



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

UNIVERSITE CHADLI BENDJIDID-ElTarf -

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

Faculté Des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion



السنة الجامعية: 2026/2025

الرقم التسلسلي:

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر
_ دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة الطارف _

تخصص اقتصاد نقدي ومالي

تحت إشراف:

د. تحري صبيحة

من إعداد الطلبة:

• بوشوارب فاطمة الزهراء

• بوزعطة هديل

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ اللَّهُ - عَزَّ وَجَلَّ -:

(فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ

بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُقْضَىٰ إِلَيْكَ

وَحْيُهُ وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا)

[سورة طه - الآية: 114]

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية، والوقوف على واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مع دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط الطارف.

خلصت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية من خلال تسريع المعاملات المالية، تعزيز وصول العملاء للخدمات البنكية، وتطوير وسائل الدفع الإلكتروني، وتحسين تجربة العملاء. كما أظهرت النتائج أن القطاع المصرفي الجزائري شهد تطورا ملحوظا في مجال الرقمنة، رغم استمرار بعض التحديات المرتبطة بالبنية التحتية ومستوى التكيف مع متطلبات التحول الرقمي الحديث.

وأوصت الدراسة بضرورة تحسين وتطوير البنية التحتية الرقمية في القطاع المصرفي، مع توسيع استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات وتسريع المعاملات.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية(فنتيك)؛ الخدمات المصرفية؛ التحول الرقمي، القطاع المصرفي؛ CNEP - الطارف.

This study aims to highlight the role of financial technology (FinTech) in the development of banking services and to identify the current state of digital transformation in the Algerian banking sector. The study adopted the descriptive-analytical approach and relied on a case study of the National Savings and Housing Fund (CNEP-Banque), El Tarf Agency.

The study concluded that financial technology contributes significantly to improving the efficiency of banking services through accelerating financial transactions, enhancing customer's access to banking services, developing electronic payment methods, and improving customer experience. The findings also revealed that the Algerian banking sector has witnessed remarkable progress in the field of digitization, despite the persistence of certain challenges related to digital infrastructure and the level of adaptation to the requirements of modern digital transformation.

The study recommended strengthening and developing digital infrastructure within the banking sector, while expanding the adoption of financial technology solutions to improve service quality, increase operational efficiency and accelerate banking transactions.

Keywords: Financial Technology (FinTech), Banking services, Digital transformation, Algerian Banking Sector, CNEP- El Tarf

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي مكنتنا من إتمام هذا البحث فمكان لنا شيء أن يجري في ملكه إلا بمشيئته جل شأنه
فالحمد لله دائما وأبدا.

بكل عبارات الشكر والامتنان أتقدم بخالص التقدير والعرفان إلى الدكتورة الفاضلة
"صبيحة تحري"

التي كانت خير موجهة وسند طوال هذا العمل، لما قدمته من دعم علمي وتوجيهات قيمة، ولما تحلت
به من صبر واهتمام ومتابعة دقيقة، فكان لفضلها بعد الله أثر كبير في إتمام هذه المذكرة على أكمل
وجه، حفظها الله ورعاها.

كما أتوجه بجزيل الشكر والاحترام إلى كافة أساتذة جامعة الشاذلي بن جديد

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الذين أناروا لنا طريق العلم والمعرفة وكانوا مثالا للعطاء والإخلاص

فبفضل جهودهم وتفانيهم اكتسبنا ما نحمله اليوم من علم ومعرفة.

وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل أسمى عبارات الشكر والتقدير.

والحمد لله دائما وأبدا



إهداء

وَقَالَ رَبُّ أَوْزَعَنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ
وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ. سورة النمل الآية 19

الحمد لله الذي بفضله تتحقق الغايات من بعد الاستعانة به

وانهاء الدرب بتوفيقه وتحقيق الحلم بفضله لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق مخوفاً بالتسهيلات لكنني فعلتها فالحمد لله الذي يسر لنا البدايات وبلغنا النهايات بفضله وكرمه.

أهدي هذا النجاح لنفسي أولاً

ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دمت لي سنداً لا عمراً.

وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي إلى الأم التي ربّنتي، التي كانت دوماً مصدراً للحنان والدعم، "جديتي الحبيبة"، لك مني كل الحب والتقدير، وجودك في حياتي هو نعمة لا تقدر بثمن دمت لي مصدر للفرح والإلهام، أدام الله ابتسامتك في حياتي وأطال في عمرك، أهديك نجاحي وتخرجي فما كان ليتحقق لولا توفيق الله ثم رفعة كفيك بعد كل صلاة.

لا أنسى اليد الخفية والقلب الحنون و صاحبة الدعاء الصادق خالتي الغالية دمت لي سنداً وروح لا

تغيب اللهم اجعل الابتسامة لا تفارق محياها وارزقها سعادة الدارين كما تسعدنا دائماً

" إلى زميلتي هديل " شكراً لكونك رمزاً للخلاص و السند والتميز ممتنة جداً

لكل لحظة تعاوننا فيها و اتمنى لك مزيداً من النجاح والتألق

فاطمة الزهراء



إهداء

وآخر دعواهم أن "الحمد لله رب العالمين"
الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والعتاد
لم تكن المرحلة قصيرة ولا ينبغي أن تكون لم يكن الحلم قريبا من الطريق بل كان مكفوفاً بالتسهيلات
لكني فعلتها، أهدي هذا النجاح لنفسي أولا
ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دمت لي سنداً لا عمر فيه.
إلى من كلل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار
إلى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي من بذل الغالي والنفيس من استمدت
منه قوتي واعتزازي بذاتي والدي العزيز "كمال بوزعطة"
إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى الإنسانية العظيمة التي لطالما قمت أن
تقر عينها لرؤيتي في يوم كهذا "أمي الغالية وردة بضيف"
إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع ارتوي منها خيرة أيامي
وصفوتها إلى قرة عيني اخوتي "هيام، غادة، سيف الدين"
إلى كل الأهل والعائلة الكريمة كل باسمه ومقامه وبالأخص "جدتي العزيزة"، "عماتي وخالتي".
إلى صديقتي "فاطمة الزهراء" رفيقة الدرب وصاحبة القلب الطيب
شكرا لأنك كنت دائما سندا لي في لحظات التعب والنجاح
وجودك كان مصدر قوة وراحة دمت لي أجمل صديقة
إلى كل عابر في حياتي ترك أثرا جميلا

هديل



قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(01-01)	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	10
(02-01)	خدمات التكنولوجيا المالية	19
(03-01)	تقنيات التكنولوجيا المالية	22
(01-03)	الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك- بالطارف	71

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
22	الفرق بين العملات الرقمية والعملات المشفرة	(01-01)
34	تقسيمات الخدمات المصرفية	(01-02)
58	عدد البطاقات المتداولة خلال الفترة (2024-2023)	(01-03)
59	حدود الدفع والسحب ببطاقة فيزا كارد الكلاسيكية والذهبية الممنوحة من طرف البنك	(02-03)
62	تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر	(03-03)
64	تطور نشاط الدفع عبر الانترنت خلال الفترة (2025-2020)	(04-03)
65	تطور نشاط الدفع عبر الهاتف للفترة (2025-2023)	(05-03)
75	تطور عدد البطاقات البنكية للفترة (2026-2023)	(06-03)

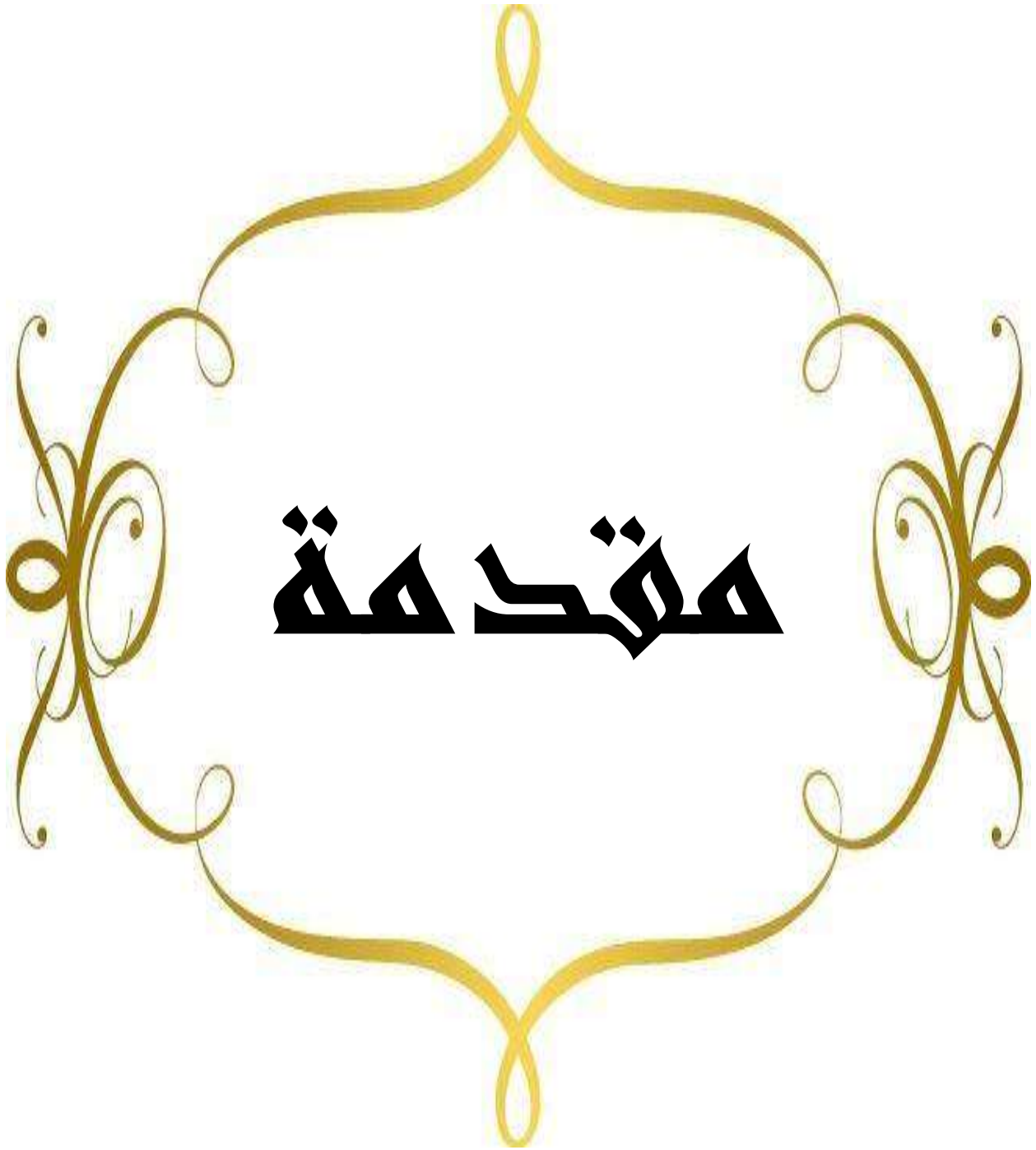
قائمة المختصرات

Mots	Destiné
Fintech	Technologie Financière
COSOB	Commission d'Origination et de Surveillance des Opération de Bourse
SGBV	Société de Gestion de la Bourse des Valeurs
IOB	Intermédiaire en Operations de Bourse
CNEP	Caisse Nationale d'épargne et de Prévoyance
TPE	Terminal de Paiement Électronique
CIB	Carte Interbancaire

المحتوى	رقم الصفحة
الملخص باللغة العربية	I.
الملخص باللغة الإنجليزية	II.
شكر وعرفان	III.
إهداء 1	IV.
إهداء 2	V.
قائمة الأشكال	VI.
قائمة الجداول	VII.
قائمة المختصرات	VIII.
فهرس المحتويات	IX.
المقدمة	بـ و
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية	
تمهيد	8
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي والنشأة التاريخية للتكنولوجيا المالية	9
المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية وتطورها	9
المطلب الثاني: السمات المميزة، الأهداف الإستراتيجية وأبرز تحديات التكنولوجيا المالية	12
المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالتحول الرقمي	14
المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية	16
المطلب الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية	16
المطلب الثاني: خدمات التكنولوجيا المالية	18
المطلب الثالث: تقنيات التكنولوجيا المالية	19
المبحث الثالث: شركات التكنولوجيا المالية	23
المطلب الأول: تعريف شركات التكنولوجيا المالية وخصائصها	23
المطلب الثاني: أنواع شركات التكنولوجيا المالية	25
المطلب الثالث: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية	26

28	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية
31	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية
32	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية وتقسيماتها
34	المطلب الثالث: دورة حياة الخدمات المصرفية
35	المبحث الثاني: تطوير الخدمات المصرفية
35	المطلب الأول: مفهوم تطوير الخدمات المصرفية
36	المطلب الثاني: مصادر تطوير الخدمات المصرفية
37	المطلب الثالث: أشكال تطوير الخدمات المصرفية
38	المبحث الثالث: تطور الخدمات المصرفية من خلال التكنولوجيا المالية
38	المطلب الأول: مراحل اندماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي ومظاهرها
40	المطلب الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية وسيناريوهات تبنيتها
43	المطلب الثالث: واقع وتحديات التكنولوجيا المالية في الجزائر
48	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: واقع التكنولوجيا المالية وأثرها على تطوير الخدمات المصرفية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط _ وكالة الطارف _	
50	تمهيد
51	المبحث الأول: واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري
51	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للدفع الإلكتروني ووسائله في الجزائر
56	المطلب الثاني: تطور البطاقات البنكية في الجزائر
60	المطلب الثالث: تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

66	المبحث الثاني: التعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وواقع التكنولوجيا المالية في وكالة الطارف
66	المطلب الأول: تقديم عام للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
68	المطلب الثاني: تقديم وكالة الطارف- الهيكل التنظيمي والوظائف المصرفية
72	المطلب الثالث: واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- وكالة الطارف-
76	المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا المالية والتحديات والافاق المستقبلية لتطبيقها في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- الطارف-
76	المطلب الأول: أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- الطارف-
77	المطلب الثاني: الصعوبات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - الطارف-
79	المطلب الثالث: الاستراتيجيات المستقبلية لتطوير التكنولوجيا المالية داخل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-الطارف-
81	خلاصة الفصل
84_83	الخاتمة
91_86	قائمة المراجع



مقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات متسارعة وتغيرات عميقة في مختلف المجالات لاسيما في المجالين المالي والتكنولوجي، وقد ظهرت التكنولوجيا المالية (FinTech) كأحد أهم الآليات الحديثة التي تشكل عنصرا جوهريا في تطوير وتحسين الخدمات المالية المقدمة للأفراد والشركات على حد سواء.

وقد ساهمت التكنولوجيا المالية في إحداث نقلة نوعية في القطاع المصرفي من خلال إدخال ابتكارات وتقنيات حديثة كالذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، تقنية البلوكتشين، مما أدت إلى تسهيل الوصول للخدمات المصرفية المتنوعة المتمثلة في عمليات الدفع، التحويل، التمويل، وإدارة الثروات، مما جعلها تلعب دورا محوريا في تعزيز تجربة العملاء وتقديم حلول مصرفية أكثر كفاءة وأمان. فلم تعد الخدمات المصرفية تقتصر على المؤسسات التقليدية، بل أصبحت متاحة عبر منصات رقمية وتطبيقات ذكية، مما أتاح للعملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم وإجراء معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان استجابة لمتطلبات العصر الحديث والاقتصاد الرقمي وتطلعات العملاء على اختلاف فئاتهم، فأصبح من الضروري التركيز على الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة داخل البنوك.

وتعمل الجزائر على غرار بقية الدول، على التكيف مع التطورات والابتكارات الحديثة في القطاع المصرفي، من خلال مجموعة من الجهود المبذولة لرقمنة الخدمات المصرفية وتطويرها وتحسين جودتها.

❖ إشكالية الدراسة:

في ظل التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا المالية، وما أحدثته من تغييرات على القطاع المصرفي، أصبح من الضروري على الاقتصاد الجزائري تبني تقنيات حديثة من أجل تحسين أدائه وتطوير خدماته المصرفية.

وعلى ضوء ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة من خلال طرح السؤال الرئيسي التالي:

إلى أي مدى تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الطارف؟

ولقد انبثقت من خلال الإشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية، يمكن إنجازها في النقاط التالية:

1. ما هو واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري؟
2. ما هي أهم تطبيقات التكنولوجيا المالية المعتمدة بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الطارف؟
3. كيف ساهمت التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية داخل البنك محل الدراسة؟
4. ما هي أهم التحديات التي تواجه توظيف التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري؟

❖ فرضيات الدراسة:

للإجابة عن الأسئلة المطروحة سابقا، تمت صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

تساهم التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي في تطوير الخدمات المصرفية بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الطارف.

الفرضيات الفرعية:

1. يشهد القطاع المصرفي الجزائري تطورا تدريجيا في مجال التحول الرقمي من خلال توسيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية الرقمية.

2. يعتمد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الطارف - على مجموعة من تطبيقات التكنولوجيا المالية، أبرزها البطاقات البنكية، وخدمات الدفع الإلكتروني، والتطبيقات المصرفية الرقمية.

3. ساهمت التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية داخل البنك محل الدراسة من خلال تحسين جودة الخدمات وتسريع المعاملات البنكية وتعزيز رضا الزبائن.

4. يواجه توظيف التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري عدة تحديات، من أهمها محدودية البنية التحتية الرقمية، ومخاطر الأمن السيبراني، وضعف الثقافة الرقمية لدى بعض المتعاملين.

❖ أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من خلال:

- أهمية التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية في الوقت الحالي؛
- الدور الذي تؤديه التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري وبالتالي تطوير الخدمات المصرفية؛
- توضيح مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية وتلبية احتياجات الزبائن.

❖ أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى معرفة مفهوم التكنولوجيا المالية عامة والتعرف على مختلف التقنيات والقطاعات التي دلت عليها التكنولوجيا المالية في ظل التحولات الجذرية من البيئة التقليدية إلى الحديثة؛
- محاولة التعرف على الخدمات المصرفية ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تطويرها؛
- إظهار واقع تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري؛
- التعرف على أهم التحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر.

❖ أسباب اختيار الدراسة:

هناك عدة أسباب لاختيار الموضوع نوجزها فيما يلي:

- ارتباط الموضوع بالتخصص الدراسي؛
- الاهتمام بموضوع التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي؛

- الرغبة في التعرف على واقع الخدمات المصرفية وتأثيرها بالتكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية.

❖ حدود الدراسة:

تم تطبيق الدراسة الحالية ضمن الحدود المكانية والزمانية التالية:

- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة الميدانية على مستوى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – وكالة الطارف.

- الحدود الزمانية: امتدت الدراسة خلال شهري أفريل وماي 2026.

❖ منهج الدراسة:

في إطار هذه الدراسة ومن أجل معالجة الإشكالية تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالمنهج الوصفي تم استخدامه لوصف متغيرات الدراسة النظرية، أما المنهج التحليلي فكان من خلال جمع الإحصائيات والبيانات وتحليلها والخاصة بالتحول الرقمي في الجزائر والاجابات المقدمة من طرف مسؤول الوكالة محل الدراسة.

❖ صعوبات الدراسة:

- نقص البيانات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا كون البيئة البنكية لا تزال في مرحلة انتقالية للتكيف مع التحول الرقمي؛
- قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بشكل مستفيض في الجزائر؛
- نقص في مراجع الدراسة خاصة ما يتعلق بالكتب.

❖ الدراسات السابقة:

الهام حجيورة: دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة غرداية، 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على التكنولوجيا المالية ومختلف أشكالها وتأثيرها على البنوك، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن التكنولوجيا المالية قد شهدت تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة خاصة في حلول الدفع التي تتميز بسهولة استخدامها. كما ساهم تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز الأطر التشريعية والتنظيمية إلى خلق بيئة فعالة تتميز بالابتكار والمنافسة الأمر الذي ساهم في تشجيع شركات التكنولوجيا المالية على تطوير أساليبها لتقديم خدمات مالية أكثر كفاءة.

عبد الغني وزناجي: دور التكنولوجيا المالية في تطوير المؤسسات المالية-دراسة حالة عينة من المؤسسات المالية لولاية باتنة خلال فترة 2023-2024، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة ومالية، جامعة غرداية، الجزائر، 2025.

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية تطبيق التكنولوجيا المالية بالمؤسسات المالية ودورها في تحسين الأداء بمختلف أنواعه، باستخدام التقنيات التطبيقات الحديثة التي من شأنها تحسين المنتجات المالية. واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام المقابلة وتحليل الاستبيانات عن طريق عدة نماذج. كما توصلت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير التكنولوجيا

المالية على جودة القرارات في المؤسسات المالية وكذلك الوعي بأهمية الرقمنة في مختلف المؤسسات، وتعزيز خدماتها وتحسين الكفاءة والأمان في المعاملات المصرفية.

فاطمة الزهراء قطار: أثر التكنولوجيا المالية على ربحية البنوك دراسة لعينة من الدول خلال فترة 2012-2021، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الجزائر 3، 2025.

كان الهدف من الدراسة هو قياس تأثير تطبيقات التكنولوجيا المالية على ربحية البنوك وذلك من خلال نمذجة العلاقة بين عدد من مؤشرات التكنولوجيا المالية وبين مؤشرات ربحية البنوك من خلال التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر ومساهمتها في دعم وتطور ربحية البنوك، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي في دراستها، وذلك باستخدام أدوات إحصائية باستخدام بيانات بانل التي تتميز بامتلاك عدد كبير من درجات الحرية وبكفاءتها العالية. كما توصلت الدراسة إلى أن تقنيات التكنولوجيا المالية تعمل على تحسين تجربة العملاء وتعزيز كفاءتهم وتقليل التكاليف مما يساهم في زيادة ربحية البنك على المدى البعيد، رغم كل هذه الميزات إلا أن اعتمادها الكلي على الخوارزميات جعلها أكثر عرضة للمخاطر كالأمن السيبراني والاحتيال الرقمي.

الزهرة رودى، فتيحة عبد النبي: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمة المالية الرقمية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية- التحديات والآفاق-، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، جامعة تيبازة، الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2026.

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على التكنولوجيا المالية وأهميتها ومدى مساهمتها البنك في تعزيز الخدمة المالية الرقمية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية، والتطرق للدوافع التي تساهم في تعزيز الخدمات المالية والرقمية، وأيضاً التحديات التي تواجهها، كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي. وتوصلت الدراسة إلى أنه يجب العمل على التحديث التكنولوجي للخدمات المصرفية، مما يتماشى مع متطلبات التكنولوجيا المالية وتوعية العملاء حول هذه الخدمات. أظهرت الدراسات السابقة اهتماماً بدراسة التكنولوجيا المالية من زوايا متعددة، حيث ركزت على تأثيرها في الأداء المصرفي وربحية البنوك وتعزيز الخدمات المالية الرقمية، وذلك بالاعتماد على عينات متنوعة من المؤسسات المالية والبنوك. أما الدراسة الحالية فتتفرد بتناولها لدور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية من خلال دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) - وكالة الطارف، مما يسمح بفهم أعمق لواقع تطبيق هذه التكنولوجيا داخل مؤسسة مصرفية جزائرية، والوقوف على مدى مساهمتها في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين جودتها بما يتلاءم مع متطلبات التحول الرقمي.

❖ هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة وكذا الأسئلة الفرعية، تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث فصول كما يلي:

تم التطرق في الفصل الأول للإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية، حيث قسم إلى ثلاث مباحث، يتعلق المبحث الأول بالإطار المفاهيمي والنشأة التاريخية للتكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني تم التعرف فيه على أساسيات التكنولوجيا المالية والمبحث الثالث خصص لشركات التكنولوجيا المالية.

أما في الفصل الثاني تم التطرق إلى الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية، في المبحث الأول مدخل إلى الخدمات المصرفية، والمبحث الثاني تطوير الخدمات المصرفية، أما المبحث الثالث يتعلق بتطور الخدمات المصرفية من خلال تبني التكنولوجيا المالية.

في الفصل الثالث تم التطرق إلى واقع التكنولوجيا المالية وأثرها على تطوير الخدمات المصرفية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -وكالة الطارف-، حيث خصص المبحث الأول لدراسة واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري، وتناول المبحث الثاني التعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وواقع التكنولوجيا المالية بوكالة الطارف، أما المبحث الثالث خصص لدراسة أثر التكنولوجيا المالية والتحديات والآفاق المستقبلية لتطبيقها بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -وكالة الطارف-.

الفصل الأول:
الإطار المفاهيمي
للتكنولوجيا المالية

تمهيد:

تعتبر التكنولوجيا المالية من أبرز مظاهر التحول الرقمي في القطاع المالي، إذ تمثل إطاراً حديثاً يدمج بين الابتكار التكنولوجي والخدمات المالية بهدف تطوير أساليب تقديمها وكفاءتها، وقد أسهم هذا التحول في إعادة تشكيل نماذج العمل التقليدي من خلال تقديم خدمات مالية أكثر كفاءة وسرعة وأقل تكلفة، وهذا ما خلف نوعاً من المنافسة بين المؤسسات المالية التي تقدم خدمات مالية. وبناءً على ذلك، فإن فهم التكنولوجيا المالية يتطلب الوقوف على جذورها التاريخية، ومكوناتها الأساسية، والديناميكيات التي تحكم عمل شركاتها، خاصة في ظل التحديات التنظيمية والأمنية المتزايدة، وبهدف الإلمام بمختلف جوانب الموضوع، تم التطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تم تقسيمها كما يلي:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي والنشأة التاريخية للتكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

المبحث الثالث: شركات التكنولوجيا المالية

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي والنشأة التاريخية للتكنولوجيا المالية

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تغيرات جذرية في مختلف المجالات الاقتصادية والمالية، نتيجة التقدم التكنولوجي السريع، مما أدى إلى بروز ما يعرف بالتكنولوجيا المالية باعتبارها أهم الابتكارات التي أعادت تشكيل المشهد المالي العالمي.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

تسارع وتيرة التطور التكنولوجي في جميع جوانب الحياة اليومية، والقطاع المالي ليس استثناء من ذلك فإن ثورة التكنولوجيا المالية، المعروف بـ "فينتك" تمثل تحولا هائلا في كيفية تقديم واستخدام الخدمات المالية. مما تتضمن التكنولوجيا المالية الكثير من الفوائد في تعزيز الكفاءة والشفافية ضمن العمليات المالية إلى جانب خفض التكاليف التشغيلية وتحسين تجربة المستخدم، كما تفتح أفقا جديدة للابتكار والنمو داخل القطاع المالي.

أولا: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية لم تنشأ في الأعوام الأخيرة بل هي جزء من التطور المالي الذي تجلّى في منتصف القرن العشرين، إذ استهلكت هذه التطورات منذ ظهور البطاقات الائتمانية في الخمسينات وتواصلت مع تطور الصيرفة الإلكترونية في السبعينات، لذلك فهي ليست ظاهرة جديدة في مجال الأعمال المالية. ويمكن تلخيص عملية تطور التكنولوجيا المالية عبر ثلاثة مراحل كالتالي:¹

1. المرحلة الأولى: من 1866م إلى غاية 1967م

يعود تاريخ التكنولوجيا المالية إلى النصف الأول من القرن 19، حيث اتسمت هذه المرحلة ببناء البنية التحتية التي أسهمت في عولمة الخدمات المالية، فتم تأسيس أول كابل أطلسي سنة 1918م في الولايات المتحدة الأمريكية والذي يعد أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال، وبرز التلغراف عام 1938م الذي سمح للمرة الأولى بنقل المعلومات المالية عبر الحدود بشكل سريع. وفي عام 1960م بدأت البنوك باستخدام أجهزة الكمبيوتر المركزية لحفظ السجلات وتخزين البيانات، وامتدت هذه المرحلة إلى غاية جويلية 1966م.²

2. المرحلة الثانية: من 1967م إلى غاية 2008م

تبدأ من سنة 1967م وهي النقطة الفارقة، حيث تم اختراع الصرف الآلي من باركيلز سنة 1967م والتي تمثل بداية التقنية المالية الحديثة، فزادت رقمنة الموارد المالية بسبب تطور التكنولوجيا الرقمية للاتصالات والمعاملات، فأصبحت الخدمات

¹. صالح طام، إسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية-منصات التمويل الجماعي الإسلامية نموذجا-، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، المجلد 13، العدد 2، 2022، ص ص 249-250.

². نور الدين قسول، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء المصارف الإسلامية-دراسة حالة مصارف إسلامية-، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، شعبة العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2025، ص3.

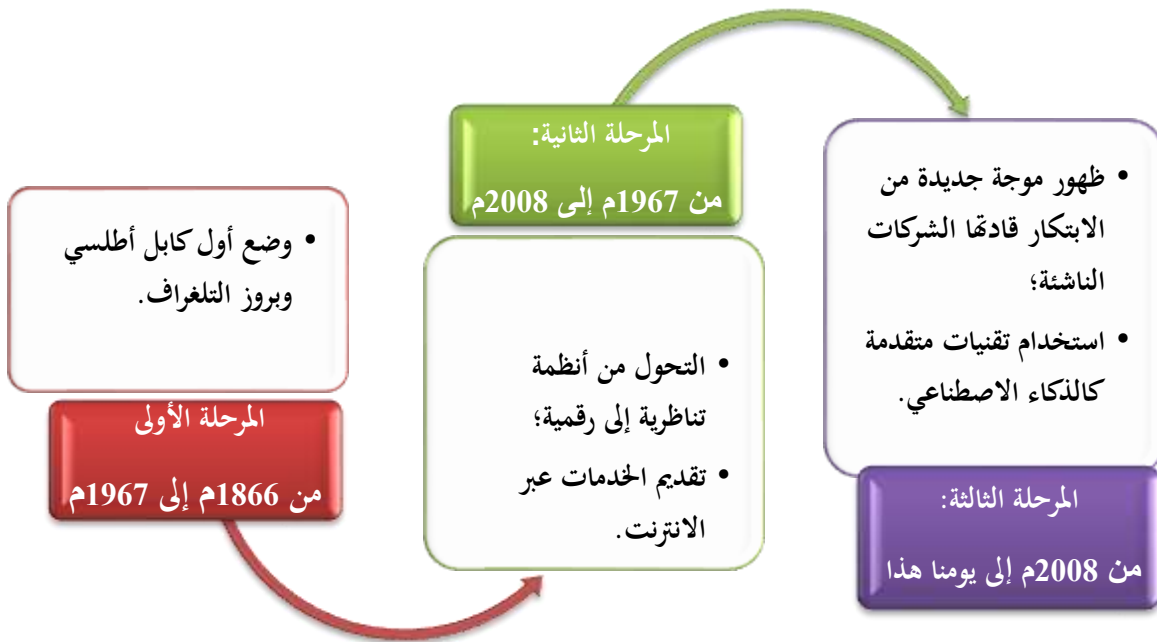
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

المالية رقمية. وتم اختراع الهاتف المحمول سنة 1983م، كما تم إنشاء بورصة رقمية في العالم وكذلك Swift، بالإضافة لظهور الإنترنت في سنة 1990م، واستمرت المرحلة إلى غاية وقوع العالم في أزمة مالية عالمية سنة 2008م.¹

3. المرحلة الثالثة: من 2008م إلى يومنا هذا:

بدأت هذه المرحلة مع الأزمة المالية العالمية 2008م حيث بدأ في هذه المرحلة ظهور فاعلين جدد فضلا عن عدم الثقة في الخدمات المصرفية التقليدية، إضافة لظهور شركات ناشئة جديدة، إذ شرعت الشركات التكنولوجية في تقديم المنتجات والخدمات المالية لكل من الشركات والمصارف، فيما تم في سنة 2009م تقديم عملة البيتكوين للعالم متبوعة بعدة عملات مشفرة أخرى. وعلى الرغم من شيوع استخدام أجهزة الكمبيوتر فقد تبين أن الهواتف النقالة الذكية تمثل الوسيلة الأساسية للأفراد للوصول إلى مواقع الويب، ومن ثم الخدمات المالية المتنوعة وقد ازداد ذلك وعلى نحو واسع مع إدخال كل من Apple pay وWallet google.²

الشكل (01-01): مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطلبة، بناء على المعلومات السابقة

يبين الشكل (01-01) التطور الزمني للتكنولوجيا المالية عبر ثلاث مراحل رئيسية تبدأ من عام 1866م إلى يومنا هذا، حيث نلاحظ أن المرحلة الأولى ركزت على بناء البنية التحتية للاتصالات (الكابل الأطلسي) وبروز التلغراف. بينما شهدت المرحلة الثانية قفزة نوعية بظهور الإنترنت، مما نقل الخدمات المالية من الورقية إلى الرقمية. أما المرحلة الثالثة، فقد تميزت

¹. سارة بوزيد، دور التكنولوجيا المالية في ابتكار الحلول للمنتجات الإسلامية-دراسة حالة البنك الإسلامي للتنمية-، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة 1، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، 2022، ص 552.

². كوثر طلحي، نهاد زواوي، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية -بيت التمويل الكويتي نموذجا-، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، جامعة تيارزة، الجزائر، العدد 07، 2023، ص 33.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

بظهور عملات رقمية مشفرة وتطبيقات الدفع عبر الهواتف الذكية، مما جعل الخدمات المالية أكثر تفردا. وبالتالي، يمكن القول إن تطور الفينتك لم يكن خطيا بقدر ما كان استجابة تراكمية للتقدم التكنولوجي والأزمات المالية، مما يفسر تسارع وتيرة الابتكار فيها مقارنة بباقي القطاعات.

ثانيا: مفهوم التكنولوجيا المالية

يعبر عن التكنولوجيا المالية باختصار "فينتك" أو "Fintech" وهو المصطلح مركب من مقطعين "Fin" اختصار لكلمة "Finance" وكلمة "Tech" اختصار لكلمة "Technology" وتعني الاعتماد على الابتكار والتحديات في أساليب المالية التقليدية والخدمات المالية، وتسهيل إدارة العمليات المالية في الشركات وإدارة الأموال للأشخاص واستخدام الهواتف الذكية في الخدمات المصرفية، والخدمات الإشهارية عبر الهاتف، والعملات المشفرة لتسهيل وصول هذه الخدمات للعملاء في أي وقت وفي أي مكان.¹

وقد وردت عدة تعاريف لها نذكر منها ما يلي:

1. يعرفها مجلس الاستقرار المالي العالمي بأنها: "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا، يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر مادي وملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية".²

2. حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن: "إن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات للتكنولوجيا الحديثة في مجال قطاع المالية، وتمثل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنه: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحساب نسب الفائدة والأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية".³

3. أما لجنة بازل للرقابة المصرفية فقد عرفت التكنولوجيا المالية بأنها: "أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية".⁴

بناء على التعريفات السابقة، يمكن القول أن: التكنولوجيا المالية تمثل مصطلح يدمج بين التكنولوجيا الحديثة والخدمات المالية، ويشير إلى استخدام التقنيات المبتكرة لتقديم الخدمات المالية من قبل شركات تهدف إلى تلبية احتياجات الأفراد بطرق جديدة وفعالة، سواء من خلال ابتكار خدمات حديثة أو تحسين وتطوير الخدمات التقليدية.

¹. ليليا مجول، رضوان لمار، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية- الواقع والتحديات-، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، المجلد 13، العدد 01، 2024، ص 33.

². سارة بوعدلة، سناء الحميلي، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجحت، المجلد 06، العدد 01، جوان 2025، الجزائر، ص 118.

³. عبد الغني وزناجي، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء المؤسسات المالية-دراسة حالة عينة من المؤسسات المالية ولاية باتنة-، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة ومالية، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، غرداية، الجزائر، 2024، ص 33.

⁴. خولة قيمش، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2024، ص 05.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

المطلب الثاني: السمات المميزة، الأهداف الاستراتيجية وأبرز تحديات التكنولوجيا المالية

تشكل التكنولوجيا المالية عنصرا مهما في القطاع المالي والمصرفي من خلال اعتماد تقنيات حديثة لتحسين خدمات المالية وتسهيل الوصول إليها، وقد ساهمت في تعزيز الكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات، رغم مواجهتها لعدة تحديات تقنية وتنظيمية.

أولا: خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن تلخيص أهم خصائص التكنولوجيا المالية:¹

- 1. السرعة في إنجاز المعاملات:** بفضل التحليلات المتطورة واستخدام البيانات الضخمة، تتيح شركات التكنولوجيا المالية تنفيذ المعاملات خلال دقائق معدودة على سبيل المثال: يوجد شركات توفر خدمات تحويل الأموال دوليا بين البنوك في غضون 20 ثانية فقط مقارنة بالمدة التقليدية التي تتراوح بين يومين وستة أيام عمل؛
- 2. تكاليف الخدمات المالية:** تقدم شركات التكنولوجيا المالية خدمات بأسعار تنافسية من خلال خطط وعروض متنوعة مما يتيح للعملاء التمتع بخدمات ومنتجات وخدمات بتكاليف أقل؛
- 3. إمكانية الوصول إلى كافة المستخدمين:** تعمل الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على استهداف كل الطبقات والفئات، حيث تعمل على تصميم منتجات للعملاء ذوي الدخل المحدود. ويساعد الفنتك على تقديم الخدمات المالية للأشخاص في المناطق النائية مثل الذين ليس لديهم حسابات بنكية تقليدية (غير المتعاملين مع البنوك)؛
- 4. الابتكار التكنولوجي:** تعتمد التكنولوجيا المالية بشكل رئيسي على تقنيات حديثة وأجهزة متقدمة مثل: الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، الهواتف الذكية وغيرها؛
- 5. التعاون بين القطاعين التقليدي والحديث:** رغم أن التكنولوجيا المالية تتحدى النماذج التقليدية إلا أن العديد من شركات Fintech تعمل بالتعاون مع البنوك والمؤسسات المالية لتقديم حلول مشتركة.

ثانيا: أهمية وأهداف التكنولوجيا المالية

تخضع التكنولوجيا المالية بأهمية بالغة يمكن تلخيص هذه الأهمية فيما يلي:

- 1. تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية مثل عمليات التحويل الجماعي، الدفع عبر الهاتف، إدارة المحافظ الاستثمارية عبر الانترنت والتحويلات المالية الدولية، تتيح هذه الخدمات للعديد من المتعاملين الاستفادة منها في حين تعجز المصارف التقليدية عن تقديمها؛**
- 2. تساهم في تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة لتكون متاحة في أي زمان ومكان مع التركيز على تقديم الخدمات المالية وتوصيلها للعملاء وزيادة فرص البيع عبر الحدود؛²**

¹. سارة بوعدلة، سناء الحميلي، مرجع سبق ذكره، ص 118-119.

². عبد الحميد غربالي، دور التكنولوجيا المالية في تطوير منتجات التمويل المصرفي الإسلامي، أطروحة دكتوراه، مالية وبنوك، قسم علوم مالية ومحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة أحمد زبانة، غليزان، الجزائر، 2025، ص 72.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

3. تساهم في تعزيز الشمول المالي وتعمل على احتواء الفئات المقصية ماليا؛
 4. تعمل على تحقيق الميزة التنافسية المتخصصة في التكنولوجيا المالية، فكلما اعتمدت على الابتكار كلما زادت في منافسة المؤسسات المحلية والدولية؛
 5. تمكن من تحقيق الاستقرار المالي من خلال الاعتماد على التكنولوجيا في مختلف الأنظمة الوقائية والانصياع لمختلف التشريعات والقوانين.¹
- كما تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في:²
1. **تكلفة أقل:** بما أن التكنولوجيا تسعى لخفض التكلفة الحالية، وبالتالي يسمح لعدد وافر من المستخدمين فرصة الوصول للخدمات المالية؛
 2. **خصوصية أكثر:** بما أنه تم تصميم خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية وفقا لرغبات المتعاملين الشخصية، فكل مصرف له حاجات المصارف الأخرى، ويمكن الولوج إلى ذلك من خلال عدة قنوات؛
 3. **السرعة:** تعتمد غالبا منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التقنية لإتمام الإجراءات والعمليات وهذا يعني توفير وتيرة أسرع للخدمات؛
 4. **الانتشار:** من المحتمل أن تكون منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية عابرة للحدود مما يمكنها من تقديم خدمة للمتعاملين الذين يتبعون منطقة جغرافية واحدة؛
 5. **المقارنة:** تمكن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية من مقارنة الزبائن للعديد من الشركات من ناحية الخدمات المالية والأسعار.

ثالثا: تحديات التكنولوجيا المالية

فيما يلي أبرز التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي:³

1. **التحديات التنظيمية والقانونية:** التكنولوجيا المالية تواجه تحديا كبيرا في وضع إطار تنظيمي وقانوني موحد، حيث إن طبيعتها المتغيرة بسرعة تجعل من الصعب على الجهات التنظيمية مواكبتها تختلف التشريعات بين الدول، مما يعيق تنقل الشركات بين الأسواق العالمية، على سبيل المثال، بعض الدول تفرض قيودا صارمة على استخدام العملات الرقمية، بينما تسهل دول أخرى تبنيها، بالإضافة إلى ذلك فإن غياب لوائح تنظيمية واضحة يؤدي إلى حالة من الغموض القانوني، مما يثني الشركات عن الاستثمار خوفا من العقوبات أو التغيير المفاجئ في السياسات؛
2. **التحديات الأمنية:** الهجمات السيبرانية تشكل خطرا حقيقيا على مؤسسات التكنولوجيا المالية حيث تستهدف بيانات العملاء ومعاملاتهم المالية الحساسة مع تزايد استخدام الإنترنت في العمليات المالية أصبح القراصنة أكثر تطورا، مما يتطلب

¹. زكرياء فرحي، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق الميزة التنافسية على مستوى البنوك الإسلامية، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف 01، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، 2023، ص ص 117-118.

². الزهرة رودى، فتيحة عبد النبي، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية بالبنوك الجزائرية بين التحديات والآفاق، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، 2026، ص ص 214-215.

³. زكرياء فرحي، مرجع سبق ذكره، ص ص 38-39.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

استثمارات ضخمة في تطوير أنظمة حماية متقدمة، كذلك فإن تسريب البيانات أو الاختراقات يمكن أن تؤدي إلى فقدان ثقة العملاء بشكل كبير، وهو ما يعتبر تهديدا لاستمرارية الشركات في هذا القطاع؛

3. التحديات الثقافية والاجتماعية: في المناطق الريفية يواجه قبول التكنولوجيا المالية مقاومة اجتماعية، حيث يفضل العملاء التعاملات التقليدية بسبب نقص الوعي بالتكنولوجيا، صعوبة استخدام التطبيقات أو الخدمات الجديدة بالإضافة إلى ضعف التثقيف المالي الرقمي وانعدام الثقة وهو ما يعزز الفجوة بين المؤسسات المالية والفئات الأقل استخداما للتكنولوجيا؛

4. تحديات البنية التحتية: تعتمد التكنولوجيا المالية بشكل أساسي على بنية تحتية رقمية قوية وهو ما يمثل تحديا في الدول النامية ذات الشبكات الضعيفة عدم توفر الإنترنت عالي يعيق استخدام الحلول التقنية علاوة على ذلك. تتطلب هذه التقنيات استثمارات كبيرة لتطوير وتحديث الأنظمة الرقمية مما يمثل عبئا ماليا على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛

5. التنافس مع البنوك التقليدية: التكنولوجيا المالية تواجه منافسة شرسة مع البنوك التقليدية التي غالبا ما تكون غير قادرة على التكيف السريع مع الابتكارات التقنية، هذا الصراع يؤدي إلى ضغوط على الشركات لتقديم حلول مبتكرة بشكل مستمر مما يزيد من التكاليف التشغيلية بالإضافة إلى ذلك تحاول البنوك التقليدية حماية حصتها السوقية من خلال تخفيض الرسوم أو تقديم خدمات مشابهة، وهو ما يزيد من التحديات التنافسية في السوق.

المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالتحول الرقمي

تعد التكنولوجيا المالية توجها حديثا يدمج بين التطور التكنولوجي والخدمات المالية، حيث تزايدت أهميتها في ظل التسارع الكبير الذي يشهده العالم في مجال التحول الرقمي، حيث تسعى إلى تحسين أداء النظام المالي وتعزيز كفاءته ومرونته.

أولا: تعريف التحول الرقمي

اختلفت تعاريف التحول الرقمي من تعريف لأخر نذكر منها ما يلي:

1. يشير التحول الرقمي إلى عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في مجالات العمل المختلفة، مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية تشغيل المؤسسات وتقديم القيمة لعملائها. كما يتطلب هذا التحول تحولا ثقافيا علميا، حيث يلزم المؤسسات بتحدي الأنماط التقليدية والسعي نحو التجربة والابتكار مع تقبل إمكانية الفشل كجزء من هذه العملية.

2. كذلك، يعرف التحول الرقمي كمشروع حكومي شامل يستهدف كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة داخل الدولة، ويقوم على تحويل الخدمات الحيوية والأساسية التي تخدم الأفراد والمؤسسات والاستثمارات من أسلوبها التقليدي إلى نموذج إلكتروني ذكي يعتمد على التقنيات الحديثة والمتطورة.

3. كما يمكن تعريفه على أنه انتقال المؤسسات من نماذج العمل التقليدية إلى أخرى تستند بشكل رئيسي إلى التقنيات الرقمية، سواء في تطوير المنتجات والخدمات، أو في طرق الإدارة والتسويق. يتضمن ذلك إنشاء قنوات جديدة لتحقيق الإيرادات من خلال تصميم إستراتيجية رقمية متكاملة. وتستلزم هذه العملية تقييم الإمكانيات الرقمية للمؤسسة ودراسة احتياجات الاستثمار في التسويق الرقمي، مع وجود إرادة قوية لدى الإدارة لإحداث هذا التغيير.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

وبناء على ما سبق، يمكن اختصار تعريف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال المؤسسات من النمط التقليدي إلى نموذج عمل جديد يدمج التكنولوجيا الرقمية لتقديم الخدمات الأساسية والحيوية المتعلقة بالأفراد والمؤسسات والاستثمارات بشكل ذكي وإلكتروني.¹

ثانيا: أهمية التحول الرقمي

تكمن أهمية التحول الرقمي فيما يلي:²

- 1. تحقيق الكفاءة:** يساهم التحول الرقمي بشكل ملحوظ في تسريع العمليات الإدارية والتشغيلية عبر تقليل الأخطاء وتعزيز جودة الخدمات المقدمة. كما يساهم في تبسيط الإجراءات، مما يسهل على الأفراد الوصول إلى الخدمات بسرعة وكفاءة أكبر.
 - 2. تعزيز القدرة التنافسية:** يوفر تبني التحول الرقمي للمؤسسات فرصة لتقديم خدمات مبتكرة تتخطى الأساليب التقليدية، مما يمنحها ميزة تنافسية قوية في الأسواق ويعزز من إمكانياتها لخلق فرص عمل وإيرادات جديدة.
 - 3. تحسين تجربة العملاء:** يمكن التحول الرقمي المؤسسات من جمع البيانات وتحليلها بدقة، مما يساعدها على فهم أعمق لاحتياجات وتوقعات العملاء. وبذلك، تقدم خدمات محسنة وتجارب تتسم بالتكامل والفعالية.
 - 4. تعزيز الشفافية:** يتيح التحول الرقمي أدوات لمراقبة الأداء في الوقت الحقيقي، مما يعزز مستوى الشفافية ويوفر المعلومات بسهولة ووضوح لجميع الأطراف المعنية، بجانب توضيح سير الإجراءات والعمليات الرقمية.
 - 5. تحقيق التنمية المستدامة:** تحسين قطاعات حيوية كالتعليم والصحة والطاقة باستخدام تقنيات مبتكرة تقلل من الآثار البيئية السلبية. كما يساهم في بناء مجتمع ذكي ومستدام يدعم تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- يمكن القول إن التحول الرقمي أصبح ركيزة أساسية لتسهيل الوصول إلى المعلومات، تحسين الكفاءة، تعزيز الإنتاجية، وتطوير جودة الخدمات. كما يساهم في تعزيز الشفافية وخلق فرص عمل جديدة، مما يجعله محركا قويا للتنمية المستدامة والابتكار عبر مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية.

ثالثا: التحولات الرقمية في ظل التكنولوجيا المالية³

تشكلت التكنولوجيا المالية كمرحلة أولى لتلبية احتياجات رئيسية مثل حلول الدفع والإقراض، حيث ساعدت في تسريع عمليات الشراء وتوفير خدمات الدفع عبر الإنترنت والهواتف المحمول، إلى جانب تقديم المحافظ الإلكترونية. كما ساهمت في ظهور منصات التمويل الجماعي، وشبكات الإقراض المباشر، ومنصات مقارنة القروض، مما أتاح توظيف التكنولوجيا

¹ خيرة شاوشي، زهرة خلوف، **التحول الرقمي في الجزائر**، مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، جامعة خيس مليانة، الجزائر، مجلد 05، العدد 01، 2023، ص ص 18-19.

² فاطمة الزهراء بن أحمد، نادية بن أحمد، **التحول الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات -دراسة حالة-**، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، المجلد 15، العدد 01، 2025، ص 109.

³ أسيا بن ساسي، خضرة دحو، إسحاق حسيني، **علاقة التكنولوجيا المالية الرقمية بالشمول المالي**، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، الجامعة المركزية، بركة، الجزائر، المجلد 05، العدد 03، 2023، ص ص 1003-1004.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

في معالجة البيانات الضخمة لتبسيط إجراءات منح القروض وتسهيل تبادل المعلومات إلكترونياً من الحسابات المصرفية للمقترضين، بكفاءة ومرونة تعود بالنفع على ممالي القروض.

من التطورات الهامة أيضاً كان استخدام التكنولوجيا في عمليات التحويلات المالية الدولية، التي شهدت تطوراً لافتاً من حيث تسريع الإجراءات وتقليل التكاليف عبر تطبيقات الويب والهواتف المحمولة. وفي قطاع التأمين، ساعدت التكنولوجيا في تحسين كفاءة الخدمات وتبسيطها، خاصة في مجالات التأمين المتناهي الصغر المخصص للعملاء الأفراد. بالإضافة إلى ذلك، فقد قدمت حلولاً مبتكرة في إدارة الثروات والاستثمارات من خلال أدوات الادخار ومنصات التمويل المخصصة، بحيث تتماشى مع احتياجات مختلف الفئات الاجتماعية بناءً على مستويات دخلهم، وهو ما يهدف إلى تقليص معدلات التهميش والاستبعاد المالي.

برزت العديد من التقنيات الداعمة لهذه الخدمات المالية، ولعل أبرزها تكنولوجيا البلوكتشين (Blockchain)، والتي تمثل دفترًا رقمياً لا مركزيًا يتم فيه تسجيل المعاملات الخاصة بالعملات الرقمية المشفرة. أثرت العملات الرقمية، مثل البيتكوين، بشكل كبير على مشهد التداول المالي وأثارت نقاشات واسعة النطاق حول طبيعتها وأثرها على السوق. إلى جانب ذلك، توفر هذه التكنولوجيا مزايا عديدة مثل الحد من المخاطر ذات الصلة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب، مع ضمان تعزيز الشفافية والمصادقية، فضلاً عن جذب العملاء وبناء الثقة.

مع توسع مفهوم التكنولوجيا المالية الذي يعرف اختصاراً بـ Fintech، أصبحت هذه التقنية تشمل جميع الابتكارات الرقمية في القطاع المالي. ويشمل ذلك تقديم حلول لتحسين محو الأمية المالية والتعليم المالي، والخدمات المصرفية للأفراد واستثماراتهم. بالإضافة إلى تطوير وسائل متنوعة للتعامل بين الأفراد والمؤسسات في مجالات المدفوعات وتحويل الأموال والمحافظ الإلكترونية.

المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

في ظل التطورات الكبيرة التي يشهدها مجال التكنولوجيا المالية، أصبحت هذه الأخيرة تمثل ركيزة أساسية في تحديث القطاع المالي، حيث ساهمت من خلال تقنياتها المتقدمة، وقطاعاتها المتعددة في تحسين جودة الخدمات المالية، مما أدى إلى تعزيز الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين تجربة المستخدمين.

المطلب الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية

إن مجالات أو قطاعات التكنولوجيا المالية والتي يشار إليها أحياناً بخدمات التكنولوجيا المالية، تمثل الأدوات والابتكارات التي تتيح قياس وتطوير هذا المجال ومن أبرزها نذكر:

أولاً: المدفوعات الرقمية

وهو القطاع الأكثر تقدماً والذي يشمل القيمة المالية من حساب دفع إلى حساب آخر باستلام أجهزة رقمية مثل الهواتف المحمولة أو نقاط البيع أو أجهزة الكمبيوتر، بالإضافة إلى قنوات الاتصال الرقمية مثل شيكات البيانات اللاسلكية المتنقلة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

أو نظام Swift (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك). يشمل هذا التعريف المدفوعات التي تتم من خلال التحويلات المصرفية وأموال الهاتف المحمول وبطاقات الدفع بما في ذلك بطاقات الائتمان والخصم والبطاقات المدفوعة مسبقاً والشركات الناشئة التي تقدم خدمات دفتر الفواتير، وحلول الدفع عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة، وبالتالي تعد خدمات من أكثر الخدمات رواجاً مقارنة بباقي المنتجات المالية الأخرى؛¹

ثانياً: قطاع الاقتراض

يشمل الشركات التي تقدم خدمات التمويل الجماعي وتدوير الأموال والإقراض المباشر ومنصات مقارنة مثال: Liwwa (شركة ناشطة في الأسواق الأردنية)؛

ثالثاً: إدارة الثروات

تنقسم إلى جزئين أساسيين هما:

الجزء الأول: يتمثل في إدارة المدخرات للأفراد والشركات، وذلك من خلال تقديم دعم يساعد على فهم أفضل للمبلغ المدخر وأين تم الاحتفاظ به، وماهي الفوائد المستلمة مقابل الادخار، حيث يهدف إلى تعزيز معدلات الادخار بشكل عام.

الجزء الثاني: يركز على إدارة الاستثمار، حيث يتم توضيح الطرق المثلى لاستثمار الأموال بما يضمن تحقيق عائد أعلى. هذا النهج يتيح للأفراد والشركات خيارات استثمارية متنوعة وبأقل التكاليف الممكنة؛

رابعاً: التأمين

في عام 2016م، شهد قطاع التأمين تحركاً كبيراً بسبب ظهور شركات التكنولوجيا المالية، حيث أثار التأمين الرقمي قلقاً وخوفاً لدى 74% من شركات التأمين، مع الانتشار المتزايد للتأمين الرقمي وفهم مزاياه أدركت هذه الشركات أن هذا التطور قد يهدد بين 1% و2% من إيراداتها مما يدفعها لإعادة النظر في إستراتيجياتها؛

خامساً: البيانات الضخمة

هي البيانات التي يتجاوز حجم معلوماتها قدرة الأنظمة التقليدية والأدوات البرمجية على معالجته بالكفاءة المطلوبة؛ مما يستدعي استخدام تقنيات وأدوات متقدمة للتعامل معها في هذا السياق تتجه البنوك الحديثة نحو إنشاء قواعد بيانات رقمية شاملة لتوثيق جميع عمليات الإيداع والسحب والمعاملات المالية المختلفة. هذه البيانات تحلل لاحقاً بهدف تقديم

¹. محمد عبد الحليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي-دراسة تحليلية لمجموعة من الدول-، مجلة إسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، المعهد العالي للحاسب الآلي ونظم المعلومات، أبو قير الإسكندرية، مصر، المجلد 01، العدد 01، 2023، ص 101.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

خدمات وعروض مبتكرة وشخصية لكل عميل بشكل فردي، وكذلك تساهم البيانات الضخمة في تعزيز الأمن السيبراني من خلال رصد أي أنماط احتيالية في سلوك العملاء بمرحلة مبكرة؛¹

المطلب الثاني: خدمات التكنولوجيا المالية

تنوعت خدمات التكنولوجيا المالية لتلبية مختلف احتياجات المتعاملين، ويمكن إيجازها فيما يلي:

أولاً: خدمات الدفع

تشمل النشاطات المصرفية الأكثر نشاطاً ومرونة، تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من العملاء والمستخدمين، حيث توفر لهم عدة أساليب للدفع منها: (الدفع باستعمال الهاتف الذكي، التحويلات المالية الخارجية، تبادل العملات بدون تكلفة، إدارة تدفقات الدفع للتجارة الإلكترونية).

ثانياً: الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد

وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الإنترنت دون أي وجود مادي للوكالة وبتكاليف منخفضة، وتشمل أيضاً حلول لتسيير الميزانية وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.²

ثالثاً: الاستثمار والتمويل

تقوم الفنتيك باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة، توفير منصات التمويل الجماعي للشركات سواء على شكل قروض أو استثمار في رأس المال أو في شكل تبرعات، تقديم الاستشارة عبر الإنترنت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم وتحليل المخاطر وتقديم مقترحات متنوعة للتعامل حول الاستثمار.³

رابعاً: خدمات لفائدة البنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات

وهي تقديم حلول موجهة للقطاع البنكي المصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون سواء شراء، ادخار، ملاءة مالية.

خامساً: خدمات لفائدة البنوك والهيئات المالية

تقدم الفنتيك العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكتشين التي تطور حلول معتمدة على هذه التكنولوجيا في مجالات مثل، تسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، إدارة المخاطر وغيرها.⁴

¹. الزهرة رودى، فتيحة عبد النبي، مرجع سبق ذكره، ص 215-216.

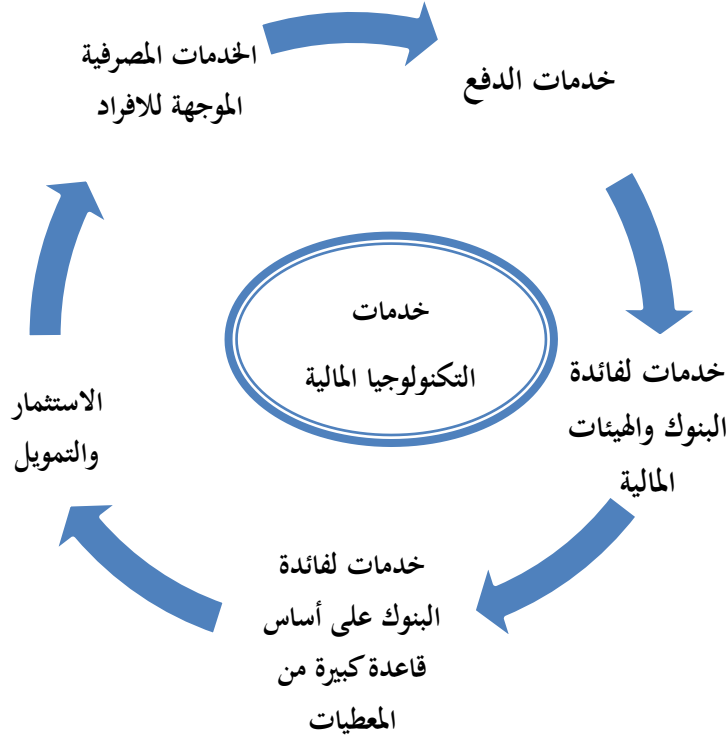
². خديجة قويدري، عبد القادر دحام، أثر استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي الشركات التقنية المالية للمملكة العربية السعودية نموذجاً، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 16، العدد 01، 2024، ص 495.

³. فاطمة حنان بوخاري، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الإسلامية عرض تجارب دول رائدة، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة بشار، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، أوت 2022، ص 111.

⁴. عبد الغني ورناجي، مرجع سبق ذكره، ص 33.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

الشكل رقم (01-02): خدمات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على المعلومات السابقة

يبين الشكل (01-02) تصنيفا وظيفيا لخدمات التكنولوجيا المالية، حيث يوضح تنوعها لتشمل فئات رئيسية: خدمات الدفع، الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد، الاستثمار والتمويل والخدمات لفائدة البنوك والهيئات المالية...، ومن هنا نستنتج أن هذه الخدمات لا تقدم فقط بديلا رقميا للخدمات التقليدية، بل تخلق قيمة مضافة حقيقية من خلال تقليل الاعتماد على الفروع البنكية المادية، إضفاء الطابع الديمقراطي على الاستثمار عبر منصات التمويل الجماعي التي كانت حكرًا على المستثمرين الكبار سابقا وتحويل الهاتف المحمول إلى مصرف متنقل.

كما يلاحظ أن الحلول الموجهة للبنوك تعكس تحولا في العلاقة بين الفينتك والبنوك من منافسة بحتة إلى تكامل، حيث تستفيد البنوك من مرونة الشركات الناشئة، بينما تستفيد الأخيرة من ثقة البنوك وقواعد عملائها.

المطلب الثالث: تقنيات التكنولوجيا المالية

أصبح التكيف مع علم الرقمنة والتكنولوجيا عنصر أساسي لتحقيق مستقبل واعد لصناعة التكنولوجيا المالية، إذ يعتبر القطاع المالي المحرك الأساسي للتحويل الرقمي في الاقتصاد كونه أكبر مستفيد ومستخدم للتقنيات الرقمية الحديثة. وقد أسفرت هذه الثروة الرقمية عن بروز العديد من الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية، مما أحدث تغيير عميقا في مختلف الجوانب. وبناء على تقرير مجلس الاستقرار المالي وغيره تم تحديد العديد من التقنيات التي تدعم سوق التكنولوجيا المالية وأبرزها:

أولاً: الذكاء الاصطناعي

أطلق جون مكارثي، المعروف بلقب "أبي الذكاء الاصطناعي" هذا المصطلح عام 1956م وفقاً لتعريفه: فإن الذكاء الاصطناعي هو علم هندسة إنشاء آلات ذكية وخاصة برامج الكمبيوتر، أي أنه علم إنشاء أجهزة وبرامج كمبيوتر قادرة على التفكير بالطريقة التي يعمل بها الدماغ البشري، أي تتعلم كما يتعلم البشر وتقرر مثلهم، كما تتصرف تصرفات مشابهة لتصرفاتهم.

بناءً على هذا التعريف، يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه عملية محاكاة الذكاء البشري عبر أنظمة الكمبيوتر، حيث تسعى هذه التقنية إلى تقليد طريقة تفكير البشر ونمط اتخاذ قراراتهم، ويتحقق ذلك من خلال دراسة السلوك البشري عن طريق إجراء تجارب على تصرفاتهم ووضعهم في مرافق مختلفة، ثم مراقبة ردود أفعالهم وكيفية تعاملهم مع تلك المرافق لتتمكن الأنظمة لاحقاً من تقليد طريقة التفكير البشرية بشكل دقيق؛

ثانياً: إنترنت الأشياء (Internet of things)

هي التقنية التي تربط الأجهزة المختلفة بالإنترنت مما يمكنها من جمع وإرسال وتلقي البيانات، هذه الأجهزة تشغل أي جهاز يمكن تخليه، مثل أجهزة الإنذار، الأجهزة القابلة للارتداء، أجهزة التحكم في درجة الحرارة، الصرافات الآلية، حتى الغسالات والثلاجات وغيرها. تكمن أهمية إنترنت الأشياء في دورها الذي يتجاوز دور جمع البيانات المتوفرة في العالم، فهي تقدم إمكانية الاستفادة منها بفعالية أكبر بفضل البنية التحتية المتطورة، هذا التطور جعلها محط اهتمام واسع بين الشركات الكبرى والمؤسسات الناشئة، حيث أصبحت هدف التطوير أجهزة مبتكرة تساهم في تحسين حياتنا اليومية؛

ثالثاً: الطابعات ثلاثية الأبعاد (3D Printing)

ابتكرها العالم إيمانويل ساكس وتعد واحدة من أحدث تقنيات التصنيع، تعتمد هذه التقنية على إنشاء أجسام ثلاثية الأبعاد عبر وضع طبقات رقيقة بشكل متسلسل من مادة محددة، مما يجعلها أسرع وأسهل استخداماً مقارنة بتقنيات التصنيع الأخرى. توفر هذه العملية القدرة على طباعة أجزاء متداخلة ومعقدة التصميم، كما أنها تتيح تصنيع مكونات من مواد متنوعة بمواصفات ميكانيكية وفيزيائية مختلفة. تتميز النماذج المنتجة بدقة في تقليد الشكل والملمس ووظيفة المنتج الأصلي ففي السنوات الأخيرة أصبحت هذه التقنية متاحة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة مما ساهم في نقل النمذجة من الصناعات الثقيلة إلى بيئات مكتبية يتم استخدامها في تطبيقات متعددة تشمل مجالات الطب والسيراميك والمعادن؛¹

¹. عبد الوهاب صخري، سمية بن علي، تحليل واقع التكنولوجيا في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا-قراءة في التحديات والإمكانيات-، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة باجي مختار، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2021، ص 407.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

رابعاً: العقود الذكية (Smart Contracts)

هي عبارة عن عقود ذاتية التنفيذ، تقتدي بشروط اتفاقية مبرمة بين مشتر وبائع، على هيئة تعليمات برمجية منتظمة في شبكة من السجلات المتسلسلة Block Chains. وتسمح العقود الذكية بتنفيذ المعاملات والاتفاقيات الموثقة بين أطراف متباينة دون الحاجة إلى جهة منظمة مركزية أو جهة تنفيذ خارجية، فالعقود الذكية تجعل المعاملات شفافة وقابلة للتعقب.¹

خامساً: الحوسبة السحابية (Cloud Computing)

تشير الحوسبة السحابية إلى التطبيقات والخدمات التي تعمل على شبكة موزعة باستخدام موارد افتراضية يتم الوصول إليها بواسطة بروتوكولات الإنترنت ومعايير الشبكات، حيث تشير استخدام مصطلح السحابة إلى بعدين أساسيين هما: التجريد والمحاكاة.

سادساً: تكنولوجيا البلوك تشين (Block Chain)

هو مرادف لكل من سلسلة الكتل وسجل الموزع الكبير، يصف هذا المصطلح آلية عمل التكنولوجيا ويعرف بأنه نظام سجلات الكتروني أو قاعدة بيانات لا مركزية عملاقة تستخدم شبكة من أجهزة الكمبيوتر لكتابة وتخزين البيانات بما في ذلك المعاملات المالية، العقود وكذلك تجارة الأصول المادية ومعلومات سلسلة التوريد ومن خلاله يتم إجراء المعاملات بين مستخدميها حول العالم دون وسيط.

سابعاً: العملات الرقمية والمشفرة

تمثل العملات الرقمية أصل العملات الإلكترونية، وتعرف العملات الرقمية الرسمية من قبل البنك الدولي بأنها تمثيلات رقمية ذات قيمة محددة في وحدتها الحسابية. وتختلف العملات الرقمية عن العملات الإلكترونية فالنقود تمثل وسيلة دفع قانونية، أما العملات المشفرة، فرغم تعدد تعريفاتها إلا أنها تعتبر فرعاً من العملات الرقمية، بما في ذلك العملات الافتراضية مثل البتكوين والإيثريوم وغيرها.²

¹. فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، اتحاد شركات الاستثمار، الكويت، د ط، نوفمبر 2019، ص 47.

². Fatiha Touil, Ouadi aukoub, Khadija Imene Amarouche, , **stratégie d'application de la technologie financière et son rôle dans la promotion de la finance islamique au Royaume d'Arabie saoudite**, revue Abaad Iktisadia, université Mohamed bougeraBoumerdes, Algérie, V13, N 01, 2023, p 482.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

الجدول رقم (01-01): الفرق بين العملات الرقمية والعملات المشفرة

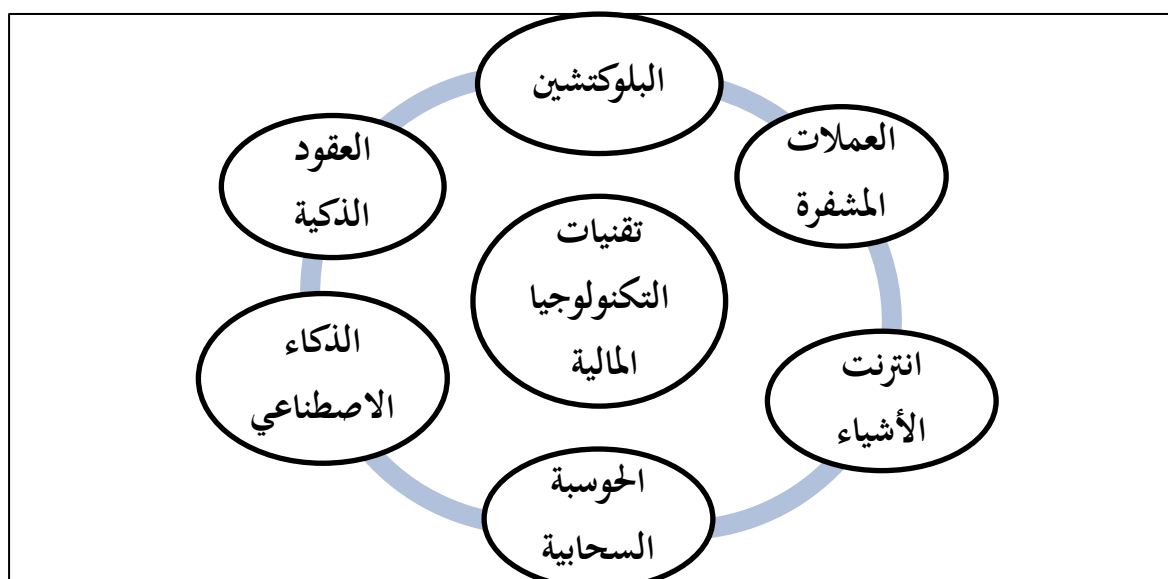
العملات المشفرة	العملات الرقمية
تصدر عن شركات وجهات خاصة	صادرة عن البنوك المركزية
محظورة قانونيا في بعض الدول مثل الجزائر	تمتلك رمزا تسلسليا لمنع تزويرها
تستخدم في أنشطة غير قانونية	تستخدم في عمليات البيع والشراء اليومية
يتم الحصول عليها عن طريق التعدين	يتم التسعير على الأداء الاقتصادي والسياسات النقدية للدولة
تتسم بوجود سقف نهائي لعدد الوحدات المصدرة	غير محدودة الإصدار
شديدة التقلب لاعتماد التسعير على قوة العرض والطلب	أكثر أمنا وأقل تقلبا

المصدر: من إعداد الطلبة، بناء على المعلومات السابقة

وضح الجدول (01-01) الفروقات الجوهرية بين العملات المشفرة والعملات الرقمية، وذلك من خلال ستة معايير أساسية. فالعملات الرقمية للبنوك المركزية تمثل امتدادا للسيادة النقدية للدولة، وبالتالي فهي خاضعة للسياسة النقدية ومراقبة الحكومة، مما يجعلها أقل تقلبا وأكثر أمنا من الناحية القانونية، لكنها لا تحقق مبدأ اللامركزية. في المقابل، صممت العملات المشفرة لتكون بديلا عن النظام النقدي التقليدي، فهي لا مركزية، ومحدودة الإصدار، مما يجعلها عرضة للتقلبات الشديدة الناتجة عن العرض والطلب فقط، دون تدخل بنك مركزي.

لكن هذا التقلب وغياب الرقابة جعلها عرضة للاستخدام في أنشطة غير قانونية، كما أدى إلى حظرها قانونيا في دول مثل الجزائر.

الشكل رقم (01-03): تقنيات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على المعلومات السابقة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

يبين هذا الشكل (01-03) أهم التقنيات التي تعتمد عليها التكنولوجيا المالية، وهي: البلوكتشين، العملات المشفرة، الذكاء الاصطناعي، إلى جانب الحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء. كما تساهم هذه التقنيات في تطوير الخدمات المالية وتعزيز كفاءتها. وعليه يمكن تصنيف هذه التقنيات إلى ثلاث مستويات: مستوى البنية التحتية (الحوسبة السحابية، إنترنت الأشياء) الذي يوفر قابلية التوسع والاتصال. مستوى الأمن والثقة (البلوكتشين، العقود الذكية) الذي يضمن الشفافية وحذف الوسيط. ومستوى الذكاء والتحليل (الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة) الذي يمكن من تخصيص الفائض للخدمات والتنبؤ بسلوك العملاء. ومن المثير للاهتمام أن التقنيات لا تعمل بمعزل عن بعضها؛ فالذكاء الاصطناعي يمكنه تحليل بيانات إنترنت الأشياء لاتخاذ قرارات ائتمانية فورية، ثم تنفيذها عبر عقد ذكي على البلوكتشين. وبالتالي، فإن الشكل يوضح أن التكنولوجيا المالية ليست تقنية واحدة، بل هي نظام بيئي متكامل من الابتكارات المتداخلة.

المبحث الثالث: شركات التكنولوجيا المالية

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم، برزت شركات التكنولوجيا المالية كأحد أهم مظاهر التطور في القطاع المالي، فقد أدت إلى إحداث تحول جوهري في أساليب تقديم الخدمات المالية من خلال الاعتماد على الابتكار والتقنيات الحديثة، بما يضمن تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية.

المطلب الأول: تعريف شركات التكنولوجيا المالية وخصائصها

شهدت شركات التكنولوجيا المالية الناشئة تطورا ملحوظا، مكنها من منافسة الأجهزة المصرفية التقليدية حيث استطاعت تقديم حلول مبتكرة وأكثر كفاءة ومرونة، فضلا عن تقديم أسعار تنافسية.

أولا: تعريف شركات التكنولوجيا المالية

يرجع مصطلح الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى مصطلح الإنجليزي Fintech Startup، والذي يستخدم لتحديد الشركات الحديثة المنشأة في مجال التكنولوجيا المالية، ويحمل في طياته جزئين متكاملين، بحيث يشير الجزء الأول من المصطلح Startup إلى بداية الفكرة والقوة والنمو، في حين يرمز الجزء الثاني Fintech إلى التكنولوجيا المالية. وهذا يعني أن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية شركات حديثة العهد يتم تأسيسها بواسطة رائد أعمال أو مجموعة صممت خصيصا لتنمو بسرعة مهمتها خلق وتسويق تكنولوجيا مالية جديدة؛¹ تعددت تعريفات شركات التكنولوجيا المالية ونذكر منها ما يلي:

¹. خديجة إيمان عماروش، نصيرة هبري، محركات نمو الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بمنطقة شمال إفريقيا، مجلة المدير، المدرسة العليا للإدارة والاقتصاد الرقمي الجزائري، المجلد 09، العدد 01، 2022، ص 17.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

1. تعرف شركات التكنولوجيا المالية بأنها "كل الشركات التي تعني الابتكارات في مجال الخدمات المالية، والتي تنتج عنها نماذج أعمال جديدة، تطبيقات، عمليات أو منتجات تؤثر على كيفية التوفير والاستفادة من الخدمات المالي"¹؛
2. يمكن تعريفها أيضا بأنها "شركات ناشئة أنشئت حديثا، تهدف إلى النمو والتوسع عن طريق الأسواق الجديدة والاستحواد على حصة كبيرة في الأسواق المالية من خلال تقديم عروض ذات قيمة؛ وبناء على ما سبق فإن الشركات الناشئة بمجال التكنولوجيا المالية هي "شركات صغيرة وحديثة تعمل على تحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، بالتعاون أو التنافس مع مقدمي الخدمات المالية"².

ثانيا: خصائص شركات التكنولوجيا المالية

تتميز شركات التكنولوجيا المالية بمجموعة من السمات تتجسد فيما يلي:

1. الوصول لكل المستخدمين: يقيم العميل الخدمات المالية التقليدية على أساس ملكية الأصول الكبيرة أو حصوله على دخل كبير بشكل دوري، مما يجعل هذه الخدمات قائمة على طبقات اجتماعية معينة، أما بالنسبة للشركات الناشئة فهي تستهدف جميع الطبقات والفئات، وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق شراكات وإعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود؛
2. المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروض وخطط كثيرة للدفع مقابل السلع والخدمات فهي تقدم خدمات مالية تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي أو أسبوعي أو شهري؛
3. تصميم محور العميل: تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلب المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة³؛
4. السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة؛
5. سياسة البيانات أولا/ الهواتف المحمولة أولا: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم ولا شك أن التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص⁴.

¹. أميمة حورية ملاك بطوش، سمرة دمي، شركات التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق التحول الرقمي في القطاع المالي عرض تجربة شركة AHT، الملتقى العلمي الدولي الموسوم بالثورة الرقمية أي فرص النمو، المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، 06 نوفمبر 2023، ص 8.

². سارة سعود، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق التمويل المالي في ظل التحول الرقمي -دراسة حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2026، ص 46.

³. رابح بريس، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية علوم اقتصادية وتسيير وعلوم تجارية، جامعة لونيبي علي البليلة 2، الجزائر، 2023، ص 138-139.

⁴. أحسن سعيد، عماد بركان، سارة بن مالك، تحليل واقع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية -التجربة المصرية نموذجًا-، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، 2022، ص 475.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

المطلب الثاني: أنواع شركات التكنولوجيا المالية

يوجد العديد من أنواع شركات التكنولوجيا المالية التي تختلف باختلاف طبيعة الخدمات التي تقدمها ونطاق نشاطها، ويمكن تصنيف هذه الأنواع فيما يلي:

أولاً: تصنيف شركات التكنولوجيا المالية اعتماداً على طبيعة علاقتها مع المؤسسات المالية وتنقسم إلى نوعين أساسيين هما:

1. النوع الأول: شركات التكنولوجيا التنافسية: والتي تعتبر منافساً مباشراً للمؤسسات المالية التقليدية مثل البنوك وشركات التأمين والاستثمار؛
2. النوع الثاني: شركات التكنولوجيا المالية التعاونية: وهي التي تقدم حلولاً تهدف إلى تحسين وتعزيز أداء الجهات القائمة في القطاع المالي بدلاً من المنافسة المباشرة، فتركز هذه الشركات على المؤسسات المالية في تطوير أساليبها ووسائلها لتقديم خدمات مالية أكثر كفاءة وفعالية.¹

ثانياً: تصنيف شركات التقنيات العالية بحسب طبيعة مقدم الخدمة المالية

يمكن تقسيم شركات التكنولوجيا المالية بحسب طبيعة مقدم الخدمة إلى ثلاثة أقسام وهي:²

1. المؤسسات المالية الكبيرة: تعتبر جهات تقليدية نشيطة في القطاع المالي منذ زمن بعيد، حيث ساهمت في تطوير هذا المجال من خلال الابتكار والتحسين المستمر لتقديم تجربة أفضل للعملاء. تبحث هذه المؤسسات بشكل دائم عن أحدث التكنولوجيا، وتسعى لتوفير خدمات عالية الجودة مما يجعلها داعماً فعالاً للشركات المالية الجديدة لتقديم خدمات متميزة؛
 2. الشركات الناشئة: فهي جهات مبتكرة غالباً تعتمد نموذج شركات رأس المال المخاطر، وتشتهر بمعدلات نمو مرتفعة مع تحملها مستويات كبيرة من المخاطر. تعد هذه الشركات قوة مؤثرة في تطوير التكنولوجيا المالية خاصة مع تزايد تبنيها من قبل مختلف الجهات عبر إنشاء المخابر التطبيقية والمعجلات أو مسرعات الأعمال؛
 3. الشركات التقنية العملاقة: هي شركات غير ناشطة في القطاع المالي بالأصل إلا أنها اتجهت للاستثمار فيه ومنافسة المؤسسات المالية التقليدية بفضل الابتكارات التي تقدمها.
- أما الشركات العادية فهي تلعب دوراً في دعم المشاريع الناشئة، إما لحاجتها للحصول على منتجات مبتكرة أو في إطار اهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية كهدف إستراتيجي لها.

¹. أحمد قندوز، التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2019، ص 23.

². إلهام حجرية، عمر حميدان، تقييم دور شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية - دراسة حالة شركات التكنولوجيا المالية المصرية -، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، 2022، ص 231.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

ثالثا: تصنيف الشركات حسب التخصص الوظيفي

- **شركات الدفع عبر الهاتف المحمول:** تختص هذه الشركات بتوفير الحلول المبتكرة التي تسمح للمستخدمين بإجراء الدفعات باستخدام الهواتف الذكية بفضل خدماتها حيث يمكنهم تحويل الأموال، دفع الفواتير وشراء المنتجات مباشرة عبر تطبيقات الهواتف المحولة، من أبرز الأمثلة Apple pay، Venmo، Paypal؛
- **شركات تكنولوجيا التأمين:** تركز هذه الشركات على تحسين قطاع التأمين من خلال تقديم حلول تقنية مبتكرة تهدف إلى تسهيل العمليات وتعزيز تجربة العملاء، تقدم هذه الشركات منتجات تأمينية مصممة خصيصا لتلبية احتياجات كل عميل بشكل فردي مثل: Root Insurance، lemonade، Oscar Health؛
- **منصات التمويل الجماعي:** تتيح للأفراد والمؤسسات جمع التبرعات أو الأموال لدعم مشاريع معينة أو مبادرات خاصة، وتعتمد على مساهمات واسعة النطاق من عدد كبير من الأشخاص عبر الانترنت. تقدم هذه المنصات فوائد متعددة من تأمين رأس المال إلى اختبار وتأكيده جدي ومن بين أشهر المنصات نجده: Kickstarter، Crowdcube، Gofundme،¹ Indiegogo.

المطلب الثالث: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية

- تعتمد شركات التكنولوجيا المالية في عملها على مجموعة من النقاط يمكن حصرها فيما يلي:²
- أولا:** استخدام تكنولوجيا مبتكرة، خاصة الهواتف النقالة، الكمبيوتر أو لوحة رقمية مرتبطة بالإنترنت، من أجل تقديم للزبون النهائي منتجات أو خدمات بأقل تكلفة؛
- ثانيا:** إيجاد البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة؛
- ثالثا:** ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المالية والمصرفية؛

رابعا: تطور سلوك الزبائن بخدمات نقالة موصولة بعلامة جغرافية موجودة على الشبكات الاجتماعية.

وهناك ثلاثة مراحل أساسية لدورة التكنولوجيا المالية تتجسد فيما يلي:³

1. **البيئة الحاضنة المستحدثة:** تكون معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لا تزال في مرحلة الأفكار أو في المراحل الأولى؛

¹. مروة كردوسي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قلمة، الجزائر، 2024، ص 68.

². جازية حسيني، تطور شبكات التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا وتأثيرها على الخدمات المالية، مجلة الريادات لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، 2022، ص 120.

³. مليكة بن علقمة، يوسف سائح، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة قنراست، الجزائر، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص 92.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

2. **البيئة الحاضنة الناشئة:** تكسب المجموعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمارية سنوية وتزيد الحتمية الإستراتيجية لتعاون الجهات المعنية مع الشركات الجديدة؛
3. **البيئة الحاضنة المتقدمة:** هي التي تصل إلى مرحلة إشباع، صفقات أقل ولكن أحجامها أكبر تركز على الشركات ذات القيمة المرتفعة، يكون نمو الاستثمار على أساس سنوي بطيء ولم يصل إلى هذه المرحلة إلا المحركون الأوائل للسوق والتي تضم مراكز تكنولوجيا مالية رائدة عالمياً.

خلاصة الفصل الأول

شهدت التكنولوجيا المالية تطورا ملحوظا في العقود الأخيرة، حيث تساهم في تحسين كفاءة المعاملات المالية بفضل قدرتها على إحداث نقلة نوعية باستخدام التطبيقات الرقمية والتقنيات المبتكرة التي تدعم العمليات المصرفية. وتغطي التكنولوجيا المالية مجالات اقتصادية متعددة كالإقراض الرقمي، العملات المشفرة وإدارة الاستثمارات. وفي ظل مواكبة القطاع المالي لهذا التطور الرقمي لجأت المؤسسات إلى اعتماد تقنيات متقدمة أبرزها الذكاء الاصطناعي، تقنية البلوكتشين، وغيرها، لتساهم في تعزيز الابتكار والكفاءة في تقديم الحلول المالية المتطورة.

كما أن العلاقة بين الفينتك والتحول الرقمي هي علاقة تكامل، حيث تغذي كل منهما الأخرى، مما يجعل مستقبل القطاع المالي مرتبطا بشكل كبير بقدرته على استيعاب وتسخير هذه الابتكارات لخدمة الشمول المالي والتنمية المستدامة.



الفصل الثاني

الإطار النظري لتطور الخدمات
المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

تمهيد

تعتبر الخدمات المصرفية من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها البنوك والمؤسسات المالية في تلبية متطلبات العملاء، وتسهيل العمليات المالية المختلفة، ومع التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا المالية شهد القطاع المصرفي تحولات ملحوظة أدت إلى تطوير الخدمات المصرفية وتطوير أساليب تقديمها، مما دفع البنوك لتبني حلول تكنولوجية حديثة من أجل تنويع خدماتها وتحسين قدرتها التنافسية.

من هذا المنطلق تم التطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تم تقسيمها كما يلي:

المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية

المبحث الثاني: تطوير الخدمات المصرفية

المبحث الثالث: تطور الخدمات المصرفية من خلال تبني التكنولوجيا المالية

المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية

تعد الخدمات المصرفية من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الأنظمة المالية الحديثة، حيث تساهم في دعم النمو الاقتصادي. تقدم البنوك مجموعة من الخدمات التي تلبي متطلبات الأفراد والشركات والمؤسسات المالية على حد سواء، ومع التطورات السريعة التي يشهدها القطاع المصرفي أصبحت هذه الخدمات أكثر تنوعا.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية

تعتبر الخدمة المصرفية عنصرا أساسيا للنشاط الاقتصادي، وقد حظت باهتمام واسع من قبل الباحثين المختصين، مما أدى إلى تعدد التعاريف المقدمة لها إلا أنها تنطوي على نفس المفهوم.

أولا: تعريف الخدمات المصرفية

قبل التطرق لتعريف الخدمة المصرفية وجب التعرف على مصطلح الخدمة أولا نظرا للارتباط الوثيق بينهما.

1. تعريف الخدمة

اختلفت تعريفاتها وتعددت بتعدد الباحثين، ونذكر منها ما يلي:

- عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها: النشاطات أو المنافع.
- عرف " أدريان بالمر " الخدمة بأنها: " عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساسية، إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة شخصية لدى الزبون أو المستفيد".¹

- بالتالي يمكن الوصول إلى التعريف التالي: "الخدمة هي مجموعة من الأنشطة أو الفوائد التي تعرض للبيع، إما بشكل منفصل أو مرتبط بسلع مادية دون أن يترتب على تبادلها نقل ملكية على عكس السلع المادية، ويتم من خلالها تلبية حاجيات الزبون وإرضائه".²

2. تعريف الخدمة المصرفية

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، إلا أنه يكتسب طابعا خاصا بحكم ارتباطه بالقطاع المصرفي.

يمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها: مجموعة العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها النفعية، بحيث تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وتكون مصدرا لربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعملاء.³

¹. إبراهيم بلحمير، عادل علام، تسويق الخدمات، الطبعة الثانية، دار الخلدونية، الجزائر، 2023، ص 9.

². حسبية العربي، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2016، ص 3.

³. سعيد محمد سعيد البروديل، الخدمات المصرفية الإلكترونية المطابقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر غزة، فلسطين، 2015، ص 10.

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية

تتميز الخدمات المصرفية كغيرها من الخدمات بعدة خصائص يمكن إيجازها فيما يلي:

1. **اللاملموسية:** وتعني بأن الخدمة المصرفية ليست مادية، وبالتالي لا يمكن إدراكها بواسطة الحواس، تتميز أيضا بتكاملية الإنتاج والتوزيع. يتم تقديم الخدمة المصرفية واستهلاكها في الوقت ذاته، كما تعتمد بشكل كبير على نظام تسويقي يتوجه نحو التفاعل الشخصي إذ يتركز تقديم الخدمات المصرفية بشكل أساسي على الاتصال المباشر بين مقدم الخدمة والعملاء؛
2. **تكاملية الإنتاج والتوزيع:** وتعني أن الخدمة المصرفية تنتج وتستهلك بشكل متوازن؛
3. **نظام تسويقي ذو توجه شخصي:** تعتمد الخدمات المصرفية بشكل كبير على التسويق الشخصي، إذ تقوم بشكل رئيسي على التواصل المباشر بين مقدم الخدمة ومتلقيها، مما يعزز تجربة العميل ويزيد من فعالية الخدمات المقدمة؛
4. **صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية:** تكاد تتشابه وتتطابق الخدمات المصرفية لذلك فإن فن اختيار العميل للمصرف يكون بمؤشرات مثل الموقع، السمعة، جودة الخدمة؛
5. **الانتشار الجغرافي:** لتحقيق الأهداف المطلوبة يجب الوصول للعملاء في مواقع تواجدهم؛
6. **التوازن بين النمو والمخاطر:** أي عمل مصرفي يتضمن بالضرورة إيجاد توازن بين توزيع نطاق النشاط، وتحمل مستوى المخاطر التي يمكن للمصرف مواجهتها، وذلك في إطار العلاقة القائمة على الثقة المتبادلة بين المصرف والعملاء.¹

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية وتقسيماتها

تختلف أنواع وتقسيمات الخدمات المصرفية، يمكن إيجازها فيما يلي:

أولاً: أنواع الخدمات المصرفية

تشمل الخدمات المصرفية العديد من الأنواع، حيث شهدت هذه الخدمات تطوراً ملحوظاً مع التقدم التكنولوجي والتحولت الاقتصادية فأصبحت لا تقتصر على الخدمات التقليدية فقط بل امتدت لتشمل خدمات حديثة. ويمكن إبراز أهم أنواع الخدمات المصرفية فيما يلي:

1. **قبول الودائع:** وهي من أهم وأقدم الخدمات المصرفية، حيث تقوم البنوك بشكل اعتيادي بقبول الودائع من الأفراد والهيئات والمؤسسات، وتشمل ما يلي: الحساب الجاري، أوامر الدفع القابل للتداول، حساب إيداع سوق النقد، شهادات الإيداع، حساب التوفير.
2. **تقديم التسهيلات الائتمانية:** وتشمل تسهيلات نقدية مثل السلف والقروض العينية والمادية، وتسهيلات غير نقدية مثل فتح الاعتمادات المستندية.²
3. **الخدمات المصرفية التقليدية:** وهي كل الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية يومياً لزبائنهم مقابل حصولها على عمولات مثل:

¹. أنس عبد الفتاح شعبان، دراسة جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية السورية، الطبعة الأولى، المعهد العالي لإدارة الأعمال HIBA، الجمهورية العربية السورية، 2022، ص 26.

². الحاج مكي، أمينة خليف، خديجة نسيلي، أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق رضا الزبون المصرفي-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية عين وسارة-، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، مجلد 10، العدد 03، 2019، ص 64.

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

- صرف الشيكات المسحوبة على البنك بالعملة المحلية والأجنبية؛
- تحصيل الشيكات لصالح زبائن البنك؛
- إجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر الزبائن والداخل والخارج؛
- إصدار الشيكات للزبائن؛
- فتح حسابات بالعملة المحلية والأجنبية؛
- إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن.

4. الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية: وتتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، خدمات الهندسة المالية، خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن، تقديم الاستثمارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء.

وتجدر الإشارة أن هذه الخدمات جد محدودة في البنوك الجزائرية نظرا لضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية، وضعف السوق المالي أي البورصة.

5. الخدمات المصرفية الحديثة: لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط البنوك خلال السنوات الأخيرة، فقد تنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها البنوك، وتغير أسلوب تقديمها للعملاء، ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها:

- الاستفادة من التطورات في مجال المعلومات والحاسبات الآلية؛
- التزايد المستمر في احتياجات ورغبات الزبائن؛
- التحول في فلسفة العمل المصرفي والتسويق المصرفي.

حيث أصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من الزبائن ولا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم، وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على الزبائن وإشباع احتياجاتهم ولقد تعدد أشكال تقديم الخدمات المصرفية الحديثة وذلك بالاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني كبطاقات الائتمان، آلات الصراف الآلي ATM، ونظم التحويل الإلكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن طريق الانترنت أو ما يسمى بالبنوك الإلكترونية.¹

ثانيا: تقسيمات الخدمات المصرفية

يمكن تقسيم الخدمات المصرفية وفق عدة معايير تختلف باختلاف طبيعة الخدمة والعملاء، حيث تسعى البنوك إلى تنويع خدماتها بما يتناسب مع احتياجات الأفراد والمؤسسات، يمكن توضيح أهم تقسيمات الخدمات المصرفية من خلال الجدول التالي:

¹. أسماء سلكه، أثر تحرير الخدمات المصرفية في ظل انضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة، أطروحة دكتوراه، تخصص النقود والمالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014، ص 104.

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

الجدول (01-02): تقسيمات الخدمات المصرفية

حسب العملاء		حسب الخدمة	
خدمات قطاع المؤسسات	خدمات قطاع الأفراد	خدمات توظيف الأموال	خدمات مصادر الأموال
● القروض بأنواعها. ● صناديق الاستثمار. ● ودائع لأجل.	● الحسابات الجارية. ● حسابات التوفير. ● شهادات الاستثمار. ● شهادات ادخارية. ● تحويلات العملة.	● قروض ● بمختلف أنواعها؛ ● بطاقات الائتمان؛ ● الاعتمادات المستندية.	● الحسابات التجارية؛ ● الودائع لأجل؛ ● حسابات التوفير؛ ● شهادات استثمارية وادخارية.

المصدر: مريم قاسمي، غنية مجاني، حتمية تطوير الخدمات المصرفية لتحسين وزيادة القدرة التنافسية في ظل مساعي الانضمام لمنظمة التجارة الدولية العالمية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة البويرة، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2020، ص 129.

يمثل الجدول تقسيمات الخدمات المصرفية، من خلال تصنيفها حسب طبيعة الخدمة (مصادر الأموال وتوظيفها)، وحسب فئة العملاء (الأفراد والمؤسسات)، كما يبرز اختلاف احتياجات كل فئة، حيث تركز خدمات الأفراد على الادخار والحسابات الجارية وغيرها، بينما تتجه خدمات المؤسسات نحو الاستثمار.

المطلب الثالث: دورة حياة الخدمات المصرفية

إن دورة حياة الخدمة المصرفية مشابهة لدورة حياة المنتج، حيث تبدأ هذه الدورة بطرح الخدمة في السوق وتستمر حتى تصل إلى مرحلتها الأخيرة.

أولاً: مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية

تمثل دورة حياة الخدمة المصرفية التغيرات التي تطرأ على حجم المبيعات والأرباح خلال مراحل وجودها المختلفة، تمر هذه الخدمة بنفس المراحل التي تخضع لها أي منتج أو خدمة أخرى، وتشمل أربعة مراحل تتمثل في: مرحلة التقديم، مرحلة النمو، مرحلة النضوج، مرحلة الانحدار.¹

ثانياً: مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية

تنقسم دورة حياة الخدمة المصرفية إلى أربعة مراحل والتي تتمثل في:²

1. مرحلة التقديم: تعد هذه المرحلة الميلااد الحقيقي للخدمة المصرفية الجديدة، حيث يتم تقديم الخدمة لأول مرة في سوق الخدمات وتنتهي عند الوصول إلى الهدف الأولي المقرر لحجم الخدمة المصرفية؛

¹. لخضر بن أحمد، متطلبات تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في الجزائر-دراسة الواقع والآفاق-، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012، ص 25.

². عبد الحفيظ حسام الدين، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية- دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، تخصص بنوك، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021، ص 18.

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

2. **مرحلة النمو:** تتميز هذه المرحلة بزيادة ملحوظة في الإقبال على الخدمة، نتيجة لزيادة وعي العملاء بوجودها تشهد هذه المرحلة السعي لتحقيق حصة سوقية مريحة للعمل على إطالة فترة النمو قدر الإمكان؛
3. **مرحلة النضوج:** تكون هذه المرحلة مصحوبة بتباطؤ في وتيرة النمو في حجم مبيعات الخدمة، بسبب اتجاه المنافسين لتبني استراتيجيات تهدف إلى زيادة حصصهم السوقية، وعلى الرغم من ذلك فإن أسعار الخدمة تبدأ بالميل نحو الانخفاض؛
4. **مرحلة الانحدار:** تنخفض في هذه المرحلة كلا من حجم تقديم الخدمة وحصتها في السوق بشكل واضح بسبب عدة عوامل مؤثرة ومتغيرة، مثل المتغيرات الثقافية، التطورات التكنولوجية، القوانين والتشريعات وغيرها.

المبحث الثاني: تطوير الخدمات المصرفية

تسعى البنوك والمؤسسات المالية إلى ضمان استمراريته وتحقيق النمو في السوق، من خلال تطوير خدماتها المصرفية واستحداث خدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء المتزايدة، بما ساهم في زيادة أرباحها وتعزيز قدرتها التنافسية.

المطلب الأول: مفهوم تطوير الخدمات المصرفية

يمكن القول إن تطوير الخدمات المصرفية ذو أهمية بالغة، يتأثر بمتغيرات متعددة، وفيما يلي نتطرق إلى مفهوم تطوير الخدمات المصرفية وأهميتها.

أولاً: تعريف تطوير الخدمات المصرفية

تتعدد تعاريف تطوير الخدمات المصرفية ومن أهمها:

1. المقصود بتطوير الخدمات المصرفية: "إضافة مزايا جديدة للخدمات المصرفية القائمة، بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات".¹
 2. تم تعريفه أيضاً بأنه: "عبارة عن تطوير وإيصال الخدمات وفوائدها إلى العملاء بصورة جديدة ومتفوقة، بحيث تقدم أفضل الحلول الممكنة لتلبية الاحتياجات الحالية".²
 3. ويعرف تطوير الخدمات المصرفية بأنه "إستراتيجية يتمكن بمقتضاها البنك من استغلال فرصة تسويقية من خلال تقديم منتج أو تحسينه، ويشمل هذا التعريف جانبين مهمين في تطوير الخدمات المصرفية، وهما تحسين الخدمات القائمة، وابتكار أو تقديم خدمات جديدة".³
- من خلال ما سبق يمكن تعريف تطوير الخدمات المصرفية على أنه: عملية تحسين وتحديث الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك بهدف تلبية الاحتياجات المختلفة للعملاء، إضافة إلى تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المصرفية.

¹ مريم قاسمي، غنية مجاني، تطوير وتنوع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية في البنوك الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 12، العدد 02، 2018، ص 206.

² نور الدين كروش، ليلي أولاد إبراهيم، جمال نقيش، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، المجلد 14، العدد 01، 2020، ص 233.

³ آمنة قاجة، تأثير إدارة معرفة الزبون في تطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة بنوك ولاية ورقلة-، أطروحة دكتوراه، تخصص بنوك وتأمينات، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2020، ص 13

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

ثانيا: أهمية تطوير الخدمات المصرفية

تبرز أهمية تطوير الخدمات المصرفية من خلال ما يلي:¹

1. المساهمة في زيادة حجم التعامل والمبيعات في السوق الحالية وذلك من خلال:

- **زيادة البيع المتقاطع:** وهو امتلاك العديد من الفروع ورصيد من العملاء الذين يزورون هذه الفروع بانتظام.
- **جذب حسابات جوهرية من المنافسين:** يعني السعي إلى تطوير الخدمات المصرفية، تستهدف إقناع العملاء لدى المصارف المنافسة بتحويل حساباتهم إلى مصارف أخرى.

2. المساعدة على التكيف مع التطورات والتغيرات التي تحدث في حاجات ورغبات العملاء، مما يساهم في الحفاظ عليها وجذب المزيد منهم.

3. تخفيض تكلفة تقديم خدمات مصرفية متشابهة تقدمها مصارف منافسة أخرى.

4. تخفيض مخاطر الإيرادات عن طريق تنويع الخدمات.

المطلب الثاني: مصادر تطوير الخدمات المصرفية

يتم الخدمات المصرفية من خلال الاعتماد على المصادر الداخلية والخارجية، وذلك بما يواكب مراحل تطور الخدمة المصرفية، كالادخار، النمو، التضج، الانحدار، إلى جانب التحفيز على الابتكار وتجلى هذه المصادر في:²

أولاً: المصادر الداخلية

تمثل المصادر الداخلية أحد أهم الموارد المؤثرة لابتكار وتطوير الأفكار، التي تساهم في تصميم وتقديم خدمات مصرفية تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل ومن أبرز هذه المصادر:

1. **إدارة البحث والتطوير بالمصرف:** تعتبر جهود إدارة البحوث والتطوير ركنا أساسيا في تحسين الخدمات المصرفية الحالية، أو استحداث خدمات جديدة تتيح للمصرف الحفاظ على مكانته التنافسية أو تحقيق ميزات تنافسية إضافية؛

2. **إدارة التسويق بالمصرف:** وتعتبر من أبرز المصادر الداخلية، حيث تقوم بجمع المعلومات من البيئة التسويقية العامة للمصرف، وهذا ما يمكن المصرف من التعرف على الفرص المتاحة وكذلك متابعة المستجدات والتغيرات التي قد تؤثر على رغبات العملاء، بهدف بناء سياسة احتياطية للتعامل مع مثل هذه التغيرات؛

3. **مديري المصرف ورؤساء قطاعه التنفيذي:** يلعبون دورا هاما في تقديم اقتراحات لتطوير الخدمات المصرفية، بناء على خبراتهم في التعامل مع الواقع العملي والظروف المحيطة بالمصرف، بالإضافة إلى قدرتهم على تحليل وتشخيص الوضع الحالي للخدمات المقدمة؛

¹. هاجرة ديدوش، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية -دراسة حالة عينة من البنوك التجارية-، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2022، ص ص73-74.

². سعاد موساوي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في الجزائر-، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر، 2025، ص ص56-57.

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

4. موظفي المصرف والعاملين فيه: نتيجة لاحتكاكهم المباشر بالعملاء، حيث يكتسبون معرفة دقيقة حول انطباعات العملاء تجاه جودة الخدمات ومدى تلبية احتياجاتهم ورغباتهم، هذه التجربة العلمية تمكنهم من تحديد فرص تطوير الخدمة ومعالجة نقاط الضعف سواء في طبيعة الخدمة نفسها أو في طريقة تقديمها لتحقيق رضا العملاء.

ثانيا: المصادر الخارجية

تشمل هذه المصادر كل الموارد التي تساهم في تقديم أفكار أو آراء أو ملاحظات يمكن أن تساهم في تحسين وتطوير الخدمة، ومن أبرز هذه المصادر نذكر ما يلي:

1. عملاء المصرف الحاليين: يعتبر صندوق الاقتراحات أداة مهمة لتحفيز العملاء على التعبير عن آرائهم حول الخدمة أو تقديم اقتراحاتهم لتطويرها، لذلك من الضروري تحليل هذه الآراء واستخلاص الأفكار المناسبة منها لتحسين وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء؛

2. المصارف التنافسية: لكل مصرف منافس يقدم خدمات متشابهة، وتعتبر قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته تجاه كل العملاء، وتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة معيارا لنجاحه من خلال تبني استراتيجيات فعالة لتطوير الخدمات المصرفية؛

3. معاهد البحث العلمي: تساهم الرسائل الجامعية المعدة حول النشاط المصرفي بشكل كبير في دراسة الخدمات المصرفية وتحليلها، ونقدها، واقتراح سبل لتطويرها، كما تساهم في استخلاص نتائج تهدف إلى تحسين وتطوير هذه الخدمات بشكل فعال.

المطلب الثالث: أشكال تطوير الخدمات المصرفية

تتعد أشكال تطوير الخدمات المصرفية، ويمكن عرض أهمها فيما يلي:

أولاً: إضافة خدمات جديدة إلى نطاق المنتجات المصرفية

إن توسيع نطاق الخدمة لن يؤدي إلى إحداث أي تمييز بين الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصرف المعني وتلك التي تقدمها المصارف المنافسة ويعود ذلك إلى سببين هما:

1. سهولة تقليد الخدمة الجديدة من قبل المصارف المناسب؛

2. أن نطاق الخدمات الحالية يصبح من الصعب جدا إبلاغه بفعالية للعملاء الذين لم يصبحوا بعد عملاء للمصرف المعني، وعليه فإن أية خدمات جديدة ما لم تكن ذات طبيعة متميزة حقاً، سوف تضاف كرقم فقط لا غير إلى خدمات المصرف القائمة.¹

ثانياً: إعادة دمج الخدمات الحالية للحصول على خدمات جديدة

الذي يلاحظ من طبيعة السوق المصرفية أن للخدمات تأثيرات واسعة وكبيرة وعلى النطاقين القطري والعالمي، وهذه الخدمات ولغرض ترويجها بفعالية ولهذا الكم الهائل من أفراد المجتمع عدد من المسائل الصعبة نسبياً، وهذا ما يتطلب العمل على توحيد

¹. هناء سلماني، تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر وأفاق تطبيق معايير بازل، رسالة ماجستير اقتصاد الخدمات، قسم علوم اقتصادية، كلية علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013، ص 18.

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

وإعادة تكوين الخدمات المتاحة وجعلها في حزمة واحدة والتي من خلالها يمكن أن تقدم لتقسيمات سوقية معينة.¹

ثالثا: تكيف وتنويع الخدمات الحالية

إن تعزيز الخدمة المصرفية يمكن أن يتم بدون إدخال تغيير جوهري على مواصفات الخدمة المصرفية المقدمة، وكل عمل يقوم به المصرف لتلبية احتياجات الزبائن، ويضمن تخفيف الإجراءات المتعلقة بالحصول على الخدمة من شأنه أن يعمل على استقطاب زبائن جدد، فهذه العملية لا تتضمن أي تطوير أو إعادة تصميم للخدمة بل إجراء يهدف إلى زيادة الزبائن وتعزيز الموقف التنافسي للمصرف.²

المبحث الثالث: تطور الخدمات المصرفية من خلال تبني التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية تعد جزءا أساسيا من التحول التكنولوجي في القطاع المالي والمصرفي، حيث تقدم حولا مبتكرة تهدف إلى تحسين تجربة العملاء، ومن هذا المنطلق اتجهت البنوك إلى تطوير نماذج أعمالها وأساليب عملها لمواكبة التطورات التنافسية وضمان استمراريتها في المشهد المصرفي.

المطلب الأول: مراحل اندماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي ومظاهرها

مر اندماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي بمراحل تطور متعددة، رافقتها عدة مظاهر ساهمت في تطوير طرق تقديم الخدمات المالية، وتسهيل المعاملات المصرفية بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي واحتياجات الزبائن.

أولاً: مراحل اندماج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

وتنقسم إلى مرحلتين:³

1. المرحلة الأولى

تشمل هذه المرحلة حلول الدفع التي تساهم في تسهيل وتسريع عمليات الشراء، بالإضافة أيضا إلى خدمات دفع الفواتير وغيرها من العمليات المالية عبر الانترنت أو من خلال الهواتف المحمولة، كما تتضمن المحافظ الإلكترونية التي تسهل تخزين الأموال وإدارتها رقميا، إلى جانب ذلك تأتي حلول الإقراض التي تقدم من خلال منصات التمويل الجماعي وشبكات الإقراض المباشر والتي تتيح مقارنة القروض وتوفير خيارات تمويل بديلة، يتميز هذا النوع من الإقراض باستخدام المنصات الرقمية وتكنولوجيا تحليل البيانات الضخمة لتبسيط عملية الموافقة ومنح القروض بفعالية أكبر.

¹. مراد محبوب، استخدام إستراتيجية إعادة الهندسة الإدارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية -دراسة حالة بنك-، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014، ص 104.

². هناء سلماني، مرجع سبق ذكره، ص 18.

³. طارق قدوري، باديس زغدي، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، جامعة حمه لخضر الوادي، الجزائر، المجلد 05، العدد 1، 2022، ص 876.

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

وتعمل المنصات الالكترونية على تسهيل تجربة العملاء عند التقدم للحصول على القروض من خلال تقديم المعلومات الداعمة الكترونياً، بالإضافة إلى إتاحة توقيع ومراجعة وثائق القروض وسداد الدفعات مباشرة عبر الحسابات المصرفية.

2. المرحلة الثانية

وتشمل هذه المرحلة تسهيل التحويلات المالية الدولية، فقد أصبحت عمليات تحويل الأموال أكثر سهولة وسرعة وأقل تكلفة بفضل التكنولوجيا التي توفرها التطبيقات على الهواتف الذكية أو المواقع الالكترونية. وأخيراً تساهم التكنولوجيا المالية بشكل فعال في إدارة واختبار واستثمار الموارد المالية للعملاء بمختلف مستويات الدخل مما يعزز من قدرتهم على التخطيط الأمثل لشؤونهم المالية.

ثانياً: مظاهر التكنولوجيا المالية بالقطاع المصرفي

تتجلى مظاهر التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي فيما يلي:

1. تقنية الشريحة الذكية: تساهم هذه التقنية في الحد من الخسائر الناتجة عن عمليات الاحتيال وذلك بفضل التكنولوجيا المتقدمة فيها، حيث تعتمد الشريحة على توليد كلمة مرور متغيرة تستخدم مرة واحدة مع كل عملية مما يعزز من أمان المعاملات؛

2. أجهزة الاستشعار البيومترية: توفر هذه الأجهزة بما في ذلك المساحات البيومترية المستخدمة في أجهزة الصراف الآلي حلولاً مبتكرة تسهل تعامل العملاء إذ تلغي الحاجة لحمل البطاقات البلاستيكية أو تذكر أرقام الهوية الشخصية، بفضل تقنيات مثل بصمات الأصابع، وضع راحة اليد أو التعرف على قزحية العين، يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم بسلاسة وأمان دون كلمة المرور؛

3. غرفة المقاصة الآلية: تتيح هذه الخاصية معالجة المدفوعات الالكترونية بأسلوب سريع ومنظم ما يعزز كفاءة النظام المالي؛

4. الخدمات المصرفية متعددة القنوات والخدمات المصرفية بدون فروع بنكية: تساعد هذه الخدمات المصرفية على تقليل اعتماد البنوك على الفروع التقليدية، حيث تمكن العملاء من الاستفادة من الخدمات عبر المنصات الرقمية المختلفة، على سبيل المثال قللت العديد من البنوك في الاتحاد الأوروبي عدد فروعها مع الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا المالية، حيث تم إغلاق أكثر من 3000 فرع مصرفي بحلول نهاية عام 2016م فقط؛

5. الذكاء الاصطناعي: يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً كبيراً في مواجهة تحديات الاحتيال المالي من خلال الكشف عن الأنماط غير الاعتيادية وإطلاق تنبيهات عند رصد أي محاولة احتيال محتملة، يتبع ذلك تحقيق بشري للتأكد من صحة النتائج مما يوفر نظام حماية متكامل لحسابات العملاء؛¹

¹. إلهام حجرية، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2024، ص 61.

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

6. الخدمات المصرفية عبر الانترنت: تعتبر هذه القناة إحدى أبرز نتائج التحول الرقمي في قطاع الصيرفة، حيث تمكن العملاء من إجراء مجموعة واسعة من العمليات عبر الموقع الإلكتروني للبنك، تشتمل هذه العمليات فتح الحسابات، تحويل الأموال، سداد الفواتير، تقديم الطلبات البنكية وطلب دفاتر الشيكات وكل ذلك دون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية.¹

المطلب الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية وسيناريوهات تبنيها

تعتبر التكنولوجيا المالية من أهم العوامل التي ساهمت في تحسين الخدمات المصرفية، من خلال الاعتماد على تقنيات حديثة ساعدت في تسريع المعاملات وتحسين جودة الخدمات. كما أن تبني التكنولوجيا المالية داخل القطاع المصرفي يتم وفق سيناريوهات مختلفة مما جعلها عنصراً مهماً في دعم الابتكار وتحقيق الكفاءة المصرفية.

أولاً: مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

أصبحت التكنولوجيا المالية أحد العناصر الأساسية في تحسين الخدمات المصرفية إذ تم الانتقال من المعاملات التقليدية إلى القنوات الرقمية التي تتميز بمرونة وكفاءة أعلى ويمكن تلخيص أبرز آثار التكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي فيما يلي:²

- 1. تطوير وتنويع الخدمات المصرفية:** أسهمت التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مبتكرة مثل المدفوعات عبر الهواتف المحمولة والخدمات الائتمانية الرقمية، الودائع الإلكترونية مما ساعد في توسيع نطاق الخدمات المقدمة للعملاء؛
- 2. رفع الكفاءة التشغيلية:** ساعدت التقنيات الرقمية في تقليل تكاليف العمليات المادية والبشرية والتشغيلية مما أدى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك وزيادة قدرتها التنافسية؛
- 3. تعزيز حماية بيانات العملاء:** لعبت تقنيات التشفير المقدمة والأنظمة الأمنية دوراً كبيراً في حماية خصوصية بيانات العملاء وتقليل مخاطر الاختراقات والسرقات؛
- 4. رفع كفاءة العمليات المصرفية:** مكنت التكنولوجيا المالية من تحسين دقة وكفاءة تنفيذ العمليات المصرفية من خلال تقليل نسبة الأخطاء وتقليص احتمالات فشل المعاملات بفضل الأنظمة الحديثة؛
- 5. إدخال أنظمة وبرامج متطورة:** أسهمت التقنيات الحديثة والمتطورة في تحسين جودة الخدمات المصرفية وزيادة كفاءة أداء البنوك من خلال تبني حلول رقمية التي تتيح تسريع تقديم الخدمات وتوفيرها بدقة أكبر؛
- 6. تحقيق استقرار البنوك:** ساهمت التكنولوجيا المالية في زيادة الاستقرار المالي للبنوك وخفض مخاطر الائتمان والسيولة، وزيادة معدلات الربحية.

¹ إيمان فينيش، نجاة نجار، ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، جامعة جيجل، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2024، ص 35.

² عبد الله حسن طعمانة، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، المؤتمر العلمي الدولي لكلية الأعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، بعنوان رقمنة الأعمال والبحث العلمي-رؤى المستقبل-، جامعة آل بيت، الأردن، ص 9-10.

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

ثانياً: أهداف استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك

يتلخص استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمة المصرفية في تحقيق ما يلي:¹

1. الفاعلية

تتجسد فاعلية تقديم الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية وبأقل جهد وتكلفة، فكلما الطرفين متلقي الخدمة ومقدم الخدمة يطمح إلى توفير الوقت. فالعمليل يعتبر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له، ويبحث عن المصدر الذي يحقق رغباته في إتمام معاملاته وتوفير المعلومات دون جهد أو عناء أو انتظار، كما يسعى دائماً للحصول على خدمة دقيقة وذات جودة عالية والمصرف يطمح إلى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم واستقطاب غيرهم من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة وذات جودة مميزة، وهذا الأمر لا يتحقق إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة؛

2. التوسع الجغرافي

تتيح استخدامات التقنية الحديثة والمتطورة من زيادة حجم التعاملات مع قطاعات عريضة من العملاء، التي تمتد على مساحات جغرافية واسعة، تتخطى حدود الإقليم. حيث استطاعت إدارات المصارف من الاتصال والتواصل مع العملاء في مختلف أماكن تواجدهم دون الحاجة لحضورهم إلى فرع البنك، حيث بات بالإمكان إتمام مختلف الخدمات المصرفية من سحب وإيداع ودفع الفواتير وتغطية الشيكات وإتمام التعاملات التجارية، عبر استخدام الوسائل الالكترونية التي يوفرها البنك. وهذا الأمر عزز من قدرات البنوك على الوصول إلى مختلف مناطق نشاطها المصرفي دون حاجة لفتح فروع كثيرة ومكلفة؛

3. خفض التكاليف

لقد شكل استخدام التكنولوجيا المالية في إتمام العمليات المصرفية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع المصرف، أحد أهم الركائز التي يستند فيها المصرف للتقليل من النفقات الإدارية، وذلك من خلال الاعتماد المتزايد على الركائز الالكترونية في انجاز العمل المصرفي والملاحظ أن استخدام التكنولوجيا المالية يوفر خفضاً في التكاليف والأسعار على حد سواء؛

4. تعزيز القدرة التنافسية

تمثل المنافسة أحد أهم مبررات استخدام التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي، حيث تتوقع العديد من الدراسات أن البنوك التي تتخلف عن مواكبة، تطوير وتعزيز قدراتها المصرفية الالكترونية لن تستطيع الصمود في السوق المصرفي. وإذا ما تأملنا ظروف العمل المصرفي في الوقت الحاضر تستنتج أن المنافسة لم تعد قائمة داخل حدود الإقليم، حيث أتاحت التكنولوجيا المتطورة التعامل المصرفي عن بعد باستخدام المواقع الالكترونية للبنوك، وشبكة الانترنت، التي سمحت لإتمام وإجراء مختلف الأعمال المصرفية والتجارية خارج حدود الإقليم.

¹. مروان درويش، انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، المجلد 04، العدد 02، 2018، ص 73-74

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

ونتيجة التزايد المستمر في عدد المصارف التي يسمح لها بمزاولة العمل المصرفي، اشتدت الحاجة لاستقطاب العملاء. وحتى تتمكن من استقطاب العملاء، فإنه يتطلب منها تلبية رغباتهم وتحقيق رضاهم من خلال تقديم خدمات متميزة تلبي طموحاتهم. وفي الآونة الأخيرة عملت التشريعات والقوانين التي تنظم عمل المصارف على تحديد أسعار الفائدة، مما حال دون قدرة البنوك على التنافس من خلال عروض الأسعار. لتبقي المجال الوحيد الذي من خلالها يمكن إكساب البنك ميزة تنافسية.

ثالثا: سيناريوهات تبني التكنولوجيا المالية في البنوك

حددت لجنة بازل حسب التقرير الذي أعدته خمس سيناريوهات محتملة، تبين من خلالها تأثير تطورات الفنتيك على الصناعة المصرفية، تتمثل هذه السيناريوهات في:¹

1. السيناريو الأول: البنك الأفضل (the better bank)

تقوم البنوك في هذا السيناريو في ظل تطور التكنولوجيا المالية برقمنة وتحديث نفسها للاحتفاظ بقاعدة العملاء؛

2. السيناريو الثاني: البنك الجديد (the new bank)

يتم استبدال البنوك القديمة بنوك جديدة، حيث لا يمكن للبنوك القديمة أن تبقى في ظل موجة من الاضطراب التكنولوجي، ويتم استبدالهم بنوك جديدة تعتمد على التكنولوجيا، أو البنوك التي تم تأسيسها من قبل الشركات التكنولوجية الكبرى؛

3. السيناريو الثالث: البنك الموزع (the distributed bank)

تعمل البنوك وشركات التكنولوجيا المالية في إطار سيناريو البنك الموزع كشركاء. فالبنوك تقوم بتقديم الخدمات المالية، لكن شركات الفنتيك هي التي تقوم بعملية التوصيل والتشغيل على واجهة العميل الرقمية التي تكون مملوكة من قبل هذه الشركات؛

4. السيناريو الرابع: البنك الهابط (the relegated bank)

تصبح البنوك القائمة مجرد مقدم للخدمات فقط، وتتخلى عن علاقتها المباشرة بالعملاء إلى شركات التكنولوجيا المالية العملاقة، هذه الأخيرة التي تستعمل منصات العميل الأمامية لتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية، فهي تستخدم البنوك الحالية للحصول على تراخيص مصرفية لتوفير الخدمات المصرفية الأساسية، كما يمكن للبنك الهابط أن يحتفظ أو لا يحتفظ بمخاطر الميزانية المتعلقة بهذه الأنشطة، وفقا للعلاقة التعاقدية مع شركة التكنولوجيا المالية؛

5. السيناريو الخامس: البنك الزائل (the disintermediated bank)

لم تعد البنوك القائمة في سيناريو البنك الزائل ذات أهمية، لأن الحاجة إلى الوساطة المالية أو إلى أي جهة خارجية موثوق بها قد تمت إزالتها، حيث يتم تهجير البنوك من المعاملات المالية من خلال منصات وتكنولوجيات أكثر مرونة تضمن للعملاء تلبية احتياجاتهم المالية، لكن قد يتحمل العملاء في هذا السيناريو مخاطر أكبر.

¹. منيرة بباس، نبيلة فالي، الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية-دراسة حالة ماليزيا ومجلس التعاون الخليجي-، المجلة الدولية للمالية الريادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، جانفي 2020، ص ص 44-45

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

المطلب الثالث: واقع وتحديات التكنولوجيا المالية في الجزائر

تمر الجزائر في الفترة الأخيرة بتحديات مهمة في قطاعها المالي وذلك من خلال سعيها لتطويره، عن طريق الاعتماد على التكنولوجيا المالية كأداة أساسية للرقمنة وتحسين جودة الخدمات المصرفية ويأتي هذا التوجه استجابة لمتطلبات العصر ومواكبة المعايير الدولية.

أولاً: خارطة تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر

تبنّت الجزائر خارطة طريق لدعم التحول الرقمي وتعزيز الابتكار وتوفير حلول مالية مستدامة، وذلك من خلال المؤتمرات والقوانين والإجراءات، مثل إنشاء مختبر مالي "FINLAB DZ" تحت إشراف اللجنة الوطنية لتنظيم ومراقبة عمليات البورصة "COSOB". من أبرز إنجازاته خارطة الطريق التي أطلقت في 2020م لتطوير التكنولوجيا المالية في البلاد التي شملت ما يلي:¹

1. إطار الحوكمة لتنظيم التكنولوجيا المالية

- يشمل إطار حوكمة تنظيم التكنولوجيا المالية لجنتين رئيسيتين وفريق عمل حسب الموضوع نذكرهم كما يلي:
- **لجنة السياسات والإستراتيجية:** تقوم بوضع السياسات والاستراتيجيات للمنظومة وتعمل على تحديد أهداف إستراتيجية للمنظومة وتطوير السياسات والاستراتيجيات لتحقيق هذه الأهداف؛
 - **اللجنة التنفيذية:** وهي المسؤولة عن اتخاذ القرارات والإشراف على أعمال المنظومة بصورة عامة، يتألف أعضائها عادة من أعضاء مجلس الإدارة الرئيسيين أو المديرين التنفيذيين؛
 - **فريق العمل حسب الموضوع:** هو فريق مؤقت يتم تشكيله للعمل على مسألة أو موضوع محدد في إطار مناقشة أو تنفيذ إستراتيجية أو مشروع معين.

2. تحديد إستراتيجية منظومة التكنولوجيا المالية

تعتمد على توفير إطار تنظيمي تقني وقانوني غير ملزم، يركز على مبدأ الإرادة والاستعداد الطوعي للامتثال، ويعني ذلك أن هذا الإطار لا يحمل قوة إلزام قانونية ولكنه يحفز الجهات المعنية لاتخاذ إجراءات تتماشى مع المبادئ والمعايير الموضوعية.

3. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

تعتبر عنصراً أساسياً لدعم عمليات المنظومة، وتشمل: شبكات الاتصال، الخوادم، أجهزة التخزين، الأنظمة الأساسية (مثل أنظمة التشغيل وقواعد البيانات والحلول الأمنية والبرمجيات) تتسم هذه البنية بالتالي:

- **التوفر:** ضمان توفير مستوى خدمات معين للمستخدمين أو العملاء بشكل مستمر وفعال؛
- **حماية البيانات:** تبني تدابير وإجراءات لحماية البيانات الحساسة والمعلومات السرية من أي تسرب أو استخدامات غير مشرعة؛

¹. جلال رفين، زوليخة بختي، واقع التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري-دراسة تحليلية للفترة الممتدة من 2016 إلى 2023-، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، ديسمبر 2024، ص ص 541-542

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

• **القابلية للتوسع:** القدرة على توسيع البيئة التقنية بشكل فعال وسلس لاستيعاب زيادة الطلب أو نمو الأعمال، دون التأثير سلبا على الأداء أو استقرار الأنظمة؛

إن بناء هذه المنظومة يعتمد على هيكل دعم شامل وتشمل أبرز عناصر الدعم ما يلي:

4. حاضنات الأعمال والمسرعات: توفير بيئة ملائمة للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية من خلال الإرشاد والتدريب، الشبكات، والموارد الضرورية لتحقيق النمو؛

5. شركات رأس المال المخاطر: مستثمرون يوجهون رؤوس أموالهم من أجل دعم الشركات الناشئة والمبتكرة التي تتسم بالمخاطرة العالية في عالم التكنولوجيا المالية؛

6. ملائكة الأعمال: أفراد يمتلكون خبرة ومعرفة واسعة في قطاع الأعمال ويستخدمون أموالهم الخاصة للاستثمار في المشاريع الطموحة ذات الإمكانيات العالية للنمو.

أخيرا، هناك أهمية كبيرة لتأهيل الموارد البشرية في مجال التكنولوجيا المالية، اعتمادا على توفير الكفاءات المدربة في قطاع تكنولوجيا المعلومات لضمان نجاح واستدامة المنظومة.

ثانيا: الفاعلون الرئيسيون في منظومة التكنولوجيا المالية في الجزائر

تتأثر منظومة التكنولوجيا المالية في الجزائر بعدة فاعلين رئيسيين يمكن تلخيصهم فيما يلي:¹

1. بنك الجزائر: يشرف على التحقق من مدى توافق الأنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية مع المعايير المطبقة في القطاع المالي

وذلك ضمن إطار النظام المعمول به، ومن بين أبرز الخطوات التي اتخذها البنك في مسار تبني التكنولوجيا المالية كان اعتماد الدينار الرقمي كعملة رقمية للبنك المركزي، مما يفتح الأفق أمام تبني تقنيات مالية أكثر تطورا. ويأتي هذا في سياق تطبيق المادة الثانية من القانون رقم 09-23 الخاص بالقانون النقدي والمصرفي لعام 2023. بالإضافة إلى ذلك، تم إطلاق نظام المقاصة الإلكترونية تحت اسم "نظام الجزائر للمقاصة المسافية بين البنوك" ATCI عام 2005م، وفقا للنظام رقم 05-05 الخاص بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الأخرى؛

2. البنوك التجارية وبنك الجزائر: فقد خطط خطوات ملموسة نحو تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وأيضا تطوير التطبيقات المصرفية المحمولة، وتسهيل عمليات الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى تعزيز خدمات التمويل الرقمي. ويتألف النظام البنكي الجزائري من شبكة بين بنكية تضم 18 عضوا، إلى جانب بنك الجزائر، وذلك وفقا لما ورد على الموقع الرسمي لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك؛

3. قطاع التأمين: يلعب دورا هاما في دعم التكنولوجيا المالية من خلال تبني التقنيات المبتكرة وتطوير الحلول الرقمية في هذا المجال. وتشمل هذه الجهود توفير خدمات التأمين عبر الإنترنت من خلال التطبيقات المحمولة التي تقدمها شركات التأمين. وقد برزت بعض الشركات الناشئة المتخصصة في تكنولوجيا التأمين مثل Amen Tech و B-Link، والتي تسهم في تعزيز هذا القطاع، وفقا لما ذكره الموقع الإلكتروني المختص بمواضيع التأمينات في الجزائر؛

¹. جلال رفين، زولبيخة بختي، مرجع سبق ذكره، ص ص 543-544

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

4. اللجنة الوطنية لتنظيم عمليات البورصة ومراقبتها "COSOB": فتعمل تحت إشراف بنك الجزائر على تنظيم ورقابة استخدام التكنولوجيا المالية في البلاد. تقوم اللجنة بوضع وتنفيذ اللوائح والقوانين التي تحكم عمل هذه التقنيات، كما تعد الجهة المنظمة للبيئة التجريبية المالية "FINLAB"؛

5. شركة تسير القيم المنقولة "SGBV": تعمل على تطوير وتحسين البنية التحتية التقنية للأسواق المالية في الجزائر، حيث تسهم بشكل فعال في تشغيل الأنظمة والمنصات التقنية المخصصة للتداول الإلكتروني، التسوية، تسجيل الأوراق المالية، وإدارة الملكية عبر منصات رقمية تتيح للمستثمرين والوسطاء إجراء العمليات المالية إلكترونياً بسهولة؛

6. وسطاء عمليات البورصة "IOB": وفق المادة رقم 05 من المرسوم التشريعي المعدل والمؤرخ في 23 ماي 1993، تم تحديد دور وسطاء عمليات البورصة بمنحهم صلاحية التداول الحصرية للقيم المنقولة في البورصة الجزائرية. وقد قامت لجنة تنظيم ومراقبة عمليات البورصة باعتماد عشرة وسطاء، تشمل القائمة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك القرض الشعبي الجزائري، سوسيتيه جينيرال الجزائر، تل ماركيتس، مصرف البركة، وبنك السلام الجزائر؛

7. الشركات الناشئة: تلعب الشركات الناشئة دوراً هاماً في تعزيز منظومة التكنولوجيا المالية بالجزائر من خلال تقديم حلول وأفكار مبتكرة تساهم في تحسين كفاءة النظام المالي. هذه الشركات توفر للمستخدمين وصولاً أيسر إلى الخدمات المالية، وقد شهد هذا القطاع في السنوات الأخيرة نمواً ملحوظاً بظهور عدد كبير من الشركات الناشئة المتخصصة في مجالات التكنولوجيا المالية والتكنولوجيا المرتبطة بالتأمين. ومن بين الشركات البارزة في هذا المجال:

Ubex Pay: شركة ناشئة متخصصة في الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، تأسست عام 2020م وقدمت نموذج مشروع مبتكر. حازت على المرتبة الأولى وطنياً في مجال التكنولوجيا المالية عام 2021م من وزارة اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة، كما حصلت على علامة المشروع المبتكر من نفس الوزارة.

Amentech: شركة ناشئة جزائرية متعددة التخصصات تعمل في قطاع التأمين، تسعى إلى إيجاد حلول مبتكرة للمشكلات التي تواجه قطاع التأمين باستخدام أحدث التقنيات الرقمية، وذلك بهدف تبسيط الخدمات المقدمة لحاملي الوثائق وخلق قيمة مضافة لشركات التأمين عبر دعم التحول الرقمي.

ثالثاً: تحديات تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر

تتمثل أبرز التحديات التي تواجه تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر فيما يلي:¹

أولاً: التحديات القانونية

من أهم التحديات القانونية التي تواجه التكنولوجيا المالية في الجزائر هي القوانين واللوائح القديمة التي لا تتماشى مع متطلبات إدماج التقنيات الحديثة، وتأسيس الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في الجزائر، وذلك قد يكون حائلاً دون تبني

¹. أمينة عزوزة، أمانة معاندي، متطلبات اندماج تقنيات التكنولوجيا المالية في النظام المصرفي الجزائري، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة ميله، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، نوفمبر 2025، ص ص 799-800

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

سريع وسلس للتقنيات الجديدة، حيث أن القوانين المالية والبنكية في الجزائر قديمة وغير متوافقة مع ما وصلت إليه التكنولوجيا المالية الحديثة من تطور بالإضافة إلى التحديات المرتبطة بتنفيذ هذه القوانين واللوائح بشكل فعال، كما أن أغلب القوانين التي سنت لتكون كأول خطوة في طريق اعتماد التكنولوجيا المالية مازالت حبرا على ورق، والتواريخ المحددة لتنفيذها على أرض الواقع كثيرا ما كانت تؤجل؛

ثانيا: التحديات البيئية

يمكن إجمال التحديات البيئية التي تواجهها الجزائر في سبيل اعتماد التكنولوجيا المالية في مجموعة من النقاط:

1. ضعف البنية التحتية التقنية: يعتبر تطوير البنية التحتية التقنية لدعم التكنولوجيا المالية واحدة من أهم التحديات التي تواجهها الجزائر لتطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية نظرا لوجود نقص في البنية التحتية التكنولوجية والتي تتطلب استثمارات كبيرة، فتخلف البنية التحتية يؤثر على قدرة المصارف والمؤسسات المالية على تطبيق التقنيات الحديثة مثل ضعف شبكات الإنترنت والبنية التحتية الرقمية؛

2. ضعف الإنترنت: صعوبة الربط بشبكة الإنترنت وضعف هذه شبكة في بعض المناطق، يمثل عقبة كبيرة أمام تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر خاصة للأفراد الذين ليس لديهم وسائل الوصول السهلة إلى الإنترنت بالإضافة إلى ضرورة معالجة التحديات التي تواجه الأفراد ذوي الدخل المنخفض والمناطق النائية للوصول إلى هذه التقنيات وما يتولد عنها من ضغوط على الشركات لتقديم خدمات تكنولوجية مالية بأسعار منخفضة وميسرة تناسب المستوى المعيشي للمتعاملين؛

3. موثوقية استقرار البنية التحتية التقنية: توفير بنية تحتية تقنية موثوقة ومستقرة هو تحدي مهم لضمان تشغيل سلس للتكنولوجيا المالية دون توقفات غير متوقعة.

ثالثا: تحديات متعلقة بالنظام المصرفي

ويمكن أن تحمل هذه التحديات في النقاط التالية:

1. التحول الرقمي: لا زالت الجزائر في مراحلها وخطواتها الأولى في تحويل المؤسسات المالية من أنظمة تقليدية إلى أنظمة رقمية. لذلك فإن تغيير أساليب العمل التقليدية في المؤسسات إلى الرقمية منها يتطلب استراتيجيات تحويلية محكمة ووقت طويل لتمكين ذلك على أرض الواقع، وبالتالي يمكن القول أن هذا التحول يمثل في حد ذاته تحديا ثقافيا ومؤسسيا؛

2. التوعية والتعليم: تواجه الجزائر نقص في التوعية والتعليم حول التكنولوجيا المالية وفوائدها، وهذا ما لمسناه من خلال استعراضنا لواقع التكنولوجيا المالية في المصارف الجزائرية حيث بالرغم من وجود بعض تطبيقات المدفوعات والتي وضعها المصارف تحت تصرف العملاء إلا أن الملاحظ أنها غير منتشرة الاستعمال من قبل العملاء. فأكبر شريحة من العملاء ما زالت تعتمد على الشيكات أو البطاقات الائتمانية وأجهزة الصراف الآلي، وقد يترجم ذلك بنقص معرفتهم بها وجهلهم بتوفرها أو جهلهم بمختلف استخداماتها أو عدم ثقتهم الكبيرة فيها، وهو ما يجعل من الصعب على الأفراد والمؤسسات الانتقال إلى استخدامها؛

الفصل الثاني: الإطار النظري لتطور الخدمات المصرفية عبر التكنولوجيا المالية

3. الثقة والأمان: يخشى بعض العملاء من قضايا الأمان والخصوصية عند استخدام التكنولوجيا المالية، وهذا يمكن أن يؤثر على مدى اعتمادها وتبنيها، حيث أن أغلب المتعاملين يفضلون التعامل بالخدمات التقليدية لاعتقادهم عليها وثقتهم فيها.

بالإضافة إلى تحديات أخرى مثل:

- **الانفتاح على التجارب الخارجية:** وذلك من خلال إقامة شراكات مع شركات التكنولوجيا المالية في الخارج للاستفادة من تجاربها وخبرتها، حيث أنه من المهم جدا توفير التدريب والتثقيف للموظفين والعاملين في المصارف والمؤسسات المالية حول التقنيات الجديدة وأهميتها؛
- **التكاليف والاستثمارات:** تطوير وتبني التكنولوجيا المالية يحتاج استثمارات كبيرة وموارد مالية كبيرة كما يتطلب وقتا طويلا.

خلاصة الفصل الثاني

لقد شهدت الخدمات المصرفية تحولا جذريا بفضل التطور التكنولوجي، من خلال تطوير وتنويع هذه الخدمات بما يساهم في دعم استقرار البنوك وتعزيز قدرتها التنافسية. حيث انتقلت من الأنماط التقليدية إلى الأنظمة الرقمية الحديثة التي تتميز بفعالية عالية وسرعة في الأداء، إضافة إلى جودة الخدمات المصرفية التي تلعب دورا أساسيا في تحسين تجربة الزبون وكسب ولائه بشكل أفضل وأسرع. حيث عرفت التكنولوجيا المالية في الجزائر تطورا متزايدا من خلال توجه البنوك نحو رقمنة خدماتها وتوسيع استخدام الحلول المالية الرقمية، بهدف تحسين جودة الخدمة المصرفية وتوفير حلول مالية أكثر استدامة.



الفصل الثالث:

واقع التكنولوجيا المالية وأثرها
على تطوير الخدمات المصرفية في
الصندوق الوطني للتوفير
والاحتياط _ وكالة الطارف _

تمهيد

شهد القطاع المصرفي الجزائري خلال السنوات الأخيرة تحولات متسارعة نتيجة التطور التكنولوجي والاتجاه نحو الرقمنة المالية، حيث أصبحت البنوك مطالبة بتحديث خدماتها بما يتماشى مع متطلبات الزبائن وسرعة المعاملات المالية الحديثة ويعد بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط من بين المؤسسات المصرفية الجزائرية التي سعت إلى تبني التكنولوجيا المالية بهدف تحسين جودة الخدمات المصرفية، تسهيل المعاملات، وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية واعتمادا على المقابلة الميدانية التي تمت مع المسؤول في الوكالة محل الدراسة، تم جمع مجموعة من المعلومات المتعلقة بالخدمات الرقمية المقدمة، حجم استخدام البطاقات البنكية، الصعوبات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية، إضافة إلى الآفاق المستقبلية لتطوير هذا المجال.

ومن خلال ما تقدم، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري

المبحث الثاني: التعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وواقع التكنولوجيا المالية في وكالة الطارف

المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا المالية والتحديات والآفاق المستقبلية لتطبيقها في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

-وكالة الطارف-

المبحث الأول: واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري

يشهد القطاع المصرفي الجزائري في السنوات الأخيرة توجها متزايدا نحو التحول الرقمي نتيجة التطورات التكنولوجية المتسارعة وارتفاع متطلبات العملاء، حيث أصبحت البنوك تعتمد على التكنولوجيا المالية لتطوير خدماتها وتحسين جودة أدائها. وقد ساهم هذا التحول في إدخال العديد من الخدمات الرقمية كالدفع الإلكتروني، الصيرفة عبر الهاتف، والبطاقات البنكية، بهدف تسهيل المعاملات المصرفية وتعزيز الكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات، مما جعل الرقمنة أحد أهم التوجهات الحديثة لتطوير العمل المصرفي في الجزائر.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للدفع الإلكتروني ووسائله في الجزائر

يعد الدفع الإلكتروني من أبرز مظاهر التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي، حيث ساهم في تسهيل المعاملات المالية وتسريع عمليات الدفع والتحويل بطريقة آمنة وفعالة، مما أدى إلى تقليل الاعتماد على الوسائل التقليدية للنقد. وفي الجزائر، شهدت وسائل الدفع الإلكتروني تطورا تدريجيا في إطار توجه الدولة والبنوك نحو تعزيز الرقمنة.

أولا: تعريف الدفع الإلكتروني وخصائصه

شهد مفهوم الدفع الإلكتروني العديد من التعريفات التي تناولها كل من الفقه الإسلامي والتشريعات القانونية. وفيما يلي عرض لبعض هذه التعريفات:

1. التعريف الفقهي للدفع الإلكتروني

اهتم الفقهاء بتقديم تعريفات متنوعة للدفع الإلكتروني، من أبرزها:

أنه مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات المالية كوسائل دفع. وتشمل هذه الوسائل البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، والشبكات الإلكترونية.

وهناك من عرفه على أنه وسيلة إلكترونية تحمل قيمة نقدية مخزنة بطريقة رقمية، سواء كانت على شكل بطاقة أو ذاكرة كمبيوتر. وتقبل هذه الوسيلة كأداة دفع لدى الجهات التي ليست بالضرورة هي التي أصدرتها، حيث تطرح للمستخدمين كبديل عن العملات النقدية التقليدية بهدف تسهيل التحويلات الإلكترونية للمبالغ ذات القيمة المالية المحددة.

من خلال هذه التعريفات، يمكن فهم الدفع الإلكتروني كعملية تكنولوجية حديثة تهدف إلى تسهيل نقل الأموال بشكل رقمي بين الأطراف المختلفة لتحقيق سرعة وأمان في تنفيذ المعاملات التجارية والخدمية.¹

¹. زينة آيت، فاطمة مصنف، مفهوم الدفع الإلكتروني وتمييزه عن الدفع التقليدي، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة لونييسي علي، البلدة 2، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2022، ص 15.

2. التعريف التشريعي للدفع الإلكتروني

صدرت على الصعيد الدولي العديد من التشريعات التي عرفت الدفع الإلكتروني، فعلى سبيل المثال نجد:

- القانون النموذجي للتحويلات الدولية للأموال الصادرة عام 1992 من لجنة الأمم المتحدة Unictal الذي عرفه بأنه مجموعة العمليات التي تبدأ بأمر الدفع الصادر عن الأمر بهدف وضع قيمة الحوالة تحت تصرف المستفيد؛¹
- وقد عرف المشرع الأمريكي الدفع الإلكتروني بأنه تقنية كهربائية، رقمية مغناطيسية، بصرية الكهرومغناطيسية أو أي شكل آخر من أشكال التكنولوجيا، يضم إمكانات مماثلة لتلك التكنولوجيا؛²
- أما المشرع الجزائري فقد عرف الدفع الإلكتروني، في قانون النقد والقرض رقم 03-11 بموجب المادة 69 منه التي نصت بأنه تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل. جاء هذا التعريف واسعا ليفتح المجال لجميع وسائل الدفع مهما كانت.
- ثم بصور القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية 05-18، عرفها لمشرع الجزائري في المادة 06 فقرة 5 التي نصت أن وسيلة الدفع الإلكتروني هي: كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية.

والملاحظ في هذا التعريف أن المشرع الجزائري اعترف بإمكانية استعمال وسائل الدفع الإلكترونية لتحويل الأموال.³

ثانيا: خصائص الدفع الإلكتروني

اتسم الدفع الإلكتروني بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية، وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا.
- يستخدم الدفع الإلكتروني لتسوية المعاملات الإلكترونية والعقود التي تبرم عبر الإنترنت ما بين أطراف متباعين في المكان، حيث يتم السداد عبر شبكة الإنترنت من خلال تبادل المعلومة اللازمة لإعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تعرضها الشبكة، لتسمح بالاتصال المباشر ما بين طرفي العقد.

¹. أم الخير قوق، حنان طهاري، المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2020، ص 914.

². زينة آيت، فاطمة مصفح، مرجع سبق ذكره، ص 16.

³. فطوم بودلال، الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، جامعة بركة الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2023، ص 1430.

• إن وجود نظام سداد إلكتروني لتسوية المعاملات التي تتم عبر شبكة الإنترنت يستلزم نظام مصرفي معد لإتمام عملية السداد وتسهيلها، إذ أن توافر سلطات تقوم بإدارة العمليات المبرمة عن بعد والتي من شأنها أن توفر الثقة المتبادلة لدى المتعاملين بهذه الوسائل.

يتميز الدفع الإلكتروني بالسرعة والسهولة في إنجاز المعاملات المالية، إضافة إلى إمكانية استخدامه في أي وقت ومن أي مكان عبر الوسائل الرقمية المختلفة. كما يوفر مستوى عاليا من الأمان من خلال تقنيات الحماية والتشفير، ويساهم في تقليل استعمال النقود التقليدية وخفض التكاليف، مما يجعله من أهم أدوات تطوير الخدمات المصرفية الحديثة.¹

ثالثا: وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

شهدت وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة نتيجة توجه البنوك نحو الرقمنة وتحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث تم اعتماد العديد من الوسائل الحديثة التي تسهل إجراء المعاملات المالية بشكل سريع وآمن.

1. تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

تعد وسائل الدفع الإلكتروني من أهم الابتكارات الحديثة في المجال المصرفي، حيث ساهمت في تسهيل المعاملات المالية وتقليل الاعتماد على الوسائل التقليدية للدفع، ومن بين التعاريف المقدمة لوسائل الدفع الإلكتروني نذكر:

- تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها وسائل حديثة للدفع والتي تستعمل في الحياة اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيلتين هو أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها عن طريق التسديد الإلكتروني ولا وجود للحالات ولا للقطع النقدية.²
- كما عرفت وسائل الدفع الإلكترونية على أنها عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة، أو بالخدمات أو بالمعلومات، فهي تستخدم وسيطا لتسهيل عملية التبادل مثل البنك.³
- ويقصد بها أيضا بأنها كل الأدوات التي تصدرها البنوك والمؤسسات كوسيلة دفع بالاعتماد على التقنيات التكنولوجية الحديثة والتي عملت على تطوير وسائل الدفع التقليدية المرتكزة على الدعائم الورقية إلى وسائل يمكن تداولها إلكترونيا.⁴

¹. أبو بكر سالم، أمانة قاجة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني - التجربة المالية نموذجاً -، مجلة التنمية الاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة البويرة، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2016، ص 44.

². عماد الدين بركات، حورية طيبي، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مخبر القانون والتنمية المحلية، جامعة أحمد درارية، أدرار، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، 2019، ص 125.

³. مريم ماطي، واقع وسائل الدفع الإلكترونية مستقبليهما في ظل أزمة كوفيد 19 -دراسة حالة الجزائر-، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2022، ص 11.

⁴. مريم كردوسي، آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية -دراسة حالة عينة من وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة-، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2025، ص 4.

من خلال ما سبق، يتضح أن وسائل الدفع الإلكتروني تتمثل في مجموعة من الأدوات والتقنيات الرقمية الحديثة التي تعتمد على التكنولوجيا في تنفيذ المعاملات المالية إلكترونياً، بهدف تسهيل عمليات الدفع وجعلها أكثر سرعة وفعالية مقارنة بوسائل الدفع التقليدية.

2. أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

تنوع وتتعدد وسائل الدفع الإلكتروني، وإن كانت دراجات الاستخدام متباينة ومتفاوتة بين دول العالم وحتى في الدولة الواحدة، والتي تذكر أهمها فيما يلي:¹

● البطاقات البنكية

تعتبر البطاقات البنكية من أهم وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة التي تغني عن حمل النقود والتعامل بها، حيث يتم إصدار هذا النوع من البطاقات من طرف مؤسسة أو بنك الفائدة مستفيد العميل، حيث تمكنهم من التعامل مع المحلات التجارية وشراء حاجاتهم دون دفع نقدي عن طريق البطاقة فقط حيث يقوم البنك بالوفاء عنهم، وتميز فيها الأنواع التالية:

✓ **البطاقات الائتمانية:** ظهرت البطاقة الائتمانية كنتيجة لتطور الذي من النقود وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك الصالح عملائه بدلا من حمل النقود، تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها شعارها وكذا توقيع حاملها وبشكل بارز رقمها، واسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها؛

✓ **البطاقات الغير ائتمانية:** هي تلك البطاقات التي لا تمنح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان؛

✓ **بطاقات الدفع:** تعتمد هذه البطاقات على توفر الرصيد فعليا للعميل لدى البنك ليخول حاملها سداد السلع والخدمات عن طريق التحويل من حسابه إلى حساب التاجر المتعامل؛

✓ **بطاقات السحب الآلي:** بمقتضاها يمكن للعميل سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى محدد مسبقا، ويتم إصدارها من طرف البنك لتمكين العميل من صرف أمواله حتى في أوقات غلق البنك.

● بطاقات الانترنت

أصدرت شركتي ماستر كارد وفيزا كارد بطاقة خاصة بالتسوق عبر الانترنت من خلال فتح العميل حساب خاص بـ ماستر كارد على أحد مواقع شبكة الانترنت، فيسجل ضمن عملاء الموقع، ومنه إمكانية شراء أي سعة أو خدمة من أي موقع على شبكة الانترنت يقبل التعامل ببطاقة ماستر كارد، وقد تم تطوير هذه الخدمة خصيصا للعملاء الذين لا يرغبون في التعامل ببطاقات الائتمان الخاصة بهم.

¹. يسمينة صادق، علي دحماني، عرض التجارب الدولية الرائدة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني -"كوريا الجنوبية اليابانية نموذجاً"، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEC)، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2025، ص ص 36-38.

• البطاقات الذكية

هي جهاز تخزين محمول امن يستخدم في العديد من التطبيقات التي تتطلب الوصول المتحكم فيه إلى المعلومات الحساسة وهي بحجم بطاقة الائتمان ومدجة مع واحدة أو أكثر من شرائح الدوائر المتكاملة، والتي تعمل كمعالج دقيق وذاكرة، والتي توفر واجهة الإدخال والإخراج.

• المحفظة الالكترونية

هي جهاز استهلاكي مصمم لتخزين وإدارة الأموال الالكترونية، أو النقد الالكتروني على وجه الخصوص، والتي تستخدم لتنزيل الأموال من حساب مصرفي وتخزين تلك الأموال داخل المحفظة الالكترونية، وتحويل مبالغ معتمدة إلى محافظ إلكترونية أخرى أو محطات نقاط بيع من أجل إجراء عمليات الشراء.

• البطاقات الالكترونية

تعتبر النقود الالكترونية أحدث أداة في نظام الدفع الالكتروني، وهي تلك الأموال التي يتم تحويلها وتخزينها الكترونياً، فهي ليست أموالاً مطبوعة أو عملة تقليدية ملموسة أو وديعة، وإنما وحدات الكترونية تخزن على مواقع أو أنظمة، أو قواعد بيانات رقمية خاصة بها، وتعتمد فكرة النقود الالكترونية على قيام العميل بشراء عملات الكترونية من البنك الذي قام بإصدارها وتحميلها على الحساب الخاص بالعميل فتكون على شكل وحدات الكترونية تعمل محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة لتلك العملة.

• الشيكات الالكترونية

يتكافأ الشيك الالكتروني مع الشيك التقليدي من حيث مفهوم الدفع، إلا أنه يقبل المعالجة الالكترونية سواء الكلية أو الجزئية والتي تمس ثلاثة أطراف، حيث عرف على أنه عبارة عن محرر ثلاثي الأطراف معالج الكترونياً بشكل جزئي أو كلي يتضمن أمر من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه أن يدفع مبلغاً من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد ويأخذ الشيك الالكتروني طابع الرسالة الالكترونية الوثيقة التي يرسلها صاحب الشيك إلى المستفيد أو حامل الشيك قصد عرضه على البنك لأجل استبداله بوثيقة الكترونية تسلم للحامل، وفق عملية تحويل عبر وسيط الكتروني والتي تعالج عبر شبكة الانترنت.

• التحويل المالي الالكتروني

هو عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم الكترونياً عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضاً عن استخدام الأوراق.

3. تطور طرق الدفع الإلكتروني في الجزائر

لقد سعت الجزائر إلى تجسيد وتكريس مفهوم الرقمنة والتجارة الإلكترونية في إطار متطلبات الحوكمة الإلكترونية، والاتجاه نحو اقتصاد المعرفة، على اعتبار أن رقمنة التجارة وقطاع الأعمال من شأنه أن يسهل التجارة ويشجع الاستثمار. ومن أجل التمهيد الرقمنة القطاع البنكي والتأسيس للصيرفة الإلكترونية في إطار تحديث البنوك قامت الجزائر بإنشاء الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM وهذا سنة 1995م والتي اسند لها تطوير المعاملات البنكية من خلال تحديث وسائل الدفع وضمان توظيف واستعمال نظام الدفع الإلكتروني. وعليه شرعت الجزائر سنة 2006م في تطوير مشروع تحديث أنظمة الدفع للتسوية الإجمالية الفورية ونظام المقاصة الإلكترونية.

وفي إطار تطوير نظام الدفع في الجزائر تم إنجاز أول موزع آلي للنقد سنة 1997م، وفي سنة 2005م تم إنجاز أول عملية دفع عن طريق نهائي الدفع الإلكتروني TPE، وكان يجب انتظار سنة 2016م لتشهد انطلاق عملية الدفع الإلكتروني عبر الخط أي عبر الأنترنت.¹

يعتبر وضع نظام دفع الكتروني فعال من أولويات السلطات العمومية الجزائرية، وهو جزء من أدوات عصنة النظام البنكي على غرار نظام التعويض عن بعد لوسائل الدفع الجماعية، جاء إنشاء تجمع النقد الآلي في سنة 2014م ليدعم هذا الإجراء الاستراتيجي وتحديد مهام صلاحيات مجموع فاعلي هذا النظام.

منذ أكتوبر 2016م، أصبح الدفع عن طريق الانترنت بواسطة البطاقة البنكية عمليا بالجزائر. وقد تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة الكبيرة شركات توزيع الماء والطاقة الغاز والكهرباء، الهاتف النقال وشركات التأمين والنقل الجوي وبعض الإدارات.²

المطلب الثاني: تطور البطاقات البنكية في الجزائر

عرفت البطاقات البنكية في الجزائر تطورا تدريجيا نتيجة توجه البنوك نحو تسهيل المعاملات وتحديث وسائل الدفع، فقد عملت البنوك على توسيع إصدار البطاقات البنكية وتطوير استخدامها. وفرت البنوك الجزائرية عدة أنواع من البطاقات البنكية، يمكن إيجازها فيما يلي:

¹. حميد سلطاني، مفهوم الدفع الإلكتروني وآفاق تطويره في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2022، ص 216.

². مريم بن شريف، منية بن خليفة، واقع الدفع الإلكتروني وآفاق المستقبل-البطاقة الذهبية نموذجاً-، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 18، العدد 01، 2023، ص 59.

أولاً: البطاقات البنكية المحلية

تستخدم البطاقات البنكية المحلية لتسهيل إجراء العمليات البنكية داخل الوطن تتمثل في:

● البطاقة ما بين البنوك CIB

بطاقة الدفع بين البنوك (CIB) تمثل نوعاً من البطاقات الإلكترونية المصممة للاستخدام الشخصي، ويتم إصدارها على أساس حساب بنكي من قبل البنوك المعتمدة العاملة في الجزائر، سواء كانت عامة أو خاصة. تأسس على تعليمات بنك الجزائر رقم 05/04 الصادرة بتاريخ 02 أغسطس 2004م، تم تحديد المواصفات التقنية والشكل النموذجي الذي يجب أن تلتزم به جميع البطاقات البنكية المعتمدة في الجزائر، حيث يشترط أن تتوافق هذه البطاقات مع معايير "EMV".

تتضمن بطاقات CIB نوعين رئيسيين:

– **البطاقة العادية (Classique):** تقدم هذه البطاقة إمكانية إجراء عمليات الدفع والسحب ضمن كامل شبكة الخدمات المصرفية. يتم منحها للعملاء بناء على معايير تحددها كل مؤسسة مصرفية على حدة، وعادة تكون ذات لون أزرق. تخصص هذه البطاقة للعملاء ذوي الدخل الشهري الذي يتجاوز 10,000 دينار جزائري.

– **البطاقة الذهبية (Gold):** تضيف البطاقة الذهبية ميزات إضافية تشمل خدمات موسعة وسقف أعلى لمبالغ السحب والدفع مقارنة بالبطاقة العادية. عادة ما يكون لونها ذهبياً، وتخصص للعملاء الذين تصل دخولهم الشهرية إلى 45,000 دينار جزائري أو أكثر.¹

والجدول الموالي يمثل مؤشراً كمياً مهماً لقياس مدى انتشار البطاقات البنكية في الجزائر خلال ثلاث سنوات، حيث يقسم البطاقات إلى ثلاث فئات: بطاقات الخواص، بطاقات الأعمال، والبطاقات الذهبية. هذا التصنيف يعكس استراتيجية البنوك الجزائرية في تجزئة السوق وتلبية احتياجات الشرائح المختلفة من العملاء.

¹. سعاد دعبوز، كريمة فرحي، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 12، العدد 04، 2021، ص ص80-81.

الجدول (01-03): عدد البطاقات المتداولة خلال الفترة (2023-2025)

السنة	2023	2024	2025
عدد البطاقات البنكية للخواص	3834219	4021237	3990698
عدد البطاقات البنكية للأعمال	187984	217784	253844
عدد البطاقات الذهبية	12487304	15605882	17655039
المجموع	16509507	19844903	21899581
نسبة التطور	-	%20.20	%10.35

المصدر: GIE Monétique تجمع النقد الآلي <https://www.giemonetique.dz/ar/cartes/>، تاريخ الاطلاع 2026/03/06 على الساعة 11:15.

يعكس الجدول (01-03) تطور أعداد البطاقات البنكية في الجزائر خلال ثلاث سنوات، حيث تشير المعطيات إلى نمو إجمالي مستمر من 16.509.507 بطاقة سنة 2023 إلى 21.899.581 بطاقة سنة 2025، بنسبة نمو بلغت 20.20% سنة 2024 ثم تباطأت إلى 10.35% سنة 2025، وهو ما يمكن تفسيره ببداية مرحلة تشبع نسبي للسوق. ومن اللافت للانتباه أن البطاقات الذهبية تشكل النسبة الأكبر من المجموع (أكثر من 80% سنة 2025)، حيث قفزت من 12.487.304 إلى 17.655.039 بنسبة نمو 41% خلال سنتين فقط، مما يعكس تحسنا في المستوى المعيشي لشريحة من الجزائريين وتوجها استراتيجيا من البنوك للترويج لهذه الفئة. في المقابل، سجلت بطاقات الخواص نموا طفيفا ثم انخفاضا طفيفا (من 3.834.219 إلى 4.021.237 ثم إلى 3.990.698)، بينما نمت بطاقات الأعمال بشكل مطرد من 187.984 إلى 253.844، مما يعكس تحولا إيجابيا في سلوك المؤسسات الجزائرية نحو استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

وبشكل عام، يظهر الجدول أن الجزائر تشهد تحولا رقميا حقيقيا في مجال وسائل الدفع، لكنه لا يزال يركز بشكل كبير على البطاقات الذهبية، مما يطرح تساؤلا حول مدى قدرة الفئات ذات الدخل المحدود على الالتحاق بهذا التحول.

ثانيا: البطاقات البنكية الدولية

إلى جانب بطاقات CIB المحلية، أصدرت البنوك الجزائرية أيضا بطاقات ذات طابع دولي تتوافق مع المعايير العالمية المعتمدة في مختلف الدول، مما يتيح إمكانية استخدامها على نطاق دولي واسع. ومن أهم هذه الأنواع:

1. بطاقة Visa

تعتبر بطاقة فيزا من بين الأكثر شهرة وقبولا عالميا، حيث تمتلك واحدة من أكبر شبكات البطاقات الدولية وتتمتع بحصة سوقية كبيرة تبلغ حوالي 44% من إجمالي سوق بطاقات الائتمان في الولايات المتحدة الأمريكية.¹

الجدول (02-03): حدود الدفع والسحب ببطاقة فيزا كارد الكلاسيكية والذهبية الممنوحة من طرف البنك

نوع البطاقة	الدفع	السحب
بطاقة فيزا الكلاسيكية	- يومي: 700 يورو / 6 عمليات. - بدون تلامس: 100 يورو / يوم / 10 عمليات أو 110 دولار / شهر / 10 عملية. - عبر الانترنت: 700 يورو / 6 عمليات.	يومي: 500 يورو / 4 عمليات.
بطاقة فيزا الذهبية	- يومي: 1500 يورو / 10 عمليات. - دون تلامس: يومي: 36 يورو / 3 عمليات / شهري: 180 يورو / 18 عملية. - عبر الانترنت: يومي 1500 يورو / 6 عمليات.	يومي: 550 يورو / 7 عمليات.

المصدر: حسينة شملول، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر - الواقع والتحديات-، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، 2025، ص 322.

يوضح هذا الجدول الحدود اليومية للدفع والسحب لكل من البطاقة الكلاسيكية والذهبية، ويعكس سياسة مصرفية جزائرية متحفظة وتدرجية تحاول التوفيق بين التوسع في الخدمات الرقمية والتحكم في المخاطر. فسقف الدفع للذهبية (1500 يورو/يوم) يزيد عن ضعف الكلاسيكية (700 يورو/يوم)، وسقف السحب للذهبية (550 يورو) أعلى بقليل من الكلاسيكية (500 يورو)، مما يعكس سياسة التقسيم الطبقي للعملاء وفق دخولهم واحتياجاتهم. أما فيما يخص تقنية الدفع بدون تلامس، فإن الحد الأقصى للبطاقة الذهبية (36 يورو/يوم) هو أقل من الكلاسيكية (100 يورو/يوم)، وهو أمر غير منطقي ظاهريا لكن تفسيره قد يعود إلى أن البنوك لا تزال حذرة من مخاطر هذه التقنية، أو أن البطاقة الذهبية تستخدم أكثر في المعاملات الكبيرة التي تتطلب إدخال الرقم السري. وبالنسبة للدفع عبر الإنترنت، فسقف الكلاسيكية 700 يورو والذهبية 1500 يورو، وهي حدود تشجع على التجارة الإلكترونية لكنها تبقى دون الحدود العالمية، مما قد يحد من القدرة الشرائية عبر الإنترنت للجزائريين مقارنة بدول أخرى.

¹. سعاد دعبوز، كريمة فرحي، مرجع سبق ذكره، ص 81.

2. بطاقة MasterCard

تحتل المرتبة الثانية بعد بطاقة فيزا من حيث الانتشار الدولي، ولكنها تتميز بتفوق تقني من خلال تقديم حلول مبتكرة مثل تقنية "PayPass" هذه التقنية تتيح لحامل البطاقة إجراء عمليات الدفع بوضع البطاقة المغناطيسية مباشرة على جهاز الشراء دون الحاجة إلى إدخالها أو استخدام الرقم السري، مما يوفر سرعة وراحة أكبر عند إتمام المعاملات المالية . بهذا تشكل البطاقات البنكية سواء الوطنية أو الدولية أدوات دفع أساسية تساهم في تسهيل العمليات المالية وتطوير الخدمات المصرفية في الجزائر وتعزيز اعتماد التقنية في التعاملات اليومية.¹

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

تشهد الخدمات المصرفية الالكترونية تطورا متزايدا في ظل التحول الرقمي الذي يعرفه القطاع المصرفي، ويأتي هذا التطور نتيجة التوسع في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتزايد الحاجة إلى الخدمات المصرفية العصرية التي تلبي حاجيات العملاء.

أولا: تعريف وخصائص الخدمات المصرفية الالكترونية

الخدمات المصرفية الالكترونية هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة في البنوك سواءا تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام بالأعمال التي يريدونها من بنكه في أي وقت ومن كل مكان.² ولقد غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الكثير من مظاهر الخدمة المصرفية، وفرضت خصائص عديدة للخدمات المصرفية الإلكترونية، تلك الخصائص التي يحققها التسويق عبر الانترنت، ومن بين هذه الخصائص ما يلي:³

● ليس لها قيود زمنية: من أهم الخصائص التي تتميز بها المصارف الإلكترونية أنها تقدم خدماتها لعملائها طوال الوقت دون التقيد بأوقات عمل معينة كالبنوك التقليدية، أي دون أن تكون هناك إجازات للموظفين مثلا أو غياب موظف ما، أي أنه لا توجد أي معوقات من أي نوع لأي نوع من الخدمات التي تقدمها تلك المصارف الإلكترونية، فهي تقدم كافة خدماتها في كافة أيام الأسبوع وطوال ساعات اليوم؛

¹. سعاد دعبوز، كريمة فرحي، مرجع سبق ذكره، ص 81.

². ميلود واثي، وسام بوزيان، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة مغنية ولاية تلمسان-، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة أحمد درارية، المجلد 36، العدد 01، 2022، ص 270.

³. هاجر ديدوش، عبد الغني حريري، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، جامعة تيبازة، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2022، ص 24.

- **سهولة الاتصال بالمصرف:** حيث يقوم العميل بالاتصال بالمصرف من أي مكان عن طريق الانترنت، فيرد عليه البنك ممثل في جهاز الرد الآلي ليستعلم من العميل عن رقمه السري المخصص له من البنك فيدخله العميل وعندئذ يكون العميل قد دخل المصرف الإلكتروني، وتتم كافة الإجراءات التي يريدونها في ثوان محددة؛
- **التقليل من الوثائق الورقية للمعاملات:** إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات تتم بين الزبون ومقدم الخدمة المصرفية إلكترونياً دون استخدام ورق ووثائق رسمية؛
- **إمكانية تسليم الخدمات إلكترونياً:** وذلك دون حاجة الزبون للذهاب إلى البنك، وبذل جهد ووقت، إذ يمكن تسليم الخدمة إلكترونياً، وتوفير الوقت والجهد على سبيل المثال كشوفات الحساب والأرصدة.

ثانياً: تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتبر من أولويات السلطات العمومية، ومن الأدوات الأساسية لعصرنة النظام المصرفي. سيتم التركيز على واقع الخدمات المصرفية في الجزائر من خلال تطور المعاملات المتعلقة بنشاط الدفع عبر الانترنت، نشاط السحب على الجهاز النقدي، ونشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني على حد سواء. والجدول الموالي يغطي تطور ثلاثة أنشطة رئيسية: الدفع عبر الإنترنت، السحب على الجهاز النقدي ATM، والدفع على محطة الدفع الإلكتروني TPE.

الجدول (03-03): تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

السنوات	2020	2021	2022	2023	2024	2025
نشاط الدفع عبر الإنترنت	العدد الإجمالي للمعاملات	4593960	7821346	9048125	15351354	19594482
	المبلغ الإجمالي للمعاملات الوحدة: (مليون دج)	5424	11176	18151	32197	51946
نشاط السحب على الجهاز النقدي	العدد الإجمالي للمعاملات	58428933	87722789	128035361	174415895	235351347
	المبلغ الإجمالي للمعاملات الوحدة: (مليون دج)	1073005	1728937	2182897	3262245	3691600
نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني	العدد الإجمالي للمعاملات	711777	2150529	2712848	3997165	5579708
	المبلغ الإجمالي للمعاملات الوحدة: (مليون دج)	4734	15113	19343	31520	44564
						89541

المصدر: GIE Monétique تجمع النقد الآلي <https://www.giemonetique.dz/ar/cartes/>، تاريخ الاطلاع 2026/03/06 على الساعة 15:35.

يبين الجدول أعلاه تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة (2020-2025) من حيث عدد وحجم المعاملات عبر الإنترنت، أجهزة الدفع الإلكتروني (ATM) والسحب النقدي. ففيما يخص نشاط الدفع عبر الإنترنت، قفز عدد المعاملات من 4.59 مليون سنة 2020 إلى 27.12 مليون سنة 2025، بينما قفز المبلغ الإجمالي من 5.424 مليون دج إلى 145.069 مليون دج، وتعزى القفزة الهائلة في المبلغ سنة 2025 بشكل أساسي إلى دفع الشطر الأول من برنامج عدل AADL 03 حصريا عبر الإنترنت، مما يثبت أن الخدمات الإدارية الكبرى يمكن أن تكون محفزا قويا للتحويل الرقمي عندما تصبح إلزامية. أما نشاط السحب على أجهزة ATM فشهد نموا مطردا من 58.4 مليون معاملة سنة 2020 إلى 235.3 مليون سنة 2025،

الفصل الثالث: واقع التكنولوجيا المالية وأثرها على تطوير الخدمات المصرفية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط_ وكالة الطارف_

وهو نمو طبيعي يعكس انتشار أجهزة الصراف الآلي في كل المدن والقرى الجزائرية واعتماد المواطنين على استخدامها. وبالنسبة لنشاط الدفع على محطات TPE، فقد قفز من 711.777 معاملة سنة 2020 إلى 1.093.847 معاملة سنة 2025. بشكل عام، يوضح الجدول أن الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر عرفت توسعا تدريجيا وتنوعا كبيرا في المعاملات، مع طفرة واضحة خلال فترة الجائحة وما بعدها.

ثالثا: عمليات الدفع عبر الإنترنت

يعد تطوير الدفع الإلكتروني في الجزائر أحد الأهداف الرئيسية لساتيم، كونها مقدمة لهذه الخدمة ومسؤولة عن التصديق التقني لمواقع تجار الويب التي تهدف إلى ممارسة التجارة الإلكترونية، فهي تضع جميع الوسائل للدعم التقني للشركات في مشروعهم. مرخص منذ توقيع قانون التجارة الإلكترونية في نوفمبر 2018، الدفع عبر الإنترنت الذي كان مفتوحا في البداية للمفوترين الكبار أصبح الآن متاحا لجميع رواد الأعمال الراغبين في دمج الخدمة في أعمالهم بشرط أن يكون لديهم ترخيص صادر عن GIE Monétique.

ولا يمكن الحصول على هذا الترخيص الذي يسمح بدمج وحدة الدفع الإلكتروني إلا بعد إجراء بدء البنك المقتني بعد توقيع عقد البيع عبر الإنترنت مع تاجر الويب. بعد الاتفاق من حيث المبدأ مع السلطات المعنية، سيطلب التاجر في الأخير شهادة تقنية من ساتيم، والتي سيتم منحها له إذا كان موقع الويب الخاص بهذا الأخير يلي جميع المتطلبات التقنية اللازمة لتشغيله بشكل صحيح. وفي سياق الرقمنة وتطوير تقنيات الاتصال، أصبح تعميم الدفع عبر الإنترنت في الجزائر أكثر من وشيك، وهو ما يفسر نموها الذي ظهر منذ إطلاق منصة الدفع الإلكتروني من قبل ساتيم في سنة 2016م. وتوفر ساتيم حل الدفع عبر الإنترنت وهو طريقة آمنة وسهلة لإجراء المدفوعات واستلامها بأمان. وخدمة الدفع عبر الإنترنت التي تقدمها ساتيم هي في خدمتك لإعداد الدفع عن طريق بطاقة CIB على الإنترنت، وبالتالي السماح لعملائك بالإنفاق دون قلق، حيث تتم المعاملات دون تعقيدات وبأمان تام.¹

تطور نشاط الدفع عبر الإنترنت

في شهر أكتوبر 2016م، بدأ الدفع بالإنترنت، حيث صار لحاملي بطاقة CIB أو البطاقة البريدية الذهبية بإمكانهم تسوية عملياتهم عبر المواقع الإلكترونية، والجدول التالي يوضح تطور نشاط الدفع عبر الإنترنت في الفترة 2020-2025.

¹. <https://www.satim.dz/>، تاريخ الاطلاع 2026/03/07، الساعة 15:00.

الجدول (03-04): تطور نشاط الدفع عبر الإنترنت خلال الفترة (2020-2025)

السنة	2020	2021	2022	2023	2024	2025
هاتف/اتصالات	4210284	6993135	7490626	8400869	9838682	12243812
نقل	11350	72164	195490	371317	758764	1271387
تأمين	4845	8372	23571	36996	61739	97501
مصدر فواتير	85676	120841	302273	640485	1447168	1811828
خدمة إدارية	68395	155640	153957	4086659	5248922	7648535
خدمات	213175	457726	705114	1055672	1386790	3358841
بيع ممتلكات	235	13468	24169	51154	106219	156408
رياضة وترفيه	/	/	152925	708212	746198	535336
العدد الإجمالي للمعاملات	4593960	7821346	9048125	15351354	19594482	27123648
المبلغ الإجمالي	5424 مليون دج	11176 مليون دج	18151 مليون دج	32196 مليون دج	51946 مليون دج	145069 مليون دج

المصدر: GIE Monétique تجمع النقد الآلي <https://www.giemonetique.dz/ar/cartes/>، تاريخ الاطلاع 2026/03/08 على الساعة 13:30.

يقسم هذا الجدول معاملات الدفع عبر الإنترنت حسب نوع الخدمة (هاتف/اتصالات، نقل، تأمين، فواتير، خدمات إدارية، خدمات، بيع ممتلكات، رياضة وترفيه). ويظهر من المعطيات أن قطاع الخدمات الإدارية حقق قفزة هائلة من 68.395 معاملة سنة 2020م إلى 7.648.535 معاملة سنة 2025، وهو أهم مؤشر على أن الإدارات العمومية الجزائرية بدأت فعليا في رقمنة خدماتها (رخص السياقة، جوازات السفر، رسوم التسجيل، إيجارات عدل، الضرائب). كما حقق قطاع النقل نموا خياليا من 11.350 إلى 1.271.387، مما يعكس تحول خدمات النقل نحو الحجز والدفع عبر الإنترنت. أما بيع الممتلكات (السلع) فقد نما من 235 إلى 156.408 لكن من قاعدة صغيرة جدا، مما يدل على أن التجارة الإلكترونية في الجزائر لا تزال في بداياتها رغم نموها السريع. وقطاع الرياضة والترفيه انتقل من صفر معاملة سنة 2020 (بسبب الجائحة) إلى 708.212 سنة 2023 ثم تراجع إلى 535.336 سنة 2025، ويعكس هذا القفزة الأولى قرار حصر تذاكر الملاعب عبر الإنترنت، بينما قد يعود التراجع إلى عودة جزء من المدفوعات نقدا في بعض الملاعب.

وبشكل عام، يظهر الجدول أن تنوع المعاملات هو المؤشر الحقيقي على نضج التحول الرقمي، وأن القرارات الإدارية الإجبارية يمكنها تغيير سلوك الملايين بين عشية وضحاها.

رابعاً: عمليات الدفع عبر الهاتف

كان الدفع عبر الهاتف متاحاً بالفعل في الجزائر بصفة محدودة، لا سيما من خلال خدمة «Baridi Pay» التابعة لبريد الجزائر، وكذلك عبر تطبيقات البنك الوطني الجزائري ومصرف السلام-الجزائر-، اللواتي كانت من الأوائل التي قدمت الخدمة بشكل حصري لعملائها فقط. ولكن ظل هذا النشاط محدوداً نسبياً.

غير أن هذا النشاط يتوقع أن يزداد حجمه بعد إدماج حلول البنوك ضمن المحوّل الوطني للدفع عبر الهاتف «Switch Mobile»، مما أتاح قابلية التشغيل البيئي بين مختلف حلول الدفع عبر الهاتف.

وفي هذا الإطار، تم إطلاق الدفع عبر الهاتف بين البنوك رسمياً في جانفي 2025 تحت اسم "دي زاد موب باي" بمشاركة سبعة بنوك رائدة. وتعد هذه المرحلة الأولى، المنظمة والتدرجية، محطة تأسيسية تمهد لتعميم الخدمة على كافة زبائن البنوك و بريد الجزائر.¹

والجدول الموالي يركز على خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول (Mobile Payment)، وهي أحدث الخدمات الرقمية في الجزائر. كانت هذه الخدمة محدودة في البداية (Baridi Pay) لبريد الجزائر، وتطبيقات بعض البنوك، لكنها انطلقت رسمياً بشكل موحد بين البنوك في جانفي 2025 تحت اسم "دي زاد موب باي".

الجدول (03-05): تطور نشاط الدفع عبر الهاتف للفترة (2023-2025)

السنة	2023	2024	2025
حجم معاملات الدفع	39283478	58465858	69390626
قيمة معاملات الدفع	27855521	43590424	57302082
نسبة التطور في الحجم	—	%48.83	%18.69
نسبة التطور في القيمة	—	%56.49	%31.46

المصدر: GIE Monétique تجمع النقد الآلي <https://www.giemonetique.dz/ar/cartes/>، تاريخ الاطلاع 2026/03/08 على الساعة 15:20.

يركز هذا الجدول على خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول، ففي سنة 2024، قفز حجم المعاملات من 39.3 مليون إلى 58.5 مليون (%48.83) والقيمة من 27.8 مليار دج إلى 43.6 مليار دج (%56.49)، مما يعكس طفرة حقيقية تعود إلى انتشار الهواتف الذكية وزيادة الوعي وتوسع الخدمة، أما في سنة 2025 (ما بعد إطلاق "دي زاد موب باي")، فقد نما الحجم إلى

¹ <https://www.giemonetique.dz/ar/activite-paiement-par-mobile>، تاريخ الاطلاع 2026/03/07، الساعة 16:15.

69.4 مليون (18.69%) والقيمة إلى 57.3 مليار دج (31.46%)، حيث لاحظنا تباطؤا في النمو مقارنة بسنة 2024 لكنه يبقى إيجابيا، مع الإشارة إلى أن زيادة القيمة بنسبة أعلى من زيادة الحجم (31.46% مقابل 18.69%) يعني أن متوسط قيمة المعاملة الواحدة ارتفع، وهو مؤشر إيجابي على أن الخدمة بدأت تستخدم في معاملات أكبر.

المبحث الثاني: التعريف بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وواقع التكنولوجيا المالية في وكالة الطارف

مع استقلال الجزائر، برزت ضرورة تنظيم النظام البنكي الوطني بما يتماشى مع متطلبات التنمية الاقتصادية، حيث تم إنشاء البنك المركزي الجزائري في ديسمبر 1962م كمرحلة أولى، تلتها عملية تأسيس مجموعة من البنوك العمومية المتخصصة في مجالات مختلفة، وذلك عقب تأميم البنوك الفرنسية. ومن بين هذه البنوك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك (CNEP Banque)، الذي يعد من المؤسسات المصرفية الفاعلة في دعم الادخار وتمويل مختلف الأنشطة الاقتصادية، خاصة المرتبطة بالسكن والعقار.

وتماشيا مع الثورة الرقمية الراهنة، انخرطت البنوك الجزائرية في مسار عصريته خدماتها عبر تبني حلول التكنولوجيا المالية. وفي هذا الإطار، تعمل وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بولاية الطارف على مواكبة هذا التحول محليا، من خلال اعتماد آليات وتقنيات رقمية تهدف إلى تسريع المعاملات وتسهيلها للزبائن، لتشكل بذلك نموذجا عمليا لتطبيق الرقمنة المصرفية على مستوى الولاية.

المطلب الأول: تقديم عام للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

يعد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط أحد أبرز الركائز في المنظومة المصرفية والمالية الجزائرية، ومؤسسة عريقة ارتبط اسمها تاريخيا بالادخار وتوفير السكن للمواطنين، كما يقوم بتقديم مختلف الخدمات البنكية للأفراد والمؤسسات. وقد شهد هذا البنك تطورا ملحوظا من حيث وظائفه وخدماته، خاصة مع التوجه نحو تحديث القطاع المصرفي واعتماد التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المالية.

أولا: تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وتطوره

يعد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط إحدى المؤسسات المصرفية البارزة في الجزائر، حيث عرف تطورا ملحوظا منذ تأسيسه، من حيث المهام أو الخدمات التي يقدمها، مما يستدعي تسليط الضوء على مفهومه ومراحل نموه وتطوره.

1. تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

منذ تأسيسه في عام 1964م، يواصل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك في تأكيد مكانته على المستوى المالي، ليس فقط كبنك لتمويل السكن، ولكن أيضا كبنك شامل، عصري، في خدمة المواطن وأكثر قربا من الجزائريين.

على مدى أكثر من نصف قرن من التواجد، نجح الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك في التكيف مع مختلف التحولات وعمليات إعادة الهيكلة التي شهدتها الاقتصاد الجزائري ومع متطلبات عصرة وتحرير القطاع المصرفي. هذا المسار المتميز زاد من تعزيز أسس النمو المتوازن مع ضمان تمتع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك بالشهرة والقدرة التنافسية وثقة ملايين من زبائنه.

2. مراحل تطور الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

مر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بعدة مراحل تاريخية تبرز فيما يلي:

- سنة 1971م: تأسيس ادخار السكن؛
- سنة 1980م: تمويل برامج الترقية العقارية؛
- سنة 1997م: تغيير الوضع القانوني أي الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (صندوق ادخار) يصبح بنك عالمي: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك؛
- سنة 1998م: إطلاق قروض الاستهلاك؛
- سنة 2005م: إعادة تموضع استراتيجي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك في مجال التمويل العقاري،
- سنة 2008م: إطلاق التأمين البنكي؛
- سنة 2011م: إعادة تموضع استراتيجي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك: ترخيص تمويل المؤسسات؛
- سنة 2013م: رقمنة دفتر الادخار وإطلاق بطاقة الادخار؛
- سنة 2015م: إطلاق حساب الادخار دون فائدة (رأسمالي)؛
- سنة 2016م: افتتاح أول وكالة آلية "خطابي" (الجزائر الوسطى)، وإطلاق الإيجار التمويلي العقاري؛
- سنة 2018م: رأسمال الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك يرتفع من 14 إلى 46 مليار دينار جزائري؛
- سنة 2020م: إطلاق التمويل الإسلامي وافتتاح أول وكالة مخصصة للصيرفة الإسلامية وكذا عدة شبائيك من خلال مختلف شبكات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك؛
- سنة 2022م: إطلاق تطبيق الهاتف Cnep-connect؛
- سنة 2023م: إطلاق قروض الاستغلال؛
- سنة 2025م: إطلاق مخطط الادخار PROINVEST؛
- إطلاق خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال MOBIPAY؛
- إطلاق بطاقة الدفع المؤجل TESSHIL.

ثانيا: مهام وقيم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

تتعدد مهام وقيم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لتشمل جوانب النشاط المصرفي.

1. مهمة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

يلتزم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك بمرافقة كافة الجزائريين من الأفراد والمهنيين والمؤسسات، المقيمين وغير المقيمين، سواء كانوا من المدخرين أو غير المدخرين، طوال حياتهم في تحقيق مشاريعهم.

2. قيم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

يؤسس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك علاقة شراكة مع جميع زبائنه وأصحاب المصلحة تستند إلى قيمه الأساسية المتمثلة في:

- الثقة؛
- الفعالية؛
- المسؤولية؛
- التقدم.

لقد ساهمت هذه القيم في صياغة التاريخ، وتوجيه الحاضر، ورسم مسار المستقبل، حيث تنعكس في الرؤية، وإستراتيجية، والسياسات، والإجراءات، كما يتم تجسيدها من خلال التحلي بالقدوة الحسنة وتحديد سلوك كل الموظفين. من خلال التطبيق الواعي والمستمر للقيم، سيتم المساهمة في تعزيز الوحدة والأداء والقدرة التنافسية والاستدامة وأيضا في نقل الصورة الإيجابية عن البنك.

المطلب الثاني: تقديم وكالة الطارف - الهيكل التنظيمي والوظائف المصرفية

تعتبر وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك (CNEP Banque) بولاية الطارف من بين الوكالات البنكية التي تضطلع بدور مهم في تقديم مختلف الخدمات المصرفية لفائدة الأفراد والمؤسسات، وذلك من خلال توفير خدمات الادخار والتمويل وفتح الحسابات البنكية، إضافة إلى وسائل الدفع الحديثة. كما تسعى هذه الوكالة إلى مواكبة التحولات التي يشهدها القطاع المصرفي، من خلال اعتماد مجموعة من الوسائل والتقنيات الرقمية التي تهدف إلى تسهيل إنجاز المعاملات البنكية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

أولا: لمحة عن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك بالطارف

إن بداية نشاط وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك - رقم 314 في سبتمبر 1985م، وتحتل الوكالة موقعا إستراتيجيا في وسط الطارف مقابل المجلس الشعبي البلدي، وقد بلغ عدد المستخدمين فيها حاليا حوالي 12 فردا، وتحت إشراف وتنسيق المدير تعتبر مهام الوكالة كما يلي:

1. ضمان تنمية ربحية أعمالها في إطار الأهداف المنوطة بها؛

2. البحث عن المصادر والأعمال ومعالجتها في إطار المبادئ التوجيهية والتعليمات المعمول بها؛
3. تقدير الحاجات الحالية والمحتملة للزبائن، والمساهمة في إرضائهم؛
4. عرض خدماتها وبيع منتجاتها، وذلك تماشياً مع قيود التدفق النقدي والربحية؛
5. تنفيذ عمليات الزبائن، وتسجيلها محاسبياً وفقاً لإجراءات المحاسبة المتعارف عليها؛
6. ضمان الحفاظ على إدارة صارمة، الصيانة، وأمن ممتلكات البنك؛
7. الاستخدام الرشيد والأمثل للموارد البشرية، والآلات الموضوعية تحت تصرف الوكالة؛
8. ضمان الرقابة والسيطرة الكلية للمستوى الأول عند دخول المستخدم إلى نظام المعلومات، والتحقق من صحة الأحداث لضمان جيد لتسلسل العمليات.

ثانياً: الهيكل التنظيمي للوكالة

يعد الهيكل التنظيمي من العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات المصرفية لضمان حسن سير العمل وتنسيق مختلف الأنشطة، حيث ينقسم بوكالة الطارف إلى عدة مصالح أساسية، تتمثل فيما يلي:

1. مصلحة الادخار

هي من أهم المصالح في الوكالة والتي تتعامل مع المودعين، أي المصلحة التي يتم من خلالها استقبال الودائع، وتنقسم بدورها إلى ثلاث أقسام وهي:

- **قسم الصندوق:** يتم عبر هذا القسم تنفيذ المعاملات النقدية، ضمن إرشادات العمل الصحيح.
- **قسم الشباك:** هو المسؤول عن استقبال الزبائن، وأيضاً أخذ الأوامر للقيام بعمليات تنفيذ السحب والإيداع.
- **قسم الحافظة:** يركز دور هذا القسم في تحصيل، أي تحصيل الأوراق التجارية وسند لأمر والشيكات والتحويلات بين الحسابات سواء كانت داخلية في نفس البنك أو خارجية (بنك آخر).

2. مصلحة التحويل

تتكون هذه المصلحة من قسمين:

- **قسم التحصيل:** يقوم قسم التحصيل بعدة مهام من بينها:
 - ✓ إتباع عملية تحصيل أقساط القروض؛
 - ✓ إتباع حالات عدم السداد، واقتراح حلول وتدابير للتحصيل؛
 - ✓ القيام بعمليات الترسيد النهائي للأقساط وتسوية وضعية القرض، ورفع اليد عن الرهن.
- **القسم القانوني:** يقوم هذا القسم بالمهام التالية:
 - ✓ مراقبة وتسيير القروض المتعثرة؛
 - ✓ مراقبة جمع الضمانات؛

✓ تسوية النزاعات القضائية.

3. مصلحة القروض

هي مصلحة منح القروض سواء كانت قروض عقارية، أو قروض استثمارية وتنقسم بدورها إلى قسمين:

• **قسم القروض العقارية:** تكمن مهمة هذا القسم في عدة مهام من بينها:

✓ استقبال ومراقبة ملفات طلب القروض من قبل الزبائن؛

✓ جمع الوثائق المتعلقة بالزبائن المشروع الممول ودراسة وضعية الزبون المالية.

• **قسم القروض الاستثمارية:** من بين مهامه:

✓ إدارة جميع الجوانب المتعلقة بالائتمان الممنوح للاستثمار؛

✓ احترام القواعد الاحترازية الصادرة من قبل بنك الجزائر في إطار سياسة منح الائتمان.

4. مصلحة المحاسبة والرقابة

هي التي تهتم بالتسجيلات المحاسبية حسب معايير ومبادئ المحاسبة، وتهتم بالرقابة الداخلية على كل العمليات البنكية، تنقسم بدورها إلى قسمين:

• **قسم المحاسبة:** يقوم رئيس مصلحة المحاسبة بالعمليات التالية:

✓ يقوم بتسجيل العمليات المحاسبية التي يقوم بها البنك وإعداد تقرير شامل حول الميزانيات التقديرية؛

✓ القيام بعمليات الجرد في نهاية كل سنة.

• **قسم الرقابة:** مهمة قسم الرقابة في الوكالة هي كالتالي:

✓ التحقق من أن التسجيلات المحاسبية متطابقة للأحداث اليومية، والقيام بالتصحيحات اليومية؛

✓ مراقبة العمليات القيام بعمليات التحديث، التصحيح ... الخ؛

✓ ضمان التنفيذ الصارم السياسة الرقابة البنكية.

5. المصلحة التجارية واستشارات الزبائن

تقوم هذه المصلحة بعدة مهام منها:

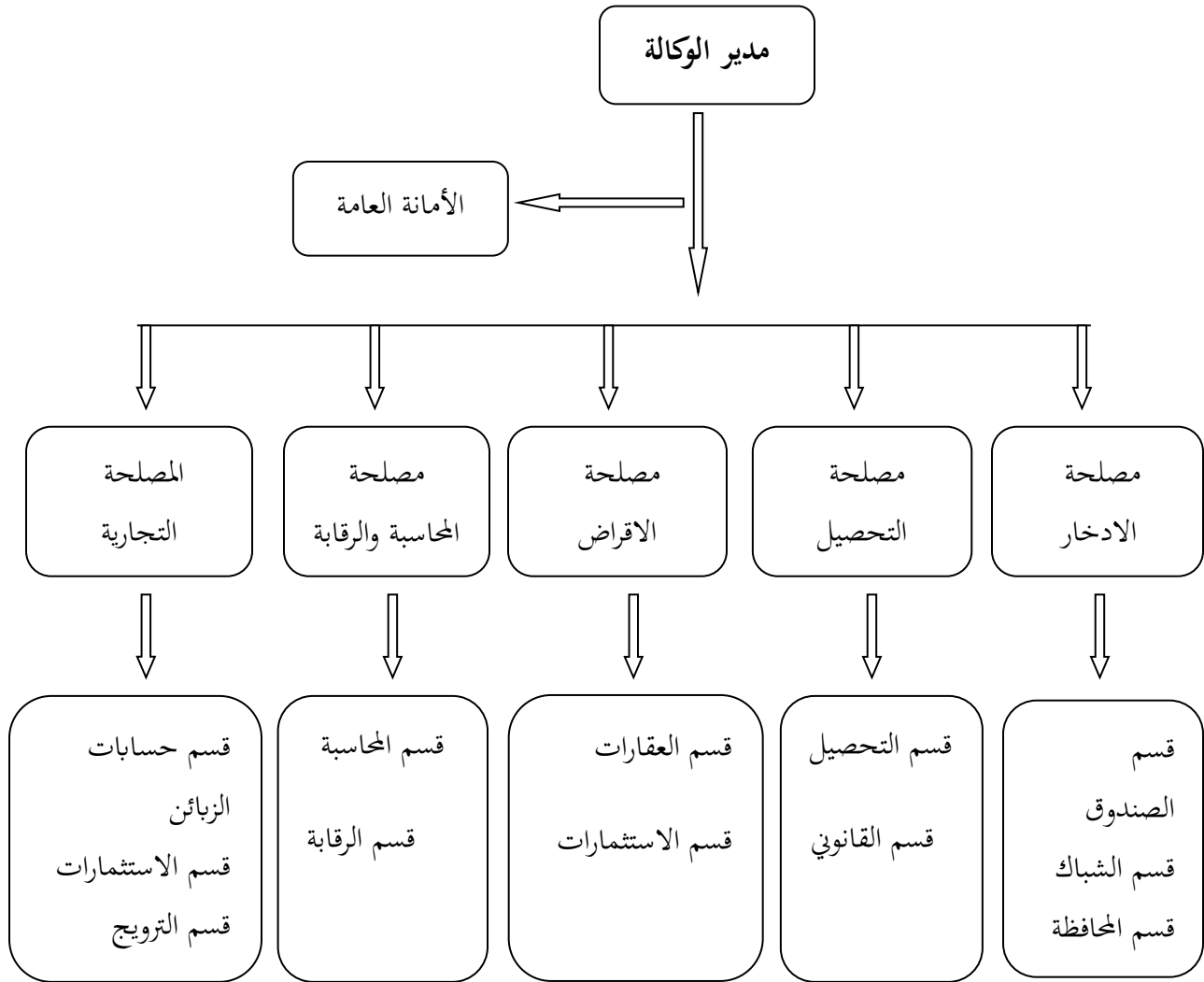
✓ متابعة حسابات الزبائن الحاليين، وإعطاء استشارات للزبائن سواء كان المحتملين أو الحاليين؛

✓ التسويق بأفضل طريقة لمنتجات البنك؛

✓ ضمان تحقيق الأهداف التجارية للوكالة.

والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الطارف -، والذي يبين مختلف المصالح والأقسام التي يعتمد عليها البنك في تسيير نشاطه الإداري والمالي والخدمات.

الشكل (03-01): الهيكل التنظيمي لوكالة الصندوق الوطني للاحتياط والتوفير بنك - بالطارف



المصدر: وثائق مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك - بالطارف

يحدد الهيكل التنظيمي للمؤسسة توزيعا واضحا للمهام والمسؤوليات بين مختلف المصالح والأقسام، حيث يعتمد على مبدأ التخصص الوظيفي وتقسيم العمل بما يضمن حسن سير النشاط الإداري والمالي، كما يظهر وجود ترابط وتنسيق بين المصالح المختلفة، الأمر الذي يساهم في تسهيل اتخاذ القرارات وتحسين فعالية الأداء ومواكبة متطلبات التحول الرقمي في القطاع المصرفي.

ثالثا: وظائف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك

من خلال شبكات الوكالات المعلوماتية التابعة للبنك، يتكفل بجمع المدخرات يستخلص أن هذا الأخير يعتمد بشكل أساسي على المدخرات في عملية تجميع موارده، أما استخداماته فتتمثل في مختلف أنواع القروض التي يمنحها لعملائه.

1. عملية جمع المدخرات

تقوم الوكالة بجمع المدخرات وهي تمثل موارد البنك، عن طريق قبولها لتشكيلة متنوعة من الودائع يمكن تلخيصها فيما يلي:

• **الودائع الجارية (تحت الطلب):** حسابات موجهة للاحتفاظ بسيولة المدخرين الموجودة لدى العملاء والتي يمكن لهم السحب منها في أي وقت وكذلك الإيداع، كما أنها حسابات تفتح بمجرد تقديم بطاقة التعريف الوطنية للوكالة البنكية؛

• **ودائع التوفير:** يمنح البنك نوعين من ودائع التوفير لعملائه، وهي دفتر التوفير الشعبي LEP ودفتر توفير السكن LEL يختلفان من حيث معدلات الفائدة ف معدل الفائدة الممنوح على دفتر التوفير الشعبي مرتفع مقارنة بمعدل الفائدة الممنوح على دفتر توفير السكن، مع أن السحب على دفتر توفير السكن عند فتحه لأول مرة يكون بعد ثلاث سنوات، مع إمكانية الإيداع في أي وقت أما دفتر التوفير الشعبي فالسحب والإيداع فيه يكون في أي وقت. وتقدر فائدة LEP بـ 2.5% ، أما LEL فتقدر بـ 2%؛

• **التوظيفات لأجل:** حسابات موجهة لتجميع سيولة العملاء، يلتزم البنك بحجز مبلغ مالي لمدة زمنية محددة مقابل مبلغ فائدة معين.

2. صيغ التمويل المعروضة من طرف الوكالة محل الدراسة

تقوم الوكالة بعرض عدة صيغ التمويل ذات طبيعة مختلفة موجهة بشكل أساسي لتمويل الترقية العقارية العائلات والأفراد (القروض السكنية والقروض الاستهلاكية)، بالإضافة إلى تمويل بعض النشاطات المهنية الحرة وهذا نتيجة لخبرة البنك في مجال تمويل السكن، حيث يمكننا التمييز بين:

• **القروض الموجهة للمؤسسات:** يدخل في إطار هذا النوع:

✓ **القروض الموجهة لتمويل السكن الاجتماعي:** تمنح لدواوين التسيير والترقية العقارية بمعدلات فائدة تقدر بـ 2.5%؛

✓ **قروض الترقية العقارية:** هي قروض متوسطة الأجل 36 شهر كحد أقصى تمنح لمؤسسات الترقية العقارية عامة أو خاصة بهدف تمويل شراء الأراضي أو إنجاز عملية أو مجموعة من العمليات التي تدخل في إطار نشاط الترقية العقارية، مقابل معدل فائدة سنوي يقدر بـ 6.5%؛

✓ **القروض الاستثمارية:** قروض متوسطة وطويلة الأجل موجهة لتمويل الاحتياجات الاستثمارية الخاصة بالمؤسسة التجارية والصناعية، إضافة إلى تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وفق معدلات فائدة سنوية تقدر بـ 6%.

• **القروض الموجهة للعائلات والأفراد:** يمكننا التمييز بين نوعين:

✓ **القروض السكنية:** قروض طويلة الأجل موجهة لتمويل الحصول على مساكن وفق معدلات فائدة تتراوح بين 6.5% إلى 7.75%؛

• **القروض الاستهلاكية:** يمنح هذا النوع من القروض لتمويل شراء السيارات بالإضافة إلى التجهيزات المنزلية وفق معدلات فائدة سنوية تتراوح ما بين 7% للمدخرين إلى 8% لغير المدخرين.

المطلب الثالث: واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة- الطارف -

يعد التحول الرقمي ركيزة أساسية في إستراتيجية تحديث القطاع المصرفي الجزائري، مما شجع بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط على تبني التكنولوجيا المالية كخيار استراتيجي يهدف إلى تعزيز الكفاءة وتحقيق التميز في تقديم الخدمات. وفي هذا الإطار تم التركيز على دراسة تطبيقات التكنولوجيا المالية داخل وكالة الطارف، من خلال تحليل مدى اعتمادها في مختلف الخدمات المصرفية، ومدى انتقالها من الأساليب التقليدية إلى الأنظمة الرقمية الحديثة التي تستجيب لتطلعات الزبائن وتواكب تطورات البيئة المصرفية المعاصرة.

أولاً: تقييم مستوى تطور الخدمات الرقمية داخل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

أظهرت نتائج المقابلة أن البنك شهد تطوراً ملحوظاً في مجال الخدمات المصرفية الرقمية مقارنة بالسنوات السابقة، وذلك نتيجة الاتجاه المتزايد نحو رقمنة العمليات البنكية وتحديث وسائل الدفع الإلكتروني، وقد تجسد هذا التطور في عدة مظاهر أهمها:

1. تحسين جودة الخدمات المصرفية

ساهمت التكنولوجيا المالية في تسريع تنفيذ العمليات البنكية، حيث أصبح بإمكان الزبون القيام بعدة معاملات دون الحاجة إلى التنقل المستمر إلى الوكالة، مثل:

- الاطلاع على الرصيد البنكي؛
 - تحويل الأموال؛
 - دفع الفواتير إلكترونياً؛
 - استخدام التطبيقات البنكية؛
 - السحب والدفع عبر البطاقات الإلكترونية؛
- كما ساهمت هذه الخدمات في تقليل الضغط داخل الوكالات البنكية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للزبائن.

2. رقمنة المعاملات البنكية

أصبحت أغلب العمليات البنكية تعتمد على الأنظمة الرقمية، وهو ما ساهم في رفع كفاءة الأداء وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية التقليدية ويلاحظ أن البنك يعمل على تطوير بنيته التكنولوجية من خلال:

- تحديث الأنظمة المعلوماتية؛
- توسيع خدمات الدفع الإلكتروني؛
- إدخال تطبيقات الهاتف البنكي؛
- ربط الخدمات البنكية بالمنصات الرقمية الحديثة؛

3. تحسين تجربة الزبون

ساهمت التكنولوجيا المالية في رفع مستوى رضا العملاء نتيجة:

- السرعة في إنجاز العمليات؛
 - تقليل مدة الانتظار؛
 - سهولة الوصول إلى الخدمات؛
 - إمكانية إجراء العمليات البنكية على مدار الساعة؛
- كما ساعدت التطبيقات الرقمية على تقريب الخدمات البنكية من فئة الشباب والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ثانيا: أهم التطبيقات والخدمات الرقمية المعتمدة داخل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

في إطار التحول الرقمي الذي يشهده القطاع المصرفي الجزائري، عمل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الطارف - على تطوير مجموعة من الخدمات البنكية الرقمية الحديثة بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن وتسهيل تنفيذ المعاملات المالية عن بعد. ومن أهم هذه الخدمات:

1. خدمة CNEP Connect

تعد من أبرز الخدمات الرقمية التي يوفرها البنك، حيث تسمح للزبائن بإدارة حساباتهم البنكية إلكترونيا وتتيح هذه الخدمة:

- متابعة الرصيد البنكي؛
 - الاطلاع على كشف الحساب؛
 - إجراء التحويلات المالية؛
 - متابعة العمليات البنكية المختلفة؛
 - الاستفادة من الخدمات الإلكترونية دون التنقل الى الوكالة؛
- وتعتبر هذه الخدمة خطوة مهمة في مجال التحول الرقمي داخل البنك.

2. خدمة web pay

توفر هذه الخدمة إمكانية الدفع الإلكتروني عبر الانترنت وهو ما يسمح للزبائن بإجراء عمليات الشراء وتسديد الفواتير بطريقة إلكترونية آمنة وتساهم هذه الخدمة في:

- تشجيع التجارة الإلكترونية؛
- تقليل الاعتماد على الدفع النقدي؛
- تسهيل المعاملات المالية عن بعد؛
- توفير الوقت والجهد للزبائن؛

● البطاقات البنكية الإلكترونية؛

يعتمد البنك على مجموعة من البطاقات البنكية التي تمكن الزبائن من السحب والدفع الإلكتروني وتستعمل هذه البطاقات في:

✓ السحب من أجهزة الصراف الآلي؛

✓ الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني؛

✓ التسوق عبر الإنترنت؛

✓ تنفيذ مختلف المعاملات البنكية الإلكترونية.

وقد شهد استخدام هذه البطاقات تطورا تدريجيا خلال السنوات الأخيرة نتيجة انتشار ثقافة الدفع الإلكتروني. وقد ساهمت الخدمات البنكية الرقمية الحديثة، مثل تطبيقات الهاتف البنكي وخدمات الدفع الإلكتروني، في تحسين سرعة تنفيذ العمليات البنكية وتسهيل الوصول إلى الحسابات والخدمات المالية دون الحاجة إلى التنقل نحو الوكالة، كما ساعدت في تخفيف الضغط على الشبابيك وتحسين كفاءة الأداء البنكي وتعزيز رضا الزبائن.

ثالثا: تطور عدد البطاقات البنكية وعدد الشيكات المتداولة خلال السنوات الأخيرة

من خلال البيانات المقدمة من الوكالة، يمكن ملاحظة تطور عدد البطاقات البنكية والشيكات الصادرة خلال الفترة الممتدة من 2023 إلى سنة 2026.

1. عدد البطاقات البنكية:

من أجل إبراز مدى تطور استخدام وسائل الدفع الإلكتروني داخل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الطارف - سيتم عرض تطور عدد البطاقات البنكية خلال السنوات الأخيرة، باعتبارها من أهم أدوات التكنولوجيا المالية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية الحديثة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (03-06): جدول تطور عدد البطاقات البنكية للفترة (2023-2026)

السنة	2023	2024	2025	2026
عدد البطاقات	932	358	191	76 بطاقة خلال 3 أشهر

المصدر: من إعداد الطلبة باعتماد على معلومات من الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة الطارف

يمثل هذا الجدول بيانات حقيقية ميدانية، حيث نلاحظ انخفاضا حادا ومستمر في عدد البطاقات المصدرة سنويا: من 932 بطاقة سنة 2023 إلى 358 سنة 2024 ثم إلى 191 سنة 2025، وأخيرا 76 بطاقة فقط خلال الثلاثي الأول من سنة 2026. وهذا التناقض الصارخ مع الإحصائيات الوطنية التي أظهرت نموا في أعداد البطاقات خلال نفس الفترة يعكس عدة احتمالات: أولا، تشبع السوق المحلي لمدينة الطارف حيث معظم السكان الذين لديهم حسابات بنكية قد حصلوا بالفعل على

الفصل الثالث: واقع التكنولوجيا المالية وأثرها على تطوير الخدمات المصرفية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الطارف-

بطاقتهم. ثانيا، وجود مشاكل في إجراءات الإصدار بالوكالة (تعقيدات إدارية أو تقنية). ثالثا، تحول البنك نحو تشجيع العملاء على استخدام تطبيقات الدفع عبر الهاتف بدلا من البطاقات المادية. رابعا، ضعف التسويق المحلي وغياب حملات ترويجية كافية. هذا التناقض يستدعي دراسة أعمق، حيث يرجح أن العامل المحلي (موقع الوكالة، طبيعة السكان، المنافسة مع بنوك أخرى) هو المفسر الرئيسي لهذا التراجع، وي طرح تساؤلا حول مدى قدرة السياسات الوطنية للتحويل الرقمي على تجاوز العقبات المحلية.

2. عدد الشيكات:

كما أشارت نتائج المقابلة إلى أن عدد الشيكات خلال السنوات الأخيرة بلغ حوالي 692 شيكا ويعكس استمرار استخدام الشيكات وجود فئة من العملاء لا تزال تعتمد على وسائل الدفع التقليدية، خاصة في المعاملات التجارية الكبيرة. إلا أن الاتجاه العام يشير إلى تراجع تدريجي في استخدام الشيكات مقابل التوسع في وسائل الدفع الإلكتروني، وذلك نتيجة:

- السرعة التي توفرها الوسائل الرقمية؛
- انخفاض تكاليف المعاملات الإلكترونية؛
- سهولة التحويل والدفع عبر التطبيقات البنكية؛
- تشجيع الدولة الجزائرية لرقمنة المعاملات المالية.

المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا المالية والتحديات والآفاق المستقبلية لتطبيقها في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -الطارف-

رغم التطور الذي عرفه الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في مجال التكنولوجيا المالية، إلا أن تطبيق الخدمات الرقمية لا يزال يواجه مجموعة من الصعوبات التي تؤثر على سرعة التحويل الرقمي داخل القطاع المصرفي الجزائري، ومن خلال المقابلة الميدانية تم التوصل إلى مجموعة من التحديات والاقتراحات المتعلقة بتطوير التكنولوجيا المالية داخل البنك.

المطلب الأول: أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -الطارف-

ساهمت التكنولوجيا المالية في إحداث تغييرات جوهرية على مستوى الخدمات المصرفية، حيث أصبحت البنوك تعتمد بشكل متزايد على التطبيقات والوسائل الرقمية الحديثة من أجل تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء البنكي، ويمكن إبراز أهم هذه الآثار فيما يلي:

أولا: تسريع العمليات البنكية

أصبحت العمليات المصرفية تنجز في وقت قصير مقارنة بالنظام التقليدي، مما أدى إلى رفع كفاءة العمل داخل الوكالة؛

ثانياً: تخفيض الضغط على الوكالات

أصبح بإمكان الزبائن إنجاز جزء معتبر من العمليات إلكترونياً، وهو ما ساعد على تخفيف الازدحام داخل الوكالات البنكية؛

ثالثاً: تحسين الشمول المالي

ساعدت التكنولوجيا المالية على توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات البنكية، خاصة فئة الشباب والأفراد الذين يفضلون استخدام التطبيقات الرقمية؛

رابعاً: تقليص الاعتماد على النقد

ساهمت وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل التداول النقدي وتعزيز المعاملات الرقمية، وهو ما يدعم توجه الاقتصاد نحو الرقمنة؛

خامساً: تحسين التنافسية المصرفية

أصبحت البنوك مطالبة بتطوير خدماتها الرقمية للحفاظ على زبائنها وجذب عملاء جدد، وهو ما يدفعها إلى الاستثمار في التكنولوجيا المالية.

أدى اعتماد التكنولوجيا المالية إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال تسريع العمليات البنكية وتقليل مدة إنجاز المعاملات، إضافة إلى تحسين تجربة الزبائن وتخفيف الضغط على الوكالات البنكية. كما ساهمت الخدمات الرقمية في تعزيز الشمول المالي وتقليل الاعتماد على التداول النقدي، وهو ما يدعم توجه القطاع المصرفي نحو الاقتصاد الرقمي.

المطلب الثاني: الصعوبات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - الطارف-

رغم المزايا التي توفرها التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية، إلا أن تطبيقها داخل المؤسسات البنكية ما يزال يواجه مجموعة من التحديات التقنية والتنظيمية والبشرية، التي قد تؤثر على فعالية التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للزبائن، وتتمثل في:

أولاً: ضعف الوعي والثقافة الرقمية لدى بعض الزبائن

تعد محدودية الثقافة الرقمية من أبرز العراقيل التي تواجه انتشار التكنولوجيا المالية، حيث لا يزال جزء من العملاء يفضل التعاملات التقليدية بسبب:

1. الخوف من استخدام الوسائل الإلكترونية؛

2. ضعف المعرفة بالتطبيقات البنكية؛

3. نقص الثقة في الدفع الإلكتروني؛

4. التخوف من الاختراقات الإلكترونية؛

ويؤثر ذلك على مستوى استخدام الخدمات الرقمية داخل البنك.

ثانيا: محدودية التكوين لدى بعض العاملين

يتطلب التحول الرقمي توفر موارد بشرية مؤهلة قادرة على التعامل مع الأنظمة التكنولوجية الحديثة إلا أن بعض الموظفين يحتاجون إلى:

1. دورات تدريبية مستمرة؛
 2. تطوير المهارات الرقمية؛
 3. اكتساب خبرة في الأمن السيبراني والتطبيقات البنكية؛
- ويعتبر التكوين المستمر عنصرا أساسيا لنجاح التكنولوجيا المالية.

ثالثا: مشاكل البنية التحتية التكنولوجية

تعاني بعض المؤسسات البنكية من مشاكل تقنية مرتبطة بـ:

1. ضعف تدفق الإنترنت أحيانا؛
 2. الأعطال التقنية؛
 3. بطء بعض الأنظمة الرقمية؛
 4. حدودية أجهزة الدفع الإلكتروني في بعض المناطق؛
- وتؤثر هذه المشاكل على جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

رابعا: التحديات الأمنية

يعتبر الأمن السيبراني من أكبر التحديات التي تواجه البنوك الرقمية، حيث تتطلب الخدمات الإلكترونية حماية قوية للبيانات والمعاملات المالية لذلك تحتاج البنوك إلى:

1. تحديث أنظمة الحماية؛
2. مكافحة الجرائم الإلكترونية؛
3. حماية البيانات البنكية؛
4. تعزيز الثقة الرقمية لدى العملاء.

تشكل التحديات المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية والأمن السيبراني وضعف الثقافة الرقمية من أبرز العوامل التي قد تحد من فعالية تطبيق التكنولوجيا المالية داخل البنوك، الأمر الذي يفرض على المؤسسات المصرفية ضرورة الاستثمار في تحديث الأنظمة المعلوماتية وتعزيز التكوين المستمر، وتحسين وسائل الحماية الرقمية من أجل ضمان نجاح التحول الرقمي.

المطلب الثالث: الاستراتيجيات المستقبلية لتطوير التكنولوجيا المالية داخل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - الطارف-

في ظل التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا المالية، أصبح من الضروري على المؤسسات البنكية تبني استراتيجيات مستقبلية حديثة تهدف إلى تطوير الخدمات المصرفية وتحسين جودة الأداء، بما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي والاقتصاد الرقمي الحديث. ومن بين هذه الاستراتيجيات:

أولاً: تطوير البنية التحتية الرقمية

يسعى البنك إلى تعزيز الأنظمة التكنولوجية وتحديث الوسائل الرقمية بهدف تحسين جودة الخدمات البنكية ويشمل ذلك:

1. تحديث الأنظمة المعلوماتية؛
2. تحسين سرعة الخدمات الإلكترونية؛
3. توسيع خدمات الهاتف البنكي؛
4. تطوير تطبيقات الدفع الإلكتروني.

ثانياً: تعزيز التكوين والتدريب

يعتبر العنصر البشري أساس نجاح التحول الرقمي، لذلك يعمل البنك على:

1. تنظيم دورات تدريبية للموظفين؛
2. تطوير المهارات الرقمية؛
3. تكوين الموظفين في الأمن السيبراني؛
4. مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.

ثالثاً: نشر الثقافة الرقمية لدى الزبائن

يسعى البنك إلى تشجيع العملاء على استخدام الخدمات الرقمية من خلال:

1. حملات توعية؛
2. تبسيط التطبيقات البنكية؛
3. تقديم شروحات حول استخدام الخدمات الإلكترونية؛
4. تعزيز الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني؛

رابعاً: توسيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

يهدف البنك إلى زيادة الاعتماد على وسائل الدفع الحديثة من خلال:

1. توسيع استخدام البطاقات البنكية؛

2. تعميم أجهزة الدفع الإلكتروني؛

3. تشجيع التجارة الإلكترونية؛

4. تطوير خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول؛

خامسا: دعم التحول نحو الاقتصاد الرقمي

تساهم التكنولوجيا المالية في دعم الاقتصاد الوطني من خلال:

1. تقليل التداول النقدي؛

2. رفع الشفافية المالية؛

3. تحسين سرعة المعاملات؛

4. تعزيز الشمول المالي.

تساهم الاستراتيجيات المستقبلية المرتبطة بتطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز التكوين وتوسيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في رفع كفاءة الخدمات المصرفية وتحسين تنافسية البنك، كما تساعد على تعزيز الشمول المالي ودعم التحول نحو الاقتصاد الرقمي وتقليل الاعتماد على المعاملات التقليدية.

خلاصة الفصل الثالث

أظهرت دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- الطارف- أن التكنولوجيا المالية أصبحت عنصرا أساسيا في تطوير الخدمات المصرفية داخل القطاع البنكي الجزائري، حيث ساهمت في تحسين جودة الخدمات، تسريع العمليات البنكية، وتوسيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات الرقمية الحديثة. وعلى الرغم من التحديات المرتبطة بالبنية التحتية والثقافة الرقمية والأمن السيبراني، فإن البنك يسعى إلى تعزيز التحول الرقمي من خلال تطوير التطبيقات البنكية وتحسين التكوين، وتوسيع الخدمات الإلكترونية بما يساهم في رفع جودة الخدمات المصرفية وتحسين تنافسية البنك في ظل الاقتصاد الرقمي الحديث. وعليه يمكن القول إن التكنولوجيا المالية تمثل أحد أهم الاتجاهات الحديثة التي ستساهم مستقبلا في تطوير القطاع المصرفي الجزائري، وتعزيز تنافسيته في ظل الاقتصاد الرقمي العالمي.

الخاتمة

في خضم التحولات العميقة التي يشهدها القطاع المصرفي نتيجة التطور التكنولوجي المتسارع، برزت التكنولوجيا المالية كعنصر أساسي في تحسين الأداء البنكي وتطوير الخدمات المقدمة للزبائن، من خلال تبني أحدث الحلول الرقمية والرفع من مستوى جودة الخدمات بهدف الحفاظ على الزبائن واستقطاب شرائح جديدة من العملاء، باعتبارهم عنصرا مهما في العملية المصرفية. وقد بينت هذه الدراسة أن منظومة التكنولوجيا المالية في الجزائر خلال السنوات الأخيرة شهدت عدة محاولات لتبني تقنيات رقمية مبتكرة داخل القطاع المصرفي.

كما أظهرت الدراسة الميدانية أن البنك محل الدراسة يسعى إلى مواكبة التحول الرقمي من خلال اعتماد مجموعة من الخدمات والتقنيات الحديثة التي ساهمت في تحسين مستوى الخدمات المصرفية وتعزيز رضا الزبائن، رغم استمرار بعض الصعوبات والتحديات في هذا المجال.

❖ نتائج الدراسة:

من خلال ما تم استعراضه سابقا يمكن استنتاج بعض الحقائق المتعلقة بدور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية على النحو التالي:

- تعتبر التكنولوجيا المالية سلاحا تنافسيا فعالا في خفض التكاليف واسراع اتمام وتقديم الخدمات المالية؛
- تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية بالاعتماد على تقنياتها ومختلف قطاعاتها؛
- تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل المعاملات المالية اليومية وتقليل الاعتماد على المعاملات التقليدية الورقية؛
- تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية خاصة في ظل التطور الرقمي المتسارع؛
- تطوير واجهات المستخدم لتطبيقات البنك لتكون أكثر بساطة وسهولة خاصة للفئات الكبيرة في السن؛
- ساعدت الرقمنة البنكية في الجزائر على تحسين التواصل بين البنك والزبون من خلال الخدمات الإلكترونية والتطبيقات البنكية الحديثة؛

- مساهمة الجزائر في تعزيز البنية التحتية الرقمية للقطاع المصرفي مما أدى إلى تطوير الخدمات المصرفية.

❖ اختبار الفرضيات:

بعد دراسة الجانب النظري للتكنولوجيا المالية وتحليل نتائج الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

— وكالة الطارف — تم التوصل إلى ما يلي:

- تم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن القطاع المصرفي الجزائري يشهد تطوراً تدريجياً في مجال التحول الرقمي من خلال توسيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية الرقمية، وهو ما أكدته الإحصائيات المتعلقة بتطور البطاقات البنكية والدفع الإلكتروني في الجزائر.
 - تم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تفترض اعتماد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الطارف - على مجموعة من تطبيقات التكنولوجيا المالية، حيث أظهرت الدراسة الميدانية استخدام البنك للبطاقات البنكية وخدمات الدفع الإلكتروني والتطبيقات الرقمية الموجهة للزبائن.
 - تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تطوير الخدمات المصرفية داخل البنك محل الدراسة، وذلك من خلال تحسين جودة الخدمات وتسريع العمليات البنكية وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية.
 - تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تفترض وجود تحديات تواجه توظيف التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري، حيث أظهرت الدراسة وجود تحديات مرتبطة بالبنية التحتية الرقمية والأمن السيبراني والثقافة الرقمية.
 - وبناء على ما سبق، تم قبول الفرضية الرئيسية التي مفادها أن التكنولوجيا المالية تساهم بشكل إيجابي في تطوير الخدمات المصرفية بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - وكالة الطارف - من خلال تحسين جودة الخدمات وتعزيز كفاءة الأداء المصرفي.
- ❖ الاقتراحات:

توصي الدراسة بمجموعة من الاقتراحات من أهمها:

- تعزيز البنية التحتية الرقمية من خلال التوسع في شبكة أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)؛
- تحسين تجربة العملاء الرقمية من خلال تطوير واجهات مستخدم سهلة وسلسة، وتقديم الدعم في التعامل مع الأنظمة المالية الرقمية؛
- تشجيع التعاون بين البنوك والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية؛
- الاستثمار في أنظمة حماية متطورة وتكوين موظفين متخصصين في أمن المعلومات، لحماية بيانات الزبائن من الاختراقات؛
- تعزيز الإطار التشريعي لدعم التوقيع الإلكتروني وتبني العقود الرقمية بشكل كامل، بهدف تقليل الاعتماد على المستندات الورقية في عمليات مثل فتح الحسابات وتقديم طلبات القروض؛
- العمل على تطوير التطبيقات البنكية وتحديثها بشكل مستمر بما يضمن تقديم خدمات رقمية حديثة تتماشى مع احتياجات الزبائن ومتطلبات التحول الرقمي في الجزائر.



قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. الكتب:

- إبراهيم بلحمير، عادل علام، تسويق الخدمات، الطبعة الثانية، دار الخلدونية، الجزائر، 2023.
- أحمد قندوز، التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2019.
- أنس عبد الفتاح شعبان، دراسة جودة الخدمات المصرفية في لمصارف الإسلامية السورية، الطبعة الأولى، المعهد العالي لإدارة الأعمال HIBA، الجمهورية العربية السورية، 2022.
- فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، اتحاد شركات الاستثمار، الكويت، د ط، نوفمبر 2019.

2. المجلات والدوريات العلمية:

- أبو بكر سالم، آمنة قاجة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني - التجربة الماليزية نموذجاً -، مجلة التنمية الاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة البويرة، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2016.
- أحسن سعيد، عماد بركان، سارة بن مالك، تحليل واقع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية - التجربة المصرية نموذجاً -، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، 2022.
- أسيا بن ساسي، خضرة دحو، إسحاق حسيني، علاقة التكنولوجيا المالية الرقمية بالشمول المالي، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، الجامعة المركزية، بركة، الجزائر، المجلد 05، العدد 03، 2023.
- إلهام حجيرة، عمر حميدان، تقييم دور شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية - دراسة حالة شركات التكنولوجيا المالية المصرية -، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، 2022.
- أم الخير قوق، حنان طهاري، المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2020.
- أمينة عزوزة، آمنة معاندي، متطلبات اندماج تقنيات التكنولوجيا المالية في النظام المصرفي الجزائري، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة ميلة، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، نوفمبر 2025.
- إيمان فنيش، نجا نجار، ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، جامعة جيجل، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2024.
- جازية حسيني، تطور شبكات التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا وتأثيرها على الخدمات المالية، مجلة الريادات لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، 2022.

- جلال رفين، زوليخة بختي، واقع التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري-دراسة تحليلية للفترة الممتدة من 2016 إلى 2023-، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، ديسمبر 2024.
- الحاج مكي، أمينة خليف، خديجة نسيلي، أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق رضا الزبون المصرفي-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية عين وسارة-، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 10، العدد 03، 2019.
- حسينة شملول، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر - الواقع والتحديات-، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، 2025.
- حميد سلطاني، مفهوم الدفع الإلكتروني وآفاق تطويره في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2022.
- خديجة ايمان عماروش، نصيرة هيري، محركات نمو الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بمنطقة شمال إفريقيا، مجلة المدبر، المدرسة العليا للإدارة والاقتصاد الرقمي الجزائري، المجلد 09، العدد 01، 2022.
- خديجة قويدري، عبد القادر دحام، أثر استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي الشركات التقنية المالية للمملكة العربية السعودية نموذجاً، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 16، العدد 01، 2024.
- خيرة شاوشي، زهرة خلوف، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2023.
- زكرياء فرحي، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق الميزة التنافسية على مستوى البنوك الإسلامية، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف 01، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، 2023.
- الزهرة رودى، فتيحة عبد النبي، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية بالبنوك الجزائرية بين التحديات والآفاق، مجلة الجغرافيا الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، 2026.
- زينة آيت، فاطمة مصفح، مفهوم الدفع الإلكتروني وتمييزه عن الدفع التقليدي، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة لونيسي علي، البليدة 2، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، 2022.
- سارة بوزيد، دور التكنولوجيا المالية في ابتكار الحلول للمنتجات الاسلامية-دراسة حالة البنك الإسلامي للتنمية-، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة 1، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، 2022.
- سارة بوعدلة، سناء الحميلي، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الاسلامية، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمت الجزائرية للمالية العامة، المجلد 06، العدد 01، جوان 2025، الجزائر.

- سعاد دعبوز، كريمة فرحي، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 12، العدد 04، 2021.
- صالح طالم، إسهامات تطبيقات التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية-منصات التمويل الجماعي الإسلامية نموذجاً-، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، المجلد 13، العدد 2، 2022.
- طارق قدوري، باديس زغدي، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، جامعة حمة لخضر الوادي، الجزائر، المجلد 05، العدد 1، 2022.
- عبد الوهاب صخري، سمية بن علي، تحليل واقع التكنولوجيا في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا-قراءة في التحديات والإمكانيات-، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة باجي مختار، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2021.
- عماد الدين بركات، حورية طيبي، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مخبر القانون والتنمية المحلية، جامعة أحمد درارية، أدرار، الجزائر، المجلد 01، العدد 02، 2019.
- فاطمة الزهراء بن أحمد، نادية بن أحمد، التحول الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات -دراسة حالة-، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، المجلد 15، العدد 01، 2025.
- فاطنة حنان بوخاري، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الإسلامية عرض تجارب دول رائدة، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة بشار، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، أوت 2022.
- فطومة بودلال، الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، جامعة بركة الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2023.
- كوثر طلحي، نهاد زواوي، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية -بيت التمويل الكويتي نموذجاً-، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، جامعة تيبازة، الجزائر، المجلد 06، العدد 07، 2023.
- ليليا مجول، رضوان لمار، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية- الواقع والتحديات-، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، المجلد 13، العدد 01، 2024.
- محمد عبد الحليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي-دراسة تحليلية لمجموعة من الدول-، مجلة إسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، المعهد العالي للحاسب الآلي ونظم المعلومات، أبو قير الإسكندرية، مصر، المجلد 01، العدد 01، 2023.
- مروان درويش، انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، المجلد 04، العدد 02، 2018.
- مريم بن شريف، منية بن خليفة، واقع الدفع الإلكتروني وآفاق المستقبل-البطاقة الذهبية نموذجاً-، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 18، العدد 01، 2023.

- مريم قاسمي، غنية مجاني، حتمية تطوير الخدمات المصرفية لتحسين وزيادة القدرة التنافسية في ظل مساعي الانضمام لمنظمة التجارة الدولية العالمية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة البويرة، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2020.
- مريم قاسمي، غنية مجاني، تطوير وتنويع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية في البنوك الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 12، العدد 02، 2018.
- مريم ماطي، واقع وسائل الدفع الإلكترونية مستقبلهما في ظل أزمة كوفيد 19 -دراسة حالة الجزائر-، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2022.
- مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة تلمسان، الجزائر، المجلد 07، العدد 03، 2018.
- منيرة بباس، نبيلة فالي، الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية-دراسة حالة ماليزيا ومجلس التعاون الخليجي-، المجلة الدولية للمالية الريادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، جانفي 2020.
- ميلود وافي، وسام بوزيان، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة مغنية ولاية تلمسان-، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة أحمد درارية، المجلد 36، العدد 01، 2022.
- نور الدين كروش، ليلي أولاد إبراهيم، جمال نقيش، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر، المجلد 14 العدد 1، 2020.
- هاجر ديدوش، عبد الغني حريري، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، جامعة تيبازة، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2022.
- يسمنية صادق، علي دحماني، عرض التجارب الدولية الرائدة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني -"كوريا الجنوبية اليابان" نموذجاً-، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEC)، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2025.

3. الأطروحات والمذكرات الأكاديمية:

- أسماء سلكه، أثر تحرير الخدمات المصرفية في ظل انضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة، أطروحة دكتوراه، تخصص النقود والمالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014.
- إلهام حجريرة، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الاداء المصرفي، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2024.
- آمنة قاجة، تأثير إدارة معرفة الزبون في تطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة بنوك ولاية ورقلة-، أطروحة دكتوراه، تخصص بنوك وتأمينات، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2020.

- حسيبة العربي، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2016.
- خولة قيمش، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2024.
- رابع بريش، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المالية الإسلامية، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية علوم اقتصادية وتسيير وعلوم تجارية، جامعة لونيبي علي البليدة 2، الجزائر، 2023.
- سارة سعودي، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق التمويل المالي في ظل التحول الرقمي -دراسة حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2026.
- سعاد موساوي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية -دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في الجزائر-، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر، 2025.
- سعيد محمد سعيد البروديل، الخدمات المصرفية الإلكترونية المطابقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر غزة، فلسطين، 2015.
- عبد الحفيظ حسام الدين، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، تخصص بنوك، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021.
- عبد الحميد غربالي، دور التكنولوجيا المالية في تطوير منتجات التمويل المصرفي الإسلامي، أطروحة دكتوراه، مالية وبنوك، قسم علوم مالية ومحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة أحمد زبانه، غليزان، الجزائر، 2025.
- عبد الغني وزناجي، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء المؤسسات المالية -دراسة حالة عينة من المؤسسات المالية ولاية باتنة-، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة ومالية، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، غرداية، الجزائر، 2024.
- مراد محبوب، استخدام استراتيجية إعادة الهندسة الإدارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية -دراسة حالة بنك-، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014.

- مروة كردوسي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قلمة، الجزائر، 2024.
- مريم كردوسي، آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية -دراسة حالة عينة من وكالات بنوك عمومية بولاية قلمة-، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قلمة، الجزائر، 2025.
- نور الدين قسول، دور التكنولوجيا المالية في تحسين اداء المصارف الاسلامية-دراسة حالة مصارف إسلامية-، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، شعبة العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2025.
- هاجرة ديدوش، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية -دراسة حالة عينة من البنوك التجارية-، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2022.
- هناء سلماني، تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر وأفاق تطبيق معايير بازل، رسالة ماجستير اقتصاد الخدمات، قسم علوم اقتصادية، كلية علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013.
- 4. المؤتمرات والملتقيات العلمية:
- أميمة حورية ملاك بطوش، سمرة دمي، شركات التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق التحول الرقمي في القطاع المالي عرض تجربة شركة AHT، الملتقى العلمي الدولي الموسوم بالثورة الرقمية أي فرص النمو، المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، 06 نوفمبر 2023.
- عبد الله حسن طعمنة، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، المؤتمر العلمي الدولي لكلية الأعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، بعنوان رقمنة الأعمال والبحث العلمي-رؤى المستقبل-، جامعة آل بيت، الأردن.
- 5. مواقع الانترنت الرسمية:

- <https://www.giemonetique.dz/ar/activite-paiement-par-mobile/>
- <https://www.giemonetique.dz/ar/cartes/>
- <https://www.satim.dz/>

ثانيا: المراجع باللغة الفرنسية:

- Fatiha Touil, Ouadi aukoub, Khadija Imene Amarouche, stratégie d'application de la technologie financière et son rôle dans la promotion de la finance islamique au Royaume d'Arabie saoudite, revue Abaad Iktisadia ,université Mohamed bougera Boumerdes, Algérie, V13, N 01, 2023.