



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: في ميدان

فرع علوم مالية ومحاسبة، تخصص تكنولوجيا مالية

بمعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية

دراسة ميدانية لبنك BEA بولاية غرداية

- إشراف الأستاذ:

- من إعداد الطالبتين:

- بن قايد شيخ

- جلود رحاب

- حداوي هناء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 02/06/2026

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
دوار ابراهيم	استاد التعليم العالي	جامعة غرداية	رئيسا
عبادة عبد الرؤوف	استاد التعليم العالي	جامعة غرداية	الممتحن الاول
حسيني عبد المالك	استاد التعليم العالي	جامعة غرداية	الممتحن الثاني

السنة الدراسية: 2025-2026



الإهداء

وآخر دعوانهم أن الحمد لله رب العالمين -

فمن قال: "أنا لها" نالها. وان أبت، رغما عنها أتيت بها

وبكل حب وفخر. اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي :

إلى نفسي الطموحة. التي بدأت بطموح وانتهت بنجاح.

إلى من كانوا الضوء في طريقي

إلى من آمنوا بي حتى عندما تعبت من الإيمان بنفسي

إلى كل قلب منحني دعاء، أو كلمة دعم، أو صبرا في أصعب اللحظات

إلى أُمي التي علمتني أن الأحلام لا تنال إلا بالصبر

والى أبي الذي كان الأمان الذي استند عليه كلما مالت بي الأيام

والى إخوتي الذين كانوا ضحكتي في منتصف التعب.

رحاب





الإهداء

الحمد لله الذي يسر البدايات و أكمل النهايات و بلغنا الغايات
الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ها انا اليوم أعيش شعور هذه الاية

"فرحين بما آتاهم الله من فضله"

أهدي تخرجي الى أمي الغالية
نبح الحنان، وسرّ قوتي، ودعائي الذي لا ينقطع،
إليك أهدي هذا النجاح، فبفضلك بعد الله وصلت
إلى أخواتي العزيزات....
سندي في الحياة، ورفيقات الدرب،
مشاركتكن لي الفرح والتعب كانت دافعاً للاستمرار
إلى أبي الحبيب.....
رحمه الله وأسكنه فسيح جناته

كنت الحلم والأمان ومازال عطاؤك نورا يرافقني
اهديك ثمرة جهدك وتعبك، راجيتا ان تكون فخورا بي.

هنا



الشكر والتقدير

قبل كل أحد، وبعد كل أحد، الشكر للواحد الأحد
الفرد الصمد، الذي أمدنا بالقوة والعون والسدد
لإنجاز هذا العمل، ونذمونه عز وجل أن يجعله خالصا
لوجهه الكريم كما نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ
المشرف بن فايد شيخ الذي لم يبخل علينا أي
معلومة أو توضيح في شتى مراحل إعداد هذه
المذكرة. كما نتوجه بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة
وأساتذتنا بقسم العلوم مالية ومحاسبة على
المجهودات المبذولة لإيصالنا إلى ما نحن عليه.

ملخص:

هدفت الدراسة الى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لعرض الجانب النظري، ومنهج الدراسة الميدانية لتحليل دور ومدى تأثير التكنولوجيا المالية في تطوير وتحسين الخدمات البنكية الرقمية، من خلال دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA واجراء مقابلة معهم، وتم الاعتماد على مصادر علمية وثائق مؤسساتية. وبعد تحليل وتفسير النتائج الناتجة من عملية المقابلة تم التوصل الى أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تسريع العمليات البنكية، تقليل الأخطاء، وتوفير خدمات أكثر سهولة ومرونة للعملاء مثل التحويل الإلكتروني وتطبيقات الهاتف البنكي . كما يلاحظ أن الاعتماد على هذه التكنولوجيا أدى إلى تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم، إضافة إلى تعزيز القدرة التنافسية للبنك من خلال تقديم خدمات حديثة متاحة على مدار الساعة. وفي المقابل، يوجد تحديات تعيق الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا المالية، من بينها مخاطر الأمن السيبراني، وضعف البنية التحتية، والحاجة إلى تطوير الكفاءات البشرية. وفي النهاية، توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية أصبحت عاملاً أساسياً في تطوير العمل المصرفي، وأن نجاح البنوك مستقبلاً يرتبط بقدرتها على تبني الابتكار الرقمي وتحسين خدماتها بما يتوافق مع احتياجات العملاء.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا مالية، بنية تحتية رقمية، خدمات بنكية رقمية، تحول رقمي، أمن سيبراني، كفاءات بشرية، ابتكار مصرفي، استراتيجيات رقمية.

Résumé :

Cette étude visait à déterminer le rôle des technologies financières (FinTech) dans le développement des services bancaires numériques. Elle a adopté une approche descriptive pour présenter le cadre théorique et une méthodologie d'étude de terrain pour analyser le rôle et l'impact des FinTech sur le développement et l'amélioration de ces services. Pour ce faire, elle s'est appuyée sur une étude de cas de la Banque Extérieure d'Algérie (BEA) et sur des entretiens avec son personnel. L'étude a également utilisé des sources scientifiques et des documents institutionnels. Après analyse et interprétation des résultats des entretiens, il a été conclu que les FinTech ont contribué à accélérer les opérations bancaires, à réduire les erreurs et à offrir aux clients des services plus simples et plus flexibles, tels que les virements électroniques et les applications de banque mobile. Il est également à noter que l'adoption de cette technologie a permis d'améliorer l'expérience client et d'accroître la satisfaction de la clientèle, tout en renforçant la compétitivité de la banque grâce à la mise à disposition de services modernes 24h/24 et 7j/7. Cependant, certains défis freinent la pleine utilisation des technologies financières, notamment les risques de cybersécurité, la faiblesse des infrastructures et la nécessité de développer les ressources humaines. En définitive, l'étude conclut que les technologies financières sont devenues un moteur essentiel du développement bancaire et que la réussite future des banques dépend de leur capacité à intégrer l'innovation numérique et à améliorer leurs services pour répondre aux besoins de leurs clients.

Mots-clés : Technologie financière, infrastructure numérique, services bancaires numériques, transformation numérique, cybersécurité, capital humain, innovation bancaire, stratégies numériques.

قائمة المحتويات



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر وعرفان
	ملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال البيانية
	قائمة الملاحق
	قائمة الرموز والاختصارات
مقدمة	
أ	إشكالية
ب	فرضيات الدراسة
ج	أهمية الدراسة
ج	أهداف الدراسة
ج	أسباب اختيار الموضوع
د	الإطار الزمني والمكاني
د	منهج الدراسة والأدوات المستخدمة
هـ	تقسيمات الدراسة
هـ	صعوبات الدراسة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	

26	تمهيد
27	المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة
27	المطلب الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المالية
27	الفرع الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
27	1. المفهوم
27	1.1. نشأة وتطور
29	2.1. تعريف التكنولوجيا المالية
30	3.1. خصائص التكنولوجيا المالية
30	4.1. أهمية التكنولوجيا المالية
31	الفرع الثاني: خدمات وقطاعات التكنولوجيا المالية
31	1. خدمات التكنولوجيا المالية
34	2. قطاعات التكنولوجيا المالية
38	المطلب الثاني: أساسيات حول الخدمات البنكية الرقمية
38	الفرع الأول: ماهية الخدمات البنكية الرقمية
38	1. مفاهيم أساسية حول الخدمات البنكية الرقمية
38	1.1. نشأة وتطور الخدمات البنكية
93	2.1. تعريف الخدمات البنكية
41	3.1. أنواع الخدمات البنكية
43	4.1. تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية
45	5.1. الفرق بين الخدمات البنكية التقليدية والرقمية
46	6.1. تحديث وتطوير الخدمات البنكية الرقمية
47	7.1. أهداف تحديث وتطوير الخدمات البنكية الرقمية

48	المطلب الثالث: دور وأهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات المصرفية البنكية
48	الفرع الأول: أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية الرقمية
49	الفرع الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية
50	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
50	المطلب الأول: الدراسات المحلية
55	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
59	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
59	الفرع الأول: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات المحلية
61	الفرع الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية
63	خلاصة
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة	
65	تمهيد:
66	المبحث الأول: تقديم بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة غرداية
66	المطلب الأول: لمحة تعريفية عن البنك الجزائري الخارجي-وكالة غرداية028:
68	المطلب الثاني: مهام بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية 028
69	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية
70	الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي 028
71	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمصلحة الدراسة
72	المبحث الثاني: خدمات بنكية رقمية خاصة ببنك الجزائر الخارجي BEA
77	المبحث الثالث: تحليل نتائج المقابلات الميدانية

77	المطلب الأول: تقديم ومناقشة نتائج المقابلة
82	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج والفرضيات
86	خلاصة الفصل
89	خاتمة
95	قائمة المراجع
98	ملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الجدول
45	الفرق بين الخدمات المصرفية التقليدية والرقمية	(01)
50	دراسة مليكة بن علقمة ويوسف السائحي (2018)	(02)
51	دراسة محوز يوسف ومحوز بشير (2021-2022)	(03)
52	دراسة وداد بوفافة وروميساء شقروش (2023)	(04)
54	دراسة عمروش وهيبة وشنايت مراد (2023)	(05)
55	JUDITH NWOKE 2024 دراسة	(06)
56	Bashar abu Khalaf ,Adel Al-Sharkas,Adel دراسة Sarea (2025)	(07)
57	(2025)Deki Rozaki, John Sarjono, Susilo Toto دراسة Raharjo, Mirwan Surya Perdhana	(08)
58	SERGIO RIOS-VAZQUEZ, MARTA دراسة (2026) PORTELA-MASEDA	(09)
59	مقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات الوطنية والمحلية	(10)
61	مقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية	(11)
78	أسئلة المقابلة	(12)

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
28	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	(01)
34	خدمات التكنولوجيا المالية	(02)
37	أهم قطاعات التكنولوجيا المالية	(03)
39	مراحل تطور ونشأة الخدمات	(04)
70	الهيكل التنظيمي لبنج الجزائري الخارجي - وكالة غرداية 028	(05)
71	الهيكل التنظيمي لمصلحة الدراسة	(06)
72	بطاقة ماستر كارد مسبقة الدفع prepaid	(07)
72	بطاقة ماستر كارد كلاسيك classique	(08)
73	بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم Platinum	(09)
74	بطاقة world Elite	(10)
74	بطاقة ماستر كارد بيزنس business	(11)
76	التطبيق: BEA MOBIEL	(12)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
98	نموذج أسئلة المقابلة	(01)

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار	الاسم بالإنجليزية	الاسم بالعربية
FinTech	Financial Technology	التكنولوجيا المالية
Fin	Finance	التمويل
Tech	Technology	التكنولوجيا
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication	نظام التحويلات المالية بين البنوك
P2P	Peer to Peer	من نظير إلى نظير
ATM	Automated Teller Machine	الصراف الآلي
E-Banking	Electronic Banking	الخدمات المصرفية الإلكترونية
Digital 2.0	Digital Banking	الخدمات المصرفية الرقمية
—	Mobile Banking	الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
—	Internet Banking	الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
Cloud	Cloud Computing	الحوسبة السحابية
AI	Artificial Intelligence	الذكاء الاصطناعي
IoT	Internet of Things	إنترنت الأشياء
RPA	Robotic Process Automation	الأتمتة الروبوتية للعمليات
—	Open Banking	الخدمات المصرفية المفتوحة
UPI	Unified Payments Interface	واجهة الدفع الموحدة
PPIs	Prepaid Payment Instruments	أدوات الدفع المسبق
SST	Self-Service Technologies	أنظمة الخدمة الذاتية

IVR	Interactive Voice Response	نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية
AMA	American Marketing Association	الجمعية الأمريكية للتسويق
NEFT	National Electronic Funds Transfer	التحويل الإلكتروني للأموال
—	Credit / Debit Cards	بطاقات الائتمان والخصم
—	Social Media	وسائل التواصل الاجتماعي
HSBC	Hongkong and Shanghai Banking Corporation	البنك البريطاني هونغ كونغ وشنغهاي
RBS	Royal Bank of Scotland	البنك الملكي الاسكتلندي
Android	Android Operating System	نظام التشغيل أندرويد
iOS	iPhone Operating System	نظام التشغيل آي أو إس

المقدمة



مقدمة

أ- توطئة:

يشهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة حقيقية في مجال التكنولوجيا كان لها تأثير بالغ على القطاعات الاقتصادية وعلى وجه الخصوص القطاع البنكي على حيث ظهر (fintech)، وهو ما يعرف بالتكنولوجيا المالية التي تعتمد على توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في تقديم الخدمات المالية والمصرفية. وقد ساهم هاد التطور في تحسين نوعية الخدمات البنكية من حيث السرعة، الدقة، خفض التكاليف، وسهولة الوصول إليها، مقارنة بالخدمات البنكية التقليدية.

وقد أدى اعتماد البنوك على التكنولوجيا المالية إلى إحداث تغيرات جوهرية في أساليب تقديم الخدمات البنكية، حيث أصبحت المعاملات المالية تتم عبر القنوات الرقمية مثل التطبيقات البنكية، الدفع الإلكتروني، والتحويلات الفورية، مما ساعد على تحسين تجربة الزبون البنكي وتعزيز مستوى الرضا لديه، إضافة إلى رفع كفاءة الأداء التشغيلي للبنوك وزيادة قدرتها التنافسية في السوق المصرفي.

كما يعد التقدم التكنولوجي من أهم العوامل التي ساهمت في تطوير الصناعة البنكية، إذ مكن البنوك من استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أتمتة العمليات البنكية، وتحسين إدارة البيانات والمعلومات، ودعم عملية اتخاذ القرار، الأمر الذي انعكس إيجاباً على فعالية الخدمات البنكية وساهم في تحسين الأداء المالي والتشغيلي للبنوك، كما تساعد على تعزيز الشمول المالي.

ومع ذلك، فإن إدماج التكنولوجيا المالية في العمل البنكي لا يخلو من تحديات، حيث تواجه البنوك مخاطر متعلقة بالأمن السيبراني، حماية البيانات، التكاليف المرتفعة للاستثمار التكنولوجي، إضافة إلى ضرورة التكيف مع الأطر التنظيمية والقانونية. وعليه، تبرز أهمية دراسة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية، وبيان مدى مساهمتها في تحسين أداء البنوك وتعزيز قدرتها على مواجهة هذه التحديات.

مقدمة

وانطلاقاً مما سبق، نطرح إشكالية التالية:

ـ كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية؟

ومن خلال هذا التساؤل الرئيسي تندرج منه عدة تساؤلات فرعية تتمثل في:

ـ ما المقصود بالتكنولوجيا المالية وما أهم مجالاتها وتطبيقاتها؟

ـ ما المقصود بالخدمات البنكية الرقمية وما خصائصها؟

ـ كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين جودة وكفاءة الخدمات البنكية الرقمية؟

ـ ما أهم التحديات التي تواجه بنك BEA في تطبيق التكنولوجيا المالية لتطوير الخدمات البنكية الرقمية؟

ولإجابة على إشكالية هذه الدراسة يتم طرح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

ـ تساهم التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي في تطوير خدمات بنكية الرقمية.

ـ لتندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

ـ يساهم اعتماد بنك BEA على التكنولوجيا المالية في تحسين جودة وسرعة الخدمات البنكية الرقمية المقدمة للزبائن.

ـ تؤدي الخدمات البنكية الرقمية المعتمدة على التكنولوجيا المالية إلى زيادة رضا الزبائن وتقليل التكاليف التشغيلية.

ـ تواجه البنوك ومن بينها بنك BEA تحديات تقنية ومنها تنظيمية تحد من الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا المالية.

مقدمة

ب- أهداف الموضوع:

تتمثل أهداف دراستنا لموضوع " دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية _ دراسة ميدانية على مستوى البنك الخارجي فرع غرداية _ " في النقاط التالية:

- تسليط الضوء على التحول الرقمي في القطاع البنكي ودوافع تبني التكنولوجيا المالية.
- تحديد أهم أدوات وتقنيات التكنولوجيا المالية المستخدمة في تطوير الخدمات البنكية الرقمية.
- وصف واقع الخدمات البنكية الرقمية من حيث طبيعتها وآليات تقديمها.
- استخلاص الدروس المستفادة من تجربة بنك المالية BEA في مجال توظيف التكنولوجيا

ج- أهمية الموضوع:

تتمثل أهمية دراستنا لموضوع " دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية _ دراسة ميدانية على مستوى البنك الخارجي فرع غرداية _ " في النقاط التالية:

- أهمية علمية: اثراء الجانب النظري المتعلق بالتكنولوجيا المالية والخدمات البنكية الرقمية.
- أهمية تطبيقية: توضيح تجربة بنك BEA في التحول الرقمي والاستفادة منها.
- أهمية علمية: مساعدة البنوك على تحسين خدماتها الرقمية عبر التكنولوجيا.
- أهمية للطلبة والباحثين: تشكل مرجع أكاديمي لدراسة مستقبلية على المجال البنكي الرقمي.

د- أسباب اختيار الموضوع:

هناك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية دفعت بنا لاختيار موضوع الدراسة والمتمثلة في النقاط التالية:

أسباب ذاتية:

- الميول والاهتمام بالمجال البنكي والتحول الرقمي.

مقدمة

- انسجام موضوع الدراسة مع التخصص الأكاديمي.

- الرغبة في توسيع المعارف النظرية والتطبيقية في مجال تكنولوجيا مالية.

أسباب موضوعية:

- التطور السريع لتكنولوجيا المالية وتأثير المتزايد على أداء البنوك.

- سعي البنوك ومنها بنك BEA على مواكبة التحول الرقمي وتعزيز التنافس في السوق.

- حداثة الموضوع وقلة الدراسات التطبيقية المحلية حوله.

هـ - الإطار الزمني والمكاني

حدود النظرية: تحديد الأطر النظرية لتكنولوجيا المالية والخدمات بنكية رقمية.

حدود المكانية: تمت دراسة ميدانية على مستوى بنك الخارجي الوطني.

حدود الزمانية: تتمثل حدود الزمانية للدراسة في فترة التربص التطبيقي 2026/02/01 الى 2026/02/27.

و - منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

تمت صياغة الدراسة بالاعتماد على أكثر من منهج بما يتناسب مع طبيعتها. حيث تم استخدام المنهج

الوصفي في الجانب النظري من خلال عرض وتحليل الإطار المفاهيمي المرتبط بموضوع البحث، كما تم

توظيف منهج الدراسة الميدانية في الجانب التطبيقي عبر دراسة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات

البنكية بولاية غرداية على مستوى البنك الوطني الخارجي، وذلك من خلال إجراء مقابلة مع المعنيين.

أما بالنسبة لأدوات جمع المعلومات، فقد تم الاعتماد على مجموعة من المصادر تمثلت في الجرائد

الرسمية، الكتب، المقالات، المجالات، التقارير، ومذكرات الدراسات العليا، إضافة إلى البيانات المتاحة عبر

شبكة الإنترنت. وفي إطار دراسة الحالة، تم الاستناد إلى ملاحظة الوثائق والسجلات، وكذلك الاطلاع على

الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك الوطني الخارجي.

مقدمة

ز - تقسيمات الدراسة:

لدراسة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية - "دراسة ميدانية على مستوى البنك الوطني الخارجي فرع غرداية" تم إعداد الهيكل الدراسي التالي:

المقدمة: تناولنا فيها عرض موضوع الدراسة من خلال طرح الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية المرتبطة بها، وللإجابة عنها قمنا باقتراح مجموعة من الفرضيات. كما تم توضيح أهداف الدراسة وأهميتها وأسباب اختيار الموضوع، إضافة الى منهج الدراسة المتبع، وأبرز الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد هذه الدراسة.

الفصل الأول: وهو الإطار النظري للدراسة، يتضمن بحثين، المبحث الأول، وفيه تطرقنا إلى أهم الأدبيات لتكنولوجيا المالية والخدمات البنكية الرقمية، أما المبحث الثاني، وتطرقنا فيه إلى بعض الدراسات السابقة التي تم اختيارها لها نفس تعلق والاهتمام بموضوع دراستنا، ونكمل بخلاصة تشمل اهم ما توصلنا اليه في هذا الفصل.

الفصل الثاني: وهو الفصل الميداني، الذي قمنا فيه بعرض بطاقة تعريفية للبنك الوطني الخارجي فرع غرداية، وتوضيح أهم مهامه وهياكله التنظيمية، ثم تطرقنا إلى عرض ومناقشة نتائج التي توصلنا إليها من خلال المقابلة.

يمكن إنهاء الدراسة بخاتمة نعرض فيها أبرز النتائج التي تم التوصل إليها، مع اقتراح بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في الدراسات أو التطبيقات المستقبلية.

ح - معيقات الدراسة:

من خلال البحث حول هذا البحث واجهتنا معيقات ومن أهمها:

- نقص المراجع والمعلومات المتعلقة في هذا الموضوع وخاصة الكتب.

مقدمة

- تأخر اجراء المقابلة مع مسؤول المؤسسة وذلك راجع لكثرة انشغالاتهم، وضيق وقت عملهم، مما أدى إلى تمديد الفترة المتخصصة في جمع المعلومات الميدانية ورغم كل هذا وبفضل الله وصبر والعزيمة تمكنا من إنجاز البحث وفق الاهداف المسطرة.



الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة



تمهيد:

أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث تغييرات جوهرية في مختلف القطاعات الاقتصادية ويعد القطاع البنكي من أكثر القطاعات تأثراً بهذه التحولات فقد أصبحت البنوك مطالبة بتقديم خدمات أكثر سرعة ومرونة، مما أدى إلى بروز مفاهيم جديدة من بينها التكنولوجيا المالية والخدمات البنكية وتلبية احتياجات الزبائن.

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المالية والخدمات البنكية الرقمية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المالية والخدمات البنكية الرقمية

المطلب الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية ذات أهمية كبيرة في قطاع تمويل حيث حققت ثروة في مجال الأنشطة المالية العالمية لكونها تلبي الكثير من الاحتياجات وتقدم العديد من الخدمات المتعلقة بالعمليات المالية بطرق متقدمة من حيث السرعة والتكلفة.

الفرع الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

يتضمن مصطلح التكنولوجيا المالية جانبين الجانب المالي والجانب التكنولوجي فهو مصطلح يمزج بين المعرفة المالية والمهارات التكنولوجية.

1_ مفهوم التكنولوجيا المالية: ظهرت في السنوات الأخيرة مجال جديد في قطاع التمويل يعرف بالتكنولوجيا المالية (fin Tech) هذا مصطلح مركب من كلمتين (fin) اختصار لكلمة (finance) وتعني التمويل (Tech) اختصار لكلمة (Technologie) وتعني التكنولوجيا ولقد شهد هذا المصطلح تعدد للأراء في مفهومه.¹

1-1 نشأة التكنولوجيا المالية وتطورها:

مرت التكنولوجيا المالية بعدة مراحل تاريخية تعكس تطور استخدام التكنولوجيا في القطاع المالي، ويمكن تقسيمها الى ثلاث مراحل رئيسية:

المرحلة الأولى (1886_1967): ترجع بداية التكنولوجيا المالية الى قرن التاسع عشر، حيث شهد عام 1860 تطوير جهاز البنتليغراف للتحقق من توقيعات البنوك، بينما يعد عام 1866 نقطة الانطلاق الفعلية مع

¹ 1 هاجر فهد السيد أحمد (2025_05_22) التكنولوجيا المالية Financial technologie الموسوعة السياسية على موقع التالي: <https://political-encyclopedia.org/dictionary> بتاريخ 2026_02_04 الساعة 14:06

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

انشاء الكابلات البحرية العابرة للأطلسي، مما أسهم في تطوير البنية التحتية للاتصالات العالمية. كما مثل انشاء نظام فيدواير عام 1918 خطوة مهمة نحو التحويلات المالية الالكترونية. وشهدت هذه المرحلة كذلك ظهور أول وسائل الدفع غير النقدي من خلال بطاقة داينرز عام 1950، تلتها بطاقة الائتمان عام 1958، اضافة الى تطوير أنظمة عرض بيانات الأسواق المالية الكترونيا عام 1960.

المرحلة الثانية (1967_2008): بدأت هذه المرحلة بظهور أول جهاز صراف آلي عام 1967، ثم انشاء سوق ناسداك عام 1971 كأول سوق الكتروني للأسهم، مما أحدث تحولا جوهريا في عمليات التداول. كما ساهم إطلاق نظام SWIFT عام 1973، وظهور منصات التداول الالكتروني، وانتشار الهواتف المحمولة والتجارة الالكترونية في تعزيز التحول نحو الأنظمة المالية الرقمية. وفي نهاية هذه المرحلة، شكلت الأزمة المالية العالمية لعام 2008 نقطة تحول بارزة أبرزت الحاجة الى الابتكار في القطاع المالي.

المرحلة الثالثة (2008_الآن): أدت الاصلاحات التنظيمية بعد الأزمة المالية العالمية الى تهيئة بيئة مواتية لظهور مؤسسات مالية أكثر مرونة، مما ساهم في بروز عصر التكنولوجيا المالية (fin Tech)، وتميزت هذه المرحلة بالتحول نحو الخدمات المصرفية الرقمية، والاعتماد المتزايد على هواتف الذكية، الى جانب ظهور العملات الرقمية المشفرة، وعلى رأسها البيتكوين عام 2009، وانتشار أنظمة الدفع من نظير إلى نظير (P2P).¹

الشكل رقم (01): مراحل تطور التكنولوجيا المالية



¹ هاجر فهد السيد أحمد، مرجع سبق ذكره.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على ما سبق ذكره

1-2 تعريف التكنولوجيا المالية:

يتميز مفهوم التكنولوجيا المالية بغموض محتواه غير انه يمكن القول إنه يشير الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمات المالية. وعليه يمكن تعريف هذا المفهوم كالتالي:

مصطلح التكنولوجيا التكنولوجيا "Fin Tech" أصله انجليزي يتكون من مفهومين الخدمات المالية "Finance" والحلول القائمة على تكنولوجيا الاتصال "Technologie". وقد ترجمة هذه العبارة في قاموس أكسفورد كالتالي: التكنولوجيا المالية هي برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة والتطبيقات لتدعيم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية.

يعرف مفهوم التكنولوجيا المالية حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن:¹ "أنه ابتكارات والاختراعات التكنولوجيا الحديثة في مجال قطاع المالية، تشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة الارباح ومعرفة الأرباح المتوقعة الاستثمارات وغير ذلك من العمليات المالية".

وتعرف حسب مجلس الاستقرار المالي: "بأنها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا مكن مكنها من استحداث نماذج أو ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية".²

¹ مليكة طلبة واخرون، التكنولوجيا المالية واقع تبنيتها في العالم العربي 2020_2015، مجلة الدراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، مجلد06، العدد01، جامعة تبسة، 2020، ص4.

² سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد7، العدد2، 2022، ص229.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

كما يمكن تعريفها بأنها: "ابتكارات مالية وتقنية تؤدي الى ابتكارات جديدة في نماذج الأعمال أو الخدمات المرتبطة بها ما انعكس بأثر مادي على الأسواق والمؤسسات المالية وتوفير التمويل".¹

من خلال مختلف التعريفات السابقة يمكن تعريف مفهوم التكنولوجيا المالية بأنها فرعاً جديداً من العلوم يمزج بين خبرات البنوك والتقنيات الحديثة لعلوم التسيير والمعلوماتية وتقنيات الاتصال الحديثة، أي الرصيد من المعرفة الذي يمكن من إدراج الآلات ومعدات وعمليات برمجيات وتطبيقات معلوماتية في مجال الخدمات المالية من أجل تحسينها وتطويرها.

1-3 خصائص التكنولوجيا المالية:

تتمثل أهم خصائص التكنولوجيا المالية في:

- الوصول لكل المستخدمين؛ وهذا من خلال تعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف؛ من خلال توفير عروضاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات.
- تصميم محوره العميل بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة.
- السرعة؛ إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات.
- سياسة البيانات أو الهواتف المحمولة: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء، كما تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.²

1-4 أهمية التكنولوجيا المالية:

¹ بلقعة إبراهيم وآخرون، واقع صناعة التكنولوجيا المالية في الهند وكينيا، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة المجلد 06، العدد 1، جامعة الشلف، 2021، ص 439.

² مليكة بن علقمة ويوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 3، الجزائر، 2018، ص 92-93.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

تعتبر التكنولوجيا المالية في الوقت الحالي ذات أهمية كبيرة، ويمكن توضيح أهميتها من خلال الآتي:¹

- المساهمة في تنويع النشاط الاقتصادي عبر الابتكارات التي تُسهم في تقديم الخدمات المالية للأفراد غير المتعاملين مع النظام المصرفي.
- تعزيز الاستقرار المالي عبر استخدام التكنولوجيا لضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر بشكل فعال.
- تسهيل التجارة الخارجية وتحويلات العاملين بالخارج من خلال توفير آليات تتميز بالكفاءة والفعالية، مما يقلل تكاليف عمليات الدفع عبر الحدود.
- دعم تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال توفير مصادر تمويل بديلة.
- تحسين كفاءة العمليات الحكومية عبر استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، ما يستدعي تنفيذ مزيد من الإصلاحات لمعالجة الفجوات في الأطر المتعلقة بحماية المستهلك وأمن المعلومات.

الفرع الثاني: خدمات وقطاعات التكنولوجيا المالية

تعمل التكنولوجيا المالية على تسهيل المعاملات المصرفية للأفراد من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة، تطوير القطاعات المصرفية، بما يساعدها على مواكبة التطورات المتسارعة الحاصلة في المجال التكنولوجي.

1- خدمات التكنولوجيا المالية

تقدم التكنولوجيا المالية عدة خدمات للمتعاملين التي يمكن إبرازها في نقاط التالية:

¹ مرجع سبق ذكره، ص 93.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

1-1 خدمات الدفع: تُعدّ من أكثر الأنشطة المصرفية نشاطاً التي تقدمها التكنولوجيا للعميل، مما يتيح له العديد من حلول الدفع المتنوعة، وأبرزها:¹

- الدفع باستخدام الهاتف المحمول: وهو ما يساهم في تسريع عملية التحويل والدفع بسهولة.
- التحويلات المالية الدولية بتكلفة أقل: توفير خيارات ميسرة لتحويل الأموال إلى الخارج.
- تقليل التكاليف المتعلقة بالعملات
- دارة تدفقات الدفع المتاحة للتجار عبر الإنترنت (التجارة الإلكترونية): مما يساهم في تبسيط عمليات الدفع الإلكتروني.

2-1 الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد: تشمل خدمات مصرفية بسيطة مُتاحة عبر الإنترنت دون الحاجة الشخصية للتوجه إلى الوكالات، وبأقل تكاليف ممكنة وتتضمن أيضاً أدوات لتسهيل إدارة الميزانية وحلول متنوعة للإدارة المالية الشخصية.²

3-1 خدمات التمويل والاستثمار: حيث تعتمد التكنولوجيا المالية على جذب مدخرات الأفراد من خلال توفير خيارات عرض بسيطة، وتشمل تقديم منصات للتمويل الجماعي للشركات والمؤسسات المالية، سواء عن طريق القروض أو الاستثمار في رأس المال، بالإضافة إلى تقديم استشارات مالية مباشرة للأفراد عبر الإنترنت.

4-1 خدمات لفائدة البنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات: تعتمد على قواعد بيانات ضخمة بهدف تقديم حلول مبتكرة للقطاع البنكي والمصرفي. تقوم هذه الحلول بجمع وتحليل البيانات الكبيرة التي تساهم في تحسين إدارة العلاقة مع العملاء بشكل فعال.

¹ Matthieu L. Lorca, Les banques aux prises avec les FinTech, Journal de l'économie politique, n° 75, Université de Bourgogne Franche-Comté, Dijon, France, janvier 2017, p. 16.

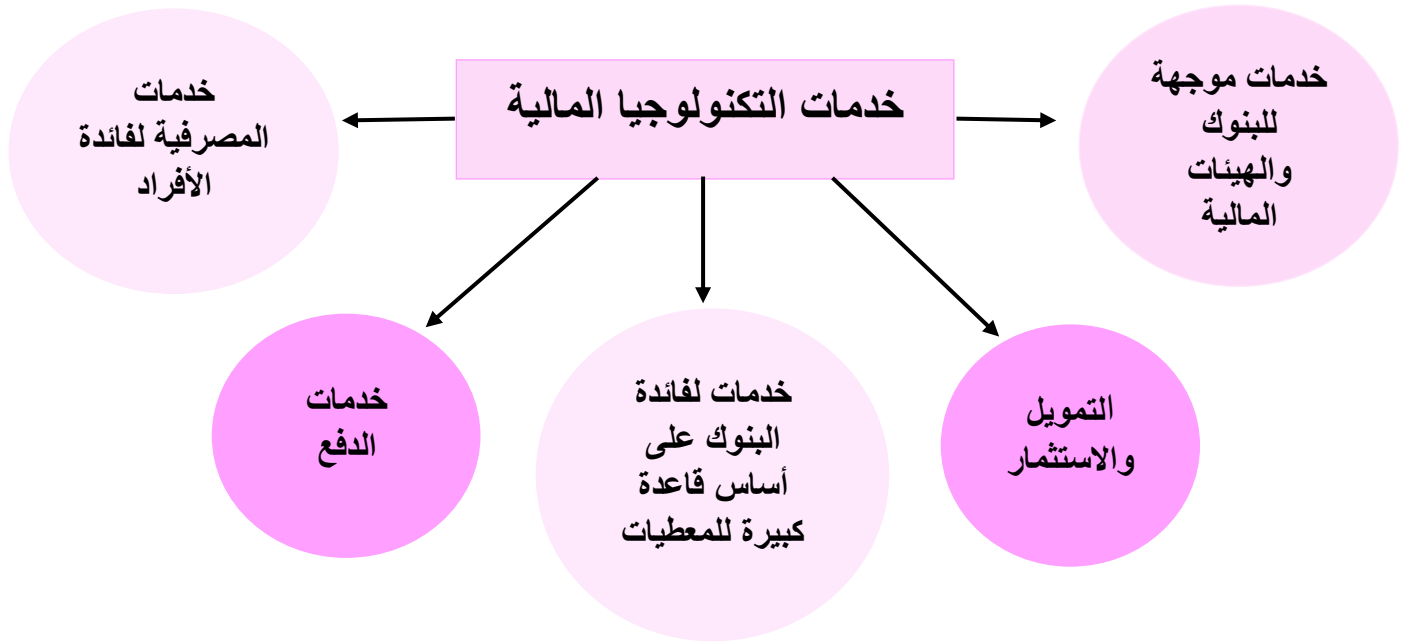
² سعيدة حروفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة أفاق علمية، جامعة الجلفة، كلية علوم الاقتصادية قسم علوم تسيير، المجلد 11، العدد 03، الجزائر، 2019، ص 725.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

1-5 خدمات لفائدة البنوك وهيئات المالية: تتيح التكنولوجيا المالية مجموعة من الحلول التي تُكفل تحسين إدارة الشركات، بما في ذلك تلك المخصصة للبنوك مثل تقنية البلوك تشين. هذه التقنية تُساهم في تطوير حلول تعتمد على التكنولوجيا المالية في عدة جوانب، بدءًا من تسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، إدارة المخاطر وصولاً إلى إدارة الضرائب.¹

¹ ناظم محمد فوزي الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الالكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2000، ص70.

الشكل رقم (02): خدمات التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطلبات اعتمادا على ماورد سابقا

2- قطاعات التكنولوجيا المالية

2-1 قطاع التأمين: يشير قطاع التأمين إلى مجموعة متنوعة من التقنيات الناشئة ونماذج العمال المبتكرة التي لديها القدرة على تحويل أعمال التأمين، يسمح هذا النوع من التقنيات المالية الرقمية بتوفير حلول أكثر تخصيصا وبأقل تكلفة للعملاء، تعتبر البيانات عنصراً ضرورياً في عمل شركات التكنولوجيا التأمينية، لأنها ترتبط بعملية تسعير المنتجات التأمينية وكذا إدارة المخاطر.

2-2 سلسلة البلوكات (البلوكشين): وهي العملات الرقمية المشفرة قاعدة بيانات موزعة تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار من سجلات المسماة (كتل) تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني و رابط إلى الكتلة السابقة، صممت سلسلة الكتل بحيث يمكنها المحافظة على البيانات المخزنة ضمنها، أي عندما تخزن أي معلومة ما في سلسلة الكتل لا يمكن لاحقاً تعديلها. هذه التقنية عالية الدقة، وأسهمت في قفزة نوعية رقمية

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

جعلت الكثير من المتعاملين الاقتصاديين يتخوفون منها، فهم بين مؤيد ومعارض، أشهر العملات الرقمية المتداولة عبر الإنترنت هي البتكوين.¹

2-3 قطاع الإقراض وجمع رؤوس الأموال: يشمل هذا القطاع منصات مقارنة القروض والتمويل الجماعي والإقراض بين النظراء، سمحت هذه التقنية للأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية والذين قدر عددهم بمليار و700 مليون فرد والذين يملك 66% منهم هواتف ذكية يمكنهم من الاستفادة من الخدمات المصرفية، وللشركات الصغيرة والمتوسطة، التي تعتبر آخر اهتمامات مسؤولي البنوك التجارية خاصة في البلدان النامية والحصول على خدمات التمويل الجماعي وتدوير رؤوس الأموال من خلال منصات الإقراض المباشر.

وقد قدر عدد الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية التي تمارس نشاطها في هذا القطاع والتي تجاوزت قيمتها "يونيكرون" 8 شركات سنة 2016.²

2-4 إدارة الأصول والثروات: تشمل العناصر التالية:

توزيع: يتم عبر منصات تشتمل على واجهات بسيطة تقدم فيها مختلف خدمات الثروات وإدارة الاستثمارات للأفراد.

الاستشارة والنصح: يتم من خلال تقديم عروض تستخدم في لوغاريتيم بغرض نصائح علمية.

المستشار الآلي: يقدم استشارات ذات تكلفة عالية في مكان المستشارين التقليديين

إدارة المحافظ: تقوم على إدارة محافظ العملاء بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي.³

المدفوعات: من المثير للاهتمام أن نلاحظ كيف تغيرت الطريقة التي ندفع بها في هاد الزمن. مع زيادة الاعتماد على الهواتف الذكية، تم تطوير طرق متعددة للمستهلكين للسداد بسهولة من خلال هواتفهم المحمول

¹ سماء بن عميرة، حميدة بلحناش، عوامل تفعيل منظومة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي - دراسة تجارب عربية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، الجزائر، ص 13.

² سعيدة نيس، مرجع سبق ذكره، ص 232

³ هيبه عبد الرحيم وآخرون، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين الحداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 17، العدد 38، جامعة تمنراست، 2019، ص 355.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

أو حتى عن بعد. هناك أنواع مختلفة من العناصر التي يتم تقديمها عبر الهاتف الجوال، مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف، أو حتى خدمات الدفع الإلكتروني. تساهم كل هذه الخدمات في استخدام أكثر سهولة وسرعة، وتتيح للمستخدمين إدارة أموالهم بطرق متعددة ومرنة.

نذكر منها:

- الخدمات المصرفية الهاتفية: لقد أصبحت الخدمات الهاتفية تحظى بشعبية كبيرة في العديد من البلدان، مثل السويد. يتيح هذا النوع من الخدمات للمستخدمين تحويل الأموال بين الأشخاص أو دفع الفاتورة بكل سهولة. وهذا يعني استخدام تطبيقات مصرفية خاصة، يزود بها البنك عملائه، مما يسمح لهم بإجراء جميع المعاملات المالية مباشرة من حسابهم الشخصي.¹

- تحويل الأموال: يعتبر التحويل المالي الدولي عملية هامة في السوق العالمية، حيث يصل إجمالي قيمة التحويلات حسب جولدن مان ساكس إلى حوالي 580 مليون دولار سنوياً، بزيادة سنوية تبلغ 5%. ومع ذلك، يعتبر تكلفة المعاملات الخاصة بهذه التحويلات أمراً مهماً يجب مراعاته، حيث تتراوح التكاليف بين 6% إلى 7% من إجمالي المبالغ، مما يعني حوالي ثلاثين مليار دولار سنوياً.

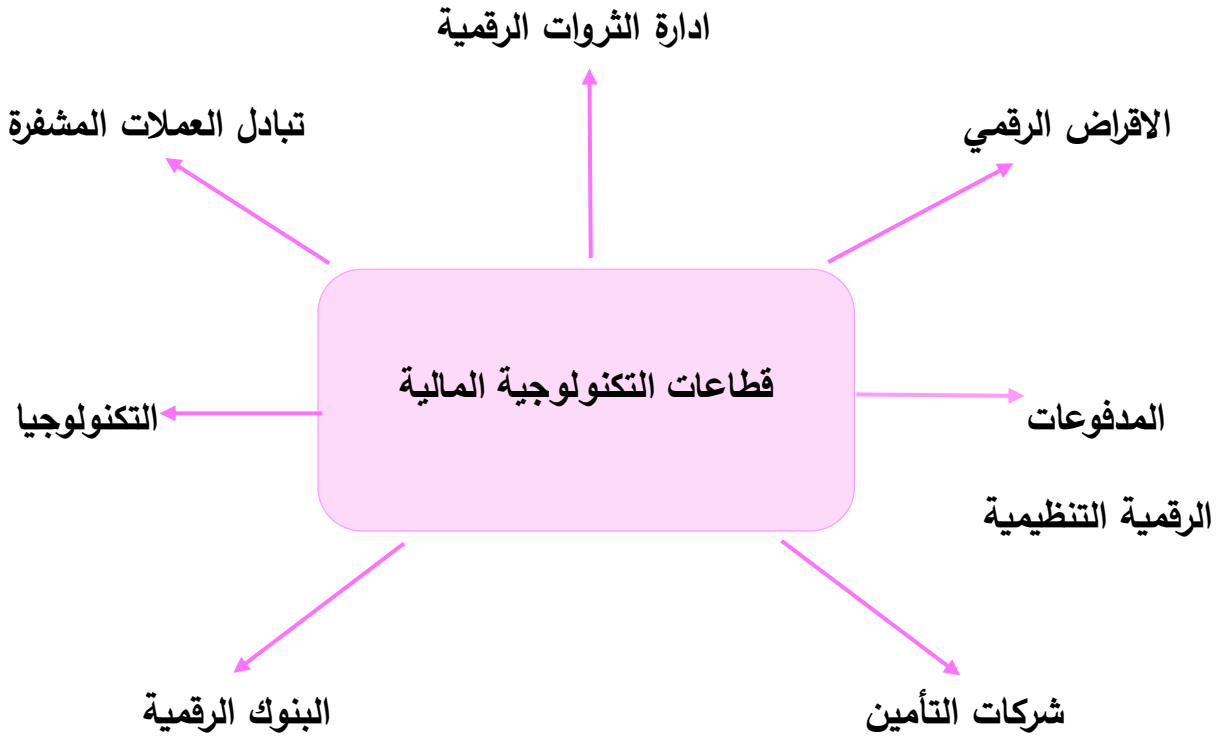
لتحسين هذا الوضع، ظهرت بعض المبادرات الجديدة التي تهدف إلى تقليل تكاليف التحويلات الدولية. على سبيل المثال، تطبيق Transfer Wise يعتبر واحد من أكثر الخدمات شهرة في هذا المجال. حيث يمكن إرسال 100 جنيه إسترليني من المملكة المتحدة إلى ألمانيا بتكلفة تبلغ 0.5% من المبلغ، وهو أمر يعتبر أفضل بكثير من التكاليف التي تتقاضاها البنوك التقليدية مثل HSBC، والتي تبلغ 6.8%، أو RBS، والتي تبلغ 5.1%، أو حتى مع يسترن يونيون الذي يتقاضى 3.3%. هذا الفرق الكبير في التكاليف يبرز أهمية

¹ فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، الاتحاد شركات الاستثمار، الكويت، نوفمبر 2019، ص 28.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

البحث عن خيارات أكثر فعالية وأقل تكلفة عند إجراء التحويلات المالية الدولية. حيث يعتمد مبدأ الشركة على مطابقة المدفوعات التي تتم بشكل دقيق وموثوق والتي تسير في الاتجاه المعاكس بمساعدة الخوارزميات.¹

الشكل رقم (03): أهم قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطلبات اعتمادا على ماورد سابقا

¹ هاجر لطرش، اتجاهات الخدمات المالية والمصرفية في ظل التكنولوجيا المالية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية بالدول العربية، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، 26 ستمبر الجزائر 2019، ص9.

المطلب الثاني: أساسيات حول الخدمات البنكية الرقمية

1- مفهوم الخدمات البنكية الرقمية

1-1 نشأة وتطور خدمات البنكية الرقمية

شهد القطاع المصرفي خلال العقود الأخيرة تحولا جذريا نتيجة التطور التكنولوجي، حيث انتقل من العمل التقليدي داخل الفروع إلى الخدمات الإلكترونية ثم إلى الصيرفة الرقمية المتكاملة. ويمكن تقسيم مراحل التطور إلى ثلاث مراحل رئيسية¹ :

المرحلة التقليدية (Pre-Digital / Traditionnel Banking) : تمثل هذه المرحلة الأساس الذي قامت عليه الصناعة المصرفية، حيث كانت جميع العمليات تتم داخل الفروع البنكية وبالاعتماد على الأنظمة المركزية (Mainframe). أهم خصائصها: الاعتماد على الفروع البنكية والموظفين بشكل كامل لتنفيذ العمليات بشكل ورقي وبطيء ظهور أجهزة الصراف الآلي ATM كبداية للأتمتة استخدام المعالجة الدفعية (Batch Processing) كانت العلاقة بين البنك والعميل مباشرة وتتطلب الحضور الشخصي. المرحلة الإلكترونية - الجيل الأول (E-Banking) Digital 1.0 مع انتشار الإنترنت والهواتف المحمولة، بدأت البنوك تقديم خدماتها عبر القنوات الإلكترونية، وظهرت الصيرفة الإلكترونية. أهم ملامحها: الخدمات البنكية عبر الإنترنت (Internet Banking) تطبيقات الهاتف المحمول Mobile Banking استخدام الحوسبة السحابية Cloud الاعتماد على تحليل البيانات Analytics التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي Social Media في هذه المرحلة أصبح العميل يستطيع تنفيذ العديد من العمليات عن بعد دون زيارة البنك .

¹ Introduction to Digital Banking المنشورة على Scribd (2020) وثيقة¹

<https://www.scribd.com/document/489123023/Digital-banking-Introduction>

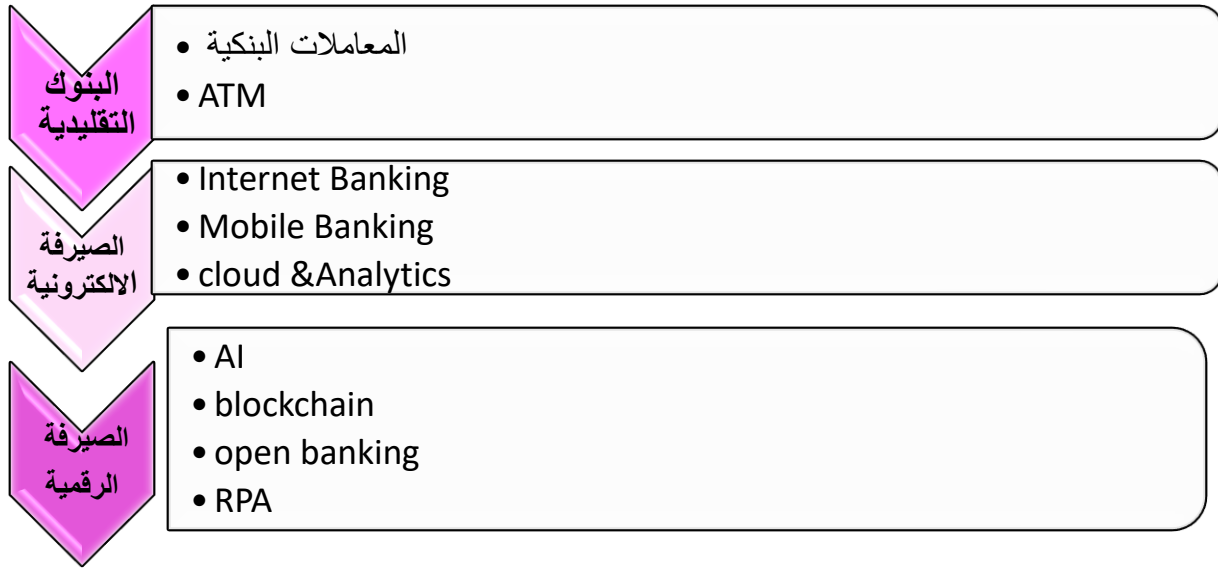
الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

المرحلة الرقمية – الجيل الثاني (Digital Banking) Digital 2.0 تمثل هذه المرحلة التحول الكامل نحو البنوك الرقمية الذكية التي تعتمد على التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي.

أهم خصائصها: الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence إنترنت الأشياء Internet of Things الأتمتة

الروبوتية للعمليات RPA البلوك تشين Block Chain الخدمات المصرفية المفتوحة Open Banking¹.

شكل رقم (04): مراحل تطور ونشأة الخدمات



المصدر: من اعداد الطالبتين

2-1 تعريف الخدمات البنكية الرقمية

نشأت الخدمات المصرفية الرقمية نتيجة لزيادة طلب المستهلكين على طرق أكثر فعالية للوصول إلى السجلات المصرفية وإجراء المعاملات المالية خارج المؤسسات المحلية التابعة، والتي تعد جزءاً ضرورياً من أجنحة كل مؤسسة كوسيلة للتغلب على الأساليب القديمة وسوء إدارة العلاقات مع العملاء.

¹ . (2020) Scribd المنشورة على Introduction to Digital Banking وثيقة

<https://www.scribd.com/document/489123023/Digital-banking-Introduction>

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

تعريف الخدمة: "فها" عرفت جمعية التسويق الأمريكية AMA بأنها: "مجموعة الأنشطة ومزايا والرضا التي يتم عرضها للبيع أو المقدمة فيما يتعلق بعمليات بيع البضائع".

وتعرف على أنها "أي نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الأطراف للطرف الآخر وتكون غير ملموسة في الأساس، قد يكون إنتاجها مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي (مثل موارد أو سلع) ، والتي يتم توفيرها كحل لمشاكل العملاء"

من خلال التعريفات السابقة، يمكن تحديد مفهوم الخدمة بأنها أي أنشطة تلبى احتياجات العملاء ورغباتهم من خلال مزايا غير ملموسة بشكل أساسي، إما في حد ذاتها أو كعنصر مهم في منتج ملموس، كما لها مناهج واستراتيجيات تسويق منفصلة ومختلفة عن تلك الخاصة بالسلع.

تعريف الخدمات البنكية: يمكن تعريف الخدمات البنكية بأنها مجموعة الأنشطة والعمليات التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، والتي تهدف إلى استيفاء احتياجات ورغبات العملاء، والمستخدم لدي في مجالات مالية وائتمانية متنوعة، تشمل هذه الخدمات العديد من العمليات والخدمات. الخدمات المالية التي يقدمها المصرف للعملاء، مثل فتح الحسابات المصرفية، وتقديم القروض، وإدارة الثروات، وتوفير الخدمات الاستثمارية وما يتعلق بها.¹

تعريف الخدمات البنكية الرقمية: تعرف الخدمات البنكية الرقمية على أنها منصة عبر الانترنت تمكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم وتنفيذ وإجراء المعاملات المالية والتي قد تشمل عمليات الودائع وتحويل أموال وسداد الفواتير وتنشيط الخصم المباشر، وتعتمد هذه الخدمات على برمجيات وخوادم آمنة تضمن تشفير أي

¹ روجي فيسة، التحول الرقمي للبنوك ودوره في تطوير الخدمات البنكية - دراسة حالة نظام بنكي في الجزائر، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، جامعة يحي فارس، الجزائر، المجلد 14، العدد 1، 2025، ص 15.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

معلومات يتم تبادلها والحفاظ على سريتها مع الإشارة إلى أن توفير منصة الخدمات المصرفية الرقمية يكون من قبل بنك العميل أو مزود خدمة تابع لجهة خارجية.¹

تعريف آخر: "رقمنة جميع الأنشطة والخدمات المصرفية التقليدية التي كانت متاحة في الماضي للعملاء خلال تواجدهم داخل أحد الفروع، ويتضمن ذلك أنشطة مثل السحب والتحويلات وإدارة حسابات التحقق والتوفير والتقدم بطلب للحصول على المنتجات المالية ودفع الفواتير وخدمات".²

تعريف التحول الرقمي في خدمات البنوك: "يشير التحول الرقمي في الخدمات المصرفية إلى دمج التقنيات الرقمية والإستراتيجيات المبتكرة في قطاع الخدمات المالية لتحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز تجارب العملاء والتكيف مع مشهد السوق المتطور، وتتضمن هذه العملية تحديث الأنظمة والعمليات المصرفية التقليدية ونماذج الأعمال، مما يمكن البنوك من تقديم خدمات سلسلة ومريحة وآمنة من خلال قنوات رقمية متنوعة".³

1-3 أنواع الخدمات البنكية

1. الخدمات المصرفية الرقمية الشاملة: لا تقتصر على تقديم الخدمات عبر الإنترنت أو الهاتف المحمول فقط، بل تشمل رقمنة كل برامج ووظائف العملية المصرفية بشكل كامل، مع أتمتة الواجهات الأمامية والخلفية للمؤسسة، مما يمنح العملاء القدرة على تخصيص وإدارة خدماتهم ذاتياً بدون الحاجة لزيارة الفروع.
2. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: تتيح للعملاء أداء المعاملات المصرفية المختلفة (مثل إدارة الحسابات وتقديم التسهيلات)

3. باستخدام تطبيقات الهواتف المحمولة على أنظمة Android و iOS، دون الحاجة لزيارة الفرع.

¹ روجي فيسة، مرجع سبق ذكره، ص 139-142.

² مرجع نفسه، ص 139-142.

³ خولة مرسي، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية - دراسة حالة، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الجزائر، 2024-2025، ص 7.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

4. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: تمكن العملاء من إجراء معاملات مالية متنوعة عبر موقع البنك الإلكتروني أو التطبيقات، مثل دفع الفواتير، الاستثمارات، وإدارة الحسابات بدون الحاجة للتفاعل مع موظفي البنك.

5. الخدمات المصرفية الإلكترونية: تشمل الوصول الآمن إلى الحسابات المالية عبر أجهزة ذكية كالمبيوتر أو الهواتف الذكية أو أجهزة الصراف الآلي، مع إمكانية إجراء تحويلات الأموال، دفع الفواتير، وطلب دفاتر الشيكات.

6. الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي (ATM): تمكن العملاء من إجراء معاملات مالية مثل السحب، الإيداع، التحويل، ودفع الفواتير باستخدام أجهزة الصراف الآلي دون الحاجة لزيارة الفرع.

7. تقنيات الخدمة الذاتية (SST): تقنيات تتيح للعملاء إجراء خدمات مصرفية مستقلة، تشمل¹:

– أنظمة الهاتف والاستجابة الصوتية التفاعلية. (IVR)

– الأكشاك التفاعلية داخل وخارج الفروع.

– أنظمة الاتصال عبر الإنترنت مثل الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

– البنك الناطق الذي يوفر خدمات مصرفية صوتية متقدمة.

8. الخدمات المصرفية عبر البريد الإلكتروني: تتيح إرسال إشعارات وتنبيهات، تقارير شهرية، وفواتير عبر البريد الإلكتروني للعملاء.

9. الهاتف المصرفي: يتيح للعملاء إجراء خدمات مصرفية مختلفة عبر الاتصال برقم محدد، باستخدام القائمة الصوتية أو نظام IVR.

¹ خولة مرسي، مرجع سبق ذكره، ص 142.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

10. البطاقات الذكية: بطاقات تحتوي على معالج دقيق بدلاً من الشريط المغنط، توفر أماناً وسهولة في إجراء المعاملات المالية المختلفة مثل الشراء والسحب.

11. روبوتات الدعم والردشة الذكية: تساعد في تقديم خدمة ذاتية للعملاء عبر مختلف القنوات الرقمية، وتستخدم للرد على الاستفسارات، التحقق من الأرصدة، وتقديم الدعم المالي الشخصي.

12. المحافظ الرقمية: تطبيقات تخزن أموال العملاء رقمياً وتتيح إجراء المدفوعات والاستثمارات بأمان عبر الإنترنت من الهواتف الذكية¹.

1-4 تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية

تشهد الخدمات المصرفية تطوراً ملحوظاً بفضل اعتمادها على مجموعة من تطبيقات وتقنيات التكنولوجيا المالية، التي ساهمت في تحسين الكفاءة، تسريع المعاملات، وتعزيز تجربة العملاء. وفيما يلي عرض منظم لأهم هذه التطبيقات.

1. بطاقات الائتمان والخصم (Crédit / Débit Cardes) تُعد بطاقات الدفع من أبرز وسائل التكنولوجيا المالية التي تدعم التحول نحو مجتمع غير نقدي، حيث تُمكن العملاء من إجراء عمليات الشراء بسهولة دون الحاجة إلى حمل النقود .

بطاقات الائتمان: تتيح للعميل الاقتراض ضمن حد معين مع فرض فوائد على المبلغ المستخدم. بطاقات الخصم: ترتبط مباشرة بالحساب البنكي، ويتم خصم المبلغ تلقائياً عند إجراء عملية الشراء .

¹ خولة مرسي، مرجع سبق ذكره، ص 142.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

ومن أبرز أنظمة البطاقات RuPay : تستخدم محليا داخل الدولة Visa و Mastercard تستخدم عالميا وتوفر خدمات متقدمة مثل الدفع اللاتلامسي. الدور في تطوير الخدمات المصرفية: تُسهم في تسهيل عمليات الدفع، تقليل استخدام النقد، وتعزيز التجارة الإلكترونية .

2. التحويل الإلكتروني للأموال (NEFT) يعد نظام NEFT من الأنظمة الحديثة التي تتيح تحويل الأموال إلكترونياً بين البنوك. يسمح بتحويل الأموال من حساب إلى آخر داخل نفس الدولة.

يمكن استخدامه من قبل الأفراد والشركات، يتيح حتى لغير الحاصلين على حسابات بنكية إيداع الأموال عبر الفروع. الدور في تطوير الخدمات المصرفية: يساعد في تسريع عمليات التحويل، تقليل الإجراءات التقليدية، وتحقيق مرونة أكبر في المعاملات المالي¹.

3. أدوات الدفع المسبق (Prepaid Payment Instruments – PPIs) تشمل هذه الأدوات المحافظ الإلكترونية وبطاقات الدفع المسبق، والتي تعتمد على رصيد مخزن مسبقاً. تستخدم في شراء السلع والخدمات أو تحويل الأموال. تنقسم إلى: مغلقة شبه مغلقة مفتوحة ومن أمثلتها Paytm Mobikwik: الدور في تطوير الخدمات المصرفية: تسهم في توسيع نطاق الشمول المالي وتسهيل عمليات الدفع الرقمية خاصة عبر الهواتف المحمولة .

4. واجهة الدفع الموحدة (UPI) يُعتبر نظام UPI من أبرز الابتكارات في مجال المدفوعات الرقمية. يتيح تحويل الأموال بشكل فوري عبر الهاتف المحمول. يعمل على مدار الساعة (24/7). يسمح بربط عدة حسابات بنكية في تطبيق واحد. الدور في تطوير الخدمات المصرفية: يعزز سرعة المعاملات، يرفع مستوى الأمان، ويوفر تجربة استخدام سهلة ومتكاملة .

تاريخ 25 ديسمبر 2020 الرابط ل Scrib, Priyanka J الموقع: Introduction to Digital Banking¹

<https://www.scribd.com/document/489123023/Digital-banking-Introduction>

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

5. الخدمات المصرفية عبر وسائل التواصل الاجتماعي (Social Media Banking) تمثل هذه الخدمات توجهاً حديثاً في العمل المصرفي، حيث تستفيد البنوك من منصات التواصل الاجتماعي للتفاعل مع العملاء وتقديم بعض الخدمات. الدور في تطوير الخدمات المصرفية: تحسين التواصل مع العملاء، تقديم خدمات سريعة، وزيادة رضا المستخدمين.¹

1-5 الفرق بين الخدمات البنكية التقليدية والرقمية

شهدت الخدمات البنكية الرقمية خلال العقد الماضي مستويات غير مسبوقة من التبني والنمو، وذلك بفضل تطور وتوافر التقنيات التي تسهل تقديم هذا النوع من الخدمات. هذا التطور أدى إلى انخفاض مطرد في استخدام الأساليب المصرفية التقليدية، حيث دفعت عوامل مثل توافر الخدمة وسهولة الوصول والراحة العملاء إلى تبني القنوات الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، ساهمت التكاليف التشغيلية المنخفضة التي تتحملها المؤسسات نتيجة إجراء عملائها للمعاملات عبر المنصات الرقمية في تعزيز هذا التحول على الرغم من أن الخدمات المصرفية الرقمية والتقليدية تقدم خدمات مماثلة، إلا أن هناك فروقاً جوهرية بينهما في الأساليب والتجربة المقدمة للعملاء ملخصة في جدول كما يلي:²

الجدول رقم (01): الفرق بين الخدمات البنكية التقليدية والرقمية

الخدمات البنكية الرقمية	الخدمات البنكية التقليدية	الجانب
لا وجود مادي، تُقدم الخدمات عبر الأجهزة الرقمية وعن بُعد	لها وجود مادي من خلال المكاتب والفروع	الوجود الحقيقي

تاريخ: 25 ديسمبر 2020 الرابط ل Scrib, Priyanka J: الموقع Introduction to Digital Banking

<https://www.scribd.com/document/489123023/Digital-banking-Introduction>

² خولة مرسي هاجر، مرجع سبق ذكره، ص 146-147.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

امكانية الوصول	تتطلب زيارة الفروع خلال ساعات العمل	متاحة 7/24 ويمكن الوصول إليها من أي مكان بسهولة
المصاريف	تفرض رسوم خدمة شهرية ورسوم حساب	تفرض رسوم أقل أو قد تكون بدون رسوم
خدمة العملاء	تعتمد على التفاعل البشري والاهتمام الشخصي	تكون الخدمة ذاتية مع دعم عبر البريد الإلكتروني، الدردشة، أو الهاتف.
الوقت	تستغرق وقتاً طويلاً بسبب التنقل والانتظار	تستغرق وقتاً أقل لعدم الحاجة للتنقل أو الانتظار.
السرعة والكفاءة	بطيئة نسبياً بسبب تدخل العامل البشري والأوراق والمعاملات الورقية.	سريعة وكفؤة، تُعالج المعاملات إلكترونياً وبدون ورق.
المخاطر	أخطاء مكتبية، مخاطر حمل الأموال والسرقة، سرقة الوثائق وانتحال الهوية.	أخطاء قليلة أو معدومة بسبب الأتمتة، لا مخاطر لحمل الأموال المادية، ولكن توجد مخاطر الاختراق والاحتيال الإلكتروني.

المصدر: من إعداد الطالبتين

1-6 تحديث وتطوير الخدمات البنكية الرقمية:¹

أصبح تحديث الخدمات البنكية ضرورة حتمية نتيجة التحولات التي يشهدها العالم، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية واشتداد المنافسة الناجمة عن تحرير تجارة الخدمات المصرفية. كما ساهمت التغيرات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى جانب تزايد متطلبات الزبائن، في جعل جودة الخدمة معياراً أساسياً للمفاضلة بين البنوك.

¹ حدانة أسماء، وبن عيشي جميلة، دور الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) في الفترة (2000-2020)، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 02، 2021، ص ص 232-233.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

ويقصد بتحديث الخدمات المصرفية العمل على رفع كفاءة هذه الخدمات وتحسين مستواها من خلال اعتماد تقنيات حديثة تواكب الاتجاهات العالمية في تسيير البنوك. كما يشمل ذلك إضافة مزايا جديدة تسهم في زيادة الإقبال على هذه الخدمات.

مفهوم تحديث وتطوير الخدمات البنكية الرقمية:¹ يعبر مفهوم الخدمة البنكية عن بعدين أساسيين؛ يتمثل الأول في بعدها التسويقي باعتبارها وسيلة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن، أما الثاني فيتمثل في كونها مجموعة من المنافع التي يسعى الزبون للحصول عليها من خلال تعامله مع البنك. ويجتمع هذان البعدان في إبراز أهمية جودة الخدمة المصرفية".

7-1 أهداف تحديث وتطوير الخدمات البنكية الرقمية:²

ويسعى البنك من خلال تحديث خدماته البنكية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أبرزها:

- تقليص تكاليف تقديم الخدمات مقارنة بالبنوك المنافسة.
- توسيع التعامل مع العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد .
- تعزيز القدرة على الاستمرار في السوق المصرفية .
- تحسين المركز التنافسي للبنك .
- دعم ثقة العملاء والقدرة على تلبية احتياجاتهم المتزايدة والمتطورة.

¹ رعد حسن الصحن، **عولمة جودة الخدمة المصرفية**، دمشق، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، 2007، ص 272.

² محسن أحمد الخضيرى، **التسويق المصرفي**، القاهرة، إيتراك للنشر، 1999، ص 229.

المطلب الثالث: دور وأهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات المصرفية البنكية

الفرع الأول: أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات البنكية الرقمية

تكمن أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في الخدمات البنكية الرقمية فيما يلي:¹

1- تحسين الأداء: يُرتبط مفهوم الأداء بمفهوم الإدارة، حيث يُقصد به قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها باستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية. الأداء يعكس كيفية استغلال الموارد البشرية والمادية بطريقة تُمكن المنظمة من البقاء والنمو وتحقيق أهدافها طويلة المدى. تسعى البنوك من خلال إصدار الأدوات والمنتجات الإلكترونية إلى رفع أدائها المالي عبر تحصيل رسوم إصدار، رسوم اشتراك، والاستفادة من تنوع المعلومات والبيانات البنكية، بالإضافة إلى ابتكار منتجات تمويلية حديثة مثل بطاقات الائتمان.

2- تخفيض التكاليف: يُعد استخدام التكنولوجيا في إنجاز الخدمات المصرفية ونقل المعلومات بين العملاء والفروع من الركائز الأساسية لتقليل النفقات الإدارية. الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية أدى إلى توفير كبير في التكاليف، كما ساهم في تحسين سرعة وجودة المعاملات وتقليل المخاطر، مما جعل الخدمات المالية أكثر كفاءة وأقل تكلفة.

3- توسيع قاعدة العملاء: تمكّن التكنولوجيا الحديثة البنوك من زيادة حجم تعاملاتها مع قاعدة عملاء متنوعة جغرافياً. يستطيع العملاء إتمام مختلف الخدمات البنكية مثل السحب، السداد، التحويلات المالية إلكترونياً دون الحاجة لزيارة الفروع، مما يعزز قدرة البنوك على الوصول إلى مناطق نشاطها المصرفي دون الحاجة لإنشاء فروع جديدة مكلفة.

¹ عطيات بن عمر، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف السعودية - دراسة حالة مصرف الراجحي، مجلة رؤى الاقتصادية، المجلد 13، العدد 1، جامعة الوادي، الجزائر، 2023، ص 27.

4- **الفاعلية والسرعة:** تتجلى فاعلية تقديم الخدمات المصرفية في تقديم خدمات مميزة وعالية الجودة بأقل جهد وتكلفة. يحرص كل من العميل ومقدم الخدمة على توفير الوقت، حيث يعتبر الوقت قيمة عالية للعميل، الذي يبحث عن وسائل تمكنه من إتمام معاملاته والحصول على المعلومات بسهولة ودون انتظار. تعزز التكنولوجيا الحديثة قدرة البنك على الحفاظ على عملائه واستقطاب جدد عبر تقديم خدمات ذات جودة عالية وسرعة في التنفيذ.

الفرع الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية

يتمثل دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية فيما يلي:¹

- دعم نمو الاقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية ساعدت التكنولوجيا المالية في تعزيز المدفوعات الإلكترونية، مما ساهم في دمج الاقتصاد الموازي مع الاقتصاد الرسمي، ودفع عجلة الاقتصاد الرقمي.
- تطوير ودعم المنتجات المصرفية، أدت الابتكارات التقنية إلى تحسين جودة المنتجات المصرفية وتقليل تكلفتها، حيث تبنت المصارف وسائل الدفع الإلكتروني كخطوة نحو التحول إلى اقتصاد رقمي، مستفيدة من الحلول التكنولوجية التي تفتح آفاقاً جديدة للنمو.
- وضع استراتيجيات جديدة أسست التكنولوجيا المالية قواعد جديدة تهدف إلى رفع رضا العملاء عبر توصيل الخدمات المصرفية لجميع أفراد المجتمع وتحقيق الشمول المالي. كما ساعدت في تسهيل تقديم الخدمات وتوسيع حصص السوق من خلال استهداف فئات جديدة من العملاء وتحفيزهم على التعامل مع المصرف. بالإضافة إلى ذلك، ساهمت التكنولوجيا المالية في رفع الكفاءة التشغيلية للمصارف من خلال توفير مصادر تمويلية بديلة وتحسين إدارة المخاطر.

¹ طبابية رمزي، التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة حالة تحليلية لتجربة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية مع إشارة لحالة الجزائر، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، جامعة قلمة، المجلد 8، العدد 1، 2023، ص 539.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة ذات أهمية كبيرة في منهجية الدراسات العلمية المعتمدة، حيث تطرقت الكثير من الدراسات لموضوع دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية، ومن خلال هذه الدراسات سيتم تبين الهدف من هذه والنتائج المتوصل اليه، بحيث تعتبر هذه الدراسة كتطرق لجوانب التي لم يتم التوصل اليها في السابقة.

المطلب الأول: الدراسات المحلية

يسلط الضوء في هادا المطلب على أبرز الدراسات المحلية الوطنية التي تهتم وتتعلق بدور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية.

الفرع الأول: الدراسة المحلية الأولى

الجدول رقم (02): دراسة مليكة بن علقمة ويوسف السائي (2018).

الدراسة/السنة	دراسة مليكة بن علقمة ويوسف السائي (2018).
عنوان الدراسة	دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية.
نوع والمكان	مقالة محكمة منشورة بمجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر.
إشكالية الدراسة	تمت صياغة إشكالية الدراسة كما يلي: كيف يمكن للتكنولوجيا المالية ان تساهم في تحسين الخدمات المالية التقليدية؟
اهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى: - لإلقاء الضوء على تكنولوجيا المالية وأهميتها في تطوير قطاع الخدمات المالية والمصرفية. - توضيح كيفية الاستفادة من البنوك التكنولوجية المالية من أجل تحسين الخدمات المالية الوطنية. - تركز الدراسة أيضاً على تحديد التحديات التي تواجه تكنولوجيا التكنولوجيا المالية وابرار دور التجارب الناجح، مثل التجربة البحرينية، في دعم وتطوير هذا القطاع، ويمكن منها في الدول العربية.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

منهج الدراسة	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
نتائج الدراسة	توصلت الدراسة إلى: - أن التكنولوجيا المالية أصبحت عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات المالية والمصرفية من خلال تقديم خدمات أسرع وأقل تكلفة وأكثر كفاءة. - أظهرت النتائج أن التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية يساهم في ابتكار خدمات مالية جديدة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. - وأكدت الدراسة كذلك أن نجاح هذا القطاع يتطلب توفير بيئة تنظيمية وقانونية مناسبة، وبنية تحتية تكنولوجية قوية، إضافة إلى تعزيز الأمن المعلوماتي ودعم الابتكار والشركات الناشئة، مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي وتوسيع الشمول المالي.

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة مليكة بن علقمة ويوسف السائي (2018).

الفرع الثاني: الدراسة المحلية الثانية

الجدول رقم (03): دراسة محوز يوسف ومحوز بشير (2021-2022)

الدراسة/السنة	دراسة محوز يوسف ومحوز بشير (2021-2022)
عنوان الدراسة	دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة BNA تيارت 540.
نوع والمكان	مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة مالية، جامعة تيارت
إشكالية الدراسة	كيف يمكن تحسين أداء البنوك التجارية عن طريق إدارة التكنولوجيا المالية؟
اهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى: - فهم تأثير التكنولوجيا المالية على عمل البنوك التجارية، وكيف يمكن أن تساهم في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين النتائج المالية للبنوك. - إظهار دور الاستثمار في التكنولوجيا المالية في تحسين كفاءة العمل البنكي وزيادة فعالية العمليات المصرفية.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

- إبراز أهمية الابتكار التكنولوجي في تحسين الأداء المالي وجودة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها.	
استخدام المنهج الوصفي مدعم بدراسة حالة.	منهج الدراسة
توصلت الدراسة إلى: - أن استخدام التكنولوجيا المالية له تأثير كبير على تحسين أداء البنوك التجارية، فهو يساعد على تعزيز جودة الخدمات المصرفية وتسهيل الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان، هذا يؤدي أيضًا إلى زيادة أرباح البنوك وتقليل التكاليف التشغيلية من خلال تحسين أنظمة الدفع الإلكتروني والخدمات الرقمية. - أن تحديث الأنظمة التكنولوجية داخل البنوك يساهم في تسريع المعاملات المصرفية وزيادة كفاءة النظام المصرفي ككل. - استخدام التكنولوجيا المالية يفتح للبنوك التجارية تحسينات كبيرة وبالتالي إمكانية البنوك من تقديم خدمات مصرفية أفضل للعملاء. - من خلال التكنولوجيا المالية، يمكن للبنوك تحسين جودة خدماتها وتقديمها بطرق أكثر كفاءة. هذا يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وزيادة ولائهم للبنك. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للتكنولوجيا المالية أن تساعد البنوك على تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة أرباحها.	نتائج الدراسة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة محوز يوسف ومحوز بشير (2021-2022).

الفرع الثالث: دراسة المحلية الثالثة

الجدول رقم (04): دراسة وداد بوفافة وروميساء شقروش (2023).

دراسة وداد بوفافة وروميساء شقروش 2023	الدراسة / السنة
افاق استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري - دراسة ميدانية من وجهة نظر الموظف -	عنوان الدراسة
مقالة محكمة منشورة بمجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، الجزائر.	نوع والمكان

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

إشكالية الدراسة	تمت صياغة إشكالية الدراسة كالتالي : ما هو واقع معرفة "موظف برتبة إطار" في القطاع لبنكي الجزائري بالتكنولوجيا المالية والمهام بمزاياها وتحدياتها؟
اهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى: - دراسة آفاق استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري. - تحليل مدى معرفة الموظف البنكي بالتكنولوجيا المالية ومزاياها. - تقييم دور الموظف كحلقة وصل بين الرقمة الرسمية والواقع العملي. - معرفة إمكانية تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية. - تحديد العوائق التي تعرقل انتشارها. - تقييم مساهمة الموظف في تنفيذ استراتيجية التحول الرقمي.
منهج الدراسة	استخدام المنهج الوصفي مدعم بدراسة حالة.
نتائج الدراسة	توصلت الدراسة إلى: - معرفة الموظفين بالتكنولوجيا المالية محدودة وتقتصر على الدفع الإلكتروني. - غياب فهم واضح للتكنولوجيا المالية المتقدمة ومنافستها للبنوك التقليدية. - وجود عوائق كبيرة مثل: * ضعف الإنترنت * غياب إطار قانوني واضح * سيطرة القطاع العمومي - ضعف الاهتمام بتقنيات متقدمة مثل: - البلوك شين - الذكاء الاصطناعي - انقسام الآراء حول الابتكار المالي (ممكن / صعب / مستحيل). - الموظف البنكي يمكن أن يكون عنصراً مهماً في نجاح الرقمنة. - التكنولوجيا المالية في الجزائر ممكنة لكنها بطيئة وتحتاج إصلاحات.

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة وداد بوفافة وروميساء شقروش 2023

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

الفرع الرابع: الدراسة المحلية الرابعة

الجدول رقم (05): دراسة عمروش وهيبة وشنايت مراد (2023):

الدراسة/السنة	دراسة عمروش وهيبة وشنايت مراد (2023).
عنوان الدراسة	التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المالية الإسلامية.
النوع والمكان	مقالة محكمة منشورة في مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، الجزائر.
إشكالية الدراسة	ما هو دور التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات ونشاط المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية؟
اهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى: - فهم ما هي التكنولوجيا المالية وكيف تساهم في تحسين الخدمات المالية في المؤسسات الإسلامية. - دراسة كيفية استخدام هذه التكنولوجيا في البنوك والمؤسسات الإسلامية، ومعرفة الفرص والمزايا التي تقدمها. - فهم ومعرفة كيف تؤثر التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات والمنتجات المالية في المؤسسات الإسلامية، وكيف تساهم في تحسين أدائها.
منهج الدراسة	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
نتائج الدراسة	توصلت الدراسة إلى: - أن استخدام التكنولوجيا المالية يفتح أبوابًا جديدة للابتكار في مجال التمويل الإسلامي. - يساعد هذا تطبيق التكنولوجيا المالية للمؤسسات الإسلامية على تحسين جودة خدماتها وزيادة كفاءتها، مما يعزز من قدرتها على المنافسة. - يتيح استخدام التكنولوجيا المالية للمؤسسات الإسلامية الفرصة لتوسيع نشاطها ووصولها إلى المزيد من العملاء في مختلف المناطق. - يساهم استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية وتمكينها من مواكبة التطورات الرقمية الحديثة.

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة عمروش وهيبة وشنايت مراد (2023).

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

الفرع الأول: الدراسة الأجنبية الأولى

الجدول رقم (06): دراسة JUDITH NWOKE 2024

JUDITH NWOKE ,2024.	الدراسة/السنة
Digital Transformation in Financial Services and FinTech: Trends, Innovations and Emerging Technologies.	عنوان الدراسة
مقالة محكمة نشرت بمجلة، International journal of Finance, الولايات المتحدة.	نوع والمكان
كيف تؤثر التحولات الرقمية والتكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات المالية؟	إشكالية الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى: - تحليل تأثير التحول الرقمي على الخدمات المالية. - دراسة دور التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك. - تحسين الشمول المالي والثقافة المالية، وتحليل دور الذكاء الاصطناعي والبلوك شين.	اهداف الدراسة
تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.	منهج الدراسة
توصلت الدراسة إلى: - تحسين كفاءة الخدمات المالية. - تعزيز الشمول المالي. - تحسين تجربة العملاء. - دعم تمويل المشاريع الصغيرة. - تحسين توزيع الثروة.	نتائج الدراسة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة JUDITH NWOKE (2024).

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

الفرع الثاني: الدراسة الأجنبية الثانية

الجدول رقم (07): دراسة Bashar abu Khalaf ,Adel Al-Sharkas,Adel Sarea (2025).

Bashar abu Khalaf, Adel Al-Sharkas, Adel Sarea (2025)	الدراسة/السنة
Realizing opportunities: the influence of FinTech on the success of MENA Banks.	عنوان الدراسة
مقالة محكمة نشرت بمجلة، Discover Sustainability، دول MENA .	نوع والمكان
هل تؤثر التكنولوجيا المالية على أداء وربحية البنوك في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، وما طبعة هذه العلاقة؟	إشكالية الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى: - تحليل اثر التكنولوجيا المالية على ربحية البنوك في منطقة MENA . - بناء مؤشر لقياس مستوى استخدام التكنولوجيا المالية باستخدام تقنيات تحليل النصوص. دراسة تأثير عوامل أخرى مثل : حجم البنك، كفاية راس المال، الحصة السوقية، المتغيرات الاقتصادية	اهداف الدراسة
تم استخدام المنهج الكمي التحليلي.	منهج الدراسة
توصلت الدراسة إلى: - وجود تأثير إيجابي قوي للتكنولوجيا المالية على ربحية البنوك. - كفاية راس المال تؤثر إيجابيا على الأداء. - الحصة السوقية المرتفعة تزيد من الأرباح. - ضرورة زيادة اعتماد البنوك على التكنولوجيا المالية لتحسين الأداء والتنافسية.	نتائج الدراسة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة Bashar abu Khalaf

. (2025) Adel Al-Sharkas,Adel Sarea

الجدول رقم (08): دراسة Deki Rozaki, John Sarjono, Susilo Toto Raharjo, Mirwan Surya

Surya Perdhana(2025).

Deki Rozaki, John Sarjono, Susilo Toto Raharjo, Mirwan Surya Perdhana(2025).	الدراسة/السنة
The Impact of Digital Banking on Millennials Financial Decision Making.	عنوان الدراسة
مقالة محكمة نشرت بمجلة Research Horizon, إندونيسيا.	نوع والمكان
كيف يؤثر استخدام الخدمات المصرفية الرقمية على السلوك المالي واتخاذ القرارات المالية لدى جيل الالفية، خاصة من حيث الاختيارات المالية، تحمل المخاطر، والتخطيط المالي طويل الاجل؟	إشكالية الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى: - تحليل تأثير الخدمات البنكية الرقمية على القرارات المالية لدى جيل الالفية - تحليل الفرص والتحديات التي تفرضها البنوك الرقمية. - فهم دور سهولة الوصول، الثقافة المالية، والسلوكيات في تشكيل القرارات المالية. - تقديم رؤى تساعد المؤسسات المالية على تطوير خدمات أفضل.	اهداف الدراسة
اعتمدت الدراسة على منهج الوصفي التحليلي	منهج الدراسة
توصلت الدراسة إلى: - الخدمات البنكية الرقمية تعزز التفاعل المالي لدى المستخدمين. حوالي 70% من المستخدمين أصبحوا أكثر قدرة على إدارة أموالهم الخاصة. - تساهم في رفع الثقافة المالية بفضل الأدوات الرقمية. - وجود تحديات يتوجب مواجهتها.	نتائج الدراسة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة Deki Rozaki, John Sarjono Raharjo

Susilo Toto Raharjo, Mirwan Surya Perdhana (2025).

الجدول رقم (09): دراسة SERGIO RIOS-VAZQUEZ, MARTA PORTELA-MASEDA

(2026)

SERGIO RIOS-VAZQUEZ, MARTA PORTELA-MASEDA (2026)	الدراسة/السنة
Fintech empirical studies: a state-of-the-art systematic literature review.	عنوان الدراسة
مقالة محكمة نشرت بمجلة Financial Innovation ، اسبانيا.	نوع والمكان
ما هو الوضع الحالي للدراسات التجريبية حول شركات التكنولوجيا المالية، خاصة من حيث الأداء المالي باستخدام النماذج القياسية؟	إشكالية الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى: - تحليل الدراسات التجريبية المتعلقة بشركات التكنولوجيا المالية. - تحديد الاتجاهات البحثية الرئيسية في المجال. - التعرف على المناهج والنماذج الاقتصادية المستخدمة. - توجيه الباحثين نحو مجالات بحثية مستقبلية. - إبراز الفجوات البحثية الحالية.	اهداف الدراسة
تم استخدام المنهج التحليلي.	منهج الدراسة
توصلت الدراسة إلى: - تزايد الاهتمام الأكاديمي بالتكنولوجيا المالية. - نقص واضح في الدراسات التطبيقية القائمة على بيانات الشركات. - وجود فجوات في (تحليل المخاطر، تأثير السياسات، البيانات على مستوى الشركات). - تركيز الدراسات في مناطق جغرافية معينة (مثل: الصين وأمريكا).	نتائج الدراسة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة SERGIO RIOS-VAZQUEZ

MARTA PORTELA-MASED (2026) .

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

يركز هذا المطلب على المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال ذكر أبرز أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين دراستنا ودراسات السابقة التي تم ذكرها.

الفرع الأول: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات المحلية

نبين اهم الاختلافات الواردة والمتواجدة بين دراستنا والدراسات المحلية الوطنية في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): مقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات الوطنية والمحلية

المقارنة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الدراسة الحالية مع دراسة مليكة بن علقمة ويوسف السائي (2018).	- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المنهج، فاعتمدت كلا الدراستين على المنهج الوصفي. - كلتا الدراستين تطرقا الى التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل.	- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث الزمان فالحالية في 2026 والسابقة في 2018. - الاختلاف من حيث الهدف فالحالية هدفها تحسين وتطوير الخدمات البنكية الرقمة اما السابقة هدفها تطوير النظام المالي بالكامل.
دراسة الحالية مع دراسة محوز يوسف ومحوز بشير (2021-2022)	- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المنهج، فاعتمدت كلا الدراستين على المنهج الوصفي. - كلتا الدراستين تطرقا الى التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل.	- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث الزمان والمكان فالحالية في 2026 على مستوى البنك BEA أما السابقة فكانت مستوى بنك BNA ما بين 2021-2022.

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

- الاختلاف من حيث الهدف فالحالية تهدف الى تطوير الخدمات البنكية الرقمية اما السابقة فتهدف الى تحسين أداء البنك بالكامل.		
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث الزمان فالحالية في 2026 والسابقة في 2023. - الاختلاف من حيث الهدف فالحالية تهدف الى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية اما السابقة فتهدف الى مدى معرفة والمام موظف برتبة إطار بالتكنولوجيا المالية.	- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المنهج، فاعتمدت كلا الدراستين على المنهج الوصفي. - كلتا الدراستين تطرقا الى التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل.	دراسة الحالية مع دراسة وداد بوفافة وروميساء شقروش (2023).
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث الزمان فالحالية في 2026 والسابقة في 2023. - تختلف من حيث طبيعة الخدمات المقدمة فالحالية تركز على تقديم خدمات ربحية قائمة على الفائدة اما السابقة فتركز على تقديم خدمات مالية إسلامية قائمة على مبادئ الشريعة الإسلامية.	تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المنهج، فاعتمدت كلا الدراستين على المنهج الوصفي. كلتا الدراستين تطرقا الى التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل.	دراسة الحالية مع دراسة عمروش وهيبة وشنايت مراد (2023).

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الدراسة المقارنة

الفرع الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية

نبين أهم الاختلافات الواردة والمتواجدة بين دراستنا والدراسات المحلية الوطنية في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية

المقارنة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الدراسة الحالية مع دراسة JUDITH NWOKE 2024	- كلتا الدراستين تطرقا الى التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل.	- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث المنهج فالحالية تم استخدام المنهج الوصفي اما الدراسة السابقة استخدم المنهج الوصفي التحليلي. - اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث الزمان والمكان فالحالية في 2026 في الجزائر والسابقة في 2024 في الولايات المتحدة.
الدراسة الحالية مع دراسة Bashar abu Khalaf, Adel Al-Sharkas, Adel Sarea (2025)	- كلتا الدراستين تطرقا الى التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل.	- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث المنهج فالحالية تم استخدام المنهج الوصفي اما الدراسة السابقة استخدمت المنهج كمي التحليلي. -تختلف من حيث الهدف فالحالية تهدف لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية اما السابقة فتهدف الى معرفة تأثير التكنولوجيا المالية على أداء وربحية البنوك. - اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث الزمان والمكان فالحالية

في 2026 في الجزائر والسابقة في 2025 في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا.		
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث المنهج فالحالية تم استخدام المنهج الوصفي اما الدراسة السابقة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي. - اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث الزمان والمكان فالحالية في 2026 في الجزائر والسابقة في 2025 في إندونيسيا. تختلف من حيث الهدف فالحالية تهدف لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية اما السابقة فتهدف الى معرفة تأثير استخدام الخدمات المصرفية الرقمية على السلوك المالي واتخاذ القرار.		الدراسة الحالية مع دراسة Deki Rozaki, John Sarjono, Susilo Toto Raharjo, Mirwan Surya Perdhana(2025).
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث المنهج فالحالية تم استخدام المنهج الوصفي اما الدراسة السابقة استخدمت المنهج التحليلي. - اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة من حيث المكان فالحالية في الجزائر والسابقة في إسبانيا. - تختلف من حيث الهدف فالحالية تهدف لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية اما السابقة فتهدف الى		الدراسة الحالية مع دراسة SERGIO RIOS- VAZQUEZ, MARTA PORTELA- MASEDA(2026)

الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة

تحليل الدراسات التجريبية حول شركات التكنولوجيا المالية.		
---	--	--

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الدراسة المقارنة

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل مفهوم التكنولوجيا المالية ودورها كابتكار حديث أسهم في تطوير القطاع البنكي، من خلال توظيف تقنيات رقمية متقدمة في تقديم الخدمات المالية مثل تحويل لأموال، إدارة الحسابات، وحساب العوائد.

وقد مكنت هذه التكنولوجيا البنوك من تحسين كفاءة عملياتها، وتقليل التكاليف وتعزيز سرعة وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

كما ساهمت في تطوير الخدمات البنكية الرقمية، حيث أصبح بإمكان العملاء الوصول إلى مختلف الخدمات بسهولة عبر الإنترنت أو التطبيقات الذكية، دون الحاجة إلى التواجد الفعلي وبذلك تعد التكنولوجيا المالية عاملاً أساسياً في دعم التحول الرقمي ودعم الشمول المالي.

ما فيما يخص الدراسات السابقة، فقد تناولت العديد من الأبحاث واقع التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي والبنكي، مع التركيز على مدى تأثيرها في تحسين الأداء المالي وتطوير الخدمات المصرفية. ومن خلال هذه الدراسات يمكن القول إن التكنولوجيا المالية تمثل مستقبل القطاع المالي، لما توفره من معاملات مالية أكثر كفاءة وابتكاراً وأماناً، الأمر الذي يساهم في فتح آفاق جديدة للتطوير والتوسع خلال السنوات القادمة.



الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي للدراسة



تمهيد:

عند التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الرقمية، يأتي هذا الفصل التطبيقي ليسلط الضوء على واقع هذه المفاهيم من خلال دراسة حالة أحد أهم البنوك في الجزائر، وهو بنك الجزائر الخارجي.

يُعد هذا البنك من المؤسسات المصرفية الرائدة التي تسعى إلى مواكبة التحولات الرقمية في القطاع البنكي، من خلال تبني تقنيات حديثة وتطوير خدمات مصرفية رقمية تستجيب لمتطلبات الزبائن وتواكب التطور التكنولوجي. ومن هذا المنطلق، يهدف هذا الفصل إلى تقديم عرض للبنك من حيث نشأته، وهيكله التنظيمي، بالإضافة إلى تحليل الخدمات المصرفية التي يقدمها، مع التركيز على مدى إدماجه لتكنولوجيا المالية في نشاطه.

كما سيتم التطرق إلى تقييم جهود البنك في مجال الرقمنة، والتحديات التي يواجهها في سبيل تحسين جودة خدماته المصرفية، وصولاً إلى استخلاص أهم النتائج التي تعكس دوره في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر.

من أجل ذلك تم تقسيم هذا الفصل على النحو التالي:

- **المبحث الأول:** تقديم بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة غرداية
- **المبحث الثاني:** المبحث الثاني: خدمات بنكية رقمية خاصة ببنك الجزائر الخارجي BEA
- **المبحث الثالث:** عرض مناقشة ونتائج المقابلة

المبحث الأول: تقديم بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة غرداية

المطلب الأول: لمحة تعريفية عن البنك الجزائري الخارجي وكالة غرداية 028:

تأسس بنك الجزائر الخارجي بموجب الأمر رقم 2004/67 المؤرخ في جمادى الثانية 1387هـ، الموافق لـ 01 أكتوبر 1967م، في شكل شركة وطنية اقتصادية. وقد أنشئ بهدف تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية والمالية للجزائر مع مختلف دول العالم، في إطار التخطيط الوطني.

عند تأسيسه، ضمّ البنك أصول عدد من المؤسسات المصرفية، من بينها:

- القرض الليوني بتاريخ 01 أكتوبر 1967؛
- الشركة العامة بتاريخ 31 ديسمبر 1967؛
- بنك باركليز بتاريخ 30 أبريل 1968؛
- قرض الشمال بتاريخ 31 ماي 1968؛
- البنك الصناعي الجزائري والبحر الأبيض المتوسط (BIAM) بتاريخ 31 ماي 1968 .

ولم يعرف البنك استقراره الفعلي إلا ابتداءً من 01 جوان 1968، حيث بلغ رأس ماله آنذاك 20 مليون دينار جزائري.

خلال فترة الثمانينات، وبفعل الإصلاحات الاقتصادية وإعادة هيكلة المؤسسات العمومية، تم تحويل البنك إلى شركة ذات أسهم بموجب قانون 06/88 الصادر في 12 جانفي 1988، مما منحه استقلالية أكبر.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

وقد بلغ رأس ماله في تلك المرحلة 1 مليار دينار جزائري، موزعاً على 160 سهماً، ثم ارتفع سنة 1996 إلى 5.6 مليار دينار جزائري.

ومنذ سنة 1970، شهد البنك توسعاً في نشاطه، حيث أصبح يتعامل مع كبرى الشركات الوطنية مثل سوناطراك ومؤسسات النقل الجوي، من خلال تمويلها ومنحها القروض وفق أنظمتها.

وفي سنة 2011، عرف البنك تحديثاً في هيكله، حيث تم إنشاء أول وكالة بخدمة حرة (Service Libre) بشارع ديدوش مراد في الجزائر العاصمة، كما تم رفع رأس ماله ليصل إلى 76 مليار دينار جزائري.

تُعد وكالة غرداية (028) واحدة من بين تسع وكالات تابعة للمديرية الجهوية للجنوب بورقلة، وقد تم إنشاؤها سنة 1978. وجاء تأسيسها في إطار توسيع الشبكة البنكية وتقريب الخدمات المصرفية من الزبائن في ولاية غرداية، خاصة وأنها تُعتبر الوكالة الوحيدة في الولاية، إضافة إلى تموقعها في موقع استراتيجي وسط المدينة.

وتتمثل أهم مهام الوكالة في:

- إدارة وتطوير العلاقة مع الزبائن بطريقة فعالة وديناميكية؛
- إعداد، دراسة ومتابعة ملفات القروض الممنوحة للأفراد والمؤسسات؛
- معالجة العمليات البنكية إدارياً ومحاسبياً، سواء بالعملة الوطنية أو الأجنبية؛
- تسيير حسابات الأفراد والتجار؛
- تسوية ومعالجة الشيكات؛
- إنجاز العمليات المرتبطة بالتجارة الخارجية؛
- تنفيذ عمليات تحويل العملات .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

ويرتبط نجاح نشاط الوكالة بدرجة كبيرة بالدور المحوري لمدير الوكالة، باعتباره المسؤول الأول عن تنظيم، تنشيط، ومراقبة مختلف الأنشطة، حيث يعمل على تحقيق التنسيق بين مختلف المصالح. ويساعده في ذلك نائب المدير، الذي يتكفل بإعداد الميزانية التقديرية، والإشراف على التسيير الإداري للموظفين، مع ضمان حفظ الوثائق والسهر على إنجاز مختلف العمليات والتسويات في الوقت المناسب.

المطلب الثاني: مهام بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية 028

يضطلع بنك الجزائر الخارجي، من خلال وكالة غرداية، بجملة من المهام التي تشمل الجانبين الداخلي والخارجي، بما يعكس دوره في تنشيط الحركة الاقتصادية.

على الصعيد الداخلي:

- استقطاب الودائع بمختلف أنواعها، سواء كانت ودائع تحت الطلب أو لأجل، من الأفراد والمؤسسات؛
- منح قروض قصيرة ومتوسطة الأجل لفائدة الأشخاص الطبيعيين والمعنويين .

على الصعيد الخارجي:

تتمثل مهمته الأساسية في دعم وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى، في إطار اقتصاد السوق، وذلك عبر تشجيع المبادلات التجارية الخارجية، من خلال تمويل القطاعين العام والخاص، وتقديم الضمانات والتأمينات اللازمة للمصدرين والمستوردين. كما تشمل مهامه أيضًا:

- توفير خدمات معلوماتية وتجارية للمؤسسات الجزائرية لمساعدتها على تسويق منتجاتها في أفضل الظروف؛

- تنفيذ عمليات الصرف والتحويلات المالية؛

- دعم وترقية الصادرات الوطنية، خاصة المنتجات المصنعة؛

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

– تحفيز الاستثمار في مجالات المواد الأولية المرتبطة بالمشاريع العامة، لاسيما في قطاعات الصناعات الغذائية، والصناعات الحديثة، والميكانيكية، والبتروكيماوية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية 028

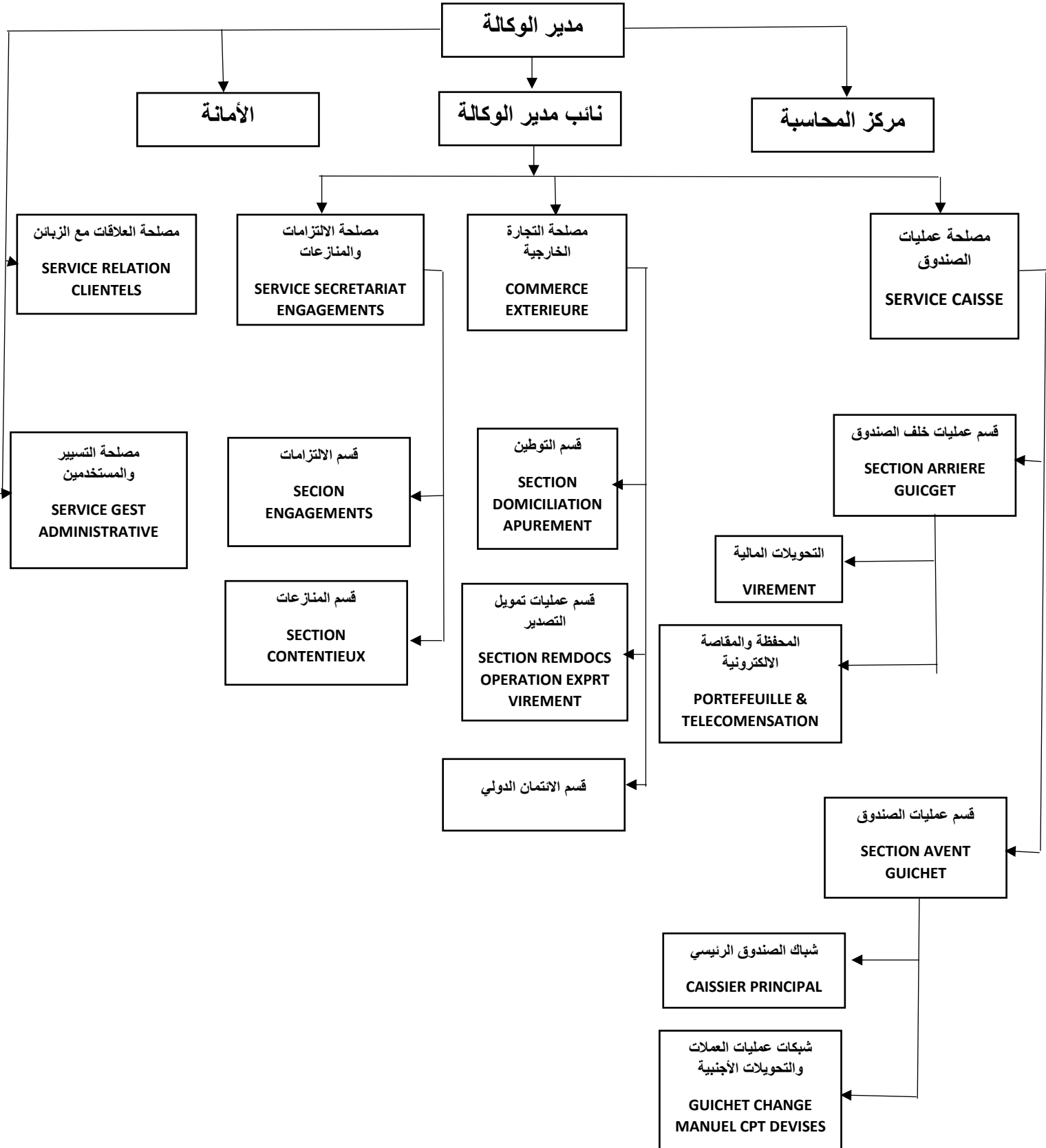
تُعد وكالة غرداية لبنك الجزائر الخارجي فرعًا محليًا تابعًا لهذا البنك العمومي، وتُقدم مختلف الخدمات المصرفية لفائدة الأفراد والمؤسسات على مستوى الولاية. وتلعب الوكالة دورًا مهمًا في تمويل الأنشطة الاقتصادية، خاصة في مجالات الاستثمار والتجارة، بالإضافة إلى مرافقة المتعاملين في عمليات التجارة الخارجية.

كما تُوفر الوكالة خدمات بنكية متنوعة تشمل فتح الحسابات، منح القروض، تنفيذ التحويلات المالية، وتسيير العمليات بالعملة المحلية والأجنبية. وتتميز بموقعها الاستراتيجي داخل الولاية، مما يجعلها نقطة اتصال رئيسية بين البنك وزبائنه، وتسهم في دعم التنمية الاقتصادية المحلية.

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي

يتميز بنك الجزائر الخارجي بهيكل تنظيمي خاص يختلف عن الهياكل المعتمدة في باقي البنوك التجارية الأخرى، حيث يعتمد على تنظيم يراعي خصوصية نشاطه، خاصة في مجال المعاملات الدولية. ويتضح هذا الاختلاف من خلال الشكل التالي الذي يبين مختلف مكونات وهيكل البنك.

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لبنج الجزائري الخارجي - وكالة غرداية 028



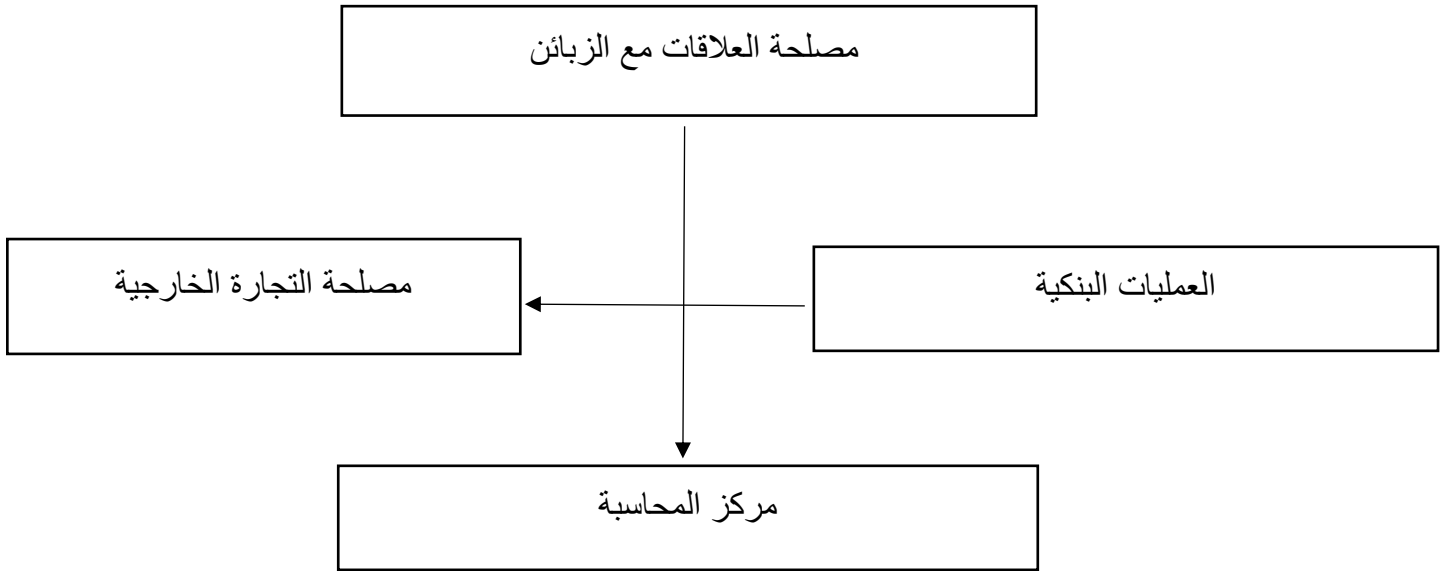
المصدر: معلومات متحصل عليها من وثائق الوكالة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمصلحة الدراسة

قمنا بإجراء مقابلة ميدانية مع الموظفين والمسؤولين عن العلاقات مع زبائن وخدمات الاستقبال ببنك الجزائر الخارجي BEA وكالة غرداية، من أجل توضيح الهيكل التنظيمي لمصلحة الدراسة:

الشكل (06): الهيكل التنظيمي لمصلحة الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتان من مقابلة

تُظهر هذه الأقسام تكاملاً واضحاً فيما بينها لضمان تقديم خدمات بنكية رقمية فعّالة، حيث تمثل مصلحة العلاقات مع الزبائن نقطة الاتصال المباشر مع العميل، بينما تتكفل المصالح الأخرى بتنفيذ ومعالجة العمليات الرقمية ومراقبتها. كما يساهم هذا التنظيم في تحسين جودة الخدمات، تسريع المعاملات، وتعزيز دقة وأمان العمليات البنكية.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الثاني: خدمات بنكية رقمية خاصة ببنك الجزائر الخارجي BEA

1- البطاقات مسبقة الدفع (Prepaid)

بطاقة يتم شحنها بمبلغ مالي مسبقاً، وتُستخدم للدفع دون الحاجة إلى حساب بنكي. وتُعتبر مناسبة للتسوق عبر الإنترنت والتحكم في المصاريف.

الشكل (07): بطاقة ماستر كارد مسبقة الدفع prepaid



المصدر: من وثائق البنك

2- لبطاقات الكلاسيكية (Classique):

بطاقة مرتبطة بالحساب البنكي، تُستخدم من أجل:

– السحب من أجهزة الصراف الآلي

– الدفع داخل الجزائر وخارجها بشكل محدود

الشكل (08): بطاقة ماستر كارد كلاسيك classique



المصدر: من وثائق البنك

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

World

: بطاقة دولية تتيح السحب والدفع على نطاق أوسع حول العالم، مع مزايا إضافية مقارنة بالبطاقة الكلاسيكية.

: Platinum

بطاقة توفر:

- تسهيلات أكبر في الدفع
- عروض وخدمات إضافية
- مزايا أفضل من البطاقات العادية

الشكل (09): بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم platinum



المصدر: من الوثائق البنك

: World Elite

بطاقة فاخرة موجهة لفئة مميزة، تقدم:

- حدود سحب مرتفعة
- تأمينات وخدمات سفر
- خدمة VIP

الشكل (10): بطاقة world Elite



المصدر: من وثائق البنك

4- بطاقات الأعمال (Business)

موجهة للشركات ورجال الأعمال، وتُستخدم من أجل:

- تسهيل المعاملات المهنية
- تتبع النفقات
- تنظيم المصاريف الخاصة بالمؤسس.

الشكل (11): بطاقة ماستر كارد بيزنس business



الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

المصدر: من وثائق البنك

متطلبات الحصول عليها:

- فتح حساب بالعملة المحلية لدى البنك
- فتح حساب بالعملة صعبة لدى البنك
- جواز سفر
- توفر الاقتطاعات الخاصة بالبطاقة في حساب العملة المحلية
- ملء استمارة وتقديم لدى البنك.

ثانيا: تطبيقات التي تقدم خدمات لدى بنك الخارجي:

: BEA MOBILE

هو تطبيق بنكي رقمي تابع لبنك الجزائر الخارجي، يتيح للزبائن إدارة حساباتهم والقيام بالعمليات البنكية عبر الهاتف بسهولة وأمان.

الخدمات التي يقدمها التطبيق:

- الاطلاع على الرصيد
- تحويل الأموال، متابعة العمليات البنكية، طلب كشف الحساب، إدارة البطاقة البنكية

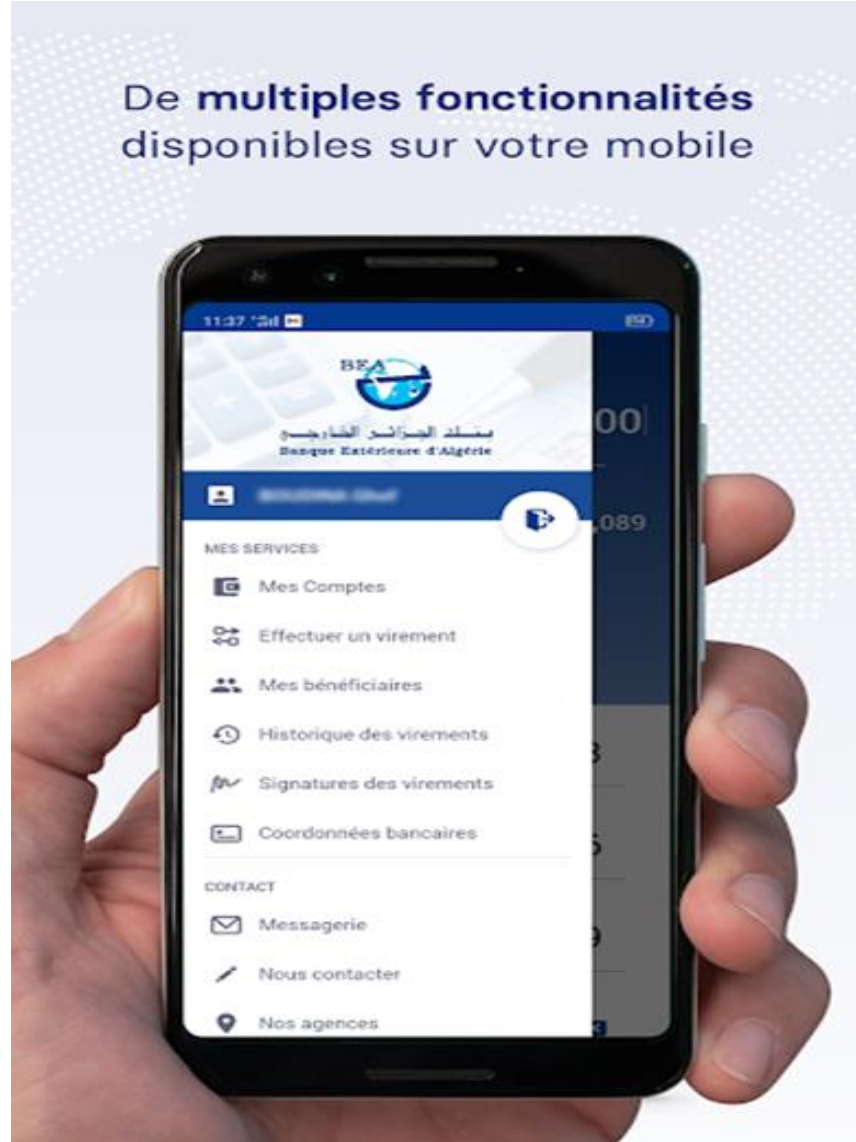
بحيث يكون:

- "كل خدمات البنك في هاتفك الذكي"
- يعني يمكنك القيام بعملياتك البنكية دون الذهاب إلى الوكالة.
- الأمان: التطبيق يوفر معاملات بنكية آمنة وسرية.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

- التوفر 7/24: الخدمة متاحة في أي وقت (24 ساعة طوال أيام الأسبوع).
- في أي مكان: يمكنك استخدام التطبيق من أي مكان.

شكل رقم (12): التطبيق: BEA MOBIEL



حساباتي

إجراء تحويل

المستفيدين

سجل التحويلات

توقيع التحويلات

المعلومات البيانات

الاتصال

المراسلة

وكالتنا

المصدر: من وثائق البنك

المبحث الثالث: تحليل نتائج المقابلات الميدانية

بعد استكمال عملية إجراء المقابلة وجمع المعطيات من العينة المختارة، ننتقل في هذا الجزء إلى تقديم النتائج بطريقة منظمة، مع العمل على تحليلها وتفسيرها بهدف الوصول إلى خلاصات دقيقة تساعد في اختبار صحة فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: تقديم ومناقشة نتائج المقابلة

1 - كيفية إعداد المقابلة:

تم تصميم المقابلة بالاعتماد على أهداف الدراسة ومحاورها الأساسية، حيث شملت مجموعة من الأسئلة بلغ عددها 18 سؤالاً. وقد روعي في إعدادها الربط بين الجانب النظري والتطبيقي للبحث، حتى تكون مناسبة للواقع الميداني.

وقد تم توجيه هذه المقابلة إلى مسؤولين في البنك الخارجي الجزائري بولاية غرداية، بهدف التعرف على رأيهم حول مدى دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية داخل المؤسسة.

ثانياً: مضمون المقابلة:

اشتملت المقابلة على أسئلة مفتوحة، وذلك لإتاحة الفرصة للمسؤولين للتعبير بحرية عن آرائهم وتقييمهم لمستوى استخدام التكنولوجيا المالية داخل البنك، ودورها في تطوير الخدمات البنكية الرقمية المقدمة من طرف البنك.

عرض المقابلة: ثالثاً

لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية قمنا بإجراء مقابلة مع موظف خدمة الزبائن.

الجدول رقم (12): أسئلة المقابلة

المستجوب		
الاسم واللقب	م. ن	
الصفة	موظف وكيل بنك متعدد الاستخدامات	
أسئلة المقابلة المطروحة		
الرقم	السؤال	الجواب
01	ما واقع الرقمنة في البنك؟	يخطو البنك خطوات متسارعة نحو التحول الرقمي الشامل، بهدف استبدال المعاملات والخدمات الورقية التقليدية بدائل تقنية متطورة. وفي إطار هذا التوجه، تم تحديث البنية التحتية بأحدث التجهيزات لأجل الاعتماد على المراسلات الالكترونية والأنظمة الرقمية لتقديم الخدمات.
02	كيف تقيّمون دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع البنكي حالياً؟	تلعب التكنولوجيا المالية دوراً محورياً في تحديث القطاع البنكي، حيث ساهمت في تسريع العمليات، تقليل التكاليف، وتحسين الوصول إلى الخدمات، خاصة عبر القنوات الرقمية.
03	ما أهم التغييرات التي أحدثتها التكنولوجيا المالية في البنك هي:	من أبرز التغييرات التي أحدثتها التكنولوجيا المالية في البنك هي: - التحول إلى الخدمات الرقمية (تطبيقات الهاتف، البطاقات). - تسريع عمليات التحويل والدفع. - تقليل الاعتماد على الوكالات التقليدية. - تحسين تحليل بيانات العملاء.
		تعتبر فرصة اكثر من كونها تهديد :

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

فرصة: (تحسين جودة الخدمات البنكية، توسيع قاعدة العملاء، تعزيز التنافس، تقليل التكاليف التشغيلية). ومع ذلك قد تمثل تهديد نسبي: في حال ظهور المنافسة من شركات التكنولوجيا المالية (FinTech) - تحديات مرتبطة بالأمن السيبراني وحماية البيانات.	هل يعتبرون ان التكنولوجيا المالية تمثل فرصة أم تهديداً للبنوك التقليدية؟ ولماذا؟	04
نعم، ينتهج البنك توجه واضح نحو التحول الرقمي من خلال تطوير خدماته البنكية الرقمية وبطاقات تطبيق BEA Mobile الدفع الالكتروني كما يحرص على تحديث انظمته وتعزيز امن المعلومات وتدريب موظفيه بهدف تحسين جودة الخدمات وتسهيل تعامل الزبائن.	هل لدى البنك استراتيجية واضحة نحو التحول الرقمي؟	05
من أبرز الخدمات التي يقدمها البنك حالياً : - تطبيق الهاتف البنكي (BEA Mobile). - الدفع الإلكتروني (توفر 6 بطاقات بنكية). - تحويل الأموال عبر الإنترنت. - الاستعلام عن الرصيد. - فتح حساب عن بعد (في بعض الحالات).	ما أبرز الخدمات البنكية الرقمية التي يقدمها بنكم حالياً؟	06
تظهر مساهمته من خلال : - تقليل وقت انتظار الزبائن. - توفير الخدمة 24/24. - زيادة الدقة وتقليل الأخطاء. - تحسين تجربة الزبون.	كيف ساهمت التكنولوجيا المالية في تحسين جودة هذه الخدمات؟	07

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

- توسيع نطاق الخدمات البنكية الرقمية.		
نعم، هناك ارتفاع ملحوظ خاصة بعد جائحة كورونا، حيث أصبح العملاء يفضلون الخدمات عن بعد.	هل لاحظتم زيادة في إقبال العملاء على الخدمات الرقمية؟	08
لبت التكنولوجيا المالية اغلب احتياجات العملاء التي تتوافق مع توقعاتهم الحديثة ومن أهمها: - السرعة والفورية في تقديم وانجاز الخدمات. - تقديم خدمات واضحة وكذا سهلة وبسيطة الاستخدام. - وفرت لهم الامن والأمان وأيضا الثقة والمصادقية. - وفرت لهم الجهد وخفضت التكاليف.	ما أهم احتياجات العملاء التي ساعدت التكنولوجيا المالية في تلبيتها؟	09
نعم، فئة الشباب والشركات الناشئة هم الأكثر استخدامًا، بسبب تعاملهم المستمر مع التكنولوجيا.	هل هناك فئة معينة أكثر استخداماً للخدمات الرقمية؟	10
نعم، يتم ذلك عبر استبيانات دورية وتحليل آراء العملاء على التطبيقات الرقمية.	هل يتم قياس رضا العملاء؟	11
يتمثل العنصر الأهم في تكامل التكنولوجيا مع كفاءة الموارد البشرية ووعي العملاء، حيث لا يمكن تحقيق النجاح دون توازن بين هذه العوامل.	ما العنصر الأكثر تأثيراً في نجاح الخدمات الرقمية (التكنولوجيا المالية، الموارد البشرية، ووعي العملاء)؟	12
من أبرز التحديات التي يواجهها البنك: - ضعف البنية التحتية التكنولوجية. - الإطار القانوني والتنظيمي. - نقص الكفاءات والمهارات الرقمية. - سيطرت الثقافة النقدية وضعف الشمول الرقمي.	ما أبرز التحديات التي تواجه BEA في تطبيق التكنولوجيا المالية؟	13

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

14	كيف تتعاملون مع مخاطر الأمن السيبراني؟	يعتمد البنك على مجموعة من الحلول لمواجهة هذه المخاطر منها: - استخدام تقنيات التشفير . - التحقق الثنائي (OTP) . - اعتماد مصادقة متعددة العوامل (MFA) . - المراقبة المستمرة للأنظمة. - تكوين وتدريب الموظفين.
15	هل تتوقعون اختفاء البنوك التقليدية مستقبلاً؟	لا، ولكنها ستتحول إلى نموذج هجين (رقمي + تقليدي) بدل الاختفاء.
16	كيف ترون مستقبل بنك BEA ؟	من اهم ملامح مستقبل البنك : - رقمنة كاملة للخدمات. - خدمات مخصصة لكل عميل. - شراكات مع شركات FinTech . - تعزيز الامن السيبراني واستخدام الذكاء الاصطناعي.
17	هل تعزيز الخدمات الرقمية يزيد القدرة التنافسية؟	نعم، يزيد بشكل كبير من القدرة التنافسية من خلال: - تحسين تجربة العملاء وجذب زبائن جدد. - تحسين صورة وزيادة من سمعة البنك. - تقليل التكاليف والوصول الى أسواق جديدة.
18	تقييمكم العام لدور التكنولوجيا المالية في البنك؟	ايجابي جداً، حيث حسّنت الكفاءة التشغيلية ورفعت مستوى رضا العملاء..

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج والفرضيات

1- تفسير أسئلة المقابلة

1. واقع الرقمنة في البنك

التفسير والتحليل: تشير الإجابة أن البنك في مرحلة تحول رقمي تدريجي يعتمد خلالها على تحديث البنية التحتية واستبدال العمليات التقليدية بأنظمة رقمية، معبرا على أن الرقمنة باتت حاجة استراتيجية وليست خيارا.

التعليق: وهنا يتجلى دور التكنولوجيا المالية كقاعدة أساسية لتطوير الخدمات البنكية الرقمية، الذي يمكن البنك من الانتقال من النمط التقليدي إلى الرقمي لمواكبة التطورات في القطاع المصرفي.

2. تقييم دور التكنولوجيا المالية

التحليل والتفسير: أثرت التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات البنكية من خلال تعزيز السرعة وتقليل التكاليف، ما يعكس تغيرا في نمط تقديم الخدمة.

التعليق: تبرز الإجابة أن دور التكنولوجيا المالية يتركز في تحسين كفاءة وجودة الخدمات البنكية الرقمية .

3. أهم التغييرات التي أحدثتها

التفسير والتحليل: الإجابة تشير إلى وجود التغيرات تعكس انتقال البنك نحو نموذج رقمي قائم على القنوات الإلكترونية بدل الفروع التقليدية.

التعليق: ساهمت التكنولوجيا المالية في تطوير شكل وهيكل الخدمات البنكية الرقمية .

4. هل هي فرصة أم تهديد؟

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

التحليل والتفسير: الإجابة تعكس مفهوم ازدواجية التكنولوجيا، حيث تمثل التكنولوجيا المالية مصدراً للقيمة ومصدراً للمخاطر في آن واحد.

التعليق: دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات الرقمية ليس خطياً، بل هو مشروطاً بإدارة المخاطر .

5. استراتيجية للتحويل الرقمي

التحليل والتفسير: وجود تطبيقات رقمية يشير إلى تبني البنك استراتيجية رقمية تطبيقية (Applied Digital Stratégie)، لكنها قد تكون أكثر تنفيذية من كونها استراتيجية شاملة.

التعليق: تطوير الخدمات البنكية الرقمية يتطلب الانتقال من رقمنة الخدمات إلى استراتيجية رقمية متكاملة (Holistique Digital Stratégie).

6. ابرز الخدمات المقدمة

التحليل والتفسير: الخدمات المقدمة تعكس مستوى رقمنة أساسية (Basic Digitalization)، تركز على العمليات اليومية.

التعليق: التكنولوجيا المالية هنا تلعب دوراً وظيفياً (Functional Role) في توفير الخدمات، لكنها لم تصل بعد إلى الابتكار المتقدم.

7. الساهمة في تحسين الجودة

التحليل والتفسير: تشير الإجابة إلى أنها تحسن السرعة والدقة وتعكس الانتقال من جودة تقليدية (Traditional Quality) إلى جودة رقمية (Digital Service Quality) القائمة على الأداء الفوري وتقليل الأخطاء .

التعليق: التكنولوجيا المالية تمثل أداة تحسين نوعي (Qualitative Enhancement) للخدمات البنكية الرقمية .

8. زيادة إقبال العملاء

التحليل والتفسير: ارتفاع الإقبال بعد الجائحة يعكس ظاهرة التبني القسري للتكنولوجيا أي تبني مفروضاً وليس اختياراً، والتي تحولت لاحقاً إلى سلوك دائم بعدها .

التعليق: التكنولوجيا المالية لا تطور الخدمات فقط، بل تغير سلوك العملاء وتسرع تبني الخدمات الرقمية .

9. أهم احتياجات العملاء

التحليل والتفسير: الاحتياجات المذكورة تعكس انتقال العميل إلى نموذج العميل الرقمي (Digital Customer) الذي يبحث عن تجربة متكاملة وسهلة.

التعليق: التكنولوجيا المالية تمكّن من تصميم خدمات بنكية رقمية متمحورة حول العميل.

10 . فئة أكثر استخداماً

التحليل والتفسير: تعكس وجود فجوة رقمية (Digital Divide) بين الفئات.

التعليق: تطوير الخدمات البنكية الرقمية عبر التكنولوجيا المالية يظل غير شامل إذا لم يتم تقليص هذه الفجوة.

11. قياس رضا العملاء

التحليل والتفسير: قياس الرضا يعكس اعتماد البنك على منهجية اتخاذ القرار المبني على البيانات (Data-Driven Decision Making).

التعليق: التكنولوجيا المالية تدعم التطوير المستمر للخدمات البنكية الرقمية عبر تحليل بيانات العملاء .

12. العنصر الأكثر تأثيراً في النجاح؟

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

التحليل والتفسير: الإجابة تعكس نموذج النظام المتكامل، حيث لا يمكن فصل التكنولوجيا عن الإنسان والعميل.

التعليق: دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات الرقمية هو جزء من منظومة متكاملة وليس عاملاً مستقلاً .

13. أبرز التحديات

التحليل والتفسير: التحديات تعكس وجود قيود هيكلية وتنظيمية وبشرية تعيق التحول الرقمي.

التعليق: دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات يبقى مشروطاً بمدى توفر بيئة داعمة

14. التعامل مع الأمن السيبراني

التحليل والتفسير: التركيز على الأمن يعكس أن البنك يدرك مفهوم الثقة الرقمية كشرط أساسي وعنصر جوهري للرقمنة.

التعليق: تطوير الخدمات البنكية الرقمية مرتبط بـ تعزيز الثقة والأمان عبر التكنولوجيا المالية .

15. اختفاء البنوك التقليدية

التحليل والتفسير: النموذج الهجين يعكس مفهوم التكامل الرقمي وليس استبدال البنوك التقليدية بالكامل.

التعليق: التكنولوجيا المالية تؤدي إلى تحول هيكلي في الخدمات البنكية الرقمية وليس استبدال الخدمات التقليدية .

16. مستقبل البنك

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

التحليل والتفسير: الاجابة تظهر ان البنك يهدف الى التركيز على الذكاء الاصطناعي والشراكات وهذا يعكس التوجه نحو النظام البنكي المفتوح.

التعليق: التكنولوجيا المالية تمثل محرك الابتكار المستقبلي للخدمات البنكية الرقمية.

17 . الرقمنة تزيد التنافسية

التحليل والتفسير: تعزيز الخدمات البنكية الرقمية أصبح بفضل التكنولوجيا المالية، ادى الى رفع القدرة التنافسية للبنك من خلال تحسين تجربة العملاء، تقليل التكاليف، وتوسيع الوصول إلى الأسواق خلق فرص تنافسية مستدامة.

التعليق: تطوير الخدمات البنكية الرقمية أصبح أداة استراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية.

18. تقييمكم العام لدور التكنولوجيا المالية في البنك

التفسير والتحليل: التقييم الإيجابي يعكس نجاح التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء العام للبنك

التعليق: يؤكد أن التكنولوجيا المالية تلعب دوراً محورياً وشاملاً (تحويلياً وتشغيلياً واستراتيجياً) في تطوير الخدمات البنكية الرقمية.

خلاصة الفصل:

تُظهر نتائج الدراسة التطبيقية أن التكنولوجيا المالية تلعب دورًا متعدد الأبعاد في تطوير الخدمات البنكية الرقمية داخل بنك BEA ، حيث لا يقتصر تأثيرها على تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات، بل يمتد ليشمل إعادة هيكلة النموذج البنكي، وتعزيز التنافسية، وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة. ومع ذلك، يبقى هذا الدور مرتبطًا بمدى توفر بيئة داعمة تشمل البنية التحتية الرقمية، الإطار التنظيمي، والكفاءات البشرية، مما يجعل التحول الرقمي عملية شاملة ومعقدة تتطلب تكاملاً بين مختلف العناصر.

الخاتمة

خاتمة:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي على المستوى العالمي، أصبحت التكنولوجيا المالية عنصراً أساسياً في إعادة تشكيل طبيعة العمل البنكي وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء. وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية داخل البنك الخارجي BEA، من خلال التعرف على واقع التحول الرقمي، وتحليل أهم الخدمات الرقمية المقدمة، إضافة إلى تحديد أبرز التحديات والفرص المرتبطة بتبني التكنولوجيا المالية.

وقد أظهرت النتائج النظرية أن التكنولوجيا المالية تمثل أحد أهم العوامل المؤثرة في تحسين كفاءة الأداء البنكي وتعزيز جودة الخدمات، حيث تتيح للبنوك إمكانية تقديم خدمات سريعة وآمنة وأكثر مرونة، مع تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين إدارة العمليات. كما بينت الدراسة أن التحول نحو الخدمات الرقمية لم يعد خياراً ثانوياً، بل أصبح ضرورة حتمية تفرضها متطلبات المنافسة والتطور التكنولوجي.

أما على المستوى التطبيقي، فقد كشفت نتائج الدراسة الميدانية أن البنك BEA الخارجي يسعى إلى تبني مجموعة من التطبيقات والخدمات الرقمية التي ساهمت في تسهيل المعاملات البنكية وتحسين تجربة العملاء، كما ساهمت التكنولوجيا المالية في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة. كما بينت النتائج وجود زيادة ملحوظة في إقبال العملاء على استخدام الخدمات البنكية الرقمية، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة، وهو ما يعكس تغير سلوك العملاء واتجاههم نحو الاعتماد على القنوات الإلكترونية.

ورغم هذه النتائج الإيجابية، فقد أظهرت الدراسة وجود مجموعة من التحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية، من بينها التحديات التقنية المرتبطة بالبنية التحتية، إضافة إلى التحديات الأمنية المتعلقة بحماية البيانات والأمن السيبراني، فضلاً عن الحاجة إلى تطوير الكفاءات البشرية القادرة على التعامل مع

خاتمة

الأنظمة الرقمية الحديثة. وهو ما يؤكد أن نجاح التحول الرقمي يتطلب توفير بيئة تنظيمية وتقنية وبشرية داعمة.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن التكنولوجيا المالية تلعب دوراً محورياً في تطوير الخدمات البنكية الرقمية، حيث تساهم في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز رضا العملاء، ورفع القدرة التنافسية للبنوك. كما تؤكد نتائج الدراسة صحة فرضيات البحث التي مفادها أن اعتماد التكنولوجيا المالية يساهم بشكل فعال في تطوير الخدمات البنكية الرقمية وتحسين أدائها.

وفي الختام، يمكن التأكيد على أن مستقبل القطاع المصرفي يرتبط بدرجة كبيرة بمدى قدرته على تبني التكنولوجيا المالية وتطوير خدمات رقمية مبتكرة تستجيب لمتطلبات العملاء وتواكب التطورات العالمية، مما يجعل الاستثمار في التكنولوجيا والبنية التحتية الرقمية والكفاءات البشرية ضرورة استراتيجية لضمان استمرارية البنوك وتحقيق التميز في بيئة مصرفية تتسم بالتنافسية والتطور المستمر.

أولاً: نتائج اختبار فرضيات دراسة

الفرضية الرئيسية:

تساهم التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي في تطوير خدمات بنكية رقمية.

نعم تساهم تكنولوجيا مالية بشكل إيجابي في تطوير الخدمات البنكية الرقمية من خلال (تحسين جودة الخدمات، تسريع العمليات، تعزيز تجربة العملاء، زيادة الإقبال على الخدمات الرقمية)، مما يؤكد وجود تأثير إيجابي مباشر على تطوير الخدمات البنكية الرقمية.

الفرضية: مقبولة

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

خاتمة

"يساهم اعتماد بنك BEA على التكنولوجيا المالية في تحسين جودة وسرعة الخدمات البنكية الرقمية المقدمة للزبائن".

- تم التأكيد في المقابلة على أنها: (تقليل وقت الانتظار، تسريع العمليات، تقليل الأخطاء)، وهذا يدل على تحسن واضح في الجودة والسرعة والخدمات الرقمية المقدمة للزبائن.

الفرضية: مقبولة

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تؤدي الخدمات البنكية الرقمية المعتمدة على التكنولوجيا المالية إلى زيادة رضا الزبائن وتقليل التكاليف التشغيلية".

• تم الإشارة إلى تحسين تجربة العميل وزيادة رضاه، كما تم التأكيد على تقليل التكاليف التشغيلية.

الفرضية: مقبولة

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تواجه البنوك ومن بينها بنك BEA تحديات تقنية وتنظيمية تحد من الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا المالية".

• أظهرت نتائج المقابلة وجود عدة تحديات من أبرزها: (ضعف البنية التحتية، نقص الكفاءات، قيود

تنظيمية وقانونية)، مما يثبت أن الاستفادة من التكنولوجيا المالية ليست كاملة بعد.

الفرضية: مقبولة.

ثانيا: النتائج العامة لدراسة

النتائج العامة للدراسة: توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تلعب دوراً محورياً في تطوير الخدمات

البنكية الرقمية داخل بنك BEA ، ويتجلى ذلك في :

خاتمة

- تحسين جودة الخدمات البنكية الرقمية من خلال تسريع العمليات، تقليل الأخطاء، وتوفير خدمات متاحة على مدار الساعة.
- تعزيز تجربة العملاء عبر تقديم خدمات سهلة، سريعة، وآمنة، مما أدى إلى زيادة رضا العملاء وإقبالهم على القنوات الرقمية.
- تحقيق كفاءة تشغيلية أعلى نتيجة تقليل التكاليف والاعتماد على الأنظمة الرقمية بدل العمليات التقليدية.
- تعزيز القدرة التنافسية للبنك من خلال جذب عملاء جدد، تحسين الصورة الذهنية، وتوسيع نطاق الخدمات.
- تغيير نموذج العمل البنكي بالانتقال من الخدمات التقليدية إلى نموذج رقمي متمحور حول العميل.
- مساهمة التكنولوجيا المالية في توسيع الشمول المالي عبر تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية عن بعد.

ثالثاً: الاقتراحات

الاقتراحات: بناءً على نتائج التحليل والمشكلات الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال المقابلات، يتبين وجود مجموعة من الجوانب التي تحتاج إلى معالجة وتطوير من أجل تعزيز فعالية عملية التحول الرقمي. وفي هذا السياق، يمكن تقديم التوصيات التالية التي من شأنها الإسهام في تحسين وتطوير الخدمات البنكية الرقمية عبر توظيف التكنولوجيا المالية بشكل أكثر كفاءة وفعالية:

- ضرورة تحديث وتطوير البنية التحتية الرقمية للبنك بما يضمن سرعة الأداء وأمن المعاملات.
- العمل على تحسين جودة التطبيقات والخدمات البنكية الرقمية من خلال تبسيط الواجهة وإضافة خدمات جديدة أكثر تنوعاً .
- تعزيز أنظمة الأمن السيبراني واعتماد تقنيات متقدمة لحماية بيانات الزبائن والحد من مخاطر الاحتيال الإلكتروني.
- تكثيف برامج التكوين والتدريب للموظفين لمواكبة التطورات في مجال التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمة.

خاتمة

- دعم التحول نحو رقمنة شاملة للإجراءات البنكية وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية.
- توسيع التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية (FinTech) من أجل إدخال حلول مبتكرة وتحسين الأداء الرقمي.

رابعاً: أفاق دراسة

- لاتجاه نحو بنك رقمي متكامل يقدم أغلب خدماته بشكل إلكتروني دون الحاجة للتواجد الفعلي في الوكالات .
- اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء وتخصيص الخدمات المالية حسب احتياجاتهم .
- إدماج تقنيات حديثة مثل البلوك تشين لتعزيز الشفافية وأمن المعاملات المالية .
- دعم الاقتصاد الرقمي من خلال تطوير حلول الدفع الإلكتروني وتشجيع المعاملات غير النقدية .
- المساهمة في تعزيز الشمول المالي من خلال توسيع نطاق الخدمات الرقمية لتشمل مختلف فئات المجتمع والمناطق النائية .
- تعزيز التنافسية البنكية عبر الابتكار المستمر ومواكبة التطورات العالمية في المجال المالي الرقمي.

قائمة المراجع



1- كتب:

- رعد حسن الصحن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دمشق، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، 2007.
- محسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي، القاهرة، إيتراك للنشر، 1999.
- ناظم محمد فوزي الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الالكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2000.
- فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، الاتحاد شركات الاستثمار، الكويت، نوفمبر 2019.

2- الرسائل الجامعية:

- خولة مرسي، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية - دراسة حالة، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الجزائر، 2024-2025.
- سماء بن عميرة، حميدة بلحناش، عوامل تفعيل منظومة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي - دراسة تجارب عربية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، الجزائر.

3- المقالات العلمية:

- بلقلة ابراهيم وآخرون، واقع صناعة التكنولوجيا المالية في الهند وكينيا، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة المجلد 06، العدد 1، جامعة الشلف، 2021.

قائمة المصادر والمراجع

- حدانة أسماء، وبن عيشي جميلة، دور الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) في الفترة (2000-2020)، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 02، 2021.
- روجي فيسة، التحول الرقمي للبنوك ودوره في تطوير الخدمات البنكية - دراسة حالة نظام بنكي في الجزائر، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، جامعة يحي فارس، الجزائر، المجلد 14، العدد 1، 2025.
- سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة أفاق علمية، جامعة الجلفة، كلية علوم الاقتصادية قسم علوم تسيير، المجلد 11، العدد 03، الجزائر، 2019.
- سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 7، العدد 2، 2022.
- طبابية رمزي، التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة حالة تحليلية لتجربة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية مع إشارة لحالة الجزائر، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، جامعة قالم، المجلد 8، العدد 1، 2023.
- عطيات بن عمر، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف السعودية - دراسة حالة مصرف الراجحي، مجلة رؤى الاقتصادية، المجلد 13، العدد 1، جامعة الوادي، الجزائر، 2023.
- مليكة بن علقمة ويوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 3، الجزائر، 2018.
- مليكة طلبة واخرون، التكنولوجيا المالية وواقع تبنيها في العالم العربي 2015_2020، مجلة الدراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، مجلد 06، العدد 01، جامعة تبسة، 2020.

قائمة المصادر والمراجع

- هبة عبد الرحيم وآخرون، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين الحداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 17، العدد 38، جامعة تمنراست، 2019.

4- ملتقيات ومداخلات:

- هاجر لطرش، اتجاهات الخدمات المالية والمصرفية في ظل التكنولوجيا المالية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية بالدول العربية، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 26 ستمبر، الجزائر. 2019.

5- المواقع الإلكترونية:

- هاجر فهد السيد أحمد (2025_05_22) التكنولوجيا المالية Financial technologie الموسوعة السياسية على موقع التالي: بتاريخ 2026_02_04 على الساعة 14:06

<https://political-encyclopedia.org/dictionary>

6- المراجع الأجنبية:

- Matthieu L. Lorca, *Les banques aux prises avec les FinTech*, *Journal de l'économie politique*, n° 75, Université de Bourgogne Franche-Comté, Dijon, France, janvier 2017, p. 16.
- (2020) ، Introduction to Digital Banking على Scribd المنشورة وثيقة <https://www.scribd.com/document/489123023/Digital-banking-Introduction>
- تاريخ 25 ديسمبر 2020 Scrib, Priyanka J الموقع: Introduction to Digital Banking <https://www.scribd.com/document/489123023/Digital-banking-Introduction> الرابط

قائمة الملاحق



الملحق رقم (01):



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة (مقابلة)



السيد (ة) المحترم (ة)

تحية طيبة اما بعد:

في إطار تحضير لمذكرة تخرج مقترحة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم

المالية والمحاسبة جامعة غرداية تحت عنوان:

"دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية"

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه المقابلة في إطار هذه الدراسة، وذلك بهدف التعرف على آرائكم وتصوراتكم حول مختلف العبارات الواردة فيها. وعليه، نرجو منكم التفضل بالإجابة بكل دقة وموضوعية. لما لذلك من أهمية كبيرة في إنجاح هذا العمل البحثي

كما نود أن نؤكد لكم أن جميع المعلومات المقدمة ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض علمية بحثية.

وفي الأخير، نتقدم إليكم بجزيل الشكر والتقدير على تعاونكم ومساهمتم القيمة

ان تعاونكم معنا سيكون سببا في نجاح هذا البحث

ولكم خالص تحياتنا وجزيل الشكر

من اعداد الطالبتين: جلود رحاب / حداوي هناء

الشعبة العلوم المالية والمحاسبة

2025/2026

مضمون المقابلة

- س 01: ما واقع الرقمنة في البنك؟
- س 02: كيف تقيّمون دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع البنكي حالياً؟
- س 03: ما أهم التغييرات التي أحدثتها التكنولوجيا المالية في الخدمات البنكية داخل مؤسساتكم؟
- س 04: هل تعتبرون ان التكنولوجيا المالية تمثل فرصة أم تهديداً للبنوك التقليدية؟ ولماذا؟
- س 05: هل لدى البنك استراتيجية واضحة نحو التحول الرقمي؟
- س 06: ما أبرز الخدمات البنكية الرقمية التي يقدمها بنكم حالياً؟
- س 07: كيف ساهمت التكنولوجيا المالية في تحسين جودة هذه الخدمات؟
- س 08: هل لاحظتم زيادة في إقبال العملاء على الخدمات الرقمية؟
- س 09: ما أهم احتياجات العملاء التي ساعدت التكنولوجيا المالية في تلبيتها؟
- س 10: هل هناك فئة معينة أكثر استخداماً للخدمات الرقمية؟
- س 11: هل يتم قياس رضا العملاء؟
- س 12: ما العنصر الأكثر تأثيراً في نجاح الخدمات الرقمية (التكنولوجيا المالية، الموارد البشرية، وعي العملاء)
- س 13: في تطبيق التكنولوجيا المالية؟ BEA ما أبرز التحديات التي تواجه بنك؟
- س 14: كيف تتعاملون مع مخاطر الأمن السيبراني؟
- س 15: هل تتوقعون اختفاء البنوك التقليدية مستقبلاً؟
- س 16: كيف ترون مستقبل بنك BEA؟
- س 17: هل تعزيز الخدمات الرقمية يزيد القدرة التنافسية؟
- س 18: تقييمكم العام لدور التكنولوجيا المالية في البنك؟



غرداية في: 2026/06/13

شهادة تصحيح

يشهد الأستاذ (ة) : د. بن قايد الشيخ الصفة في لجنة المناقشة مشرف

بصفته عضوا في لجنة مناقشة الطالبين: حداوي هناء و جلود رحاب

تخصص : ليسانس تكنولوجيا مالية

بعنوان : دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنكية الرقمية

تاريخ المناقشة : 2026/06/02

أن الطالب (ة) : (ة) : التزم : (ة) بجميع الملاحظات المقدمة من طرف اللجنة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي

إمضاء الأستاذ (ة) : المكلف (ة) : بمتابعة التصحيح

د. بن قايد الشيخ

رئيس القسم



