوك خدماتها على مدار الساعة دون تقيد بأوقات عمل معينة، مما يعني عدم وجود إجازات للموظفين أو معوقات للخدمات.

3. تقديم خدمات مصرفية شاملة وجديدة:

توفر البنوك الإلكترونية عمليات مصرفية دقيقة وسريعة دون الحاجة للحضور الشخصي، مما يجمع بين الكفاءة العالية والخصوصية

¹ عبد الهادي مسعودي، الاعمال المصرفية الالكترونية: بنوك الكترونية، نقود الكترونية، بطاقات الكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،

4. خفض التكاليف:

تتميز بتكاليف أقل في تقديم الخدمات مقارنة بالبنوك التي تقدم خدمات تقليدية، مما يجذب العملاء بفضل تحسين الجودة وانخفاض الأسعار.

5. زيادة كفاءة البنوك:

تسهل الإنترنت إنجاز المعاملات بسرعة عالية، حيث يمكن للعملاء إتمام الإجراءات خلال أجزاء من الدقيقة.¹

6. تعميق الولاء:

تعزز الإنترنت من فرص التواصل بين العملاء والبنوك، مما يساهم في بناء علاقات قوية وزيادة ولاء العملاء، واستقطاب عملاء جدد

7. خدمات البطاقات:

تقدم البنوك الإلكترونية خدمات خاصة لفئات معينة مثل رجال الأعمال، من خلال بطاقات ائتمانية توفر مزايا فريدة وخدمات مستمرة.²

تظهر البنوك التي تقدم خدمات إلكترونية كخيار مفضل بفضل مرونتها وكفاءتها وتكاليفها المنخفضة، مما يساهم في تعزيز العلاقة مع العملاء وجذب فئات جديدة.

الفرع الثالث: أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية

تنوعت أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفر وسائل مبتكرة تسهل إدارة الحسابات وتنفيذ المعاملات بسرعة و أمان، يهدف هذا التنوع الى تلبية احتياجات العملاء المختلفة والتعامل مع البنوك دون الحاجة الى زيادة فروع تقليدية.

¹ مصطفى يوسف، اقتصاديات الاعمال الإلكترونية، دار الحامد للنشر و التوزيع و عمان، 2017، ص259

² عبد الهادي مسعودي، المرجع سبق ذكره، ص 27-28

أولاً: أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتعدد أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تهدف إلى تسهيل إدارة الحسابات وتنفيذ المعاملات بسرعة وأمان، مما يلبي احتياجات العملاء دون الحاجة لتوسع في الفروع التقليدية.

1. خدمة الصراف الآلي (Teller Machine Automated)

هي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، توفر هذه الخدمة إمكانية سحب وإيداع النقود، الاستفسار عن الرصيد، وتحويل الأموال على مدار 24 ساعة في مواقع متعددة، تهدف إلى تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية .

2. الخدمة البنك الهاتفية (Bank Telephone)

تتيح للعملاء إجراء عمليات مالية من خلال الاتصال الهاتفي بالبنك من خلال رقم مخصص مرتبط بالحاسوب المركزي للبنك، مما يسهل التحكم في الحسابات من أي مكان.

3. مراكز الاتصال (Call Centers)

تقدم مساعدة فورية للعملاء عبر الهاتف، مما يسهل الوصول إلى الخدمات المصرفية على مدار الأسبوع.

4. خدمة الرسائل القصيرة (SMS)

تسمح للعملاء بمتابعة العمليات المصرفية التي تمت على حساباته الشخصية أول بأول عبر تلقي رسائل نصية فورية حول المعاملات المالية.

5. خدمات نقاط البيع (Point of Sale Services)

تتيح للعملاء الدفع إلكترونياً مقابل السلع والخدمات باستخدام بطاقات مصرفية، مما يوفر بديلاً عن النقود الورقية أو الشيكات، خاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة.¹

¹ فؤاد الحربي، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة اضاءات مالية ومصرفية، سلسلة 5، العدد 12، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، 2013، ص3.

6. الخدمة المصرفية عبر الإنترنت (On-line)

تمكن العملاء من إجراء المعاملات المالية عبر الموقع الإلكتروني للبنك، مما يوفر سهولة الوصول إلى حساباتهم والتحكم بها في أي وقت.¹

تجسد هذه الخدمات التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي، مما يساهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة.

ثانياً: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية

ينتج عن التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية عدة مخاطر نذكر منها ما يلي:

- ✓ اتساع الهوة في علاقة المصرف بالزبون، و ما يمكن أن عنها من عملية اقتراض دون ضمانات كافية، و تعرض المصرف لعمليات النصب و الاحتيال.
- ✓ ان إنجاز الأعمال المصرفية على شبكة الأنترنت ما زال معقدا جدا، و ان الكثير من الزبائن ما زالوا متخوفين من الناحية الأمنية (الهاكرز)
- ✓ صعوبة مراقبة البنك المركزي لحجم السيولة، حيث أن نظام المصرف الإلكتروني يتيح للزبون أن يقوم بتحويل أمواله وبأي مبالغ بضغطة على زر الكمبيوتر أو الهاتف خارج حدود الدولة.
- ✓ ظهور مخاطر تنظيمية، نظرا لأن شبكة تقدم خدمات من أي مكان بالعالم، فإن هناك خلل في أن تحاول المصارف التهرب من الإشراف والتنظيم.
- ✓ عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام خدمات الأنترنت (عدم المعرفة لاستخدام الأنترنت).
- ✓ وجود أعطال فنية تحول دون استخدام الخدمة الإلكترونية وقت الحاجة.
- ✓ وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال الخدمة المصرفية الإلكترونية مثل الإعتماد المستندي، الكفالة... الخ
- ✓ وجود قيود على خدمة تحديد سقف اعلى للسحب النقدي.
- ✓ زيادة التكلفة المترتبة عن استخدام الخدمات الإلكترونية، بما فيها الأعباء المالية الإضافية مثل: الاشتراك في الأنترنت، إجراء مكالمات هاتفية.²

¹ نفس المرجع السابق، ص3.

² كموم عبد القادر، تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل المعطيات الحديثة في الجزائر، اطروحة الدكتوراه في العلوم التجارية تخصص تسويق العمليات المصرفية و المالية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021-2022، ص 76-77

تظهر هذه المخاطر الحاجة إلى تعزيز الأمن وتنمية المهارات لضمان استخدام آمن وفعال للخدمات المصرفية الإلكترونية

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية

مع التوسع في استخدام التكنولوجيا و التحول الرقمي، بات تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية موضوعا حيويا يتأثر بعدة عوامل متداخلة، فليس من كفاية إتاحة الخدمة فقط، بل يجب النظر إلى مجموعة من العوامل المؤثرة التي تحدد مدى قبول العملاء و اعتمادهم لهذه الخدمات من بين هذه العوامل:

الفرع الأول: ثقة العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية

يعد مفهوم الثقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية من المفاهيم المعقدة نسبيا، ويعود ذلك التعقيد إلى ارتباطها بالعنصر البشري.

و تعرف الثقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها مقياس يشير إلى قدرة البنوك التجارية الإلكترونية على تقديم الخدمات المتكاملة التي من شأنها أن تلبى متطلبات العملاء دون توقف، من خلال الخدمات الإلكترونية، بشكل يتناسب مع متطلباتهم الأساسية، والقدرة على الاحتفاظ بأولئك العملاء من خلال ما توفره لهم من خدمات و حسن التعامل و الحفاظ على معلوماتهم وأموالهم.¹

إلا ان الثقة لها أهمية بالغة في الخدمات المصرفية الإلكترونية وتتمثل في:

✓ تعزيز الثقة لدى العملاء يساهم في كسب ودهم و جذبهم من أجل استخدام الخدمات الإلكترونية، حيث أن التواصل المباشر المادي الملموس (وجها لوجه) مع موظفي المصرف بواسطة قنوات التوزيع التقليدية المصرفية يبعث على الثقة والأمان والطمأنينة أكثر من التواصل الافتراضي غير المباشر بواسطة القنوات المصرفية الإلكترونية.

✓ تعزيز الثقة لدى العملاء يساهم في التقليل من حدة مخاوف المخاطرة المتنوعة المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية مثل: المخاطر القانونية، مخاطر السمعة، مخاطر الاحتيال، المخاطر التقنية...الخ.²

¹ محمد عبد الجليل متعب الحراشنة، العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك التجارية الاردنية، رسالة ماجستير، تخصص التمويل و المصارف، جامعة آل البيت، الأردن، 2019، ص36.

² ابراهيم موصلي، العوامل المؤثرة في سلوك العملاء اتجاه الخدمات الإلكترونية للمصارف- دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، تخصص ادارة الأعمال، جامعة حلب، 2011، ص75-76.

الفرع الثاني: سهولة التطبيق

تعتبر سهولة الاستخدام من أبرز الخدمات التي تمكن العملاء من تنفيذ عملياتهم المصرفية في أي وقت و من أي مكان، دون الحاجة الى زيارة الفروع التقليدية، و يعد من أهم العوامل التي تحدد مدى إقبال الأفراد على الاستفادة من هذه الخدمات، و تعزيز ثقته بالتعاملات الإلكترونية.

و تعرف سهولة الاستخدام على أنها سهولة الوصول واستخدام موقع البنك على الأنترنت من حيث البحث والتنقل والتعامل، وتتعلق بسهولة استخدام الموقع وتنظيم وهيكلية المحتوى على الأنترنت، التي تجعل من الموقع سهل المتابعة مع أقل جهد، وبالتالي فإن إمكانية تعلم وفهم واجهات المستخدم، تحتاج إلى النظر فيها من قبل المصرفيين بحيث يكون العملاء قادرين على استخدام الخدمات المصرفية عبر الأنترنت بفعالية وكفاءة ترضيهم.¹

و تكمن أهمية سهولة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في:

- ✓ اختلاف خبرة المستخدمين للخدمات والمواقع الإلكترونية، فسهولة الاستخدام تعتبر محور رئيسي لأصحاب الخبرة المحدودة في التعامل مع الأنترنت.
- ✓ سهولة استخدام الموقع والخدمات الإلكترونية توفر الوقت على العملاء لإنجاز معاملاتهم أو مهامهم بأسرع وقت وأقل مجهود.
- ✓ سهولة التنقل في الموقع وسهولة استخدام الروابط الموجودة فيه، مما يزيد من رضا العملاء.²

الفرع الثالث: الأمان و الحماية

تتعلق مسألة الخصوصية والأمان ضمن إطار الخدمات المصرفية الإلكترونية في إزالة الغموض والشك حول المعلومات المتداولة ما بين العميل من جهة، والبنك من جهة أخرى، وتحقيق أعلى مستويات الحفاظ على خصوصية العميل ومعلوماته السرية التي لا يريد أن يطلع عليها الغير. ومن هنا يمكن إعطاء تعريف للخصوصية والأمان.

هذا ويمكن أن يعرف الأمان و الحماية بأنه خصوصية المعلومات التي تتضمن القواعد التي تحكم جميع إدارات البيانات الخاصة كمعلومات بطاقة الهوية والمعلومات المادية. فمما لا شك فيه أن الخصوصية هي أحد أهم وأعظم ميزات البنوك التجارية الإلكترونية، فالعميل دائماً يسعى إلى الحفاظ على سرية معلوماته وعدم اطلاع الغير عليها وعليه، فإن من شأن البنوك التجارية

¹ صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن- دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الأردني، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2016، ص44-45.

² عبد الله قايد المجالي، أثر ابعاد جودة الخدمات الإلكترونية على القرار الشرائي لعملاء مواقع التجارة الإلكترونية- دراسة حالة شركة Marka VIP ، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2016، ص26.

الإلكترونية توفير قاعدة صحيحة وسليمة تحفظ معلومات العملاء وضمان عدم تعرضها للاختراق من أي جهة كانت.¹ و يتوفر بعدة عناصر لحماية المستخدم وهي:

- ✓ السرية أو الموثوقية: وتعني التأكد من أن المعلومات ألا تكشف و لا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك .
- ✓ التكاملية وسلامة المحتوى: التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به في أية مرحلة من مراحل المعالجة أو التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات أو عن طريق تدخل غير مشروع .
- ✓ استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة: التأكد من استمرار عمل النظام المعلوماتي واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية.
- ✓ عدم إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات ممن قام به: ويقصد به ضمان عدم إنكار الشخص الذي قام بتصرف ما متصل بالمعلومات أو مواقعها إنكار انه هو الذي قام بهذا التصرف، بحيث تتوفر قدرة إثبات أن تصرفا ما قد تم من شخص ما في وقت معين.²

الفرع الرابع: جودة الشبكة

تعرف بأنها ملائمة ما يتوقعه العملاء من خدمات الكترونية مقدمة إليهم باستخدام الوسائل التكنولوجية متمثلة بشبكة الأنترنت ذات القدرات والإمكانيات العالية، مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصلون عليها نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فإن الخدمة الجديدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق مع توقعاتهم.³

ومنه فإن تبني الخدمات المصرفية الالكترونية يعد من القضايا الجوهرية في القطاع المالي الحديث، حيث يتأثر بعدة عوامل متداخلة تشمل سهولة الاستخدام، الأمان، الثقة. وتبرز أهمية تحليل هذه العوامل في دعم البنوك لوضع استراتيجيات فعالة تواكب متطلبات العملاء، و المساهمة في تسريع التحول الرقمي.

¹ نورة بيري،حسيبة نايلي، محددات تبني العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية – دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بمدينة قالم، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية، المجلد 9، العدد1، 2022، ص640.

² مريزق عدمان، الأمن المعلوماتي في ظل التجارة الالكترونية- اشارة الى حالي تونس و الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد3، 2011، ص11.

³ محمد عبد الجليل متعب الحراشنة، مرجع سبق ذكره، ص34.

المبحث الثاني: انعكاسات التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية

ساهمت التكنولوجيا المالية في تسريع العمليات المصرفية، و تقديم خدمات أكثر كفاءة و أمانا وخفض التكاليف التشغيلية، كما أتاحت ظهور حلول جديدة مثل البنوك الرقمية، و المدفوعات عبر الهاتف المحمول، و التمويل الجماعي، و العملات الرقمية، مما عزز الشمول المالي و مكن فئات أوسع من المجتمع من الوصول الى الخدمات المالية بسهولة أكبر، و مع ذلك فإن التحول يحمل تحديات ومخاطر أصبحت المصارف مطالبة بتطوير نماذج أعمالها.

المطلب الأول: أهمية التكنولوجيا المالية في دعم خدمات القطاع المصرفي

في ظل التحول الرقمي المتسارع أصبحت التكنولوجيا المالية عنصرا أساسيا في تطوير القطاع المصرفي و تعزيز كفاءته، فقد أسهمت الابتكارات التكنولوجية في إحداث تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات المصرفية، مما أتاح فرصا جديدة لتحسين تجربة العملاء، و تقليل التكاليف التشغيلية، و تعزيز الأمان والشفافية في المعاملات المالية، و تكمن هذه الأهمية في:

- ✓ تحسين جودة الخدمات المالية و نوعيتها المقدمة للزبائن.
- ✓ اتساع رقعة تقديم الخدمات وقنوات الاستهلاك وزيادة فرص البيع؛ لأن التكنولوجيا المالية عابرة لجميع الحدود.
- ✓ إضافة ميزة تنافسية للمؤسسات والشركات التي تعمل على استخدام التكنولوجيا المالية والتي تواكب تطوراتها، حيث أن التكنولوجيا المالية أصبحت دلالة على تقدم تلك المؤسسات والشركات.
- ✓ اتساع رقعة الخدمات التي تغطيها التكنولوجيا المالية مثل عمليات التمويل الجماعي وحلول الدفع عبر الهاتف والتحويلات المالية الدولية وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية عن طريق الانترنت.
- ✓ تقديم الخدمات المالية بهيكلية ومنهجية وآلية جديدة، مما يجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمانا وشفافية.¹

ومما لا بد من الإشارة إليه أن البنوك تسعى إلى استخدام التكنولوجيا المالية لتحقيق جملة من الأهداف، ألا وهي:

¹ سعيدة نيس، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد7، العدد2، 2022، ص226-242

الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية

- ✓ تحسين الأداء : أي أن البنوك تسعى للحفاظ على قوتها التنافسية و التحسين من أداءها بما يتناسب مع متطلبات الواقع، و ذلك من أجل المحافظة على عملاءها و استقطاب عملاء جدد.
- ✓ الفاعلية: تساهم البنوك إلى تقديم خدمات ذات امتيازات و جودة عالية بأقل التكاليف وأقل مجهود، بالإضافة إلى سهولة ويسر تلقيها من قبل العملاء، وبأقصى سرعة ممكنة.
- ✓ التوسع: تهدف البنوك من وراء استخدام التكنولوجيا المالية إلى توسيع قاعدة عملائها، وزيادة حصتها السوقية، وذلك من خلال تحويل خدماتها التقليدية إلى خدمات إلكترونية.
- ✓ خفض التكاليف: يسهم استخدام التكنولوجيا المالية في العمليات المصرفية إلى خفض النفقات والتكاليف وخاصة الإدارية منها، كما أن هذه الميزة قللت من اليد العاملة، فأصبحت سلبية بالنسبة للمجتمع.
- ✓ تعمل التكنولوجيا المالية على مساعدة البنوك في الترويج والتسويق لخدماتها البنكية الجديدة والمتنوعة بأقل التكاليف وبسرعة، و التخفيف من ضغوطات العمل على الموظفين في البنوك.¹

للتكنولوجيا المالية أهمية بالغة في القطاع المصرفي، حيث أسهمت في تحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي، إلى جانب الأهداف التي تسعى لها البنوك من التحول الرقمي كخفض التكاليف التشغيلية، و توسيع قاعدة العملاء لتحقيق النمو المستدام في القطاع المصرفي.

المطلب الثاني: تحديات التكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي

للتكنولوجيا المالية العديد من المزايا، ولكن رغم هذه المزايا إلا انه يوجد العديد من التحديات والمخاطر المرتبطة بها، لابد من المنشأة التعامل معها والإفصاح عنها من أجل مواجهة المخاطر، ومن أهم هذه التحديات نذكر:

أولاً: المخاطر السيبرانية:

هذا النوع من المخاطر حديث النشوء وظهر تزامناً مع ظهور التكنولوجيا الحديثة. وخلال الفترة الأخير ثم اختراق بيانات البطاقات الائتمانية من عملاء Target حوالي ٧٠ مليون عميل

¹ عقل، ياسر، محمد عبد القادر، و سلام، حلمي إبراهيم، و أحمد ، مصطفى محمود، أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك، المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، المجلد3، العدد3، مصر، 2023، ص91.

وتعرضت عملاء Equifax إلى هجمات سيبرانية على بياناتها حوالي ١٣٤ مليون عميل، وتم اختراق أكثر من ١٠٠ مليون عميل من عملاء Capital One Bank. وفي النصف الثاني من عام ٢٠١٨ أشار بنك إنجلترا حول استطلاع حول المخاطر النظامية أن المخاطر السيبرانية احتلت المرتبة الثانية من المخاطر بعد المخاطر السياسية، والتي نشأ عنها خروج المملكة المتحدة من الاتحاد الأوروبي.¹

ثانياً: مخاطر أمن المعلومات:

مع تطور التكنولوجيا المالية تلجأ المصارف إلى تبنيها، وتعمل على زيادة الترابط مع الجهات الخارجية التي لا تخضع لحماية أمنية إلكترونية، وهذا ما يعرض لانتهاك بيانات العملاء ، ومن هنا يجب على المصارف زيادة عمل نظام المراقبة على المخاطر الإلكترونية المحتملة من أجل حماية المصرف وعملائه.²

ثالثاً: مخاطر الاستعانة بمصادر خارجية:

تلجأ المصارف إلى الشركات الخارجية الكبيرة نظراً لضعف الأنظمة في استخدام التكنولوجيا المالية ، وهذا ما يؤدي إلى زيادة المخاطر على المصارف من حيث البيانات والخصوصية لعملائه، لذا يجب عليها مراقبة الأنشطة والعمليات وإدارة المخاطر التي تتم خارج المصرف.

رابعاً: مخاطر زيادة ائتمان الفنتك:

قد تمنح شركات الفنتك قروضاً للأفراد أو الشركات دون إجراء تقييم دقيق لقدرتهم على السداد، مما يؤدي إلى زيادة معدلات التخلف عن السداد. واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقييم الائتمان قد يؤدي إلى أخطاء إذا كانت البيانات غير مكتملة أو منحازة.

¹بوغار صبرينة، تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية، مجلة المبادئ الاقتصادية ، المجلد5، العدد الاول، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022 ، ص 209.

²قوجيل محمد، طيبة عبد العزيز، مخاطر التكنولوجيا المالية و ادارتها في القطاع المصرفي- دراسة تنظيمية احترازية، مجلة الاقتصاد و المالية (JEF)، المجلد 8، العدد 2، 2022، ص189.

خامسا: مخاطر قلة المعرفة الكافية

ان التعامل مع التكنولوجيا المالية يؤثر على عدم القدرة في تحديد المخاطر و الوقاية منها، مما يؤدي الى ضعف موظفي الخدمات المالية التكنولوجية و ضعف الرقابة على الاستخدامات، مما ينتج عنه زيادة المخاطر.¹

سادسا: مخاطر الاحتكار والمنافسة:

كون إنشاء نظام يعتمد على التكنولوجيا المالية ليس بالسهل على الشركات التقليدية أو الصغيرة والمتوسطة الدخول للمنافسة و الشركات الكبرى (Big Tech) مثل Google pay و Ali pay تحتكر الأسواق و الشبكات الخارجية لصالحها، و هذا ما يؤثر سلبا على تنوع الخدمات و حماية المستهلك.²

ان للتكنولوجيا المالية عدة مزايا في ظل التطور الكبير الذي يواكب العالم، بالرغم من هذه المزايا إلا ان هناك صعوبات و مخاطر قد تواجهها، فلا بد من المصارف التصدي ومواجهة مخاطر التكنولوجيا المالية لكي يواكب التطور و تتفادى حدوث خسائر مالية كبيرة للمصارف.

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة و مقارنتها بالدراسة الحالية:

المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة:

1. دراسة بن موسى امير، علماوي أحمد(2020) مقال بعنوان التكنولوجيا المالية كمدخل لتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية حيث هدفت الدراسة إلى اقتراح وثيقة تسمح بإمكانية اكتساب البنوك العمومية ميزة تنافسية انطلاقا من خدمات التكنولوجيا المالية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ومن بين النتائج المتحصل عليها ما يلي:
✓ أهمية التكنولوجيا المالية لعصرنة الخدمات المصرفية الإلكترونية تأتي من أهم البرامج و وسائل المدفوعات الرقمية التي توفرها شركات التكنولوجيا للبنوك
✓ ظهور شركات التكنولوجيا المالية وتحقيق ارقام قياسية اثر بشكل كبير على مداخيل البنوك

¹حمزة هاشم، التكنولوجيا المالية (مفهوم، تطور، مخاطر)، مجلة المصرفيون، المعهد المصرفي لمتابعة مستجدات القطاع المصرفي و رصد آراء القائمين على الصناعة المصرفية المصرية، مصر، 2023، ص190.

² أمين رحاب، عادل صلاح الدين، مخاطر تكنولوجيا المعلومات من حيث الأطر و المعايير، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية، الخرطوم، السودان، العدد122، 2022، ص 81.

- ✓ تقديم خدمات مصرفية الكترونية في ظل التكنولوجيا المالية يدعم من انشاء بنوك حديثة تدعى البنوك المفتوحة (Open banking) أو بنوك التكنولوجيا المالية (Fin Tech Bank)
2. دراسة بومود ايمان، مطرف عواطف، شاي شافية(2020) مقال بعنوان " ابتكارات التكنولوجيا المالية و دورها في تطوير أداء البنوك الاسلامية العربية" تركز هذه الدراسة الى تسليط الضوء على الأثر الايجابي لابتكارات التكنولوجيا المالية على تطوير أداء البنوك الاسلامية العربية، و بيان أهمية تطوير البنوك الاسلامية لأدائها، و ذلك من خلال عرض مبسط لواقع البنوك الاسلامية في الدول العربية و مدى مجاراتها للتطور الرقمي في مجال التعاملات المالية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، و قد توصلت الدراسة الى:
- ✓ ان على البنوك الاسلامية تبني ابتكارات و ادوات التكنولوجيا المالية لمواكبة التطورات، والتعريف بمنتجاتها المالية
- ✓ تقديم خدمات على مستوى عال من الكفاءة و الجودة، مما يجعلها قادرة على الدخول للسوق المالية العالمية بمنافسة قوية.
3. دراسة جحودي بسمة (2022) بعنوان "الخدمات المصرفية الالكترونية ودورها في كسب ولاء الزبون _دراسة حالة بنك الخليج الجزائر _وكالة قالمة _"هدفت الى دراسة العلاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف البنك محل الدراسة و ولاء زبائنها وكذلك إبراز معايير جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كما اعتمدت على المقابلة لدراسة ولاء الزبون ومن أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي:
- ✓ يقدم بنك الخليج خدمات مطورة ذات جودة عالية، عند استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية هناك مستوى عال من الولاء لدى عملاء بنك الخليج الجزائر
- ✓ تقديم الخدمات المصرفية ذات توجه الكتروني هناك وجود اهتمام لدى بنك الخلع الجزائر، يوفر بنك الخليج مجموعة من الخدمات الالكترونية التي تعتمد بالدرجة الاولى على تكنولوجيا المعلومات منها الخدمات المصرفية عبر الصرافات الآلية كما يوفر لعملائه بطاقات مصرفية.
4. دراسة بن زرقة إكرام، صلعة سمية(2023)مقال بعنوان "أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الالكترونية _دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية _"، تمثل هدف الدراسة في تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة لعينة من 170 زبون من عملاء البنوك التجارية الجزائرية وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج spssv26 ومن أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي:
- ✓ دمج التكنولوجيا المالية في الخدمة المصرفية يقدم منافع زمانية و مكانية عديدة للعميل.

- ✓ ساهمت التكنولوجيا المالية في النمو السريع لمجال المدفوعات و التحويلات.
5. دراسة قواميد حفصة، قوادرية هارون(2023)مذكرة ماستر "بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الإسلامية _دراسة حالة ببنك السلام _وكالة ورقلة_"هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على ضرورة مواكبة البنوك الإسلامية للتغيرات والتطورات التكنولوجية المستمرة ومحاولة معرفة الأثر الذي تؤديه التكنولوجيا المالية على أداء البنك الاسلامي واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم تحليل البيانات عن طريق الاستبيان باستخدام برنامج spss ومن أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي:
- ✓ تسمح التكنولوجيا المالية الى الوصول الى شريحة كبيرة من الافراد الذين لا يتعاملون مع الجهاز المصرفي كما أنها تعتبر وسيلة في يد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة للحصول على مصادر تمويلية بديلة
- ✓ و تعتبر التكنولوجيا المالية من أهم المفاهيم الأساسية التي تستخدمها المؤسسات المالية لتحقيق اهدافها
- ✓ التكنولوجيا المالية صناعة ضخمة في الآونة الأخيرة لها القدرة على خفض التكاليف و زيادة السرعة في انجاز و تقديم الخدمات المالية.
6. دراسة قواسمية شيماء، ضيف الله أشواق (2023)مذكرة ماستر بعنوان "بعنوان محددات تبني الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية _دراسة حالة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية_ وكالة قالمة_" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم قنوات التوزيع الالكترونية، و وسائل الدفع الالكترونية في البنوك و أهم العوامل المؤثرة في تبني الخدمات المصرفية الالكترونية واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم تحليل البيانات عن طريق الاستبيان لعينة من 50 فقد من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتطبيق برنامج spss ومن أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي:
- ✓ البنوك التجارية هي منشط اقتصادي من خلال تجميعها للودائع و منحها للقروض، تتمثل العوامل المؤثرة في الخدمات المصرفية الالكترونية في كل من ثقة العملاء
- ✓ سهولة استخدام الأمان و الحماية، و كفاءة الشبكة
- ✓ يوجد اثر لسهولة الاستخدام على تبني الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة قالمة.
7. دراسة بلولة رستم، اغنير محمد (2024)مذكرة ماستر بعنوان "فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية _دراسة حالة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية_ وكالة عين تيموشنت_"هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على

كفاءة العمليات المصرفية وتحديد التحديات التي تواجه البنوك التجارية في تبني الخدمات المصرفية وتحديد التحديات التي تواجه البنوك التجارية في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية واعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم تحليل البيانات عن طريق الملاحظة و المقابلة والاستبيان بالاعتماد على برنامج spss نسخة 22 ومن أهم النتائج المتحصل عليها:

✓ هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة و الاداء المصرفي عند مستوى معنوية 0.05، بحيث يؤثر احدهما على الآخر بصفة طردية و العكس صحيح.

8. دراسة José RH Ornelas (2024) مقال بعنوان Literature review on financial technology and competition for banking services، تركز هذه الدراسة الى تحديد خصائص هذه المنافسة و تأثيرها على نماذج اعمال البنوك و على امكانية الوصول الى الخدمات و سعرها للعملاء، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، و من اهم النتائج المتحصل عليها:

✓ ان التكنولوجيا المالية كان لها تأثير كبير على المنافسة في الاسواق تلك الخدمات
✓ حققت التكنولوجيا المالية نجاحا خاصا حيث كانت هناك فجوات في تقديم الخدمات من قبل النظام المصرفي القائم.

9. دراسة طعمانة عبد الله حسن (2024)، بعنوان "التكنولوجيا المالية في الاعمال المصرفية"، تمثل هدف الدراسة في توضيح مفهوم التكنولوجيا المالية و معرفة أهميتها، و بيان أهم مزايا التكنولوجيا المالية و ادواتها، و بيان و توضيح دور التكنولوجيا المالية في تطوير اعمال المصرفية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، و من اهم النتائج التي توصل اليها:
✓ ان التكنولوجيا المالية تتيح العديد من الامكانيات و المزايا التي باستطاعتها التأثير على مواضيع مختلفة

✓ حتل موضوع تقييم الأداء أهمية كبيرة لدى البنوك و المؤسسات الخاصة في الفترة الحالية لما يشهده العالم من تغيرات متسارعة.

10. دراسة فنيش أيمن، نجار حياة (2024)، مقال بعنوان ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطور الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية، تمثل هدف الدراسة في استعراض مؤشرات الخدمات المصرفية الالكترونية من قبل البنك الوطني الجزائري وتبيان تطور في مرحلة ما بعد جائحة كورونا حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومن أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي:

الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية

- ✓ تتناول الاستراتيجية التي يتبناها البنك الوطني الجزائري تطوير خدمات الدفع الإلكتروني وتعزيز استخدام التقنية المالية. بعد جائحة كورونا، يسعى البنك لتحسين الخدمات الرقمية، مثل إصدار بطاقات مصرفية جديدة وتطوير منافذ الصيرفة الإلكترونية.
- ✓ يواجه البنك الوطني الجزائري تحديات في زيادة استخدام هذه الخدمات، حيث كانت الممارسات محدودة قبل الجائحة.
- ✓ كما قدم البنك الوطني الجزائري مجموعة متنوعة من الخدمات التي تستهدف فئات مختلفة، بما في ذلك البطاقة الإسلامية، رغم أن استخدامها لا يزال محدودًا.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:

الجدول رقم(1): يوضح اوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات السابقة و الحالية

العلاقة بالدراسة الحالية	أهم النتائج	المنهج والأدوات	أهداف الدراسة	المدة الزماني والمكاني	عنوان الدراسة	الباحث
تشابه مع دراستنا من حيث المتغيرين حيث تبرز أهمية التكنولوجيا في تحسين الخدمات و المنهج المتبع و تختلف من حيث محل الدراسة	. تحسين جودة الخدمات للعملاء . تسريع نمو التحويلات و المدفوعات	. المنهج الوصفي التحليلي . الاستبيان وتحليل النتائج عبر برنامج Spss	تحليل أثر التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات الإلكترونية	دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية خلال فترة 2023	أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية	بن زرقه إكرام، صلعة سمية (2023)
تشابه مع دراستنا من حيث المتغير التابع و المنهج وتختلف في أنها تركز على ولاء الزبون	مستوى الخدمات الالكترونية عال و ولاء عملاء البنك مرتفع	. المنهج الوصفي التحليلي . المقابلة تحليلي	دراسة العلاقة بين الخدمات الإلكترونية وولاء الزبائن	دراسة ميدانية في بنك الخليج الجزائر. وكالة قالمة . خلال فترة 2022	الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في كسب ولاء الزبون	حجودي بسمة (2022)
تشابه مع دراستنا من حيث المتغير المستقل والمحل و	خفض التكاليف و دعم	. المنهج الوصفي التحليلي . إستبيان	إبراز أثر FinTech على أداء البنوك	دراسة حالة بنك السلام وكالة ورقلة	دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء	قواميد حفصة، قوادرية

الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية

المنهج الدراسة	التمويل		الإسلامية	خلال فترة	البنوك الإسلامية	هارون (2023)
وتختلف في أنها تؤيد فكرة أن التكنولوجيا المالية عامل محوري في تطوير الأداء				2020/2011		
تتشابه مع دراستنا من حيث المتغير المستقل و المنهج وتختلف في انها تركز على تأثير الخدمات المصرفية على أداء البنوك	هناك علاقة طردية بين الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة و الأداء المصرفي	. المنهج الوصفي التحليلي . الملاحظة و المقابلة الاستبيان	تقييم أثر الخدمات الإلكترونية على أداء البنوك	دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية . وكالة عين تموشنت - خلال فترة 2024	فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية	بلولة رستم، اغنير محمد (2024)
تتشابه مع دراستنا من حيث المنهج و تختلف في أنها تركز على محددات تبني الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك	سهولة استخدام الخصوصية والأمان و جودة الشبكة واكتساب ثقة العملاء	. المنهج الوصفي التحليلي . إستبيان وتحليل النتائج باستخدام برنامج Spss	إبراز العوامل المؤثرة في تبني الخدمات الإلكترونية	دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية . وكالة قالملة . خلال فترة 2023	محددات تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية	قواسمية شيماء، ضيف الله أشواق (2023)
تتشابه من حيث المنهج و تختلف في تعمق هذه الدراسة في فهم أثر التكنولوجيا المالية على الأسواق	التكنولوجيا المالية تعزز المنافسة	. المنهج الوصفي	تحليل أثر FinTech على المنافسة البنكية		Financial Technology and Competition for Banking Services	Ornelas et al. (2024)
تتشابه مع دراستنا في سياق البنوك	الابتكارات تدعم الأداء	. المنهج الوصفي التحليلي	عرض أثر الابتكارات المالية	البنوك الإسلامية	ابتكارات التكنولوجيا	بومود إيمان،

الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية

الإسلامية و المنهج المتبع وتختلف في تركيزها في عرض أثر الابتكارات المالية على أداء البنوك الإسلامية	والجودة والمنافسة		على البنوك الإسلامية	العربية خلال فترة 2020	المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية	مطرف عواطف، شاوي شافية (2020)
تتشابه مع دراستنا من حيث الاطار النظري في جزء التكنولوجيا المالية حيث تختلف في تركيزها على التكنولوجيا المالية في الاعمال المصرفية	التكنولوجيا المالية تؤثر على الأداء بشكل كبير	. المنهج الوصفي	توضيح المفهوم ومزايا التكنولوجيا المالية	دراسة الاعمال المصرفية خلال فترة 2024	التكنولوجيا المالية في الاعمال المصرفية	طعامنة عبد الله حسن (2024)
تتشابه مع دراستنا في المنهج المتبع وتختلف في تركيزها على تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الجزائري	تعزيز استخدام التقنية المالية بعد كورونا	. المنهج الوصفي التحليلي	متابعة تطور الخدمات الإلكترونية ببنك الوطني الجزائري	دراسة حالة بالبنك الوطني الجزائري خلال فترة 2020/2019 202/2021/ 2023/2	ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية	فنيش ايمان، نجار حياة (2024)
تتشابه مع دراستنا من حيث المنهج المتبع ومن حيث دعمها الخدمات المصرفية الالكترونية	دعم البنوك المفتوحة وتحقيق دخل أعلى	. المنهج الوصفي التحليلي	اكتساب ميزة تنافسية عبر FinTech	دراسة تجربة في الامارات المتحدة خلال فترة 2017-2018	التكنولوجيا المالية وتطور الخدمات في البنوك العمومية	بن موسى اعر، علماوي أحمد (2020)

		2019				تختلف في تركيزها على تطور الخدمات المصرفية في البنوك العمومية
--	--	------	--	--	--	--

من خلال تحليل الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية، يتبين أن معظم الأعمال البحثية تشترك في التأكيد على الدور الحيوي للتكنولوجيا المالية في تطوير النظام المصرفي، سواء من حيث تحسين جودة الخدمات، أو تعزيز ولاء الزبائن، أو الرفع من الأداء البنكي، و تعكس هذه الدراسات تنوع الزوايا البحثية في معالجة موضوع التكنولوجيا المالية، لكنها تتقاطع في التأكيد على أن التحول الرقمي البنكي، إذا ما تم التخطيط له وتنفيذه بشكل سليم، يمثل أداة فعالة لتحقيق أهداف البنوك التنموية والمالية، وخاصة في بيئات مصرفية ناشئة مثل الجزائر. وهو ما يبرز أهمية الدراسة الحالية والنتائج المتوقعة الوصول إليها.

خلاصة الفصل:

و في ختام هذا الفصل، يتضح أن التكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية الإلكترونية قد أصبحتا من الركائز الأساسية في هيكل الصناعة المصرفية الحديثة، كما برز في هذا الفصل ان العلاقة بين التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية علاقة اشتراكية وتكاملية ليست تنافسية لما توفر من حلول مبتكرة تلبي احتياجات الأفراد و المؤسسات على حد سواء، و تسهم في تحقيق الشمول المالي و تعزيز الكفاءة التشغيلية، و قد تناول الفصل الاطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية، و أبرز تطوراتها، وأنماط الخدمات المصرفية الإلكترونية، مع استعراض الأهمية والتحديات المرتبطة بتبني هذه الحلول الرقمية في القطاع المصرفي. وتم استعراض الدراسات السابقة التي لها علاقة مع دراستنا الحالية مع المقارنة بينها وابرار نقاط التشابه و الاختلاف.

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية لدور التكنولوجيا

المالية في دعم الخدمات

المصرفية الالكترونية لبنك السلام

-وكالة ورقلة-

تمهيد:

في ظل التحولات السريعة التي يشهدها القطاع المصرفي العالمي، بات من الضروري مواكبة التقدم التكنولوجي الذي فرض نفسه كأداة أساسية لتحسين جودة الخدمات المالية وتوسيع نطاقها. وتعد التكنولوجيا المالية (FinTech) من أبرز مظاهر هذا التحول، إذ أدت إلى إحداث نقلة نوعية في أساليب تقديم الخدمات المصرفية، خاصة في ظل التوجه نحو الرقمنة والاعتماد على الحلول الذكية لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة.

وانطلاقاً من الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا المالية في دعم وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، جاء هذا الجانب التطبيقي من الدراسة ليعلم الضوء على مدى توظيف بنك السلام - ورقلة لهذه التقنيات الحديثة، ودورها في تحسين الأداء المصرفي، وتسهيل الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية بفعالية وأمان.

وعليه، سيتم من خلال هذا الجزء من المذكرة التركيز على دراسة واقع استخدام التكنولوجيا المالية ببنك السلام وتحليل مدى فعاليتها في ترقية الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء، من خلال تحليل إحصائيات في الفترة ما قبل و بعد جائحة كورونا، مقابلات، بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة وتقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ، قسمنا هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: الطريقة وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

المبحث الأول: الطريقة وأدوات الدراسة

يعد مصرف السلام الجزائر من البنوك الرائدة في الجزائر، حيث يعمل وفقا للقوانين الجزائرية وأحكام الشريعة الإسلامية في جميع تعاملاته، و دائما ما يسعى الى تقديم خدمات مصرفية مبتكرة ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية حيث أطلق مجموعة من الخدمات المصرفية الالكترونية سنتعرف عليها في المطلب الثاني.

المطلب الأول: عينة الدراسة

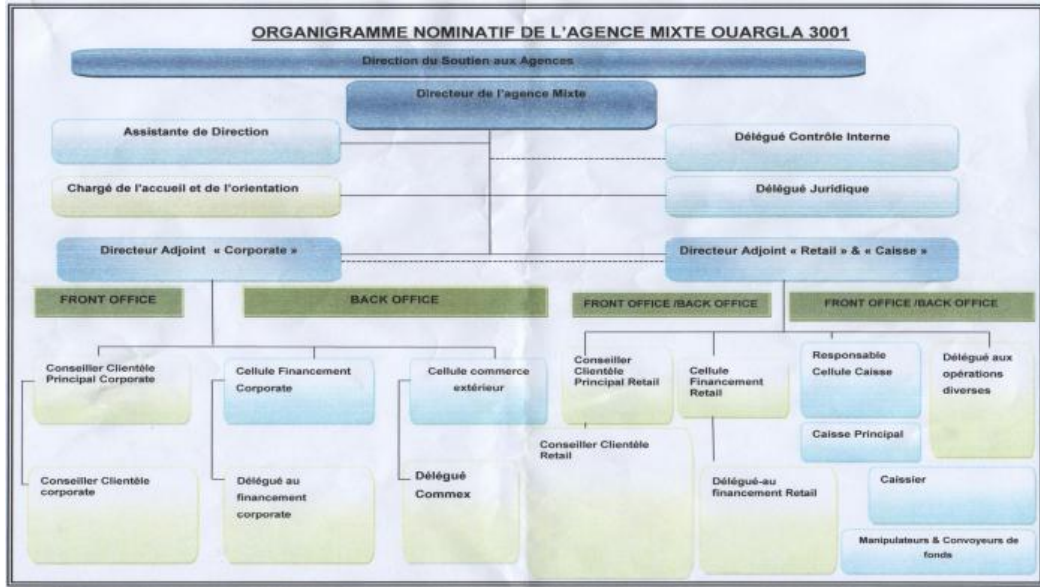
يعمل مصرف السلام الجزائري وفق استراتيجية منتهجة تتماشى مع متطلبات التنمية المحلية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية متنوعة وعصرية تتبع من المبادئ والقيم الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.

تم الاعلان عن انشاء مصرف السلام الجزائر_ بتاريخ 8 جوان 2006 وقد تأسس بموجب القانون الجزائري برأسمال اجتماعي قدره 7.2 مليار دينار جزائري، وقد تم رفعه سنة 2009 إلى 10 مليار دينار جزائري وانطلق نشاط المصرف بتاريخ 20 أكتوبر 2008 ، و هو أحد البنوك الإسلامية الرائدة في السوق المصرفية الجزائرية، و يعد من أوائل البنوك التي تبنت مفهوم الصيرفة الرقمية في الجزائر، من خلال توفير خدمات متنوعة و متطورة.

و قد أولى بنك السلام اهتماما كبيرا بإدماج التكنولوجيا المالية ضمن استراتيجيته لتطوير خدماته الإلكترونية، مما جعله نموذجا مناسباً لدراسة أثر هذه التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء و تحسين جودة الخدمات.

افتتح المصرف فرعاً في مدينة ورقلة في 1 مارس 2018، و يقع في حي الشرفة على الطريق الوطني رقم 49، يقدم هذا الفرع مجموعة متنوعة من المنتجات و الخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، مستهدفا تلبية احتياجات الأفراد و الشركات في المنطقة.

الشكل رقم(3): الاطار التنظيمي لمصرف السلام وكالة- ورقلة



المصدر: وثيقة مقدمة من طرف البنك

المطلب الثاني: منتجات وخدمات بنك السلام وكالة ورقلة

يقدم مصرف السلام الجزائر مجموعة من الخدمات المصرفية و المالية التي تعمل وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية، و التي تلبي احتياجات الأفراد و الشركات، و يسعى دائما إلى تطويرها.

1. عمليات التمويل:

مصرف السلام_ الجزائر يمول المشاريع الاستثمارية، و كافة احتياجات العملاء في مجال الاستغلال، و الاستهلاك عن طريق عدة صيغ تمويلية منها: المشاركة، المضاربة، الإجارة، المرابحة، الاستصناع، السلم، البيع بالتقسيط، البيع الآجل.... الخ

2. التجارة الخارجية:

مصرف السلام_ الجزائر، يضمن تنفيذ التعاملات التجارية الدولية دون تأخير، حيث يقترح خدمات سريعة و فعالة من: وسائل الدفع على المستوى الدولي، العمليات المستندية، التعهدات و خطابات الضمان البنكية.

3. الاستثمار و الادخار:

- ✓ اكتتاب سندات الاستثمار
- ✓ فتح دفاتر التوفير
- ✓ فتح حسابات الاستثمار

4. الخدمات:

حيث يقدم بنك السلام العديد من الخدمات نذكر منها:

- ✓ خدمة تحويل الأموال عن طريق أدوات الدفع الآلي.
- ✓ الخدمات المصرفية عن بعد "السلام مباشر".
- ✓ خدمة موبايل بنكنغ، خدمة مايل سويفت "سويفتي".
- ✓ بطاقة الدفع الإلكترونية "أمنة".
- ✓ بطاقات السلام فيزا الدولية.
- ✓ بطاقة التوفير أميني، هديتي، سيدتي، عمري
- ✓ خدمة الدفع عبر الأنترنت E-Amina
- ✓ خزانات الأمانات "أمان"
- ✓ ماكينات الدفع الآلي.
- ✓ ماكينات الصراف الآلي.
- ✓ خدمة ما قبل التوطين.
- ✓ خدمة تيسير للتقسيم.
- ✓ خدمة الدفع عبر المسح "ويمباي"

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

قبل بروز التكنولوجيا المالية و انتشارها في القطاع المصرفي الجزائري، اعتمد مصرف السلام الجزائر كغيره من البنوك التقليدية و الإسلامية، على وسائل تقليدية في تقديم خدماته للعملاء، فقد كانت التعاملات البنكية تتم في الغالب عبر الوكالات البنكية بشكل حضوري، حيث قام مصرف السلام بالانتقال التدريجي من النمط المصرفي التقليدي إلى اعتماد التكنولوجيا المالية كوسيلة لتطوير خدماته، سيتم التعرف عليهم في هذا المبحث.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية قبل تبني التكنولوجيا المالية في مصرف السلام

كانت الخدمات المصرفية في بنك السلام قبل تبني التكنولوجيا المالية مشابهة للبنوك التقليدية من حيث الطبيعة اليدوية، لكنها تختلف في الجانب الشرعي و الممارسات التمويلية، حيث كانت تتميز بالخصائص التالية:

أولاً: الإجراءات اليدوية التقليدية

- ✓ كانت المعاملات تتم عبر وثائق ورقية، و بحضور العملاء إلى الفروع.
- ✓ كان اجراء فتح الحسابات أو إصدار الصكوك أو التمويلات يتطلب وقتاً و جهداً.
- ✓ الاعتماد الكبير على التفاعل الشخصي، و غياب القنوات الرقمية.

ثانياً: الالتزام بالضوابط الشرعية

- ✓ التعاملات البنكية كانت تتطلب مراجعة شرعية يدوية لكل عقد أو منتج مصرفي.
- ✓ الفتاوى و الإجازات الشرعية كانت تصدر ورقياً من هيئات الرقابة الشرعية.¹
- ✓ كانت هناك فجوة بين سرعة الأداء و الخطوات الشرعية المعقدة.

ثالثاً: محدودية الوصول:

- ✓ لم يكن العملاء قادرين على الوصول لحساباتهم إلا خلال ساعات العمل.
- ✓ لا توجد تطبيقات أو خدمات مصرفية عبر الأنترنت أو الهاتف.

رابعاً: بطء في تقديم المنتجات التمويلية

- ✓ مثل منتجات المراقبة، الإجارة، المضاربة، كانت تستغرق وقتاً في المعالجة و الموافقة.
- ✓ كانت تتطلب زيارات متعددة للبنك، و توافيق، و أحياناً موافقات متعددة من لجان شرعية.

خامساً: ضعف القدرة على التوسع المالي

- ✓ عدم وجود قنوات رقمية حد من قدرة بنك السلام على الوصول إلى شرائح جديدة من العملاء، خاصة في المناطق الريفية أو خارج المدن.

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك

سادسا: التكاليف التشغيلية مرتفعة

✓ لأن المعاملات يدوية، كان تشغيل الفروع يتطلب عددا أكبر من الموظفين، ما يرفع التكاليف.

✓ لم تكن هناك أتمته للمهام المتكررة كالتدقيق، التقارير الشرعية، أو تقديم المخاطر.

سابعا: تحديات التوثيق و الشفافية

✓ التوثيق الورقي كان يعرض بعض المعاملات للمراجعة المتأخرة أو الضياع.

✓ كما أن غياب التكنولوجيا حد من تحقيق الشفافية في بعض المعاملات المعقدة.¹

ثامنا: عملية المقاصة التقليدية

كانت عملية المقاصة تتم بشكل تقليدي عبر:

✓ الحضور الفعلي للموظفين المعنيين بالمقاصة الى غرفة المقاصة في بنك الجزائر أو الفرع المركزي.

✓ تسليم الشيكات و الأوامر الورقية يدويا

✓ معالجة عمليات التحصيل بين المصارف تتطلب وقتا طويلا (أسبوع أو أكثر)

✓ نسبة كبيرة من الأخطاء اليدوية بسبب الاعتماد على الإدخال الورقي.

✓ بطء في تسوية العمليات بين البنوك و الزبائن، خاصة العمليات بين وكالات مختلفة (تتطلب العملية أحيانا 4 أشهر بسبب بعد المسافة).

تم التطرق إلى طبيعة الخدمات المصرفية التقليدية التي كان يوفرها مصرف السلام وكالة- ورقلة قبل الانخراط الفعلي في مسار التحول الرقمي، كما كانت تعتمد بالدرجة الأولى هذه الخدمات على التعاملات المباشرة من خلال شبابيك الفروع البنكية.

المطلب الثاني: التطور التكنولوجي للخدمات المصرفية الإلكترونية في مصرف السلام وكالة ورقلة التحديات التي يواجهها

يعتبر مصرف السلام من المؤسسات المالية الرائدة التي أولت أهمية خاصة لتبني أحدث التقنيات المصرفية الإلكترونية، بهدف تعزيز جودة الخدمات المقدمة و تحقيق رضا العملاء، و تعزيز التنافسية في السوق المصرفي، سنتطرق في هذا المطلب الى عرض و تحليل النتائج

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك

من خلال تقارير سنوية للمصرف من سنة 2018 إلى 2022، و أيضا سيتم عرض نموذج المقاصة الالكترونية.

الفرع الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية في مصرف السلام وكالة ورقلة_

يحرص مصرف السلام على تبني أحدث التقنيات لتقديم حلول مصرفية ذكية و آمنة تلبي تطلعات عملائه و تواكب متغيرات العصر، و قد أدرك مصرف السلام أهمية مواكبة هذا التوجه الرقمي، من خلال باقة متميزة من الخدمات الرقمية التي تمكن العملاء من اجراء معاملاتهم بكل سهولة و يسر ألا و هي:

أولاً: خدمات بنك السلام الالكترونية

مع التحول الرقمي و التقدم التكنولوجي سعى بنك السلام وكالة-ورقلة الى تطوير خدماته و تحسين جودتها للتسهيل على الزبائن في إجراء معاملاتهم عن بعد، فقد أصدر بنك السلام مجموعة من الخدمات سيتم التعرف عليها في هذا الفرع.

● خدمة السلام مباشر:

قام مصرف السلام بإطلاق خدمة السلام مباشر لكل من الشركات و الأفراد عبر حزمتي "بريميوم" و "غولد" و لكل من يرغب في الاطلاع على العمليات المصرفية عبر الأنترنت دون زيارة البنك،، و الشكل التالي يوضح الخدمات المقدمة في الحزمتين:

الشكل رقم (4): يوضح العمليات المقدمة في خدمة "السلام مباشر" عبر حزمتي "بريميوم" و "غولد"



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على المعطيات المقدمة من مصرف السلام

بالنظر الى كم الخدمات التي يقدمها المصرف عبر تطبيق " السلام مباشر " فانه بذلك يساهم بشكل جد فعال في راحة الزبائن وتسهيل وصولهم الى الخدمات المصرفية بكل سهولة وأمان خصوصا و أن هاته الخدمات متوفرة طيلة أيام الأسبوع و طيلة 24 ساعة في اليوم.¹

● خدمة "السلام سمارت بنكنغ":

هذه الخدمة عبارة عن تطبيق للهاتف الذكي و الألواح الالكترونية، تشتغل 24/24سا و طيلة أيام الأسبوع، حيث تتميز بسهولة التحكم و الراحة و الأمان عند استخدامها و الاتصال المباشر في كل وقت و مكان.

كل ما على الذي يرغب في الاستفادة من هذه الخدمة هو فتح حساب بنكي لدى مصرف السلام و أن يشترك في خدمة "السلام مباشر "بريميوم" للأفراد أو "غولد" للشركات.

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك

و أهم ما تتوفر عليه هذه الخدمة ما يلي:

- ✓ الكشف عن الأرصدة و آخر العمليات.
- ✓ البحث و ترتيب آخر العمليات.
- ✓ محاكاة التمويل.
- ✓ الاتصال بالمصرف عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني.

● خدمة ما قبل التوطين:

هذه الخدمة عبارة عن بوابة ويب ووسيلة دفع مستندية متوافقة مع المعايير الدولية و متلائمة مع حاجيات المشتري أو البائع من حيث سهولة الاستعمال و مرونة الخدمات و أمان التحويلات البنكية الدولية، و قد وضعها مصرف السلام- الجزائر- لمعالجة طلبات الزبائن ما قبل التوطين للاستيراد طيلة أيام السنة عبر الأنترنت. و على مستخدم هذه الخدمة أن يكون له حساب بنكي جاري لدى مصرف السلام- الجزائر- و يتبع الخطوات عبر موقع الأنترنت الذي خصصه المصرف لذلك، و قد جعل مصرف السلام هذه الخدمة مجانية بدون أي رسوم أو عمولات.¹

● خدمة "تيسير للتقسيط":

تيسير للتقسيط هي خدمة الكترونية للتمويل 100% عبر الانترنت على المنصات الرقمية، و هي في الأصل تمويل استهلاكي موجهة لكل من يرغب في اقتناء الأجهزة الكهرو منزلية و المعدات المنزلية وغير ذلك وفقا للشريعة الاسلامية، حيث تتوفر هذه الخدمة على المزايا التالية:

- ✓ تمويل من دون دفع أي مبلغ أولي أو رسوم الملف.
- ✓ تقديم طلبات الشراء و تسليم الملف دون التنقل الى المصرف.
- ✓ الوسيلة الأسرع و الأمثل للاستفادة من تمويل استهلاكي.
- ✓ التوصيل الى العنوان المحدد في 58 ولاية.
- ✓ هي خدمة 100% عبر الأنترنت و من دون أي قيود.
- ✓ أفضل تمويل لذوي الدخل المحدود.

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك

✓ الاستفادة من المرافقة خلال كل مدة التمويل.

✓ صيغة تمويل معتمدة من الهيئة الشرعية للمصرف.

● خدمة الدفع عبر تطبيق "ويمباي":

هي خدمة أطلقها مصرف السلام لتسديد المشتريات عبر تطبيق في لهاتف الذكي دون الحاجة الى السيولة النقدية، و يتم ذلك عبر مسح رمز QR. و للاستفادة م هذه الخدمة يجب الحصول على حساب جاري لدى مصرف السلام و الاشتراك في خدمة "ويمباي" لمصرف السلام عبر الانترنت، و من أهم المزايا التي تميز هذه الخدمة ما يلي:

✓ الكشف عن الرصيد

✓ تسديد كل المستحقات بمجرد الولوج الى التطبيق و اختيار نوع الخدمة.

✓ اقتسام الفاتورة أو المصاريف عند المتجر.

✓ التحويل بين الحسابات لمستخدمي خدمة "ويمباي" لمصرف السلام

✓ الكشف عن سجل العمليات البنكية الجارية.

✓ ادارة الميزانية (المداخيل و المصاريف)¹.

و الشكل التالي يلخص أهم الخدمات التي يقدمها مصرف السلام عبر الأنترنت و التي تسهل على الافراد معاملاتهم البنكية.

الشكل رقم(5): يوضح أهم الخدمات عبر الأنترنت التي يوفرها مصرف السلام الجزائر



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على المعطيات المقدمة من مصرف السلام

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك

من خلال هذا الفرع تم التطرق إلى طبيعة و أهمية الخدمات الالكترونية التي يوفرها بنك السلام وكالة-ورقلة، باعتباره من المؤسسات البنكية التي تسعى إلى مواكبة متطلبات العصر الرقمي، و الاستجابة لحاجيات المتعاملين من خلال توفير قنوات بديلة للمعاملات البنكية التقليدية.¹

ثانيا: البطاقات الالكترونية البنكية

شهدت الخدمات المصرفية الالكترونية تطورا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة، و أصبحت البطاقات البنكية الالكترونية من أهم الأدوات الحديثة التي تعتمد عليها البنوك و المؤسسات المالية في تيسير العمليات البنكية اليومية، سواءا من خلال السحب النقدي، أو الدفع الالكتروني، أو تنفيذ العمليات عن بعد، دون الحاجة الى التعاملات النقدية المباشرة.

● بطاقة التوفير "أمني"

هي وسيلة ادخار بسيطة و آمنة تسمح باستثمار الأموال مع ضمان توفرها في أي وقت، و هي عبارة عن عقد مشاركة بين المصرف و المتعامل في صفقة أو مشروع ما يقوم العميل بتمويله و يتكفل المصرف بإدارته و تنفيذه على أن يوزع الربح بينهما بحسب النسب المتفق عليها مسبقا، و من أهم مزايا هاته الخدمة ما يلي:

- ✓ حساب متاح عند الطلب.
- ✓ حرية الايداع و السحب.
- ✓ دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي الحاملة لشارة CIB.
- ✓ مرونة سقوف السحب و الدفع.
- ✓ سحب نقدي عبر الوطن في أي صراف آلي طيلة أيام الأسبوع و لمدة 24 ساعة في اليوم.

● بطاقة " السلام فيزا بلاتينيوم":

هي بطاقة سحب و دفع دولية، تتميز بعدة خصائص كالتالي:

- ✓ تسديد ثمن مشتريات العميل من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الالكتروني الحاملة لشارة VISA (أكثر من 29 مليون جهاز دفع الكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم).

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك

- ✓ التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA.
- ✓ السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA.
- ✓ تسديد ثمن المشتريات عبر الأنترنت باستعمال رقم CVV2 الموجود على ظهر البطاقة و الرقم السري المتغير OTP.
- ✓ تجديد البطاقة عند الطلب (مدة الصلاحية 3 سنوات).
- ✓ بطاقة سحب و دفع عالمية.
- ✓ التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة لجميع العمليات.

● بطاقة " السلام فيزا مسبقة الدفع:

أهم ما يميز هذه البطاقة عن سابقتها هو أن تعبئتها يكون عن طريق تحويل مبلغ نقدي من الحساب الجاري الى حساب البطاقة بالعملة الصعبة (يورو) و ذلك حسب الرصيد المطلوب الأدنى و لذلك فإنها تتميز بسهولة اعادة الشحن، ما عدا ذلك فهي تتشارك نفس المميزات التي تحتويها بطاقة " السلام فيزا بلاتينيوم".¹

● بطاقة "هديتي":

هو منتج ادخاري مبتكر من مصرف السلام الجزائر، صمم ليكون هدية مالية مميزة لأحبائك في مختلف المناسبات مثل الأعياد، النجاح، أو الزواج. يتيح لك فتح حساب استثماري باسم شخص آخر دون علمه، حيث يمكنه لاحقا استكمال الإجراءات بمجرد تقديم الوثائق المطلوبة.

و من أهم مزايا دفتر هديتي :

- ✓ خدمات رقمية: إمكانية متابعة الحساب عبر الأنترنت و تطبيق الهاتف المحمول.
- ✓ صيغة شرعية: يعمل وفق صيغة المضاربة المعتمدة من الهيئة الشرعية للمصرف.
- ✓ حرية التعامل: يمكنك الإيداع و السحب بحرية تامة.
- ✓ أرباح دورية: تضاف الأرباح إلى الحساب على أساس ربع سنوي، و تحسب من اليوم التالي للإيداع.
- ✓ فتح الحساب للغير: يمكنك فتح الحساب لصالح شخص آخر دون علمه، و يمنح المستفيد دفترا كهدية.²

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك

² معلومات مقدمة من طرف البنك

- ✓ فرص إضافية: دخول تلقائي في قرعة ربع سنوية للفوز بعمرة مدفوعة التكاليف.
- ✓ حد أدنى للإيداع: 10000 دج.

● بطاقة "عمرتي"

هي منتج ادخاري و استثماري يهدف إلى مساعدة العملاء على أداء مناسك العمرة بطريقة ميسرة و متوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية.

و من أهم مزايا بطاقة عمرتي:

- ✓ استثمار شرعي: يعمل الحساب بصيغة المضاربة المعتمدة من الهيئة الشرعية للمصرف
- ✓ الاستفادة من عمرة بالتقسيط: إمكانية أداء العمرة بالتقسيط عبر وكالات سياحية معتمدة من المصرف.
- ✓ تخفيض نقدي: الحصول على تخفيض قدره 10000 دج عند تسديد تكلفة العمرة نقدا.
- ✓ تقاسم الأرباح: يتم توزيع الأرباح المحققة على أساس ربع سنوي.
- ✓ إمكانية التنازل: يمكن التنازل عن امتيازات العمرة لشخص آخر.
- ✓ الحد الأدنى للإيداع: 50000 دج.
- ✓ مدة الادخار: الالتزام بادخار المبلغ لمدة سنتين كاملتين.

● بطاقة آمنة للدفع و خدمة الدفع الإلكتروني E-MINA

هي بطاقة مصرفية إلكترونية متوافقة مع الشريعة الإسلامية، تمكنك من إجراء عمليات السحب و الدفع بكل سهولة و أمان داخل الجزائر، سواء عبر أجهزة الصراف الآلي أو نقاط البيع أو الأنترنت.

- ✓ مرونة في سقف السحب و الدفع.
- ✓ تستخدم في جميع أجهزة الصراف الآلي و نقاط البيع التي تحمل شعار CIB.
- ✓ دفع إلكتروني آمن.
- ✓ متابعة حركات الحساب عبر خدمات "السلام مباشر" و السلام سمارت بنكنغ¹.

من خلال هذا الفرع، تم التطرق إلى واقع البطاقات البنكية الإلكترونية التي يوفرها بنك السلام وكالة- ورقلة، باعتبارها من أهم أدوات الدفع الإلكتروني و الخدمات المصرفية الحديثة التي تتيح

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك

للزبائن إجراء مختلف العمليات البنكية بطريقة مرنة و آمنة، سواء عبر أجهزة الصراف الآلي، أو عبر نقاط البيع الإلكترونية، أو عبر الأنترنت.

الفرع الثاني: عدد الحسابات والبطاقات المنشأة للخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام وكالة-ورقلة خلال السنوات الممتدة من 2018 الى 2022

أولاً: دراسة تحليلية للجداول

من خلال هذا الجدول سيتم تحديد عدد الحسابات التي تم إنشاءها لمختلف الخدمات الإلكترونية في مصرف السلام-وكالة ورقلة للسنوات الخمس.¹

الجدول رقم(2): عدد الحسابات المنشأة لخدمة السلام مباشر من سنة 2018 الى 2022

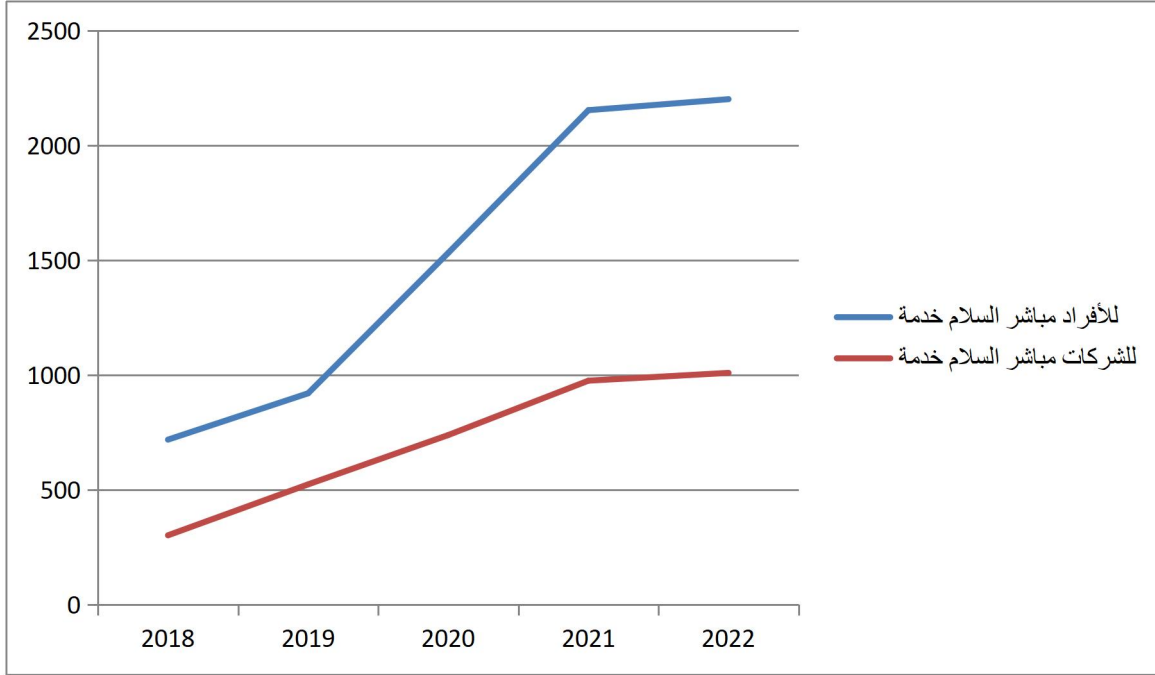
السنة	خدمة السلام مباشر للأفراد	خدمة السلام مباشر للشركات	المجموع
2018	718	301	1019
2019	920	523	1443
2020	1532	738	2270
2021	2154	975	3129
2022	2202	1009	3211

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على المعلومات المقدمة من البنك

وفقا للتقارير السنوية الممنوحة من طرف البنك للسنوات الممتدة من 2018 الى 2022، نلاحظ وتيرة النمو المتسارع في عدد الحسابات التي تم إنشاءها في خدمة السلام مباشر.

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك

الشكل رقم (6): منحنى بياني يوضح عدد الحسابات المنشأة في خدمة السلام مباشر



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات البنك

من خلال المنحنى البياني يتضح أن خدمة "السلام مباشر" شهدت تطوراً ملحوظاً خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى 2022، سواء بالنسبة للأفراد أو الشركات. فقد ارتفع عدد مستخدمي الخدمة من الأفراد بشكل متسارع، حيث انتقل من حوالي 800 مستخدم في 2018 إلى ما يزيد عن 2000 مستخدم في 2022، مع تسجيل قفزة واضحة بين عامي 2019 و2020، مما يعكس تزايد اعتماد الأفراد على الخدمات المصرفية الإلكترونية. أما خدمة "السلام مباشر للشركات"، ورغم أن وتيرة نموها كانت أبطأ نسبياً، إلا أنها عرفت تطوراً ثابتاً، إذ انتقلت من حوالي 400 مستخدم في 2018 إلى نحو 1000 مستخدم سنة 2022. ويظهر المجموع الكلي نمواً مضطرباً، حيث تضاعف عدد المستخدمين خلال الفترة محل الدراسة، ليلعب أكثر من 3000 مستخدم في 2022، ويُشير هذا التطور إلى الجهود المبذولة في مجال التحول الرقمي، خاصة مع تأثير جائحة كوفيد-19 التي ساهمت في تسريع وتيرة اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية كبديل آمن وفعال للمعاملات التقليدية.

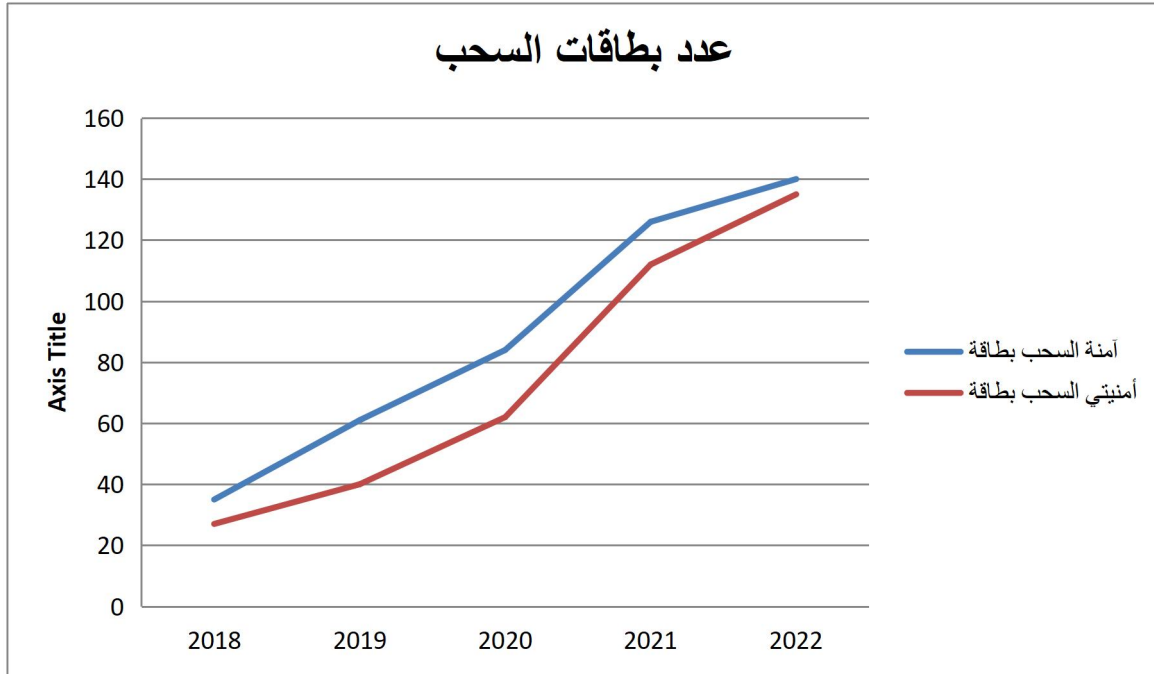
الجدول رقم(3): عدد بطاقات السحب المنشأة من سنة 2018 الى 2022

السنة	بطاقة السحب آمنة	بطاقة السحب أمنيّة	المجموع
2018	35	27	62
2019	61	40	101
2020	84	62	146
2021	126	112	238
2022	140	135	275

المصدر: من اعداد الطلبة بناءا على المعلومات المقدمة من البنك

اعتمادا على التقارير السنوية المقدمة من طرف البنك للسنوات الممتدة من 2018 الى 2022، نلاحظ زيادة في اقبال العملاء لبطاقات السحب الالكترونية، تم إنجاز منحني بياني يفسر ذلك.

الشكل رقم(7): تحليل بياني لإحصائيات البطاقات البنك:



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات البنك

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن عدد بطاقات السحب آمنة قد عرف منحى تصاعدياً ثابتاً طيلة الفترة المدروسة، حيث انتقل من مستوى منخفض نسبياً سنة 2018 ليبلغ ذروته في سنة 2022. كما شهدت بطاقات السحب أمنيّتي نفس الاتجاه التصاعدي، مع تقارب ملحوظ في عددها مع بطاقات السحب آمنة خلال السنتين الأخيرتين من فترة الدراسة، مما يعكس تزايد اعتماد العملاء على هذه الوسائل الرقمية.

أما بالنسبة للمجموع الكلي، فقد سجّل ارتفاعاً حاداً ابتداءً من سنة 2020، وهو ما يمكن ربطه بالتغيرات التي فرضتها جائحة كوفيد-19، والتي دفعت بالأفراد والمؤسسات نحو تكثيف استخدام وسائل الدفع الإلكترونية والخدمات البنكية الرقمية، كبديل آمن وفعال عن التعاملات النقدية التقليدية.

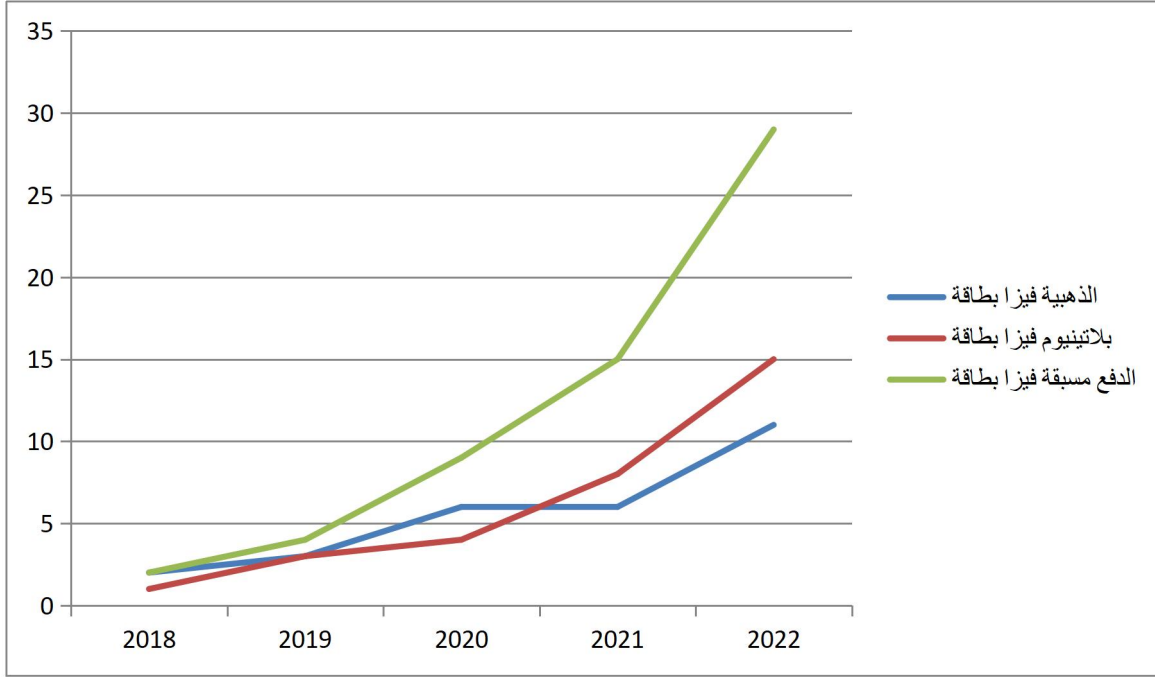
الجدول رقم(4): عدد بطاقات فيزا المتداولة من سنة 2018 الى 2022

السنة	بطاقة فيزا الذهبية	بطاقة فيزا بلاتينيوم	بطاقة فيزا مسبقة الدفع	المجموع
2018	2	1	2	5
2019	3	3	4	10
2020	6	4	9	19
2021	6	8	15	29
2022	11	15	29	55

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على معطيات البنك

نلاحظ من خلال التقارير السنوية المقدمة من طرف البنك للسنوات الممتدة من 2018 الى 2022، زيادة في اقبال العملاء للبطاقات الالكترونية المتداولة، لكن بوتيرة بطيئة

الشكل رقم (8): تحليل بياني لبطاقات فيزا المتداولة



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات البنك

يوضح المنحنى البياني تطور عدد بطاقات فيزا بأنواعها المختلفة (الذهبية، بلاتينيوم، ومسبقة الدفع) بالإضافة إلى إجمالي عدد البطاقات خلال الفترة الممتدة من عام 2018 إلى عام 2022. ويشير التحليل الأولي إلى اتجاه تصاعدي في إجمالي عدد بطاقات فيزا المصدرة والمتداولة خلال هذه الفترة، مما يعكس تنامي الاعتماد على الأدوات الإلكترونية في إجراء المعاملات المالية.

وعلى صعيد أنواع البطاقات، يبرز النمو اللافت في عدد بطاقات فيزا مسبقة الدفع، حيث شهدت هذه الفئة تسارعاً ملحوظاً وإقبالاً من طرف العملاء خاصة في السنوات من 2020 إلى 2022. يمكن تفسير هذا النمو في سياق التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدتها العالم خلال جائحة كوفيد-19.¹

بالمقابل، أظهرت بطاقات فيزا بلاتينيوم والذهبية نمواً أبطأ نسبياً مقارنة ببطاقات الدفع المسبق، على الرغم من وجود اتجاه صاعد ثابت لكلا النوعين. يمكن أن يعكس هذا الفرق في معدلات النمو و التوجه نحو الشمول المالي وتلبية احتياجات شريحة أوسع من المستخدمين الذين قد يفضلون مرونة وسهولة استخدام بطاقات الدفع المسبق.

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك

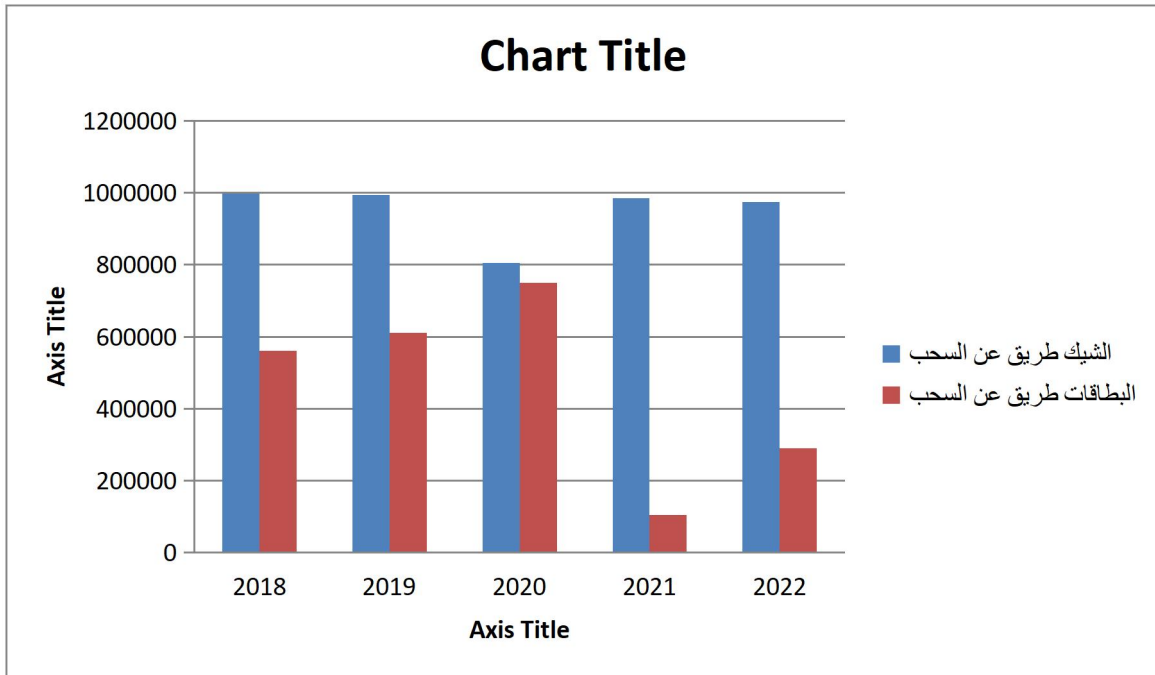
الجدول رقم(5): مقارنة بين عمليات السحب عبر الشيك والسحب باستخدام البطاقات البنكية من سنة 2018 الى 2022

السنة	السحب عن طريق الشيك	السحب عن طريق البطاقات
2018	997210	560380
2019	993218	610490
2020	805125	750547
2021	985654	104241
2022	973832	290670

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات البنك

بالاعتماد على التقارير السنوية المقدمة من طرف البنك للسنوات الممتدة من 2018 الى 2022، نلاحظ فرق شاسع بين السحب عن طريق الشيك و السحب عن طريق البطاقات.

الشكل رقم(9): أعمدة بيانية توضح عمليات السحب عن طريق البطاقات و الشيك



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات البنك

من خلال دراسة البيانات، يتضح أن السحب النقدي عن طريق الشيك في الوكالة البنكية ظل يمثل الوسيلة الأكثر اعتماداً من قبل المتعاملين خلال كامل الفترة المدروسة. فقد بلغ عدد العمليات قرابة 950,000 في سنة 2018، واستمر في الحفاظ على مستويات مرتفعة إلى غاية سنة 2022، رغم بعض التذبذبات الطفيفة. ويرجع هذا الاستقرار إلى عوامل تتعلق بالثقة في التعامل المباشر، في المقابل سجل السحب عن طريق البطاقات البنكية منحى متغيراً، حيث عرف نمواً تدريجياً من سنة 2018 إلى سنة 2020، ثم شهد تراجعاً حاداً سنة 2021، قبل أن يعود إلى الارتفاع سنة 2022، سجل انخفاض في استخدام الشيكات هذه السنوات و ارتفاع عدد البطاقات، فهذا يدل على أن هناك إقبال ووعي كبيرين من طرف المتعاملين بالبطاقات و ذلك لسهولة العملية في وقت قصير دون جهد أو زيارة الفرع، خاصة في فترة كورونا.¹

ثانياً: خطوات اجراء عملية المقاصة الإلكترونية في بنك السلام وكالة - ورقلة:

زبون في بنك السلام ورقلة قام بإيداع شيك مسحوب على بنك BDL في حسابه،

- ✓ يتم مسح الشيك ضوئياً (SCAN) بواسطة جهاز خاص.
- ✓ تسجل بيانات الشيك إلكترونياً (المبلغ، رقم الحساب، البنك المسحوب عليه، تاريخ الإصدار)
- ✓ ترسل بيانات و صورة الشيك عبر النظام المصرفي الداخلي إلى منصة المقاصة الوطنية الالكترونية (ACH) التابعة لبنك الجزائر.
- ✓ يقوم نظام ACH بمطابقة بيانات الشيك و يحدد البنك المسحوب عليه BDL و يرسل له إشعاراً إلكترونياً بالعملية.
- ✓ يتأكد بنك BDL من وجود رصيد كاف في حساب الساحب، بعدها يرسل الموافقة أو الرفض إلكترونياً عبر المنصة في نفس اليوم.
- ✓ في حال الموافقة يتم قيد المبلغ في حساب زبون بنك السلام.
- ✓ يخصم نفس المبلغ من حساب الساحب في بنك BDL و تتم التسوية النهائية عبر نظام المقاصة الالكترونية في بنك الجزائر.

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك

✓ يتلقى الزبون إشعاراً إلكترونياً (عبر رسالة نصية أو في تطبيق بنك السلام) بتسوية المبلغ في حسابه. هذه العملية تتم خلال يومين أو ثلاثة على الأكثر.

في هذا الفرع تم تحليل تطور عدد الحسابات المصرفية المفتوحة و عدد البطاقات البنكية التي تم إصدارها من طرف وكالة بنك السلام ورقلة خلال السنوات الخمس، حيث حققت تطوراً ملحوظاً في نشر و توسيع استخدام الحسابات و الخدمات البنكية الإلكترونية، و هو ما يعكس فعالية الاستراتيجية الرقمية التي تبناها البنك محلياً.¹

ثالثاً: تحديات التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية في بنك السلام

يواجه مصرف السلام فرع ورقلة، كغيره من البنوك الإسلامية في الجزائر تحديات متعددة في مجال التكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية الإلكترونية، و قد تم تسليط الضوء على هذه التحديات من خلال دراسة ميدانية أجريت في الفرع من أبرزها:

- ✓ نقص الكفاءة التقنية التي يفتقرها الموظفون من المهارات الفنية اللازمة للتعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة.
 - ✓ صعوبة استخدام الموظفين و العملاء لبعض الأنظمة الرقمية، مما قد يؤدي الى تقليل فعالية هذه الخدمات.
 - ✓ ضعف البنية التحتية للإنترنت، حيث تعاني بعض المناطق من نقص في تدفق الإنترنت.
 - ✓ الحاجة الى تطوير الأنظمة الرقمية لأنها تتطلب تحديثات مستمرة لتلبية احتياجات العملاء و ضمان الأمن و الفعالية.
 - ✓ غياب حلول دفع الكترونية متوافقة مع الشريعة.
 - ✓ عدم توفر أدوات مالية مثل الصكوك الرقمية.
- بناءً على ما سبق، فإن تجاوز هذه التحديات يتطلب من مصرف السلام استثماراً أكبر في تنمية الكفاءات، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الشراكات مع شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في الحلول المتوافقة مع الشريعة.

¹ معلومات مقدمة من طرف البنك

الفرع الثالث: تحديات التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك السلام - وكالة ورقلة

من خلال اجراء مقابلة مع موظفي بنك السلام وكالة-ورقلة، و طرح مجموعة من الأسئلة عن مدى تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل تبني التكنولوجيا المالية وأهم تحدياتها المستقبلية.

حيث أقدم بنك السلام وكالة ورقلة على تبني مجموعة من الابتكارات التكنولوجية الحديثة لدعم معاملاته المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، من أبرز هذه التقنيات: التطبيقات المصرفية الرقمية المتوافقة مع الضوابط الشرعية، حلول الدفع الإلكتروني، الأنظمة الذكية لإدارة التمويلات الإسلامية، تقنيات البلوكتشين لتعزيز الشفافية والثقة في المعاملات، منصات استثمار إسلامية رقمية، أنظمة الدفع بدون تلامس، وأدوات إلكترونية لحساب الزكاة.

إذ تساهم التكنولوجيا المالية بشكل كبير في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية من خلال عدة آليات أساسية أهمها تعزيز مبادئ الشفافية في العمليات والمعاملات؛ حيث تتيح الأنظمة الرقمية المتقدمة للبنك تطبيق آليات رقابة دقيقة، وضمان توافق كافة التعاملات مع الضوابط الشرعية المعتمدة. كما تسمح هذه التقنيات بتطوير منتجات مصرفية رقمية تتماشى مع متطلبات الفقه الإسلامي، بما يفتح آفاقاً جديدة أمام الابتكار في الخدمات المالية الإسلامية خاصة وأن السنوات الأخيرة كما أشرنا سابقاً ولا سيما خلال جائحة كوفيد-19، شهدت تزايداً ملحوظاً في الإقبال على الخدمات المصرفية الإسلامية الإلكترونية، حيث فضل العملاء التعاملات الرقمية عن بعد بدلاً من زيارة الفروع. وكانت أكثر الخدمات طلباً هي التحويلات البنكية الفورية، فتح الحسابات عن بعد، وطلبات التمويل، مما يؤكد على تنامي أهمية الرقمنة في القطاع المصرفي الإسلامي. إلا أن رقمنة المنتجات المصرفية الإسلامية تعترضها عدة تحديات تقنية وشرعية وبيئية من أبرزها:

- صعوبة برمجة بعض العمليات الشرعية المعقدة إلكترونياً مثل المشاركة المتناقصة والصكوك المركبة، بالإضافة إلى ضعف البنية التحتية التقنية، سواء من حيث تغطية الشبكات أو وصول

الإنترنت. كما يُشكل ضعف الوعي والثقافة المالية الرقمية لدى العملاء عائقاً، إلى جانب الحاجة المستمرة لضمان حماية بيانات المتعاملين.

- العمل على ضمان توافق الحلول الرقمية مع أحكام الشريعة الإسلامية على سلسلة من الإجراءات المتكاملة داخل المصرف يشمل ذلك مراجعة الهيئة الشرعية لكافة الخدمات الرقمية والمنتجات الجديدة، إصدار فتاوى بالموافقة عليها أو طلب تعديلها، ومتابعة دورية أثناء تحديث العقود الرقمية لضمان استمرار التوافق مع المستجدات الشرعية والتقنية.

- توفير الأمن السيبراني الذي يعد عنصراً حيوياً في حماية المعاملات الرقمية في البنوك الإسلامية، لما له من دور في الحفاظ على سرية معلومات العملاء وتعزيز ثقتهم في بيئة رقمية آمنة. يتم اعتماد عدة إجراءات وقائية تشمل استخدام أنظمة تشفير قوية مثل SSL و AES، تفعيل المصادقة الثنائية (OTP) لكل عملية، تحديثات أمنية دورية، وبرامج توعية مستمرة للعملاء حول أساليب الحماية من الاحتيال الإلكتروني.

- ضرورة التنسيق مع الهيئات الشرعية لمواكبة التقنيات الحديثة حيث يتم التنسيق بين المصرف وهيئته الشرعية عبر آليات حوكمة شرعية رقمية دقيقة. يتم عرض المنتجات والخدمات المصرفية الرقمية الجديدة على الهيئة لدراسة تفاصيلها الشرعية، ومن ثم إصدار فتاوى بالموافقة أو طلب التعديل، بما يضمن الالتزام التام بأحكام الشريعة مع الاستفادة من أحدث التقنيات.

- العمل على التعاون بين البنك وشركات التكنولوجيا المالية وعلى الرغم من أن هذه الشراكات لا تزال في بداياتها، إلا أن تجارب مصرف السلام في التعاون مع شركات برمجيات محلية ودولية تؤكد على جدواها المستقبلية خاصة في مجالات تطوير التطبيقات المصرفية المتوافقة مع الشريعة، تحسين حلول الدفع الإلكتروني، تمويل الأفراد والشركات، بناء منصات إصدار الصكوك الرقمية، وتطوير تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء.

وأمام كل هذه التحديات يتوقع أن يشهد قطاع الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية في السنوات القليلة القادمة نقلة نوعية شاملة مدفوعة بالتطور التكنولوجي والحاجة المتزايدة لتوفير معاملات شرعية عبر الوسائط الرقمية. وسيتم التركيز على توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية، تطوير حلول

تمويل مبتكرة، واعتماد تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والبلوكشين لخدمة الزبائن وتسهيل المعاملات.

خلاصة الفصل:

و في ختام هذا الفصل التطبيقي، يمكن القول أن المصرف يعد من البنوك الرائدة في الجزائر في مجال تبني الحلول الرقمية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، حيث يشهد البنك نقلة نوعية في آلية تقديم خدماته المصرفية الإلكترونية، غير أن هذا التحول الرقمي واجه عدة تحديات وصعوبات نابعة من نقص الخبرات التقنية المتخصصة، ضعف البنية التحتية وكذا صعوبة مواءمة بعض الحلول الرقمية مع الأحكام الفقهية، إلا أنه يسعى إلى تطوير شراكات مع شركات التكنولوجيا المالية من أجل تجاوز البعض من هذه التحديات.

خاتمة

خاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوع دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المصرفية الإلكترونية، يمكن القول إن التطورات التكنولوجية المتسارعة باتت تمثل حجر الأساس في إعادة تشكيل الواقع المصرفي، خاصة في ظل التحول الرقمي العالمي الذي أصبح ضرورة ملحة وليس مجرد خيار.

وقد خلصت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل ملموس في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث السرعة، والأمان، وملاءمة الخدمات مع احتياجات المتعاملين، إضافة إلى توسيع قاعدة العملاء. كما مكنت المصارف من تطوير حلول رقمية متوافقة مع المعايير الشرعية للبنوك الإسلامية، مع ضمان استمرارية الابتكار والامتثال التنظيمي في آن واحد.

كما أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك إقبالاً متزايداً من طرف المتعاملين على استخدام الخدمات الرقمية، مع تزايد الثقة في القنوات الإلكترونية، وهو ما يُحتم على المصارف الإسلامية، مواصلة الاستثمار في التكنولوجيا المالية وتوسيع شراكاتها مع شركات التقنيات المالية لضمان تقديم خدمات عصرية وأمنة.

إن التكنولوجيا المالية أسهمت بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في مصرف السلام وكالة ورقلة، حيث شاهد المصرف عن وجود توجه حاد نحو تبني التكنولوجيا المالية،

أولاً: اختبار الفرضيات

✓ من خلال نتائج المقابلة والدراسة التطبيقية، تبين أن مصرف السلام ورقلة قد أحرز تقدماً ملحوظاً في تبني الخدمات المصرفية الرقمية، غير أن بعض التحديات ما تزال قائمة، كمحدودية الوعي الرقمي لدى العملاء لعدم الثقة في الخدمات الرقمية بسبب ضعف الأمن و الحماية، وصعوبة دمج بعض الحلول الرقمية المتقدمة مع الأحكام الفقهية. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى جزئياً إذ يواجه البنك صعوبات، لكنها لم تمنعه من تحقيق تقدم فعلي وملموس في مجال التكنولوجيا المالية.

✓ أثبتت الدراسة أن مصرف السلام يوفر مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، وأن هذه الخدمات عرفت إقبالا متزايداً من العملاء، خاصة بعد جائحة كورونا. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية، حيث أثبتت الدراسة أن خدمات البنك الرقمية تلبي فعلياً متطلبات العملاء وتواكب تطلعاتهم.

✓ تبين أن اعتماد الخدمات الرقمية أسهم في جذب فئة الشباب والمستخدمين التقنيين، مما سهل وصول الخدمات للمناطق النائية عن بعد، وهذا ما أكدّه الموظف بأن قاعدة العملاء الرقميين في تزايد مستمر ومن مختلف المناطق. و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة أن التكنولوجيا المالية كان لها دور فعال في تحسين الشمول المالي وزيادة عدد المتعاملين من خلال عدة خدمات مصرفية إلكترونية.

ثانياً: نتائج الدراسة

1. توصلت دراستنا إلى أن مصرف السلام يشهد تحولاً تدريجياً نحو الرقمنة في إطار الالتزام بالشرعية الإسلامية، وهو ما يتوافق جزئياً مع ما توصلت إليه دراسة قواميد حفصة وقوادية هارون (2023)، التي أشارت إلى ضرورة مواكبة البنوك الإسلامية للتطورات التكنولوجية، إلا أن دراستنا أكدت على الطابع التدريجي في هذا التحول والتحديات الشرعية المرافقة له.

2. أبرزت دراستنا أن التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات المصرفية، خاصة من حيث السرعة والأمان ورقمنة العقود، وهي نتيجة تتقاطع مع ما ذكرته دراسة بن زرقة إكرام و صلعة سمية (2023) من أن التكنولوجيا المالية حسنت الخدمة من حيث المنافع المكانية والزمانية.

3. كشفت دراستنا أن الإقبال على الخدمات المصرفية الإسلامية الإلكترونية في تزايد، خاصة بعد جائحة كورونا، وهو ما أكدته دراسة فنيش أيمن ونجار حياة (2024) التي رصدت تزايد استخدام هذه الخدمات في مرحلة ما بعد الجائحة.

4. أوضحت دراستنا أن المصرف يواجه تحديات تتعلق بالتشريعات الرقمية ونقص الكفاءات التقنية ذات الخلفية الشرعية، وهي نقاط لم تكن محل تركيز في معظم الدراسات السابقة، ما يميز دراستنا من حيث تسليط الضوء على خصوصية البنوك الإسلامية.

5. أظهرت دراستنا أن البنك يعتمد تنسيقاً دائماً مع الهيئة الشرعية ويجري تقييماً دورياً للحلول الرقمية، وهي آلية لم يتم التطرق إليها بوضوح في الدراسات السابقة، ما يبرز خصوصية إدارة الرقمنة في السياق الإسلامي.
6. أكدت دراستنا وجود تعاون مع شركات التكنولوجيا المالية مع الحاجة لتطوير شراكات متخصصة في التكنولوجيا المالية الإسلامية، بينما ركزت دراسة بومود إيمان وآخرون (2020) على ضرورة تبني الابتكار دون التطرق إلى طبيعة هذه الشراكات.
7. توقعت دراستنا مستقبلاً متطوراً للخدمات المصرفية الإسلامية من خلال تعزيز الصكوك الرقمية والعقود الذكية واستخدام الذكاء الاصطناعي، وهي نظرة مستقبلية لم تكن حاضرة بوضوح في معظم الدراسات السابقة.
8. شددت دراستنا على سعي البنك نحو رضا العملاء من خلال تأمين المعلومات وتعزيز الثقة، وهو ما أكدته دراسة حجودي بسمة (2022) التي أبرزت العلاقة بين جودة الخدمات وولاء العملاء.
9. أشارت دراستنا إلى أن بنك السلام يتبنى التنوع في الخدمات والتطبيقات الرقمية لزيادة التنافسية، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة José Ornelas وآخرين (2024) التي أكدت أن التكنولوجيا المالية تعزز المنافسة بين البنوك.

ثالثاً: الاقتراحات و التوصيات

على ضوء نتائج الدراسة المتوصل إليها يمكن طرح التوصيات الموالية، و التي تتمثل في بعض الإجراءات التي من شأنها أن تدعم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

1. تعزيز التنسيق المستمر بين البنوك الإسلامية وهيئاتها الشرعية لمواكبة الابتكارات الرقمية، مع وضع آليات واضحة لاعتماد الحلول التقنية الجديدة وفقاً للضوابط الفقهية.
2. توسيع نطاق الشراكات الاستراتيجية مع شركات التكنولوجيا المالي (Fintech) بما يتيح تبني حلول رقمية متطورة تدعم تنوع الخدمات الإلكترونية ورفع كفاءتها.
3. الاستثمار في تطوير الموارد البشرية المتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية الإسلامية، من خلال تنظيم دورات تدريبية وورشات عمل متخصصة لفائدة موظفي البنوك.

4. تعزيز نظم الأمن السيبراني للبنوك الإسلامية من خلال تحديث البنية التحتية الرقمية، وتطبيق أفضل الممارسات العالمية لضمان سلامة المعاملات الإلكترونية وحماية بيانات العملاء.

5. إطلاق حملات توعوية وتحسيسية لفائدة المتعاملين حول أهمية وفوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية الإسلامية، وطرق الاستخدام الآمن لها.

6. استحداث منتجات رقمية إسلامية مبتكرة مثل الصكوك الرقمية، منصات التمويل الجماعي الشرعية، وتمويل المشاريع الناشئة عبر حلول رقمية متوافقة.

رابعاً: آفاق البحث

على ضوء هذه الدراسة تولدت لدينا مجموعة من المواضيع التي تستحق الدراسة، والمندرجة ضمن موضوع الدراسة الحالية وهي:

1. أثر الأمن السيبراني على ثقة المتعاملين في الخدمات المصرفية الرقمية.
2. دور التكنولوجيا المالية في تطوير صيغ التمويل الإسلامي الجديدة.
3. دور منصات التمويل الجماعي و التكنولوجيا المالية في دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
4. واقع و تحديات رقمنة المعاملات المصرفية في البنوك الجزائرية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع: ترتب حسب الترتيب الابددي ضمن كل صنف

أولاً: باللغة العربية

الكتب:

- طارق عبد العال حماد، "التجارة الالكترونية"، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر. 2004.
- عبد الهادي مسعودي، الاعمال المصرفية الالكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2016
- عصام خلف العنزي، التكنولوجيا المالية و أثرها على الخدمات المالية المصرفية، بحوث مؤتمر الدوحة الخامس للمال الإسلامي "التمويل الاسلامي و العالم الرقمي"، قطر، 2019.
- علاء التميمي، التنظيم القانوني للبنك الالكتروني على شبكة الانترنت ،دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية، مصر. 2012 ,
- مصطفى يوسف، اقتصاديات الاعمال الالكترونية ،دار الحامد النشر و التوزيع، عمان. 2017.

الدراسات العلمية و البحوث الجامعية:

- ابراهيم موصلي، العوامل المؤثرة في سلوك العملاء اتجاه الخدمات الالكترونية للمصارف - دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، تخصص ادارة الأعمال، جامعة حلب، 2011.
- صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن - دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الأردني، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2016.
- عبد الله قايد المجالي، أثر ابعاد جودة الخدمات الالكترونية على القرار الشرائي لعملاء مواقع التجارة الالكترونية -دراسة حالة شركة Marka VIP، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2016.

● كموم عبد القادر ,تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في ضل المعطيات الحديثة في الجزائر , اطروحة الدكتوراه في العلوم التجارية تخصص تسويق العمليات المصرفية و المالية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021-2022.

● محمد عبد الجليل متعب الحراشة، العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل البنوك التجارية الاردنية، رسالة ماجستير، تخصص التمويل و المصارف، جامعة آل البيت، الأردن، 2019.

المجلات:

● أمين رحاب، عادل صلاح الدين، مخاطر تكنولوجيا المعلومات من حيث الأطر و المعايير، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية، الخرطوم، السودان، العدد122، 2022.

● بن علقمة مليكة، سائحي يوسف، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية و المصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد07، العدد 03، جامعة امين العقال الحاج موسى أق أخموك تامنغست ،الجزائر، 2018.

● بوحفص ابتهاج، نعاس صلاح الدين، ماذا تقدم التكنولوجيا المالية للمؤسسات المالية الاسلامية؟، عرض التجربة السعودية، مجلة إنارة للدراسات الاقتصادية، الادارية و المحاسبية، المجلد02، العدد02، جامعة غرداية، الجزائر، 2021.

● جمال لعراب، توفيق بن الشيخ، صناعة التكنولوجيا المالية و دورها في تحقيق الشمول المالي و التنمية المستدامة -عرض التجربة الهندية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد11، العدد02، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023.

● حرفوش سعيدة، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في العالم العربي، مجلة أفاق العلمية، المجلد11، العدد3، جامعة امين العقال الحاج موسى أق أخموك تامنغست، الجزائر، 2019.

● حمزة هاشم، التكنولوجيا المالية (مفهوم، تطور، مخاطر)، مجلة المصرفيون، المعهد المصرفي لمتابعة مستجدات القطاع المصرفي و رصد اراء القائمين على الصناعة المصرفية المصرية، مصر، 2023.

- رقت رضوان ,الضرائب في عالم الاعمال الالكترونية ,مجلة التنمية ,العدد,02الكويت.2000,
- سعيدة نيس، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد7، العدد2، 2022.
- عبد الرضا، و آخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استراتيجية الشمول المالي، بحث استطلاعي لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري و الخليج التجاري، مجلة وارث العلمية، مجلد2، العدد01، جامعة وارث الأنبياء، العراق، 2020.
- عبد الكريم مسعودي، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي -دراسة حالة بنك التنمية المحلية أدرار، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الادارية، المجلد 10، العدد01، جامعة أحمد درايعية، ادرار، الجزائر، 2023.
- عماروش خديجة إمان، شوشان خديجة، واقع الاعتماد على مختبرات حماية التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد12، العدد01، جامعة بومرداس الجزائر، 2023.
- عقل، ياسر، محمد عبد القادر، و سلام، حلمي ابراهيم، و أحمد ، مصطفى محمود، أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك، المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، المجلد3، العدد3، مصر، 2023.
- عماروش خديجة إمان، هبزي نصيرة، محركات نمو الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بمنطقة شمال افريقيا، مجلة المدير، المجلد 09، العدد01، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022.
- فؤاد الحربي ,الخدمات المصرفية الالكترونية ,مجلة اضاءات مالية ومصرفية ,سلسلة 5، العدد,12معهد الدراسات المصرفية، الكويت.2013 ,
- قوجيل محمد، طيبة عبد العزيز، مخاطر التكنولوجيا المالية و ادارتها في القطاع المصرفي - دراسة تنظيمية احترازية، مجلة الاقتصاد و المالية (JEF)، المجلد 8، العدد 2، 2022.

- لويزة بوطريف، يشعيب، يونس، واقع التكنولوجيا المالية في ظل التحديات الراهنة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الادارية، المجلد5، العدد2، جامعة عباس لغرور، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر، 2021.
- محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي، مجلة اسكندرية للبحوث الادارية و نظم المعلومات، مصر، 2022.
- مطاي عبد القادر، متطلبا ارساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك التجارية، مجلة الدراسات الاجتماعية و الانسانية، مجلد 5، العدد2، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013.
- مريزق عدمان، الأمن المعلوماتي في ظل التجارة الالكترونية -اشارة الى حالي تونس و الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد3، 2011.
- نورة بيري، حسيبة نايلي، محددات تبني العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بمدينة قالمة، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية، المجلد 9، العدد1، 2022.

المحاضرات:

- محمد شايب، محاضرات في مقياس التكنولوجيا المالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2018.

ثانيا :باللغة الأجنبية

- Alam,N,Gupta,L, & Zameni,A, Fintech and Islamic finance: Digitalization, development, and disruption, Cham, 2019
- Chikako baba, a,o,Fin Tech in europe: permises and threats,IMF, European Departement, 2020
- cross boder, Bank for International ,settlements,Basel comité on banking supervision, management and supervision.

JULY, Electronic banking activities, 2003. ●

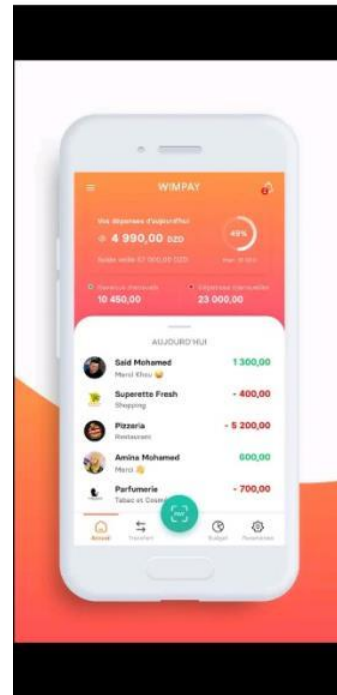


الملاحق

الملحق رقم 1: واجهة تطبيق سلام سمارت بنكنغ



الملحق رقم 2: واجهة تطبيق ويمباي لمصرف السلام



الملحق رقم 3: دفتر التوفير أمني



الملحق رقم 4: بطاقات السحب فيزا

