

مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية

- حالة بنك السلام بسكرة -

The contribution of financial technology to improving banking services – the case of Al Salam Bank Biskra –

بلغلام نورالدين¹، بن شريف كريمة²، رايس عبد الحق³¹جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، noureddine.belaghem@univ-biskra.dz²جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، karima.bencharif@univ-biskra.dz³جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، Abdelhak.rais@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2025/10/31 تاريخ القبول: 2025/12/31 تاريخ النشر: 2025/12/31

Abstract:

This study aims to examine the significant transformations that have occurred in modern banking services as a result of the rapid development of financial technology, which has become a fundamental pillar for enhancing banking performance and the quality of services provided. The study highlights how financial technology contributes to delivering innovative digital solutions characterized by speed, flexibility, and ease of use, thereby improving customer experience, expanding the user base, and increasing engagement with banking products. In line with these developments, Al Salam Bank – Biskra Branch has emerged as a successful model in adopting and adapting financial technology to serve its strategic objectives.

Keywords: Financial Technology; Banking Services; FinTech Technologies.

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى استعراض التحولات الكبيرة التي طرأت على الخدمات المصرفية الحديثة بفضل التطور السريع في التكنولوجيا المالية، التي أصبحت ركيزة أساسية لتحسين الأداء المصرفي وجودة الخدمات المقدمة. توضح الدراسة كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تقديم حلول رقمية مبتكرة، تتميز بالسرعة والمرونة وسهولة الاستخدام، مما يعزز تجربة العملاء ويوسع قاعدة المستخدمين ويزيد التفاعل مع المنتجات المصرفية. تماشيا مع هذه التطورات، برز مصرف السلام – فرع بسكرة كنموذج ناجح في تبني التكنولوجيا المالية، وتكييفها لخدمة أهدافه الاستراتيجية.

كلمات مفتاحية: التكنولوجيا المالية؛ الخدمات المصرفية؛ تقنيات التكنولوجيا المالية.

مقدمة

التكنولوجيا المالية من أبرز التحولات التي يشهدها القطاع المالي في العصر الحديث، لما تمثله من انتقال نوعي في آليات تقديم الخدمات وتغيير جذري في أنماط التفاعل المالي، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات. فقد أنتج هذا التحول نمطا جديدا من الممارسات التي لم تعد تقتصر على التيسير والسرعة، بل امتدت لتشمل أبعاد أكثر عمقا تتعلق ببنية الأنظمة المالية ذاتها، مما استدعى إعادة النظر في العديد من الأطر التقليدية التي حكمت النشاط المالي لعقود طويلة.

حرص النظام المصرفي الجزائري على مواكبة هذه النقلة النوعية، من خلال تبني التكنولوجيا المالية وتفعيل أحدث الحلول الرقمية لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء. وتعتمد المصارف الجزائرية بشكل متزايد على هذه التقنيات لتعزيز الكفاءة التشغيلية، تقوية البنية التحتية، وتهيئة البيئة المصرفية لاستقبال البنوك الأجنبية، إلى جانب اعتماد أنظمة دفع إلكترونية فعالة تواكب متطلبات السوق الحديثة.

إشكالية الدراسة:

كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية لبنك السلام فرع بسكرة ؟
وهذا التساؤل بدوره يقودنا إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية أهمها:
- ما المقصود بالتكنولوجيا المالية؟ وما هي أبرز قطاعاتها وتقنياتها؟
- ما الأهداف الرئيسية من تطبيق التكنولوجيا المالية في المؤسسات المصرفية؟
- كيف يوظف مصرف السلام -بسكرة التكنولوجيا المالية في تقديم خدماته المصرفية؟
- ما أبرز المنافع التي يحققها مصرف السلام من تبني التكنولوجيا المالية؟ وما التحديات التي قد تعيق هذا التبني؟

فرضيات الدراسة: كإجابة مبدئية ، قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية التالية:

- تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية لبنك السلام فرع بسكرة.
وتتدرج تحت هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :
-أدى اعتماد مصرف السلام على التكنولوجيا المالية إلى جذب شريحة واسعة من العملاء،
من خلال توفير خدمات رقمية ميسرة تعكس التزامه بمواكبة الابتكار التكنولوجي.

- ساهمت الأنظمة الرقمية المعتمدة في مصرف السلام في تحسين تجربة المستخدم، من خلال تصميم واجهات سهلة وسريعة، ما انعكس إيجابا على رضا العملاء وولائهم.
- أسهم تطبيق الوسائط التكنولوجية في مصرف السلام في تخفيف الضغط على الموظفين، وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، وتوجيه الموارد البشرية نحو مهام أكثر قيمة
- تواجه البنوك تحديات متعددة عند تبني التكنولوجيا المالية، من أبرزها ضعف البنية التحتية ومحدودية ثقافة الاستخدام الرقمي ، مما قد يؤثر على فعالية التحول الرقمي.

1. مفهوم التكنولوجيا المالية FinTech

1.1 تعريف التكنولوجيا المالية : يمكن تقديم العديد من التعاريف للتكنولوجيا المالية:

كلمة " **FinTech** " مشتقة من اقتران مجالين متكاملين: Financial Technology الخدمات المالية والطول القائمة على التكنولوجيا المتقدمة. وقد ترجمت كلمة "FinTech" بقاموس أكسفورد على النحو التالي: "برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة لدعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية. (عمارية و غنية، 2019، صفحة 97)

وقد تبنت لجنة بازل للرقابة المصرفية (BCBS) هذا التعريف أيضا، ويرجع ذلك جزئيا إلى أن "هذا التعريف الواسع يعتبر مفيدا من قبل اللجنة نظرا للطبيعة الديناميكية الحالية لتطورات التكنولوجيا المالية." (Anjan, 2019, p. 3)

حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن "التكنولوجيا المالية هي عبارة عن: الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك " (فلاق و شارفي، 2020، صفحة 301).

مما سبق يمكن استنتاج تعريف شامل ودقيق للتكنولوجيا المالية (FinTech) : هي استخدام الابتكارات والحلول الرقمية القائمة على التكنولوجيا المتقدمة في تطوير وتقديم الخدمات والمنتجات المالية، مما يؤدي إلى نماذج أعمال وتطبيقات وعمليات جديدة تحدث تأثير جوهري في المؤسسات والأسواق المالية، وتشمل مجالاتها: المعاملات المصرفية، تحويل الأموال، تحليل الاستثمارات، وتسهيل التفاعل بين البنوك .

2.1. أوجه الاختلاف بين التكنولوجيا المالية الحديثة والتقليدية

تركز الخدمات المالية عبر الإنترنت بشكل أساسي على العملاء ذوي الاحتياجات المالية الصغيرة أو الذين لا تحظى خدماتهم باهتمام كبير في النظام المالي التقليدي. يستفيد هذا النوع من الخدمات المالية من تأثيرات التطور التكنولوجي وانخفاض التكلفة الهامشية، مما يتيح لهؤلاء العملاء الوصول إلى خدمات مالية فعالة عبر معاملات صغيرة وفي قطاعات سوقية متخصصة.

على الرغم من أن كلا من المؤسسات المالية التقليدية وشركات الخدمات المالية عبر الإنترنت تستخدم التقنيات الحديثة، إلا أن نماذج عملها تختلف. فالمؤسسات المالية التقليدية تعتمد على بنية تحتية مادية قوية، وتسعى إلى توسيع خدماتها الرقمية بناء على هذا الأساس لتعزيز راحة العملاء. في المقابل، تعتمد شركات التكنولوجيا المالية (FinTech) بشكل أساسي على الخدمات الرقمية، وتسعى إلى التوسع نحو الخدمات غير المتصلة بالإنترنت (Offline) من خلال أساليب مبتكرة تجعل خدماتها أكثر كفاءة وملاءمة.

تتمتع المؤسسات المالية التقليدية بميزة كبيرة من حيث رأس المال وإدارة المخاطر وقاعدة العملاء وشبكات الفروع. في المقابل، تمتلك شركات الخدمات المالية الرقمية مزايا مختلفة، مثل الوصول إلى شرائح عملاء جديدة، وتحسين تجربة المستخدم، وسرعة تطوير الأعمال، وانخفاض التكلفة الهامشية، إضافة إلى تحقيق وفورات اقتصادية كبيرة على نطاق واسع. (Ya-Ning, Yang , Hai-Ying , & Dong-Mei , 2019, p. 160)

3.1. خدمات وتقنيات التكنولوجيا المالية:

يمكن تلخيص خدمات التكنولوجيا المالية فيما يلي: (كردوسي، 2024، صفحة 31)
خدمات الدفع: تتضمن الأنشطة المصرفية الأكثر نشاطاً ومرونة، حيث تتيح مجموعة متنوعة من وسائل الدفع، مثل الدفع عبر الهاتف الذكي، والتحويلات المالية الدولية، وإدارة تدفقات الدفع للتجارة الإلكترونية، وغيرها.

الخدمات المصرفية للأفراد: تشمل الخدمات المصرفية الرقمية الموجهة للأفراد عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى فروع مادية، مما يقلل التكاليف.

خدمات التمويل والاستثمار: تعمل التكنولوجيا المالية على جذب مدخرات الأفراد من خلال تقديم حلول استثمارية مبسطة، بالإضافة إلى توفير منصات للتمويل الجماعي التي تدعم الشركات والهيئات المالية، سواء في شكل قروض أو استثمارات في رأس المال، إلى جانب تقديم استشارات مالية عبر الإنترنت.

الخدمات الموجهة للبنوك: تعتمد هذه الخدمات على تحليل كميات هائلة من البيانات، مما يساعد المؤسسات المصرفية في تحسين إدارة علاقاتها مع العملاء، وفهم سلوكياتهم المالية مثل الشراء، الادخار، والقدرة على السداد.

الخدمات المقدمة للهيئات المالية: توفر التكنولوجيا المالية حلول متقدمة لتحسين إدارة المؤسسات المالية، وتشمل تقنيات مثل البلوك تشين، التي تساهم في تطوير حلول مبتكرة في مجالات: تسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، إدارة المخاطر وإدارة الضرائب وغيرها.

2.3.1. تقنيات التكنولوجيا المالية : تتمثل هذه التقنيات في:

-تقنية سلسلة الكتل (البلوكتشين):

وتعد بمثابة السجل الذي يتم الاحتفاظ فيه بجميع الحركات المالية والأصول والمصاريف ، أي سجل المحاسبة العام في القطاع المالي ، فهي تختصر قاعدة بيانات موحدة توثق للأطراف سلامة الإجراءات في ما بينهم (تتة، بوزيدي ، و بن داود، 2022، صفحة 984)

أنواع البلوكتشين: هناك ثلاث أنواع شبكات البلوكتشين

-البلوكتشين العامة: يحتوي هنا البلوك على بنية مفتوحة، يمكن للجميع الوصول إليها وإجراء معاملات أو المشاركة في الإجماع.

-البلوكتشين الخاص هو البلوكتشين غير موزع على الجميع وتتحكم فيه منظمة تراقب مدى مشاهدة وإرسال المعاملات. (بريش ر.، 2023-2022، صفحة 74)

-البلوكتشين المختلط: وهي أقرب ما تكون إلى الاتحاد أو التحالف إذ تجمع بين النوعين السابقين. (تتة، بوزيدي ، و بن داود، 2022، صفحة 985)

- **العقود الذكية (Smart contract):** (بالعبيدي و مشراوي، 2023، صفحة 1288)

ويمكن تعريفها على أنها: برمجيات حاسوبية بأوامر مشفرة ذاتية التنفيذ، تستخدم في سلسلة الكتل لتحويل أصول أو عملات رقمية بين عدة أطراف في ظل ظروف محددة.

- **تقنية الذكاء الاصطناعي:** يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي على أنه النموذج التكنولوجي القادر على تكرار التفكير البشري، والآلات أو الأنظمة الذكية التي يمكنها أداء مهام معقدة عادة ما تتطلب ذكاء.

ومن التعريفات للذكاء الاصطناعي ما ذكره (Demis Hassabis) الرئيس التنفيذي لشركة (Google Deep Mind)، بأنه: "علم جعل الآلات ذكية. ومن خلال الذكاء الاصطناعي يمكن لنظام كمبيوتر أو البرامج الحاسوبية الإحساس والفهم والتصرف والتعلم، ويتضح من ذلك أنه أقرب للسلوك، ما يجعل الآلة تحاكي قدرات البشر الذهنية وأنماط عملها، ويشمل ذلك القدرة على الاستنتاج، والتعلم، ورد الفعل على أوضاع لم تبرمج داخل الآلة، والتشخيص الطبي، ومعالجة اللغات الطبيعية وترجمتها، وتداول الأسهم، والمشورة القانونية، وتمييز وتحليل الصور، والاكتشافات العلمية، والتحكم الآلي، وتمييز الأصوات، كما يمكنها تحليل وفهم المعلومات التي تتلقاها، واتخاذ إجراءات بناء على هذا الفهم، وتحسين الأداء من خلال التعلم مما حدث (قندوز، 2019، صفحة 57)

تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

هناك تطبيقان للذكاء الاصطناعي مهمان: التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية.

- **التعلم الآلي (Machine Learning, ML):** يعرف ML عادة بأنه مجال الدراسة داخل الذكاء الاصطناعي الذي يعطي أجهزة الكمبيوتر القدرة على التعلم من البيانات دون برمجتها، ونصف ML ببساطة أكثر، بأنه أي نموذج يستخدم أجهزة الكمبيوتر لأتمتة التنبؤ، وتتعلم الآلات من خلال دراسة البيانات للكشف عن الأنماط لأغراض التصنيف، والتنبؤ، والتمايز من أنماط غير معروفة وعدم تمايز الشذوذ أو السلوك غير المتوقع، تعتمد عمليات التعلم على خوارزميات معينة.

- **التعلم الآلي في مجال التمويل:** هو مجموعة من خوارزميات التعلم وأطر النمذجة المالية من البيانات؛ يمكن أن تستفيد اللوائح المالية من البرامج التي تستعرض كميات كبيرة من البيانات لتحديد الأنماط التي قد تشير إلى نشاط غير عادي أو ارتباطات لم يلاحظها أحد من قبل تشير إلى احتمال ظهور مخاطر معينة، هذه البرامج بالفعل لأغراض منع الاحتيال حيث تقوم بمراقبة معاملات بطاقات الائتمان والخصم. (كردوسي، 2024، صفحة 59)

-الحوسبة السحابية: تعرف الحوسبة السحابية هي استخدام الانترنت لتقديم الخدمات الحاسوبية، وسميت سحابية لأن السحابة هي رمز الانترنت، يعرف المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (NIST) الحوسبة السحابية بأنها: نموذج لتمكين الوصول المريح عند الطلب إلى شبكة مشتركة من موارد الحوسبة القابلة للتكوين على سبيل المثال، الشبكات والخوادم والتخزين والتطبيقات والخدمات التي يمكن توفيرها بسرعة والإفراج عنها بأقل جهد إداري أو تقاعل مزود الخدمة، وتشمل بعض مزاياها الخدمة الذاتية عند الطلب، والوصول الواسع إلى الشبكة، وتجميع الموارد، والمرونة السريعة، والخدمة المقاسة للأعمال.

حاليا تستخدم العديد من القطاعات البنكية تقنيات الحوسبة السحابية لتحقيق أغراضها المختلفة، وباستخدام التقنيات السحابية يمكن للبنوك خلق بيئة مصرفية ذكية ومرنة قادرة على الاستجابة بسرعة لمتطلبات الأعمال الجديدة، مما يؤدي الى توفير التكاليف لأن المؤسسات المالية تحتاج فقط لدفع للاستهلاك الوظيفي والخدمات التي تستخدمها. (بريش ر.، 2022-2023، صفحة 85)

-العملات المشفرة: تعرف على أنها نوع من العملات المتاحة بشكل رقمي فقط عبر الانترنت وليس لها وجود مادي لكن لها خصائص مماثلة للعملات المادية، وتسمى بالإنجليزية Crypto currency، وهي تنقسم إلى مقطعين، المقطع الثاني هو Currency وهي العملة، بينما المقطع الأول هو كلمة Crypto وهي اختصار لكلمة Cryptography، أي علم التشفير، كما تعرف العملات المشفرة على أنها عملات افتراضية لا مركزية تعتمد على نموذج رياضي محمي بواسطة الترميز، تُعتبر العملات المشفرة أصول رقمية مخزنة على وسائط إلكترونية مما يسمح لمستخدميها بقبولها كوسيلة للدفع في مجال المبادلات والمعاملات المالية دون اللجوء إلى عملة قانونية (بن معتوق، 2020، صفحة 89)

-انترنت الأشياء: تعرف انترنت الاشياء على أنها شبكة عملاقة يتصل عبرها ملايين الأجهزة، وتتيح جمع ومشاركة البيانات بين الأجهزة والمجسات وغيرها من أدوات توليد البيانات وتخزينها بطريقة تسمح بمعرفة حالاتها وهي بعيدة عن مستخدميها، إنترنت الأشياء يتكون من أجهزة مختلفة قادرة على تلقي البيانات، هذه الأجهزة مترابطة وعادة ما تكون على اتصال دائم مع بعضها البعض، وبالتالي توليد دائم للبيانات، يمكن تصنيف الأجهزة المشاركة في شبكة IoT بشكل رئيسي إلى نوعين: الأولى أجهزة الاستشعار،

وتشكل لبنة الشبكة والثانية منها هي الأجهزة التي تستهلك البيانات المكتسبة من أجهزة الاستشعار، بحيث أن التصنيف الأساسي لبيانات IoT ينتج عنها فئتان رئيسيتان: البيانات المستخدمة لأغراض التحليل البيانات المستخدمة لبدء الإجراءات (بيانات التشغيل أو الإجراءات الناتجة عن البيانات) (بريش ر.، 2022-2023، صفحة 86)

يتكون نظام انترنت الأشياء من مجموعة أجهزة استشعار ترسل البيانات إلى السحابة عبر نوع معين من الاتصال، وبمجرد وصول البيانات إلى السحابة، يقوم البرنامج بمعالجتها وبعد ذلك يتخذ القرار بتنفيذ إجراءات مثل إرسال تنبيه أو ضبط أجهزة الاستشعار تلقائياً دون الحاجة إلى تدخل المستخدم. (كردوسي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية -، 2024، صفحة 59)

-البيانات الضخمة (Big Data) هي البيانات ذات الحجم الكبير الذي يفوق قدرة معالجتها باستخدام قواعد البيانات التقليدية، وتتميز البيانات الضخمة بمستويات انتاجها وتداولها الكبير في وقت قصير وتتميز بقدرتها على دعم اتخاذ القرار وتلبية احتياجات التحليل المتقدم. وتقنية البيانات الضخمة هي المعلومات الكبيرة وسريعة التدفق وفائقة الحجم التي تتطلب طرق معالجة حديثة ومجدية اقتصادياً من أجل المساعدة على اتخاذ القرارات، كما أن البيانات الضخمة هي بيانات كبيرة ومعقدة لها خصائصها الفريدة مثل: الحجم السرعة، التنوع التباين والصلحية، وهي البيانات التي لا يمكن علاجها بالطريقة التقليدية بل يتطلب برامج وأساليب حديثة في معالجتها، تحليلها، تخزينها، مشاركتها، البحث عنها ونقلها.

2. الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الرقمية:

في ظل التطورات الاقتصادية العالمية التي باتت تعتمد بشكل متزايد على التقنيات الرقمية، أصبح من الضروري على المؤسسات بوجه عام، وعلى المؤسسات المصرفية بشكل خاص، تطوير خدماتها لمواكبة هذا التحول الرقمي. ويتوقع أن يسهم هذا التوجه بشكل كبير في تعزيز الأداء المالي للبنوك وتحسين مراكزها المالية

1.2. مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية:

تتمثل الخدمات المصرفية الرقمية في عملية التحول الرقمي أو التحول لاستخدام الإنترنت في جميع البرامج والأنشطة المصرفية التقليدية، التي كانت متوفرة للزبائن داخل فروع البنك

المختلفة، وتشمل كلا من: عمليات إيداع وسحب وتحويل الأموال وإدارة حسابات التوفير وتقديم طلبات الحصول على منتجات مالية وإدارة القروض ودفع الفواتير والخدمات الأخرى التي لها صلة بإدارة الحسابات البنكية. (بللعا و سيد اعمر، 2023، صفحة 62).

يمكن تعريف الخدمات المصرفية الرقمية بأنها أحد المنتجات التي تقدمها البنوك وتشتمل على أصول كحقوق سحب الكترونية، عمولات رقمية، وعمولات مشفرة أو خدمات مالية رقمية كخدمات الاستثمار الالكترونية خدمات الاقتراض الالكترونية خدمات تلقي، دفع، تحويل الأموال الالكترونية بحيث انها تشبع حاجات ورغبات العملاء المستهدفين تتعلق بجوانب استثمارية أو ائتمانية أو خدمات الوساطة مالية، عبر مجموعة من الوسائل الرقمية اعتمادا على النظم الالكترونية للمصادقة والتوثيق التعاملات البنكية وأوامر التحويل وأوامر الدفع التي تحقق متطلبات الرقابة التكنولوجية والتي تم وضعها من قبل الجهات الرقابية والتنظيمية ذات العلاقة. (دريد و غريب طاوس، 2022، صفحة 602)

من خلال تحليل التعريفات السابقة، يمكن تقديم الصياغة التالية:

الخدمات المصرفية الرقمية هي نمط حديث من الخدمات المالية تقدمه البنوك عبر وسائل رقمية متطورة، ويقوم على التحول الشامل من الأنشطة التقليدية إلى أنشطة مؤتمنة تعتمد على الإنترنت والتكنولوجيا المالية. وتشمل هذه الخدمات تقديم المنتجات المالية الرقمية مثل الإيداع، السحب، تحويل الأموال، إدارة الحسابات، القروض، ودفع الفواتير، إضافة إلى خدمات استثمارية وائتمانية ووساطة مالية. وتقدم هذه الخدمات من خلال نظم إلكترونية آمنة تعتمد على تقنيات المصادقة والتوثيق، بما يضمن الامتثال لمتطلبات الجهات الرقابية، ويهدف إلى تلبية حاجات العملاء في أي وقت ومن أي مكان بكفاءة وسرعة.

2.2. الفرق بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات المصرفية الرقمية:

يوجد فرق واضح بين الخدمات المصرفية الإلكترونية (Online Banking) والخدمات المصرفية الرقمية. (Digital Banking) (بللعا و سيد اعمر، 2023، صفحة 62)

فالخدمات المصرفية الإلكترونية تركز على تنفيذ العمليات المصرفية مثل الإيداع، تحويل الأموال، دفع الفواتير، وإدارة الحسابات من أماكن بعيدة. وتعرف أيضا بمصطلحات أخرى مثل الخدمات المصرفية الافتراضية (Virtual Banking) أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. (E-Banking) وتركز على رقمنة الجوانب الأساسية للعمليات المصرفية.

أما الخدمات المصرفية الرقمية، فهي مفهوم أوسع يشمل التحول الرقمي الكامل لجميع البرامج والأنشطة التي تنفذها المؤسسات المالية مع عملائها. فهي لا تقتصر على رقمنة العمليات فقط، بل تشمل أيضا تطوير نماذج الأعمال، وتحسين تجربة العميل، واعتماد التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية.

3.2. قنوات تقديم الخدمات المصرفية الرقمية:

من أهمها ما يلي: (دريد و غريب طاوس، 2022، صفحة 603)

1.3.2. ماكينة الصراف الآلي: هي أجهزة تنتشر في أماكن مختلفة، سواء على الجدران أو بشكل مستقل، وترتبط بشبكة الحاسب الخاصة بالبنك. يستخدم العملاء هذه الماكينات من خلال البطاقات البلاستيكية أو الذكية للحصول على خدمات متنوعة مثل السحب والإيداع النقدي. وهي تعرف أيضا بالماكينة المصرفية الأوتوماتيكية (ABM)، وتتيح إتمام المعاملات الأساسية دون الحاجة إلى موظفي البنك.

2.3.2. نقاط البيع الإلكترونية: وسيلة إلكترونية تحتوي على قيمة نقدية مخزنة إلكترونيا، إما كبطاقة أو عبر ذاكرة كمبيوتر، وتستخدم كوسيلة دفع لدى جهات لا تتبع المؤسسة المصدرة. تعد بديلا لل عملات الورقية والمعدنية، وتستخدم في عمليات الدفع الإلكترونية ذات القيمة المحددة. من أبرز هذه الوسائل البطاقات الائتمانية التي تحتاج إلى جهاز خاص (TPE) لتفعيلها. وتعد آلة نقاط البيع من أبرز أدوات الصيرفة الرقمية، فهي صغيرة الحجم، متصلة إلكترونيا بحواسيب البنك، وتستخدم لدى المؤسسات التجارية والخدمية لتتيح للعملاء دفع الفواتير وتسديد المشتريات عبر البطاقات الذكية

3.3.2. الصيرفة المنزلية: هي إمكانية إجراء المعاملات المصرفية من المنزل دون الحاجة لزيارة فروع البنك. تشمل هذه الخدمات الصيرفة عبر الهاتف المحمول، والإنترنت، وحتى البريد. وتتميز هذه الخدمة بإمكانيتها للعملاء على مدار الساعة من منازلهم.

4.3.2. الصيرفة المحمولة: تشبه إلى حد كبير الصيرفة المنزلية، لكنها توفر مرونة أكبر بفضل ارتباطها بالهاتف المحمول، مما يسمح بإجراء العمليات المصرفية من أي مكان وفي أي وقت. تشمل خدماتها الاستعلام عن الأرصدة، الاطلاع على العروض، أسعار العملات،

وتحويل الأموال، و الدفع النقدي وفتح أو إغلاق الحسابات. وتستخدم فيها البطاقات الذكية لتخزين تطبيقات البنوك الخلوية، مما يتيح إدارة التوقيع الرقمية ووسائل التوثيق.

5.3.2. خدمة الرسائل البنكية: هي خدمة تتيح للعملاء استقبال المعلومات المصرفية على هواتفهم المحمولة عبر الرسائل القصيرة (SMS). يمكن من خلالها إدارة الحسابات، التحقق من الأرصدة، تنفيذ طلبات الشيكات، التحويلات المالية، دفع بعض الفواتير، وإنجاز معاملات مصرفية أخرى بسهولة.

3. دراسة تحليلية لواقع استخدام التكنولوجيا المالية في مصرف السلام

في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده القطاع المصرفي، يسعى فرع بسكرة لمصرف السلام - الجزائر إلى تعزيز قربه من زبائنه من خلال اعتماد التكنولوجيا الحديثة في تسيير خدماته اليومية. إذ يتمثل هدفه الأساسي في تسهيل التعاملات البنكية، وتسريعها، وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل. كما يحرص الفرع على تعميم استخدام الطول الرقمية بين مختلف فئات المجتمع، من خلال دمج التطبيقات والأنظمة الذكية في العمليات البنكية اليومية مما يعكس التزامه في مواكبة متطلبات العصر.

1.3. أبرز الخدمات المصرفية التي يوفرها البنك : تتمثل في :

1.1.3. حساب السلام بالنسبة للأفراد

- حساب الشيكات: يقدم حساب الشيكات لدى مصرف السلام عدة مزايا، أهمها:

قبول الإيداعات النقدية والشيكات في جميع فروع مما يوفر سهولة في التعاملات اليومية الحصول على كشف الحساب دوري، ويمكن أيضا الاستفادة من متابعة وإدارة الحساب من خلال قنوات السلام الإلكترونية: " السلام مباشر"، " السلام سمارت بنكنغ"، التي تمكن من إدارة الحساب في أي وقت وأي مكان

-**التمويل الاستهلاكي:** يتيح مصرف السلام الجزائر مجموعة من منتجات التمويل الاستهلاكي، الموجهة لتلبية احتياجات الأفراد المختلفة، وذلك وفق الصيغة تمويلية المعتمدة من الهيئة الشرعية للمصرف.

-**التمويل العقاري:** في إطار توفير حلول تمويلية شاملة ومتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، يقدم مصرف السلام الجزائر عبر خدمة "دار السلام للتمويل العقاري" مجموعة من منتجات التمويل العقاري، التي تستهدف مختلف العملاء.

حسابات الاستثمار في مصرف السلام الجزائر: يوفر مصرف السلام الجزائر خيارات استثمارية متنوعة تلبي مختلف رغبات الزبائن، تتمثل في: دفتر أمني، دفتر هديتي، دفتر عمرتي، دفتر سياحتي،

• حساب الاستثمار "استثماري": حساب محدد المدة يدر أرباحا حسب مبلغ ومدة الاستثمار، مناسب للأفراد والشركات.

• دفتر سيدتي: حساب استثماري مخصص للنساء، يقدم مزايا حصرية.

• دفتر حرفتي: موجه للحرفيين وذوي المشاريع الصغيرة أو النساء الماكثات بالبيت، يشمل حساب ادخار وتمويل مصغر.

• الدفتر الأخضر: يتيح هذا الدفتر استثمار المدخرات في مشاريع بيئية مثل جمع، إعادة تدوير، وتحويل النفايات، والمشاركة في فعاليات المصرف المختلفة (أيام مفتوحة، زيارات تعليمية إلى مراكز الفرز، المشاركة في أيام زراعة الأشجار...الخ).

-الخزانات الحديدية: يقدم مصرف السلام خدمة استئجار خزانات الأمانات الحديدية، بحيث يمكن للعملاء بهذا من الاحتفاظ بالأغراض الثمينة والوثائق المهمة في مكان آمن.

2.1.3. حساب السلام بالنسبة للمؤسسات:

- الحساب الجاري: يتمثل هذا الحساب في حساب إيداع تحت الطلب بالدينار الجزائري، يُستخدم لتنفيذ عمليات الدفع المختلفة، كتسديد الأجور أو الفواتير،... الخ، سواء من المؤسسة أو لفائدتها، ضمن نطاق معاملاتها المالية اليومية، وذلك سواء كانت شركة كبيرة أو مؤسسة صغيرة أو متوسطة الحجم؛ مهنيا أو شخصا طبيعيا.

- التمويلات: يقدم مصرف السلام الجزائر مجموعة من حلول التمويل الموجهة للمؤسسات وذلك وفقاً لصيغ تتماشى مع مبادئ الصيرفة الإسلامية فيما يلي أبرز صيغ التمويل:

- تمويل المعدات المهنية: يستهدف المؤسسات الراغبة في اقتناء تجهيزات جديدة أو تجديد تجهيزاتها الحالية، وذلك بتوفير صيغ تمويلية تتماشى مع الوضعية المالية للمؤسسة
- تمويل معدات النقل: يوفر تمويل خاص لاقتناء أو تجديد وسائل النقل المهنية وذلك لتطوير أداء المؤسسة.

- تمويل الأشغال الهندسية والمدنية: موجه للمؤسسات الراغبة في توسعة منشأتها أو تهيئة فضاءات جديدة للإنتاج.
 - تمويل الاستغلال: يخدم المؤسسات التي تواجه احتياجات قصيرة الأجل مثل شراء المواد الأولية أو تغطية الفجوات النقدية الموسمية، أو القيام بعملية الاستيراد أو التصدير.
 - تمويل العقارات: مخصص لاقتناء أو إنجاز عقارات لأغراض صناعية أو تجارية.
 - تمويل الصفقات: يوفر المصرف خطابات ضمان للمؤسسات الراغبة في التعاقد بطلب عروض في إطار صفقات عمومية أو خاصة.
- **الاعتماد الإيجاري:** السلام إيجار هو عبارة عن تمويل تأجيري لمعدات للاستخدام المهني مع وعد أحادي الجانب للبيع على أقصى تقدير نهاية العقد، لصالح المستأجر بسعر متفق عليه أصلا 01 دينار رمزي، ويتم اختيار المعدات بحرية من قبل العميل.
- **التجارة الخارجية:** تتمثل في ما يلي:
- الاعتماد المستندي: هو تعهد مكتوب صادر من بنك المورد يضمن بواسطته للمصدر دفع قيمة البضائع مقابل تقديم الوثائق المطلوبة في الاعتماد. يعتبر الاعتماد المستندي إحدى الأدوات الهامة المستعملة في تمويل عمليات التجارة الخارجية من استيراد وتصدير، حيث أنها تجري عن طريق البنك وفق شروط وإجراءات محددة، ولجعل التحويلات البنكية الدولية أكثر أمانا، يوفر مصرف السلام الجزائر وسائل الدفع المستندية بما يضمن أمانا أكبر، ووفق ضوابط الشريعة الإسلامية، ومتوافقة مع المعايير الدولية، ومتلائمة مع حاجيات المشتري أو البائع.
 - التسليم (التحصيل) المستندي: هو إحدى وسائل الدفع التي يقدمها مصرف السلام الجزائر لعملائه في تسديد أثمان السلع أو الخدمات في التجارة الدولية.
 - خدمة مايلسوفيتي: عندما يقوم الزبون بالإجراءات اللازمة لفتح اعتماد مستندي أو بطلب تنفيذ تسليم مستندي لتسوية قيمة مشترياته ضمن عمليات تجارته الدولية، فقد يرغب في متابعة مستمرة ومضمونة لمختلف مراحل العملية، حيث تتيح خدمة Swifté للزبون الاستفادة من متابعة دقيقة وأنية لمختلف تطورات ملفه.
- **جهاز الدفع الإلكتروني:** يوفر مصرف السلام الجزائر خدمة تركيب مجاني لجهاز الدفع الإلكتروني (TPE) لفائدة التجار والمهنيين الحائزين على حساب جاري لدى

مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية - حالة بنك السلام بسكرة -

المصرف، وذلك في إطار تعزيز وسائل الدفع الإلكترونية، تمكن هذه الخدمة من قبول عمليات الدفع عبر البطاقة البنكية الحاملة لشارة CIB تسهيلا على المستهلك لاستعمال بطاقة الدفع الإلكترونية في تسديد مشترياته بأمان تام ودون قيود.

- **الخزانات الحديدية:** يقدم مصرف السلام خدمة استئجار خزانات الأمانات الحديدية، بحيث يمكن للعملاء الاحتفاظ بالأغراض الثمينة والوثائق المهمة في مكان آمن.

المبحث الثالث: أداة جمع البيانات وعرض نتائج الدراسة التطبيقية

ساهم اعتماد التكنولوجيا المالية في مصرف السلام - الجزائر في تحسين جودة الخدمات وتيسير التعاملات مع الزبائن، من خلال تقليص الوقت والجهد وتوفير حلول أكثر مرونة وأمانا. كما ساعد هذا التحول الرقمي على تعزيز تقبل العملاء لهذه الخدمات، خاصة مع تزايد وعيهم بأهميتها في تسهيل المعاملات اليومية.

2.3. تحليل نتائج الدراسة التطبيقية:

يتضمن هذا العنصر عرض نتائج البحث من الإجابات المتحصل عليها وتحليلها لمعرفة مدى تطبيق مصرف السلام بسكرة للتكنولوجيا المالية على مستوى خدماته. أجرينا المقابلة مع مندوب التجارة الخارجية، واعتمدنا على مجموعة من الأسئلة المباشرة وكانت كالتالي :

1.23. مستوى اعتماد التكنولوجيا المالية في خدمات وكالة بنك السلام - بسكرة:

أظهرت نتائج المقابلة مع موظف مصرف السلام-فرع بسكرة ان الوكالة تولي أهمية كبيرة لاعتماد التكنولوجيا المالية ضمن مختلف خدماتها بحث أصبحت جزءا لا يتجزأ من عمل الوكالة اليومي. ومن أبرز التقنيات المالية من بين أبرز التقنيات المالية المعتمدة في الوكالة منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية (e-Banking) المخصصة للأفراد والشركات، وتطبيقات الدفع عبر رمز QR باستخدام الهواتف الذكية، بالإضافة إلى بوابات التجارة الخارجية وأنظمة الدفع والسحب الإلكتروني عبر بطاقات CIB و E-Amina و Amina Business و بطاقات الفيزا.

أشار الى ان هذه التقنيات أصبحت معتمدة في جميع اقسام الوكالة بدون استثناء، ليس فقط في مجالات محددة ولضمان استخدامها بشكل فعال يتم تنظيم دورات تكوينية منتظمة سواء حضوريا او عن بعد لشرح كيفية استخدام هذه التقنيات. كما ساهمت هذه الأدوات في تحقيق نتائج ملموسة على ارض الواقع، فقد ساعدت بشكل واضح في تقليل الضغط داخل الوكالة من خلال تقليص عدد زيارات الزبائن للوكالة بحيث أصبحت الخدمات متاحة عن بعد اذ أدى ذلك في تسريع بعض العمليات لزبائن مثل تسديد الفواتير، فتح الاعتمادات... وهو ما جعل تجربة الزبون أسهل وأكثر راحة وخف الضغط على الموظفين وأصبح بإمكانهم التركيز على المهام الأخرى المعقدة وأكثر أهمية.

2.2.3. التحول من النمط التقليدي إلى الخدمات المصرفية الرقمية:

أكد مندوب التجارة الخارجية مصرف السلام فرع بسكرة ان التحول الرقمي ساهم في الاستغناء عن عدد من العمليات التقليدية، مثل تقديم طلبات الاعتماد المستندي التي أصبحت تنجز عبر منصة E-CREDOC الالكترونية، وأيضا تحويل معالجة الطلبات. كما أصبح بالإمكان تنفيذ بعض التحويلات الالكترونية داخليا او خارجيا مما سهل العديد من الإجراءات على الزبائن وأشار الى ان ادماج التكنولوجيا المالية أدى الى تحسن ملموس في سرعة وجودة الخدمات وقد شهدت بعض الخدمات في الآونة الأخيرة تطور ملحوظ مثل استخدام بطاقات الفيزا وخدمة كشف الرصيد التي تمكن الزبون من تتبع حسابه . الى جانب ذلك يتيح المصرف اجراء مجموعة واسعة من العمليات البنكية عبر أجهزة الصراف الالي المنتشرة عبر مختلف ربوع الوطن، التابعة له او لبنك اخر والتي تحمل شعار CIB تمكن بسهولة الاطلاع على ارصنتهم، وسحب النقود وأيضا تحويل الأموال بين الحسابات اذ يمنح بذلك أكبر حرية للعملاء في إدارة معاملاتهم المالية بشكل مستقر وامن. وفيما يخص مستقبل التحول الرقمي فان المصرف يظهر استعداد في مواصلة هذا التوجه ومواكبة التطورات وتوسيع خدماته بشكل أفضل مع الاستمرار في تحسين تجربة المستخدم وتلبية حاجاته ورغباته.

3.2.3. الوعي العملاء وتفاعلهم مع الخدمات المصرفية الرقمية:

أوضح المندوب ان اقبال العملاء على استخدام الخدمات المصرفية الرقمية قد شهد ارتفاع واضح في الآونة الأخير، بسبب وعي العملاء وادراكهم لمزايا السرعة والراحة والتي توفرها الخدمات الرقمية مقارنة بالخدمات التقليدية مما أدى الى تحسن واضح في رضا العملاء خاصة من حيث تقليل أوقات الانتظار وتقليل تكاليف التنقل نعم، لوحظ تحسن واضح وكبير في رضا العملاء، خاصة من حيث تقليل أوقات الانتظار وتوفير تكاليف التنقل

أشار الموظفون الى ان مختلف فئات المجتمع بدأت تتفاعل مع هذه الخدمات، الا ان فئة الشباب ورواد الاعمال والموظفين هم الأكثر استخداما واندماجا، في حين لازلت فئة كبار السن اقل تفاعلا، نتيجة اعتيادهم على النمط التقليدي الذي يعتمد على التفاعل المباشر مع الموظفين والوثائق الورقية

اما بالنسبة لتحديات فقد تمثلت في ضعف الثقافة الرقمية لدى بعض الزبائن خصوصا كبار السن، الى جانب وجود تخوف لدى بعض المستخدمين من مخاطر التعامل الالكتروني بسبب نقص الوعي بالأمان الرقمي

4.2.3. التحديات التنظيمية والتقنية لاعتماد التكنولوجيا المالية

توجد عدة تحديات أبرزها غياب إطار قانوني واضح ينظم الجوانب المرتبطة بالخدمات الرقمية، بالإضافة الى اختلاف الإجراءات بين الإدارات، مما قد يخلق نوعا من التداخل ويطء في العمليات، ومن جهة أخرى ابداء بعض الزبائن نوع من التردد او الشك اتجاه امان الأنظمة الرقمية. رغم اعتماد المصرف لضمانات وتدابير تقنية صارمة لحماية بياناتهم ومعاملاتهم. ولمواجهة هذه التحديات يعتمد المصرف على فريق تقني يسعى الى طمأنة الزبائن وتوعيتهم وتسهيل اندماجهم في استخدام هذه التقنيات من خلال الإجابة على استفساراتهم وتوضيح اليات العمل والإجراءات في الوقت المناسب .

5.2.3. الانعكاسات الإيجابية والسلبية للتكنولوجيا المالية على الموظف والعميل:

ان ادخال التكنولوجيا المالية أثر بشكل إيجابي على بيئة العمل، حيث ساعدت في تقليل التكاليف التشغيلية ورفع كفاءة الأداء. اما بخصوص العلاقة بين الموظف والعميل فهي لم تتأثر سلبا بل أصبح الموظفون أكثر تفرغا لتوجيه العملاء في حل المشكلات التقنية . أما مستقبل الخدمات المصرفية، فيتوقع أن يشهد توسعا أكبر في المجال الرقمي، مع دمج تقنيات جديدة وتحسين القنوات الإلكترونية لتقديم خدمات أكثر كفاءة وسرعة.

خاتمة:

إن تبني القطاع المصرفي للتكنولوجيا المالية ساهم في تقليل التكاليف التشغيلية، ورفع الكفاءة الداخلية، وتحسين العلاقة بين الموظف والعميل، كما أتاح للبنوك الاستثمار في أدوات ذكية تعزز من إيراداتها وتنافسياتها. ومع ذلك، فإن الاستفادة الكاملة من هذه التحولات تظل مشروطة بتوافر بيئة مواتية، تشمل بنية تحتية رقمية قوية، ومستوى أمان معلوماتي عال، و تحديث الإطار القانوني والرقابي .

وفي ظل هذا الواقع الجديد، يبرز مستقبل الخدمات المصرفية الرقمية كمساحة واعدة للابتكار والتوسع، شرط أن تترافق هذه النقلة مع دعم تنظيمي واضح، وتوعية فعالة للعملاء، وتطوير مستمر للبنية التقنية والكوادر البشرية، بما يضمن الاستخدام السليم والمستدام للتكنولوجيا المالية كرافعة حقيقية لتطور القطاع المالي ككل.

وبذلك سعى مصرف السلام باستمرار لتطوير معاملاته وخدماته الرقمية، من خلال تحسين أنظمة الدفع الإلكتروني وتبني أحدث التقنيات في إرسال واستقبال الأموال، بالإضافة إلى توسيع خدمات الدفع عبر البطاقات والمنصات الإلكترونية. وقد أسهم هذا التوجه الرقمي في تعزيز الكفاءة التشغيلية للمصرف وتحسين تجربة العملاء، مما أدى إلى تأثير إيجابي واضح على الأداء المالي للمصرف ومستوى رضا العملاء.

اختبار صحة الفرضيات: من خلال المقابلات وتحليل نتائج الدراسة، يمكن القول ان:

الفرضية الرئيسة:

-تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية لبنك السلام فرع بسكرة
تؤكد نتائج الدراسة صحة الفرضية الرئيسة، إذ أظهرت المعطيات أن تبني مصرف السلام - فرع بسكرة - للتكنولوجيا المالية ساهم بشكل واضح في تحسين جودة الخدمات

مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية - حالة بنك السلام بسكرة -

المصرفية، من خلال تبسيط الإجراءات، وتقليص وقت تنفيذ المعاملات، وتوفير حلول مصرفية رقمية أكثر كفاءة ومرونة. وقد انعكس ذلك إيجاباً على رضا العملاء وولائهم، وأثبتت فاعلية هذا التحول الرقمي في دعم استراتيجية المصرف نحو التميز والتحديث في بيئة مصرفية متغيرة.

الفرضيات الفرعية:

- أدى اعتماد مصرف السلام على التكنولوجيا المالية إلى جذب شريحة واسعة من العملاء، من خلال توفير خدمات رقمية ميسرة تعكس التزامه بمواكبة الابتكار التكنولوجي. تؤكد نتائج الدراسة صحة هذه الفرضية، حيث لوحظ إقبال متزايد من العملاء على استخدام الخدمات الرقمية التي يوفرها المصرف، من التطبيقات والمنصات والخدمات الرقمية المختلفة، مما يظهر أن التكنولوجيا المالية أدت دور محوري في استقطاب شرائح جديدة، خصوصاً من فئة الشباب ورواد الأعمال.

- ساهمت الأنظمة الرقمية المعتمدة في مصرف السلام في تحسين تجربة المستخدم، من خلال تصميم واجهات سهلة وسريعة، ما انعكس إيجاباً على رضا العملاء وولائهم. تم تأكيد هذه الفرضية من خلال آراء الموظفين، حيث أشادوا بسهولة استخدام المنصات الرقمية وسرعة تنفيذ المعاملات، ما أدى إلى تحسين تجربة الزبون، وتقليل أوقات الانتظار، ورفع معدلات الرضا والولاء.

- أسهم تطبيق الوسائط التكنولوجية في مصرف السلام في تخفيف الضغط على الموظفين، عبر تقليص الطوابير، وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، وتوجيه الموارد البشرية نحو مهام أكثر قيمة.

تؤكد المعطيات هذه الفرضية كذلك، إذ أشار الموظفون إلى أن استخدام التكنولوجيا ساعد على تقليل العمليات الروتينية، ما أتاح لهم التفرغ لمهام استشارية وخدمات أكثر تعقيداً، كما تم رصد انخفاض ملحوظ في الطوابير داخل الوكالة، ما انعكس إيجاباً على بيئة العمل.

تواجه البنوك تحديات متعددة عند تبني التكنولوجيا المالية، من أبرزها ضعف البنية التحتية الرقمية، ومحدودية ثقافة الاستخدام الرقمي لدى بعض العملاء، مما قد يؤثر على فعالية التحول الرقمي

هذه الفرضية صحيحة جزئياً، حيث أشير إلى أن بعض التحديات ما تزال قائمة، خصوصاً ما يتعلق بضعف الثقافة الرقمية لدى بعض العملاء كبار السن، وتفاوت جودة البنية التحتية الرقمية الوطنية (مثل ضعف الإنترنت أو الخدمات المرتبطة بمنصات الدفع الوطنية)، وهو ما يؤثر بشكل غير مباشر على فاعلية بعض الخدمات الرقمية رغم جاهزية المصرف.

نتائج الدراسة:

- تساهم التكنولوجيا المالية في إزالة الحواجز الجغرافية والزمنية، مما يمكن العملاء من استخدام الخدمات المصرفية في أي مكان وزمان، سواء عبر الهواتف أو الحواسيب.
- أدت الأنظمة الرقمية إلى تسريع عملية تنفيذ المعاملات المالية، مثل التحويلات ودفع الفواتير، مما يقلل وقت الانتظار ويجعل الخدمة أكثر كفاءة.
- توفر التكنولوجيا المالية واجهات استخدام سهلة وبسيطة، مما يسهل على العملاء التفاعل مع الخدمات الرقمية بدون الحاجة إلى خبرة تقنية عالية.
- أثبتت التكنولوجيا المالية دورها في رفع مستوى رضا العملاء بفضل التفاعل اللحظي والمتابعة المستمرة للحسابات والمعاملات، ما يزيد من ثقة العملاء في المصرف.
- أدت الأتمتة والتحول الرقمي إلى تقليل الاعتماد على العمليات اليدوية، مما يتيح للموظفين التركيز على مهام أكثر قيمة ودعم العملاء بشكل أفضل.
- بالرغم من الفوائد، تواجه البنوك صعوبات مثل ضعف الوعي الرقمي لدى بعض العملاء، خصوصاً كبار السن، مما يتطلب جهود توعية مستمرة لتشجيع استخدام الخدمات الرقمية.
- تشير النتائج إلى ضرورة تطوير الأطر القانونية والتنظيمية لتواكب التطورات في التكنولوجيا المالية، وضمان أمن المعلومات وحماية حقوق العملاء.

المراجع:

- (ماي, 2025). تم الاسترداد من مصرف السلام :
- <https://www.alsalamalgeria.com/ar/news/detail-35-61.html>
- Anjan, v. (2019, July 29). FINTECH AND BANKING: WHAT DO WE KNOW ? Washington university in St. Louis.
- GARGOURI, O. (2023). DIGITAL BANKING SERVICES: CUSTOMERS'PROS AND CONS. A THEORICAL LITERATURE REVIEW. Business Excellence and Management, Volume 13(Issue 2).
- Tahanout , K. (2021, 02 28). Financial Technology Prospects in The Middle East and Africa. Journal of Economic Growth and Entrepreneurship JEJE, VOL 4(NO 02).
- Ya-Ning, L., Yang , L., Hai-Ying , W., & Dong-Mei , A. (2019). Which is More Advantageous in Financial Technology and Traditional Finance? Evidence from JD Finance. Advances in Economics, Business and Management Research, volume 84.
- ابراهيم المحمودي فضل محمد. (2014). التسويق المصرفي. صناعة: جامعة العلوم والتكنولوجيا .
- اسماء بللعماء، و زهرة سيد اعمر. (2023). الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا. المجلد 11 (العدد 2).
- اسماء عجاي. (2022). مقابلة البحث العلمي: من البناء الى التحليل الكيفي. مجلة التكامل، مجلد 6(العدد 14).
- بختي عمارية، و ماجاني غنية. (2019, 06 26). دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي. المدير، المجلد 07(العدد 02).
- بنك السلام الجزائر. (ماي, 2025). تم الاسترداد من <https://www.alsalamalgeria.com>
- جازية حسيني . (2020). تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية. مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16 (العدد 23).
- حسين الامين شريط. (2019). فعالية تسويق الخدمات المصرفية على زيادة رضا الزبون. مجلة البحوث الادارية والاقتصادية، المجلد 3(العدد2).
- حنان دريد، و غريب طاولس. (ديسمبر, 2022). الصيرفة الرقمية كنموذج حديث للبنوك الجزائرية-دراسة إحصائية. المجلة العلمية المستقبل الإقتصادي، المجلد 10 (العدد 1).
- خالد تنة، سعاد بوزيادي ، و براهيم بن داود. (2022, 06 01). تقنية البلوك تشين وتطبيقاتها الممكنة. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 07(العدد 02).

- دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المصرفي، معهد الدراسات المصرفية، السلسلة 14 (العدد 6).
- رابح بريش. (2022-2023). دور التكنولوجيا في تطوير الصناعة المالية الإسلامية (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، البليدة: لونيبي علي.
- زهية لعرف، مفتاح لعرف، و عبد المطلب بيسار . (2018). اليات تنشيط الخدمة المصرفية لتفعيل الميزة التنافسية. مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي (العدد 3).
- سعيدة حرفوش. (2019, 4, 24). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. افاق علمية، المجلد 11 (العدد 3)، صفحة 728.
- صابر بن معنوق. (2020). تحديات التعامل بالعملات المشفرة. المجلة الجزائرية للابحاث الاقتصادية والمالية، المجلد 03 (العدد 02).
- صباح غربي. (2007). المقابلة كاداة من ادوات جمع البيانات.
- صليحة فلاق، و سامية شاري. (2020, 2, 26). دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي تجربة مملكة البحرين. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة 1، المجلد 21 (العدد 01).
- طعانه عبد الله حسن. (2023). التكنولوجيا المالية في الاعمال المصرفية "ماجستير اقتصاد وتعاون دولي". رقمنة الاعمال والبحث العلمي "رؤى مستقبلية"، المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الأعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا.
- عامر قندلجي. (2019). منهجية البحث العلمي. دار اليازوري العلمية.
- عايدة عمير بالعبادي، و حدة مشراوي. (2023). تبني التكنولوجيا المالية في المجال التقنية كالية لرقمنة الشمول المالي. مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 17 (العدد 17).
- عبد القادر بريش. (بلا تاريخ). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. اقتصاديات شمال افريقيا (العدد 3).
- عبد الكريم احمد قندوز. (2019). التقنيات المالية و تطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية. صندوق النقد العربي.
- لويذة بوطريف، و شعيب يونس . (2021, 12, 31). واقع التكنولوجيا المالية الإسلامية في ظل التحديات الراهنة. مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية، المجلد 5 (العدد 2).
- محمد د. عبد العليم صابر. (سبتمبر، 2023). التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي : دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية. اسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات، المجلد 21 (العدد 01).
- مروة كردوسي. (2024, 10, 3). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية -. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، قلمة: 8 ماي 1945.

مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية – حالة بنك السلام بسكرة –

مصرف السلام. (ماي, 2025). تم الاسترداد من نبذة عن المصرف:

<https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-10-0-186.html>

معتز بالله بن عامر مهديوي، و محمد عواي. (2023). واقع توظيف إدارة المعرفة في تسريع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 6 (العدد 2).

مليكة غواظني. (2021). المقابلة كاداه من ادوات جمع المعطيات. مجلة العلوم الانسانية، المجلد 5 (العدد 2).
منال ريوح، و عبد الرزاق حميدي. (2019). الخدمة الفندقية في ظل المصطلحات التسويقية الحديثة. معارف، المجلد 14 (العدد 1).

نادية عبد الرحيم. (2013). تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
نسمة لعراي، و إيمان مزيان. (2021). الخدمات البنكية المقدمة وتأثيرها على رضا الزبائن. المنهل الاقتصادي، المجلد 4 (العدد 2).

نفيسة الخير. (2020). التقنيات المالية الحديثة. صندوق النقد العربي.
وفاء حمدوش، لمياء عماني، و سمية بن علي. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات. المجلد 12 (العدد 4).

وليد بوتروعة. (جانفي, 2025). تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك الجزائرية على ولاء العملاء (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قلمة: 8 ماي.

ويسام بن فضة، و حكيم بن حسان. (2020). واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي. مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 4 (العدد 3).