

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: إقتصاد نقدي ومالي

الشعبة: علوم الإقتصادية

الموضوع:

تأثير التكنولوجيا المالية (FinTech) على صناعة الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL - وكالة مستغانم -

تحت إشراف الأستاذ(ة):

د/ قيراط فريال

مقدمة من طرف الطالبة:

دلي أحلام

لجنة المناقشة

الصفة	الإسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	بوظراف الجيلالي	أستاذ التعليم العالي	جامعة مستغانم
مقرر	قيراط فريال	أستاذة محاضرة ب	جامعة مستغانم
مناقشا	يسعد عبد الرحمان	أستاذ التعليم العالي	جامعة مستغانم

السنة الجامعية 2024/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : « من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل »

أشكر الله وأحمده على توفيقه وعونه لي لإتمام هذا العمل .

فكل الشكر لأستاذتي المشرفة الدكتورة "قيراط فريال" التي أشرفت على إنجاز هذه المذكرة ولم تبخل علي بنصائحها القيمة ومدتها لي يد العون بكل إخلاص وصبر ، حفظها الله لأهلها، و
جزاها كل خير،

جعله الله في ميزان حسناتها .

إهداء

إلى غزة ،

إلى شهدائك، جرحاك، أطفالك، نسائك ورجالك...

لك المجد ولك الدعاء بالنصر القريب ،

إلى من غرس في نفسي حب العلم والمعرفة أبي وأمي ، إلى إخوتي عمر ومحمد ،

إلى أساتذتي الكرام ، إلى كل من دعمني ووقف إلى جانبي خلال مسيرتي ،

إلى حاملات المسك رفيفات الروح ،

أهدي ثمرة جهدي هذا عرفانا وتقديرا .

الفهرس

رقم الصفحة	المحتوى
	شكر و تقدير
	الإهداء
-أ-	الفهرس
-ب-	قائمة الأشكال
-ج-	قائمة الجداول
	ملخص
1	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية	
5	تمهيد
6	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية
6	المطلب الأول: مفهوم و اهمية التكنولوجيا المالية
8	المطلب الثاني: اسباب ظهور التكنولوجيا المالية
12	المطلب الثالث: خصائص و مجالات التكنولوجيا المالية
21	المبحث الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية
21	المطلب الاول: نشأة و تطوير الخدمات المصرفية
22	المطلب الثاني: الخصائص المميزة للخدمات المصرفية
25	المطلب الثالث: التوجهات الحديثة للخدمات المصرفية
27	المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالخدمات المصرفية
27	المطلب الاول: شركات التكنولوجيا المالية
33	المطلب الثاني: دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي
34	المطلب الثالث: أثر خدمات تكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية
38	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لبنك التنمية المحلية BDL وكالة -مستغانم-	
40	تمهيد
40	المبحث الأول: ماهية بنك التنمية المحلية BDL وكالة -مستغانم-
40	المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك التنمية المحلية BDL وكالة -مستغانم-
41	المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك التنمية المحلية BDL وكالة -مستغانم-
42	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية BDL وكالة -مستغانم-
45	المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية BDL وكالة -مستغانم-

45	المطلب الاول: الخدمات الرقمية المقدمة للخواص
52	المطلب الثاني: الخدمات الرقمية المقدمة للمهنيين
55	المطلب الثالث: الخدمات الرقمية المقدمة للمؤسسات
57	المبحث الثالث: واقع تبني التكنولوجيا المالية من طرف بنك التنمية المحلية وكالة – مستغانم-
57	المطلب الأول: : بيانات استخدام التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية "BDL" وكالة مستغانم
60	المطلب الثاني: انعكاسات التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية لبنك التنمية المحلية "BDL" وكالة- مستغانم-
63	المطلب الثالث: مزايا التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية لبنك التنمية المحلية "BDL" وكالة- مستغانم-
65	خلاصة الفصل
67	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم
14	خصائص التكنولوجيا المالية	01
15	المكونات الرئيسية للإقراض الرقمي	02
18	التأمين الجديد (تكنولوجيا التأمين)	03
19	مميزات التكنولوجيا التنظيمية	04
20	مجالات التكنولوجيا المالية	05
30	خصائص شركات التكنولوجيا المالية	06
32	أنواع شركات التكنولوجيا المالية	07
37	أثر خدمات التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية والقطاع المصرفي	08
44	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	09
59	بيانات جهاز الدفع الإلكتروني éTPE	10

قائمة الجداول :

الصفحة	العنوان	رقم
17	مميزات قطاع المدفوعات قبل وبعد التكنولوجيا المالية	01
58	بيانات الموزع الألي GAB وبطاقة CIB	02
60	احصائيات التجار الالكترونيين لدى بنك BDL	03
63	إنعكاسات التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية لبنك الاتنمية المحلية وكالة -مستغانم	04

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير التكنولوجيا المالية على صناعة الخدمات المصرفية، من خلال الجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، حيث تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية، أسباب ظهورها، خصائصها و مجالاتها، إضافة إلى خصائص وتطور الخدمات المصرفية والتوجهات الحديثة التي شهدتها. أما في الجانب التطبيقي، فقد تم إجراء دراسة ميدانية على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة-مستغانم- بهدف تقييم مدى تبني هذا الأخير للتكنولوجيا المالية والآثار المترتبة عنها على جودة وكفاءة الخدمات المقدمة، حيث أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تحسين الأداء المصرفي، تسهيل المعاملات و تعزيز رضى العملاء.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمات المصرفية، بنك التنمية المحلية.

Abstract

This study aimed to find out the impact of financial technology on the banking services industry by combining the theoretical and applied aspects, where the basic concepts of financial technology, the reasons for its appearance, its characteristics and areas were discussed, in addition to the characteristics and development of banking services and modern trends witnessed. As for the Applied side, a field study was conducted at the level of the Local Development Bank and Mostaganem agency in order to assess the extent of the latter's adoption of financial technology and the implications for the quality and efficiency of the services provided, as the results showed that financial technology contributed to improving banking performance, facilitating transactions and enhancing customer satisfaction.

Keywords: financial technology, banking services, Local Development Bank.

مقدمة عامة

مقدمة :

شهد العالم المعاصر في السنوات الأخيرة تحولات كبيرة بفعل التقدم التكنولوجي المتسارع، الذي لم يترك مجالاً إلا وأحدث فيه نقلة نوعية، ومن أبرز هذه المجالات القطاع المالي والمصرفي، فقد ساهمت التكنولوجيا المالية (FinTech) في إحداث ثورة حقيقية في صناعة الخدمات المصرفية من خلال تسهيل المعاملات، تسريع الأداء، تقليل التكاليف و توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات، لا سيما باستخدام الوسائل الرقمية مثل الهواتف الذكية وشبكات الإنترنت.. وغيرها من الوسائل .

قد أصبح من الضروري على المؤسسات المالية وعلى رأسها المصارف مواكبة هذا التحول الرقمي العميق الذي يشهده القطاع، وذلك لضمان بقائها في بيئة تتزايد فيها المنافسة خصوصاً مع بروز شركات التكنولوجيا المالية الناشئة التي تقدم خدمات مبتكرة تلبى احتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر مرونة من الطرق التقليدية، بحيث تلعب هذه التكنولوجيا دوراً محورياً في إعادة تشكيل هيكل العمل المصرفي بما يعزز الكفاءة والشفافية، ويدفع نحو اقتصاد غير نقدي أكثر شمولاً واستدامة.

عملت البنوك لاستقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن والمتعاملين، فسعت إلى إدخال بعض التغيرات في نماذج أعمالها من خلال التوسع في الاعتماد على التكنولوجيا المالية والإستفادة من منافعها.

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي والنقدي، تواجه المؤسسات المالية المصرفية لاسيما الدول النامية مثل الجزائر تحديات كبيرة تتطلب منها مراجعة شاملة لنماذج أعمالها وإستراتيجياتها التشغيلية، ويُعد تبني التكنولوجيا المالية أحد المسارات الضرورية لتعزيز كفاءتها، إذ يساهم في خلق تكامل فعال بين الأدوات الرقمية الحديثة والخدمات المصرفية التقليدية، هذا التوجه لا يهدف فقط إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء بل يُعزز أيضاً من قدرة هذه المؤسسات على المنافسة في بيئة مصرفية تتسم بسرعة التغير وارتفاع مستوى الابتكار، مما يجعل التحول الرقمي خياراً إستراتيجياً لضمان الاستمرارية والنمو.

■ الإشكالية:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على صناعة الخدمات المصرفية ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية :

- ما المقصود بالتكنولوجيا المالية؟ وما هي أهم مجالاتها؟

- ماهي التوجهات الحديثة للخدمات المصرفية ؟
- ماهي علاقة التكنولوجيا المالية بالخدمات المصرفية ؟ وما هو دورها في القطاع المصرفي ؟
- ماهو تأثير التكنولوجيا المالية على أداء بنك التنمية المحلية "BDL" وكالة مستغانم؟

■ الفرضيات :

للإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية ، تم وضع الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى : تعتبر التكنولوجيا المالية في الوقت الحالي ذات أهمية كبيرة ، حيث تساهم في تحسين تجربة العملاء من خلال تسريع العمليات المصرفية وتسهيل الوصول إلى الخدمات.

الفرضية الثانية : هناك علاقة تكاملية بين الخدمات المصرفية و التكنولوجيا المالية ، حيث ساهمت الأخيرة في إحداث نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات المصرفية .

الفرضية الثالثة : إعتقاد المصارف على التكنولوجيا المالية يؤدي إلى زيادة المخاطر الأمنية وفقدان الطابع الشخصي للخدمات المصرفية ، هذا قد يتسبب في تراجع الطلب عليها .

■ أسباب إختيار الموضوع :

أسباب ذاتية :

- الميول الشخصي والرغبة في مناقشة المواضيع الحديثة المتعلقة بالتطورات المالية والنقدية التي شهدها العالم في الأونة الأخيرة ؛
- رؤيا بأن الموضوع له تأثير إيجابي على المؤسسات والبيئة المحيطة بها .

أسباب موضوعية :

- إرتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص؛
- الأهمية العلمية للموضوع ومدى حدائته؛
- زيادة الرصيد المعرفي و إثراء البحوث العلمية التي تتناول مثل هذه المواضيع.

■ أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الدراسة في أنها تسلط الضوء على دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية و تحسين جودتها ؛
- مساعدة المصارف في فهم تأثير التحول الرقمي على سلوك ورضا العملاء ؛

- توفر الدراسة رؤى علمية وعملية لصناع القرار في المؤسسات المالية بصفة عامة والمؤسسات المصرفية بصفة خاصة وتمثل إضافة نوعية للأبحاث الأكاديمية في مجال التكنولوجيا المالية .

■ أهداف الدراسة :

- تحليل العلاقة بين التكنولوجيا المالية والتوجهات الحديثة للخدمات المصرفية ؛
- معرفة التحولات الحاصلة في القطاع المصرفي في ظل التكنولوجيا المالية ؛
- تحليل مدى اعتماد بنك التنمية المحلية على الأدوات الرقمية في تسيير خدماته؛
- التحقق من صحة الفرضيات من خلال الدراسة الميدانية .

■ منهجية الدراسة :

المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك للإجابة على إشكالية الدراسة و التحقق من فرضياتها، وهو الأسلوب المناسب لإعطاء نظرة شاملة على مختلف جوانب الدراسة.

■ حدود الدراسة :

- الحدود الزمنية: حددت الفترة الزمنية من سنة 2020 إلى 2023.
- الحدود المكانية: بنك التنمية المحلية وكالة –مستغانم-

■ صعوبات الدراسة :

لا يوجد أي بحث مهما كان موضوعه أو مجاله خال من الصعوبات والمعوقات التي تحول بينه و بين إنجازه ومن الصعوبات التي واجهتها ما يلي :

- نقص المعلومات المتخصصة في هذا الموضوع خاصة الكتب ؛
- صعوبة الحصول على المعلومات من إدارة بنك التنمية المحلية في كيفية تطبيق التكنولوجيا المالية في البنك .

الفصل الأول

الإطار النظري للتكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية

أصبح قطاع التكنولوجيا المالية وما يقدمه من خدمات، منتجات وحلول مبتكرة أحد أبرز القطاعات الواعدة على المستوى العالمي، لما يتميز به من قدرة على توظيف التقنيات الحديثة لتقديم خدمات مالية رقمية أكثر كفاءة وإنتشاراً. وقد ساهم هذا التطور في إعادة تشكيل صناعة الخدمات المصرفية حيث أدت الابتكارات التكنولوجية إلى تحسين جودة الخدمات وتسهيل الوصول إليها وتقديمها بطرق مرنة وسريعة تلي احتياجات العملاء المتغيرة، كما أن الدمج بين التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية مكّن المصارف من تحديث نماذج عملها وتوسيع قاعدة عملائها وهذا ما ساهم بشكل إيجابي في تعزيز الاقتصاد الوطني.

وإنطلاقاً من هذا الفصل سيتم التطرق إلى الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث :

- المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية
- المبحث الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية
- المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالخدمات المصرفية

○ المبحث الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

في ظل التطورات التي تشهدها الشركات والمصارف بفضل التكنولوجيا المالية فهي تقدم خدمات وعمليات مالية جديدة تسمح بالانتقال من التعاملات النقدية الى التعاملات غير النقدية ،فالتكنولوجيا المالية تساهم بشكل كبير للشركات والمصارف في الحصول على الخدمات المالية بطرق سهلة وحديثة ،كما تساعد على تبسيط العمليات والتعاملات المالية وتحقيق الاستقرار المالي .

➤ المطلب الاول: تعريف التكنولوجيا المالية وأهميتها

اولا : تعريف التكنولوجيا المالية :

التكنولوجيا المالية " financial Technology"، اختصار بالإنجليزية يعبر عنها بالمصطلح (Fin Tech) لقد تم استخدام مفاهيم مختلفة للتكنولوجيا المالية من جانب الهيئات الدولية والمحلية ،بعضها ضيق وبعض اخر واسع النطاق ،وهذا لوصف جانب التقدم المحرز في التكنولوجيا المستخدمة في المجال المالي على مستوى العالم ،لذا سوف نعرض مجموعة من المفاهيم المرتبطة بهذه الاخيرة :

- « عرفت لجنة بازل للأشرف المصرفي على انها الابتكار المالي الذي يكون قابلا للتطبيق بصورة تقنية ،وينتج عنه نماذج اعمال او تطبيقات او منتجات جديدة او تطوير منتجات قامة في الاسواق المالية»¹؛
- «يمكن تعريفها على انها مجموعة من الاختراعات والابتكارات الرقمية في صناعة الخدمات المالية ،المسهلة للأنشطة بالهيئات المالية وتوفر احتياجات ورغبات العملاء بطرق سهلة وحلول سريعة وبأقل تكلفة»²؛
- «تشمل صناعة التكنولوجيا المالية (The financial technology industry) الشركات التي تدعم التكنولوجيا والتي تقدم خدمات مالية ، فضلا عن الكيانات (entities) التي تقدم خدمات التكنولوجيا مباشرة الى المؤسسات المالية. تستخدم شركات الفانتيك التكنولوجيا لدعم المعاملات المالية بين الشركات والمستهلكين ،تدفع التطورات التكنولوجية وتغير الطلب على المنتجات المالية والمنافسة في

¹ د/ممدوح عبد المولى. محمد عبد السلام ،دراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وفعالية السياسة النقدية ،المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ،جامعة المنوفية ،مصر ،2022،ص587.

² مقوسي ابتسام . بورنان ابراهيم ،مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تفعيل التجارة الالكترونية ،مجلة ابحاث اقتصادية معاصرة ،المجلد07 ،العدد 02 ،جامعة عمار ثليجي ،الاغواط ،2024،ص395.

الخدمات المالية موجة جديدة من الشركات الناشئة والاستثمارات في مجال التكنولوجيا المالية التي لفتت الانتباه الى الصناعة في السنوات الاخيرة»¹؛

- عرفت التكنولوجيا المالية من قبل مجلس الاستقرار المالي للتكنولوجيا المالية BCBS على انها "الابتكارات المالية الممكنة تقنيا والتي يمكن ان تنتج نماذج اعمال او تطبيقات او عمليات او منتجات جديدة ذات تأثير مادي مرتبط بالأسواق والمؤسسات المالية في تقديم الخدمات المالية"²؛
- كما عرف المجمع الدولي العربي للمحاسبين القانونيين التكنولوجيا المالية Fin Tech "هي قطاع يتكون من شركات تستخدم التكنولوجيا في تطوير وتوزيع الخدمات المالية بفعالية"³؛

ومن التعاريف السابقة يمكن القول بان التكنولوجيا المالية هي تكنولوجيا تستخدمها الشركات الناشئة في تحسين الخدمات المالية المقدمة، مما يرفع من كفاءتها وجودتها وكذا تخفيض تكاليفها و يسمح لها ايضا الوصول بسهولة الى جميع المتعاملين بسرعة وامن ، فضلا عن مواكبة التطورات في المجال التكنولوجي .

ثانيا: اهمية التكنولوجيا المالية :

يمكن للتكنولوجيا المالية ان تساهم في تحقيق اهداف أوسع ،مثل تنوع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي ،فالمقياس الحقيقي لنجاح التكنولوجيا المالية لا يكمن في تطوير اداة اخرى لتأمين الراحة لعملاء المصارف ،ولكن في مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي للفئات المستبعدة ماليا وتحسين فرص الحصول على التمويل⁴.

وتبرز اهميتها في⁵:

- تغطية مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي تستطيع البنوك التقليدية تقديمها للعديد من العملاء، مثل أعمال التمويل الجماعي، وحلول الدفع عبر الهاتف، والتحويلات الدولية، وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية عبر الإنترنت؛

¹ د.دياس منيرة، الصناعة المصرفية التقليدية في زمن التكنولوجيا المالية، الكتاب الجماعي، التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية، جامعة سطيف 01، سنة 2021، ص41،

² حجيرة الهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الاداء المصرفي، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الاقتصاد النقدي والبنكي، جامعة غرداية، 2024، ص4،

³ د/بن موسى ا عمر، التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الالكترونية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد07، العدد02، جامعة غرداية، 2020، ص10.

⁴ مرسل حليمة، مكي عمارية، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز اداء القطاع المصرفي الجزائري، Revue Algérienne D'économie et gestion، المجلد18، العدد01، 2024، ص47.

⁵ مصطفى سلام عبد الرضا، وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة جامعة اربيل جهان للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد4، العدد2 جامعة الفرات الاوسط التقنية، العراق 2020، ص129،

- تغيير هيكل الخدمات المالية بشكل عام ، ومنهجيات وآليات تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بشكل خاص، لجعل هذه الخدمات أسرع وأرخص وأكثر أماناً وشفافية ويسهل الوصول إليها؛
- التركيز على نقاط الاتصال متعددة القنوات لتقديم الخدمات واستهلاك تلك الخدمات، مما يساعد على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة في أي وقت وفي أي مكان؛
- المساهمة في تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في قطاع التكنولوجيا المالية، وكلما تقدمت هذه المؤسسات تقنياً، زادت قدرتها التنافسية على المستويين الإقليمي؛

لا تقتصر أهمية التكنولوجيا المالية على تحسين خدمة العملاء وزيادة كفاءة تقديم الخدمات المالية، بل يتجاوز ذلك إلى تقليل التكاليف وتسريع العمليات، كما تساهم بشكل أوسع في تحقيق الاستقرار المالي وتعزيز النمو الاقتصادي وتنويع الأنشطة الاقتصادية؛

و نظراً لأهمية التكنولوجيا المالية وسرعة تطورها، قامت العديد من المصارف المركزية والسلطات التنظيمية حول العالم بمواكبة هذه التغييرات عبر تبني حلول تنظيمية أكثر فعالية، فقد بذلت الجهات الرقابية جهوداً ملموسة لوضع أطر تنظيمية تعزز من التفاعل بين البنوك والمستثمرين، مما يضمن بيئة مالية أكثر استقراراً وأماناً للمستخدمين¹.

➤ المطلب الثاني: أسباب ظهور التكنولوجيا المالية

تطورت التكنولوجيا المالية في الآونة الأخيرة بسرعة مما أحدث تحولاً جذرياً في القطاع المالي وسهّل الوصول إلى الخدمات المالية على مستوى العالم ، فقد أصبحت جزءاً أساسياً في كل من الاقتصاديات المتقدمة ، والأسواق الناشئة والدول النامية رغم اختلاف معدلات تبنيها من منطقة لأخرى .

خلال السنوات الأخيرة شهد هذا المجال نمواً ملحوظاً حيث تحولت إدارة الشؤون المالية من عملية معقدة إلى تجربة سهلة ومتاحة لملايين المستخدمين بفضل الخدمات المصرفية الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول، ويعود الانتشار الواسع للتكنولوجيا المالية إلى عدة عوامل رئيسية، منها : الأسعار والرسوم التنافسية، ثقة العملاء في مزودي الخدمات، وتوفير حلول مالية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، إلى جانب سهولة التفعيل والاستخدام، و من بين الأسباب التي دفعت الى ظهور التكنولوجيا المالية نذكر ما يلي :

✓ التحولات الديمغرافية والثقافية :

¹ زبير عياش، وآخرون، دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية العربية، تطبيقات البلوكشين نموذجاً، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 5، العدد 1 جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، جوان 2020، ص 309.

يشهد العالم تحولات ديمغرافية وثقافية عميقة، حيث يشكل الأفراد دون سن الثلاثين نصف سكانه، ويُعرفون بجيل الألفية الرقمية أو المواطنين الرقميين. وقد أدى هذا التغيير إلى اعتماد مختلف القطاعات على الأجهزة المحمولة والقنوات الرقمية لتقديم خدمات ومنتجات مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات هذا الجيل الرقمي؛

✓ الفجوات في قطاع الخدمات المالية التقليدية

تعاني المؤسسات المالية التقليدية من تحديات عدة، مثل ارتفاع تكاليف تشغيل الفروع الواسعة والاعتماد على أنظمة معلوماتية قديمة تعيق قدرتها على التكيف مع التحول الرقمي، مما يؤثر سلبًا على تحقيق الشمول المالي عبر التقنيات الحديثة؛

كما تواجه المراكز المصرفية التقليدية مشكلات تتعلق ببطء الموافقات الائتمانية وضعف كفاءة الأنظمة التشغيلية وتفاوت مستويات الخبرة، إلى جانب التأخير في معالجة شكاوى العملاء وقلة التركيز على السياسات التي تضع العميل في المقام الأول في المقابل توفر شركات التكنولوجيا المالية حلولًا مبتكرة لمعالجة هذه التحديات، مما يمنحها ميزة تنافسية على المؤسسات التقليدية؛

✓ تعزيز استقطاب العملاء:

تمتد خدمات الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى نطاقات جغرافية واسعة، مما يمنحها القدرة على الوصول إلى شريحة كبيرة من العملاء. ورغم أن جذب العملاء في البداية قد يكون تحديًا، إلا أن انتشار هذه الخدمات على نطاق أوسع يعزز من إقبال المستخدمين عليها. بعض هذه الشركات نجحت في خدمة ملايين العملاء حول العالم دون الحاجة إلى وجود فعلي في العديد من البلدان؛¹

-أظهرت الأزمة المالية العالمية عام 2008 للمستهلكين بشكل واضح أوجه القصور في النظام المصرفي التقليدي الذي أدى إلى الأزمة؛

-ظهور تكنولوجيا جديدة ساعدت على توفير التنقل، وسهولة الاستخدام (التصور المعلوماتي)، والسرعة وخفض تكلفة الخدمات المالية؛

¹ كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية وبنوك، جامعة قالمة، سنة 2024، صص 26، 30.

-حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع مجال التعامل بالتكنولوجيا المصرفية، بالإضافة إلى التطور الهائل في تقنيات الدفع الإلكتروني؛

-سهولة الوصول إلى شرائح سكانية أوسع من خلال العالم الافتراضي ومواقع التواصل الاجتماعي؛

-سهولة التعامل في عالم التكنولوجيا المالية (الفنتيك)، مقارنة بالعالم التقليدي الذي يستوجب التعامل فيه على الأقل فتح حسابات مصرفية في الداخل والخارج؛

-ضآلة التكلفة في التعامل في التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول إلى خدمات جيدة دون دفع تكاليف كبيرة؛¹

✓ تسريع معالجة المعاملات المعقدة

أصبحت العمليات المالية المعقدة تُنجز بسرعة أكبر، مع تحسين دقة تسوية الحسابات، مما يساهم في رفع الجودة العامة للقطاع المالي؛

✓ تعزيز الشمول المالي:

تتيح التكنولوجيا المالية للأفراد والشركات الوصول إلى مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية بتكاليف ميسورة، بما يتناسب مع احتياجاتهم سواء في مجالات المعاملات، المدفوعات، الادخار، الائتمان، أو التأمين. كما تضمن تقديم هذه الخدمات بأسلوب مسؤول ومستدام، مما يساهم في تعزيز الشمول المالي؛

✓ خفض تكلفة الخدمات:

تتميز شركات التكنولوجيا المالية بعدم الحاجة إلى وجود مادي في المناطق التي تغطيها، مما يساهم في تقليل تكاليف التشغيل والخدمات المقدمة للعملاء. كما يؤدي ذلك إلى تسريع المعاملات المالية، مثل طلبات القروض مما يجعل الخدمات أكثر كفاءة وسهولة في الوصول؛

✓ تحليلات مالية متقدمة:

تتيح التكنولوجيا المالية إمكانيات تحليلية متطورة بفضل الكم الهائل من البيانات المتاحة، مما يساعد المؤسسات على إعادة تصميم منتجاتها وفقاً لاحتياجات العملاء وتفضيلاتهم ، وهذا يمنح الشركات القدرة على تقديم حلول مالية مخصصة، وهو ما لم يكن متاحاً بنفس الكفاءة لدى المؤسسات التقليدية؛

¹ مروان درويش ، انعكاسات استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك ، مجلة الاقتصاد والمالية ، المجلد 04، العدد 02، سنة 2019، ص70.

✓ نقل المعرفة وتعزيز الشفافية:

تساهم شركات التكنولوجيا المالية في نقل المعرفة والخبرات إلى المستثمرين الجدد، مع تحسين كفاءة استخدام رأس المال والموارد فضلاً عن إدارة الملكية الفكرية والأصول، كما تلعب دوراً مهماً في تعزيز الشفافية مما يساعد المؤسسات على تبني ثقافة أكثر وضوحاً ومسؤولية؛

✓ أمان التكنولوجيا المالية:

رغم المخاوف المتعلقة بموثوقية الخدمات المالية الرقمية، فإن المؤسسات التقليدية غالباً ما تكون أكثر عرضة للمخاطر الأمنية بسبب تباطؤها في اعتماد أحدث تدابير الأمن السيبراني. في المقابل تضمن شركات التكنولوجيا المالية حماية بيانات العملاء وتأمين جميع المعاملات على منصاتها، مما يعزز الثقة في هذه الخدمات؛

✓ دعم نمو الشركات الصغيرة:

تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز أعمال الشركات الصغيرة من خلال توفير حلول مالية مبتكرة تمكنها من توسيع نطاق خدماتها، وزيادة كفاءتها التشغيلية، وتحقيق نمو مستدام؛

✓ تعزيز الوعي والقدرة المالية:

لا تقتصر التكنولوجيا المالية على تطوير الأدوات المالية فحسب، بل تلعب دوراً رئيسياً في تحسين التعليم المالي فمن خلال تبسيط إدارة الأموال تساعد الأفراد على فهم أفضل للميزانية والادخار، وتقليل الديون وتعزيز ثقافة الاستثمار مما يمكنهم من اتخاذ قرارات مالية أكثر وعياً؛

✓ خلق فرص عمل وتعزيز النمو المهني:

يشهد قطاع التكنولوجيا المالية توسعاً مستمراً مما يزيد من الطلب على الكفاءات لدعم هذا النمو، وتوفر هذه الشركات فرص عمل مستقرة ومسارات مهنية مستدامة، فضلاً عن بيئة تتيح للأفراد العمل مع خبراء في مجالات التمويل والتكنولوجيا وهذا ما يعزز خبراتهم ويطور مهاراتهم ويفتح أمامهم آفاقاً جديدة للنمو المهني؛

✓ التوسع العالمي للتكنولوجيا المالية:

لا تواجه منتجات التكنولوجيا المالية قيوداً جغرافية، مما يتيح لمؤسسات هذا القطاع فرصة التوسع على المستوى الدولي. فهي تعمل على إزالة العقبات المالية والحدود الجغرافية، مما يسهم في خلق عالم مالي أكثر ترابطاً وسهولة في الوصول؛

✓ دور متزايد وأثر عالمي:

أدى نمو قطاع التكنولوجيا المالية وانتشاره على المستويين الإقليمي والدولي إلى إحداث تحولات سريعة في الخدمات المالية. وقد ازدادت أهمية هذه التقنيات بشكل ملحوظ، خاصة بعد جائحة COVID-19، التي شكّلت نقطة تحول كبيرة، فقد أصبحت التكنولوجيا المالية أداة أساسية لدعم المدفوعات الرقمية، حيث شهد العالم تسارعاً في اعتماد التسوق عبر الإنترنت والتعاملات غير التلامسية، مما عزز مكانتها كمحرك رئيسي للاقتصاد الرقمي¹.

➤ المطلب الثالث: خصائص ومجالات التكنولوجيا المالية.

أولاً: خصائص التكنولوجيا المالية

تمتلك التكنولوجيا المالية مجموعة من الخصائص التي تجعلها أداة محورية في تطوير الخدمات المالية والمصرفية، ومن أبرز هذه الخصائص:

✚ شمولية الأدوات والابتكارات: التكنولوجيا المالية ليست مجرد تقنية محدودة، بل هي منظومة متكاملة من الأدوات والابتكارات التي تشمل تطبيقات الهواتف الذكية، الذكاء الاصطناعي، سلاسل الكتل (البلوك تشين)، وتقنيات الدفع الإلكتروني؛

✚ كما تساهم هذه الأدوات في تعزيز الكفاءة وخفض التكاليف، وتقديم خدمات مالية أكثر سرعة وسهولة؛

✚ تعتبر التكنولوجيا المالية وسيلة وليست غاية بحد ذاتها: إذ أنها تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها في تحسين تجربة العملاء، تعزيز الأمان المالي، وتوسيع نطاق الشمول المالي ليشمل الأفراد غير المتعاملين مع البنوك التقليدية؛

✚ تحسين جودة الخدمات المالية: من خلال أتمتة العمليات المالية واستخدام التحليلات الذكية، تساهم التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات أكثر دقة وسرعة، مما يقلل من الأخطاء البشرية ويزيد من رضا العملاء. كما تمكّن العملاء من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية؛

✚ تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة التشغيلية: تعمل التكنولوجيا المالية على تقليل الجهد والتكلفة من خلال تبسيط العمليات الإدارية والمصرفية، مما يتيح للبنوك والشركات المالية تقديم خدمات أرخص

¹ كاردوسي موة، مرجع سبق ذكره ص30.

وأكثر تنافسية. فمثلاً، يمكن لأنظمة الدفع الرقمي تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك، مما ينعكس إيجابياً على العملاء عبر تقليل الرسوم المالية؛

✚ دور محوري في الشمول المالي : تساعد التكنولوجيا المالية في دمج الفئات غير المشمولة ماليًا ضمن النظام المالي الرسمي، من خلال توفير خدمات مالية رقمية ميسرة عبر الهواتف الذكية والإنترنت. وهذا يعزز من فرص الأفراد والشركات الصغيرة في الحصول على التمويل والخدمات المصرفية بسهولة؛

✚ المرونة والتكيف مع التغيرات : تتميز التكنولوجيا المالية بقدرتها على التكيف السريع مع التغيرات في الأسواق المالية، حيث توفر حلولاً مبتكرة لمواكبة التطورات الاقتصادية والتغيرات في احتياجات العملاء، مما يساعد المؤسسات المالية على البقاء في بيئة تنافسية متسارعة؛

✚ تعزيز الأمان المالي والامتثال التنظيمي : مع تطور التهديدات السيبرانية، تلعب التكنولوجيا المالية دوراً حاسماً في تعزيز الأمان المالي من خلال استخدام تقنيات التشفير، المصادقة البيومترية، والذكاء الاصطناعي لرصد العمليات المشبوهة. كما تسهل الامتثال للوائح التنظيمية من خلال أدوات الامتثال الرقمي (Reg Tech) التي تراقب العمليات المالية بشكل آلي لضمان التوافق مع القوانين.¹

كذلك من خصائص التكنولوجيا المالية:²

1-السرعة: تتيح التكنولوجيا المالية تقليص الوقت بشكل كبير من خلال معالجة المعلومات بسرعة وكفاءة، مما يعزز سرعة اتخاذ القرارات وتنفيذ العمليات المالية؛

2-تقريب المسافة: تمكن التكنولوجيا المالية من نقل كميات ضخمة من المعلومات بشكل فوري عبر الحدود الجغرافية، مما يساهم في ربط أسواق المال والمستثمرين في أنحاء العالم المختلفة؛

3-القدرة على التخزين: توفر قدرة تخزين ضخمة للبيانات والمعلومات، مما يتيح للمستخدمين الوصول إلى كم هائل من البيانات من أي مكان وفي أي وقت، وبالتالي تسهل عملية البحث والتحليل؛

4- مرونة الاستعمال: تعد التكنولوجيا المالية مرنة في تطبيقاتها وتستخدم في مجموعة واسعة من المجالات، مثل المدفوعات الرقمية، القروض الإلكترونية، الاستثمار عن بعد والتأمين، مما يوفر حلولاً مبتكرة وفعالة للعديد من الصناعات.

وفي مايلي :

¹ قطار فاطمة الزهراء، اثر التكنولوجيا المالية على ربحية البنوك دراسة لعينة من الدول خلال فترة 2012-2021، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3، 2024، ص4، ص5.

² مرسل حليمة، مكي عمارية، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء قطاع المصرفي الجزائري، Revue Algérien d'économie et gestion، المجلد18، العدد01، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر، 2024، ص46.

الشكل رقم 01: خصائص التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق .

ثانيا:مجالات التكنولوجيا المالية

تعمل التكنولوجيا المالية على إحداث تحول جذري في الاقتصاد العالمي، حيث لم تُعد تقتصر على المدفوعات الرقمية والإقراض فقط، بل امتدت إلى مجالات متعددة مثل الخدمات المصرفية، البيع بالتجزئة، الاستثمار والعملات المشفرة. وتساهم هذه التقنيات في تطوير الخدمات المالية، تعزيز الكفاءة وتحقيق الشمول المالي، مما

يجعلها عاملاً رئيسياً في تطور الأنظمة الاقتصادية الحديثة، ومن أبرز وأهم المجالات في قطاع التكنولوجيا المالية التي تقود التغيير والابتكار في العالم المالي نجد:

الإقراض الرقمي (Digital Lending):

يشير الإقراض الرقمي إلى عملية منح القروض خارج نطاق المؤسسات المصرفية التقليدية، حيث يعتمد على التقنيات الرقمية في جميع مراحلها، بدءاً من تقديم الطلب وصولاً إلى الصرف والإدارة ويستند هذا النموذج إلى تحليل البيانات الرقمية لاتخاذ قرارات ائتمانية دقيقة وتعزيز تفاعل العملاء بطرق أكثر دقة، و بناءً على ذلك يمكن تحديد ثلاثة مكونات أساسية للإقراض الرقمي كما هو موضح في الشكل التالي:¹

الشكل رقم 02: المكونات الرئيسية للإقراض الرقمي



المصدر: من اعداد الطالبة .

¹ كاردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مرجع سابق، ص 34.

المدفوعات الرقمية :

تشير المدفوعات الرقمية الى عملية تحويل قيمة مالية مقابل سلع او خدمات او اصول مالية ، بناء على نسب محددة يتم الاتفاق عليها مسبقا بين اطراف معينة ، كما يمكن أن تتم هذه المدفوعات على شكل أموال أو أصول أو حتى خدمات؛¹

وفي مجال المدفوعات الرقمية ، نجد أنظمة لا تعتمد على الأجهزة المحمولة أو الشبكات التقليدية مثل: Amazon Pay، PayPal، Apple Pay ، والتي توفر للمستخدمين النهائيين اجراء عملية الدفع عبر الأنترنت أو من خلال الأجهزة المحمولة، مما تساعد هذه الانظمة في تقليل تكاليف وتوفير الوقت مقارنة بطرق الدفع التقليدية.²

ومن أبرز مؤسسات المدفوعات نجد:

- شركة مدفوعات MADFOO3AT الأردن والمختصة بدفع الفواتير ؛

- شركة BEAM الاماراتية والتي تختص بالمحافظ الالكترونية في شكل تطبيق يرتبط ببطاقات الزبائن الائتمانية.³

ومن مميزات قطاع المدفوعات قبل وبعد التكنولوجيا المالية نجد :

¹ الموقع الإلكتروني <https://www.investopedia.com/terms/p/payment.asp> . تاريخ الاطلاع 2025/02/16 ، على الساعة 11:30 .

² هاجر لطرش ، اتجاهات الخدمات المصرفية والتكنولوجية في ظل التكنولوجيا المالية ، المنتدى الوطني العلمي حول الصناعة التكنولوجية المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي ، المدية ، الجزائر ، يوم 26 سبتمبر 2019 ، ص 08.

³ زينب حميدي ، الزهراء اوقاسم ، مفاهيم اساسية حول التكنولوجيا المالية ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 08 ، العدد 01 ، سنة 2019 ، ص 406.

الجدول رقم 01: مميزات قطاع المدفوعات قبل وبعد التكنولوجيا المالية.

بعد التكنولوجيا المالية	قبل التكنولوجيا المالية	
رسوم قليلة لا يوجد هدر الوقت .	التنقل + فرصة لاضاعة الوقت.	التكلفة
موثقة الكترونيا ومشفرة .	في العادة يتطلب الامر حمل للنقود واصالا ورقيا.	السهولة
مزودي خدمة الدفع، بوابات الدفع الالكتروني.	لا امكانية للوصول الى العملاء غير المتعاملين مع البنوك والتكلفة العالية .	التجارة الالكترونية

المصدر: الموقع الإلكتروني

https://www.findevgateway.org/sites/default/files/users/user611/ar_fintechmena_wamda.pdf

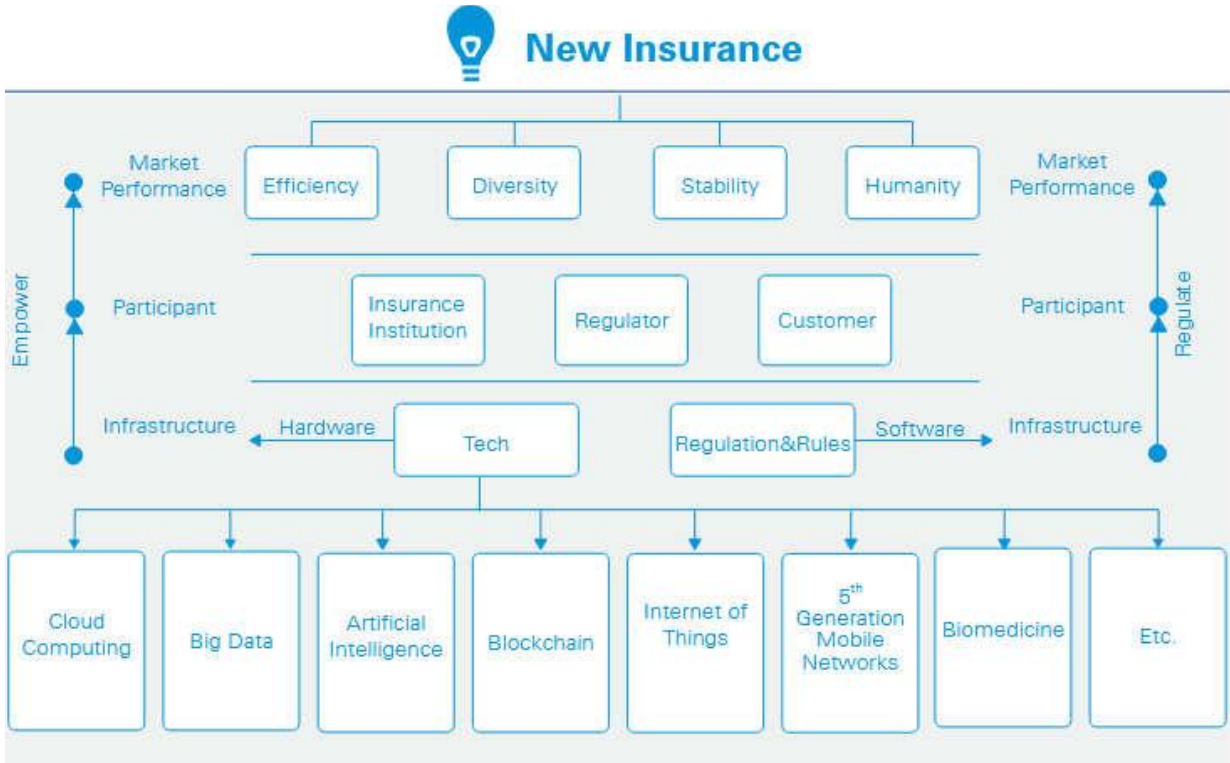
تكنولوجيا التأمين «Insurtech»:

" Insur Tech هو مجموعة فرعية من المصطلح الأوسع «FinTech» ، وهو مفهوم يشير عموما إلى دمج التكنولوجيا في عروض شركات الخدمات المالية، مما يؤدي إلى توسيع الشمول المالي وخفض تكاليف التشغيل ، InsurTech هو ابتكار قائم على التكنولوجيا والتطوير في صناعة التأمين ، و على وجه التحديد يستخدم لجمع وتحليل بيانات العملاء. فعلى سبيل المثال تنشئ التقنيات الجديدة منصات سهلة الاستخدام لشراء التأمين عبر الانترنت من خلال تطبيقات الهواتف الذكية."¹

والشكل التالي يعطينا فكرة عامة حول التأمين الجديد أو التأمين القائم على التكنولوجيا (التأمين التكنولوجي).

¹ قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر ، اطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية ، تخصص علوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، سنة 2024، ص42.

الشكل رقم 03:التأمين الجديد(تكنولوجيا التأمين)



Source: Jin Chen and Walkman Lee, InsurTech: Infrastructure for New Insurance report of KPMG, china, 2019.p:16.

التكنولوجيا التنظيمية Reg Tech:

"تعرف التكنولوجيا التنظيمية بكونها حلولاً رقمية تعتمد على تقنيات متطورة كالذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وغيرها من أجل مساعدة المنظمين على الامتثال التنظيمي من خلال أتمتة إجراءات الرقابة والامتثال، وبهذا تكون قد لعبت دوراً محورياً في تقليل المخاطر والأخطاء الناجمة عن الأخطاء البشرية اليدوية وتسمح بزيادة كفاءة العمليات التنظيمية خاصة على المستوى الحكومي."¹

وعلى العموم يمكن أن نلخص أهم المزايا التي توفرها التكنولوجيا التنظيمية في:

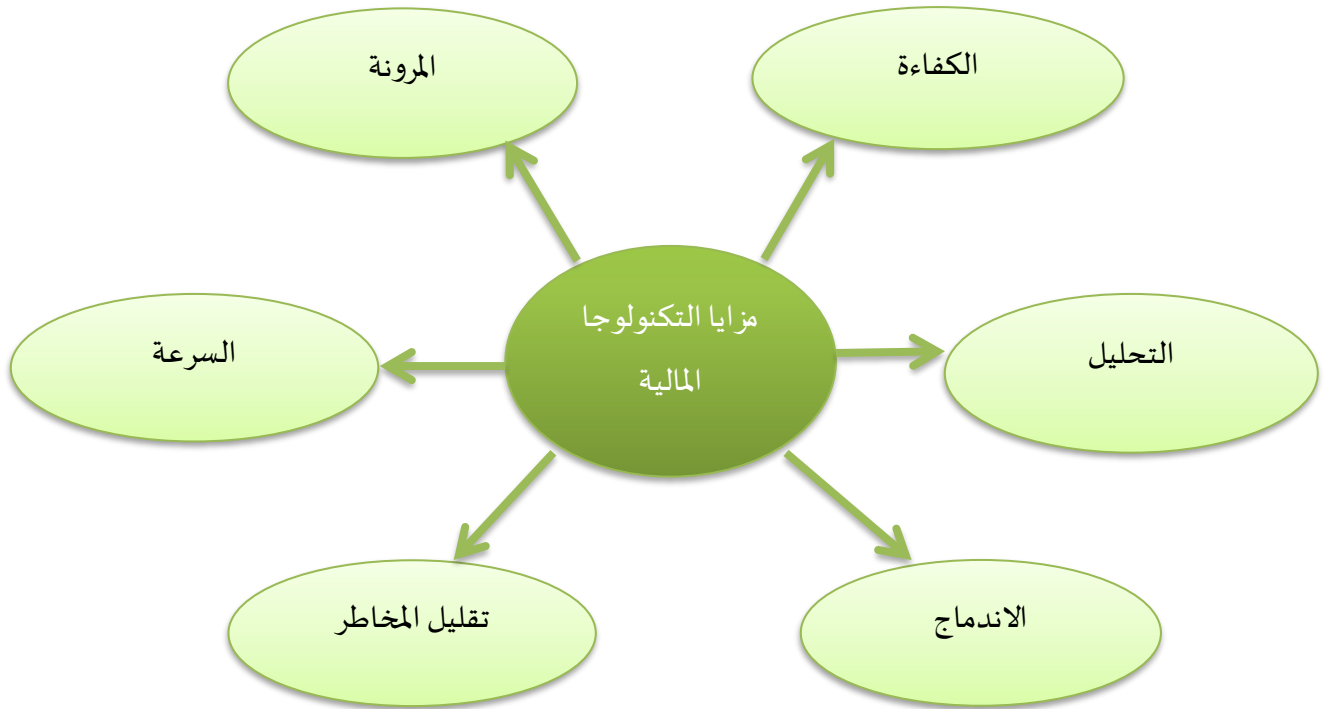
➤ **المرونة:** الاعتماد على البيانات لتسهيل إجراءات الامتثال؛

¹ حجيوبة الهام ، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الاداء المصرفي ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية ، تخصص الاقتصاد النقدي والبنكي ، جامعة غرداية ، الجزائر ، سنة 2024 ، ص26.

- السرعة: إعداد التقارير على الفور؛
- الاندماج: من خلال ربط منصات وقنوات الاتصال الحكومية التي لها علاقة بتشغيل التكنولوجيا التنظيمية؛
- الكفاءة: من خلال تحقيق أعلى درجات الالتزام بالأنظمة والتشريعات؛
- التحليل: باستخدام البيانات الضخمة؛
- تقليل المخاطر: عن طريق أتمتة العمليات وتقليل التدخل البشري .

اعتمادا على ما سبق تم تلخيص اهم هذه المميزات في المخطط الاتي :

الشكل رقم 04: مميزات التكنولوجيا التنظيمية



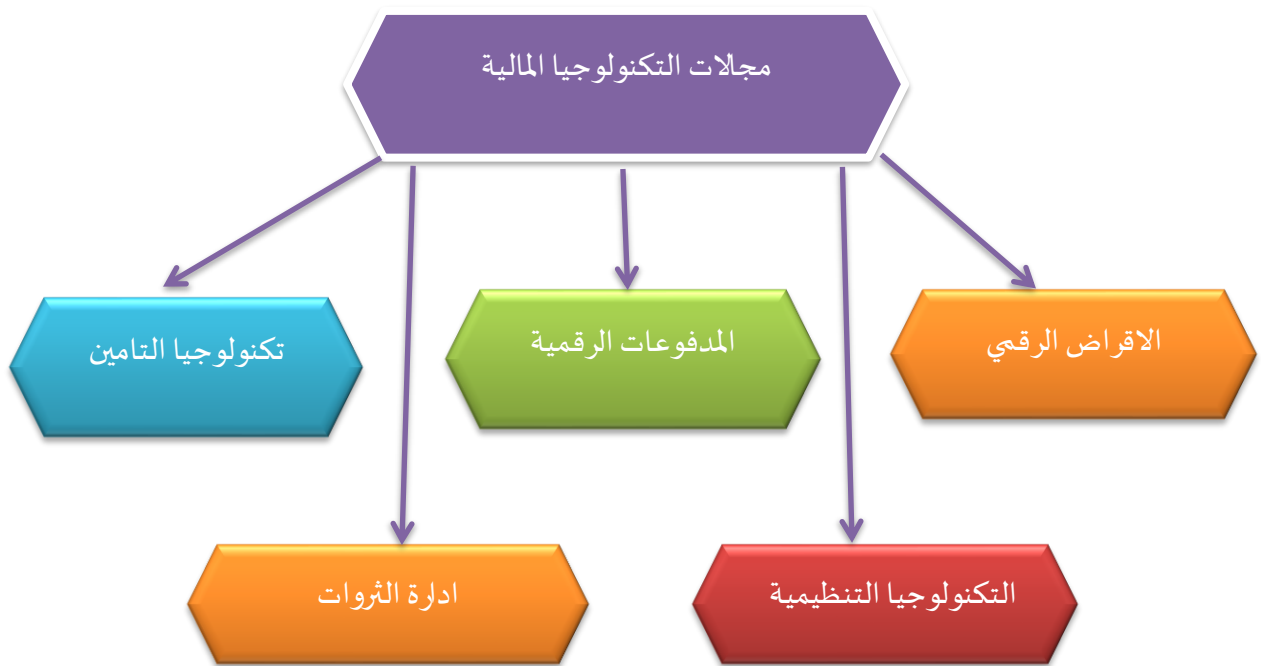
المصدر: من إعداد الطالبة على ماتم تقديمه سابقا .

إدارة الثروات الرقمية « Digital Wealth Management/ WealthTech »

"هي مزيج بين الثروة والتكنولوجيا تسعى إلى توفير حلول رقمية مبتكرة لتعزيز إدارة الثروات والاستثمار، فهي تمثل فئة جديدة من شركات التكنولوجيا المالية التي تعمل على انشاء حلول رقمية لتحويل صناعة إدارة الاستثمار، حيث تعتمد هذه الاخيرة على تحليلات متطورة لتقديم خدمات رقمية تعزز كل من خدمات إدارة الثروات وإدارة الاستثمار بطرق جديدة ومبتكرة عن الطرق التقليدية. كما يمكن تعريفها أيضًا على أنها الشركات أو المنصات التي تستخدم التكنولوجيا لتقديم خدمات مختلفة لإدارة الثروات تتجاوز العروض التقليدية التي يقدمها مديرو الثروات الحاليون، و تشير أيضا إلى الأدوات الرقمية التي يستخدمها المستشارون الماليون لإنشاء تجارب موحدة للعملاء عبر جميع أجهزة المستخدم."¹

اعتمادا على ما سبق تم تلخيص هذه المجالات في الشكل الآتي :

الشكل رقم 05:مجالات التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على ما سبق.

¹ كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مرجع سابق، ص 41.

○ المبحث الثاني:الاطار النظري للخدمات المصرفية

تتميز المصارف بطبيعة ديناميكية تتطلب التطوير المستمر للمنتجات والخدمات المصرفية ، فنجد أن المصارف تعمل على تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات التي تتماشى مع احتياجات العملاء وتتنافس في السوق ، كما تشمل بعض هذه الخدمات عمليات غير نقدية تؤدي إلى ظهور مشكلات تتعلق بالتنظيم والشفافية ، لذا من الضروري أن تلتزم البنوك بتقديم منتجات واضحة ومحددة لضمان الامتثال للمعايير المصرفية وتلبية احتياجات العملاء بأفضل شكل ممكن ، كما يمكن مقارنة هذه الخدمات بنظيراتها المقدمة من قبل المؤسسات المالية الأخرى لتقييم مدى تنافسيتها.

➤ **المطلب الاول:نشأة وتطوير الخدمات المصرفية**

لقد شهدت الخدمات المصرفية عدة تطورات عبر مختلف المراحل التاريخية منذ نشأتها والتي سنتطرق اليها في مايلي:¹

● **الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع:**لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على

الزراعة والصيد وتوفير احتياجاتها ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية :

- الاكتفاء الذاتي : أي ان كل اسرة تنتج كل ما تحتاجه من سلع ، وخدمات وتميزت هذه المرحلة بعدم وجود نشاط تسويقي ايضا وعدم وجود نشاط مالي ومصرفي ،
- تبادل فائض من الانتاج : أي ان الاسر في هذه الحالة اتجهت الى التخصص في الانتاج ،وبذلك ظهر فائض من الانتاج ،وهذا ما ادى الى اجراء عملية المبادلة بالسلع من خلال مقايضة سلعة بسلعة اخرى ، بحيث كانت الخدمات بسيطة وشخصية ،اما الخدمات المصرفية فلم تظهر معالمها في هذه الفترة وتميزت هذه المرحلة فقط بظهور عملية التبادل .
- ظهور النقود : نظرا لصعوبة اجراء عملية التبادل ، هذا ما دفع الى ايجاد النقود كسلعة وسيطية تمكن الافراد من التراضي من خلال عملية التبادل ، حقق تحول كبير في طبيعة الانشطة المالية .
- الابداع : بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود وبعد ان اصبح هنالك افراد يمتلكون ثروات ازدادت الحاجة الي تامينها من مخاطر السرقة والضياع ، قاموا بايداعها في المعابد وقد شكلت هذه المرحلة الاساس الاول لفكرة المصارف والخدمات المصرفية .

-الايدياع والقروض : لجأ الأفراد الأثرياء إلى إيداع ثروتهم لدى الصاغة الذين بدورهم استخدموا هذه الودائع لتقديم القروض مقابل فائدة محددة ولفترات قصيرة. تميزت هذه المرحلة بظهور نظام الإيداع المصرفي حيث بدأ الصاغة في منح القروض من الأموال المودعة لديهم مقابل فائدة مما أسهم في تطور الأنشطة المالية والمصرفية.

¹ كموم عبد القادر ،تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل المعطيات الحديثة في الجزائر ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية ، تخصص تسويق العمليات المصرفية والمالية، جامعة الجزائر 3 ، سنة 2022، ص 93.

-بداية المصارف : بدأ تطور العمل المصرفي مع انتقال الصاغة من مجرد تقديم خدمات الإيداع والإقراض وجني الفوائد إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم ، وقد أدى ذلك إلى إنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لتسهيل عمليات التبادل التجاري ، وبهذا اقتصرت الأنشطة المصرفية خلال هذه المرحلة على الإيداع والإقراض وجني الفوائد وإصدار أوراق البنكنوت كوسيلة للتبادل.

2-الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع : شهدت مرحلة التصنيع تراكمًا كبيرًا لرأس المال مما دفع مالكيه إلى استثماره في المشاريع الصناعية ، وهو ما ساهم في زيادة الثروات ومع هذا النمو الاقتصادي برزت الحاجة إلى مصارف أكثر تخصصًا من الفترات السابقة وهذا أدى إلى تحول هذه المؤسسات إلى كيانات مستقلة تتمتع بتنظيم إداري متقدم وخبرة واسعة في مجال العمل المصرفي ، ونتيجة لزيادة حجم الودائع ورأس المال تمكنت المصارف من توسيع إمكانياتها في منح القروض وتمويل الاستثمارات مما ساعد على تعزيز النشاط الاقتصادي بشكل أكبر.

3-الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي : تتميز مرحلة التقدم الصناعي باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية ، حيث أصبحت المؤسسات المصرفية تتنافس فيما بينها لتبني الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة بهدف تلبية احتياجات ورغبات العملاء وجذب أكبر عدد ممكن منهم ، لم تعد عملية الإيداع والإقراض والاستثمار مقتصرة على الأثرياء فقط، بل توسعت لتشمل شريحة واسعة من الأفراد الذين بدأوا في طلب الخدمات المصرفية المتنوعة مثل الإيداع وطلب القروض و كذلك تحويل الأجور إلى الحسابات البنكية وطلب بطاقات الائتمان، وغيرها من الخدمات المصرفية التي تساهم في تسهيل المعاملات المالية.

4-الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التقدم الصناعي والمرحلة الراهنة: أحدث التطور الكبير في مختلف المجالات تأثيرا ملموسا على الخدمات المصرفية ، مما أدى الى تحسينها وتوسيع نطاقها ، هذا التطور نتج عن تزايد الطلب على الخدمات المصرفية مما دفع المصارف إلى زيادة عددها وتنوع الخدمات المقدمة ، كما شهدت هذه الفترة زيادة في عدد الفروع التابعة للمصارف وهذا ساعد في توسيع نطاق خدماتها جغرافياً بالإضافة إلى ذلك تم استخدام الحاسوب الآلي لتنفيذ العمليات المصرفية مما ساهم في تسريع الإجراءات وتحسين الكفاءة ، كما اعتمدت المصارف على شبكة الإنترنت لتسهيل عملية الترويج والتواصل مع العملاء مما ساعد في توسيع قاعدة العملاء وزيادة الوصول إلى الخدمات المصرفية.

❖ المطلب الثاني : الخصائص المميزة للخدمات المصرفية

- اللاملموسية او عدم التجسيد المادي :

تتميز الخدمات المصرفية بعدم التجسيد المادي، وهو ما يعني أنها لا تتسم بخصائص مادية يمكن إدراكها بالحواس بسهولة، على عكس السلع الملموسة وبالتالي لا يمكن عرض هذه الخدمات أو تخزينها أو فحصها قبل الحصول عليها، مما يشكل تحديًا كبيرًا على مستوى التسويق المصرفي وعلى الرغم من أن الخدمة المصرفية تفتقر إلى التجسيد المادي إلا أنها تضم جانبًا ملموسًا يتمثل في ضمان حماية الأموال وتوفيرها عند الحاجة ، وفي

هذا السياق لا تتطلب الخدمات المصرفية الأنشطة التسويقية التقليدية المرتبطة بالسلع الملموسة مثل التخزين والنقل ، إذ تتمثل في خدمة مباشرة بين المصرف والعملاء دون وسطاء.

ورغم الطبيعة غير الملموسة للخدمات المصرفية فقد أثار العديد من الباحثين مسألة التجسيد المادي للخدمة، كما يظهر في حالة بطاقات الائتمان التي على الرغم من كونها ليست الخدمة المصرفية نفسها، إلا أنها تمثل تجسيداً مادياً للخدمة المصرفية من خلال تمكين العملاء من إجراء عمليات سحب وإيداع، مما يجعل الخدمة أكثر وضوحاً للمستهلك؛

• التزام والتلازم:

يتم إنتاج وتوزيع الخدمة في نفس الوقت ويتطلب تفاعلاً مباشراً بين العميل والمصرف، كما هو الحال في عمليات تحرير الشيكات أو فتح الاعتمادات وتفرض هذه الخاصية قيوداً على مرونة التسويق المصرفي، حيث تحد من إمكانية تقديم بدائل متنوعة للعملاء وللتغلب على هذه القيود تركز المصارف على استخدام استراتيجيات تسويقية مبتكرة تهدف إلى تحسين رضا العملاء دون إظهار التلازم بين العميل والخدمة بشكل ملموس

• صعوبة التمييز:

إن الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف لا تختلف فيما بينها إلا في حدود ضيقة جداً، لذا فإنها تتصف بقدر كبير من النمطية والتشابه، فطبيعة العملية المصرفية معروفة وتتضمن الحصول على الأموال من السوق ثم إعادة توظيفها في السوق نفسه، وفي معظم الأحيان فإن اختيار الزبون للمصرف الذي يرغب بالتعامل معه يكون على أساس معايير الموقع وجودة الخدمة المقدمة وكذلك السرعة و السمعة، وقدرة المصرف على تقديم خدمات جديدة ومتطورة، وبالنتيجة فإن احتمال الحصول على تباين في الأداء يؤدي إلى عدم إمكانية الوصول إلى نفس مستوى الجودة في الخدمة المقدمة في كل مصرف، لان الخدمة المصرفية تعتمد على نحو كبير من الخصائص الذاتية والشخصية للعاملين والزبائن، وهي تعتمد أيضا على من يقدم الخدمة المصرفية ومتى يقدمها.¹

-الاعتماد على الودائع: وتمثل المصدر الاساسي لتمويل المصارف وتحقيق الارباح للمصرف؛

-أهمية الانتشار الجغرافي: وذلك من خلال انتشار الفروع المصرفية وتقديم الخدمات المصرفية؛

¹ بن قرين جمال ،تنافسية البنوك الجزائرية في ظل تحديات تطوير وتنوع البات الخدمات المصرفية والتحرير المصرفي ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي،المركز الجامعي عين تموشنت ،الجزائر ،سنة 2019،ص.15.

حاجة الخدمات المصرفية الى نوعية خاصة من العاملين المهرة والذين يتميزون بسرعة الاداء الدقة في العمل

وان يكونوا ذوا كفاءة عالية؛

- تتطلب الخدمات المصرفية احدث التقنيات لتنفيذها.¹

• التنوع:

تتسم الخدمات المصرفية بالتنوع الشديد حيث تختلف الأغراض التي تقدمها هذه الخدمات من أجلها ، مثل منح تسهيلات ائتمانية للزبون فقد تكون بالعملة المحلية أو العملة الأجنبية، و تكون لتمويل و شراء خدمات أو معدات أو فتح اعتمادات أو خطابات ضمان ابتدائية أو نهائية ، وقد يكون التنوع في جودة الخدمة حتى ولو كانت مقدمة من نفس المصرف مثل تقديم خدمة صرف الشيكات في بعض فروع المصارف التي تستخدم نظام التلر Teller تكون اسرع بدرجة كبيرة من فروع نفس المصرف التي تستخدم نظام المصرفي التقليدي. ونظرا لإدراك المسؤولين بالمصرف والحاجة للخدمات المصرفية التي يقدمها ، فانهم يطلبون من المسؤولين عن تخطيط للخدمات المصرفية تقديم كل ما هو جديد ومبتكر، ويؤكد ذلك تعامل المصارف في مجالات لم تكن تتعامل فيها من قبل مثل تقديم خدمات جديدة؛

• المسؤولية الائتمانية:

إن من أولى أولويات أي مصرف سواء كان تجاريا أم غير تجاري هو حماية ودائع زبائنه، والمحافظة على السرية المصرفية للزبائن، وعدم إفشاء أسرارهم، مما يزيد من ثقة الزبائن في المصارف التي يتعاملون معها؛

• كثافة العمل:

يعد قطاع المصارف وما يقدمه من خدمات مصرفية لزبائنه من القطاعات التي تتصف بكثافة عمل عالية، وبالتالي فإن ذلك سيزيد من كلفة تقديم الخدمة المصرفية للزبائن، وكذلك سيؤثر في سعر الخدمات المقدمة أيضا، ويشير كوتلر إلى أن تحليل الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن سيساعد الإدارة العليا للتعرف إلى الجوانب المهمة، التي تتعلق بتقديم تلك الخدمة أو وسائل تطويرها، حيث أن هذه العناصر تختلف باختلاف نوع وطبيعة الخدمة المصرفية، كما وان تحليل الخدمة المصرفية من شأنه أن يحقق تحديد القوة التنافسية للمصرف بمعرفة نقاط القوة والضعف مقارنة بالمنافسين ، مما تساعد عملية التحليل لعناصر الخدمة المصرفية في التعرف إلى الدوافع الرئيسية التي تجعل الزبون يقدم على طلب الخدمة أو يحجم عنها، وبالتالي يساعد ذلك على

¹ شافية جاب الله ، عبد القادر كموم ، الآليات الحديثة لتسويق الخدمات المصرفية الالكترونية، مجلة السياسة العالمية، المجلد 5 العدد 3، سنة 2021، ص598.

تقسيم الزبائن على أساس حاجاتهم ورغباتهم، ويساعد الإدارة العليا على تخطيط استراتيجي جيد ومناسب للمصرف؛

• الموازنة ما بين النمو والمخاطرة :

إن اعتماد المصرف على فروعه المنتشرة في كافة أرجاء المنطقة الجغرافية المتواجد فيها يساعده في زيادة قاعدة الزبائن المتعاملين معه والمستفيدين من خدماته، وتشكل محورا استراتيجيا لتقديم الخدمات المصرفية، مما يجعله أكثر قدرة على تلبية رغبات وحاجات الزبائن أينما وجدوا، ويزيد من الحصة ويعني عدم إمكانية تخزين الخدمة لإعادة بيعها مستقبلا، وبالتالي فإمكانيات المصرف لتقديم خدمات مصرفية غير مستغلة لا يمكن تأجيلها واستخدامها في أوقات أخرى، إلا أن البعض يعتقد بأن خدمات المصارف يمكن تقسيمها إلى خدمات حسب الطلب وأخرى للتخزين، فبينما يتم منح القروض المصرفية حسب الطلب نجد الودائع ماهي إلا مداخلات كثيرة لدعم تسويق الخدمات المصرفية، حيث يجب بذل جهد مضاعف في توظيف موارد المصرف المختلفة من خلال استغلال أي فرص متاحة، وبالتالي تشهد العمليات الترويجية المصرفية نشاطا ملموسا لجعل المصرف في حالة انتعاش بصفة مستمرة. تحرص المصارف التجارية عادة على أن تكون الخدمات المصرفية المقدمة لزبائنها ذات مخاطر منخفضة، ولتحقيق ذلك فإنه لا بد من أن يكون هناك رقابة لإيجاد وتحقيق التوازن ما بين التوسع في تقديم الخدمات المصرفية، والحذر من زيادة مخاطر تلك الخدمة المقدمة، والمسؤولية القانونية المترتبة عليها.¹

❖ المطلب الثالث: التوجهات الحديثة للخدمات المصرفية

✓ الخدمات المصرفية عبر الإنترنت :

يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء المعاملات بسهولة عبر الإنترنت من خلال مواقع المصارف على الانترنت. كما يمكنهم فتح حسابات جديدة، تحويل الأموال، دفع الفواتير، مراقبة أنشطتهم المصرفية بسهولة وأمان؛

✓ الخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمولة (التطبيقات المصرفية):

توفر تطبيقات البنوك المحمولة تجربة مصرفية مريحة ومتنقلة. يمكن للعملاء تنزيل تطبيقات المصارف على هواتفهم الذكية والقيام بالعديد من العمليات المصرفية مثل التحويلات المالية، مراقبة الرصيد، التحكم في بطاقتهم المصرفية، وتنفيذ خدمات الدفع الإلكتروني وغيرها؛

¹ بن قرين جمال، تنافسية البنوك الجزائرية في ظل تحديات تطوير وتنوع البات الخدمات المصرفية والتحرير المصرفي، مرجع سابق، ص16.

✓ الدفع الإلكتروني :

زادت خدمات الدفع الإلكتروني في الأهمية، حيث يمكن للأفراد والشركات دفع الفواتير والمشتريات عبر الإنترنت باستخدام بطاقات الائتمان والخصم أو الحسابات المصرفية مباشرة؛

✓ التحسينات في أمان المعاملات :

تطورت التكنولوجيا لتعزيز أمان المعاملات المصرفية. حيث يتم استخدام تقنيات متطورة مثل التشفير والمصادقة الثنائية لحماية الحسابات المصرفية والمعلومات الشخصية للعملاء؛

✓ التحويلات الدولية والتجارة الإلكترونية :

تسهل الخدمات المصرفية الحديثة التحويلات الدولية بسهولة وبتكلفة منخفضة، مما يدعم التجارة العالمية والأعمال الدولية. كما توفر البنوك والشركات خدمات تمكين التجارة الإلكترونية من خلال معالجة المدفوعات عبر الإنترنت؛

✓ إدارة الثروات والاستثمار :

تقدم المصارف والمؤسسات المالية خدمات إدارة الثروات والاستثمار للأفراد والشركات، حيث يمكن للمستثمرين الاستفادة من الاستشارات المالية والاستثمار في مجموعة متنوعة من المنتجات المالية؛

✓ ظهور وانتشار المصارف الرقمية :

المصارف الرقمية هي عبارة عن مؤسسات مصرفية تقدم خدماتها بشكل أساسي عبر الإنترنت والوسائل الرقمية، دون الحاجة إلى وجود فروع أو مكاتب مصرفية تقليدية. وتعتمد البنوك الرقمية على التكنولوجيا الحديثة مثل التشفير والذكاء الصناعي لتحسين الأمان وتقديم خدمات متقدمة مثل تحليل البيانات المالية وإدارة المحفظة. كما تقدم المصارف الرقمية خدمات دعم العملاء عبر الإنترنت والهاتف. وتمثل هذه الأخيرة تطوراً كبيراً في صناعة الخدمات المصرفية وتقدم حلولاً مالية مرنة وسهولة الوصول للعملاء؛

✓ المصارف المفتوحة (Open Banking) :

وهي مفهوم مالي يهدف إلى تحسين وتسهيل تبادل البيانات والخدمات المالية بين مقدمي خدمات مالية مختلفين من خلال استخدام واجهات برمجة التطبيقات (APIs) وهذا المفهوم يسمح للعملاء بمشاركة بياناتهم المالية واستخدام خدمات مصرفية متعددة من خلال تطبيقات وخدمات مختلفة؛

✓ استخدام الذكاء الاصطناعي في المصارف :

الذكاء الاصطناعي في المصارف هو مجال حيوي يساعد في تحسين خدمات العملاء وكفاءة العمليات، ويمكن من تحليل كميات ضخمة من البيانات المالية بسرعة ودقة. وتعمل تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تقديم توصيات للاستثمار، وتحليل الائتمان، وكشف عمليات الاحتيال المالي، وتحسين إجراءات التدقيق الداخلي، كما يساعد الذكاء الاصطناعي امصارف في توفير خدمات مصرفية شخصية أفضل من خلال تقديم مشورة مالية مبنية على البيانات الشخصية للعملاء¹.

○ المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالخدمات المصرفية

للتكنولوجيا المالية دورًا أساسيا في الثورة الرقمية التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي.. ويقترن نجاحها التكنولوجية بمدى كفاءة الجهات التي تقدمها وفعالية الشركات المبتكرة لهذه الخدمات، حيث أثبتت شركات التكنولوجيا المالية في السنوات الأخيرة قدرتها على تقديم حلول مالية متطورة أسهمت في رفع أداء العمليات المالية والمصرفية وتعزيز كفاءة الأنشطة التجارية.

❖ المطلب الاول: شركات التكنولوجيا المالية

تعتبر شركات التكنولوجيا المالية شركات تعتمد على التكنولوجيا حيث جاءت بهدف تطوير الخدمات المصرفية والمالية ولها عدة تعريفها نذكر منها :

"شركات ناشئة وهي شركات صغيرة حديثة العهد تهدف الى التوسع عن طريق انشاء أسواق جديدة او الاستحواذ على حصة كبيرة في الأسواق القائمة وذلك من خلال تقديم عروض ذات قيمة، وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات تعد بتحسين الخدمات البنكية للأفراد والشركات، بالتعاون او المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمة"²;

¹ الموقع الإلكتروني: <https://finapp.jo>، نشأة وتطور الخدمات المصرفية بتاريخ 04-03-2025، على الساعة 12:20.

² احمد بركات ، سعدية بلقاسم ، ثروة التكنولوجيا المالية الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، جامعة يحيى فارس ، المدية ، الجزائر 2019، ص05.

"هي شركات تعتمد على البرمجيات والتكنولوجيا لتقديم تشكيلة مميزة من الخدمات المالية، متنظمة المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال، سوق الاقراض للتمويل الجماعي، إدارة الثروات وإدارة المخاطر وحتى التأمين"¹.

تتميز شركات التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص تتجسد فيما يلي:

الوصول لكل المستخدمين

على سبيل المثال في الخدمات المالية التقليدية يقيم العميل على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، مما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة تستهدف إعادة تعميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود؛

المرونة والقدرة على تحمل التكاليف

لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي، اسبوعي او حتى شهري؛

تصميم محور العميل

تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتضم منتجات بسيطة وسهلة؛

السرعة

تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، اذ يتم انجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات، تعلم الآلة، ومقارنة شركة التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة او التصديق على قرض، يسري هذا في الإقراض وعند التحقق من الهوية الرقمية؛

سياسة البيانات

ستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم، ولا شك ان التحليلات القوية تسمح لأصحاب الاعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص¹.

¹ وهيبه عبد الرحيم اشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، الجزائر، سنة 2018، ص 11.

الابتكار والتحسين المستمر

تعمل شركات التكنولوجيا على مراقبة التغيرات في السوق والخدمات المالية حيث تسعى جاهدة الى تحسين خدماتها ومنتجاتها باستمرار لتلبية احتياجات ؛

قابلية التوسع والوصول العالمي

تتمتع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بالقدرة على التوسع السريع والوصول إلى جمهور عالمي نظرا لطبيعة منتجاتها وخدماتها الرقمية، هذا التوسع يفتح افقا جديدة لزيادة حصتها في السوق وتوسيع نطاق عملياتها؛

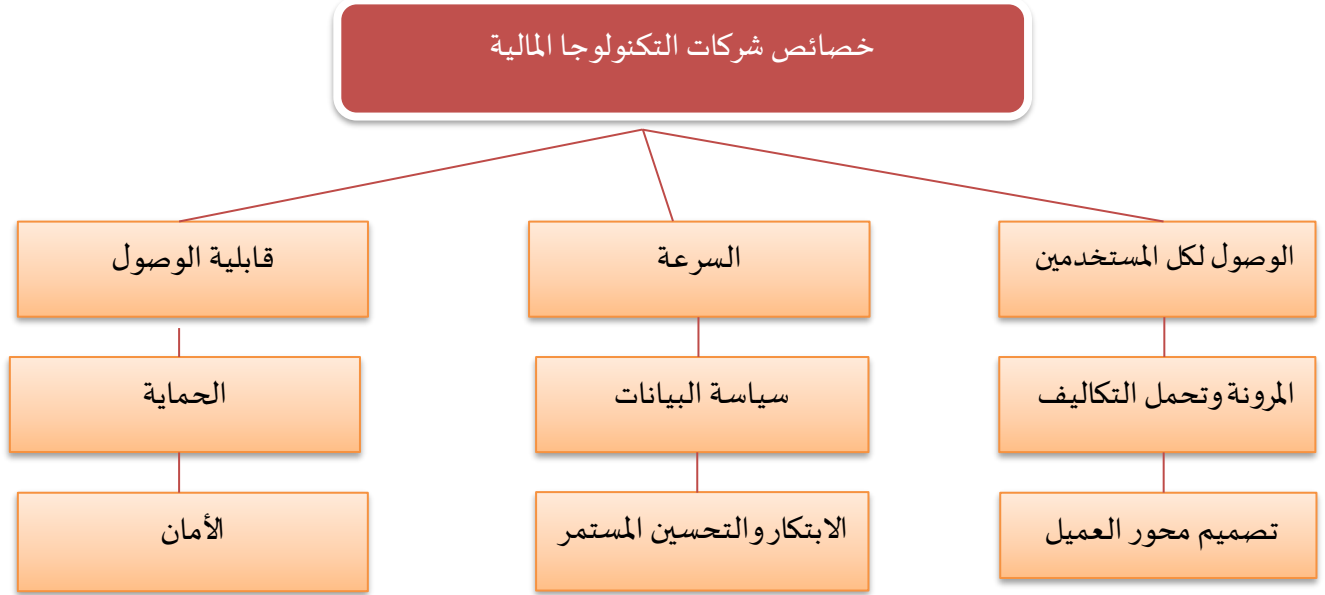
الحماية والامان

تتولى شركات التكنولوجيا المالية اهتماما كبيرا بحماية المعلومات المالية والبيانات الشخصية للعملاء ، حيث تعتمد على تقنيات التشفير المتقدمة لضمان سرية المعلومات واماها².
اعتمادا على ما سبق تم تلخيص هذه الخصائص في المخطط الآتي:

1 سارة مولاي مصطفى، مساهمة الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية مع تجارب دولية ناجحة، ملتقى وطني علي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة الجزائر، 2019، ص:06-07.

² كردوسي مروة ، مرجع سبق ذكره ، ص64.

الشكل رقم 06: خصائص شركات التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على ما سبق.

ثالثا: انواع شركات التكنولوجيا المالية

تتعدد اقسام شركات التكنولوجيا المالية ، يمكن تلخيصها في :

(1) شركات تكنولوجيا بحسب علاقتها:

يمكن تقسيم شركات التقنيات المالية إلى تنافسية وتعاونية، تعد شركات التكنولوجيا المالية التنافسية منافسا مباشرة لمؤسسات الخدمات المالية الحالية كالمصارف ، وكشركات التأمين وشركات الاستثمار، بينما تقديم التكنولوجيا المالية التعاونية حلول لتعزيز وتحسين وصنع الفاعلين الحاليين في القطاع المالي، فهي لا تنافس المالية، بل تساعد في تحسين وتطوير وتعزيز طرق وأساليب تقديمها للخدمات المالية، بعض شركات التكنولوجيا المالية يمكن أن تندرج في كلتا الفئتين بينما تركز شركات أخرى على المجالات المتخصصة:¹

(2) شركات التكنولوجيا المالية بحسب طبيعة مقدم الخدمات المالية:

كما يمكن تقسيم شركات التكنولوجيا المالية بحسب طبيعة مقدم الخدمة إلى :

¹ عمر حميدات ، تقييم دعم شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية ،مجلة الباحث الاقتصادي ، المجلد 09 ، العدد 01، سنة 2022، ص 231.

أ- المؤسسات المالية الكبرى :

وهي المؤسسات المالية التي كان لها الفضل فيما وصل اليه القطاع المالي من تطور على مر التاريخ من خلال ما تنفقه على الابتكار والبحث والتطوير، كما أنها بحاجة دائمة الى البحث عن أفضل الطرق المتابعة أعمالها وتحسين أنظمتها وتقديم تجربة أفضل للعملاء بشكل رهيب ،وقدمت خدمات متميزة ، حيث أنها استثمرت في التقنيات المالية و دخلت هذه المؤسسات بقوة للاستثمار في مجال التقنيات المالية رغبة منها للمحافظة على عملائها الذين تغيرت احتياجاتهم للخدمات المالية التقنية المتطورة :

ب- المؤسسات الناشئة:

هي مشروعات ابتكاره غالبا ما تكون في شكل شركة رأس مال مخاطر ، تتميز بمعدلات نمو هائلة من جهة ن ومن جهة اخرى تحمل درجات مخاطر عالية ، وهي العامل الاساسي في تطوير التكنولوجيا المالية من بين باقي الانواع ، خاصة مع الاقبال على تبنيها من طرف عديد الجهات باانشاء المخابر التنظيمية والمعجلات أو مسرعات الأعمال ؛

ج- الشركات التقنية العملاقة :

هي شركات غير ناشطة بالأصل ، لكن اتجهت للاستثمار فيه لتنافس المؤسسات المالية الكبرى من خلال الابتكارات التي تقدمها ؛

(3) الشركات:

هي شركات عادية تعمل في دعم المشاريع الناشئة سواء لحاجتها لمنتجات مبتكرة أو ضمن مسؤوليتها¹؛

3-شركات التكنولوجيا المالية بحسب نوع الخدمة المالية:

بأخذ هذا التقسيم لشركات التكنولوجيا المالية نفس تقسيم التكنولوجيا المالية، فنجد شركات متخصصة في المدفوعات، وشركات خاصة بالعملات المشفرة وأخرى خاصة بالعقود الذكية وشركات متخصصة في الذكاء الاصطناعي وشركات تكنولوجيا التأمين وغيرها ؛

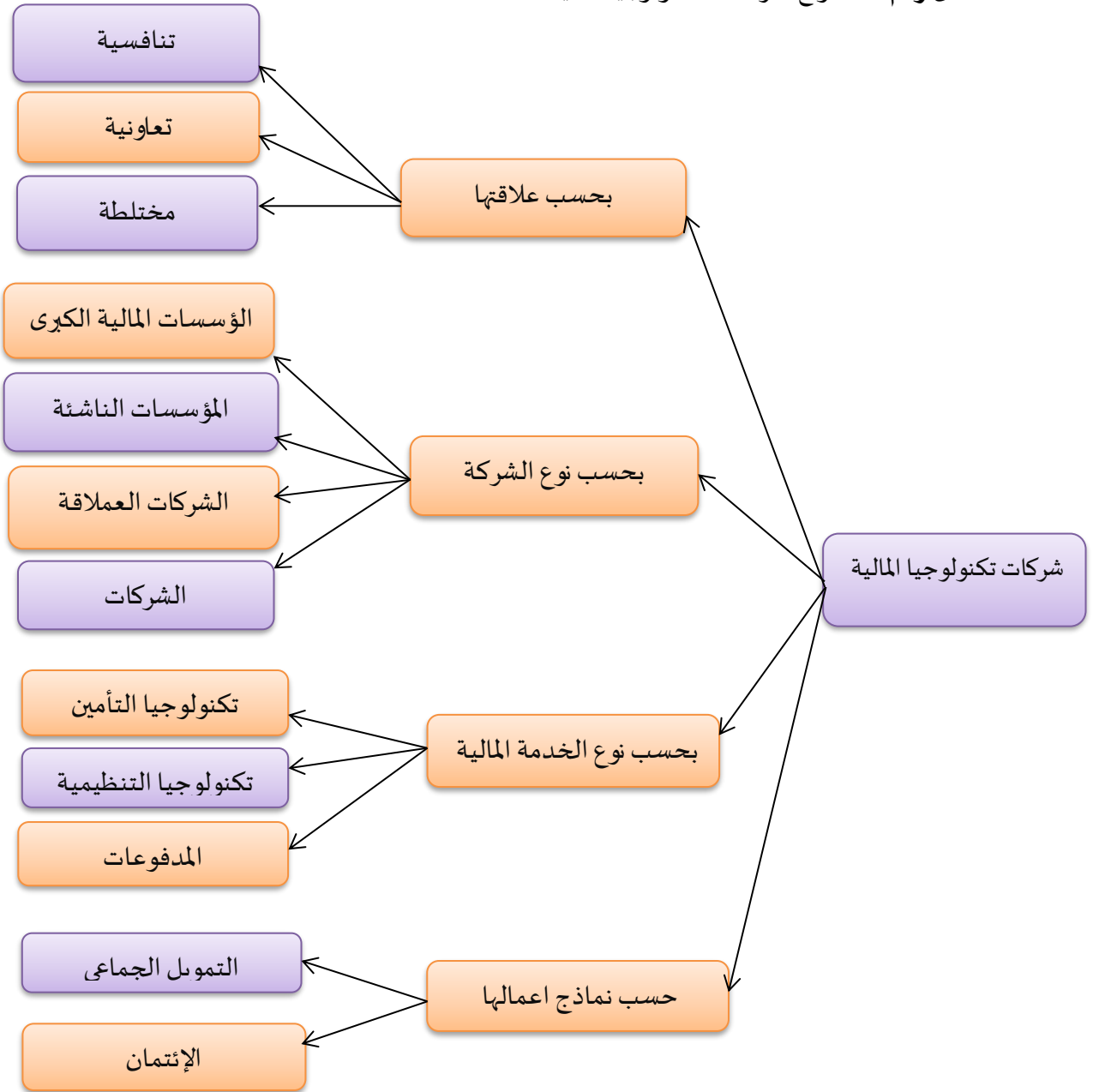
4- شركات التكنولوجيا المالية حسب نماذج أعمالها وهي:

¹ حجرية الهام ، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الاداء المصرفي ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه طور الثالث ، تخصص علوم اقتصادية ، جامعة غرداية ، الجزائر ، سنة 2024، ص56.

شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات التمويل تنقسم بدورها إلى قسمين هما التمويل والذي يركز أساسا على التمويل الجماعي والائتمان وخصم الديون التجارية.¹

اعتمادا على ما سبق تم تلخيص هذه الانواع في الشكل التالي

الشكل رقم 06: انواع شركات التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على ما سبق

¹ كلاش مريم ، سعداوي مراد مسعود ، التكنولوجيا المالية في الشركات والبنوك تجارب بعض الدول مع الاشارة الى حالة الجزائر ، الكتاب الجماعي بعنوان التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية ، جامعة المدية 2021 ، ص ص 228-229.

❖ المطلب الثاني: دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

- ✓ ساهمت التكنولوجيا المالية في دعم نمو الاقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية؛
 - ✓ دمج الاقتصاد الموازي ضمن الاقتصاد الرسمي من خلال مكنته المدفوعات الإلكترونية؛
 - ✓ ساعدت على تحسين جودة وتكلفة المنتجات المصرفية عبر تطوير الخدمات؛
 - ✓ اعتمدت المصارف على وسائل الدفع الإلكتروني كخطوة أولى للتحول الرقمي مدركةً أن حلول التكنولوجيا تفتح آفاقاً جديدة للنمو؛
 - ✓ وضعت المصارف استراتيجيات لرفع رضا العملاء وتحقيق الشمول المالي؛
 - ✓ سهولة الوصول إلى الخدمات؛
 - ✓ توسيع الحصة السوقية عبر استهداف شرائح جديدة من العملاء؛
 - ✓ ساعدت التكنولوجيا المالية في رفع الكفاءة التشغيلية للمصارف؛
 - ✓ وفرت مصادر تمويل بديلة للمؤسسات الاقتصادية؛
 - ✓ دعمت جهود الامتثال لقواعد إدارة المخاطر¹.
- كما طرحت لجنة بازل خمسة مراحل رئيسية تشمل:

1. تبني المصارف للتكنولوجيا المالية عبر تطوير المنتجات واستخدام أدوات التقنية الحديثة؛
 2. ظهور مصارف رقمية بالكامل تؤدي إلى تراجع أو اندثار النماذج التقليدية؛
 3. اقتسام السوق بين المصارف التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية؛
 4. تحول دور المصارف إلى دور رقابي وغير مباشر مع سيطرة منصات الدفع الإلكتروني؛
 5. الاعتماد على قواعد البيانات التي تمتلكها المصارف كأصل استراتيجي مهم.
- رغم تساوي احتمالية تحقق المراحل الخمسة، فإن الاستغناء عن المصارف التقليدية يبدو غير مرجح بسبب:

- الثقة العالية التي يتمتع بها القطاع المصرفي؛.
- خضوع المصارف لأطر تنظيمية وتشريعية صارمة؛
- ضعف البنية التنظيمية لشركات التكنولوجيا المالية حتى الآن؛
- يمكن مستقبلاً إنشاء مصارف رقمية متكاملة بشرط تحول العملات الافتراضية إلى أموال حقيقية وسهلة النقل. وكذلك دمج بين المصارف التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية².

¹ مليكة بن عقلمة ، يوسف سائحي ، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، جامعة سطيف 01، المجلد 07 ، العدد 03، 2018 ، ص 97.

² سعدة نيس ، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية ، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة ، العدد 02، المجلد 07، سنة 2022، ص 236.

الشراكة بين المصارف وشركات التكنولوجيا المالية

- تحقيق مداخل إضافية؛
- خفض التكاليف التشغيلية؛
- ابتكار تطبيقات جديدة؛
- تتيح الشراكة وصولاً أفضل إلى التمويل خاصة للمؤسسات الناشئة والصغيرة؛
- تستفيد المصارف من الثقة والأمان اللذين يميزانها في علاقتها مع العملاء؛
- تمثل بناء الثقة أحد التحديات الأساسية التي تواجه شركات التكنولوجيا المالية¹.

المطلب الثالث: أثر خدمات التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية والقطاع

المصرفي .

كان الغرض الأساسي من تطبيق خدمات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي هو تحسين الكفاءة المصرفية وتحسين الخدمات المقدمة من طرف المصارف إلا ان تطبيقها ساهم بعدة تأثيرات إيجابية وسلبية نذكر منها :

أولاً: الأثار الإيجابية

• تغيير نماذج الأعمال :

سمحت التكنولوجيا المالية باستحداث نماذج أعمال مختلفة كالتمويل الجماعي ، المدفوعات ، إدارة الثروات وغيرها... كل نموذج عمل يعتبر نموذجاً فريداً من بنوعه من خلال النظام الأساسي الرقمي له والمزايا التي يمكن أن يمنحها للمصرف كتقليل تكاليف التشغيل وغيرها ؛

• تخفيض مخاطر الائتمان:

سمح دمج الخوارزميات في التجارة الإلكترونية من توافر الائتمان بشكل أكثر من قبل، كما خفض من مخاطر عدم السداد.

• تقليل التكاليف

¹ عمارة بختي ، غنية مجاني ، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي ، مجلة المدبر ، العدد 02، سنة 2019، ص ، ص:108، 109.

إن تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت يغني المصارف عن فتح فروع أخرى كان يتم من خلالها العديد من الخدمات المصرفية، أما الآن فيمكن للعملاء الحصول على الخدمات التي يريدونها في أي مكان كانوا دون الحاجة إلى التنقل للفروع ؛

• ارتفاع معدل نمو المصارف

تسمح التكنولوجيا الرقمية وانتشار الهواتف المحمولة بنمو المصارف بشكل أسرع؛

• تغيير الهدف

نتيجة للتقارب بين المصارف والتكنولوجيا المالية أصبحت اللوائح تركز على الخدمة في حد ذاتها دون التركيز على مزودها، حيث أصبح الهدف الرئيسي هو تقديم خدمات ومنتجات بشفافية وأمان؛

• تغيير خصائص الخدمات والمنتجات

سمحت خصائص التقنيات الحديثة التي تقوم عليها التكنولوجيا المالية من تحسين جودة الخدمات وفعاليتها، مثلما الحال بالنسبة للبيانات الضخمة التي تمكن من إدارة طلبات الاقتراض بطريقة فعالة أكثر ؛

• تحسين تجربة العملاء

يسمح التعلم الآلي بتحليل بيانات العملاء والتعرف على تفضيلاتهم بالتالي تطوير ما يتوقعونه من خدمات ومنتجات، كما يمكن للعميل الوصول إلى مختلف الخدمات ومقارنة الأسعار، وتساعد التقنيات الحديثة في اختيار الخيار الأفضل حسب رغباته ومعايير ؛

• تقليل التدخل البشري

سمحت خدمات التكنولوجيا المالية كالمستشار الآلي من تقليل التدخل البشري في إدارة المحافظ وبتكاليف أقل بكثير من الطريقة التقليدية، وهو ما يمكن المصارف من خلال هذه الآلية فقط توفير آلاف أو ملايين الدولارات ؛

• التأثير على الاستقرار المالي

على المدى القصير ، يشير التطور في خدمات الدفع وانفتاح واجهة العميل إلى إمكانية فقد المصارف لولاء عملائها، ما يعني ضعف علاقاتها بالعملاء ، ما يعني الحصول على تمويل أقل، إضافة لتقلب الودائع وارتفاع مخاطر السيولة، مما يؤكد ضرورة تعديل الأنظمة التحوطية للمصرف، في حين أن اقتحام شركات التكنولوجيا المالية للمجال وخوض المصرف لهذه التجربة بإمكانه الحفاظ / تعزيز الاستقرار المالي على المدى البعيد.

• زيادة ربحية المصارف

يسمح التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية وتبني المصارف لمنتجاتها بإزدياد ربحيتها¹.

ثانيا: الآثار السلبية

• إمكانية فقدان الثقة

إن الدعم الحكومي للمؤسسات المصرفية يمنحها صبغة الأمن ما يجعل المستخدمين والعملاء يثقون فيها، غير أن اعتماد منتجات التكنولوجيا المالية التي كثيرا ما ينظر إليها من باب المخاطر الإلكترونية بإمكانها أن تززع الصورة التقليدية للمصارف وصبغة الأمان التي كانت تتميز بها ، بهذا فإن اعتماد خدمات التكنولوجيا المالية يتأثر بمستوى ثقة العملاء في المصرف وهذه الأخيرة تتأثر بحجم المخاطر المتصورة من طرف المستخدمين لها. بالنسبة للمصارف فإن التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية يجعلها تفقد خاصية الانفراد ببيانات العملاء؛

• ارتفاع مشاكل الأمن السيبراني

إن استخدام خدمات التكنولوجيا المالية دون رقابة كافية ودون فصل أمن سيؤدي إلى مشاكل أمنية كبيرة؛

• تسريح الموظفين

سمح القيام بالخدمات مؤخرا عن بعد خاصة بعد أزمة كوفيد 19 من تأكيد أن التكنولوجيا المالية تمكن من إنجاز عديد العمليات من خلال الهاتف المحمول أو حاسوب وشبكة انترنت، وأكد أن المصارف يمكنها تقليل تكاليف فتح فروع أخرى، إلا أن هذا يؤدي إلى خسارة عديد الموظفين التقليديين لمناصبهم؛

• تطور المخاطر النظامية

حيث يمكن للتغيرات التي تطرأ على المصارف من التأثير على ولاء بعض العملاء واستقرار التمويل المصرفي، وإمكانية تأثير نماذج الاكتتاب الجديدة أن تؤثر على جودة الائتمان.²

اعتمادا على ما سبق تم تلخيص هذه الآثار الايجابية والسلبية في الشكل الموالي :

¹ حجيرة إلهام ، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي ، مرجع سبق ذكره، ص:71-72.

² نصيرة زعاف، اثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ملتقى وطني بعنوان ،التكنولوجيا المالية كالية لتعزيز الشمول المالي ،جامعة يحيى فارس ، المدية ، الجزائر ،(بدون ذكر السنة) ص13.

الشكل رقم 07: أثر خدمات التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية والقطاع المصرفي



المصدر: من إعداد الطالبة إعتامدا على ما سبق.

خلاصة الفصل:

خلال هذا الفصل تطرقنا الى الجانب النظري لكل من التكنولوجيا المالية و الخدمات المصرفية ، ودور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي وبالاخص تأثيرها هذه على الخدمات المصرفية .

تشير التكنولوجيا المالية إلى تحول كبير في صناعة الخدمات المصرفية ،فهي تمنح المصارف التجارية فرصة لتحسين أدائها وزيادة رضى العملاء ،كما توفر السرعة والأمان في إجراء عمليات الدفع والتحويلات وغيرها ، لذلك يمكن أن يساهم الإستخدام الفعال للتكنولوجيا المالية في تطوير قطاع الخدمات المصرفية وتعزيز الأداء العام للمصارف.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لبنك التنمية المحلية

وكالة مستغانم-

تمهيد:

تطرقنا هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم ودراسة أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية، باعتبار أن الدراسة هي القاعدة المهمة لأي بحث علمي، ويتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات بشكل دقيق للوصول إلى نتائج تعبر عن الواقع الحقيقي وإعطاء نظرة شاملة وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

○ المبحث الأول: ماهية بنك التنمية المحلية " BDL "

يعتبر بنك التنمية المحلية من البنوك العمومية التجارية الجزائرية التي تعمل على تدعيم الاقتصاد الوطني بالمساهمة في عمليات التنمية داخل التراب الوطني و تمويل التجارة الخارجية.

➤ المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك التنمية المحلية "BDL"

1-نبذة عن بنك التنمية المحلية " BDL ":

يعتبر من أحدث المصارف التجارية في الجزائر التي انطلقت من القرض الشعبي الجزائري، المعروف باسم "CPA"، حيث تم إنشاؤه وفقاً للمرسوم رقم 85/88 الذي صدر في 30-04-1985. وابتدأ برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري، أي. 000.000.000.000 دج، وقام بإنشاء مقره في منطقة سطاوالي "تيازة". بموجب القانون 01/88 الذي صدر في 16-05-1988، تحول البنك إلى شركة مساهمة تتمتع بالقانون التجاري. هذا البنك هو بنك الودائع، وكل أسهمه تملكها الدولة، وزاد رأسماله إلى مليار و أربعمئة وأربعين مليون دينار جزائري، أي 1.440.000.000.000 دج، في شهر جوان 1996.¹

يحتوي مقره الرئيسي عشر (10) مديريات مختصة، بالإضافة إلى خمسة عشر فرعاً موزعة في جميع أنحاء البلاد. وكل فرع يحتوي على مجموعة من الوكالات، وبلغ رأسماله الحالي 73.800.000.000.000 دج . عدد الوكالات التابعة له وصل إلى 160 وكالة، منها 5 وكالات مخصصة للقرض الرهني، إلى جانب 16 مديرية جهوية و5 مفتشيات جهوية؛

2-تعريف بنك التنمية المحلية فرع مستغانم:

¹ المرسوم 85/88 المؤرخ في 30-04-1985، المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية BDL .

تم تأسيس بنك التنمية المحلية في ولاية مستغانم عام 1987، حيث بدأ بـ 12 وكالة مقسمة إلى أربع وكالات في ولاية مستغانم (423) بن سليمان، 425 الدهرة، 422 عين تادلوس، 424 سيدي علي، إضافة إلى أربع وكالات في ولاية غليزان وأربع أخرى في ولاية تيارت. حالياً، أصبح لديه عشر وكالات، أربع منها في ولاية مستغانم، واثنان في ولاية غليزان، وثلاث وكالات في ولاية تيارت، ووكالة واحدة في ولاية تيسمسيلت¹.

➤ **المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك التنمية المحلية BDL:**

1-مهام بنك التنمية المحلية "BDL"

بالإضافة إلى المهام التقليدية التي تقوم بها البنوك التجارية عادة من جمع الأموال ومنح القروض، يقوم بنك التنمية المحلية "BDL" بمهام أخرى نذكر منها ما يلي:

- تمويل الشركات والمؤسسات العامة التي تتمتع بالطابع الاقتصادي والتي تخضع لإشراف الهيئات المحلية مثل البلديات والولايات؛
- تمويل المشاريع الاستثمارية المخطط لها والتي تقوم بها المجتمعات المحلية؛
- تمويل الأنشطة المرتبطة بالقروض التي تكون مدعومة برهن؛
- تقديم التمويل للأفراد والشركات وفق السياسات والإجراءات المعمول بها؛
- تمويل عمليات التجارة الداخلية سواء كانت على مستوى الإقليم أو المحلية؛
- دعم الخطط والبرامج التنموية على مستوى الوطن؛
- تمويل القروض السريعة والسلفيات على السندات الحكومية التي تصدرها الدولة أو الهيئات المحلية؛
- تمويل جميع العمليات البنكية (القرض، لصرف والخزينة... إلخ) التي لها علاقة بأعمال تسيير موجوداتها الذاتية؛
- تقديم خدمات تأمين متنوعة عادية وإسلامية؛
- تأمين السفر وغيره؛
- تلبية أكبر قدر ممكن من طلبات القروض بشرط توفر الإلتزامات والضمانات ودراسة مدى ربحية المشروع؛
- فتح نافذة إسلامية تكفلت بالقروض الإسلامية أخرجها قروض إستهلاكية (سيارات مثل: سيارات Doblo، FIAT و 500) سلمت في مهلات قياسية؛

وعليه يعتبر بنك التنمية المحلية "BDL" بنك ودائع مملوك للدولة ويتبع القانون التجاري، حيث يتولى جميع أنشطة بنوك الودائع مثل التوفير والإقراض والضمانات بالإضافة إلى مجموعة متنوعة من الخدمات

¹ وثائق مستخرجة من بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم -834.

الأخرى، ومع ذلك فإن التركيز الأساسي له هو على خدمة الأوساط العامة والمحلية، حيث يقوم بتقديم قروض قصيرة الأجل لدعم أنشطته الاقتصادية سواء في الاستيراد أو التصدير، بالإضافة إلى ذلك يقدم البنك خدمات للقطاع الخاص تتجسد في شكل قروض قصيرة وطويلة الأجل؛

2-أهداف بنك التنمية المحلية "BDL":

طبقًا للمرسوم 85/85، يمكننا أن نستخلص الأهداف التالية:

- ✓ تسهيل الحصول على جميع القروض خلال المواعيد المحددة؛
- ✓ استقبال الودائع تحت الطلب وودائع الأجل وفقًا لمخطط العمل؛
- ✓ المساعدة في رفع مستوى الدخل القومي؛
- ✓ توطئ المستثمرين الكبار باستمرار لرفع رقم الأعمال المودع لدى الوكالة؛
- ✓ المساهمة في جمع المدخرات الوطنية من خلال تنوع الفوائد لكل شكل؛
- ✓ تنفيذ كافة المعاملات المصرفية لإدارة الأصول وتوظيفها بشكل فعال؛
- ✓ المساعدة في تحريك الاقتصاد الوطني؛
- ✓ البقاء في النشاط الاقتصادي والمالي لأطول فترة ممكنة؛
- ✓ الحفاظ على السمعة الجيدة وكسب ثقة العملاء؛
- ✓ زيادة القدرة التنافسية من خلال توفير أفضل نظام معلومات حديث لموظفيه وتدريبهم؛
- ✓ استخدامه بأعلى مستوى لتحقيق خدمة العملاء بأسرع ما يمكن؛
- ✓ العمل على رفع منحة السياحة بالخارج إلى €750 وأيضًا شهادة اكشف الحساب إلى €750 سنويًا؛
- ✓ استقطاب أكبر عدد ممكن من الناس عبر مجموعة من القروض المقدمة مثل (القروض الشخصية، وقروض السيارات، وقروض الأجهزة، والقروض العقارية، وقروض الشراء، الترميم، التوسيع، البناء، القروض المؤسسية، قروض الاستثمار والاستغلال، والضمانات وغيرها...)¹.

➤ المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية "BDL"

المستويات، في المديرية الجهوية لبنك التنمية المحلية

- لدينا مدير جهوي يسير 4 دوائر بنكية وهي:

1. الدائرة الإدارية؛

¹ مقابلة شخصية مع رئيس مصلحة المحاسبة، بن عامر أمين لبنك التنمية المحلية BDL، على الساعة 09:00، بتاريخ 19-03-2025.

2. الدائرة التجارية ؛
3. دائرة الشؤون القانونية والتحصيل ؛
4. دائرة إدارة القروض ؛

وكل رئيس مما سبق يسير مصالح كالتالي:

الدائرة الإدارية يتحكم ب:

1. مصلحة الإدارة والأرشيف؛
2. مصلحة المحاسبة ؛
3. خلية الإعلام الألي؛

الدائرة التجارية يتحكم ب:

1. مصلحة القروض ؛
2. المصلحة التجارية ؛
3. مصلحة النافذة الإسلامية؛

دائرة الشؤون القانونية والتحصيل يتحكم ب :

1. مصلحة التحصيل والمنازعات ؛
2. مصلحة تسيير الضمانات والمواريث ؛
3. مصلحة إنشاء العلاقات؛

إدارة القروض يتحكم ب :

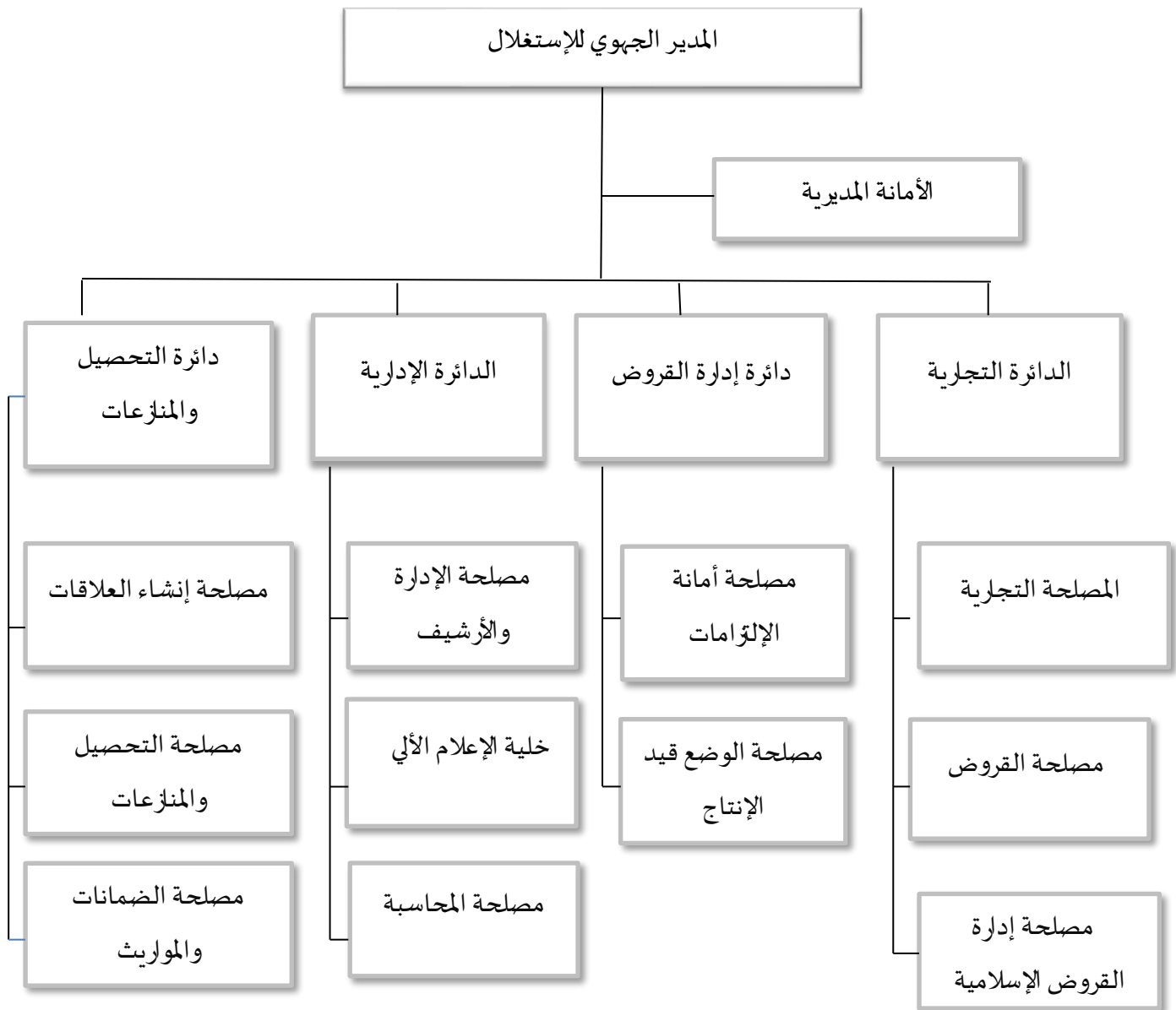
1. مصلحة الوضع قيد الإنتاج ؛
2. مصلحة الامانة العامة والإلتزامات ؛

يضاف إليها الدائرة الجهوية للوقاية الدائمة وتعمل بشكل مستقل تماما عن المديرية الجهوية للإستغلال ؛

وموظفوا السكرتاريا لمساعدة المدير الجهوي؛

وفي النهاية يعتبر هذا التلخيص الأمثل لتحديد مستويات القرار والمسؤوليات كل حسب تخصصه على مستوى المديرية الجهوية كما هو محدد في الهيكل التنظيمي التالي :

الشكل رقم 08:الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية "BDL" وكالة الظهرة (834)



المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك التنمية المحلية BDL -مستعانم-

○ المبحث الثاني: واقع التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية " BDL " وكالة - مستغانم-

من خلال هذا المبحث سيتم التطرق الى جميع الخدمات الرقمية المقدمة من طرف بنك التنمية المحلية BDL وعليه تم تقسيم هذا المبحث الى ثلاث مطالب :

➤ **المطلب الاول: الخدمات الرقمية المقدمة للخواص**

1-فتح حساب عبر الأنترنت:

أي عبر منصاته الرقمية، يفتح البنك للمستخدم مجال مالي جديد من خلال تزويده بإمكانية فتح حساب عبر الإنترنت مجانًا و بكل أمان، وذلك بشرط توفر الأهلية (أي شخص طبيعي يبلغ من العمر 19 سنة فما فوق).

من فوائده:

- خدمة موثوقة ومجانية؛
- توفير الوقت والجهد؛
- مساحة شخصية وسرية؛
- تحديد موعد على راحتك؛

من مميزاته:

- القيام بإيداع وسحب أموالك كما يحلو لك؛
- تلقي أوامر التحويل؛
- إصدار الشيكات النقدية من وإلى حسابك؛
- الوصول إلى أموالك عن طريق بطاقة CIB والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول؛

2-بطاقات الدفع الإلكتروني :

تعتبر بطاقات الدفع والسحب أكثر الوسائل انتشارا لدى الوكالة، نظرا لأنها تصلح لدى مختلف البنوك الأخرى من خلال رمزها المتمثل في تعددية البنوك والرمز الخاص لبنك التنمية المحلية وتحتوي هذه البطاقة على وحدة معالجة تسمى إجماعا بطاقة ذكية التي تمنح للعمليات البنكية أكثر أمان. ويوجد لدى الوكالة صنفين رئيسيين من بطاقات الدفع والسحب منها ما هو مخصص للعملة الوطنية والأخرى مخصص للعملة الصعبة؛

أولاً: بطاقات الدفع الإلكترونية ("CIB" Carte de retrait interbancaire)

بطاقة الدفع لدى بنك التنمية المحلية هي وسيلة سحب ودفع الكتروني تسمح بإجراء العمليات بالعملية الوطنية على الموزعات الآلية للأموال ونقاط البيع الإلكترونية، ومر هذا النوع من بطاقات الدفع والسحب المخصص للأموال بالعملية الوطنية بمراحل متباينة في انتشارها كون استعمالها بشكل عملي انطلق بالوكالة سنة 2009، حيث بدأ توزيعها على الزبائن المنتسبين للبنك على مستوى الوكالة على دفعات ثم عممت العملية على أي منتسب جديد للبنك؛

كما ترتبط البطاقة البنكية لبنك التنمية المحلية مباشرة بحساب المستخدم ، وهي بطاقة ما بين البنوك تتيح إجراء كل المعاملات اليومية بأمان تام على مدار 24 ساعة في اليوم ؛

يضع بنك التنمية المحلية تحت تصرف المستخدمين نوعين من بطاقات CIB :

● بطاقة CIB الذهبية.(Gold) ؛

● بطاقة CIB الكلاسيكية؛

✚ خصائص بطاقة CIB:

يمكن استخدامها على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع ، وتسمح بما يلي:

- عمليات الدفع على جهاز الدفع الإلكتروني من البنوك والبريد الجزائري ؛
- عمليات الدفع عبر الإنترنت ؛
- السحب من أجهزة الصراف الآلي / الصراف الآلي من البنوك والبريد الجزائري ؛
- الإطلاع على رصيدك على أجهزة الصراف الآلي للبنوك و بريد الجزائر ؛
- إمكانية مراقبة العمليات عبر الإنترنت من خلال عرض الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول من بنك التنمية المحلية؛

✚ فوائد بطاقة CIB :

- الأمان: إجراء عمليات الدفع والسحب بشكل آمن ؛
- دفع ثمن المشتريات مباشرة من حسابك مع توفر موثوق به في الوقت الحقيقي؛
- الوصول إلى حسابك على مستوى شبكة بنك التنمية المحلية عبر التراب الوطني؛

- تتبع العمليات الخاصة بك عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية؛

✚ مدة صلاحية:

04 سنوات قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية ؛

✚ السقف ؛

✓ بطاقة CIB الذهبية:

- السحب: 100000.00 دينار جزائري في الأسبوع؛
- الدفع 200000.00 دينار جزائري في الأسبوع؛
- الحد الأقصى لجميع المعاملات: 300.000.00 دج في الأسبوع.

✓ بطاقة CIB الكلاسيكية:

- السحب: 50000.00 دينار جزائري في الأسبوع؛
- الدفع: 100.000.00 دينار جزائري في الأسبوع؛
- الحد الأقصى لجميع المعاملات: 150.000.00 دج في الأسبوع؛

ثانيا : بطاقة الدفع فيزا لبنك التنمية المحلية (Carte VISA BDL)

بطاقة الدفع لدى بنك التنمية المحلية فيزا هي وسيلة سحب ودفع الكتروني تسمح بإجراء العمليات بالعملية الصعبة على الموزعات الآلية للأموال ونقاط البيع الإلكترونية (DAB / TPE) ، وعلى شبكة الإنترنت في جميع دول العالم؛

كما تصدر بطاقة الفيزا إلى أي زبون مهتم لديه أولا حساب جاري في بنك التنمية المحلية، ويحوز على العملة الصعبة (على الأقل كحد أدنى 200 يورو في الحساب).

✚ مزايا بطاقة فيزا :

- الاستفادة من سقوف استخدام متوافقة مع احتياجات الزبائن ؛
- الحصول على الأموال بسرعة وفي أي وقت ؛
- القيام بعمليات الشراء بالخارج عن طريق الانترنت بكل أمان بفضل تكنولوجيا عالية الجودة "03 دي سكيور"؛
- متابعة كل عمليات الشراء التي يقومون بها عن طريق e-banking؛

- زيادة على هذا تمنح بطاقة الفيزا لبنك التنمية المحلية تأمين على السفر متوفر في البطاقة من أجل ضمان تغطية عند السفر للخارج .

مدة الصلاحية

02 سنتين قابلة للتحديد بطريقة أوتوماتيكية.

سقف الاستعمال:

بطاقة فيزا VISA الكلاسيكية : 500 أورو في الأسبوع؛

بطاقة VISA الذهبية : 5000 أورو في الأسبوع؛

ثالثا: بطاقة ماستر كارد الدولية

هي بطاقة دولية تسمح بالقيام بعمليات التحويل و الدفع وكذلك خدمة الدفع الالكتروني و سحب الأموال في الخارج، 24 على 24 ساعة خلال 7 أيام بكل أمان بفضل معيار الأمان المثلث في خدمة D3سكيور؛

أنواع البطاقات المتاحة:

- بطاقة ماستر كارد تيتانيوم لبنك التنمية المحلية؛
- بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم لبنك التنمية المحلي؛.

المميزات

- السفر بأمان و الإستفادة من صلاحية فورية للأموال لقضاء كل الإحتياجات؛
- التوفر الفوري للأموال في الخارج ؛
- القيام بالشراء و الدفع عن طريق الانترنت للخارج بكل أمان بفضل معيار الدولي للأمان خدمة D3سكيور؛
- متابعة المشتريات عن طريق الأترنت بفضل خدمة E-BDL ؛

سقف التخليص

- ماستر كارد تيتانيوم : 5000 أورو / الأسبوع؛
- ماستر كارد بلاتينيوم : 8000 أورو / الأسبوع؛

سقف السحب

- ماستر كارد تيتانيوم : 1000 أورو / الأسبوع؛
- ماستر كارد بلاتينيوم : 1500 أورو/ الأسبوع ؛

3- الدفع عن طريق تطبيق WIMPAY BDL

WIMPAY BDL هو خدمة دفع عبر الهاتف المحمول تابعة لشبكة DZ Mobpay ، تتيح إجراء المعاملات بسرعة وسهولة وأمان عبر الهاتف الذكي، توفر للمستخدمين إمكانية تحويل الأموال ودفع مشترياتهم عن طريق مسح رمز QR يتم إنشاؤه.

وهناك تطبيقان مخصصان:

- WIMPAY BDL (الدافع): مخصص للأفراد لإجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال؛
- WIMPAY BDL Caissier (التاجر): مخصص للمهنيين والشركات لتسجيل مبيعاتهم واستقبال المدفوعات؛

الرموز متاحة QR:

- ديناميكي: يتم إنشاؤه لكل معاملة بمبلغ محدد؛
- ثابت بدون مبلغ: رمز ثابت يسمح للزبون بإدخال المبلغ المراد دفعه؛
- ثابت بمبلغ: رمز ثابت يحتوي على مبلغ محدد مسبقًا من قبل التاجر؛

شروط الأهلية والاشتراك:

للأفراد:

- أن يكون الزبون لدى بنك التنمية المحلية (BDL)؛
- أن يمتلك حسابًا جاريًا؛
- تقديم عنوان بريد إلكتروني ورقم هاتف صالحين؛
- توقيع العقد في وكالته البنكية؛

للمهنيين والشركات :

- أن يكون الزبون لدى بنك التنمية المحلية (BDL)؛
- أن تكون الشركة مسجلة وفق القانون الجزائري؛
- أن تمتلك حسابًا جاريًا؛
- تقديم عنوان بريد إلكتروني ورقم هاتف صالحين؛
- توقيع العقد في الوكالة البنكية؛

التسعير

الإشراك الشهري:

- للأفراد (الدافع): 100 دينار جزائري؛
- للمهنيين (التاجر): 250 دينار جزائري؛
- للشركات (التاجر): 500 دينار جزائري؛

رسوم المعاملات

- للتاجر: 5 دينار جزائري (دون احتساب الضرائب) لكل معاملة؛
- للدافع: مجاني؛
- لتحويل الأموال: 5 دينار جزائري لكل معاملة، تخصص من المستخدم الذي يقوم بالتحويل؛

مبالغ المدفوعات

يمكن إجراء المدفوعات عبر WIMPAY BDL ابتداءً من 20 دينار جزائري، بحد أقصى 1,000,000 دينار جزائري لكل معاملة؛

التوفر

- التنزيل: التطبيق متاح على App Store و Play Store؛
- الخدمة متاحة 7/24: يمكن إجراء المعاملات في أي وقت؛
- إدارة للتجار: منصة ويب مخصصة لمساعدة التجار في إدارة حساباتهم وتتبع معاملاتهم بسهولة؛

المزايا:

- سهولة الاستخدام: واجهة سهلة تسمح بإجراء المعاملات في بضع نقرات فقط؛
- توفير الوقت: لا حاجة للتنقل لإجراء المدفوعات أو التحويلات؛
- أمان معزز: حماية البيانات والمعاملات من خلال تشفير متقدم ومصادقة آمنة؛
- تحويل الأموال بين المستخدمين؛
- دفع سريع وآمن عبر رمز QR من الفرد إلى التاجر؛
- متابعة الرصيد والاطلاع على سجل المعاملات؛

الوظائف:

- يتم تحديث الرصيد تلقائيًا بعد كل معاملة ؛
- يمكن الوصول إلى سجل المعاملات مباشرة من التطبيق؛
- يتم إرسال إشعارات في الوقت الفعلي لكل عملية يتم تنفيذها؛

4-إدارة الحساب عن طريق تطبيق DIGITBDL:

DIGITBDL هو تطبيق للهاتف المحمول مخصص حصريًا لزيائن البنك وهو متاح للتحميل في كلا المتجرين (GooglePlay) و (AppleStore) يسمح لك بطلب وتنفيذ المعاملات البنكية المرتبطة بحساب المستخدم من خلال الهاتف الذكي؛

الحسابات المعنية

- حساب الشيك للخواص؛
- كل الحسابات الجارية؛
- حساب الادخار بدون أو بدون نسبة فائدة.

سقف التحويلات المالية عن طريق منصة DIGITBDL

- التحويل الداخلي: غير محدد؛
- التحويل الخارجي: يقل عن 1000000.00 دج؛

المزايا:

- سهل الاستعمال: بفضل هذه الخدمة يصبح التنقل الى الوكالة البنكية للقيام بالعمليات غير ضروري والخدمة متوفرة 24/24 ساعة و 7/7 أيام؛
- سريع وموثوق: قوموا بإجراء جميع العمليات البنكية بطريقة آنية؛
- إمكانية الدمج بين الحسابات: إمكانية ربط جميع الحسابات البنكية بواسطة هذا التطبيق؛

الأمان: 

رسائل مشفرة من اجل تأمين الملفات النصية " التشفيرة":


الرقم السري للولوج:

- مستوى أعلى من السرية والأمان عند إدخال الرقم السري وكلمة المرور للتطبيق؛
- يجب أن يحتوى الرقم السري على مجموع أحرف كبيرة و أحرف صغيرة، أرقام و رموز مختلفة ما بين 08 الى 10 ، مثال: (أب@1ك 2دقك).¹


➤ **المطلب الثاني: الخدمات الرقمية المقدمة للمهنيين**

1-البنك الالكتروني

البنك الالكتروني هو اشتراك يسمح لك بالوصول إلى حسابك البنكي عن بعد بشكل آمن عن طريق اتصال بالإنترنت فقط؛

فوائده 

- موثوقة وسريعة وأمنة؛
- سهل الاستخدام؛
- إمكانية دمج الحساب؛
- متوفر 7/7 أيام و 24/24 سا.

مزايا البنك الالكتروني: 

- الاطلاع على الحسابات؛

¹ الموقع الإلكتروني <https://www.bdl.dz/ar/>. تاريخ الإطلاع 10 / 04 / 2025 على الساعة : 14:00.

- الترخيص بعمليات التحويل البسيطة أو التحويل الجماعي؛
- تنزيل كشوف الحسابات البنكية الكلاسيكية والإلكترونية؛
- تحميل سويفت وتقارير تنفيذ العمليات؛
- الدمج الإحصائي للحسابات؛
- طلب دفاتر الشيكات؛

2- بطاقة كوربورايث لبنك التنمية المحلية:

بطاقة كوربورايث لبنك التنمية المحلية هي بطاقة متخصصة موجهة إلى المهنيين و المؤسسات من أجل تغطية مختلف النفقات ؛

نوع البطاقات المضمونة

- بطاقة كوربورايث الفضية؛
- بطاقة كوربورايث الذهبية؛

إستعمال البطاقة :

بطاقة كوربورايث صالح للاستعمال 24 / 24 ساعة و 7 أيام /7.

كما تسمح البطاقة القيام بـ:

- الدفع عن طريق أجهزة الدفع الالكتروني؛
- الدفع عن طريق الانترنت؛
- السحب عن طريق موزعات السحب الالكتروني؛
- إمكانية متابعة العمليات عن طريق الانترنت بواسطة خدمة E-BDL؛

سقف الاستعمال

بطاقة كوربورايث الفضية:

- السحب : 50.000 دج / الشهر؛
- الدفع : 500.000 دج / الشهر؛

- الحد الأقصى لجميع المعاملات: 500.000 دج / الشهر؛

بطاقة كوربوراييت الذهبية:

- السحب: 100.000 دج / الشهر؛
- الدفع: 20.000.000,00 دج / الشهر؛
- الحد الأقصى لجميع المعاملات: 20.000.000,00 دج / الشهر؛

✚ مدة الصلاحية :

بطاقة كوربوراييت صالحة لمدة أربع سنوات (04) قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية ؛

3- العرض المقدم للصيادلة من بنك التنمية المحلية :

يقدم بنك التنمية المحلية عرض " صيادلة " المصمم خصيصًا لتلبية احتياجات الصيادلة، مع مجموعة من الحلول المميزة التي تضمن لهم إدارة مالية فعالة وتطوير أعمالهم؛

موجه إلى:

- صيادلة صيدليات؛

✚ المزايا والفوائد:

- تمويل مصمم خصيصا لصيدلة:
- يغطي الإحتياجات التمويلية بقروض مرنة تتلاءم مع نشاطات المستخدمين؛
- تمويل مشاريع الاستثمار، مثل شراء المخزون أو تجهيز أو توسيع صيدليتكم؛
- أسعار تفضيلية حصرية للصيادلة:
- الاستفادة من أسعار مميزة تم التفاوض عليها مع النقابة الوطنية الجزائرية لمهنيي الصيدلية (SNAPO)

والحصول على شروط ائتمانية تنافسية ؛

- استلام فوري لسدادات الضمان الاجتماعي:
- يتم تلقي تعويضات المرضى مباشرة على الحساب البنكي، دون تأخير وبأمان، وبالتالي تتحسن السيولة ؛

- خدمات إلكترونية متطورة لإدارة الحسابات بسهولة :
- الإطلاع على أرصدة الحسابات والمعاملات وكشف الحساب على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع؛
- القيام بإجراء عمليات الدفع و التحويل و المزيد من الخدمات الأخرى عبر جهاز الكمبيوتر أو الهاتف الذكي؛
- حلول مخصصة للعقارات التجارية:
- الحصول على قروض عقارية مميزة لتمويل شراء أو تجهيز المحلات التجارية؛
- خلق مساحة بيع حديثة و جذابة لزيائكم.¹

➤ المطلب الثالث: الخدمات الرقمية المقدمة للمؤسسات

1- التجارة الالكترونية:

تسمح عملية إدراج موقع التجارة الالكترونية للتجار (أو مقدمي الخدمات)، عبر المنصة البنكية للدفع الإلكتروني و تسويق (بيع) منتجاتهم أو خدماتهم عبر الإنترنت من خلال قبول الدفع عن طريق البطاقة البنكية CIB :

📌 نوع البطاقات التي يمكن التعامل بواسطتها

التجار الالكترونيين، يمكنهم قبض مبيعاتهم عبر الانترنت بواسطة كل البطاقات البنكية CIB بما فيها بطاقات البنوك الأخرى و بريد الجزائر ؛

📌 مدة صلاحية

الاشتراك في منصة الدفع الالكتروني البنكي لمدة سنة قابلة للتجديد باتفاق ضمني؛

📌 فوائد امتلاك الدفع الالكتروني عبر الانترنت بالنسبة للتجار الالكترونيين

- المرافقة طوال عملية التصديق؛
- التنوع في قنوات ووسائل التوزيع والبيع؛
- الأمان في المعاملات المالية المسجلة ؛

📌 المميزات

- 24/24 ساعة طويلة أيام الأسبوع؛

¹ الموقع الإلكتروني <https://www.bdl.dz/ar/>. (مرجع سبق ذكره)

- بكل بطاقة بنكية، بما فيها بطاقات البنوك الأخرى و بريد الجزائر؛
- متابعة كل عمليات القبض والتخليص عن طريق خدمة البنك الالكتروني e-banking ؛

مثال: كيف يمكن للمستخدم الانضمام الى نظام الدفع الالكتروني عبر الانترنت ؟

1. تقديم طلبات العضوية " للانضمام الى نظام الدفع الالكتروني " الى وكالة بنك التنمية المحلية، الموزعة عبر كامل التراب الوطني، وسيتم معالجة الطلب من طرف المديرية المركزية المكلفة بتطوير الدفع الالكتروني؛
2. يقدم بنك التنمية المحلية طلب لتجمع النقد الآلي (المكلف بتقديم المصادقة للتجار الالكترونيين)، مرفقة بملف إداري مسلم من طرف التاجر الالكتروني زبون بنك التنمية المحلية بالإضافة الى ملئ ورقة معلومات؛
3. بعد معالجة الطلب من طرف تجمع النقد الآلي، يقوم هذا الأخير بإعطاء الموافقة المبدئية لإجراء المطابقة للتاجر الالكتروني ثم يتم القيام بعمليات الاختبارات التقنية؛
4. يقوم بنك التنمية المحلية بإرسال طلب لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) بعد الحصول على الموافقة المبدئية من طرف تجمع النقد الآلي GIE من اجل اعطاء المصادقة التقنية " لمنصة الدفع الالكتروني بعد اختبارات الدفع " من طرف شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) ؛
5. تقوم شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) بتفعيل طبيعة الاختبارات على " منصة الدفع الالكتروني عبر الانترنت " و تسمح للتاجر الالكتروني الولوج الى خدمة الدفع الالكتروني من اجل التواصل مع منصة الدفع عبر البطاقة البنكية؛
6. يقوم التاجر الالكتروني بتطوير ودمج وحدة الدفع بالبطاقة البنكية في موقع التجارة الالكترونية، مع مراعاة المتطلبات الواردة في الوثائق الفنية ؛
7. يتم إطلاق مجموعة من الاختبارات بين التاجر الالكتروني و شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) ؛
8. بعد نهاية عملية الاختبارات، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) تقوم بالمصادقة؛
9. يقوم تجمع النقد الآلي بإعطاء الموافقة على بداية الإنتاج ؛
10. تسلم شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) للتجار الالكترونيين الموافقة على بداية الإنتاج؛

11. يتم إظهار مصادقة تجمع النقد الآلي على موقع التجار الإلكتروني بعد بداية الإنتاج.¹

○ المبحث الثالث : واقع تبني التكنولوجيا المالية من طرف بنك التنمية المحلية "BDL" وكالة- مستغانم-

يعتمد بنك التنمية المحلية "BDL" وكالة- مستغانم- على وسائل تكنولوجية حديثة كجهاز الدفع الإلكتروني والموزع الآلي لتحسين خدماته المصرفية ، و من أجل التعمق في الدراسة تم طرح مجموعة من الأسئلة والإستفسارات على رئيس مصلحة المحاسبة"ب.أ" بالوكالة ، وهذا بهدف تحليل النتائج المتعلقة بدور التكنولوجيا المالية في دعم العمل المصرفي للبنك .

➤ **المطلب الأول : بيانات استخدام التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية "BDL" وكالة مستغانم**

أولا :جهاز الدفع الإلكتروني TPE

جهاز الدفع الإلكتروني، يدعى باختصار "TPE" ، هو وسيلة دفع الكترونية تسمح التخليص بواسطة بطاقة البيبنكية CIB الكلاسيكية و الذهبية. 24 على 24 ساعة و 7 على 7 كل أيام الأسبوع. تضمن للزبائن حماية أكثر ضد التزوير و السرقة.

✚ الشروط الحصول على جهاز الدفع الإلكتروني TPE :

- أن يكون لدى الزبائن حساب جاري لدى بنك لتنمية المحلية؛
- تبرير نشاط يتضمن الإيصالات؛
- تشجع الزبائن على الدفع عن طريق البنك أو البطاقة البريدية؛

✚ امتيازات الحصول على جهاز الدفع الإلكتروني BDL

- تسهل الاستخدام ، يتيح TPE BDL ، بطريقة موثوقة ، تحسين سرعة إيصالاتك ؛
- يسمح TPE BDL أيضاً بالتحديث ولكن قبل كل شيء لتأمين إدارة إيصالات اليومية ؛
- يوفر TPE BDL إمكانية صرف المبيعات على مدار 24 ساعة في اليوم ، 7 أيام في الأسبوع؛
- يتم توفير TPE BDL مجاناً ؛

ثانيا : الموزع الآلي للأموال DAP

¹ الموقع الإلكتروني: <https://www.bdl.dz/ar/>، (مرجع سبق ذكره)

مثل جميع البنوك الأخرى يمتلك بنك التنمية المحلية – وكالة مستغانم - خدمة الموزع الآلي للأموال على مستوى محل الوكالة وهو عبارة عن شبك الالكتروني يسمح للزبائن بسحب أموالهم، ما يمكن البنك من نظام دفع جديد للزبائن، وقد تم بداية استخدامه مع نهاية سنة 2009 أين بدأت الخدمة بشكل فعلي.

✚ خصائصه:

- تبادل المعلومات عبر بطاقة الدفع (القراءة الالكترونية أو المغناطيسية)؛
- القيام بمختلف عمليات الرقابة (مثلا صلاحية البطاقات)؛
- إرسال العمليات إلى الموزع المركزي.¹

ثالثا: بيانات استخدام التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية "BDL" وكالة مستغانم

1. بيانات وسائل الدفع الإلكتروني داخل بنك التنمية المحلية وكالة -مستغانم - (GAB، TPE، CIB)

الجدول رقم 02: بيانات الموزع الآلي GAB وبطاقة CIB

	2021		2022	
	العدد	القيمة المالية	العدد	القيمة المالية
GAB	3.2 مليون عملية		3.5 مليون عملية	56.81 مليار د.ج
CIB	30.000 بطاقة موزعة		34.980 عملية	

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على معطيات بنك التنمية المحلية وكالة –مستغانم –

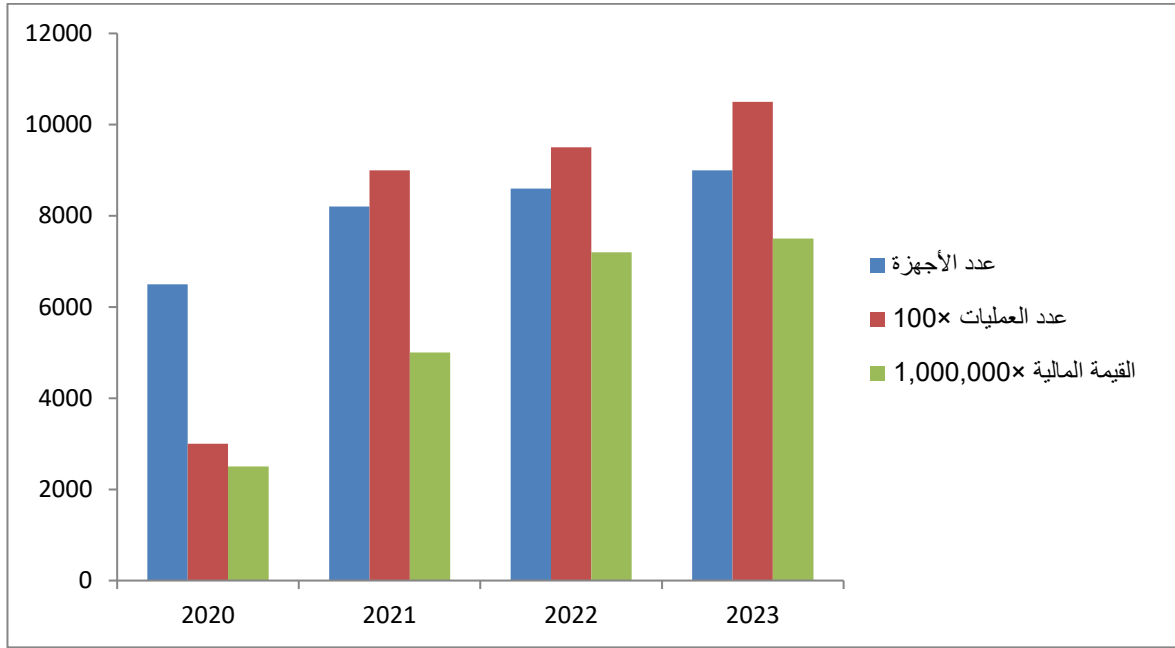
التحليل :

من خلال الجدول المبين أعلاه ، شهد بنك التنمية المحلية تطوراً ملحوظاً في خدمات الدفع الإلكتروني والتوزيع الآلي خلال سنة 2022 مقارنة بسنة 2021. فقد ارتفع عدد العمليات عبر الموزع الآلي (GAB) من 3.2 مليون عملية في 2021 إلى 3.5 مليون عملية في 2022، بقيمة مالية بلغت 56.81 مليار دينار جزائري، مما يعكس زيادة في استخدام الزبائن لهذه الخدمة. كما عرف عدد بطاقات الدفع الإلكتروني (CIB) الموزعة نمواً من 30,000 بطاقة سنة 2021 إلى 34,980 بطاقة سنة 2022، أي بزيادة تقدر بـ 16.6%. هذا ما يؤكد تطور البنك نحو تعزيز

¹ الموقع الإلكتروني <https://www.bdl.dz/ar/> (مرجع سبق ذكره)

الخدمات الرقمية وتوسيع قاعدة مستخدمي وسائل الدفع الإلكترونية خاصة مع توفر أكثر من 178 موزعاً ألياً على مستوى مختلف وكالاته.

الشكل رقم 09: بيانات جهاز الدفع الإلكتروني TPE



بيانات جهاز TPE

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على المعطيات المقدمة من طرف بنك التنمية المحلية وكالة -مستغانم-

التحليل:

يُظهر الشكل المبين أعلاه تطوراً ملحوظاً في مؤشرات الدفع الإلكتروني عبر أجهزة TPE ببنك التنمية المحلية وكالة -مستغانم - خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2023. فقد ارتفع عدد الأجهزة من حوالي 6,500 جهاز سنة 2020 إلى 9,000 جهاز سنة 2023، وهو ما يعكس مجهودات البنك في توسيع شبكة الدفع الإلكتروني وتعميمها عبر مختلف النقاط التجارية. وفي نفس السياق، شهد عدد العمليات المنجزة باستخدام هذه الأجهزة نمواً كبيراً، حيث انتقل من 3,000 عملية (100×) سنة 2020 إلى 10,500 عملية (100×) سنة 2023، ما يُبرز تطور سلوك المستهلك الجزائري نحو استعمال وسائل الدفع الحديثة. أما من حيث القيمة المالية للمعاملات، فقد ارتفعت من 2.5 مليار دينار (1,000,000×) سنة 2020 إلى 7.5 مليار دينار سنة 2023، وهو ما يدل على أن الثقة في هذا النمط من الدفع لم تقتصر على عدد المعاملات فقط، بل شملت كذلك زيادة في حجمها، هذا التنامي المتوازن في المؤشرات يعكس التحوّل التدريجي نحو اقتصاد رقمي وتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

2. بيانات وسائط الدفع الالكترونية الرقمية داخل بنك التنمية المحلية وكالة - مستغانم - (التجار الإلكترونيين -DIGITBDL)

الجدول رقم 03: احصائيات التجار الالكترونيين لدى بنك BDL

السنوات	عدد التجار	عدد العمليات	(القيمة المالية مليون د.ج)
2020	13	1424	108
2021	17	4100	250
2022	39	5800	310

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على المعطيات المقدمة من طرف بنك التنمية المحلية وكالة - مستغانم -

التحليل :

يُبين الجدول أعلاه تطوّر مؤشرات نشاط التجار الإلكترونيين لدى بنك التنمية المحلية خلال الفترة من 2020 إلى 2022، من خلال ثلاثة متغيرات رئيسية: عدد التجار، عدد العمليات، والقيمة المالية للمعاملات. حيث ارتفع عدد التجار المنخرطين في هذه الخدمة من 13 تاجرًا سنة 2020 إلى 39 تاجرًا سنة 2022، أي ما يعادل ثلاثة أضعاف خلال ثلاث سنوات، ما يعكس توسّع اهتمام التجار المحليين بخدمة الدفع الإلكتروني، في المقابل سجل عدد العمليات قفزة واضحة، من 1,424 عملية فقط في 2020 إلى 5,800 عملية سنة 2022، ما يترجم تزايد استخدام الزبائن لهذه القنوات الإلكترونية في معاملاتهم اليومية. أما من حيث القيمة المالية للمعاملات، فقد تضاعفت من 108 مليون دينار جزائري سنة 2020 إلى 310 مليون دينار سنة 2022، ما يؤشر إلى نمو الثقة في وسائل الدفع الحديثة، ليس فقط من حيث عدد العمليات بل كذلك من حيث المبالغ المدفوعة. هذا التزايد المستمر في المؤشرات الثلاثة يؤكد فعالية جهود البنك في رقمنة النشاط التجاري المحلي ويعكس تحولًا تدريجيًا نحو الاقتصاد غير النقدي.

المطلب الثاني: إنعكاسات التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية لبنك التنمية المحلية "BDL" وكالة - مستغانم -

انطلاقًا من النتائج المستخلصة من الإجابات التي تم الحصول عليها من خلال المقابلة مع رئيس مصلحة المحاسبة "ب.أ." بوكالة بنك التنمية المحلية "BDL" - مستغانم -، يتضح أن البنك قطع أشواطاً معتبرة في مجال تبني التكنولوجيا المالية وتطبيقها ضمن عملياته اليومية، يظهر من خلال ذلك أن البنك يدرك الأهمية

الاستراتيجية لهذه التكنولوجيا ليس فقط كأداة لدعم المعاملات المصرفية التقليدية، بل أيضا كألية لإعادة صياغة العلاقة مع الزبون ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية؛

بدايةً، يتابع البنك بوعي التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا المالية والتي عرفت تسارعاً ملحوظاً خاصة مع انتشار حلول الدفع عبر الهاتف المحمول وتكامل المصارف مع شركات التكنولوجيا المالية، هذا التوجه نحو رقمنة العمليات يؤكد أن بنك التنمية المحلية لا ينظر إلى التكنولوجيا المالية باعتبارها مجرد رفاهية، بل كضرورة حتمية لضمان البقاء والتنافس في سوق مصرفية تعرف تغيرات جذرية بفعل الابتكار التقني؛

في إطار تأثيرات التحول الرقمي على القطاع المصرفي، أظهر تبني التكنولوجيا المالية عن تحقيق مجموعة من الفوائد الاقتصادية المباشرة أبرزها تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع العمليات البنكية و تقليص تكاليف المعاملات، كما ساهم التحول الرقمي في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية مما عزز من فعالية تخصيص الموارد من قبل العملاء؛

كما ساعد تعزيز الاستثمار في تقنيات الأمن السيبراني على رفع مستوى الثقة المؤسسية مما انعكس إيجابياً على معدل الاحتفاظ بالعملاء وزيادة حجم التعاملات الرقمية بحيث أدت هذه العوامل إلى تعزيز النمو الاقتصادي عبر تحسين الوصول إلى الخدمات المالية ورفع مستوى الفعالية في إدارة رأس المال البشري والمادي؛

وعلى مستوى العمليات الداخلية برزت التكنولوجيا المالية كعامل أساسي في تحسين جودة الخدمات وتقليص الوقت والجهد المبذول في معالجة الطلبات، حيث أصبحت الخدمات التقليدية مثل فتح الحسابات، دراسة ملفات القروض وحتى إصدار القرارات الإدارية تتم عبر أنظمة رقمية متطورة مثل نظام (Out Look)، هذا ما قلل من حجم المعاملات الورقية وساهم في رفع الكفاءة الإدارية؛

من جانب آخر، تبين أن بنك التنمية المحلية لا يكتفي باستخدام الحلول الجاهزة فقط بل يسعى إلى تطوير أدواته الرقمية الخاصة من خلال الاستثمار في التطبيقات المصرفية والمنصات الذكية التي تسهل على

العملاء تنفيذ عملياتهم اليومية، وتمنحهم قنوات اتصال مباشرة مع البنك عبر الدردشة الفورية وخدمات الدعم التقني المستمر؛

في المقابل، يدرك البنك حجم التحديات والمخاطر المرتبطة بالتحول الرقمي، مثل تهديدات الأمن السيبراني وحماية خصوصية بيانات العملاء، لذلك يعمل بشكل مستمر على تحديث أنظمتة الأمنية وتبني آليات التحقق المزدوج، إلى جانب مراقبة الأنشطة الإلكترونية لرصد أي تهديدات محتملة بشكل استباقي؛

أما فيما يخص نماذج الأعمال المصرفية التقليدية، فقد أحدثت التكنولوجيا المالية تغييرات جذرية حيث سمحت للبنك بتقليل التكاليف التشغيلية من خلال تقليص الاعتماد على الفروع التقليدية، وزادت من إنتاجية الموظفين مع توجيه الجهود نحو تقديم قيمة مضافة أكبر للعميل. وهذا ما يظهر أن بنك التنمية المحلية يعتمد استراتيجية واضحة في دمج التكنولوجيا المالية ضمن عملياته، مستندا على تحليل سلوكيات العملاء و فهم احتياجاتهم الفعلية و هذا ما يعزز من توجهه نحو تقديم خدمات مصرفية أكثر تخصيصاً وابتكاراً؛

كما أن التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية وكالة -مستغانم- لم تُستخدم فقط كأداة لتحسين الأداء، بل تعدت ذلك لتصبح محورياً استراتيجياً لإعادة صياغة مفهوم الخدمات المصرفية، مما ساهم في تحويل البنك من مؤسسة تقليدية إلى مؤسسة رقمية حديثة تسعى إلى تلبية توقعات جيل جديد من العملاء الذين يتطلعون إلى السرعة، الأمان والمرونة في تعاملاتهم المالية؛

فمن خلال المقابلة الشخصية مع سيد رئيس المصلحة المحاسبة "ب.أ" تبين أن التكنولوجيا المالية أصبحت عاملاً أساسياً لتحسين مستوى الخدمات المصرفية وتعزيز القدرة التنافسية لبنك التنمية المحلية وكالة - مستغانم - في بيئة مصرفية معولة وديناميكية.¹

¹ مقابلة شخصية، مع رئيس مصلحة المحاسبة، بن عامر أمين، بتاريخ 05-04-2025.

الجدول رقم 03:إنعكاسات التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية لبنك التنمية المحلية وكالة -
مستغانم

المجال المصرفي	مظاهر إنعكاسات التكنولوجيا المالية
تحسين الخدمات	رقمنة العمليات المصرفية مثل فتح الحسابات ومعالجة القروض، مما أدى إلى تسريع الإجراءات وزيادة المرونة
تجربة العملاء	تحسين واجهات التطبيقات المصرفية وتوفير الدعم عبر الدردشة الفورية مما عزز رضا العملاء وسهّل عليهم الوصول للخدمات.
الأمن السيبراني	تبني آليات تحقق مزدوجة وتحديث البنية التحتية لضمان حماية بيانات العملاء ضد الاختراقات.
الكفاءة التشغيلية	تقليل الأخطاء البشرية، تحسين تسيير العمليات الداخلية وتخفيض التكاليف المرتبطة بالمعاملات التقليدية.
تحليل سلوك العملاء	جمع البيانات وتحليلها لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل، مما ساعد على تقديم عروض وخدمات مخصصة.
الخطط المستقبلية	الاستثمار في الأنظمة الذكية لتوقع المخاطر وتحسين القدرة التنافسية للبنك عبر استباق تغيرات السوق.

المصدر: من إعداد الطالبة إعتقادا على ماسبق.

➤ **المطلب الثالث: مزايا التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية لبنك التنمية المحلية وكالة -مستغانم-**

- سرعة الوصول الى الخدمات المالية ؛
 - سرعة التمكن من التحقق من معطيات الزبون ؛
 - سرعة إعتقاد المعلومات والتغيرات في نفس الوقت مثلا :
- زبون لديه 300.000 دج في حسابه ، يقوم بسحب 100.000 دج ، فتعتمد في حينها عند الإطلاع على حساب الزبون ، نجد المبلغ المتبقي 200.000 دج ، عكس النظام القديم (24 سا) ؛
- ضغطة زر تمكّنك من تكوين صورة مالية عن أي زبون في نطاقه الجغرافي ، تاريخ قروضه ، نوعه من بين المسددين ، حجم التداول المالي والتجاري له ؛
 - إمكانية ضبط عملية السحب التلقائي والتحويل لبنك آخر في حالة إرتباط الزبون بقرض من بنك آخر

ويكون يتلقى راتبه في بنك التنمية المحلية ،ويكون مرتبط بتاريخ تسديد القسط ،مثلا في 28 من كل شهر
يمكن للنظام من ضبط المبلغ والتاريخ للإصدار المباشر (virment permanant)

- ساعدت التكنولوجيا المالية في جمع المعلومات المالية المتفرقة لنفس الزبون إذا كان لديه عدة حسابات على مستوى عدة وكالات؛
- تحسين تجربة العملاء بإستخدام تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي أصبح البنك قادر على تقديم خدمات مخصصة لكل عميل بناء على سلوكه وإحتياجاته؛
- تعزيز أنظمة الأمان من خلال تقنيات مثل: التحقق البيومتري (بصمة الأصبع ،التعرف على الوجه) و التشفير؛

ومن هنا نستخلص الأثر الإيجابي للتكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية بتوظيفها لتقنيات متقدمة مثل المعالجة الآنية و تحليل البيانات هذا ما يتيح تنفيذ العمليات بسرعة ودقة مع التحديث الفوري للمعلومات،كما تسمح هذه التقنيات بتكوين صورة مالية شاملة عن الزبون وضبط العمليات البنكية تلقائياً وفق مواعيد محددة، إضافة إلى تعزيز الأمان من خلال التحقق البيومتري والتشفير ما يجعل من التكنولوجيا المالية أداة فعالة لضمان الكفاءة والجودة في العمل المصرفي.¹

¹ مقابلة شخصية ،مع رئيس مصلحة المحاسبة ،بن عامر أمين ،(مرجع سبق ذكره)

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تبين أن التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل فعّال في تطوير الخدمات المصرفية عبر تحسين الكفاءة التشغيلية، تسريع تنفيذ العمليات المصرفية وتخفيض التكاليف المرتبطة بها. كما مكنت الأدوات الرقمية للعملاء من إدارة مواردهم المالية بشكل أكثر فعالية، هذا ما إنعكس على رفع مستوى الوعي المالي والمصرفي لديهم، وتجسد ذلك من خلال اعتماد البنك على وسائل تقنية مثل جهاز الدفع الإلكتروني والموزع الآلي للاموال، التي سهلت عمليات الدفع والسحب بشكل آمن وسريع. في الأخير كل هذه العناصر شكلت عاملاً محورياً في ترسيخ الثقة المتبادلة بين المصرف وزبائنه وهو ما أدى إلى تعزيز ولاء العملاء وزيادة الاعتماد على القنوات الإلكترونية في إتمام المعاملات.

الخاتمة العامة

الخاتمة

تعد التكنولوجيا المالية من أهم المواضيع التي حظيت باهتمام كبير لما جاءت به من تقنيات وابتكارات مالية جديدة سمحت بتغيير الشكل العام للخدمات المالية، حيث أظهرت الدراسة النظرية أنه أصبح استخدام التكنولوجيا المالية ضرورة من ضروريات العمل المصرفي فقد وجدت المصارف نفسها أمام منافسة قوية تفرض عليها فرض وجودها وذلك طبعاً من خلال الرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها قصد تلبية حاجات الزبائن باعتبارهم محور الاهتمام من حيث الأهداف المسطرة، ويمثل تبني تقنيات ومنتجات التكنولوجيا المالية فرصة للمصارف من أجل أن تحسن من أدائها وكيفية استخدامها لمواكبة كل التطورات والتغيرات التي يشهدها العالم الحالي وتعزيز مكانتها في السوق وكسب ميزة تنافسية.

أما الجانب التطبيقي المنجز على مستوى بنك التنمية المحلية وكالة - مستغانم -، فقد سمح بالتعرف على مدى انخراط البنك في تبني بعض أدوات التكنولوجيا المالية ورصد الجهود المبذولة لمواكبة التحول الرقمي ورغم من أنه لا يزال يواجه صعوبات ترتبط بالجهازية التقنية، التكوين وتكثيف الزبائن مع الخدمات الحديثة وقد توصلنا من خلال دراستنا التطبيقية إلى تقديم صورة أولية عن واقع استخدام التكنولوجيا المالية في محيط مصرفي تقليدي يشهد تحولات تدريجية.

وبناء على ما توصلت إليه الدراسة يمكن التأكيد على أهمية تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا المالية باعتبارها أداة حيوية لتحقيق التحول الرقمي وتوسيع قاعدة الزبائن و كذلك تحقيق الاستفادة والتطوير في العمل المصرفي بالجزائر.

■ اختبار صحة الفرضيات :

لقد انطلقت هذه الدراسة من ثلاث فرضيات بغرض تأكيدها أو نفيها .

-الفرضية الأولى : ساهمت التكنولوجيا المالية بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء ويظهر ذلك من خلال تسريع العمليات المصرفية مثل: التحويلات ، دفع الفواتير و إدارة حساباتهم في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة للتنقل إلى الوكالات المصرفية، هذا ما يؤكد أن التكنولوجيا المالية تلعب دورًا محوريًا في تحسين تجربة العملاء، وهو ما يدعم صحة الفرضية .

-الفرضية الثانية: تبين من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية في بنك التنمية المحلية أن التكنولوجيا المالية لم تأتِ لتُلغِي دور الخدمات المصرفية التقليدية بل عززتها ووسّعت من نطاقها ، فقد مكّن اعتماد المصرف على الحلول الرقمية من تحسين آليات العمل الداخلي وتقديم خدمات أكثر تطوراً وسرعة للزبائن.

هذا التوجّه يعكس وجود علاقة تكاملية حقيقية بين التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية، وهو ما يؤكّد صحة الفرضية.

-الفرضية الثالثة: أثبتت نتائج الدراسة على مستوى بنك التنمية المحلية على نفي الفرضية التي مفادها "أن استخدام التكنولوجيا المالية يؤدي إلى فقدان الطابع الشخصي للخدمات المصرفية وزيادة المخاطر الأمنية " ، حيث أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز رضا العملاء مع المحافظة على معايير الأمان والسرية المطلوبة، هذا ما زاد من الطلب عليها .

■ نتائج الدراسة :

- قيام بنك التنمية المحلية بتبني التكنولوجيا المالية ساهم في تحسين مستوى أدائه وفتح آفاق جديدة امام منتجاته؛
- ارتفاع حجم استثمارات المصارف وعملياتها المصرفية بعد تبنيها لأدوات وتقنيات التكنولوجيا المالية.
- تؤثر التكنولوجيا المالية بالإيجاب على كفاءة المنظومة المعرفية؛
- أثبتت الدراسة على أن التكنولوجيا المالية أصبحت سلاحاً تنافسياً فعالاً ، حيث ساهمت في كسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد من خلال تقديم خدمات مبتكرة وسريعة ؛
- ارتفاع ملحوظ في استخدام القنوات الإلكترونية TPE و DAP هذا ما يدل على تحول سلوك الزبائن نحو المعاملات الرقمية ؛
- زيادة عدد التجار الإلكترونيين وتطور نشاطهم هذا ما يعكس انخراطهم المتزايد في النظام المالي الرقمي وتوسع ثقافة الدفع الإلكتروني .

■ التوصيات والإقتراحات:

توصي هذه الدراسة ب:

- ضرورة تبني المصارف للتكنولوجيا المالية بشكل استراتيجي ؛
- السعي للزيادة من التوعية المالية والتي تسمح بزيادة الإستفادة من الخدمات الرقمية؛
- تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المالية ؛
- التعاون مع الشركات الناشئة في هذا المجال لتعزيز الابتكار ؛

- وضع نماذج فعالة لإدارة المخاطر المصاحبة لإبتكارات التكنولوجيا المالية .

قائمة المراجع

الكتب :

1. د.بياس منيرة ،الصناعة المصرفية التقليدية في زمن التكنولوجيا المالية ،الكتاب الجماعي ،التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية، جامعة سطيف 01 ،سنة 2021.
2. كلاش مريم ، سعداوي مراد مسعود ،التكنولوجيا المالية في الشركات والبنوك تجارب بعض الدول مع الاشارة الى حالة الجزائر ، الكتاب الجماعي بعنوان التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية ،جامعة المدية 2021.

أطروحات دكتوراه :

1. بن قرين جمال ،تنافسية البنوك الجزائرية في ظل تحديات تطوير وتنوع اليات الخدمات المصرفية والتحرير المصرفي ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ،تخصص اقتصاد نقدي وبنكي،المركز الجامعي عين تموشنت ،الجزائر ،سنة 2019
2. حجربوة الهام ، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الاداء المصرفي ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،قسم العلوم الاقتصادية ،تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، جامعة غرداية.سنة 2024.
3. قطار فاطمة الزهراء ، اثر التكنولوجيا المالية على ربحية البنوك دراسة لعينة من الدول خلال فترة 2012 - 2021 ،اطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية ، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي ، جامعة الجزائر 3 ، 2024.
4. قيمش خولة ،متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر ، اطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية ، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، سنة 2024 .
5. كردوسي مروة ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي ،اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور ثالث في العلوم المالية والمحاسبة ، تخصص مالية وبنوك ، جامعة قالمة ،سنة 2024.
6. كموم عبد القادر ،تسويق الخدمات المصرفية الاللكترونية في ظل المعطيات الحديثة في الجزائر ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية ، تخصص تسويق العمليات المصرفية والمالية، جامعة الجزائر 3 ،سنة 2022.

مقالات علمية :

1. بن موسى عمر ،التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الاللكترونية ،مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ،المجلد 07،العدد02،جامعة غرداية ،2020.

2. زبير عياش ، واخرون ، دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الاسلامية العربية ، تطبيقات البلوكشين نموذجا ، مجلة اقتصاد المال والاعمال ، المجلد 05 ، العدد 01 ، الجزائر ، جوان ، 2020.
3. زينب حميدي ، الزهراء اوقاسم ، مفاهيم اساسية حول التكنولوجيا المالية ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 08 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2019 .
4. سعدة نيس ، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية ، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة ، العدد 02 ، المجلد 07 ، الجزائر ، 2022.
5. شافية جاب الله ، عبد القادر كموم ، الاليات الحديثة لتسويق الخدمات المصرفية الالكترونية ، مجلة السياسة العالمية ، المجلد 05 العدد 03 ، جامعة الجزائر ، 2021.
6. عمارة بختي ، غنية مجاني ، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي ، مجلة المدير ، العدد 02 ، الجزائر ، 2019.
7. عمر حميدات ، تقييم دعم شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية ، مجلة الباحث الاقتصادي ، المجلد 09 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2022 .
8. ممدوح عبد المولى. محمد عبد السلام ، دراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وفعالية السياسة النقدية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة المنوفية ، مصر ، 2022.
9. مرسل حليمة ، مكي عمارة ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز اداء قطاع المصرفي الجزائري ، Revue Algérien d'économie et gestion ، المجلد 18 ، العدد 01 ، جامعة عبد الحميد ابن باديس ، مستغانم ، الجزائر ، 2024.
10. مروان درويش ، انعكاسات استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك ، مجلة الاقتصاد والمالية ، المجلد 04 ، العدد 02 ، الجزائر ، 2019.
11. مصطفى سلام عبد الرضا ، واخرون ، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة ، مجلة جامعة اربيل جهان للعلوم الاجتماعية والانسانية ، المجلد 4 ، العدد 2 جامعة الفرات الاوسط التقنية ، العراق ، 2020.
12. مقوسي ابتسام . بورنان ابراهيم ، مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تفعيل التجارة الالكترونية ، مجلة ابحاث اقتصادية معاصرة ، المجلد 07 ، العدد 02 ، جامعة عمار ثليجي ، الاغواط ، 2024.
13. مليكة بن عقلمة ، يوسف سائي ، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، جامعة سطيف 01 ، المجلد 07 ، العدد 03 ، 2018.
14. وهيبة عبد الرحيم اشواق بن قدور ، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 07 ، العدد 03 ، الجزائر ، 2018.

المدخلات العلمية :

1. احمد بركات ، سعدية بلقاسم ، ثروة التكنولوجيا المالية الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، جامعة يحيى فارس ، المدية ، الجزائر 2019.
2. سارة مولاي مصطفى، مساهمة الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية مع تجارب دولية ناجحة، ملتقى وطني علمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحيى فارس، المدية، الجزائر، 2019.
3. نصيرة زعاف ، اثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ملتقى وطني بعنوان ، التكنولوجيا المالية كالية لتعزيز الشمول المالي ، جامعة يحيى فارس ، المدية ، الجزائر ، (بدون ذكر السنة).
4. هاجر لطرش ، اتجاهات الخدمات المصرفية والتكنولوجية في ظل التكنولوجيا المالية ، الملتقى الوطني العلمي حول الصناعة التكنولوجية المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي ، المدية ، الجزائر ، يوم 26 سبتمبر 2019.

المواقع الإلكترونية :

<https://www.bdl.dz/ar/>

https://www.findevgateway.org/sites/default/files/users/user611/ar_fintechmena_wamda.pdf

<https://www.investopedia.com/terms/p/payment.asp>

<https://finapp.jo>

الملاحق

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

DIGIT بنك، تولوا التسيير

Apple Store Play Store

BDL، معا للإمتياز ...

DIGIT بنك

تولوا التسيير مع موبايل بنكينغ و استفيدوا
من خدمات متعددة عن طريق هاتفكم الذكي
في كل وقت 24 / 24 ساعة و 7/7 أيام بكل أمان.

بنقرة واحدة، يمكنكم :

- ① الإطلاع على الرصيد :
- ② القيام بكل عمليات التحويل من حساب الى حساب آخر بواسطة هاتفكم الذكي
- ③ القيام بتحميل و نسخ كشف الحساب :
- ④ متابعة كل العمليات المتجزة بواسطة البطاقة البنكية :
- ⑤ طلب الاعتراض على البطاقة البنكية في حالة السرقة أو الضياع
- ⑥ طلب الشيك و البطاقة البنكية VISA CB :
- ⑦ مبادلة الرسائل النصية مع بنكم بطريقة آية .

للمزيد من المعلومات تفرروا
من وكالات بنك التنمية المحلية

Apple Store Play Store

www.bdl.de

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL



Votre quotidien
dans
votre **carte**
Gold et classic



BDL, Ensemble pour l'Excellence ...



بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL



السندات النقدية BDL أودعوا لإنماء أموالكم

- نماء
- سرية
- أمان
- ضمان
- وقررة اتية



BDL، معا للإمتياز...

الملحق رقم 02 : وسائل الدفع الالكتروني في بنك التنمية المحلية





Retrait - سحب 

Consultation de solde - كشف الرصيد 

