



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبية



تخصص: تكنولوجيا مالية
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس، تحت عنوان:

مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية

- دراسة حالة: لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة غرداية
2023-2025

الأستاذ المشرف:

الأستاذ الدكتور بوخاري عبد الحميد

من إعداد الطالبات:

- عاشور حفصة
- حدية نور الهدى
- هيبة منال

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	لقب واسم الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة غرداية	د. دوار ابراهيم
مشرفا	جامعة غرداية	د. بوخاري عبد الحميد
ممتحنا	جامعة غرداية	د. لحرش طاهر
مقررا	جامعة غرداية	د. خبيطي خضير

السنة الجامعية: 1446/1445 هـ - 2025/2024 م



شكر و عرفان

بعد بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

محمد صلى الله عليه وسلم خير خلق الله اشكر الله تعالى الذي بفضله تتم الصالحات،

الذي انار الي درب وفتح لي ابواب العلم وأمدني بالصبر والارادة لإتمام هذا البحث،

لذلك نتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى كل من كان له الفضل بعد الله عز وجل الى استاذنا

الفاضل

بوخاري عبد الحميد الذي أشرف على هذا العمل، وقدم لنا التوجيه السليم والرأي السديد، فجزاه

الله

على خير الجزاء وامده الله بالصحة والعافية. كما نشكر جميع اساتذتنا الذين لم يخلوا علينا

بتوجيهاتهم.

وفي الختام نشكر الله اولاً واثراً والى كل من ساعدنا ولو بكلمة طيبة

ونتمنى لنا التوفيق وسعا في سبيلنا.

الاهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

﴿واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين﴾

الحمد لله عند البدء وعند الختام، قال الله تعالى: "يرفع الله الذين امنو منكم والذين اوتوا العلم درجات"

الى من كان لهم الفضل بعد الله في كل خطوة خطوتها،

اهدي تخرجي وثمرة نجاحي الى "والدي ووالدتي"، اللذان انارا طريقي وكانا لي عوناً

وسنداً بعد الله، لولاكما لما وصلت لهذه المرحلة الرائعة من عمري الى كل افراد "عائلي اخوتي واخواتي"

ادامكم الله ضلعا ثابتا لي.

الى "جدتي الحبيبة" التي لم تبخل عليا بدعوة صادقة، اطال الله لنا في عمرك بالصحة والعافية.

الى "عمتي الغالية" صاحبة القلب الحنون والروح الطيبة شكرا لوجودك في حياتي، لدعواتك التي تسبقني

ولحنانك الذي يواسيني. اهديك جزءاً من فرح تخرجي، لأنك كنت دائماً لي السند والدعاء الجميل.

وفي الختام اسأل الله ان يجعل هذا التخرج بداية خير لرحلة جديدة وان أكون دائماً سبب فخر وسرور

لكل من احبني ودعمني.

حفصة

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي ما نجحنا وما علونا ولا تفوقنا الا برضاه الحمد لله ما اجتزنا دربا

ولا تخطينا جهدا الا بفضلته واليه ينسب الفضل والكمال والاكمال.

{واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين}

الى روح " والدي الغالي"، الذي رحل عني جسدا وبقي في قلبي روحا ودعاء، الى من علمني

اولى حروف الحياة، وغرس في القيم والمبادئ. الى من كان سندي ونوري في دربي، كم تمنيت عنائك بشدة لأشعر بالدفء الذي يتوسد اضلعك يوم تخرجني، ولكنها الحياة يا قرة عيني وملجأ، سرقت من بين اناملي الصغيرة، وتركتني لأواجه ما تبقى وحدي مع طباعك الجميلة التي غرستها في قلبي، ابنة ابيها صاحبة الارادة العظيمة ستحقق جميع امانينا التي لطالما حلمنا بها، فشكرا يا من ربيتني على المبادئ الطيبة

والطموح العالي، رحمك الله يا "ابي" ويا اعز ما املك، سأبقى مناضلة لأجل ما تبقى،

سأسعى لان تكون فخورا بي دائما.

الى نبراس ايامي ووهج حياتي، الى التي ظلت دعواتها تضم اسمي دائما، الى التي من افنت عمرها في سبيل ان احقق طموحي، قدوتي ومعلمتي الاولى التي منها تعرفت على القوة والثقة بالنفس، لمن رضاها يخلق لي التوفيق "والدتي" اطال الله في عمرها بالصحة والعافية.

الى ملهمي نجاحي صناع قوتي، صفوة ايامي وسلوة اوقاتي الى الشموع التي تنير لي الطريق الى قرة عيني "اخي اخوتي".

الى الذين اخرجوا أجمل ما في داخلي وشجعوني دائما للوصول الى طموحاتي، اهديكم هذا الانجاز "عائلي"

نور الهدى

الإهداء

الحمد لله الذي يسر البدايات وأكمل النهايات وبلغنا الغايات،

الحمد لله الذي تم جهد الأبعونه. وما ختم سعي الأفضله "من قال أنا لها نالها"

الى الارض التي علمتنا معنى الثبات، الى غزة حيث الكرامة تولد من تحت الركام، والى شعب فلسطين من القلب نرسل طلباتنا محملة بالمحبة، وان تشرق شمس النصر على ارضكم قريباً.

الى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود واعطاني بلا مقابل، الا من علمني أنا دنيا كفاح وسلاحه العلم والمعرفة، الى من غرس في روحي مكارم الاخلاق، داعمي الأول في مسيرتي وقوتي وملأني بعد الله فخري واعتزازي "والدي".

الى من جعل الجنة تحت أقدامها، واحتضني قلبها قبل يدها وسهلت لي شدائد بدعائها، الى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات سر قوتي ونجاحي ومصباحي دربي، الى وهج حياتي "والدي".

الى ضلعي الثابت وامان ايامي، الى ملهمي نجاحي، الى خيرة ايامي وصفوتها

الى قرة عيني "أخي اختي".

الى اسرتي العزيزة، التي وقفت بجانبني ودعمتني في أصعب اللحظات، اهديكم هذا الانجاز تعبيراً عن حبي وامتناني لكم، راجية من الله تعالى ان ينفعني بما علمني وان يعلمني ما أجهل ويجعله حجابي الألى.

الى طلبة غزة الجامعيين الذين رحلوا قبل ان تكتمل الحكاية وينادى باسمهم يوم التخرج، سلاماً على ارواحكم الطاهرة موعداً عن الرب لا ينسى.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى استكشاف مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية من خلال دراسة لبنك القرض الشعبي الجزائري، حيث تناولت الدراسة الخدمات المالية بصفقتها مكونا أساسيا في النظام المالي والذي شهدا تطورا كبيرا بفضل ابتكارات التكنولوجيا المالية في تلعب دورا مهما في تحسين فعالية وكفاءة هذا القطاع من خلال توفير خدمات مالية أكثر شمولية وسهولة للعملاء والشركات وكذا تحسين عمليات الدفع وبالتالي تعزيز النمو الاقتصادي واستقرار مالي.

توصلت هذه الدراسة الى ان التكنولوجيا المالية في الجزائر اعتمدت على الحلول الرقمية وتكنولوجية وقد ساهمت بشكل ملموس في تسهيل العمليات البنكية اليومية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المالية، خدمات المالية.

Abstrac:

This study aims to explore the contribution of financial technology to enhancing financial services through a study of the Algerian Popular Credit Bank. the study addressed financial services as a basic component of the financial system, which is witnessing significant development thanks to financial technology innovations that play an important role in improving the effectiveness, efficiency and effectiveness of this sector by providing more comprehensive and easier financial services to customers and companies and thus improving payment processes and thus enhancing economic growth and financial stability.

This study concluded that financial technology in Algeria relied on digital and technological solutions and contributed significantly to facilitating daily banking operations.

Keywords: FinTech, Financial Services.

قائمة المحتويات

شكر وعرافان	
الإهداء	
الاهداء	
الاهداء	
الملخص	
مقدمة	أ
الفصل الاول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والخدمات المالية	
تمهيد	7
المبحث الاول: مفهوم التكنولوجيا المالية	8
المطلب الاول: تعريف وخصائص التكنولوجيا المالية	8
المطلب الثاني: مخاطر التكنولوجيا المالية	10
المطلب الثالث: اهمية التكنولوجيا المالية	11
المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية والخدمات المالية	12
المطلب الاول: تعريف الخدمات المالية	12
المطلب الثاني: استراتيجية تطوير قطاع الخدمات المالية	15
المطلب الثالث: التكنولوجيا المالية كأداة لتطوير الخدمات المالية	17
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	21
المطلب الاول: دراسات باللغة العربية	21
المطلب الثاني: دراسات باللغة الاجنبية	23
المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة	24
خلاصة الفصل	26
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية	
المبحث الاول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري	28

قائمة المحتويات

28	المطلب الاول: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري
29	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري
29	المطلب الثالث: أهمية بنك القرض الشعبي الجزائري في المحيط
31	المبحث الثاني: عرض وسائل الدفع في بنك القرض الشعبي الجزائري
31	المطلب الأول: تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال
32	المطلب الثاني: بطاقات الدفع المحلية والأجنبية
32	المطلب الثالث: الدفع الالكتروني
35	المبحث الثالث: طرق استعمال وسائل الدفع لدى بنك القرض الشعبي الجزائري
35	المطلب الاول: طرق استعمال تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال
35	المطلب الثاني: طرق استعمال البطاقات المحلية والأجنبية
36	المطلب الثالث: طرق استعمال الدفع الالكتروني
40	خلاصة الفصل
41	الخاتمة
44	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	نسبة الافراد المستعملين > لحلول التكنولوجيا المالية في العالم سنة 2016	18
2	قياس استخدام طرق الدفع الالكتروني للسنوات من 2023-2025	37
3	نسبة استعمال كل بطاقة خلال سنة 2025	38

المقدمة

أ. توطئة:

يشهد العالم تحولات جذرية في مختلف المجالات، سواء اقتصادية او سياسية او اجتماعية، مما يستدعي من المؤسسات والهيئات المالية إعادة تقييم أساليب تقديم خدماتها، في ظل هذا التطور الهائل السريع حيث يصبح من الضروري البحث عن استراتيجيات جديدة تلبي احتياجات العملاء المتغيرة. ويكمن الهدف الأساسي لهذه المؤسسات في الحفاظ على مكانتها في السوق، مما يتطلب تبني أساليب مبتكرة تمنحها ميزة تنافسية امام منافسيها.

تلعب التكنولوجيا دورا مهما في وقتنا الحاضر وتعد شكلا من اشكال الابتكار المالي، التي أحدثت في السنوات الأخيرة في استخدام التقنيات الحديثة والابتكارات المالية الجديدة في مجال تقديم الخدمات المالية، وتقديمها للعملاء التي تتوافق مع احتياجاتهم الحالية بطرق أكثر فعالية واكل تكلفة من الطرق التقليدية، فالتكنولوجيا المالية بإمكانها ان تجعل الخدمات المالية أسرع وأرخص، وأكثر امانا وشفافية واتاحة.

تعتبر الخدمات المالية من اهم الركائز التي تركز عليها المؤسسات المالية، بحيث تساهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة النظام المالي، وتقديم الحلول المالية للأفراد والشركات والحكومات، وهذا عزز من حتمية تبني المؤسسات المالية للتطورات الرقمية المتاحة ومواكبتها من خلال أنشطتها الخدمائية.

وذلك بهدف جذب وتحقيق رضا العملاء لذا قامت المؤسسات بتحديث اعمالها من خلال استخدام التكنولوجيا المالية والاستفادة من مزاياها.

ب. إشكالية البحث:

استنادا الى ما تم سبق عرضه يمكننا بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ماهية مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية لدى بنك القرض

الشعبي الجزائري CPA؟

ت. وتتفرع تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالتكنولوجيا المالية؟ وخصائصها؟
- ماذا يقصد بالخدمات المالية؟ وكيف يتم تطوير قطاعها لدى المؤسسات؟
- كيف تؤثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية؟

ث. الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

تواجه الخدمات المالية لدى بنك القرض الشعبي الجزائري مجموعة من التحديات التي تعيق الاستخدام الفعال للتكنولوجيا المالية. مما يحد من مساهمتها في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المالية.

الفرضيات الفرعية:

- محدودية الوعي لدى العملاء حول استخدام الخدمات المالية الرقمية تشكل عائقا في تحقيق الاستفادة المثلى منها.
- هنالك تحديات تنظيمية وتشريعية تؤثر على قدرة البنك في تبني التكنولوجيا المالية بشكل كامل.
- توجد مقاومة داخلية للتغير في صفوف الموظفين والعملاء مما يقلل من فعالية ادماج التكنولوجيا المالية.

ج. اهداف الدراسة:

من خلال هذه الدراسة نسعى الى بلوغ مجموعة من الأهداف يمكن توضيح أهمها فيما يلي:

الهدف الرئيسي:

تحليل كيفية استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المالية، وتوسيع النطاق الوصول إليها لدى مؤسسة محل الدراسة.

بناءا على الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يمكن إضافة **الأسئلة الفرعية** التالية:

- ✓ التعرف على الأسس النظرية التي تقوم عليها التكنولوجيا المالية والخدمات المالية.
- ✓ تسليط الضوء على ضرورة مواكبة البنوك للتطورات التكنولوجية المستمرة.
- ✓ إبراز دور التكنولوجيا المالية في تسهيل الوصول الى الخدمات المالية.
- ✓ محاولة معرفة الأثر التي تؤديه التكنولوجيا المالية في قطاع الخدمات المالية.

ح. أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار هذا الموضوع استنادا الى لجملة الأسباب الذاتية والموضوعية أبرزها:

الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية لدراسة هذا الموضوع.
- الاهتمام الشخصي بالتطور التكنولوجي في قطاع الخدمات المالية.
- ارتباط موضوع البحث مع تخصصنا الدراسي.

الأسباب الموضوعية:

- قلة البحوث والدراسات بالجزائر في مثل هذه المواضيع ذات الصلة المباشرة بالتكنولوجيا المالية ومدى علاقتها بالخدمات المالية.
- الأهمية والمكانة البارزة للموضوع محل الدراسة لدى المؤسسات والباحثين.
- توسيع مجال البحث العلمي.

خ. أهمية الدراسة:

- تتمثل أهمية الموضوع في أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في مجالاتها المختلفة، لما تحققه

من فوائد متعددة في تطوير الأداء وزيادة الكفاءة.

- كما تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تجمع بين متغيرين بالغين الأهمية في وقتنا الحاضر وهما

التكنولوجيا المالية والخدمات المالية، إضافة الى ان التكنولوجيا المالية تعتبر من المواضيع

الحديثة

التي تثير اهتماما كبيرا في الدراسات الاقتصادية الحالية.

د. حدود الدراسة:

تم رسم حدود الدراسة في:

الحدود الموضوعية: تمثلت الدراسة على معرفة وتأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية.

الحدود المكانية: تمثلت الدراسة في بنك القرض الشعبي الجزائري غرداية.

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال الموسم الجامعي من العام الدراسي 2025.

ذ. منهج الدراسة:

من اجل الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية البحث والتحقق من الفرضيات، استخدمنا المناهج المناسبة لطبيعة واهداف الدراسة وهي:

الجزء التطبيقي: اتبعنا منهج التحليلي من خلال تحليل المعلومات والبيانات المجمعة.

ر. صعوبات الدراسة:

- من خلال اعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا مجموعة من الصعوبات نذكرها فيما يلي:
- صعوبة الحصول على المعلومات المالية والتكنولوجية نظرا لسريتها.
- حداثة الموضوع وعدم توفر القدر الكافي من الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية، وأيضا الخدمات المالية خاصة من ناحية الكتب على مستوى الجامعات.
- تتطلب دراسة هذا الموضوع وقت وجهدا كبيرا لجمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها.

ز. هيكل الدراسة:

من اجل الإحاطة بجميع جوانب الدراسة والتوصل الى إجابة شاملة للإشكالية الرئيسية، تم تقسيم هذه الدراسة على النحو التالي:

الفصل الاول: الإطار النظري للدراسة: يشمل هذا الفصل ثلاث مباحث رئيسية، حيث يتناول المبحث الأول مفهوم التكنولوجيا المالية، اما المبحث الثاني تحت عنوان التكنولوجيا المالية والخدمات المالية، والمبحث الثالث الذي يشمل الدراسات السابقة ومن خلاله تطرقنا الى الدراسات العربية والدراسات الأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة، واجراء المقارنة بين الدراسات الحالية والسابقة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة: خصص للدراسة التطبيقية في بنك القرض الشعبي الجزائري _غرداية حول مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية، تم تقسيمه الى ثلاث مباحث، فالمبحث الأول تم التطرق فيه الى تقديم مؤسسة البنك القرض الشعبي الجزائري غرداية إضافة الى الإطار المنهجي المستخدم، والمبحث الثاني لعرض وسائل الدفع لدى البنك، اما المبحث الثالث فخصص لطرق استعمال وسائل الدفع لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وتحليل النتائج المتعلقة بالدراسة.

الفصل الأول: الإطار النظري

للتكنولوجيا المالية والخدمات

المالية

تمهيد

يشهد العالم حالياً ثورة هائلة في المجال المالي نتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة، حيث أدى ذلك إلى بروز مفهوم التكنولوجيا المالية الذي يعتمد على التقنيات الحديثة لتيسير تقديم الخدمات المالية. ومن أبرز هذه التقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، وغيرها من الأدوات التي ساعدت في توسيع نطاق الخدمات المالية، مما مكن المؤسسات المالية والشركات من تطوير طرق التعاملات المالية بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

ساهمت هذه التطورات في إعادة هيكلة أساليب إدارة الأموال، وتقديم الخدمات المصرفية والاستشارية، خاصة لدى البنوك والمؤسسات المالية الكبرى. وبفضل التكنولوجيا المالية، أصبح بالإمكان الوصول إلى الخدمات مثل المحافظ الإلكترونية، والتمويل الرقمي، والقروض، بطرق أكثر سهولة وقل تكلفة. ويعد هذا التحول الرقمي خطوة هامة نحو تلبية متطلبات العصر الحديث، بما يحقق سرعة الأداء ورفع الكفاءة.

سنتناول في هذا الفصل ثلاث مباحث حيث سنتطرق في المبحث الأول إلى مفهوم التكنولوجيا المالية، والمبحث الثاني حول التكنولوجيا المالية والخدمات المالية، مع التركيز في المبحث الثالث على الدراسات السابقة.

المبحث الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية

سوف نتطرق فيه الى ثلاث مطالب، حيث يتضمن المطلب الأول الى تعريف وخصائص التكنولوجيا المالية إضافة الى المطلب الثاني يتناول مخاطر التكنولوجيا المالية، اما المطلب الثالث فتم التطرق فيه الى أهمية التكنولوجيا المالية.

المطلب الاول: تعريف وخصائص التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية من المواضيع المعاصرة التي تزداد أهميتها بالنظر الى واقع الاقتصاد المحلي والعالمي، حيث اسهمت في تبسيط جميع المعاملات المالية. وسيتم توضيح مفهوم التكنولوجيا المالية بشكل مفصل في هذا المطلب.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة في قطاع الخدمات المالية، ويوجد لها تعريفات متعددة ومن بين التعاريف الحديثة نجد:

التعريف الأول: وفقا لمجلس الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية هي: بأنها الابتكارات التي تعتمد على

التكنولوجيا، يمكنها استحداث نماذج عمل، او عمليات او منتجات مالية جديدة. تؤثر بشكل ملموس على

الأسواق المالية والمؤسسات المالية، وعلى طريقة تقديم الخدمات المالية.¹

¹ - حيزية بنية، ابتسام عليوش، تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الرق الاوسط ومال افريقيا)، مجلة الاجتهاد الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص 13.

التعريف الثاني: يعرف معهد البحوث الرقمية في بولندا التكنولوجيا المالية بأنها " نتيجة للابتكارات في المجال المالي "، وتشمل هذه الابتكارات مجموعة من البرامج الرقمية التي تستخدم في تنفيذ العمليات المالية في البنوك.¹

التعريف الثالث: تستخدم المنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية مصطلح التقنيات المالية أو الفايينتك، لوصف مجموعة متنوعة من نماذج الاعمال المبتكرة والتقنيات الناشئة التي تمتلك القدرة على احداث تحول في قطاع الخدمات المالية.²

ومن خلال التعاريف السابقة يتضح ان التكنولوجيا المالية تعتمد على الابتكار التكنولوجي يتم توظيف في الخدمات المالية، بهدف تحسين أداء الأسواق والمؤسسات المالية. وتعتبر التكنولوجيا المالية نتاجا مباشرا لاستخدام التقنيات الحديثة في تنفيذ العمليات المالية.

الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن تلخيص أبرز خصائص التكنولوجيا المالية كما يلي:³

- تعتمد التكنولوجيا المالية على مجموعة من المهارات والأساليب الأساسية في الجوانب المالية والمعرفية؛
- تتسم بتنوع مفاهيمها واستخداماتها، حيث تشكل وسيلة تعتمد عليها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها بكفاءة؛

¹ _ ا.حمدي زينب، ا.اوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، م 8، ع 1، 2019م.

² _ وهيبة عبد الرحيم، اشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تمارست المجلد 07، الجزائر، 2018، ص 13.

³ _ لزهارى زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي: الواقع والاتفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، الجزائر، 2018، ص 66.

- يعد القطاع المالي والمصرفي البيئة المثالية لتطبيق هذه التكنولوجيا؛
- لا تقتصر التكنولوجيا المالية على تقديم الخدمات المالية والمصرفية فحسب، بل تمتد أيضا

الأساليب الإدارية الحديثة؛

المطلب الثاني: مخاطر التكنولوجيا المالية

رغم الفوائد الكبيرة التي تقدمها التكنولوجيا المالية، إلا أن استخدامها لا يخلو من مخاطر وتحديات، و يمكن تلخيص أبرز هذه المخاطر فيما يلي:¹

- اتخاذ القرارات السريعة عند شراء المنتجات المالية عبر الإنترنت، وهو ما قد لا يكون في مصلحة المستهلك دائما؛
- التعرض لمخاطر تكنولوجية مثل إساءة استخدام البيانات، والهجمات الإلكترونية، والاختراق أو الاحتيال؛
- مخاطر متعلقة بالإنترنت، مثل تعرض المعلومات والبيانات للسرقة؛
- وجود مخاطر مرتبطة بالتكوينات البديلة للعملة الرقمية، وتأثير استخدامها على السياسة النقدية؛
- التأثير السلبي على ربحية المصارف وحصتها السوقية، نتيجة التوسع في استخدام الابتكارات التكنولوجية التي قد تكون أكثر كفاءة وقل تكلفة؛
- قد يؤدي تطور صناعة التكنولوجيا المالية إلى تشابك البنية التحتية للمصارف وتعقيدها، مما يرفع من احتمالية تحول المخاطر التشغيلية إلى أزمات نظامية؛
- تزداد صعوبة إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية، نتيجة لتوسع وانتشار المنتجات والخدمات المبتكرة؛

¹ _ موسى عبد الرحمن، مخاطر التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد 15، ص 88-105، 2021.

- تشمل المخاطر التشغيلية أيضا مخاطر امن البيانات والخصوصية، بالإضافة الى مخاطر غسيل الأموال والجرائم الالكترونية وحماية العملاء؛
- يواجه النظام المصرفي تهديدات متزايدة، مع تعرض البيانات الحساسة للانتهاكات امنية بسبب زيادة عدد الأطراف المشاركة في العمليات، مما يؤدي الى ارتفاع مستوى التشابك والترابط ودخول أطراف غير موثوقة في العمليات الاحتيالية؛

المطلب الثالث: أهمية التكنولوجيا المالية

تتمثل أهمية التكنولوجيا المالية في:¹

- تعد اتاحة مصدر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة امرا ضروريا لتعزيز نموها واستدامتها؛
- تسهم التكنولوجيا المالية في توفير فرص الكبيرة، مثل تقليل التكاليف على العملاء، وتمكين الدفع الفوري، وزيادة تنوع الخيارات، وتبسيط تقديم الخدمات. كما تتيح المنصات الرقمية رفع كفاءة العمليات، ويمكن للبنوك الاستفادة منها لتحسين الكفاءة، وتعزيز إدارة المخاطر، والامتثال التنظيمي؛
- تتيح الخدمات البديلة للمؤسسات الحصول على حلول مالية بتكلفة اقل؛
- يتوقف بقاء وازدهار المؤسسات المالية، مثل البنوك وشركات التأمين، في المستقبل على تحديث البنية التحتية التكنولوجية التقليدية؛
- كما ان تحسين جودة الخدمات المالية ورفع مستوى رضا العملاء يعتمد بشكل كبير على استخدام التكنولوجيا الحديثة؛
- كما تسهم التكنولوجيا في تحقيق الاستقرار المالي من خلال تعزيز الامتثال للوائح التنظيمية وتحسين

¹ _ عبد الكريم احمد قندوز، التقنيات المالية وتطبيقاتها في صناعة الاسلامية، صندوق النقد العربي، 2019، ص 36.

إدارة المخاطر؛

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية والخدمات المالية

سوف نتطرق في هذا البحث إلى ثلاث مطالب رئيسية، يتضمن المطلب الأول تعريف الخدمات المالية مع التركيز على خصائصها وأنواعها وأهميتها، بينما يتناول المطلب الثاني استراتيجية تطوير قطاع الخدمات المالية، وفي المطلب الثالث سنتطرق فيه إلى دور التكنولوجيا المالية كأداة لتطوير هذا القطاع.

المطلب الأول: تعريف الخدمات المالية

تعد الخدمات المالي من المفاهيم الأساسية في الاقتصاد الحديث، نظرا لدورها المحوري الذي تلعبه في دعم الكيانات الاقتصادية المختلفة وتطوير أعمالها، سيتم توضيح ذلك من خلال الفروع التالية.

الفرع الأول: تعريف الخدمات المالية:

أولا المفهوم العام للخدمة المالية: لتوضيح مفهوم الخدمة المالية، يمكننا تفكيك المصطلح إلى كلمتين: **الخدمة:** وتعرف أنها "نشاط أو إجراء أو منفعة يقدمها طرف لآخر، وتتميز بطبيعتها غير المادية حيث لا ينتج عنها أي ملكية وقد تكون هذه الملكية مع منتج مادي أو لا تكون".¹

وبناء على هذا التعريف يمكن القول ان الخدمة هي عبارة عن سلسلة من الأنشطة غير الملموسة، تحدث في إطار تبادل للمنافع بين الطرفين، قد تكون هذه الأنشطة مقترنة بمنتج مادي أو العكس، مع عدم إمكانية نقل ملكيتها.

المالية: تعرف المالية بأنها العلم الذي يتناول إدارة وجلب ودراسة الأموال، بالإضافة إلى الشؤون البنكية والاستثمارات والائتمان، والتي تشكل في مجملها الأنظمة المالية، بالإضافة لدراسة الأدوات المالية هذه.¹

¹ - محمد عبد العظيم ابو النجا، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2008، ص18.

وتعرف أيضا "العلم الذي يدرس القواعد المنظمة للنشاط المالي للهيئات العمومية ومؤسسات الدولة" وهو ذلك النشاط الذي تبذله هذه الهيئات في سبيل الحصول على الموارد الضرورية لتغطية النفقات اللازمة لتحقيق الصالح العام.²

من خلال التعريفين السابقين نستخلص ان الخدمات المالية هي أي نشاط أو منفعة أو أداء ذي طبيعة مالية، يقدمها طرف لآخر، وتحكمها تشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة عن جهة أو مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية بموجب القوانين المعمول بها في الدولة.

الفرع الثاني: خصائص الخدمات المالية

تمتاز الخدمات المالية بعدة خصائص ومن بينها ما يلي:³

1. الملموسية الائتمانية: التزام مقدم الخدمة بالاهتمام بالعمل لتحقيق التوازن بين مصالح مؤسسته ومسؤوليته الائتمانية.

2. اللاملموسية: طبيعة الخدمة غير مادية مما يزيد من عنصر المخاطرة، فمثلا ترغب بعض المصارف في إيصال معلومات إلى جمهورها المهتم بخدماتها مفادها ان تقديم خدماتها يتم بالسرعة والفعالية، ولتعزيز المصداقية وتقليل المخاطر قد تضيف منتجات ملموسة لخدماتها مثل

¹ - مفاهيم مالية، <https://teb21.com/article/financail-concepts> ، تاريخ الاطلاع: 02-06-2021.

² - محمد عباسي محرز، اقتصاديات المالية العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية الجزائر، 2005، ص34.

³ - اسماء درور، اثر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية دراسة مصرف سوسيتي جنرال الجزائر - وكالة قسنطينة-، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ام بواقي، 2015-2016، ص33-34.

تهيئة مكان استقبال العملاء الذي يتسم بالجمال والراحة لاستقبالهم وللمظهر العام دوره في عكس صورة السرعة والفاعلية للخدمات.

3. التلازمية (تكامل الخدمة المالية): تزامن انتاج الخدمة واستهلاكها.
4. عدم التجانس: اختلاف أداء مقدم الخدمة من فرد لا آخر.
5. قابلية النفاذ: تلاشي الخدمة بعد تقديمها وعدم إمكانية تخزينها للاستفادة من نتائجها مرة أخرى.
6. التأكد من تلبية طلب العميل.
7. الاعتماد على الودائع: اعتماد المؤسسات المالية على جمع الودائع وإعادة إقراضها.
8. تنوع وتعدد الخدمات: ينبغي تقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تلبي الاحتياجات المتنوعة من الرغبات والاحتياجات التمويلية والائتمانية والخدمات الأخرى.
9. التدريب والتطوير للعمالة.
10. الحاجة الى الهوية.
11. استخدام أحدث التقنيات.

الفرع الثالث: أنواع الخدمات المالية

يمكن تقسيم أنواع الخدمات المالية الى الآتي:¹

1- قبول الودائع: وتتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى المصارف وهي:

ـ الودائع الجارية: (الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب).

ـ الودائع الادخارية: وهي الودائع لأجل محدد، ودائع التوفير، وشهادات الإيداع.

2- تقديم التسهيلات الائتمانية: يشمل القروض وخطابات الضمان والاعتمادات المستندية.

¹ - حدو علي، انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تاهيل المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2013-2014.

3- الخدمات المصرفية التقليدية: وهي كل الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية يوميا لزيائنها مقابل الحصول على عملات مثل:

4- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية: يشمل إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن والاستشارات المالية ودراسة الجدوى.

5- الخدمات المصرفية الحديثة: تشمل الخدمات الالكترونية المتنوعة التي تقدمها البنوك.

المطلب الثاني: استراتيجية تطوير قطاع الخدمات المالية

يعد قطاع الخدمات من المحركات الأساسية للنمو الاقتصادي، مما يستوجب تطويره وفق استراتيجيات فعالة تراعي تحديات الواقع ومتطلبات التنمية، ويركز هذا المطلب على استعراض أبرز استراتيجيات تطوير قطاع الخدمات، مع التأكيد على الابعاد المالية والتنظيمية كعوامل محورية في تعزيز كفاءته واستدامته. حيث نذكر هذه الاستراتيجيات في شكل نقاط كالتالي:

1- خلق فرص عمل:

- استقطاب المؤسسات المالية والمصارف.
- التعاون مع معاهد الدراسات المصرفية لتقديم حلول تدريبية.
- العمل مع البنوك المحلية.

2- تطوير قطاع الأسواق المالية:

- تشجيع الادراج في السوق الاستثماري.
- تشجيع عمليات الطرح العام الاولي وادراج المزيد من الشركات.
- العمل على انضمام البورصة لمؤشر الأسواق الناشئة.
- تعزيز سبل تنسيق الادراج المزدوج مع دول التعاون.
- ربط أنظمة المقاصة والتسوية والايذاع المركزي إقليمي ودوليا.
- اتمة الخدمات المقدمة للمستثمرين من قبل البورصة وشركة المقاصة.

- إنشاء نظام تداول مباشر للأوراق المالية الحكومية في السوق المالية الثانوية.

3- تطوير التشريعات والسياسات:

- تحديث قانون المصرف المركزي والمؤسسات المالية.
- إعادة هيكلة مجلد التوجيهات الصادر عن المصرف.
- إصدار أوراق استشارية وسياسات وتوجيهات رقابية في مجالات متعددة.
- إطلاق وتطوير اطر عمل تنظيمية لنماذج الاعمال المستحدثة في القطاع المصرفي.
- إطلاق إطار للخدمات المصرفية المفتوحة بمراحله الأولى والثانية.
- اعداد مشروع قانون بشأن المقاصة.
- اصدار قانون المعاملات المضمونة.
- وضع قواعد تنظيمية لمتطلبات الإصدار والافصاح للتمويل الأخضر.
- تعزيز تصنيف الدولة في تقارير مكافحة غسل الأموال.
- تعزيز متانة المؤسسات المالية.

3-تطوير قطاع التأمين:

- اصدار توجيهات تنظيمية لحماية حقوق حاملي وثائق التأمين.
- تطوير قطاع التأمين بإصدار توجيهات تنظيمية للتحويل الرقمي.
- زيادة الوعي التأميني وزيادة مساهمة أقساط التأمين في الناتج المحلي.
- طرح منتجات تأمينية جديدة.

4-تطوير الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية:

- تشجيع مشاركة البنوك المحلية في تمويل المشاريع الاستراتيجية.
- إطلاق مؤشر جديد لتحديد أسعار الفائدة.
- ربط خدمة اعرف عميلك الكترونيا EKYC وخدمات مركز المعلومات الائتمانية مع القنوات الرقمية للمؤسسات.
- تطوير نظام للتنفيذ الفوري للأوامر القضائية الصادرة من المحاكم.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة لتطوير الممارسات الرقابية.

- إنشاء فريق استجابة للطوارئ السيبرانية في القطاع المالي.
- تعزيز ونشر الثقافة المالية والمصرفية بالتعاون مع المؤسسات التعليمية.
- تعزيز منصة FINHUB973 رقمية للتكنولوجيا المالية.
- إطلاق إطار عمل للنضج السيبراني.
- تعزيز الآليات التمويلية المتاحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مما يسهم في نموها وتوسها.
- التأكيد على مشاركة أكبر للبنوك المحلية في تمويل المشاريع الاستراتيجية.
- طرح إصدار جديدي للعملة الوطنية من جميع الفئات الورقية.
- اتممة عمليات سير العمل وتدفق المعلومات.

المطلب الثالث: التكنولوجيا المالية كأداة لتطوير الخدمات المالية:

في عصرنا الحالي الرقمي المتسارع اصبحت التكنولوجيا المالية عنصرا أساسيا في تطوير الخدمات المالية، لم تعد البنوك والمؤسسات المالية تعتمد على الأساليب التقليدية فقط، بل تسعى جاهدة لتبنى التقنيات الحديثة لتقديم خدمات أكثر كفاءة وابتكارا ومن خلال هذا المطلب سنتعرف على دور التكنولوجيا المالية كأداة لتطوير الخدمات المالية وذلك من خلال:

أولا: الفرص التي تقدمها التكنولوجيا المالية لتطوير الخدمات المالية:

✓ الشمول المالي: لقد تجاوزت التكنولوجيا المالية مشكل البعد الجغرافي حيث أصبحت هذه الخدمات متاحة لقطاعات واسعة من الافراد والشركات بسرعة وتكلفة اقل. في سنة 2017 قدر عدد الأشخاص البالغين الذين لا يملكون حسابا بنكيا ب 7.1 مليار شخص حيث 66% منهم يملكون هاتفا ذكيا يمكنهم من الاستفادة من الخدمات المالية، وقد بينت دراسة حول استعمال التكنولوجيا المالية في العالم ان الصين والبرازيل والهند والمكسيك وافريقيا تمثل لوحدها 46% من المستخدمين. كما ان 50% من المستهلكين يستعملون خدمات التكنولوجيا المالية من اجل تحويل الأموال او المدفوعات.

الجدول التالي يبين نسبة الافراد المستعملين لحلول التكنولوجيا المالية في العالم سنة 2016

الجدول (1): نسبة الافراد المستعملين لحلول التكنولوجيا المالية في العالم سنة 2016

اليابان	كندا	الصين	الهند	اسبانيا	سنغافورا	تركيا	و. م. ا	استراليا	فرنسا
%40,6	%39,6	%84,4	%76,9	%53,3	%53	%51,6	%45,8	%42,8	%36,2

من اعداد الطالبات بناء على معطيات Alwin BLAN

<http://www.core.ac.uk>

✓ انخفاض تكلفة الصفقات وسرعة انجاز الخدمات المالية مما سمح لعدد كبير من الافراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات المصغرة الذين لا يتعاملون مع البنوك من الاستفادة من هذه الميزة. على سبيل المثال تقدر تكلفة تحويل الأموال الى ما بين 0,5% - 1% من المبلغ المرسل (تكلفة التحويل التقليدي التي تصل الى 7,4% خارج الرسم)، وتتميز خدمات إدارة الثروات بسهولة استثمار الأموال في منصة الاستثمار وبعوائد اكيدة في ظل اقتصاد يتميز بالتضخم، وبرسوم منخفضة تقدر ب 0,25%-0,5% من قيمة الأصول المدارة (4% خارج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية).

✓ تتميز خدمات التكنولوجيا المالية في تسريع المعاملات من خلال قنوات الاتصال المتطورة، مثل "تقنية البلوك تشين" التي تتيح للأفراد شراء المعاملات الرقمية المشفرة وارسالها الى جميع أنحاء العالم بسرعة تماثل سرعة إرسال بريد الكتروني دون امتلاك حساب بنكي.

✓ تساهم ابتكارات التكنولوجيا المالية في تحسين وتطوير العمليات المصرفية، مما يسمح للبنوك بإنجاز أنشطتها في بيئة أكثر أمانا وفعالية، وذلك من خلال استخدام تقنيات التشفير البيومترية وذلك لتقليل مخاطر الفشل.

✓ التاثي الإيجابي المحتمل على الاستقرار المالي للبنوك الناجم عن المنافسة المتزايدة لان دخول مؤسسات جديدة منافسة للمؤسسات التقليدية الى تجزئة سوق الخدمات المالية وتقليل المخاطر النظامية، مما يساهم في تعزيز الاستقرار المالي بشكل عام.

ثانيا: الاخطار الناجمة عن استخدام خدمات التكنولوجيا المالية:

- ✓ الاخطار المرتبطة بإستراتيجية وربحية البنوك: دخول مؤسسات مالية جديدة بتكاليف منخفضة وخدمات سريعة قد يضعف قدرة المؤسسات التقليدية على المنافسة، مما يؤدي الى انخفاض أرباحها بنسبة قد تصل الى 44,5% بحلول عام 2025.
- ✓ الاخطار التشغيلية المرتفعة: مشاركة المعلومات بين الأطراف المتعاملة في السوق المالي يرفع من درجة التعقيد، مما يؤدي الى أزمة نظامية لا يمكن التحكم بها.
- ✓ الاخطار المرتبطة بالسيولة ومصادر التمويل: ان استعمال التكنولوجيا المالية يسمح للأفراد بتغيير حساباتهم الادخارية بغية الحصول على أكبر عائد، وهذا ما يؤدي الى انخفاض ولاء العملاء لبنوكهم وسحب أموالهم، ويزيد من احتمالية الوقوع في سلوكيات مالية غير مسؤولة ومخاطر متزايدة على سيولة بالنسبة للبنك.
- ✓ خطر الفشل في حماية المستهلكين ولوائح حماية البيانات.
- ✓ الهجمات السيبرانية والاختراقات الأمنية عبر شبكات الانترنت: تؤدي هذه الهجمات الى قرصنة واختراق البيانات الشخصية لمستعملي التكنولوجيا المالية وبالتالي إحداث اضطرابات في التشغيل تكلف خسائر مالية كبيرة وأضرار بالسمعة ومخاطر نظامية.
- وهكذا فإن التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل سلبي على الخدمات المالية والاقتصاد إذا لم تنظم بشكل مناسب، فعلى المدى القريب قد تؤدي الى اضطراب السوق نتيجة دخول مؤسسات جديدة غير خاضعة للرقابة، اما على المدى البعيد فإن غياب التشريعات قد يفتح المجال لانتشار مؤسسات غير قانونية تعمل بحرية مما يضعف الثقة بالنظام المالي.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تناولنا في هذا المبحث بعض الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها في مذكرتنا حيث تطرقنا في المطلب الأول على الدراسات المحلية اما الطلب الثاني فتم الحديث عن الدراسات الدولية والمطلب الثالث قد تناولنا فيه مقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة من حيث أوجه الاختلاف والتشابه.

المطلب الأول: دراسات باللغة العربية

تطرقنا في هذا المطلب بعض الدراسات التي اعتمدنا عليها في دراستنا نذكر منها ما يلي:

- الدراسة التي قامت بها سعيدة نيس بعنوان: "التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات

المالية"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 07، العدد 02، سنة 2022، هدفت هذه

الدراسة الى محاولة ابراز أهمية تكنولوجيا الانترنت والاتصالات والمعلومات في مجال الخدمات

المالية ومحاولة تحديد اثار التكنولوجيا المالية على الاقتصاد ككل، توصلت هذه الدراسة الى

مجموعة من النتائج أهمها: التكنولوجيا المالية والتي تعتبر حديثة النشأة وهي حاليا ذروة توسعها

ونشاطها وإذا استطاعت تغيير هيكل الخدمات على النطاق الواسع، رغم كل الفرص التي تتيحها

التكنولوجيا المالية الا انعدام خضوعها للرقابة وغياب نصوص تشريعية خاصة بالمؤسسات

الناشطة في هذا الميدان قد يحدث اضرار على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي.

- الدراسة التي قامت بها مليكة بن علقمة ويوسف سائي بعنوان: "دور التكنولوجيا المالية في

دعم قطاع الخدمات المالية المصرفية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية الاقتصادية، المجلد 07،

العدد 03، سنة 2018، هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية

واهميتها وكيفية استفادة البنوك والشركات من التكنولوجيا المالية من التعاون مشترك بينهما بما

يخدم مصلحة الطرفين مع الإشارة التجربة البحرينية وقد توصلت هذه الدراسة الى ان التكنولوجيا

المالية تتيح العديد

- من الإمكانيات والمزايا، ولك لابد من توفير بيئة ملائمة كتوفير القواعد التنظيمية لعمال الشركات

الناشئة في هذا المجال، بالإضافة الى الامن المعلوماتي وتوفير البيئة التحتية لتكنولوجيا

المعلومات والاتصال.

- الدراسة التي قامت بها أسماء جرموني وغادة تيمجغدين بعنوان: "أهمية التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية -ماليزيا نموذجاً"، ملتقى دولي حول صناعة التكنولوجيا المالية في مواجهة تحديات الشمول المالي، جامعة سطيف، 3/1-4 ماي 2023، هدفت هذه الدراسة الى ابراز أهمية التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية مع التطرق لتجربة ماليزيا، باعتبارها واحدة من اهم الدول الإسلامية الرائدة في هذا المجال، بالرغم من التحديات التي واجهتها من اجل ابتكار منتجات وخدمات مالية إسلامية جديدة، من خلال اتباع المنهج الوصفي التحليل، وقد توصلت الدراسة
- الى ان التكنولوجيا المالية تساهم بشكل كبير في تطوير الخدمات المالية عامة والخدمات المالية الإسلامية الخاصة، وتعد ماليزيا من التجارب الرائدة عالميا في المالية الإسلامية لتتحدى بذلك كبريات الدول نتيجة النظام البيئي المتنوع والذي ساهم بشكل كبير في نمو وتطور التكنولوجيا المالية الإسلامية، حيث نجد عدة تقنيات مبتكرة وفقا لمنصات مختلفة.
- دراسة التي قامت بها حروفوش سعيدة بعنوان: "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي"، مجلة افاق علمية، المجلد 11 ،العدد 03، جامعة الجلفة، سنة 2019 هدفت هذه الدراسة الى الادبيات النظرية لمجال التكنولوجيا المالية، وكذلك واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية واهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، ودوافع استخدامه في الوطن العربي، وقد تم تول في هذه الورقة البحثية الى ان التكنولوجيا المالية هي قطاع حديث النشأة وفعال، وبإمكانه ان يوفر كل أنواع الخدمات المالية التقليدية لكن بأسلوب مغاير اكثر تطور ودقة وسرعة.

المطلب الثاني: دراسات الأجنبية

نذكر منها ما يلي:

- الدراسة التي قام بها (R.P.jayani rajapathirana) بعنوان التكنولوجيا المالية وتأثيرها على البنوك، رسالة ماجستير، كلية الاعمال والاقتصاد، جامعة يوفاسكولا، سنة 2023، هدفت هذه الدراسة الى تقييم مراجعة منهجية أدبية حول التأثير المحتمل للتكنولوجيا المالية والاستخدامات المرتبطة بها على البنوك، كما تهدف الى مراجعة أدبية للتعرف على المزايا والتحديات التي يمكن ان تواجه شركات التكنولوجيا المالية، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج نذكر منها: يمكن للبنوك التكنولوجيا المالية عندما تكون بنوكا عبر الانترنت منافسة البنوك القديمة تتمتع بقاعدة واسعة من العملاء وخبر اكبر، الخبرة المالية تحسن البنوك من خلال اجبارها على المنافسة.
- الدراسة التي قام بها (Daniel broby) بعنوان التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية، ار النشر spring open، 2021، جامعة ستراتكلاند للأعمال -المملكة المتحدة-، هدفت هذه الدراسة الى تقديم إطار تحليل يصف نموذج اعمال البنوك، معتمد على النظرة الكلاسيكية للخدمات المصرفية والادبيات المتعلقة بالتحول الرقمي، كما تستعرض الخيارات التي سيستعين على البنوك مراعاتها للحفاظ على رचितهم، وقد توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية نذكر منها: الاعمال المصرفية تواجه الكثير من التحديات، يتم تحمل المخاطر المتعلقة بالميزانية العمومية وتوريقها، تعمل التكنولوجيا المالية على رقمنة تقديم الخدمات كما انها تعزز من تقديمها وتقلل من تكلفتها.

- دراسة Aldwin ، 2017، بعنوان "هل التكنولوجيا المالية فرصة ام تهديد للمصارف التقليدية" هدفت هذه الدراسة الى معرفة ما إذا كانت شركات التكنولوجيا المالية للمؤسسة مصرفية سيكون لها صدی في المستقبل وتحل محل البنوك التقليدية ولإثبات ذلك حللت الطبقات الثلاثة البيئة المصرفية. وهي طبقة البيئة الكلية، طبقة صناعية وطبقة المنافس والسوق كما اعتمدت على

تحليل PESTEL البيئة الكلية تحديد للفرص وتهديدات المختلفة. ومع زيادة ثقة جمهور fintechs ووضع قوانين ملائمة، إلا أنها مصحوبة بانخفاض في ثقة الجمهور بهذه الشركة الناشئة وتخفيض حواجز الدخول بالنسبة للشركات التكنولوجية المالية كما أن البنوك المنخفضة التكلفة وبنوك العادية تتنافس بشكل كبير مع fintechs مقارنة ببنوك الخدمات المصرفية الخاصة.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة

يركز هذا المطلب على المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من خلال ذكر أهم أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا ودراسات السابقة التي ذكرناها سابقاً، وهذا من أجل إبراز القيمة المضافة من خلال دراستنا الذي يظهر في الدول التالية:

المقارنة	الدراسة الحالية	الدراسة السابقة
حسب المنهج	المنهج الوصفي، المنهج التحليلي، المنهج التفسيري.	اغلب الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج التحليلي.

حسب المتغيرات	التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل، الخدمات المالية كمتغير تابع، بالخصوص التحسينات التي طرأت على العمليات البنكية.	اغلب الدراسات السابقة اعتمدت على دراسة تأثير الصيرفة الالكترونية على أنظمة الدفع" مصير وسائل الفع التقليدية".
حسب حدود الدراسة	الدراسة كانت في سنة 2025 على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري، لاعتباره بنكا يعتمد في نشاطه على تكنولوجيا.	اغلب الدراسات السابقة كانت في حدود 2017-2023.
حسب طريقة جمع البيانات	اعتمدنا في جمع البيانات على المقابلة الشخصية لعدد من موظفين في بنك CPA والملاحظة.	اعتمدت على الاستبيان.
حسب الهدف	تبيان تأثير تكنولوجيا المالية على مختلف أنشطة البنك الذي بدوره يسعى لتطوير الخدمة البنكية للمحافظة على العملاء وكسب ثقتهم، وسعينا لمعرفة هذا التأثير من خلال تطبيق ابعاد جودة الخدمة المصرفية.	تهدف الدراسات السابقة الى ابراز ضرورة تطوير وسائل الدفع

❖ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ان الدراسة الحالية جمعت بين جودة الخدمات المالية وكذا التكنولوجيا المالية "بدراسة نظامها، ووسائل الدفع" في بحث واحد، اما الدراسات السابقة ركزت فقط على وسائل الدفع "عدها، الأموال المتداولة فيها، انواعها"

خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل معرفة اهم المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والخدمات المالية وطبيعة التأثير بينها حيث عرفت التكنولوجيا المالية بانها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية.

وعرفت الخدمات المالية بانها تحقيق الاستقرار وهذا بالاستفادة من مزايا التكنولوجيا المالية لما توفره من خدمات منخفضة التكاليف وبسرعة وكفاءة أكبر.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية

لبنك القرض الشعبي الجزائري

-غرداية-

تمهيد:

بعد قيامنا بعرض الجانب النظري من الدراسة من خلال الفصل الأول وتناولنا فيه الجوانب الأساسية المتعلقة بمساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية، سنتناول في الفصل الثاني والذي يتعلق بالجوانب التطبيقية بحيث قمنا بتقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري.

المبحث الثاني: عرض وسائل الدفع في بنك القرض الشعبي الجزائري

المبحث الثالث: طرق استعمال وسائل الدفع لدى بنك القرض الشعبي الجزائري

المبحث الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري

المطلب الأول: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري

باعتباره بنك يكتسي بعدا عالميا، يكتسب بنك القرض الشعبي الجزائري سمعته من مشاريع الكبرى التي تبرز وضعيته كمتعامل اقتصادي لا مناص منه قصد الاستجابة بنجاعة لاحتياجات العملاء.

أولا: تعريفه:

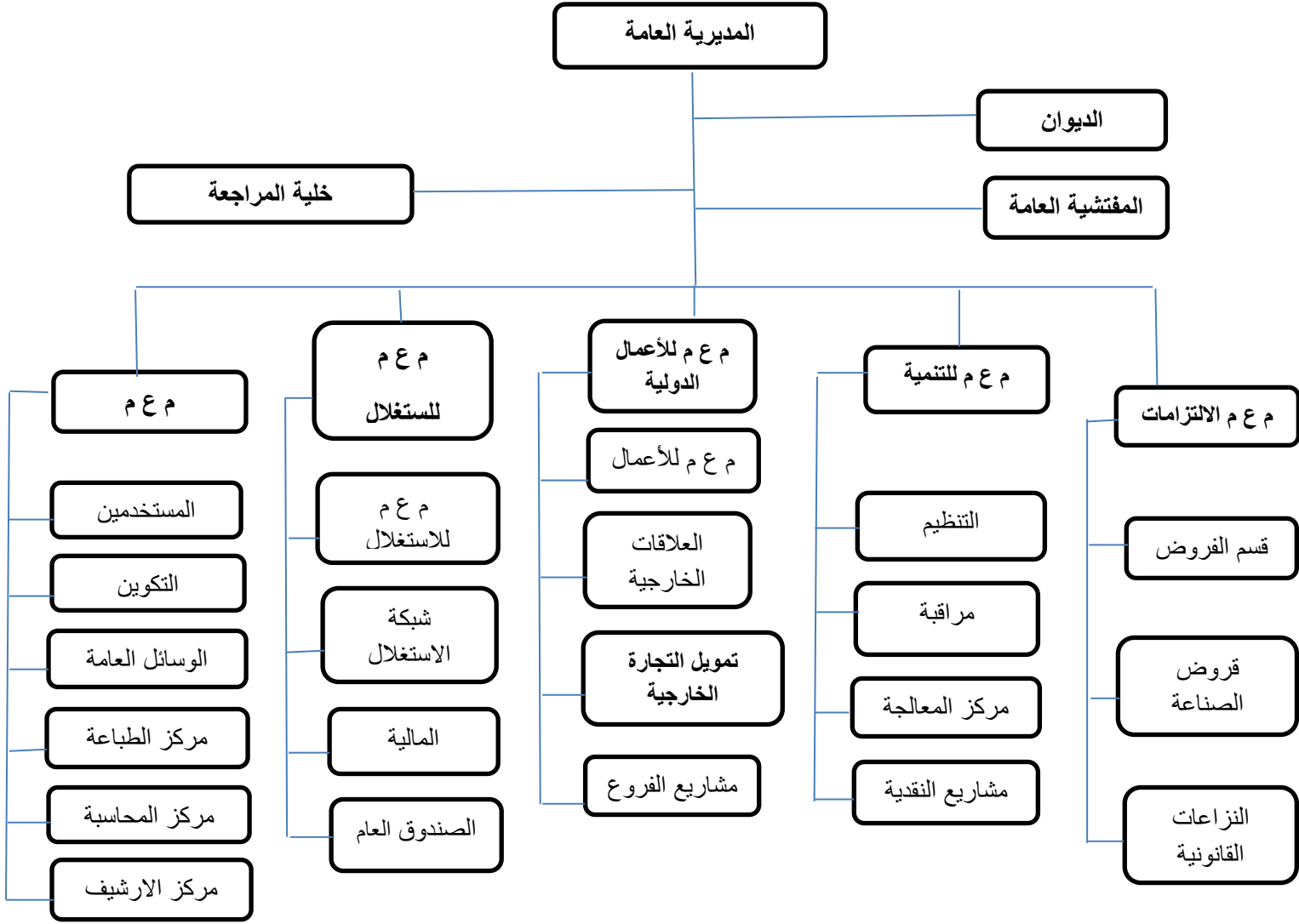
هو عبارة عن مؤسسة عمومية اقتصادية أي شركة ذات أسهم، انشا بمرسوم رقم: 66-366 الصادر بتاريخ 1966م تم تأسيسه في الجزائر بع الاستقلال وقد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر وهران، عنابة وقسنطينة والصندوق المركز الجزائري لقرض الشعبي، تم اندمجت فيه بنوك اجنبية أخرى هي:

- ✓ البنك الجزائري المصري بتاريخ 01 جانفي 1968.
- ✓ الشركة المرشيلية للبنوك SMC ب تاريخ 30 جوان 1968.
- ✓ الشركة الفرنسية للإقراض والبنوك CFCB سنة 1971.
- ✓ البنك المختلط ميسر (BMAM)MISR (تهميش الوثيقة داخلية لقرض شعبي جزائري)

وفي سنة 1985 ساهم في انشاء بنك التنمية المحلية، وفي ابريل 1990 تحصل بنك القرض الشعبي الجزائري على اعتماده بعد ان استوفى كل الشروط، ليصبح بعد ذلك ثاني بنك يحصل على اعتماده من طرف مجلس القد والقرض.

ويعتبر من اهم البنوك التجارية الرئيسية بالجزائر بسبب تنوع الخدمات التي يقدمها، حيث يخضع للتشريع البنكي والتجاري والكائن مقره (2بول فار العقيد عميروش الجزائر العاصمة) وتتواجد وكالته بغرداية 113بشارع اول نوفمبر والتي انشأت في 1969، بحيث يعد راس ماله الاجتماعي مملوك بالأغلبية من قبل الدولة ب 200 مليار دينار، ويضم البنك حاليا أكثر من 4451 متعاون قصد تحقيق الأهداف.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA



المصدر: بتصريف الطالبات. بناءا على معطيات مقدمة من القرض الشعبي الجزائري

المطلب الثالث: أهمية المؤسسة في المحيط

أولا على المستوى المحلي:

للقرض الشعبي الجزائري أهمية كبيرة على المجتمع ككل نذكر أهمها:

- القيام بجميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التجارية.
- اقراض الحرفيين، الفنادق، القطاعات السياحية، الصيد، التعاونيات (غير زراعية) في ميدان الإنتاج.

- أيا كان نوعها، وكذلك اقراض المهن PME وتوزيع والمتاجرة، وعموما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الحرة وقطاع المياه والري.
 - تمويل القطاع السياحي والاشغال العمومية، البناء، الري والصيد البحري.
 - تقديم قروض متوسطة وطويلة الاجل خاصة في تمويل السكن، التشييد والبناء.
- وبالإضافة الى الوظائف المذكورة قد تطور دور القرض الشعبي الجزائري في تمويل القطاع الخاص وكذلك العام، وأصبح له الحرية في التعامل مع كافة النشاطات الاقتصادية مالية او تجارية، وقد وضع مجموعة من الأهداف لمسايرة هذا التطور منها:

- تحسين وتطوير شبكة المعلومات وكذا الوسائل التقنية الحديثة
- تحقيق لا مركزية القرار لإعطاء نوع من المرونة لكسب الوقت والربائن.
- التوسع ونشر الشبكة واقتراجه من الربائن.
- التسيير الديناميكي لخزينة البنك.
- تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من اجل ضمان التحويلات اللازمة.

ثانيا على المستوى الدولي:

- يساهم بنك القرض الشعبي الجزائري في تمويل العمليات الخارجية.
- يضمن البنك مساعدته للمستوردين في تسيير اخطار عدم التسديد فيما يتعلق بصادراتهم ويضمن للممولين تسديد مبالغ بضائعهم.
- يعرض بنك القرض الشعبي الجزائري على عملاء ثلاثة (03) كيفيات لتسديد على مستوى الدولي.
 - القرض المستندي.
 - تسديد مبلغ القرض المستندي.
 - التحويل الحر.

المبحث الثاني: عرض وسائل الدفع في بنك القرض الشعبي الجزائري

المطلب الأول: تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY

• تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للعملاء:

هو منصة للدفع عبر الهاتف النقال تسمح بإجراء عمليات دفع آمنة عبر هاتف الذكي، بفضل استخدام رموز الاستجابة السريعة QR وتقنيات الشيفر المتقدمة، يقدم تطبيق WIMPA للعملاء حلاً سريعاً لجميع العمليات الدفع الخاصة، كما تتيح هذه الخدمة تحويل الأموال بين الأفراد وتسيير شؤون المالية اليومية بسهولة.

خصائصه:

- ✓ رمز الاستجابة السريعة.
- ✓ أمان عالي المستوى.
- ✓ المحافظة الرقمية.
- ✓ تسيير الميزانية.

• تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY للتجار:

هو منصة دفع حديثة تسمح للتجار بقبول المدفوعات بشكل آمن عبر رموز الاستجابة السريعة QR بالإضافة إلى عمليات الدفع توفر هذه الطريقة أدوات متابعة المبيعات. يستفيد التجار من واجهة مركزية للإشراف على جميع نقاط البيع الخاصة لهم.

خصائصه:

- ✓ التسديد.
- ✓ إمكانية تتبع العمليات.
- ✓ توسيع الوصول لعدة صناديق.
- ✓ قوموا بتقادي التعامل بالنقد.

المطلب الثاني: بطاقات الدفع (المحلية والأجنبية)

المحلية: تتضمن خمس (05) بطاقات نذكر أهمها:

• بطاقة الدفع والسحب البيبنكية "الذهبية":

هي بطاقة ائتمانية تمنح العديد من مزايا من سهولة في استعمال خدماتها بحد أقصى معتبر للسحب والدفع، مدة صلاحيتها 3 سنوات يتم تجديد البطاقة تلقائياً. يمكن سحب 150000 دج في الأسبوع مع حد أقصى يصل الى 10 عمليات نفس الفترة، اما بنسبة للدفع والدفع الالكتروني ما يصل الى 20 عملية عبر محطات الدفع الالكتروني TPE (200000) دج في الأسبوع.

خصائصها:

- ✓ سهولة الاستخدام.
- ✓ تسمح بالدفع عبر شبكة الانترنت (e-CPA).
- ✓ تسمح بسحب ودفع كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة.
- ✓ تضمن تامين المعزز (بطاقة مزودة بشريحة الكترونية).
- بطاقة الدفع المؤسسات "كوبورايت":

هي بطاقة ائتمانية اثبتت نفسها على مر السنوات كأداة عمل أساسية تتيح لحاملها تسيير نوافقات المهنية بسهولة أكبر، موجهة لفائدة المؤسسات والمهنيين لتغطية نفقاتهم المختلفة، مزودة برمز سري (السحب والدفع) وكلمة مرور (دفع عبر شبكة الانترنت) تحدد عدد بطاقات القرض الشعبي الجزائري للدفع بين البنوك "اعمال" كوبورايت المؤسسة حسب احتياجاتها.

خصائصها:

- ✓ أموال متاحة 24 ساعة.
- ✓ بطاقة ائتمانية.
- ✓ تسمح بربط عدة بطاقات بحساب واحد.
- ✓ تسمح بالدفع عبر شبكة الانترنت لدى مواقع التجار المعتمدين على شبكة الانترنت.

الدولية: تتضمن ثلاثة (03) بطاقات نذكر منها

• **بطاقة فيزا الكلاسيكية:**

بطاقة CPA VISSA Classic هي بطاقة اسمية امنية بخصم فوري واستخدام دولي. مزودة بتقنية اتصال عن بعد، وهي وسيلة دفع وسحب ممتازة توفر راحة استخدام كبيرة.

خصائصها:

- ✓ الدفع عبر الانترنت والأمان.
- ✓ اجراء عمليات السحب والدفع 24/7.
- ✓ معرفة رصيد الحساب من خلال استعلامه على أجهزة الصراف الالي.
- ✓ تلقي المعلومات عبر الرسائل القصيرة حول المعاملات التي تتم باستخدام البطاقة وكذلك رصيد الحساب.
- ✓ الاستفادة من مزيد من الأمان للمعاملات.
- ✓ تسعير العملات بالدينار.

• **بطاقة CPA MASTERCARD PLATINUM:**

بطاقة ماستركارد بلاتينيوم للقرض الشعبي الجزائري هي بطاقة دفع عالية الجودة مخصصة للأشخاص الطبيعيين الذين لديهم حساب بالعمله الصعبة. بحد أدني قدره 8000 يورو في رصيد حساب ومجهزة بتقنية اللاتلامسية.

خصائصها:

- ✓ تسعير العملات بالدينار للشفافية الكاملة.
- ✓ الشراء عبر الانترنت وحجز ودفع اقامتك في الخارج بكل سهولة.
- ✓ مدفوعات سهلة لمشترياتك لدى التجار المعتمدين من Mastercard في الخارج.
- ✓ خدمة المساعدة المجانية متاحة على مدار 7 أيام حتى في الخارج.

المطلب الثالث: الدفع الالكتروني CP@-e:

هي خدمة دفع الكتروني مرتبطة ببطاقة الدفع CPA CIB، تتيح خدماتها عن بعد عبر الانترنت وبأمان تام. بعملية شراء السلع والخدمات من مواقع التجار الالكترونيين الجزائريين، التي تقبل الفع عبر الانترنت عن طريق بطاقات الدفع البنكية CIB وهي متاحة 24/24 ساعة.

المبحث الثالث: طرق استعمال وسائل الدفع لدى بنك القرض الشعبي الجزائري

المطلب الأول: طرق استعمال تطبيق WIMPAY

• للعملاء:

1. التقرب من الوكالة للاشتراك في الخدمة وتوقيع العقد.
2. تحميل تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY من بلاي ستور أو أبل ستور.
3. تسجيل عن طريق بريد الالكتروني وتأمين حساب بكلمة مرور.
4. اجراء عمليات الدفع عن طريق مسح رمز الاستجابة QR لدى التجار وارسال مال ببضع نقرات.
5. تتبع معاملتكم باستخدام لوحة تحكم واضحة تسمح بتسيير اموالكم في وقت الفعلي.

• للتجار:

1. تواصل مع الوكالة لتوقيع العقد والاشتراك في الخدمة.
2. التسجيل والاعداد: تصفحوا العنوان الالكتروني: <https://wimpayv2-cpa.ebankingservices.net> وقوموا بتسجيل في بضع دقائق.
3. التحصيلات عبر رمز الاستجابة QR.
4. متابعة المبيعات.

المطلب الثاني: طرق استعمال بطاقات (المحلية والدولية)

الفرع الاول: البطاقات المحلية:

• بطاقة الدفع والسحب البيبنكية "الذهبية":

1. السحب النقدي من خلال أجهزة الصراف الالي ATM التابعة للبنك او البنوك الأخرى.
2. الدفع في المحلات التجارية عبر نقاط البيع TPE.
3. الشراء عبر الانترنت
4. التحويل بين الحسابات من خلال التطبيق او جهاز الصراف.
5. دفع الفواتير والخدمات.
6. الاستفادة من العروض الحصرية.
7. الاستعلام عن الرصيد او طباعة كشف مصغر.

• بطاقة دفع المؤسسات "كوبورايت":

1. الاستخدام في مصاريف العمل.
2. الشراء من الانترنت.
3. السحب النقدي (أحياناً) حسب سياسة الشركة.
4. الربط مع أنظمة المحاسبة.
5. التحكم والمراقبة.

الفرع الثاني: البطاقات الدولية:

• بطاقة فيزا الكلاسيكية:

1. السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي.
2. الدفع في نقاط البيع TPE داخل الجزائر وخارجها.
3. الشراء من الانترنت والحجوزات الدولية.
4. تتبع العمليات وكشف الحساب عبر تطبيق البنك أو الخدمة الإلكترونية الخاصة ب CPA.
5. استخدام البطاقة خلال السفر، وخدمة الزبائن والدعم الدولي.

• بطاقة CPA MASTERCARD PLATINUM:

1. السحب النقدي، والدفع عبر نقاط البيع TPE.
2. الشراء عبر الانترنت وحجوزات السفر والفنادق.
3. الدفع بالخارج أثناء السفر.
4. خدمة الزبائن والمساعدة الدولية.
5. امتيازات البلاينيوم.
6. الاطلاع على الرصيد وكشف العمليات عبر تطبيق CPA MOBILE أو الموقع الرسمي للبنك.

المطلب الثالث: طرق استعمال الدفع الإلكتروني CP@-e :

1. الدفع عبر الانترنت.
2. تأكيد العمليات برمز امان OTP.
3. شراء الخدمات الرقمية.
4. الدفع الامن.
5. التحكم في المصاريف.

6. الربط ببطاقة CIB او MASTERCARD.

7. الاستفادة من العروض.

1 . جدول يمثل قياس استخدام طرق الدفع الالكترونية حسب السنوات الاتية:

2025	2024	2023	
201	740	450	CIB
29	30	50	TPE
14	40	58	VISA
07	-	10	MASTERCARD
262	730	130	CPA MOBILE
20	-	-	CIB CORPORAIT
51	-	-	CPAY+
30	-	-	WIMPAY
614	1540	698	المجموع الكلي

من اعداد الطالبات، بناء على معطيات بنك القرض الشعبي الجزائري.

• تحليل مقارنة طرق الدفع الالكترونية حسب السنوات (2023-2025):

يتضح من الجدول المرفق انه تمت مقارنة عدة منصات للدفع الالكتروني:

في سنة 2023: كانت أكثر المنصات استخداما هي CIB و CPA MOBILE بنسبة 64,44%

و 18,62% على التوالي بينما لم تظهر المنصات البنكية مثل WIMPAY و C PAY+.

في سنة 2024: انخفضت نسبة CIB بشكل نسبي الى 48,05%، بينما نسبة CPA MOBILE لتصل

الى 47,40% هذا ما دل على نسبة استخدامها بشكل أكثر

في سنة 2025: استمر الاعتماد على المنصات البنكية CIB و CPA MOBILE في استقرار نسبي بين

(30-50)، وظهور لمنصات بنكية جديدة مثل CIB CORPORATE و C PAY+...

2. جدول يمثل نسبة استعمال كل منصة الدفع الالكتروني حسب سنة 2025:

النسبة المئوية	العدد	منصة الدفع الالكتروني
42,67%	262	CPA MOBILE
32,74%	201	CIB
8,31%	51	CPAY+
4,89%	30	WIMPAY
4,72%	29	TPE
3,26%	20	CIB CORPORAIT
1,14%	07	MASTERCARD
100%	614	المجموع الكلي

من اعداد الطالبات بناء على معطيات بنك القرض الشعبي الجزائري.

• تحليل وتفسير نسب منصات الدفع الالكتروني حسب 2025:

1. CPA MOBILE: تمثل النسبة الأكبر ما يدل على ان المستخدمين يفضلون الدفع عبر الهاتف المحمول، وهو ما يعكس توجه السوق نحو الحلول الرقمية السريعة والمريحة.
2. CIB: تمثل أيضا نسبة الأكبر، تعكس اعتماد الكثير من العملاء على بطاقة CIB كوسيلة للدفع بسبب انتشارها وثقة المستخدمين بها.
3. CPAY+: نسبة متوسطة، توضح ان هذه الوسيلة بدأت تتلقى رواجاً لكنها مازالت في مرحلة من الانتشار مقارنة ب CPA MOBILE و CIB.
4. WIMPAY: نسبة منخفضة نوعاً ما، تشير الى استخدام محدود بسبب عدم الترويج او عدم توفر الخدمة على نطاق واسع.
5. TPE: تمثل الأجهزة الطرفية، أي أجهزة الصراف الآلي وهي نسبة تشير الى الاستخدام التقليدي عبر نقاط البيع.
6. CIB CORPORAIT: تدل نسبتها على استخدام محدود للبطاقات الخاصة بالشركات.

7. VISA: استخدام منخفض لبطاقات VISA وقد يعكس ذلك تفضيل العملاء للبطاقات المحلية و ان السوق المستهدف لا يعتمد كثيرا على البطاقات العالمية.
8. MASTERCARD: اقل نسبة بين الكل تشير الى ان هذه البطاقة نادرا ما تستخدم من قبل العملاء في النظام الحالي.

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة التطبيقية التي أجريت خلال هذا الفصل، تم التوصل الى أن هناك علاقة وثيقة بين تطور التكنولوجيا المالية من حيث سهولة الاستخدام وطرق وسائل الدفع المتاحة وتحسين مستوى الخدمات المالية المقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري.

حيث اظهرت التكنولوجيا المالية الاعتماد على الحلول الرقمية والتكنولوجية وقد ساهمت بشكل ملموس في تسهيل العمليات البنكية اليومية، وتوسيع نطاق الوصول الى الخدمات المالية.

الخاتمة

الخاتمة:

يتضح ان التكنولوجيا المالية أصبحت ركيزة أساسية في تطوير القطاع المالي ويمكن اعتبارها أفكار إبداعية من شأنها ان تحسن عمليات الخدمات المالية باقتراح الحلول التكنولوجية تبعا للأوضاع المختلفة للأعمال، بعد دراستنا لموضوع مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية، وبعد قيامنا بتحليل مختلف الوثائق، توصلنا الى مجموعة من النتائج والاقتراحات والتوصيات نوجزها فيما يلي:

1. النتائج:

- ✓ تعد التكنولوجيا المالية من أبرز الابتكارات الحديثة في عصرنا الراهن، حيث أحدثت تحولا جذريا في مجال الاقتصاد والقطاع المالي، لما وفرتة من حلول رقمية متقدمة اسهمت في تطوير الخدمات المالية، وزيادة كفاءتها، وتوسيع نطاق الوصول اليها بطرق أكثر سهولة وامانا.
- ✓ تمثل الخدمات المالية المدعومة بالتكنولوجيا المالية كان لها تأثير إيجابي واضح على أداء بنك القرض الشعبي الجزائري، حيث ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتبسيط الإجراءات البنكية، وتوسيع قاعدة العملاء. وقد تجلّى ذلك من خلال اعتماد البنك على الحلول الرقمية متنوعة، مثل الدفع الالكتروني والمنصات المقدمة عن بعد، مما عزز من فعالية التواصل مع الزبائن وسهل عملياتهم اليومية، الامر الذي انعكس إيجابا على مستوى رضاهم وثقتهم بالمؤسسة البنكية.
- ✓ خفضت التكنولوجيا المالية كلفة المعاملات البنكية عبر التطبيقات الرقمية ومنصات الدفع، كما سهلت العمليات المالية دون الحاجة لفروع فعلية او وسطاء تقليديين.
- ✓ أدت الابتكارات باستخدام الأنظمة الرقمية والبلوك تشين، بها أصبحت المعاملات أكثر توثيقا، مما ساعد في مكافحة التلاعب المالي والاحتيال.
- ✓ دخول الشركات Fintech أدى الى زيادة المنافسة، أي خلق بيئة تنافسية بين البنوك التقليدية، مما دفع الى تحسين جودة وأسعار الخدمات.
- ✓ رغم إيجابيات التكنولوجيا المالية، الا انها تواجه تحديات و مخاطر محتملة مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، ومخاوف تتعلق بالخصوصية والأمان السيبراني.
- ✓ التكنولوجيا المالية والابتكارات الرقمية بدأت تحقق في تطوير القطاع المالي، والاعتماد على حلول أكثر كفاءة وأكثر توافقا مع متطلبات المستخدمين.

- ✓ هنالك تزايد ملحوظ في اجمالي عدد العمليات منصات الدفع الالكتروني بين سنة 2023 و 2024، ثم انخفض في سنة 2025، وهذا ما دل على ظهور منصات جديدة مثل WIMPAY و CPAY+ وأيضا دخول فاعلين جدد في السوق وهو ما قد يكون سببا في تراجع استعمال بعض المنصات القديمة.
- ✓ تظهر منصة CPA MOBILE الأكثر استعمالا من بين طرق الدفع، تليها منصة CIB ثم CPAY+، بينما اقل المنصات استعمالا هي MASTERCARD، هذا يدل على توجه المستخدمين نحو استعمال تطبيقات الهاتف المحمول في الدفع خصوصا CPA MOBILE خلال سنة 2025، نظرا لسهولة الاستعمال وانتشار الخدمة.
- ✓ أثرت التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية المقدمة من البنك بشكل كبير ومحوري، واعتبارها وسيلة فعالة ومناسبة لتوسيع نطاق الوصول الى هذه الخدمات وتعزيز شمولها.

2. الاقتراحات:

- ✓ يتعين على بنك القرض الشعبي الجزائري الاستمرار في توسيع استخدام التكنولوجيا المالية، نظرا للتطور المستمر الذي تشهده في هذا المجال.
- ✓ يعد تطوير المواقع الالكترونية ومنصات الدفع الرقمية عاملا مهما في تسهيل العمليات البنكية للأفراد والشركات.
- ✓ رفع من كفاءة العاملين في مجال التكنولوجيا المالية من خلال الدورات التدريبية والمبادرات التوعوية حول كيفية الاستفادة الامنة من الخدمات المالية وتحسين الأداء العام للبنك.
- ✓ استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل سلوك العملاء وتحسين تجربة المستخدم وتقديم خدمات مخصصة، كما ضمان الامتثال للوائح الوطنية والدولية فيما يخص حماية البيانات والخصوصية والامن المالي.

3. افاق البحث:

الذكاء الاصطناعي والخدمات المالية، الشمول المالي الرقمي، الخدمات المالية الرقمية.

المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- د. بن قيدة مروان، أ.د. رميدي عبد الوهاب، الكتاب الجماعي التكنولوجيا المالية الابتكارات الحلول الرقمية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2021.
- عبد الكريم احمد قندوز، التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة الإسلامية، صندوق النقد الدولي، 2019م.
- محمد عبد العظيم ابوا النجا، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص18.
- محمد عباسي محرز، اقتصاديات المالية العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2005، ص34.
- د. أبو بكر خوالد، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الاعمال، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين_ المانيا.

المجلات والمقالات:

- حيزية بنية، ابتسام عليوش، تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الرق الأوسط ومال افريقيا)، مجلة الاجتهاد الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018.
- لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي: الواقع والافاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، الجزائر، 2018، ص66.
- نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2018.

- د. عبد الكريم مسعودي، د. قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كألية لتحقيق جودة الأداء المصرفي_ دراسة حالة وكالة بنك التنمية المحلية بأدرار، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 10، العدد 01، جامعة احمد درايعية، ادرار، جوان 2023.
- سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 07، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2022.
- ا. حمدي زينب، ا. اوقاسم الزهراء، مفاهيم اساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، م8، ع1، 2019.
- وهيبة عبد الرحيم، اشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تمنراست، المجلد 07، الجزائر، 2018، ص13.
- موسى عبد الرحمان، مخاطر التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد15، ص88_105، 2021.
- ط.د/ ليليا مجول، د/ رضوان لمار، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية - الواقع والتحديات-، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 13، العدد01، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2024.
- بوخاري فاطنة، التكنولوجيا البنكية في تفعيل أداء البنوك، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين 2002-2020، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، المجلد 08، العدد 03، ديسمبر 2021.
- مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 85-107، 2018.
- د. محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة الاسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات، 4326-2974.
- يوسف ابو فارة، شريف ابو كرش، المتطلبات الادارية والمالية والتكنولوجية لنجاح صناعة التكنولوجيا المالية، في الدول العربية، جامعة القدس المفتوحة، الجامعة العربية الامريكية، فلسطين.

- محمد الهادي لطرش، صناعة التكنولوجيا المالية في مواجهة تحديات الشمول المالي ورهانات الاستقرار المالي، المؤتمر الدولي الاول للتكنولوجيا المالية Fintech23، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف1.
- الاطروحات والمذكرات:
- جومانة كواشي، دنيا جبالي، أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية- دراسة حالة: عينة من البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة.
- الداوي أسماء، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي دراسة حالة الجزائر ومقارنتها ببعض الدول العربية 2020/2004، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- حدو علي، انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، السنة الجامعية 2013-2014.
- بوزيان وعد، محرش وصال، دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي غير المصرفي- دراسة منصات الخدمات المالية الرقمية في الجزائر-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ام لبواقي.
- اسماء دردور، أثر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية دراسة مصرف سوسيتي جنرال الجزائر-وكالة قسنطينة-، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ام بواقي، 2015-2016، ص 33-34.
- نجاة مجوري، عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كألية لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة تجارب دولية-كينيا، الهند، الامارات-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر

- أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.
- بن رحمون محمد الامين، صديقي عادل عبد الرؤوف، أثر التكنولوجيا المالية على الاداء المالي - دراسة تحليلية: الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء (CASNOS) وكالة غرداية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية.
 - عبد الله حسن طعمانه، التكنولوجيا المالية في الاعمال المصرفية، ماجستير اقتصاد وتعاون دولي، جامعة ال البيت.
 - شيماء شريفي، اكرام قلي، أثر التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي، دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء-وكالة ميلة-، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية (ل م د)، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة.
 - خيثر شيماء، مسعودي بثينة عابدة، دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع التجاري بالجزائر- دراسة حالة الجزائر-، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج شعيب، عين تموشنت.
 - درقالي خولة، المعاملات الالكترونية وأثرها على الخدمة المالية في بريد الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.
- المراجع الالكترونية:
- مفاهيم مالية، <https://teb21.com/article/financail-concepts> ، تاريخ الاطلاع: 02-06-2021.
 - Alwin BLAN, Les fintech sont-elles une opportunité ou une menace pour les banques traditionnelles, Recherche, BACHELOR HES Genève, 2017, p 22.
 - <http://www.core.ac.uk>
 - https://wimpayv2_cpa.ebankingservices.net

_ Abubakar, Lastuti ; and Handayani, Tri, Financial Technology: Legal challenges for Indonesia Financial Sector, IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science 175– 012204, 2018.

_ Cai, Yuanfeng; and Zhu; Fraud detections for online businesses: a perspective from blockchain technology, Financial Innovation, 20 (2), pp. 1_10, 2016.

قائمة الملاحق

ملحق 01: البطاقة البنكية الذهبية:



ملحق 02: بطاقات المؤسسات كوربوراييت:



ملحق 03: بطاقة فيزا الذهبية:



ملحق 04: بطاقة CPA MASTERCARD:

