جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الإقتصادية

الموضوع:

مستوى استخدام التكنولوجيا المالية وأثره في تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية في البنوك الإسلامية

– دراسة حالة النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية 2024/2023 –

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

من إعداد الطالبة:

✓ صبرينة بلحواس

تحت إشراف الأستاذ:

د. مُحَّد أمين بن لكحل

أعضاء لجنة المناقشة:

أ.د مُحَّد بولصنام	أستاذ التعليم العالي – جامعة يحي فارس بالمدية	رئيسا
د. مُحَّد أمين بن لكحل	أستاذ محاضر "أ" – جامعة يحي فارس بالمدية	مشرفا ومقررا
د. كمال باصور	أستاذ محاضر "أ" – جامعة يحي فارس بالمدية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم



الشكر والتقدير

الحمـد لله الذي وفقنا في إتمام هذا العمل المتواضع، وهو أهل الحمد والمغفرة

كما نطلب من الله سبحانه وتعالى في معرض الشكر و الإمتنان أن يجعل هذا العمل نافعا.

وإيمانا بمبدأ أنه لا يشكر الله من لا يشكر الناس، فإني أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ الدكتور "بن لكحل مُحَمَّد أمين " الذي ساعدني كثيرا في مسيرتي لإنجاز وكتابة هذا البحث.

وكان له دورا عظيما من خلال تعليماته ونقده البناء ودعمه الأكاديمي، ومنحني من وقته الثمين، فجزاه الله خير الجزاء.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى أساتذة لجنة المناقشة على تفضلهم وقبولهم مناقشة مذكرتي، فجزاكم الله خير جزاء.

كما أوجه الشكر لأسرتي فردا فردا الذين صبروا وتحملوا معي ومنحوني الدعم على جميع الأصعدة، وأشكر أصدقائي والأحباب، وكل شخص قدم لي الدعم المادي أو المعنوي.

الإهداء



أهدي بكل تواضع عملي هذا إلى:

لكل من علمني حرفا في هذه الدنيا

للذان لامثيل لهما ولا بديل عنهما:

- ❖ إلى روح أمي الزكية الطاهرة ألف رحمة تنزل عليها.
- ❖ إلى أبي العزيز الغالي منبع قوتي وأملي أدامه الله علينا بالصحة والعافية.
- ❖ إلى زوجي ورفيق دربي وسندي في الحياة حفظه الله ورعاه.
- ❖ إلى روح أخي ألف رحمة تنزل على روحه الطاهرة.
- ❖ إلى كل أخواتي الرائعات وأزواجهم وأولادهم.
- ❖ إلى وردتي حياتي أولاد أخي "داليدا، سعيد"
- ❖ إلى كل أفراد عائلتي الكريمة كبيرا وصغيرا.
- ❖ إلى كل صديقاتي وزميلاتي في مشواري المهني والعلمي.

صبرينة

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية في البنوك الإسلامية، وبالتحديد النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية.

حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي بغية الوصول إلى الهدف المرجو من هذه الدراسة، حيث تم استخدام استبيان موجه لموظفي النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية، وبعد توزيع الإستبانة تم الحصول على إجمالي 50 إجابة، والتي تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS، واستخدام عدد من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية في تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمات الإلكترونية، البنوك الإسلامية

Abstract :

This study aims to investigate the role of Fintech in enhancing the use of e-services in Islamic banks, specifically Islamic windows in Algerian public banks .

Thus we relied on the descriptive analytical approach to obtain the desired outcome. During the study we used a survey of the Islamic window employees in Algerian public banks and we did a meticulous analysis of the results using SPSS software, Key Findings of this case study were : Significant mediating effect of Fintech use on the relationship between e-banking service utilization and e-service utilization in Islamic windows (0.05).

Keywords:

Fintech, e-services, Islamic banks

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	III
إهداء	IV
مستخلص	V-VI
فهرس المحتويات	VII- IX
قائمة الجداول	X- X I
قائمة الأشكال	XI I- XIV
مقدمة:	**أ– د**
الفصل الأول: التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية	
تمهيد:	**24**
المبحث الأول: مفاهيم حول التكنولوجيا المالية	**25**
المطلب الأول: مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية	25
المطلب الثاني: خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية	31
المطلب الثالث: قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية	33
المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية في حدود المفهوم والأهمية والأنواع	**37**
المطلب الأول: مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية	37
المطلب الثاني: قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها	40
المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية	42
المبحث الثالث: استخدامات التكنولوجيا المالية في الأداء البنكي	**50**
المطلب الأول: أهداف استخدام التكنولوجيا المالية في البنك	50
المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك	52
المطلب الثالث: إستخدامات التكنولوجيا المالية في الخدمة البنكية	53
خلاصة الفصل	**56**
الفصل الثاني: مجالات استخدام التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية	
تمهيد:	**58**
المبحث الأول: التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية	**59**
المطلب الأول: تطور التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية	59
المطلب الثاني: دوافع تبني التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية	64
المطلب الثالث: انتشار تقنيات الفينتك عبر الصناعة المصرفية الإسلامية	65
المبحث الثاني: مجالات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية	**70**

المطلب الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت	70
المطلب الثاني: خدمات الصراف الآلي وخدمات البطاقات الذكية	81
المطلب الثالث: الخدمات عبر الهواتف الذكية و خدمات التحويلات الإلكترونية للأموال	85
المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية	**90**
المطلب الأول: دوافع اختيار الخدمات المصرفية االإلكترونية في البنوك الإسلامية	90
المطلب الثاني: التحديات التي تواجه استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية	94
خلاصة الفصل	**98**
الفصل الثالث: أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الاسلامية في البنوك العمومية الجزائرية	
تمهيد:	**100**
المبحث الأول: تحديات التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر	**101**
المطلب الأول: التكنولوجيا المالية في الجزائر	101
المطلب الثاني: واقع التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر	103
المطلب الثالث: تحديات التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر	105
المبحث الثاني: منهجية الدراسة	**107**
المطلب الأول: منهج ومجمع وعينة الدراسة	107
المطلب الثاني: أدوات الدراسة	107
المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة	111
المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة	**116**
المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية	116
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة	124
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	130
خلاصة الفصل	**133**
خاتمة	**135**
قائمة المصادر والمراجع	**139**
الملاحق	**148**

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	ابتكارات وتطبيقات التكنولوجيا المالية الإسلامية عبر العالم	67-66
2	قطاعات التكنولوجيا المالية الإسلامية في العام 2021	68
3	أهم تحديات تبني التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية	97-96
4	توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي	108
5	تحديد الإتجاه حسب المتوسط المرجح	109
6	اختبار التوزيع الطبيعي (KOLOMOGOROV SMIRNOV)	111
7	معاملات الإرتباط بيرسون بين درجات عبارات المحور الأول	113-112
8	معاملات الإرتباط بيرسون بين درجات عبارات المحور الأول	114-113
9	قيم معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل بعد وللإستبيان كله	115
10	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	116
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية	117
12	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	119
13	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	120
14	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	121
15	توزيع أفراد العينة حسب متغير المعرفة	123
16	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر مزايا استخدام التكنولوجيا المالية	125-124
17	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر الخدمات المصرفية عبر الأنترنت	126
18	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر خدمات الصراف الآلي وخدمات البطاقات الذكية	127
19	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر الخدمات عبر الهواتف الذكية	128
20	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر المحافظ الإلكترونية- المقاصة الإلكترونية	129
21	نتائج اختبار "T" لمحور استخدام التكنولوجيا المالية	130
22	نتائج اختبار "T" لمحور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية	131
23	نتائج اختبار الإنحدار الخطي البسيط "R" للفرضية الثالثة	132

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	30
2	قطاعات التكنولوجيا المالية	34
3	خدمات التكنولوجيا المالية	55
4	أنواع البطاقات البنكية أو المصرفية	73
5	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس	117
6	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية	118
7	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	119
8	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	120
9	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	122
10	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المعرفة	123

مقدمة

يعدّ تطوير المجالات الإقتصادية والمالية مطلبًا حتميًا لتطوير مجالات البنوك، لذلك من الضّروري فرض ابتكار أدوات مالية جديدة يمكنها تلبية احتياجات الناس واحتياجات المستثمرين في هذا المجال، وأحد هذه الإبتكارات هو ما يسمى بالتّكنولوجيا المالية؛ والتي تعتبر بمثابة ثورة إقتصادية جديدة.

إن التكنولوجيا المالية هي نتيجة للتقدّم التكنولوجي في المجالين الإقتصادي والمالي العالميين، وقد أدّت إلى ظهور مشهد تمويلي ناشئ تمثّله المؤسسات الناشئة، فهي تشكّل من ناحية تحدّياً للبنوك التقليدية، ومن ناحية أخرى تعزّز تطوير البنوك التقليدية، فقد يقلّل المنافسون أو المستثمرون من فرصهم الإستثمارية إذا لم يتمكّنوا من مواكبة العالم من التقدّم الرقمي إلى خدمة العملاء، فهي تعتبر أداة شاملة لتحسين المعاملات المالية، فباستخدام الفينتك يمكن للمستهلكين والشركات تسريع وتبسيط المعاملات المالية دون الخوض في التّعقيدات، ومع ذلك تتضمن التكنولوجيا المالية أيضا الذكاء الإصطناعي وتكنولوجيا البلوكشين المشفرة والبيانات الضّخمة، مما جعل عملية المعاملات أكثر أمانا وخصوصية.

وعلى سبيل المثال تمكّنك خدمات الهاتف المحمول من الدفع لأشخاص آخرين في أي وقت من اليوم، وإرسال الأموال بسهولة إلى حسابهم المصرفي، أما إذا دفعت بدلا من ذلك نقدا أو بشيك، فسيتعيّن على المستلم القيام برحلة إلى البنك لإيداع الأموال.

وتلعب الخدمات المالية دورا هاما ومميّزا في اقتصاديات وأسواق الدول المختلفة، مما يتطلّب من البنوك والعملاء الإهتمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية، وقد برزت أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل هذه التغيرات من خلال العديد من القنوات، منها على سبيل المثال، البنك الإلكتروني، وبنوك الأنترنت، والرسائل الإلكترونية، وأجهزة الصراف الآلي، والتي بدورها سهّلت على العملاء إنجاز معاملاتهم؛ حيث شهدت بيئة الأعمال المصرفية الكثير من التغيرات نتيجة عدّة عوامل، أدّت إلى زيادة حدّة المنافسة في القطاع المصرفي، وزيادة معرفة واطلاع العملاء على الخدمات التي تقدمها البنوك العالمية.

وتُعدّ المصارف الإسلامية ركيزة اقتصادية مهمة، وأداة أساسية من أدوات الإقلاع الاقتصادي؛ باعتبارها ذات أثر إيجابي من خلال استقطاب وتوظيف الأموال، وفي تطور ودفع عملية الإستثمار باتجاه يدعم لإقتصادات الوطنية، ويتعامل المستثمرون في المصارف الإسلامية لتحقيق أهداف مختلفة، ولكن جميعها تصب في الحصول على الربح؛ فالغرض من المصارف الإسلامية الإستثمار، لكن بشرط أن تكون هذه المصارف مواكبة للتطوّرات التكنولوجية مما يسهّل التّعامل معها، فنجد تقدّم التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية،

يشكل خطوة جوهرية نحو تطوير قطاع المال الإسلامي، وتلبية احتياجات الجيل الجديد من الزبائن، ومع استمرار تطور التكنولوجيا وتقدّمها، يمكن توقّع المزيد من الإبتكارات والتحسينات في تقديم الخدمات المالية الإسلامية، مما يسهم في تحقيق التّوازن بين الإبتكار والإمتثال للقيم والأصول الإسلامية.

فالتكنولوجيا المالية تعدّ أداة حيوية لتعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية للمصارف الإسلامية، وهي تسهم في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، وتحسين تجربة الزبائن، وتعزيز التنمية المالية وفقا للمبادئ الشرعية؛ إذ لابد من عملية التوازن بين التقنية والتوجيهات الإسلامية لضمان تقديم خدمات مالية مبتكرة ومتوافقة مع القيم الدينية.

1- إشكالية الدراسة:

مما سبق وتماشيا مع ما تم ذكره، يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى استخدام التكنولوجيا المالية وأثرها في تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية؟

وتندرج تحت الإشكالية الرئيسية تساؤلات فرعية، وهي كالآتي:

- ماذا نقصد بالتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية؟
- ماهي مجالات استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية؟
- ماهي أهمّ الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية؟
- ماهو واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية داخل النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية؟

2- فرضيات الدراسة:

للإجابة على السؤال الرئيسي وكذا الأسئلة الفرعية السابقة، قمت بصياغة مجموعة من الفرضيات نعتبرها إجابات أولية غير يقينية، وهي كما يلي:

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05، وتتفرع هذه الفرضية إلى:

- **الفرضية الصفرية**: لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.

- **الفرضية البديلة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05، وتتفرع هذه الفرضية إلى:

- **الفرضية الصفرية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.
- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الالكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05، وتتفرع هذه الفرضية إلى:

- **الفرضية الصفرية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الالكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.
- **الفرضية البديلة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الالكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تجمع بين موضوعين بالغين الأهمية، وهما التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية، والتي تعتبر من المواضيع الحديثة التي تلقى اهتماما كبيرا في وقتنا الحاضر، وأُنشِئت للأجلهما العديد من مراكز البحوث المتخصصة، وصدرت في حقهما العديد من النشريات والتقارير؛ حيث أن التكنولوجيا المالية غيّرت كثيرا في مجالات الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية وبالتحديد النوافذ الإسلامية محل الدراسة .

4- أهداف الدراسة:

يمكن تلخيص أهداف هذه الدراسة في سلسلة من العناصر أبرزها ما يلي:

- التعرف على مفهوم التكنولوجيا المالية، تطبيقاتها ومختلف مجالات استخداماتها.

- التعرف على مختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية و بالتحديد النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية.
- بيان واقع استخدام الخدمات المصرفية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية، ودورها في تعزيز التكنولوجيا المالية.

5- مبررات اختيار الدراسة:

يمكن حصر أسباب اختيار هذا الموضوع فيما يلي:

➢ **الأسباب الذاتية:**

الرغبة الذاتية في مواصلة البحث في المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية.

➢ **الأسباب الموضوعية:**

- الرغبة في إبراز الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية.
- تحليل وضعية البنوك الإسلامية عامة في الجزائر، والنوافذ الإسلامية خاصة من حيث تبنيها لإستخدام التكنولوجيا المالية، وتعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية.

6-منهج وأدوات الدراسة:

لدراسة هذا الموضوع تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات لدراستها، بغرض دراسة الموضوع من جميع جوانبه، ولأجل ذلك تم اعتماد العديد من المراجع ذات الصلة الوثيقة بالموضوع حرصا على الموضوعية العلمية، ومن أجل أيضا قراءة وتحليل البيانات، بالإضافة إلى استخدام أسلوب دراسة الحالة؛ حيث تم اختيار مجموعة من المصارف العمومية الجزائرية وهذا بغية التعرف على استخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية-دراسة حالة النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية-، من خلال استخدام أداة الإستبيان للوصول إلى النتائج وتحليلها تحليلا دقيقا، كما استخدمنا البرنامج الإحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج البحث.

7- حدود الدراسة:

- **الموضوعية:** تم دراسة موضوع استخدام التكنولوجيا المالية وأثره في تعزيز استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية.
- **الزمانية:** تمت هذه الدراسة خلال السنة الدراسية 2024/2023، وتحديدا في بداية شهر جانفي؛ حيث تم توزيع الإستبانة في النوافذ الإسلامية البنوك العمومية الجزائرية، واسترجاعها وتحليلها باستخدام أساليب التحليل الإحصائي خلال الموسم الجامعي.
- **المكانية:** نظرا لعدم إمكانية دراسة كل البنوك الإسلامية الموجودة، فقد اقتصرت الدراسة على عينة من النوافذ الإسلامية العاملة في البنوك العمومية الجزائرية.

8- الدراسات السابقة:

فيما يلي بعض الدراسات السابقة التي تتصل الموضوع، والتي تم الإطلاع عليها:

- **الدراسة الأولى:** ماجدة بن صالح، **العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية – دراسة حالة البنوك الجزائرية-**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، جامعة 08 ماي1945، قالمة، 2021/2020.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، واعتمدت على نتائج الدراسات السابقة من أجل إقتراح مجموعة من العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية؛ حيث افترضت أن كلا من خصائص الخدمة المتمثلة في السرية والأمان وسهولة الإستخدام، وخصائص البنك المتمثلة في سمعة البنك وحجم البنك، وخصائص المستهلك المتمثلة في التجارب السابقة والكفاءة في إستخدام الحاسب الآلي هي متغيرات مستقلة تؤثر على الثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية كمتغير تابع في أنموذج الدراسة المقترح، وتوصلت الدراسة إلى ثبوت كافة العوامل المقترحة، واختتمت الباحثة الدراسة بمجموعة من الإقتراحات التي تفيد البنوك في مجال تعزيز الثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى العملاء، وتساهم في زيادة الإقبال عليها وإستخدامها.

- **الدراسة الثانية:** سوداني راوية، معيزي زكرياء، **دوافع اختيار الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك والشبابيك الإسلامية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالمة، ومصرف**

السلام فرع عنابة، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص، إدارة مالية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2022/2021.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على البنوك الإسلامية نشأتها، مفهومها، وأهم المشاكل والصعوبات التي تواجهها، التعرف على أهم المنتجات المالية للبنوك الإسلامية، التعرف على الصيرفة الإلكترونية، أهم الدوافع الجانبية للصيرفة الإلكترونية الإسلامية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الصيرفة الإسلامية تتميز بخصائص عديدة تميزها عن الصيرفة التقليدية؛ حيث أنها تستمد مشروعيتها من التزاماتها بالشريعة الإسلامية في كافة معاملاتها، وتعد ظاهرة الفروع الإسلامية نتيجة صحوة المجتمعات نحو الإلتزام بأحكام الشريعة الإسلامية، وضرورة استبدال المعاملات الربوية والتخلص من الحرام.

- **الدراسة الثالثة:** بونفلة غلام، موالكية عيدة، **واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر – دراسة حالة البنوك الجزائرية–**، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة 08 ماي1945، قالمة، 2021/2020.

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة الإلمام بمختلف وسائل الدفع الحديثة، وآليات عملها إلى جانب تقييم اسنعمال وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، وإعطاء نظرة على الجهاز البنكي في مجال الدفع الإلكتروني، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن وسائل الدفع أصبحت ضرورية لتسهيل المعاملات المتعلقة بالبيع والشراء؛ حيث تعد البنوك إحدى المؤشرات الإقتصادية والتي تساهم بشكل كبير في دفع عجلة التنمية، والجزائر كغيرها من الدول التي خطت خطوات جبارة في هذا المجال، وهذا من خلال إدماج تكنولوجيا الإعلام والإتصال والرقمنة في مجال الدفع الإلكتروني والمعاملات المصرفية بصفة عامة.

- **الدراسة الرابعة:** شعيب مقلاتي، بوبغل الزواوي، **أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك**، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة مالية، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2021/2020.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المصطلح الحديث في عالم المال والإقتصاد وهو التكنولوجيا المالية، ومحاولة إظهار العلاقة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية والميزة التنافسية فيما بينهم، مع إعطاء صورة عن أسباب الإنتشار السريع للتكنولوجيا المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتوصلت إلى أن التكنولوجيا المالية أثرت بشكل ايجابي على القطاع المالي بدولة الإمارات العربية المتحدة خارج المحروقات بظهور وانتشار شركات التكنولوجيا المالية التي حققت أرقاما قياسية، وبالمقابل أثرت بشكل كبير على مداخيل البنوك، وأصبح التنافس ليس فقط بين البنوك بل أيضا بين شبكة من المتعاملين في التكنولوجيا المالية.

- **الدراسة الخامسة:** حيمر ليندة، نور الدين شارف، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية – التجربة الماليزية أنموذجا–**، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEC)، المجلد03، العدد10، 2022.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية، مع التطرق إلى تجربة المصارف الإسلامية الماليزية في تبنيها لهذه التكنولوجيا، باعتبارها واحدة من أهم الدول الإسلامية التي واجهت العديد من التحديات والمعوقات من أجل ابتكار منتجات وخدمات مالية إسلامية جديدة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج واقتراحات أهمها أن التكنولوجيا المالية ساهمت كثيرا في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، وكذلك اتحاد المصارف الإسلامية أو على الأقل عقد شركات مع الشركات الناشئة المختصة من أجل النهوض بهذه الصناعة.

- **الدراسة السادسة:** قدوري طارق، زغدي باديس، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر**، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 05، العدد 01، الوادي، الجزائر، 2022.

هدفت هذه الورقة البحثية إلى معرفة أنماط الخدمات المصرفية الحديثة الناتجة عن التطور التكنولوجي وارتباطه بالقطاع المالي، ومدى تطبيق ذلك في القطاع المصرفي والمالي ومساهمته في مسعى تحقيق الشمول المالي في الجزائر، وقد توصلت الدراسة إلى أن القطاع المصرفي والمالي في الجزائر يشهد تطورا ملحوظا رغم ضعف سيرورة تحسن مؤشرات الدخول إلى الشمول المالي المستهدف.

وتأتي الدراسة الحالية بعنوان: **مستوى استخدام التكنولوجيا المالية وأثره في تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية في البنوك الإسلامية – دراسة حالة النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية 2024/2023–**، استكمالا للدراسات السابقة، خاصة وأن الدراسات المتعلقة بالجزائر في هذا الميدان قليلة، خاصة فيما يخص البنوك الإسلامية عامة والنوافذ الإسلامية خاصة، وقد تشابهت هذه الدراسة مع سابقاتها من حيث الموضوع المتداول، كما تشابهت من حيث المنهج المتبع، أما بالنسبة للنتائج المتحصل عليها فقد أثبتت بأن التكنولوجيا المالية لها تأثير في تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية في البنوك الإسلامية وبالتحديد النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية، مما يعزز مصداقية نتائج الدراسة الحالية، أما ما يميز هذه الدراسة عن غيرها هو مجتمع الدراسة الذي تم التركيز عليه وهي النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية.

9- صعوبات الدراسة:

من خلال إعدادنا للمذكرة واجهتنا مجموعة من الصعوبات نوجزها فيما يلي:

- صعوبات الحصول على المعلومة من البنوك والإحصائيات.
- عدم استجابة الفئة المستهدفة بسرعة عند توزيع الإستبيان.

10- هيكل الدراسة:

قصد الإلمام بجوانب الدراسة، وللإجابة على الإشكالية الرئيسية تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول، يحتوي كل فصل على ثلاثة مباحث، بحيث نحاول من خلال هذه الفصول الإلمام بالإطارين النظري والتطبيقي للدراسة مع مقدمة وخاتمة وفق ما يلي:

الفصل الأول: جاء موسوما بعنوان "**التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية**"؛ حيث قمنا بعرض في المبحث الأول عن مفاهيم حول التكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني تحت عنوان الخدمات المصرفية الإلكترونية في حدود المفهوم والأنواع والأهمية، وأما المبحث الثالث والأخير جاء موسوما بعنوان استخدامات التكنولوجيا المالية في الأداء البنكي.

الفصل الثاني: جاء موسوما بعنوان "**مجالات استخدام التكطنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية**"؛ حيث تطرقنا في المبحث الأول عن التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية، وأما المبحث الثاني فتناولنا فيه مجالات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية، وأما المبحث الثالث والأخير فتطرقنا فيه إلى أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية.

الفصل الثالث: جاء موسوما بعنوان: "**أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المصرفية الالكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية**"؛ حيث تناولنا في المبحث الأول: تحديات التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر وأما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى منهجية الدراسة، وأما المبحث الثالث تناولنا فيه تحليل نتائج الدراسة، وهذا من خلال نتائج دراسة الإستبيان (SPSS).

الفصل الأول:

التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية

تمهيد:

أحدث التحول الجوهري في مجال التكنولوجيا المالية والإنتشار السريع لتقنياتها ثورة في الصناعة المصرفية، وتسعى البنوك إلى توظيف هذه التكنولوجيا وتكييفها لإبتكار خدمات جديدة وتطوير أساليب تقديمها بكفاءة عالية لتصل لجميع المتعاملين والعملاء على إختلافهم بدقة وسهولة وتكلفة أقل و بالشكل الذي يدعم موقفها التنافسي ويحسنه.

وسوف نتطرق من خلال هذا الفصل الأول إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: مفاهيم حول التكنولوجيا المالية.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية في حدود المفهوم والأنواع والأهمية.

المبحث الثالث: إستخدامات التكنولوجيا المالية في الأداء البنكي.

المبحث الأول: مفاهيم حول التكنولوجيا المالية

حققت التكنولوجيا المالية مكانة عالية في القطاع الإقتصادي العالمي وإستطاعت رغم حداثتها من تحقيق مكاسب هائلة في مدة زمنية قصيرة، وذلك لإكتسابها ميزة تنافسية هامة من خلال تقديم خدمات مالية إلكترونية تتميز بالسرعة والدقة والتكلفة المنخفضة، وسمح لها هذا النجاح بالنمو والإنتشار في دول العالم المختلفة.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية

تتحرك التكنولوجيا بسرعة مذهلة في بعض الأحيان، وفيما يخص الإبتكار في مجال الأنشطة المالية، الذي يشار إليه غالبا باسم "التكنولوجيا المالية"، يشهد العالم حاليا تقدما هائلا، فبالنسبة للبنوك؛ تُحْدِث التكنولوجيا المالية إرتباكا في الخدمات المالية الأساسية وتدفعها إلى الإبتكار حتى تحافظ على أهمية الدور الذي تقوم به، أما بالنسبة للمستهلكين يعني هذا احتمال إتاحة مجال أوسع للحصول على خدمات أفضل.

أولا: مفهوم التكنولوجيا المالية

يتكون مصطلح التكنولوجيا المالية من مصطلحين الأول هو مصطلح "التكنولوجيا"، والثاني هو مصطلح "التمويل"؛ فهو يعني الشركات الناشئة المبتكرة التي تستعمل التكنولوجيا من أجل إعادة النظر في الخدمات المالية والمصرفية.

وقد تعددت التعاريف بمصطلح التكنولوجيا المالية لتعدد مجالاتها وتطورها المستمر.

فعرفها مجلس الإستقرار (Board Stability Financial) التكنولوجيا المالية أو التقنية المالية الـ: "فينتك Fintech" بأنها: "إبتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة- لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية[1]".

وعليه فالتكنولوجيا المالية عبارة عن المنتجات والخدمات التي تعتمد على التقنية الحديثة، وتستخدم لتحسين نوعية الخدمات والعمليات المالية التقليدية أو لها تأثير على المؤسسات في القطاع المالي، وتتميز هذه

[1]- رفيقة بن عيشوبة وآخرون، **التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا**، مجلة الإقتصاد والبيئة، المجلد 04، العدد 01، مستغانم، الجزائر، 2021، ص165.

التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة، وهي شركات صغيرة وحديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات بالتعاون أو بالمنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمين[1].

توصف أيضا التكنولوجيا المالية على أنها حقبة جديدة من التمويل الرقمي حول العالم الذي يمتد من تطبيق الذكاء الإصطناعي والتعلم الآلي إلى استخدام البيانات الكبرى، ومن إستخدام تحديد الهوية البيولوجية إلى تقنية blockchain.

تعتبر تطبيقات التكنولوجيا المالية إحدى تطبيقات الإقتصاد التشاركي الذي يعرف بأنها: "مجموعة أسواق العرض والطلب على السلع والخدمات التي تقوم من خلالها شركات تستخدم التطبيقات الإلكترونية والمنصات الرقمية لتحقيق التواصل بين مقدمي السلع والخدمات والمستهلكين، ومن ثم دعم التجارة بناء على الطلب؛ لذلك فإن دور هذه الشركات هو دور الوسيط بين مقدمي الخدمات المالية وهم أفراد عاديين وليست مؤسسات مالية وبين المستهلكين، يتشارك من يملك الأصل (رأس المال) مع من لا يملكه على أن يرد إليه لاحقا بإجراءات يسيرة ونظير عائد مادي يقل كثيرا عما هو متاح بالمؤسسات المالية، ولكنه مرضي للطرفين مقدم الخدمة والمستهلك، كذلك تحصل الشركات الوسيطة على عمولتها المحددة، ومن هنا تأتي فكرة التشارك في الملكية وفي الاستهلاك أيضا[2]".

وحاليا تتضمن هذه التكنولوجيا أشكال مختلفة من التكنولوجيا التي يتم استخدامها لتقديم خدمات تتراوح بين[3]: تطبيقات الدفع الإلكتروني، خدمات الدفع الإلكتروني، التأمين عبر الأنترنت، التمويل الجماعي، العملات الإفتراضية الإلكترونية، المستشارون الماليون الروبوتات، البلوكشين أو سلسلة الكتل (نموذج نقل الأصول المالية)، وهذا على سبيل المثال لا الحصر.

هناك مجموعة من المعلومات لابد أن يعرفها المستخدم للتكنولوجيا المالية[4]:

---

[1]– طارق قدوري، باديس زغدي، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر**، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 05، العدد 01، الوادي، الجزائر، 2022، ص 874.

[2]– ريهام أحمد ممدوح حسين، **أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الإقتصادية**، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، 2020، ص 476.

[3]– رفيقة بن عيشوبة وآخرون، **المرجع السابق**، ص165، ص166.

[4]– وحيدة جبر خلف المنشد، صادق عطية خلف، **تطوير البيئة الحاضنة للتكنولوجيا المالية والدور المرتقب في تحقيق التنمية الإقتصادية**، مجلة الدراسات النقدية والمالية، المؤتمر السنوي الرابع حول الدور التنموي للبنك المركزي العراقي (المعطيات والإتجاهات)، عدد خاص، العراق، 2019، ص04.

- التكنولوجيا المالية تغير شكل وتقدم الخدمات المالية على نطاق أكبر من أجهزة الصراف الآلي وبطاقات الإئتمان باتجاه إستخدام الهواتف الذكية والدفع عبر الهاتف المتحرك في ظل الأعمال التجارية الجديدة التي تتجاوز الوسطاء والمؤسسات المالية المعمول بها فهي تقدم المنتجات والخدمات مباشرة للمستهلكين.

- التكنولوجيا المالية تعني خيارات متعددة للمستهلكين لكيفية إدارة أموالهم ويمكنها أن تتفاعل بسهولة مع احتياجاتهم.

- التحويلات المالية يمكن أن تصبح أسرع وأرخص.

- التكنولوجيا المالية يمكن أن تحل محل الوظائف التقليدية للمصارف وتصبح جزءا لا يتجزأ من النسيج الإقتصادي، ويمكن أن يساعد التعاون بين التقنيين وصناع السياسات والصناعة والمنظمين على التخفيف من حدة مخاطر التكنولوجيا المالية.

- التكنولوجيا المالية تحول الشخص الغير مصرفي بسرعة إلى شخص مصرفي، ولكن ليس من خلال المصرف وإنما من خلال الهواتف الذكية.

- التحول في الإقتصاد من استخدام النقد إلى المعاملات الخالية من النقد، و لا يعني ذلك مرونة في هذا التحول، فلا زال أمام شركات الدفع الرقمي عمل طويل للقيام به لإقناع المستهلكين بأن منصات الدفع في ظل التكنولوجيا المالية هي الأفضل.

- الغرض من التكنولوجيا المالية زيادة النمو والتنمية وتوفير وتعميم الخدمات المصرفية وزيادة الشمول المالي.

✓ **المصطلحات ذات الصلة**: نقصد بذلك المصطلح الأكثر تداولا في التكنولوجيا المالية[1].

1- التمويل الجماعي (Crowdfuding):

هو مصطلح يعبر عن العملية الجماعية والتعاونية المبنية على الثقة وشبكة العلاقات بين الأفراد الذين يجمعون الأموال والموارد الأخرى غالبا عبر الأنترنت بهدف دعم وتمويل مشروع ما بتكاليف مقبولة، ومنصات التمويل الجماعي هي المكان الأمثل لتمويل الشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة وتمويل مشاريع عدة سواء كانت تنظيم أحداث وفعاليات، أو ابتكارات علمية أو هندسية، أو تطوير مواقع وأجهزة نقالة، أو إنتاج

[1]- إتحاد المصارف العربية، **التكنولوجيا المالية وأثرها على القطاع المصرفي والعملاء في المنطقة العربية**، إدارة البحوث والدراسات، فبراير2018، ص15.

أفلام أو دعم نشاط خيري أو اجتماعي، ويعتبر التمويل الجماعي ثورة جديدة في مجالات الإقتراض والإستثمار التي تدعم الإبداع في العالم العربي.

2- المحافظ المالية الرقمية/الإلكترونية (Digital Wallets or E-Walets):

المحفظة الرقمية أو المحفظة الإلكترونية عبارة عن تطبيق الكتروني ينظم جميع العمليات المالية؛ تحتوي على جميع بيانات المستخدم التي تكون بصيغة مشفرة، ويتم تثبيتها "تشغيلها" على جهاز الكمبيوتر أو المحمول أو الهاتف الذكي أو موقع إلكتروني، يمكن عن طريقها حفظ البيانات واستخدامها للدفع عن طريق الأنترنت، محافظ العملات الالكترونية هي البرامج التي تقوم بتخزين المفاتيح الخاصة التي تحتاجها للولوج إلى عنوان بتيكوين، أو أي عملة مشفرة أخرى، والتصرف بها.

3- البيانات الضخمة (Big Data):

تعرف شركة جارتنر المتخصصة في أبحاث واستشارات تقنية المعلومات "البيانات" الضخمة بأنها: الأصول المعلوماتية كبيرة الأحجام وسريعة التدفق وكثيرة التنوع، والتي تتطلب طرق معالجة مجدية اقتصاديا ومبتكرة من أجل تطوير البصائر وطرق اتخاذ القرارات.

4- تكنولوجيا دفاتر الحسابات الرقمية الموزعة (Distributed LedgerTechnology) أو سلسلة البلوكات (Blockchain):

البلوكشين هو بمثابة دفتر رقمي لامركزي يتم فيه تسجيل المعاملات التي تتم في العملات الرقمية المشفرة (Cryptocurrencies) مثل بيتكوين (Bitcoin)، ويمتاز هذا الدفتر بأنه غير قابل للتزوير بسبب تواجده على قاعدة بيانات موزعة.

ويمكن تعريف البلوكشين بأنه: برتوكول رقمي للقيام بالتعاملات ونقل الأموال باستخدام شبكة واسعة من الحواسيب المنتشرة حول العالم، وأن القواعد التي يحتاجها هذا البروتوكول هي: توافر عملة إلكترونية، وسجل دقيق، وثقة المتداولين، كما يمكن أن تكون بيانات هذه العمليات خاصة أو عامة وفقا لاختيار نوعية سرية المعلومات الشخصية للأطراف المعنية بعملية التداول[1].

[1]- إتحاد المصارف العربية، **المرجع السابق**، ص15.

5- العملات الرقمية/المشفرة (Digital Currency or Cryptocurrency):

عرفت العملة الرقمية بأنها تمثيل رقمي للقيمة، لا يتم إصدارها من جهة رسمية مثل البنوك المركزية وتعمل كوسيلة للدفع ومن دون وجود إدارة مركزية؛ حيث تعتمد على التحويلات من شخص إلى شخص آخر دون وسطاء، وتستخدم العملة المشفرة تقنية البلوكشن، وهو سجل لجميع المعاملات التي يتم إجراءها من قبل حاملي هذه العملات.

ثانيا: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

إن التكنولوجيا المالية ليست نتاج العقود الأخيرة، بل هي حلقة في دورة من الإبتكار المالي التي حدثت منذ منتصف القرن العشرين، منذ ظهور بطاقات الائتمان في الخمسينيات إلى الإلكترونيات المصرفية في التسعينات، وهذه ليست ظاهرة جديدة في عالم المال، وفيما يلي عرض لأهم المراحل التي مرت بها:

- **المرحلة الأولى (1866-1967)**: يعود تاريخ التكنولوجيا المالية إلى النصف الأول من القرن التاسع عشر؛ حيث تميزت هذه المرحلة ببناء البنية التحتية التي ساعدت على عولمة الخدمات المالية، فتم إنشاء أول كابل أطلسي (Fedwire) عام 1918 في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل (فدواير) والذي يعتبر أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال[1]، وظهور التلغراف عام 1938 الذي سمح لأول مرة بنقل سريع للمعلومات المالية عبر الحدود، وفي عام 1960 بدأت البنوك باستخدام أجهزة الكومبيوتر المركزية لحفظ السجلات وتخزين البيانات، وامتدت هذه المرحلة إلى غاية جويلية عام 1966 عندما وقع أول اتصال عبر كابل نقل عبر المحيط الأطلسي، حيث تم تسهيل الاتصال بين أمريكا الشمالية وأوروبا من 10 أيام الى 17 ساعة فقط[2].
- **المرحلة الثانية (1967- 2008)**: عرفت هذه الفترة برقمنة الخدمات المالية التقليدية نتيجة ظهور تقنيات المعلومات والإتصالات وانتشار شبكة الأنترنت، وبقي استخدام التكنولوجيا المالية خلال هذه الفترة مقتصرا على التعامل مع قطاع الخدمات المالية التقليدية، ليتم خلال هذه الفترة إطلاق أول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز صراف آلي تم تثبيته من قبل بنك (Barclays) عام 1967، كما تميزت هذه المرحلة بإنشاء أول بورصة رقمية في العالم (NASDAQ)، والتي تعتبر بداية لرقمنة الأسواق المالية، وفي عام 1973 تم تأسيس

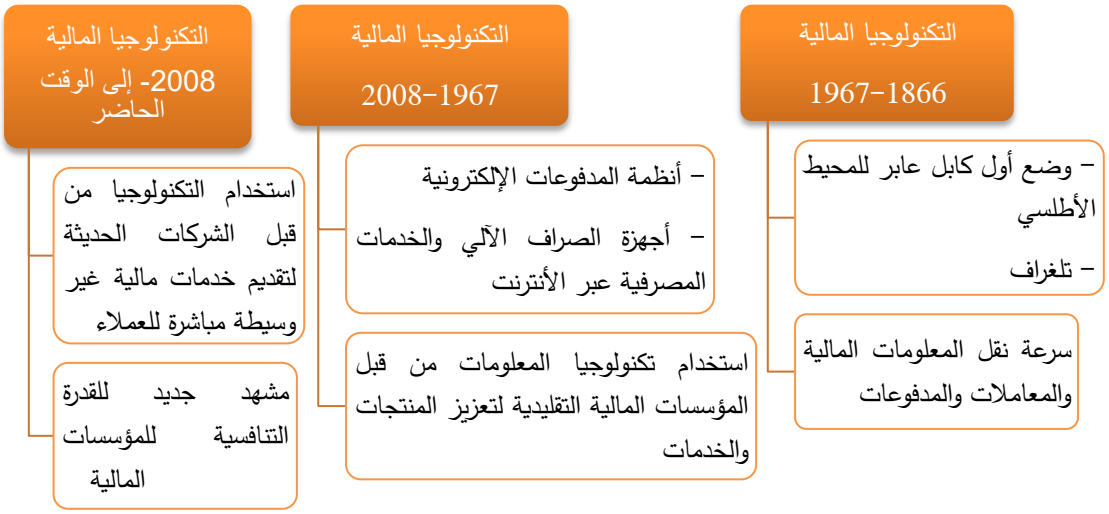
[1]- سهير بن الساسي وبوطبخ نجوى، **دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2020/2019، ص39.

[2]- كريمة بن حواو وشهرزاد معيرش، **دور تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، الجزائر، 2021/2020، ص04.

جمعية الإتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT)؛ وهي عبارة عن هيئة إتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود[1]، في حين شهدت ثمانينات القرن العشرين ظهور أجهزة الكومبيوتر؛ حيث تم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية عبر الأنترنت عبر بقاع العالم، والتي ازدهرت في التسعينات نتيجة تطور نماذج الأعمال الرقمية وعلى رأسها التجارة الإلكترونية.

➢ **المرحلة الثالثة (2008 – إلى يومنا هذا):** مع حدوث الأزمة المالية 2008 والتي سرعان ما تحولت إلى أزمة إقتصادية بامتياز، أدت إلى فقدان عامة الناس الثقة بالنظام المصرفي التقليدي، مما مهد الطريق إلى إذكاء الوعي بالبحث عن إيجاد حلول تكنولوجية، تساعد على التصدي للأثار التي خلقتها الأزمة[2]، وهو ما أدى إلى ظهور وإنتشار شركات ناشئة جديدة أطلق عليها بشركات التكنولوجيا المالية، والتي شرعت في إبتكار خدمات مالية جديدة أزالت الكثير من العراقيل، وفتحت المجال أمام شرائح واسعة من الجمهور للوصول والإستفادة من هذه الخدمات، وتميزت هذه المرحلة بازدهار العملات المشفرة، وإستخدام تطبيقات الهواتف الذكية في تنفيذ العديد من المعاملات المالية، وهذا ما سنوضحه في الشكل التالي[3]:

الشكل رقم (01): التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية



– من إعداد الطالبة بناءً على ما سبق–

[1] – سهير بن الساسي و نجوى بوطبخ، **المرجع السابق**، ص40.

[2] – فريد حبيب لبان، **التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل**، إتحاد شركات الإستثمار، الكويت، 2019، ص10.

[3] - Anjan V. Thakor, **FINTECH AND BANKING: What do we know**?, Journal of Financial Intermediation, Washington University in St. Losuis, CFAR, 2019, p 3.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هي أداة شاملة لتحسين المعاملات المالية، فباستخدامها يمكن للمستهلكين والشركات تسريع وتبسيط المعاملات المالية، دون الخوض في التعقيدات، لذلك تتمتع بخصائص وأهمية عالية في المعاملات.

أولا: خصائص التكنولوجيا المالية:

أهم ما تُحقق التكنولوجيا المالية هو دعمها وتمكينها لنماذج أعمال جديدة ومنتجات مالية مبتكرة، لم يكن تحقيقها من قبل أمرا سهلا، فقد عرف القطاع المالي ثورة غير مسبوقة منذ دخول تطبيقات التكنولوجيا المالية حيز التنفيذ، وعززت التكنولوجيا المالية كفاءة الأسواق، وحسنت من تجربة العملاء والمستهلكين، كما ساهمت في تقديم خدمات مالية وحلول تقنية أفضل، وساهم انخفاض التّكاليف وسرعة الإنجاز في زيادة الشّمول المالي من خلال منتجات وخدمات وحلول محسنة وصلت لفئات واسعة، كانت خارج دائرة القطاع المالي، ويمكن توضيح أهم خصائص التكنولوجيا المالية في النقاط التالية[1]:

- التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
- التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته؛ بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.
- إن الخدمة المالية المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية.
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا المالية على أداء الخدمة المالية والمصرفية، بل يمتد إلى الأساليب الإدارية نفسها.
- تهيئة قواعد بيانات ضخمة خاصة بالزبائن تمكنهم من الحصول على خدمات مصرفية

أخرى دون الحاجة إلى إستخدام الوسائل الروتينية التقليدية في التقديم للحصول على الخدمات[2].

[1]- نصرية زعاف، **أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية**، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، ص 3.

[2]- مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، **التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة**، مجلة جامعة جيهان، أربيل للعلوم الإنسانية والإجتماعية، كردستان، العراق، المجلد4، العدد02، 2020، ص129.

ثانيا: أهمية التكنولوجيا المالية

إن التكنولوجيا المالية تربط بين قطاعي تكنولوجيا المعلومات والإتصال والقطاع المالي؛ حيث أن وجود إطار للتعاون بين الهيئات التنظيمية المالية بشأن المواضيع المتعلقة بالإبتكار، ستساعد في بناء القدرات المؤسسية وتعزيز الظروف لإنشاء إطار شامل لتوسيع التكنولوجيا المالية والخدمات المالية.

ولا تقتصر أهمية التكنولوجيا المالية على تحسين خدمة العملاء، وزيادة كفاءة تقديم الخدمات المالية، وخفض تكاليفها ومواعيد تسليمها، ولكن التكنولوجيا المالية يمكن أن تساهم في الأهداف الأوسع المتمثلة في تنويع الأنشطة الإقتصادية وتحقيق الإستقرار المالي.

إن المقياس الحقيقي لنجاح التكنولوجيا المالية لا يكمن في تطوير أداة أخرى لتوفير الراحة لعملاء البنوك؛ بل في مساهمتها في زيادة الشمول المالي، وتحسين القدرة على الوصول إلى التمويل، وخاصة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تكتسي التكنولوجيا المالية أهمية بالغة في تحقيق الأهداف الإقتصادية المسطرة، ويمكن إيجازها في النقاط التالية[1]:

- تمكن التكنولوجيا المالية من تصميم نماذج أعمال المنتجات وخدمات مالية لم يكن بالإمكان تحقيقها سابقا، ولها القدرة على تغيير القطاع المالي بشكل جذري.
- تساهم التكنولوجيا المالية في الرفع من كفاءة الأسواق والعمل على تحسين تجربة العملاء من خلال توفير تقنيات مالية، تقدم حلول لمشاكل مطروحة من بينها الإقصاء المالي، وبالتالي تحقيق الوصول إلى الفئات المستبعدة ماليا.
- تعمل التكنولوجيا المالية على التقليل من عدة مخاطر، كمخاطر عدم اليقين بفضل تقنية السجلات الموزعة، ومخاطر عدم الإفصاح والشفافية، وعدم الإمتثال والمخاطر القانونية بفضل العقود الذكية.
- تعزز التكنولوجيا المالية من الأمن المطلوب في المعاملات المالية بفضل الذكاء الإصطناعي، وتحليل البيانات الكبيرة والتي ساهمت في تحسين تجربة العملاء بأقل التكاليف.
- تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الناتج المحلي الاجمالي من خلال التمكين من الوصول إلى الأدوات المالية وإقامة المشاريع.

[1]- فريد حبيب لبان، **المرجع السابق**، ص50، ص51.

المطلب الثالث: قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية

اعتمدت الموجة الأولى من التكنولوجيا المالية على المدفوعات وحلول الإقراض ومنصات التمويل الجماعي، وشبكات الإقراض المباشرP2P*، وحلول الدفع مثل: "باي بال" على التوجهات الكبرى لاقتصاد الأنترنت الناشئ: الإقتصاد التشاركي، وشبكات التواصل الاجتماعي، والتجارة الإلكترونية، وظهرت ثلاثة إتجاهات حديثة تشير إلى نمو صناعة الموجة الثانية، وهي توجيه التكنولوجيا المالية نحو التحويلات المالية الدولية، وإدارة الثروات والتأمين وفي الوقت نفسه لا تزال تقنية البلوكات* في مرحلة التطوير، ومن المرجح أن يلعب هذا المشروع الذي لا يزال في مراحله الأولى دورًا رئيسيًا يتجاوز التمويل.

أولا: قطاعات التكنولوجيا المالية

لم يتوصل الباحثون إلى إتفاق رسمي للقطاعات التي تشكل حدود صناعة التكنولوجيا المالية حتى الآن، وعلى الرغم من التجارب المختلفة لتقسيم هذه الصناعة، فإن معظمها يركز على شركات التي تعتمد اعتمادا كبيرا على الإبتكار القائم على التكنولوجيا في الخدمات المالية.

1- التمويل:

يعني التمويل بتحديد إحتياجات الأفراد والمنظمات والشركات من الموارد النقدية، وتحديد سبل جمعها واستخدامها مع الأخذ في الحسبان المخاطر المرتبطة بمشاريعهم، وعملت التكنولوجيا المالية على تطوير أنظمة تمويل حديثة تتماشى والتطورات الحاصلة في المجال وتضم: التمويل الجماعي، الإئتمان والفوترة[1].

2- المدفوعات:

ليس من المستغرب أن يكون قطاع مدفوعات المستهلكين والتجزئة هو الأسرع تحركا من حيث الإبتكار وإعتماد أدوات دفع جديدة، وقد سهل النمو في التجارة الإلكترونية، وشجع على حد سواء تطوير

*- **P2P**: إقراض نظير لنظير (peer-to-peer lending) هو ممارسة إقراض المال للأفراد أو الشركات من خلال الخدمات عبر الأنترنت التي تصل المقرضين بالمقترضين، غالبًا ما تقدم شركات الإقراض من نظير لنظير خدماتها عبر الأنترنت، وتحاول العمل بنفقات منخفضة وتوفير خدماتها بتكلفة أقل من المؤسسات المالية التقليدية.

*- سلسلة البلوكات هي تكنولوجيا ناشئة يحتمل أن تحدث ثورة في عدد كبير من الخدمات المصرفية وغير المصرفية على المدى الطويل.

[1]- شعيب مقلاتي و الزواوي بوبغل، **أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك**، مذكرة ماستر، معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2021/2020، ص11.

التجارب الخاصة بالمدفوعات الرقمية مع التحرر نحو إقتصاد "ما بعد النقدية" مدفوعا أيضا بتوقعات متزايدة للمستهلكين للمدفوعات في الوقت الحقيقي، وقد ضمّ : محافظ متنقلة، المدفوعات عبر الهاتف المحمول، العملات الأجنبية والتحويلات، المدفوعات في الوقت الآني، العملات الرقمية.

3- إدارة الأصول (الإستثمارات):

يتم استخدام التكنولوجيا المالية في العديد من مجالات إدارة الإستثمار، وتشمل تطبيقات إدارة الإستثمار تحليلات النصوص ومعالجة اللغة والخدمات الإستشارية الآلية، وتحليل المخاطر والتداول الحسابي وضم أيضا[1]: تحليلات النص ومعالجة اللغة، خدمات استشارات الروبوت، تحليل المخاطر، التداول الخوارزمي.

4- قطاعات أخرى:

نذكر منها: التأمين، محركات البحث، الذكاء الإصطناعي.

حيث يمثل الشكل التالي قطاعات التكنولوجيا المالية[2]:

الشكل رقم (02): قطاعات التكنولوجيا المالية



- من إعداد الطالبة بناءً على ما سبق-

[1] - شعيب مقلاتي و الزواوي بوبغل، **المرجع السابق**، ص13، ص14.

[2] - Monir Al-hakim and Ahmed Ajlouni, **Financial Technology in banking industry,** International conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS ،Opportunities, 2018, p03.

ثانيا: التقنيات الرقمية للتكنولوجيا المالية

تعتمد التكنولوجيا المالية على مجموعة واسعة من التقنيات الرقمية، نوجزها فيما يلي[1]:

1- البيانات الضخمة:

هي مجموعة من البيانات ضخمة الحجم يمكن تحليلها حسابيا للكشف عن الأنماط والإتجاهات، لاسيما فيما يتعلق بسلوك الإنسان وتفاعلاته؛ حيث تتسم البيانات الضخمة بسمات محددة، وهي حجم التنوع والسرعة، ويعتمد عليها في تحديد فئات العملاء، الكشف عن الغش، إدارة المخاطر، والخدمات المالية الشخصية.

2- سلسلة الكتل (البلوكشن):

هي عبارة عن برامج لا مركزية، ومفتوحة لجميع الذين يودون التعامل بعمليات التبادل المالية والمصرفية والتجارية والأسهم في العالم، والأهم أنها تمتلك سجلا عالميا لكل التحركات المالية والتجارية التي تدخل إليه، وهي تقنية مشفرة وشفافة، وفي هذا الإطار تعمل شركة فيزا إنك" من أجل زيادة قدرتها التنافسية على تطوير نظام B2B (Connect Visa)، والذي يضمن سرعة التحويلات التي تتضمن مبالغ كبيرة بين البنوك وبين الشركات.

3-العملة المشفرة:

هي عملة قد تكون إفتراضية أو رقمية لامركزية، تعتبر كأصول رقمية من تقنية "البلوكشين" مخزنة على وسائط إلكترونية؛ حيث تتميز بسرعة تسوية المعاملات، تخفيض الرسوم، القدرة على تسجيل وتخزين المعلومات، وتكون غير قابلة للتغيير والأمان، حيث تعتمد على تقنيات التشفير المتقدمة، وهذا ما يعيق عملية اختراق تفاصيل معاملة معينة أو تغييرها.

4-العقود الذكية:

وهي برمجية مؤلفة من مجموعة من الرموز، تمثل الشروط والتفاصيل التي يتم كتابتها في العقد بالاتفاق بين المتعاقدين، يتم تشغيل البرمجية فقط في حالة إستيفاء الشروط المكتوبة في العقد، وتنفيذها بإستخدام

[1]- وفاء حمدوش وآخرون، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري**، الدوافع و التحديات، مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد:12، العدد4، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2021، ص04.

إحدى المنصات، وتتميز هذه العقود الذكية بالإستقلالية، مما يخفض في التكاليف، والأمن والحماية، وصعوبة إختراق البيانات، والكفاءة في إستخدام الوقت بحكم أنها ملفات إلكترونية.

5- الذكاء الاصطناعي:

تهدف أنظمة الذكاء الإصطناعي إلى تطوير أنظمة قادرة على معالجة المشاكل المعقدة بطرق مشابهة للعمليات المنطقية والإستدلال عند البشر، وتساعد هذه التقنية البنوك على: مكافحة غسيل الأموال، روبوتات الدردشة، الكشف عن الغش والإحتيال، التحليلات، إنشاء التقارير.

6- الحوسبة السحابية:

عرفت ميكروسوفت الحوسبة السحابية بأنها: "تقدم خدمات الحوسبة (الخوادم والتخزين، وقواعد البيانات، والشبكات، والبرمجيات، والتحليلات وأكثر من ذلك) عبر الأنترنت؛ فهي تكنولوجيا تعتمد على نقل ومعالجة مساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى بالسحابة؛ وهي جهاز خادم يتم الوصول إليه عن طريق الأنترنت، وبهذا تحولت برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات إلى خدمات، وتوفر الحوسبة السحابية الأدوات التي تحتاجها الشركات من أجل تطوير التطبيقات وتقديم حلول جديدة للسوق بالسرعة التي يتطلبها عملاء اليوم.

7- تعلم الآلة والتحليل:

هو عملية إستخراج الآلة تحت إشراف مختصين، ويعتمد على الربط بين مجموعة من السمات الوصفية من جهة، وسمة مستهدفة من جهة أخرى، ويكون ذلك إستنادا إلى مجموعة من الأمثلة أو الأحداث التاريخية ومن ثم يمكن إستخدام هذا النموذج لعمل تنبؤات لحالات جديدة[1].

[1]- عايدة عبير لعبيدي و حدة مشراوي، **تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي – دراسة تجارب بعض الدول العربية–**، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد:17، العدد:01، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2023، ص1287.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية في حدود المفهوم والأهمية والأنواع

في ضوء أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية تحتاج المؤسسات المالية إلى توسيع خططها التحويلية القائمة بالفعل، وتقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية خدمات مماثلة لتلك التي تقدمها الخدمات المصرفية التقليدية، والفرق الرئيسي هو أن تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أو الهاتف الذكي للعميل يستخدم لإجراء كل معاملة مصرفية، ويمكّن العملاء من الحصول على الخدمات المالية بأنفسهم.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية

دخلت التكنولوجيا في جميع جوانب الحياة في الوقت الحاضر، بما فيها البنوك، فأصبحت معظم المعاملات البنكية، تدار عن بعد من خلال وسائل الإتصال المختلفة، فظهر ما يُعرف باسم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أولا: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

لا شك أن بروز الخدمات المصرفية بأشكالها المتعددة، لم يكن وليدا لمرحلة تاريخية واحدة، بل نتيجة للعديد من المراحل والإسهامات.

الخدمة المصرفية هي: "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة المقدمة من طرف المصرف، والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجات الزبائن ورغباتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية، وفي نفس الوقت تشكّل مصدرا للحصول على الأرباح[1]".

كما تعرف الخدمات المصرفية بأنها: "مجموعة أنشطة تتعلّق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدونه، فقد يقوم البنك أحيانا بتقديم خدمات مجانية للعميل[2]".

كما يعرفها كل من Kotler& Armstrong[3] بأنها: "أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، و لا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس".

[1] – تيسير العجارمة، **التسويق المصرفي**، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص32.

[2] – زياد رمضان محمود، **الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص307.

[3] - P.kotler&G.Armstrong; **principles of marketing services**, edition prentice hall, 1996, p 66.

يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء، يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.

وفيما عرفت الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها: "مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية التي أفرزتها الثورة التكنولوجية، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الإقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، والتي تشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد والشركات[1]".

وعرفها أيضا الدكتور أحمد سفر بأنها: "تقديم المصارف لخدماتها عبر الوسائل الالكترونية في المنزل والمكتب، وبواسطة الهاتف والهاتف الجوال والأنترنت وغيرها من الركائز الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والإتصال[2]".

كما تعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية أيضا على أنها: "المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومية من أجل الربحية، وتحاول المنظمات المصرفية كالمنظمات الأخرى السيطرة على التكاليف، وحفض المصروفات التشغيلية، متخذا من التكنولوجيا والإبتكار أدوات لتحقيق ذلك[3]".

ومنه فالخدمات المصرفية الإلكترونية هي تلك الخدمات المقدمة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من خلال وسائط إلكترونية كالهاتف والحاسب والصراف الآلي والتلفزيون الرقمي والأنترنت وغيرها، وذلك بأقل التكاليف واختصار للوقت والسرعة في الحصول عليها.

ثانيا: خصائص ومميزات الخدمات المصرفية الإلكترونية

برغم الإتفاق بين المفكرين حول خصائص الخدمات، فإن الملاحظ أن هناك إختلاف على الخصائص المميزة للخدمات المصرفية الإلكترونية نظرا لطبيعة وخصوصية النشاط المصرفي من ناحية، ومن ناحية أخرى نظرا لطبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتعددها وتنوعها وخضوعها لتغيرات مستمرة.

[1] -Carlson, J; and O'Cass, "**Exploring the relationships between eservice equality,** satisfaction, attitudes and behaviours in content-driven eservice web sites" Journal of Services Marketing, 2010, P 112-127.

[2]- أحمد سفر، **العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006، ص 63.

[3]- طارق عبد العال حماد، **التجارة الإلكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص141.

وتتميز الصيرفة الالكترونية بتقديم خدمات متميزة عن خدمات الصيرفة التقليدية تلبية لاحتياجات الزبون وهو ما يحقق مزايا عديدة من أهمها[1]:

- **ليس لها قيود زمنية (اختصار الزمن):** تتميز الصيرفة بقدرتها للوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم امكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طوال أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للزبون، إضافة إلى سرية المعاملات والتي تزيد من ثقة الزبون.
- **سهولة الإتصال:** يسمح استخدام الوسائل الإلكترونية كالهاتف والفاكس والأنترنت سهولة اتصال الزبائن بالبنك، والتعرف على الخدمات المصرفية المقدمة إلكترونيا، وكذا طرح انشغالاتهم واستفساراتهم والتي يجيب عليها موظف البنك ممثل في جهاز الرد الآلي، ويكون الإتصال ذو اتجاهين بين الزبون والبنك، وهذا من شأنه تعزيز العلاقة بينهما، كما تسمح هذه الخاصية بإرسال معلومات من طرف الزبائن إلى البنك حول اهتماماتهم بخدمة مصرفية معينة، وبالتالي يستفيد البنك من التغذية العكسية ودراسة السوق.
- **تقديم خدمات مصرفية متكاملة وجديدة:** تتضمن الصيرفة الالكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية وإلى جانبها خدمات أكثرا تطورا باستخدام وسائل حديثة تميزها عن الأداء التقليدي مثل:

– إصدار النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.

– إمداد الزبائن بطريقة التأكد من أرصدتهم لدى المصرف.

– تقديم طريقة دفع الزبائن للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا.

– كيفية إدارة المحافظ المالية للزبائن.

– تحويل الأموال بين حسابات الزبائن الكترونيا.

- **خفض التكاليف:** من أهم ما يميز الصيرفة الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة الإلكترونية منخفضة مقارنة بتقديم الخدمات التقليدية، كما يقدر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية يكلف مالا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية الحديثة، وبالتالي فإن أهداف العمل المصرفي هي تقليل التكلفة، تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بنوعية أفضل، وجودة عالية.

[1]– نريمان حلايلي و مُحَّد بن بوزيان، **دور خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز العلاقة مع الزبون**، مجلة العلوم الإقتصادية، المجلد17، العدد1، 2022، ص103، ص104.

➢ **سرعة انجاز الأعمال المصرفية:** إن ما أحدثته وسائل التقنية الحديثة من سرعة في انجاز الأعمال المصرفية سهل على الزبون الإتصال بالمصرف، وأصبح بإمكانه الإستفادة من الخدمات في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة، وذلك بأداء جيد وبكفاءة عالية بدون انتقاله شخصيا إلى مكان وجود المصرف لطلب ما يحتاجه.

➢ **سرعة التحديث:** خاصية التحديث تعني القدرة على تكوين مصادر معلومات من خلال تحديث المعلومات المجمعة من الزبائن، ومن التفاعلات التي تحدث بين الزبون والبنك بشكل متواصل، مما يعزز كفاءة وفاعلية قواعد البيانات، وبالتالي الوصول إلى الدقة والمصداقية، ويعبر عن هذه الخاصية بمدى حداثة المعلومات على الموقع وعدد مرات تحديثها خلال فترة زمنية معينة[1].

المطلب الثاني: قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها

اتّجهت البنوك نحو الحلول المصرفية متعددة القنوات لإجراء معاملات أكثر سلاسة، وما يتوقعه العملاء هو الراحة والبساطة في معاملاتهم المصرفية بغض النظر عن أي قناة إتصال رقمية يستخدمونها.

أولا: قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعدّدت قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية، ونذكر منها[2]:

1- الصراف الآلي:

يمكن نشر هذه الآلات في أماكن مختلفة، إما على الحائط أو بشكل ما، ومن خلال الإنتقال والإتصال بشبكة الحسابات المصرفية، يمكن للعملاء استخدام البطاقات البلاستيكية أو البطاقات الذكية للحصول على الخدمات المختلفة، مثل السحب النقدي والإيداع النقدي والإستعلام عن الحساب وغيرها من الخدمات، وقد أصبحت هذه الأجهزة من الضروريات اليومية لتنفيذ الخدمات المصرفية الحديثة.

ومن الإرشادات لمستخدمي الصراف الآلي نجد:

- الإحتفاظ ببطاقة الصراف الآلي، والمعروفة أيضًا باسم (Selitcard) والتأكد من أن البطاقة معهم دائمًا.
- الإبلاغ عنها بسرعة في حالة فقدانها.

---

[1]- نرمان حلايلي و محمّد بن بوزيان، **المرجع السابق**، ص105.

[2]- ناظم محمّد نوري الشمري و عبد الفتاح زهير عبداللات، **الصيرفة الإلكترونية "الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسيع"**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008، ص31.

- اختيار رقم سري للبطاقة يختلف عن رقم هاتفك أو رقم بلدك أو تاريخ ميلادك من أجل صعوبة إستخدامه في حالة سرقتها.
- ضمان الوصول السليم إلى أي معاملات مالية .

2- نقاط البيع الإلكترونية (Electronicpoint of sale):

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية لمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل إستخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بجانب المصرف.

3- الصيرفة المنزلية (Home Ban King):

وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود في المنزل أو العمل وأي مكان آخر، والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر (Pass Word)، أو رقم سري أو كليهما، فتمام العملية المصرفية المطلوبة.

4- الصيرفة المحمولة (Mobile Banking):

وهي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، فالعميل يُتاح له استخدام رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للإستعلام عن أرصدته، وكذلك الخصم منه تنفيذا لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.

5- الصيرفة الهاتفية (Phone Banking):

وتسمى أيضا مركز خدمة العملاء (call centre)؛ إذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز الإتصالات وخدمة العملاء؛ بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا بإستخدام رقم سري، وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة.

6- التلفزيون الرقمي (Digital Tv):

وهو عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الأنترنيت وتنفيذ العمليات المطلوبة، ويعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم إبتكارها، والتي تمكن المصرف مع ربات البيوت، لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حساب، ووجدت هذه التقنية رواجا خصوصا في بريطانيا والسويد وفرنسا[1].

[1]- ناظم محمد الشمري و محمد عبد الفتاح زهير عبداللات، **المرجع السابق**، ص 32.

ثانيا: أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتمحور أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية حول عدة نقاط، وفيما يلي أبرزها:

- توفير الوقت والجهد على العميل؛ لأنه لن يحتاج إلى زيارة فرع البنك لكل عملية مصرفية يقوم بها.
- إمكانية إجراء المعاملات البنكية في أي وقت ومن أي مكان.
- تقليل الأخطاء في التبادلات المالية؛ وذلك نتيجة حوسبة البيانات الخاصة بالعميل وحسابه المصرفي، مما يعني وجود الدقة في إجراء المعاملات البنكية.
- التقليل من الأعمال المكتبية التي تحتاج إلى سجلات ورقية كثيرة خاصة ببيانات العملاء في البنوك.
- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات.
- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء.
- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة.
- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى.

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

في ظل انتشار التجارة الإلكترونية أصبح من الضروري إبتكار وسائل دفع حديثة، تتماشى مع متطلبات السوق الحديثة، تتمثل في أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتي سنتطرق فيها في هذا المطلب.

أولا– النقود والشيكات الإلكترونية

1– الشيكات الإلكترونية:

1–1– تعريف الشيك الإلكتروني:

لم يعرف المشرع الجزائري الشيك الإلكتروني ولم يورد أحكامه ضمن قوانينه، إلا أنه اعترف به صراحة في نص المادة 03 من النظام 97–03 المتعلق بغرفة المقاصة[1]؛ حيث جاء فيها ذكر صريح للتعامل بوسائل الدفع الكتابية أو الإلكترونية، وجعلت من الشيكات كمثال لهذه الوسائل بقولها:" ... كل وسائل الدفع الكتابية أو الإلكترونية لاسيما الشيكات والسندات التجارية الأخرى..."

[1]– النظام رقم 97–03 المؤرخ في 27 نوفمبر1997 يتعلق بغرفة المقاصة، ج ر، العدد 17، 1997.

وعبر رأي آخر في تعريفه للشيك الالكتروني على أنه: "عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك، واسم المستفيد، واسم من أصدر الشيك وتوقيع مصدر الشيك، ويكون مصدر توقيع الشيك الإلكتروني عن طريق رموز خاصة[1]".

محتويات الشيك معروفة لأي شخص، ولكن التوقيع مشفر ولا يمكن قراءته، بعد ذلك يقوم المشتري بإرسال الشيك إلى البائع (المستفيد) عبر بريده الإلكتروني باعتباره البائع (المستفيد)، ثم يقوم البائع بإرسال الشيك إلى البنك، ويقوم البنك بإتمام عملية الشراء من خلال مراجعة الشيك والتحقق من التوقيع، وإذا كان لديه عملية التوازن اللازمة، وبعد التحقق من كل هذه الأمور، يقوم البنك بإخبار كل من البائع والمشتري بإتمام العملية.

1-2- خصائص الشيك الإلكتروني:

يتميز الشيك الإلكتروني بالعديد من الخصائص والمميزات هي:

- هو المحرر الذي تتم معالجته كلياً أو جزئياً إلكترونياً، وهي خاصية مستمدة من تعريفاته المختلفة.
- أنه يقلل من تكلفة عملية صرف الشيكات.
- تسريع عملية الدفع والتسوية بين حسابات الساحب والمستفيد.

2- النقود الإلكترونية:

2-1- تعريف النقود الإلكترونية:

تعتبر النقود الإلكترونية أحد أهم إفرازات التقدم التكنولوجي، فهي آخر ما تم إبتكاره كوسيلة دفع إلكترونية، ولعل أهم التعاريف التي جاءت بها كل من:

تعريف بنك التسوية الدولية 1996: "هي قيمة نقدية في شكل وحدات إئتمانية مخزنة بشكل إلكتروني، أو على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك[2]".

تعريف البنك المركزي الأوروبي: "هي مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة إلكترونية مثل بطاقة بلاستيكية، قد تستخدم في السحب النقدي أو تسوية المدفوعات لوحدات إقتصادية أخرى غير تلك التي

[1]- محمد أمين الرومي، **التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، ط1، 2004، ص145.

[2]- عبد القادر السيد متولي، **اقتصاديات النقود والبنوك**، دار الفكر الناشرون والموزعون، عمان، الأردن، 2010، ص27.

أصدرت البطاقة، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة، وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما[1]".

2-2- أنواع النقود الإلكترونية:

هناك عدة أنواع للنقود الإلكترونية نذكر منها:

- **التحويلات المصرفية:**

يقصد بها نقل الأموال إلكترونيا، خلافا للمعاملات التي تجري بتحويل ونقل واستلام الأموال بشكل مستندي ورقي؛ (ونقصد بالإجراء الورقي هو استلام الأموال بالشيكات والإيصالات الكمبيالات.....)[2].

ورغم أن هذه الطريقة سهلة وبسيطة، إلا أنها تعتمد كليا على برمجيات مصممة لدفع الأموال عبر الأنترنت، على أن يكون هناك ثلاثة أطراف: العميل، البائع والبنك الذي يعمل إلكترونيا عبر الأنترنت (الخدمات المصرفية عبر الأنترنت) وغيرها، ويجب أن يكون لدى جميع الأطراف برنامج أموال إلكترونية مع إمكانية الوصول إلى الأنترنت، كما يجب أن يكون لدى كل من المتجر والعميل حساب بنكي لدى بنك إلكتروني يعمل عبر الأنترنت، ومن أهم عيوبها أن العميل يتكلف بمصاريف إضافية مقابل خدمة التحويل، إلى جانب أنها تحتاج وقت طويل لحين وصول أوامر التحويل، أضف إلى ذلك لا تتصف بالسرية.

- **البطاقة الذكية:**

تتمتع هذه البطاقة بإمكانية تحويل المبالغ إلكترونيا إلى بطاقة أخرى دون أن تتصل بأي كمبيوتر مركزي؛ أي دون الإتصال بجهة إصدار البطاقة (البنك) مثل بطاقة الإئتمان، ويمكن تركيبها على جهاز كمبيوتر شخصي أو قرص مرن، يمكن إدخاله في فتحة القرص في الكمبيوتر الشخصي لنقلها عبر الأنترنت (من أو إلى)، ومن الجدير بالذكر أن البطاقة الذكية هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية مزودة بشريحة (chip)، يمكنها تخزين 500 ضعف بيانات البطاقة البلاستيكية الممغنطة، ومن أهم مميزاتها أنه يمكن إعادة شحنها، ويمكن إصدارها من مصدر واحد، وأيضا متعددة الأغراض؛ أي أنه يمكن للمستهلكين استخدام البطاقة لشراء السلع أو الخدمات، ودفع ثمن الوجبات، وما إلى ذلك.

---

[1]- زاهر عبد الرحيم عاطف، **إدارة العمليات النقدية والمالية**، دار الراية للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص144.

[2]- هيثم محمّد حرمي شريف، **النقود الإلكترونية (ماهيتها- أنواعها، آثارها)**، كلية القانون الجامعة الأمريكية في الإمارات، العدد 72، 2020.

➢ **البطاقة المصرفية:**

هذه الطريقة أكثر شيوعا من الطريقة الأولى، وتتمثل في أن يقوم المشتري بتحويل رقم البطاقة الموجود على ظهرها إلى التاجر الذي يقوم بدوره بإرساله إلى البنك مصدر البطاقة، ليقوم بتحصيل رسومه رقمياً مقابل الخدمات المقدمة له في حسابه الإئتماني، ثم يقوم البنك بخصم المبلغ من حساب الخصم الخاص بالمستهلك أو المشتري، ومع ذلك فإن هذه الطريقة المتمثلة في إرسال أرقام البطاقات المصرفية بشكل غير مشفر، قد تجعل أحيانًا أرقام البطاقات المصرفية عرضة للسرقة عبر الأنترنت، بالإضافة إلى ذلك قد يحتفظ التجار بأرقام بطاقات العملاء للسماح للعملاء بالوصول إلى حساباتهم بعد ذلك.

➢ **البطاقات البلاستيكية الممغنطة:**

هي بطاقات مدفوعة سلفا تكون القيمة المالية مخزنة فيها، ويمكن إستخدام هذه البطاقات للدفع عبر الأنترنت وغيرها من الشبكات، كما يمكن إستخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية.

ثانيا: الإعتماد المستندي الإلكتروني

➢ **تعريف الإعتماد المستندي الإلكتروني:**

لا يختلف تعريف الإعتماد المستندي الإلكتروني[1] عن الإعتماد المستندي التقليدي إلا بخصوص مرحلة تبادل المستندات؛ حيث أن الإعتماد المستندي الإلكتروني يتم فيه تبادل المستندات التي تكون إلكترونية من خلال البريد الالكتروني E-mail؛ أي أن المستند الإلكتروني لن يكون ورقيا، ولكن عبر شاشات الكمبيوتر، ويعرف "بالسجل الالكتروني" والذي يحقق للمتعاملين بالتجارة الدولية وللبنوك مصداقية المعلومات ومصداقية منشأ المعلومات.

➢ **خصائص الإعتماد المستندي الإلكتروني:**

يمتاز الإعتماد المستندي الإلكتروني بمجموعة من الخصائص هي:

- يعتبر خطاب الإعتماد المستندي إلتزاماً تجارياً، يخضع لمبادئ وممارسات الغرفة التجارية الموحدة؛ حيث لا توجد قواعد تنظمه في القانون التجاري.

[1]- محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، **مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها**، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الإكترونية بين الشريعة والقانون، المجلد 1، جامعة الإمارات العربية المتحدة، أيام 10-12 ماي 2003، ص 22.

- يتكون الإعتماد المستندي من وعد محدد لمدة زمنية محددة، تنتهي صلاحيته حتى لو لم يفي المستفيد بالوعد، ولم يتم سحب قيمة الإعتماد المستندي.

- تعتبر التزامات البنك الناشئة عن الإعتماد المستندي التزامات مستقلة اتجاه المستفيد في عقد البيع، يتم توقيع خطاب الإعتماد هذا بين طالب الإعتماد المستندي والمستفيد، وبالتالي فإن صحة أو بطلان العقد بين المشتري والبائع، لا يؤثر على صحة الإلتزامات الواردة في خطاب الإعتماد المستندي الإلكتروني؛ ذلك أنه خطاب إعتماد أصلي، والتزام موجود في حد ذاته، وتعتبر هذه الميزة أهم ما يميز الإعتمادات المستندية سواء كانت تقليدية أو إلكترونية.

- يتعامل البنك مانح الإعتماد المستندي مع المستفيد باسمه وليس باسم العميل.

- يعتبر الإعتماد المستندي التزاماً مشروطاً باستيفاء جميع الشروط الواردة في الإعتماد المستندي.

- تعتبر المستندات الإلكترونية أساس الإعتمادات المستندية الإلكترونية، وتعتبر أكثر أمانا من المستندات الورقية حيث يصعب تزويرها.

- تتم معالجة الإعتمادات المستندية الإلكترونية من خلال خوادم موجودة في جميع أنحاء العالم، ومهمتها التحقق من المستندات، مما يعني أنه عند استلام المستند يكفي أن يكون عليه عبارة تفعيل التوقيع الإلكتروني أو التوقيع الرقمي، ثم انقر فوق وضع الخاص بك ضع الماوس على إحدى هاتين العبارتين، وسيوضح لنا كيفية إنشاء المستند وكيفية التوقيع عليه[1].

- يتضمن مستند الإعتماد المستندي الإلكتروني إحدى العبارات الدالة على أنه مستند إلكتروني، فعلى سبيل المثال: سجل إلكتروني مقبول أو مستند إصدار سجل إلكتروني مقبول .

- يعد المستند الإلكتروني الذي هو أساس الإعتماد المستندي الإلكتروني أكثر أمانا من المستند الورقي لصعوبة تزويره.

[1]- محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، **المرجع السابق**، ص23.

ثالثا: التحويل المصرفي الإلكتروني

➢ **تعريف التحويل المصرفي الإلكتروني:**

التحويل المصرفي الإلكتروني هو: "العملية التي تتم بقيد مبلغ من المال في الجانب الدائن لحساب آخر، وقد يكون قيد هذا المبلغ في حساب نفس الشخص الآمر في نفس البنك أو في بنك آخر[1]"

➢ **خصائص التحويل المصرفي الإلكتروني:**

– طبيعة عقد تحويل الأموال التقليدي هي نفس طبيعة عقد تحويل الأموال الإلكتروني، ولكن يتميز الأخير بوجود وسائل إلكترونية لتنظيم تنفيذه.

– يتشكل عقد التحويل المالي الإلكتروني بين الطرف الآمر والبنك، وينشأ أثره بين الأطراف الثلاثة وهم: المشترك والبنك والمستفيد.

– الخصوصية التي تتمتع بها عقود التحويل المالي الإلكترونية، تتطلب وجود حسابين للتسجيل، المبلغ المحول من حساب الآمر إلى حساب المستفيد، والعناصر العامة للاجتماع وهي الموافقة والموضوع والسبب.

– قد تكون مسؤولية البنك مسؤولية تعاقدية ناشئة عن الإخلال بالالتزامات التعاقدية، ويجب أن يتحمل المسؤولية التقصيرية عند إيذاء الآخرين.

رابعا: البطاقات المصرفية الإلكترونية

➢ **تعريف البطاقات المصرفية:**

وردت عدة تعاريف فقهية بخصوص البطاقات المصرفية، ومن بينها نذكر ما يلي: "هي بطاقة تصدرها مؤسسة مجازة تسلمها إلى عميلها بهدف استعمالها بشكل متكرر في سحب النقود أو بهدف تسديد ثمن السلع والخدمات للموردين دون أن يكون قبولها محصور بالمؤسسة مصدرة البطاقة فقط"[2].

[1]– علي جمال الدين عوض، **عمليات البنوك من الوجهة القانونية (النقل أو التحويل المصرفي)**، ج2، دار النهضة العربية، القاهرة، ط 4، 2008، ص 159.

[2]– توفيق شنبور، **أدوات الدفع الإلكترونية: بطاقة الوفاء– النقود الإلكترونية**، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي، كلية الحقوق، بجامعة بيروت العربية، ج1، **الجديد في التقنيات المصرفية**، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، ط1، 2007، ص 87.

➢ **أنواع البطاقات المصرفية:**

- **بطاقة الخصم الفوري أو القيد المباشر:**

تعتبر هذه البطاقة أداة وفاء دون أن تمنح للعميل ائتمانا من البنك؛ لأن إصدارها يتطلب من حامل البطاقة فتح حساب جار لدى البنك المصدر لبطاقته ويودع فيه مبلغا ماليا لا يقل رصيده عن الحد الأقصى المسموح له الشراء في حدوده؛ حيث يقوم مصدر البطاقة بخصم قيمة المشتريات من حساب الحامل وفي نهاية كل شهر يرسل البنك كشف حساب لحامل البطاقة الذي يلتزم بتغذية حساب البطاقة الجاري دوريا للمحافظة على الحد الأدنى المطلوب الاحتفاظ به في ذلك الحساب[1].

- **بطاقة الخصم الشهري أو الدفع الشهري أو القيد الآجل:**

لا تتطلب هذه البطاقة الدفع المسبق للعميل بل تتم المحاسبة بينهما شهريا عن طريق إصدار البنك كشفا شهريا إلى حامل البطاقة، ويتضمن تفاصيل المبالغ المستحقة عليه على أن يسدد الحامل تلك المبالغ خلال مدة يحددها البنك في كشف الحساب، وإلا فإن البنك يقوم باحتساب فوائد تأخيرية حتى تمام السداد[2].

- **بطاقة الإئتمان القرضية أو التسديد بالأقساط:**

تتفق مع بطاقة الخصم الشهري في كونها لا تشترط على حاملها الدفع المسبق لمصدر البطاقة في صورة حساب جار، إلا أنها تختلف عن سابقتها في كون الائتمان الذي تولده هو دين متجدد على شكل دفعات؛ فالتسديد فيها غير محدد بشهر، بل بشكل دوري يتناسب مع دخله الشهري والمتبقي من المبلغ يعتبر قرضا بالإضافة إلى الفوائد المستحقة عليه والمتفاوتة، وبذلك تعتبر أداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، ويكون لحامل البطاقة الشراء بالقيمة المسموح له بها حسب الاتفاق المبرم مع مصدر البطاقة[3].

خامسا: الحسابات البنكية الجارية

يعتبر الحساب البنكي الإطار والمنفذ الرئيسي الذي تتم بواسطته مختلف العمليات ما بين البنوك وزبائنها، وما بين الزبائن وغير ذلك، ونتيجة ازدياد عدد البالغين الذين يعرضون خدماتهم وسلعهم للمتسوقين عن طريق الأنترنت، فقد إزداد إستخدام الحسابات الجارية لدفع قيمة المطالبة إلكترونيا، وبالذات من الذين

[1]- نادر عبد العزيز الشافي، **المصارف والنقود الإلكترونية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007، ص 236.

[2]- أحمد سفر، **أنظمة الدفع الإلكترونية**، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008، ط1، ص 88.

[3]- حسين محمد الشبلي وفايز الدويكات، **التزوير والإحتيال بالبطاقات الائتمانية**، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ط1، ص 21.

يخافون إستخدام البطاقات الإئتمانية للدفع الإلكتروني، ويتعين في هذه الحالة تعبئة نموذج خاص للحصول على الخدمة، وبالتالي الحصول على رقم سري، وعملية الخصم تتم إلكترونيا خلال ثوان[1].

ويُنظر إلى الحساب البنكي على أنه وسيلة قانونية، يستخدمها الطرفان لتسوية ديونهما المتبادلة، ويعبر كتابيًا عن الواقع القانوني للعلاقة القائمة بين الطرفين، ولكن الأهم من ذلك أنه يُنظر إليه على أنه "إتفاقية إطارية" بين الطرفين، فالخدمات المصرفية هي معاملات متوسطة وطويلة الأجل، تتضمن سلسلة من الأعمال مثل الودائع والمدفوعات أو التحصيلات الموكلة والقروض والمدفوعات بين البنوك والعملاء، والتي قرروا بموجبها تبسيط تنفيذ هذه العمليات المختلفة من خلال تسوية الحساب، وهو ما ينعكس في توقيع اتفاقية فتح الحساب، والتي تنص على قواعد تشغيل الأداة والعمليات والخدمات التي يقوم بها البنك.

➢ **خصائص الحسابات الجارية:**

الحساب الجاري هو الخيار الأنسب لكل من يرغب في استلام الأموال أو إجراء المدفوعات بشكل منتظم، ومن أهم خصائصها نجد:

- يمكنك إجراء معاملات متعددة كما تشاء من الحساب الجاري دون قيود.
- الحصول على تسهيلات السحب على المكشوف من حساباتك الجارية؛ حيث يمكنك سحب أموال أكثر من رصيدك الحالي.
- لا تقدم الحسابات الجارية أي نسبة ربح على الرصيد المحتفظ به في الحساب.
- يسهل لك الحساب الجاري إجراء المدفوعات وتلقي الدخل وتحويل الأموال وإجراء المعاملات المصرفية الأخرى دون قيود.
- الحد الأدنى المطلوب في رصيد الحسابات الجارية أعلى من المطلوب لحسابات التوفير.

[1]- ناظم محمّد نوري الشمري و عبد الفتاح زهير عبداللات ، **المرجع السابق**، ص48.

المبحث الثالث: استخدامات التكنولوجيا المالية في الأداء البنكي

تعتبر التكنولوجيا المالية من أهم الوسائل الحديثة الواجب الإعتماد عليها في القطاع البنكي لما تحمله من إيجابيات ومنافع تخدم مستقبل الخدمات المالية البنكية، لذا إتجهت البنوك إلى إستحداث خدمات جديدة توفر إنسياب الخدمات البنكية من البنك إلى العميل بسهولة وكفاءة بما يلائم الاحتياجات والمتطلبات المعاصرة للعملاء من ناحية، ويحقق الربح للبنك من ناحية أخرى.

المطلب الأول: أهداف استخدام التكنولوجيا المالية في البنك

تستخدم البنوك التكنولوجيا المالية لعدة أهداف منها[1]:

أولا: الأداء

في ظل أجواء المنافسة الشرسة، تحتاج البنوك إلى تحسين أدائها للحفاظ على قدرتها على البقاء والنمو والتكيف، ويريد مديرو البنوك معرفة كيفية تحسين الأداء، ولكن هذه ليست مجرد عملية يسيطر عليها البنك نفسه؛ بل هناك طرف رئيسي مهم يتمثل في عملاء البنك، وحاولت البنوك إستغلال هذه الثورة لتحسين الأداء، وترسيخ مكانة فريدة في أذهان عملائها، والتي تمثل مجموعة من التصورات والانطباعات التي يتركها العملاء من خلال مقارنة خدماتها بالمؤسسات المنافسة، ويتم مقارنة الخدمات المتقدمة لفهم الخدمة.

ولذلك فإن عملية تحسين البنك تتمثل في تركيز أنشطته على توصيف الخدمات وتصويرها في أذهان العملاء، وهو ما يفسر تركيز أنشطة البنك وقراراته من خلال فهم وتحليل ما لتصميم الخدمات، وابتكار خدمات جديدة أو تطوير الخدمات الحالية من خلال إدخال كافة التقنيات الحديثة الجديدة للحفاظ على عملائها وحصتها في السوق ومن ثم النمو والتكيف.

وفي الواقع فإن إستخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات والتعريف بالعملاء، ساهم بشكل كبير في تحسين أداء البنوك، وأيضا تقديم الخدمات ينعكس في خفض التكاليف وزيادة حجم الأعمال المصرفية وتعزيز المنافسة، إضافة إلى تقديم خدمات بفاعلية وتحقيق رضي العملاء.

[1]- خالد بيلوطة و رمضان براغثة، **أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2022/2021، ص58.

ثانيا: الفاعلية

تنعكس فعالية الخدمات المصرفية في تقديم خدمات مميزة وعالية الجودة بأقل جهد وتكلفة، ويأمل كل من متلقي الخدمة ومقدمي الخدمة في توفير الوقت، ويعتقد العملاء أن الوقت هو العنصر الذي تحرص البنوك على الحصول عليه، وهو ذات قيمة عالية بالنسبة لهم، وتوفير المعلومات دون جهد أو متاعب أو انتظار، ويبحث عن المصادر التي تلبي رغبته في إبرام الصفقات وتوفير المال، كما تسعى دائمًا للحصول على خدمات دقيقة وعالية الجودة، وتطمح البنوك إلى تلبية توقعات العملاء من خلال تقديم خدمات فعالة ذات جودة فريدة للاحتفاظ بهم وجذب الآخرين، وهو ما لا يمكن تحقيقه إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتقدم.

ثالثا: التوسع

أدى إستخدام التقنيات المتقدمة الحديثة إلى زيادة حجم المعاملات التي تشمل قواعد العملاء عبر الإدارات وعبر المناطق الجغرافية، متجاوزة الحدود الإقليمية؛ حيث أصبح مديرو البنوك قادرين على التواصل والتفاعل مع العملاء في مواقع مختلفة دون الحاجة إلى التواصل عبر الأنترنت، ويتعين عليهم زيارة أحد فروع البنك؛ حيث تتم الخدمات المصرفية المختلفة مثل سحب وإنشاء الفواتير وتغطية الشيكات، وإتمام المعاملات التجارية باستخدام الوسائل الإلكترونية التي يوفرها البنك، مما عزز قدرة البنك على إجراء مختلف مجالات العمليات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة أحد فروع البنك، وفتح العديد من الفروع باهظة الثمن.

رابعا: خفض التكاليف

إن إستخدام التكنولوجيا المالية لاتمام الأعمال المصرفية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع البنوك، أصبح من أهم ركائز البنوك لتقليل النفقات الإدارية، فالإعتماد على الركن الإلكتروني لإنجاز الأعمال المصرفية يوفر التكاليف والأسعار على حد سواء.

إضافة إلى أهداف الأخرى نذكرها فيما يلي[1]:

- تحقيق الميزة التنافسية للبنوك في السوق المصرفية من خلال تقديم الخدمات المتعلقة بالتقنيات الحديثة؛ حيث تلعب التكنولوجيا دورا أساسيا في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.

[1]- خالد بيلوطة و رمضان براغثة، **المرجع السابق**، ص59.

– تساهم التكنولوجيا المتقدمة في السوق المصرفية، وتقدم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، مما يساعد العملاء على إتخاذ قرارات سريعة للتعامل مع الخدمات المقدمة لهم من قبل البنوك.

– زيادة ربحية البنوك؛ حيث تستفيد الأخيرة من العديد من الرسوم عند إصدار الأدوات والمنتجات الإلكترونية، مثل: رسوم الإصدار ورسوم الإشتراك بسبب إختلاف المعلومات والبيانات المصرفية، وكذلك تطوير العديد من المنتجات التمويلية الحديثة مثل بطاقات الإئتمان .

– زيادة الإهتمام بجودة الخدمة من خلال توجيه الوقت نحو العمل الجيد مما يساعد على تحسين ربحية البنك.

– زيادة القيمة المضافة لدى البنوك نتيجة ممارستها للحداثة البنكية بما تطلبه من نظم إبتكارية عالية التكلفة.

المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك

لإبتكارات التكنولوجيا المالية أثر كبير على كفاءة العمليات البنكية والتشغيلية والعملاء، وكذلك إستقرار البنوك، وذلك تأكيدا لأهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام، وعلى وجه التحديد البنكية أو المصرفية، فنجد منها[1]:

1- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات البنكية:

لقد عززت التكنولوجيا الحديثة في تنويع الخدمات التي تقدمها البنوك للعملاء والمؤسسات، من خلال العمليات المصرفية الإلكترونية ودعم الدفع الهاتفي، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي، وتطوير منصات الافتراض الإلكترونية، وقبول الودائع الإلكترونية، ودعم عمليات الاستثمار في التجارة الإلكترونية، وغيرها من العمليات.

2- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:

تعمل وتساعد الإبتكارات التكنولوجية على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وذلك فيما يتعلق بتخفيض تكاليف المعاملات الفردية، وتكاليف إدارة النقد، وتكاليف المعاملات الفرعية والإستثمارية، وتعزيز عمليات المنافسة وكذلك إدارة الموارد.

[1]– عائشة حناني و هوارية مشهور، **دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي –دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالة أدرار**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2022/2021، ص22.

3- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على إستقرار البنوك:

قدمت الإبتكارات التكنولوجية الحديثة العديد من المساهمات في تعزيز الإستقرار المالي من خلال الحد من التأثير السلبي للعديد من المخاطر، خاصة مخاطر الائتمان والسيولة والمخاطر التشغيلية، فضلا عن الحد من التحديات التشغيلية المتعلقة بالبنية التحتية للجهاز المصرفي ودورها في تحقيق ربحية أعلى.

4- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء:

ويتحقق ذلك من خلال تعزيز أنظمة الأعمال ومخاطر الإحتيال والغش، وحماية سرية العملاء وخصوصيتهم، وتجنب مخاطر التمييز بين العملاء.

5- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات المصرفية:

يمكن أن تسمح إبتكارات التكنولوجيا المالية بإجراء العمليات في بيئة أو محيط أكثر أمانًا بسبب إستخدام التشفير أو القياسات الحيوية، والمزيد من الأنظمة البيئية التشغيلية التي تقلل من فرص الفشل من أجل الوصول إلى كفاءة جيدة للعمليات المصرفية.

6- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التنظيمية:

تزايد اللوائح التنظيمية على الصعيد العالمي والتطوير والتطبيق الفعالين للتكنولوجيا التنظيمية، يُمكن أن يخلق فرص لإعداد التقارير التنظيمية ومتطلبات الإمتثال، هذا ما يؤدي بإستخدام التكنولوجيا المالية لتحسين عمليات الإمتثال التنظيمي في المؤسسات المالية[1].

المطلب الثالث: إستخدامات التكنولوجيا المالية في الخدمة البنكية

طغت تحولات جذرية على المشهد المالي العالمي في السنوات الأخيرة، مع ظهور شركات التكنولوجيا المالية، في حين تم توجيه قدر كبير من الإهتمام لإستخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك، فقامت التكنولوجيا المالية على تسهيل عمليات الخدمات المصرفية للعملاء، وذلك بتقديم عدة خدمات للزبائن، والتي يمكن توضيحها في النقاط التالية:

[1]- عائشة حناني و هوارية مشهور، **المرجع السابق**، ص23.

1- خدمة الدفع:

عرفت بأنها بطاقات شخصية تصدرها المصارف لخدمة عملائها، وتحتوي على معلومات خاصة بحاملها يستعملها لتسوية مدفوعات بدل النقود[1]، وهي الخدمات المصرفية الأكثر نشاطا التي تقدمها التكنولوجيا للعميل من أجل توفير عدة أساليب للدفع أهمها:

- **الدفع بواسطة الهاتف النقال:** يعتبر الدفع عن طريق الهاتف المحمول وسيلة يتم من خلالها الإعتماد على محفظة الهاتف المحمول الإلكترونية للدفع والقيام بخدمات متعددة، وهو ما يجعل من السهل تسريع عملية الانتقال.
- **التحويلات المالية الدولية:** والتي تكون بتكلفة أقل وكذلك التحويلات المجانية للخارج.
- تبادل العملات بدون تكاليف.
- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة عبر الانترنت.

2- الخدمات المصرفية للأفراد:

وهي خدمات مصرفية بسيطة تقدم للأفراد من خلال الإنترنت، ولا يلزم وجود وكيل مادي وتكون التكلفة فيها منخفضة.

3- الإستثمار والتمويل:

تتيح التكنولوجيا المالية مجال الإستثمار فهي تقوم بجلب مدخرات الأفراد وذلك من خلال توفير منصات التمويل الجماعي للشركات، سواء في شكل قروض أو إستثمار في رأس المال أو في شكل تبرعات[2].

4- الخدمات المقدمة للبنوك بناءا على البيانات الضخمة:

تعتمد على جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات، وتكون هذه الأخيرة قادرة بشكل خاص على إدارة العلاقات مع العملاء (سلوك الشراء، والمدخرات، وتوجيه العملاء، والجدارة الإئتمانية)، كما أنها تعمل في مجال الأمن السرياني من خلال اكتشاف الاحتيال في الوقت الحالي من السلوكيات التقليدية (مثل تحديد

[1]- عمران عبد السلام علي الباوندي و منيرة سليمان بلعيد الصغير جمعة، **دور استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية**، دراسة تحليلية على مصرف الجمهورية، فرع العلوص والقره بوللي، خلال 2017، المجلة العلمية لكلية الإقتصاد والتجارة القره بوللي، المجلد02، العدد03، أبريل 2021.

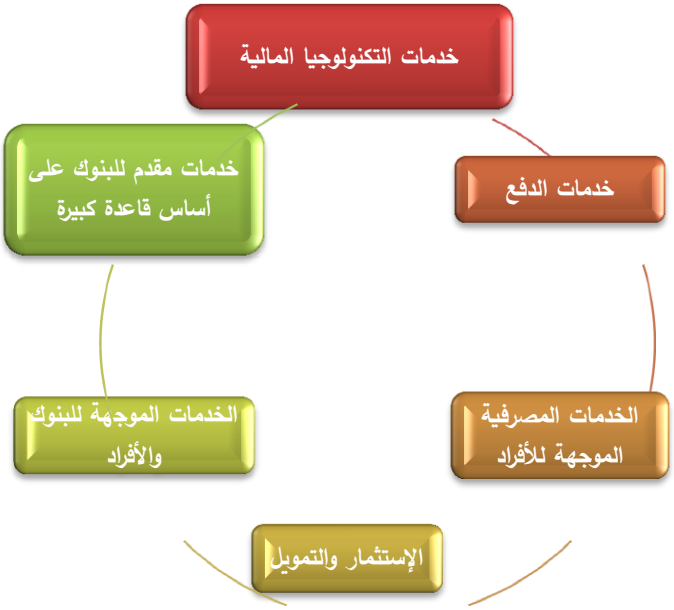
[2]- سمية يخلف و فاطمة الزهراء لعجاج، **إستخدامات التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا و مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي**، مجلة بحوث الإقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2023، ص 104.

الموقع الجغرافي للهاتف الذكي على سبيل المثال)، فهي عبارة عن خدمات وحلول مقدمة للقطاع المصرفي والتمويل.

5- الخدمات الموجهة للبنوك والشركات:

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكات Blocktech التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوكشين، فيما يتعلق بتسجيل المعاملات، أما بالنسبة للشركات تقدم الفينتك حلول مثل برامج معالجة المعلومات، وكذا إجراءات التحكم في أنظمة المعلومات[1]، ومن هنا يمكننا أن نلخص خدمات التكنولوجيا المالية في الشكل الآتي:

الشكل رقم (03): خدمات التكنولوجيا المالية



(من إعداد الطالبة بالإعتماد على المعلومات السابقة)

[1]- سعيدة حرفوش، **التكنولوجيا المالية**، صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة أفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، جامعة الجلفة، 2019، ص730.

خلاصة:

إن ظهور وانتشار التكنولوجيا المالية أدى إلى تطور المعاملات المالية المصرفية بصفة خاصة، عن طريق الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، وساهم في ظهور خدمات مصرفية إلكترونية، لها ما يميزها عن غيرها من الخدمات المصرفية التقليدية من موثوقية وأمان وسرعة في الأداء، وتوفيرها للوقت والجهد لكل من العملاء والبنوك، الأمر الذي جعل هذه الأخيرة تتنافس فيما بينها لتقديم هذا النوع من الخدمات والإستفادة من مزاياها، مما زاد من حدة المنافسة في البيئة المالية والمصرفية الإلكترونية.

الفصل الثاني:

مجالات استخدام التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية

تمهيد:

لعبت التكنولوجيا المالية دورا فعالا في تغيَر مسار العديد من الصناعات، لاسيما الصناعة المصرفية بشقيها التجاري والإسلامي؛ حيث سعت المصارف الإسلامية بدورها إلى الخوض في تجربة تبني هذا التطور والإستفادة من الإبتكارات التكنولوجيا الدلالية من أجل الحد من منافسة البنوك التجارية لها، ولعل أهم هذه الإستراتيجيات هي رقمنة جل خدماتها المصرفية، و إنشاء منصات رقمية تسهل بها عملية التواصل مع عملائها من أجل بناء قاعدة تنافسية صلبة، تضمن بها إحتلال الصدارة على الساحة المصرفية العالمية، ولتحقيق هذا المسعى سارعت العديد من المصارف الإسلامية في كبريات الدول مثل دول الخليج وماليزيا إلى تجربة تبني هذه التكنولوجيا أملا منها في تطوير وتصميم منتجات وخدمات تتماشى و احتياجات ومتطلبات عمالائها.

وسوف نتطرق من خلال هذا الفصل الثاني إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية

المبحث الثاني: مجالات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية

المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية

المبحث الأول: التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية

تسعي البنوك الإسلامية على مستوى العالم في تطوير خدماتها ومنتجاتها، وهذا من أجل تسهيل معاملاتها الداخلية والخارجية على مستوى البنوك، وهذا يرجع لاستخدامها للتكنولوجيا المالية التي من موجبها فتح العديد من الآفاق من جانب الخدمات المصرفية، وكذلك يمكنها أن تستفيد من هذه التقنية.

المطلب الأول: تطور التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية

ساهمت البنوك الإسلامية المعاصرة في تطوير الأنظمة المالية في العديد من دول العالم الإسلامي، وتعتبر الملاذ الآمن والبديل المشجع للنظام المصرفي الربوي، وبحسب الإحصائيات هناك أكثر من 600 مؤسسة مالية إسلامية، وتنتشر هذه المؤسسات في حوالي 75 دولة حول العالم، وتشمل البنوك ومؤسسات التكافل ومؤسسات التأمين وأسواق الأوراق المالية.

أولا: التكنولوجيا المالية في مؤسسات التمويل الإسلامي

تمكنت صناعة التمويل الإسلامي في فترة زمنية قصيرة جدا من الحفاظ على النمو الشامل والتوسع جغرافيا، حتى أصبحت اليوم حاضرة في كل قارات العالم، وقد وفرت التكنولوجيا الحديثة مجالا واسعا للمؤسسات المالية الإسلامية من خلال توفير المنتجات والحلول، واعتماد التحول الرقمي لتعزيز تجربة العملاء ورضاهم.

1- تجربة الشركات الإسلامية الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية:

مؤخرا ظهر مجال جديد يجذب الشركات كنشاط لاحتوائه وتطويره وتحقيق الأرباح من خلاله، فظهرت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية الذي يعتبر جزءا لا يتجزأ من الإقتصاد الرقمي والعالم الافتراضي، فتقوم الشركات الناشئة على اعتبارات واتجاهات حديثة في عالم الأعمال، وتتميز بخصائص تجعلها فريدة عن باقي أنواع الشركات الأخرى.

وعلى هذا الأساس يمكن تعريف الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على أنها[1]:" تلك الشركات التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية، كالتي

[1]- خديجة مضي، **الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية: منظومة رقمية جديدة في خدمة تطوير قطاع المالية**، مجلة ابن خلدون للدراسات القانونية والإقتصادية والاجتماعية، العدد01، أكادير، ماي2021، ص175.

تقدمها المؤسسات المالية التقليدية كالبنوك وشركات التأمين، مثل خدمات الدفع وتحويل الأموال، الإقتراض والتمويل والإدخار، بالإضافة إلى خدمات الإستثمار والتداول على الأنترنت".

فالشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عبارة عن شركات صغيرة وحديثة تعمل على تحسين وتسهيل الخدمات المصرفية للأفراد، و الشركات بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمين.

إن التطور السريع لقطاع التكنولوجيا المالية (FinTech) يحدث ثورة في قطاع الخدمات المالية، الأمر الذي سيدفع إلى إقامة شراكات وتحالفات بين البنوك الإسلامية وشركات التكنولوجيا باعتبارها النموذج الأنسب لضمان تطور ونمو البنوك الإسلامية؛ حيث أن معدل المواجهة الفردية في السوق التنافسية كبير نسبيا، ومن الصعب على البنوك مواجهته بمفردها، ولذلك أعطت التحالفات والشراكات أهمية استراتيجية أكثر جدوى وفعالية، مما أدى إلى خفض التكاليف التي تتحملها البنوك بتكاليف أقل، بالإضافة إلى مساعدة البنوك على التركيز والقيام بعمل أفضل في أنشطتها التشغيلية وأعمالها الأساسية، ويمكنها أيضًا تقليل المخاطر التكنولوجية النوعية التي تواجهها الصناعة.

في تقرير صادر عام 2017 والذي يضم 1308 مؤسسات تقليدية وشركات ناشئة ومسؤولين تنفيذيين، صرح من 88% من المشاركين بأنهم قلقون من تعرض جزء من أعمالهم للخطر من قبل شركات التكنولوجيا المالية، بينما أبدى 82 % منهم رغبتهم في زيادة شراكتهم مع شركات التكنولوجيا المالية خلال الأعوام الثلاث على الصعيد الإسلامي، وأعربت البنوك الإسلامية عن تأثرها لظهور جهات جديدة تقدم خدمات مالية تعتمد على التكنولوجيا، فالمنافسة لم تعد تقتصر على الجهات التقليدية في السوق؛ بل توسعت لتشمل كل من شركات التكنولوجيا العمالقة وشركات التكنولوجيا المالية الناشئة[1]، كما أبدت تلك المصارف رضاها تجاه ظهور شركات التكنولوجيا المالية على ساحة الخدمات المالية بصورة أكثر شمولية حيث صرحت معظم البنوك بأنها لم تلمس تهديد مباشرا على خدماتها المصرفية.

توقعت وكالة موديز للتصنيف الإئتماني، نمو أصول صناعة التكنولوجيا المالية الإسلامية لتتجاوز 1% من قطاع التكنولوجيا المالية العالمي بحلول 2025 بالمقارنة مع 0.8% حاليا؛ حيث أن السعودية وأربعة دول تهيمن على 59% من صناعة تكنولوجيا المالية الإسلامية.

[1]– أحمد هشام النجار، **إدارة الإستراتيجية التنافسية بين شركات التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي الإسلامي**، مجلة بيت المنشورة، العدد16، دولة قطر، 2021، ص 166، ص167.

وقالت الوكالة في تقرير إن غالبية النظم المصرفية الإسلامية في دول الشرق الأوسط وأجزاء من آسيا تميل بشكل متزايد صوب تبني قواعد مصرفية "منفتحة" تسهل الإبتكار في العمليات المالية الرقمية.

وأضافت أنه على الرغم من صغر حجم قطاع التكنولوجيا المالية الإسلامية بالمقارنة مع القطاع التقليدي إلا أنه يكتسب زخما؛ حيث نما بنسبة 61% لتبلغ قيمة معاملاته 79 مليار دولار بنهاية 2021 أو 0.8% من القطاع العالمي بحسب تقرير التكنولوجيا المالية الإسلامية العالمية 2022، نقلاً عن "وكالة أنباء العالم العربي".

وأوضحت أن انخفاض حجم قطاع التكنولوجيا المالية الإسلامية عالميا، يتماشى بشكل عام مع معدل انتشار الخدمات المصرفية الإسلامية المنخفضة، لكن الآخذة في النمو، وأشارت الوكالة إلى أن القدرة الاستثمارية المرتفعة في دول مجلس التعاون الخليجي مثل السعودية والإمارات، تدفع النمو في صناعة التكنولوجيا المالية الإسلامية بالنظر لوفرة السيولة مدعومة بالعوائد النفطية.

وذكرت أن أندونيسيا وبريطانيا والإمارات والسعودية وماليزيا بها أكبر عدد من شركات التكنولوجيا المالية الإسلامية؛ حيث تستضيف حوالي 59% من الشركات العاملة حاليا على مستوى العالم، وبريطانيا هي أكبر دولة غير مسلمة بها أعلى معدل انتشار للخدمات المصرفية الإسلامية في السوق، وتعمل بها 45 شركة للتكنولوجيا المالية الإسلامية حاليا؛ حيث توقعت الوكالة أن تدخل البنوك الإسلامية في شراكات مع مؤسسات التكنولوجيا المالية الإسلامية، وهو ما سيعزز انتشارها وقدرتها على جذب العملاء[1].

ثانيا: إدخال ابتكارات التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية

استفادت العديد من قطاعات الإقتصاد من تزايد وتيرة التطور التكنولوجي على مستوى العالم، مما سهل زيادة حجم أعمالها وأرباحها، فضلا عن تحقيق الأمن العملي والمالي وسهولة الإدارة والتنفيذ، وظهور نماذج جديدة لإنجاز المهام في المؤسسات التقليدية نفسها، ولكن عبر وسائل أخرى مختلفة، جعلت المعاملات المالية متاحة؛ لذلك يتم استخدام واعتماد مجال التكنولوجيا المالية "FinTech"، وهو أحد أبرز نتائج الجمع لمزج بين الثورة التقنية ومغامرات القطاع المالي كنظام قائم في حد ذاته بوجود واستخدام أدوات

[1] - https://www.alarabiya.net/aswaq/economy/2023/09/27/ -موديز-تتوقع-استمرار-نمو-السوق-العالمية-للتأمين-الاسلامي، تاريخ الإطلاع: 2024/03/02، الساعة: 15ساو06د.

الدفع غير التلامسية، وتطبيقات الهاتف المحمول التي يمكنها بالفعل توفير المال، والسماح بالمدفوعات بشكل لم يسبق له مثيل إجراء المدفوعات والتحويلات بسرعة ودون تأخير على المستوى العالمي في الوقت الحالي، حقق الاقتصاد الإسلامي توسعًا ملحوظًا وشاملاً في مجالات ومنتجات متعددة بشكل لم يسبق له مثيل، ومن الضروري الانضمام إلى ثورة "التكنولوجيا المالية" العالمية، ولعب دور في السوق المالية العالمية نظرا لرغبتها في التوسع والاستفادة من مميزات العمل المصرفي الإسلامي، ومزايا استخدام التكنولوجيا المتقدمة والانفتاح العالمي، مدفوعا بالثقة في أجهزة الخدمات المصرفية العالمية، وجودة الخدمات المقدمة ضمن إطار أمني وتأميني عالي المستوى[1].

وهناك توقعا من قبل أحد أهم وكالات التصنيف الائتماني وهي وكالة "ستاندرد آند بورز" للتصنيفات الائتمانية بنمو الصناعة المالية الإسلامية البالغ حجمها 2.2 تريليون دولار بنسبة تتراوح بين 10و12% خلال الفترة 2021-2022 بسبب زيادة إصدار السندات الإسلامية، والتعافي الاقتصادي المتواضع في أسواق التمويل الإسلامي الرئيسية، لكن بوتيرة أقل من العام 2019 بسبب الجائحة العالمية، وتوسع في حجم الأصول الإسلامية العالمية بنسبة 10.6% في 2020 مقابل نمو17.3% في العام السابق، كما أن 56% من شركات التكنولوجيا المالية الإسلامية، تتوقع جمع التمويل من خلال بيع الأسهم بما لا يقل عن 5ملايين دولار للشركة الواحدة، وأن حجم معاملات سوق التكنولوجيا المالية الاسلامية العالمي، سوف ترتفع بنحو 49 مليار دولار (0.7% من حجم المعاملات المالية العالمية) في 2020، مع توقع بالنمو ليصل نحو 16% إلى 128مليار دولار بحلول العام 2025، وفي حين يتوقع تسجيل معدل نمو سنويا مركبا لأعمال هذا القطاع بنسبة 21% حتى 2025، وهو معدل أكبر من 15% المتوقعة لنمو أعمال شركات التكنولوجيا المالية التقليدية خلال الفترة نفسها، ويستمد القطاع وغيره من مجالات الأعمال الإسلامية القوة من وجود نحو 1.9 مليار مسلم يشكلون 20% من إجمالي عدد سكان العالم، ويوجد في جنوب شرق آسيا عدد كبير من المسلمين يجعلون المنطقة نقطة ساخنة للابتكار في التمويل الإسلامي[2].

[1]- عقبة سحنون، **التكنولوجيا المالية والتمويل الإسلامي والعمل المصرفي الإسلامي**، مقدمة لأشغال الملتقى الوطني حول: الإصلاحات المالية والمصرفية في الجزائر – الواقع والمأمول-، جامعة وهران02، ماي، 2022، ص11.

[2]- **المرجع نفسه**، ص11.

وعبرت شركات ناشئة مثل "Kestrl" في المملكة المتحدة عن اهتمامها بالتوسع والعمل في هذه المناطق للإستفادة من أموال المسلمين المخزنة لديهم بسبب خوفهم وذعرهم من اختلاط أموالهم الحلال بأموال محرمة شرعا خصوصا تلك المقترنة بالفوائد الربوية، فمثلا أندونيسيا هي موطن أكبر جالية إسلامية في العالم؛ حيث تضم أكثر من 230 مليونا، أي 87 % من سكانها، وبالتالي فهي تملك مخزونا من الأموال والموارد المالية التي تسمح بالتوسع في التمويل، وتحقيق الإنتعاش الإقتصادي، والخروج من دائرة الركود الحاصل لسبب أو لأخر.

أيضا فإن التقرير يرى بأن السعودية والإمارات وإيران وماليزيا وإندونيسيا، هي أسواق رائدة في هذه الصناعة، لكنها تواجه تحديات عملية رئيسية يستخلصها في نقص رأس المال، ثقافة المستهلك، وكيفية جذب المواهب، خصوصا وأن تلك البلدان ذات تصنيف منخفض نسبيا فيما يخص مؤشر التكنولوجيا المالية العالمية، مما يزيد من صعوبة جذب المواهب، لكن هذه التحديات هي نفسها التي تواجهها شركات التكنولوجيا المالية التقليدية؛ بل وتعتبر في بعض الأحيان ضغوطات تحد من عملها وفعاليتها، وبالتالي فهي نقاط إيجابية وسلبية في نفس الوقت على حسب كيفية التعامل معها، كما أن التقرير يعتبر السعودية من أفضل أسواق التكنولوجيا المالية الإسلامية أداء حاليا، وأحد اللاعبين الرواد، ويتوقع أن تحافظ على هذه المكانة على المدى المتوسط؛ حيث يقدر قيمة سوقها حاليا بـ 17.8 مليار دولار، والذي يمكن أن يصل إلى 47.5 مليار دولار في 4 أعوام فقط، في حين يرى التقرير ووفقا لمقاييس مثل النمو والتواتر، أن كلا من الإمارات وماليزيا تتمتع بمكانة أكبر لقيادة تلك الصناعة، أما السعودية وإيران والبحرين وإندونيسيا، فهي في مرحلة النمو وتحقيق النضج، أما على الصعيد العالمي فإن 27 شركة مختصة في التكنولوجيا المالية الإسلامية، تحتل المملكة المتحدة المرتبة الأولى في هذا المجال، متقدمة على ماليزيا وإندونيسيا والإمارات والسعودية اعتبارا من جويلية 2020 وفقا لـ "FinTech IFN"؛ حيث تم تسجيل 142 مؤسسة تكنولوجية مالية إسلامية حول العالم، مقسمة كما يلي: بريطانيا بـ 27 شركة، ماليزيا 19 شركة، الإمارات 15 شركة، وإندونيسيا بـ1 شركة والسعودية والولايات المتحدة 9 شركات[1].

[1]- عقبة سحنون، **المرجع السابق**، ص12.

المطلب الثاني: دوافع تبني التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية

أفاد تقرير متخصص أن الإبتكارات التكنولوجية قد تضيف 150مليون زبون للمصارف الإسلامية، لتصبح منتشرة عبر 20 سوقا واعدا بحلول عام 2021، مقارنة ب 5 أسواق في 2016 مما يمثل قفزة من 100مليون عميل إلى 2050 مليون عميل[1].

ومن أهم الفرص التي تمنحها التكنولوجيا المالية للصناعة المصرفية الإسلامية:

– **سرعة الإنجاز**: سجلت العديد من المصارف الإسلامية خاصة في دول الخليج وآسيا (الإمارات، البحرين، السعودية، ماليزيا، إندونيسيا) سرعة في المعاملات الدولية، خدمات الدفع وتحويل الأموال.

– **متابعة مسار العمليات**: يمكن أن يساعد استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في خفض للمخاطر المتعلقة بأمان المعاملات أو سرقة الهوية، إضافة إلى تتبع التدفقات النقدية، مما يساعد المصدرين على تنفيذ الإجراءات التصحيحية الفورية إذا كان أحد الأصول الأساسية ضعيف الأداء.

– **تحسين الرقابة الشرعية**: يمكن أن تساعد التكنولوجيا المالية الصيرفة الإسلامية بتقنياتها ووسائلها لتحقيق الجودة والشفافية المطلوبة، كما تساعد القائمين عليها بالمراقبة الدورية بطريقة سهلة ويسيرة.

– **إمكانية وصول أكبر للعملاء المحتملين**: تساعد التكنولوجيا المالية لوصول القائمين على هذه الصناعة لأكبر عدد من العملاء المحتملين في المستقبل من خلال توفير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للعملاء في المناطق النائية، أو توفير منتجات مثل التمويل الجماعي للسكن الميسور التكلفة أو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم[2].

– إن اختيار البنوك الإسلامية لأنظمة وبرامج حديثة من بين منتجات عدد كبير من شركات الأنظمة العالمية يفسح مجال أمامها لمواكبة مسيرتها وخططها المستقبلية بتوسيع أعمالها عالميا، بما يتوافق مع معايير الشريعة والقواعد المصرفية المنظمة لكل دولة.

[1]– لزهري زواويد و نفيسة حجاج، **التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي...الواقع والآفاق**، مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص 80-82.

[2]– فاطمة الزهراء سبع، **واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية**، مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة، مجلة العلوم الإنسانية والحضارة، المجلد06، العدد02، الأغواط، الجزائر، 2021، ص 264.

– المنافسة الشديدة بين البنوك لاستقطاب عملاء جدد تدفع إدارات المصارف لزيادة المنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية التي يتم تقديمها بما يلائم شرائح مختلفة من العملاء؛ فالتكنولوجيا الحديثة تعمل على تحسين التسلسل والأداء الإداري، وإعادة هيكلة العمليات المصرفية الإسلامية الداخلية والخارجية.

– يضيف تطبيق التكنولوجيا للعمليات البنكية الإسلامية قيمة ملموسة إلى مجموعة منتجات المصرف المتميزة بما ييسر تحقيق أهداف البنك في أن يكون العميل محور أعماله، ويتيح تقديم منتجات مبتكرة جديدة من خلال قنوات الجيل الجديد من الخدمات المتكاملة.

– تساعد تطبيق تكنولوجيا البنوك الإسلامية على تحقيق الكفاءة التشغيلية، مع التأكيد على: توافق جميع المعاملات والمنتجات، الخدمات المقدمة مع الشريعة الإسلامية مع الحفاظ على رضي العملاء كأولوية قصوى دائما وأبدا، وضمان حصول العملاء على أفضل تجربة متوافقة مع أحكام الشريعة.

– الأنظمة التكنولوجيا بالبنوك الإسلامية صارت ضرورية لتصنيف عملاء البنك وتقسيمهم لشرائح بما يسمح بتصميم منتجات مصرفية إسلامية تلائم كل شريحة[1].

المطلب الثالث: انتشار تقنيات الفينتك عبر الصناعة المصرفية الإسلامية

شهدت الصناعة المصرفية الإسلامية تطورات مهمة في مجال الإبتكار والتجديد من خلال توسيع مجالات استخدامات الفينتك ضمن منتجاتها، ونعرض من خلال النقاط الموالية أهم تلك الإبتكارات، وانتشار تقنيات الفينتك في الصناعة المصرفية الإسلامية.

أولا: ابتكارات وتطبيقات التكنولوجيا المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية

أعطت التكنولوجيا المالية دفعة كبيرة للعديد من المنتجات المصرفية القائمة على تقنيات مختلفة، وسنسلط الضوء على أهم التطبيقات والإبتكارات في الجدول أدناه.

[1]– محمد الأمين سعداوي و محمد فاتح خليل، **التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية – إشارة إلى تجربة البنوك الإسلامية الماليزية للفترة 2014–2021**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021، ص22، ص23.

جدول رقم(01): ابتكارات وتطبيقات التكنولوجيا المالية الإسلامية عبر العالم

مجال ابتكارات التكنولوجيا المالية الإسلامية	تطبيقات التكنولوجيا المالية الإسلامية المستخدمة
التمويل والتمويل البديل (الودائع، حسابات الاستثمار، التحصيل، السيولة وإدارتها)	Liberis, Ovamba Finance, Primary Finance
البلوكشين، والنقود المشفرة	Liberis, Ovamba Finance, Primary Finance
التمويل الجماعي والتمويل من نظير للنظير P2P	070easi, Ammana Fintek Syariah, Beehive, Blossom, Croowd, DANAdidik, EthisCrowd, Halal Launcher, HalalSku, IAP Integrated, Indves, Investree, Invoice Wakalah, Kapital Boost, Launch Good, Maliyya, Mehrabane", MelkBaMa, Mercy Crowd, Money Fellows, NusaKapital, PropTech Crowd, Qard Hasan, Sadaqah Indonesia, Shekra, Seed Out, Stride Up, Syarfi Teknologi Finansial, Waqf World, Yielders
تحليلات البيانات الضخمة	Arabesque, Capnovum, Ideal Ratings, MyFINB
البنوك الرقمية	Clearly, HadaD Bank, MCash, Medina Digital Finance, Ummah Finance.
الحاضنات الإسلامية	ConexCap, Ethis Venture, Finocracy, Goodforce Labs, Mountain Partners, Sedania Al Salam Capital
التمويل الشخصي التداول والإستثمار	AAM Commodities, Able Ace Raakin, Al-Iman, Bursa Suq Al Sila, CowryWise, DDCap, EIGER Trading Advisors, Finerd, Hajj Builder, HelloGold, Investroo, Sarwa Digital Wealth, Sedania Al Salam Capital, Shariah Portfolio, Tamasia
الدفع والتحويلات وصرف العملات الأجنبية	Ajar Online, Now Money, Payfort, Pay Halal, Pay Tren, World Remit

التكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية	3i Infotech, Aetins, ALAMI Sharia, Alpha Fintech, AutoSoft Dynamics, BIT Group, Code Base Technologies, EdgeverveFinacle, Iprimitus, Trasse Consultancy, Path Solutions, PIBAS, RM Applications, Silverlake Axis, Temenos,
Robo Advisors	Farringdon Group, Wahed Invest, Wealth Simple

المصدر: محمد قوجيل، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية – دراسة حالة دول إسلامية**–، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، 2023/2022، ص 118، ص119.

في 1 أفريل 2016، قام ثمانية من مشغلي منصات التمويل الجماعي الإسلامي من جميع أنحاء العالم بتأسيس تحالف لشركات التكنولوجيا المالية الإسلامية في كوالالمبور، ماليزيا، يسمى بالتحالف الإسلامي للتكنولوجيا المالية (IFT Alliance)؛ حيث هناك العديد من الشركات التي تخصصت في مجال الأعمال المالية والمصرفية الإسلامية، مثل منصة (Ethis Crowd)، وهي منصة تمويل جماعي إسلامي مقرها سنغافورة، تضم أكثر من 17000 مستثمر عقاري، ومنصة حساب الاستثمار(IAP)، وهي عبارة عن منصة متعددة البنوك في ماليزيا للوساطة المالية الإسلامية.

هناك العديد من منصات التكنولوجيا المالية المستخدمة لعمليات التمويل والإستشارة المالية وغيرها، والتي تعمل في ظل التوافق مع مبادى الشريعة، فنجد أقدم منصات التمويل الجماعي التي تأسست عام 2013، كما أنشأت الإمارات العربية المتحدة منصة تمويل جماعي لتمويل النظير للنظير باسم (Islamic Crowdfunding Beehive) كأول سوق عبر الأنترنت، تسهل الوصول إلى القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة ومعالجتها بشكل أسرع، في بيئة قائمة على المشاركة في المخاطر، وهي تعمل مع الخبراء والمستشارين القانونيين الإسلاميين وخبراء الخدمات المالية الإسلامية، أطلق على هذه المنصة بمنصة تجارة المرابحة (CMTP) بالتعاون مع مركز دبي للسلع المتعددة، وكذلك تعاون ذات المنصة مع الإمارات الإسلامي للوساطة المالية (FIFB) لتقديم منصة ناسداك للمرابحة[1].

[1] – محمد قوجيل، **المرجع السابق**، ص 118، ص119.

ثانيا: قطاعات التكنولوجيا المالية الإسلامية حتى عام 2021

بلغ عدد شركات التكنولوجيا المالية الإسلامية حسب تقرير العالمي للتكنولوجيا المالية الإسلامية 2021 إجمالي 225 شركة موزعة حسب نماذج الأعمال الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): قطاعات التكنولوجيا المالية الإسلامية حتى العام 2021

	قطاع عمل شركات الفينتك الإسلامية	العدد
التمويل والحماية	التمويل الجماعي	12
	التأمين	6
المحافظ والاستثمار	إدارة الثروات	32
	الودائع والإقراض	40
الخدمات المالية	جمع الأموال	44
	الدفع	37
	السوق المالي	02
	الأصول الرقمية	20
	التمويل البديل	32

المصدر: محمد قوجيل، **المرجع السابق**، ص 120، ص121.

يتصدر قطاع التكنولوجيا المالية الإسلامية 40 و44 شركة في تكنولوجيا الودائع والقروض وجمع الأموال، تليها عمليات المدفوعات وإدارة الثروات وتكنولوجيا التمويل البديلة، وتليها الأسواق المالية والتأمين، وهذا يدل على أن التكنولوجيا المالية الإسلامية توافق صيغ وأساليب التمويل الإسلامي، وأيضا تتيح المنتجات المالية والمصرفية الإسلامية التوافق بين هذه التقنيات وصيغ التمويل، وهو ما لم تحققه بعد معظم الشركات العاملة في الأسواق المالية وتقنيات التأمين، ويرجع ذلك إلى حقيقة أن حجم السوق الإسلامية في هذه المناطق وتحديث تقنيات التمويل الإسلامي في مجال التمويل والخدمات المصرفية الإسلامية، لا تزال جديدة على هذه الابتكارات، مما يشير إلى أنها قد تتغير في المستقبل بمجرد وجود بيئة حضانة ومناسبة لها.

تتنوع فئات التكنولوجيا المالية على حسب الخدمات أو النماذج التي تغطيها؛ إذ تعرف تقنيات المدفوعات والإقراض وجمع الأموال نموا أكبر وانتشارا واسعا، وبالتالي تعتبر سبل استثمارية ناجحة في مجال الفينتك المتوافق مع الشريعة، ثم تليها خدمات التمويل الجماعي والأصول الرقمية، وكذا أسواق رأس المال التي تعرف عددا محدودا من مقدميها مقارنة بإدارة الثروات والتمويل البديل اللذان يعرفان انتشارا كبيرا جدا ومهما للصناعة المصرفية، أما قطاع التأمينات أو التأمين التكافلي الممكن تقنيا فهو منخفض الإنتشار والتوسع ضمن الصناعة المصرفية الإسلامية إذ لا يزال في بداياته[1].

[1]- محمد قوجيل، **المرجع السابق**، ص 122.

المبحث الثاني: مجالات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية

لتمكين العملاء من الإستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، تلبي البنوك الإسلامية المتطلبات المالية الأساسية لعملائها، وذلك عن طريق توفير جملة من الخدمات الإلكترونية التي تساعدهم في حياتهم العملية والشخصية، وكلما كان البنك أكثر استباقية في نشر التكنولوجيا المصرفية، كلما كان أكثر كفاءة مقارنة بالبنوك الأخرى، ومن أهمها نجد: الخدمات البنكية عبر الأنترنت، خدمات الصراف الآلي، الخدمات المصرفية عبر الهاتف الذكي، خدمات الرسائل القصيرة SMS ، خدمة تسديد الفواتير...إلخ.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت

هي عبارة عن خدمات تتيح استخدام أدوات الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت سواء باستخدام البطاقات البنكية أو النقود الإلكترونية أو الشيكات الإلكترونية، ويعتبر أهم داعم لنجاح وانتشار هذه الأنظمة هو التطور الذي تشهده التجارة الإلكترونية، ومن أشهر الأنظمة نظام (SET)، فإن هذا النظام يتيح عملية الدفع بواسطة البطاقة؛ حيث اعتمد سنة 1994 من طرف "ماستر كارد" و"فيزا كارد"، كما أنظمت إليهما "أمريكا إكسبريس".

مع انتشار الأنترنت واستخدامها في الخدمات البنكية، ظهر بما يسمى ببنوك الأنترنت أو البنوك الإلكترونية، والتي تجعل الخدمة المصرفية متوفرة في أي وقت وبتكلفة منخفضة.

وبنك الأنترنت هو بنك له وجود كامل على شبكة الأنترنت، ويحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة لأعمال المصرفية، حيث يتيح هذا البنك للعاميل القيام بكافة الأعمال الخاصة بالبنك عن طريق أي مكان موجود به، وذلك بواسطة خط يوفره البنك يسمح له بانجاز معاملاته كافة دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك[1].

تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت أحد الخدمات المهمة التي تقدمها البنوك الإسلامية لعملائها عبر موقع الويب الخاص به؛ بحيث تسمح لهم بالوصول إلى البيانات والمعلومات الخاصة بحساباتهم

[1]- ميساء منير ملحم، **واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف الأردنية – دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية–**، مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 36، العدد 3، 2021، ص25.

من خلال الأنترنت، وحتى يتمكن العميل من استخدام الخدمات المصرفية عبر الأنترنت لا بد أن يقوم بزيارة موقع البنك الذي يتعامل معه على شبكة الأنترنت، ومن ثم يقوم باختيار الخدمات المصرفية عبر الأنترنت (Online) أو (E-Banking)[1].

وتعمل المصارف الإسلامية على تقديم باقة متنوعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت لتوفير الوقت والجهد للمتعامل، وتشمل الخدمات البنكية عبر الأنترنت الإستعلام عن حساب الطلبات كطلب فتح حساب، وطلب كشف حساب، وطلب دفتر شيكات، وطلب إصدار بطاقة، والتحويل المالي، والتواصل مع البنك عبر البريد الإلكتروني، وخدمة بنكي الإلكتروني، والتي تتضمن: تعديل الرقم السري، وتعديل بعض البيانات الشخصية، والسؤال السري، وعنوان البريد الإلكتروني الخاص بالعميل[2].

أولا: خدمات مصرفية إلكترونية عبر البطاقات البنكية

تعتبر البطاقات البنكية في عصرنا الحالي من أكثر وسائل الدفع الإلكتروني انتشارا وبديلا حديثا للنقود؛ حيث يتزايد الطلب على هذه البطاقات خاصة مع تطور عنصر الأمان الخاص بها فضلا عن سهولة توفيرها في المعاملات المصرفية.

تعرف البطاقات البنكية الشبكية على أنها: "عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل، تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها وتوقيع حاملها، وبشكل بارز على وجه الخصوص، رقمها واسم عاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيته[3]".

وتوفر البطاقة لحامليها الراحة والسرعة في شراء العملات الأجنبية والسلع والخدمات، كما يمكن استخدامها كوسيلة للعملاء لسحب الأموال المودعة في البنك من خلال أجهزة الصراف الآلي، كما يمكن استخدام البطاقة كوسيلة لدفع ثمن السلع أو الخدمات دون الحاجة إلى حمل مبالغ كبيرة من المال في حالة سرقتها أو تلفه.

[1]- ميساء منير ملحم، **المرجع السابق**، ص27.

[2]- **المرجع نفسه**، ص38.

[3]- محمّد أمين الرومي، **التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنيت**، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص130.

ويوجد عدة تصنيفات وتقسيمات للبطاقات البنكية نذكر منها:

1- البطاقات الإئتمانية:

هي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى لعملائه، ويمكن تعريف بطاقة الإئتمان بأنها: "عبارة عن وسيلة حديثة للوفاء بالتزامات أبرزتها البيئة وطورتها التكنولوجيا الحديثة تنتج لحاملها استعمال الإئتمان الممنوح له من البنك الذي أصدرها أو من غيره؛ حيث يمنح البنك لحامل هذه البطاقة إعتمادا ماليا متفق على مقداره يسمح له بشراء احتياجاته في حدوده[1]".

تفيد هذه البطاقة جميع الأطراف؛ حيث يمكن لحاملي البطاقة شراء ما يحتاجون إليه، ودفع ثمنه بناءا على ظروفهم،و يقوم التاجر بتحصيل ثمن بضائعه وتحويلها دون أي صعوبة إلى حسابه لدى البنك المصدر، ويحصل مصدر البطاقة على الفائدة، وتتكون من الحصول على عمولة من التاجر مقابل أسعار معجلة وفوائد من العميل مقابل الإئتمان الممنوح له، وتنقسم بدورها إلى قسمين:

1-1- البطاقات الإئتمانية المتجددة:

يكون حامل البطاقة مخيرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الإستفادة أو تسديد جزء منها فقط، ويسدد خلال فترة أو فترات لاحقة، وفي كلتا الحالتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة، لذلك سميت بطاقة الإئتمان المتجددة، وتتميز بأنها توفر الجهد والوقت لحاملها، وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها بما يحصل عليه من رسوم مقابل خدمات أو فوائد التأخير، ولا يتم إصدار هذه البطاقة إلا بعد دراسة جيدة لموقف الزبون، وتلزم بعض البنوك العميل بإيداع مبلغ مالي تبقيه رهنا مقابل عمليات البطاقة، ويسمى هذا النوع بالبطاقات الإئتمانية المضمونة.

1-2- البطاقات الإئتمانية غير المتجددة:

ويعتبر الدينرز كلوب وأمريكان إكسبريس من أهم المؤسسات المصرفية الكبيرة التي تصدر مثل هذه البطاقات، وتسمى أيضا بطاقة الإسترداد الشهرية لأنه يتوجب على العميل السداد كاملا خلال شهر الطلب، مما يعني أن فترة الإئتمان الممنوحة بواسطة هذه البطاقة لا تتجاوز شهرا واحدا، وتسمح هذه البطاقة لحاملها الحصول على فرصة الشراء الآن والدفع لاحقا، ولا يتضمن حدا ائتمانيا، وقد يطلب من حاملي

[1]- عبد الكريم أحمد عثمان، **أحكام البطاقات الإئتمانية في القانون والآراء الفقهية الإسلامية**، دار الفكر الجامعي للنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2007، ص26.

البطاقات دفع فاتورة بطاقتهم بالكامل خلال فترة السماح، وفي حالة عدم السداد لن يحصل صاحب البطاقة على قرض جديد.

2- البطاقات غير الإئتمانية[1]:

وتنقسم بدورها إلى نوعين هما:

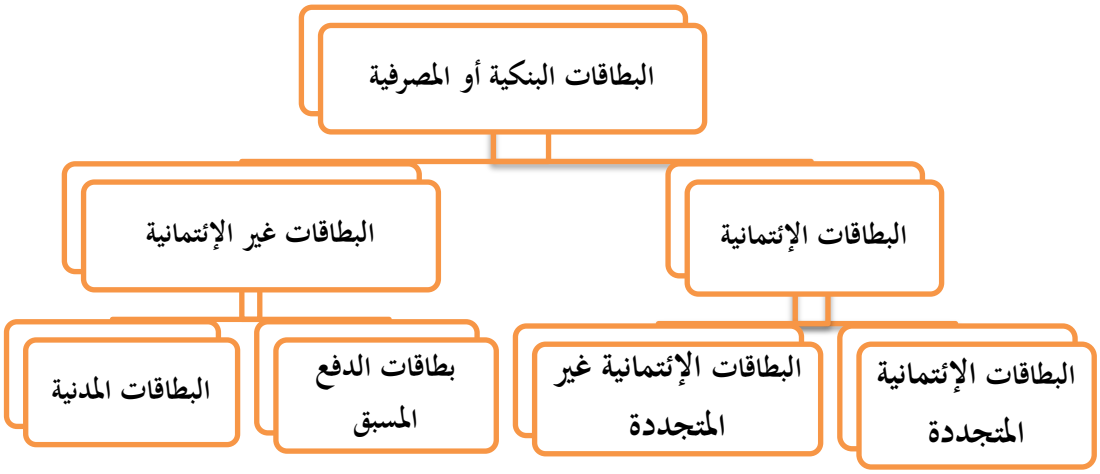
2-1- بطاقات الدفع المسبق:

عممت هذه الطريقة على عدة قطاعات أهمها قطاع الإتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة؛ حيث يقوم صاحب الخدمة الإلكترونية بشحنها بمبلغ مالي، وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها.

2-2- البطاقات المدنية:

يتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة؛ حيث يتيح استخدام هذه البطاقة في عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيدين من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا، وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية وتتطلب رصيدا كافيا ومغطيا للنفقات بواسطة البطاقة.

الشكل رقم (04): أنواع البطاقات البنكية أو المصرفية



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على البيانات السابقة

[1]- أمل كماش و خولة بوشمة، **البنوك الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية- دراسة حالة بنك سكريل** -، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2021/2020، ص 18.

إن بطاقة الإئتمان المتجدد (Credit card) التي تعتمد على الإقراض الربوي هو أكثر الأنواع انتشارا واستعمالا في البنوك الإسلامية؛ بل إليها يصرف اسم بطاقة الإئتمان عند إطلاقه؛ وذلك لما تقدمه من خدمات وما تتميز به في ظاهرها من تسهيلات، فضلا عن حاجة الناس إلى تقسيط الديون، فحامل البطاقة يمكنه الحصول على ما يحتاجه من سلع وخدمات ونقود دون أن يدفع مقابل ما يأخذه نقدا في الحال، لأن مصدر البطاقة يدفع المقابل، ويسجله قرضا على حامل البطاقة يحصل منه على أقساط، ويتقاضى مقابل ذلك فائدة تمثل مكسبه من هذه المعاملة.

والإشكال الأساسي في تطوير البطاقة الإئتمانية من منظور شرعي، هو كيف يجعل الدين قابلا للدفع بالتقسيط؟؛ لأن هذا ما يحتاج إليه الناس، وهو ما يغريهم، ولقد اجتهد بعض العلماء المعاصرين في وضع تصورات مستحدثة لبطاقات الإئتمان تكون بديلا للبطاقات التقليدية، وتحقق لحاملها الحصول على السلع والخدمات من غير أن يدفع الثمن حالا، كما تحقق لمصدرها ربحا مشروعا من خلال تعامله مع أطراف التعاقد في البطاقة[1].

إلا أن بعض الصور المستحدثة التي اقترحها بعض العلماء لاقت اعتراضات كثيرة من علماء آخرين، وبعضها يصعب تجسيده على أرض الواقع لما يكتنفه من إشكالات مختلفة، وسنتطرق هنا إلى ذكر بعض تلك البدائل، وهي كالآتي[2]:

- **بطاقة الحسم الشهري (Charge card)**: وهي البطاقة التي تصدرها المصارف الإسلامية على أن يحدد سقف السحوبات بالبطاقة بمقدار الراتب الشهري في بعض المصارف وبنسبة 80% منه في مصارف أخرى، بضمان الراتب أو أي ضمان آخر لدى المصرف، على أن لا يستوفي المصرف أي فائدة بنكية على ذلك.

وتكييف هذه البطاقة هو أنها تقوم على أساس الوكالة إذا كان حساب العميل، يفي بجميع المبلغ الذي تم سحبه عن طريق بطاقة الإئتمان، والوكالة بأجر مشروعة في الإسلام، أما إذا كان حساب العميل لا يفي بالمبلغ، فإن المصرف يقوم بتسديده على أساس القرض الحسن الذي يقدمه المصرف لعميله بضمان الراتب الشهري أو أي ضمان آخر يراه مناسبا كافيا، وهذا أمر مشروع ومندوب إليه.

---

[1]- فخر الدين حدد وآخرون، **البطاقات الإئتمانية بين الحكم الشرعي والواقع المصرفي- المصارف الجزائرية أنموذجا-**، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد14، العدد1، 2021، ص 522.

[2]- **المرجع نفسه**، ص 522.

وعليه فإن المصارف الإسلامية تقوم بهذه الخدمة مجردة من المنافع غير المشروعة، وبعيدة عن شائبة الربا أو ما يؤدي إليه، وهو المطلوب شرعا؛ لأن الفوائد المفروضة على التمويل نوع من أنواع الربا المحرم باعتباره قرضا بفائدة، وكل قرض جرّ نفعا فهو ربا، وهذه طريقة قابلة للتطبيق بسهولة.

– **بطاقة المرابحة**: وهي البطاقة القائمة على البيوع، وهي أن حامل البطاقة يشتري ما يشاء من السلع بالنيابة عن المصرف الذي يسدد القيمة في الحال، ويتملك الشيء المشترى ويقبضه عنه وكيله، ثم يبيعه إلى وكيله مرابحة، حتى يكون البيع المملوك مقبوض وهذه صورة المرابحة للآمر بالشراء، وقد أقر مجمع الفقه الإسلامي الدولي هذه المعاملة بشرط التملك والقبض.

لكن اللجوء إلى هذه المرابحة صعب التطبيق، ويتعذر عمليا تجسيدها على أرض الواقع؛ لأن حامل البطاقة قد يتنقل ببطاقته في البلدان المختلفة، ويصعب عليه في كل صفقة الإتفاق مع المصرف في بلد معين، كما أن هذه العملية تتوقف على جعل المواعدة على الشراء ملزمة للطرفين قضاء قياسا على الوعد الملزم ديانة، وهو محل نظر وتوقف من أكثر العلماء، إضافة إلى أن حامل البطاقة بحاجة للحصول على خدمات متنوعة في المطاعم والفنادق لاتوفرها له هذه البطاقة.

– **بطاقة البيع بالتقسيط**: وذلك بأن ينشئ البنك الإسلامي أو البنوك الإسلامية مجتمعة متاجر للبيع بالتقسيط، مملوكة لها ملكا كاملا، أو بالمشاركة مع مؤسسة أو تاجر يشتري حامل البطاقة منها ما يريد بالأقساط، والربح الحلال الذي يجنيه البنك من هذه المعاملة فهو الفرق بين ثمن السلعة حالا وثمنها مؤجلا، وهذه الزيادة جائزة عند جمهور العلماء، لأن الأجل له حصة من الثمن في البيع بخلاف القرض، ولهذا فإن هذا البديل لا يصلح في الحصول على النقود (السحب الآلي).

ويكتمل هذا البديل لو أن البنوك الإسلامية أنشأت لها منظمة خاصة تسمى "المنظمة الإسلامية" بدلا عن التعامل مع منظمة "فيزا" أو غيرها، وتكون لهذه المنظمة الإسلامية نظمها وقوانينها، وتشترك فيها كل البنوك الإسلامية، وتصدر بطاقات خاصة بها[1].

[1] – فخر الدين حدد وآخرون، **المرجع السابق**، ص522، ص523.

ثانيا: خدمة النقود الإلكترونية

ويطلق عليها أيضا مصطلح النقود الرقمية، وتعتبر إحدى الوسائل المستحدثة للتعامل التجاري من خلال شبكة الأنترنت، وهي إن كانت تتشابه مع النقود العادية في بعض خصائصها، إلا أنها تختلف على أنها إلكترونية غير ملموسة وغير مصنوعة من الورق أو المعدن.

وهي عبارة عن قيمة نقدية لعملة تصدر بشكل إلكتروني مخزنة على الوسيلة الإلكترونية[1]، تمثل حقا لصاحبها على مصدر هذا النقد، والأصل أن إصدار هذا النقد يتم مقابل وديعة لا تقل قيمتها عن القيمة المصدرة؛ أي أنها قائمة على مبدأ الدفع المسبق، وتكون مستقلة عن أي حساب مصرفي، كما يمكن استعمالها في دفع المشتريات عبر شبكة الأنترنت.

- وهناك مجموعة من الخصائص التي تميز النقود الإلكترونية وهي[2]:

– **النقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزنة إلكترونيا:** فالنقود الإلكترونية وخلافا للنقود القانونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي.

– **النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد:** إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود فمثلا: النقود الإلكترونية صالحة لإبراء الذمة ووسيلة لدفع أثمان السلع والخدمات دون أن يقتضي ذلك قيام البائع بالتأكد من حقيقة هذه النقود أو من كفاية الحساب البنكي للمشتري، كما هو الحال بالنسبة لوسائل الدفع الإلكترونية؛ حيث يتأكد البائع من مدى كفاية الرصيد الموجود في حساب المشتري.

– **النقود الإلكترونية ليست متجانسة:** حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود إلكترونية مختلفة، فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة، وقد تختلف أيضاً بحسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود، فهذه النقود ليست متماثلة أو متجانسة.

[1]– أحمد سفر، **أنظمة الدفع الإلكترونية**، المرجع السابق، ص48، ص49.

[2]– هيثم محمد حرمي الشريف، **النقود الإلكترونية ماهيتها–أنواعها–آثارها**، مجلة البحوث القانونية والإقتصادية، العدد 72، 2020، ص502، ص503.

- **سهلة الحمل**: تتميز النقود الإلكترونية بسهولة حملها نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها، ولهذا فهي أكثر عملية من النقود العادية، ويرجع ذلك إلى أنها تعفي الفرد من حمل قطع نقدية كبيرة لشراء السلع والخدمات رخيصة الثمن كالصحيفة أو مشروب أو وجبة خفيفة.

- **وجود مخاطر لوقوع أخطاء بشرية وتكنولوجية**: يلاحظ أن النقود الإلكترونية هي نتيجة طبيعية للتقدم التكنولوجي، وعلى الرغم مما تقدمه هذه التكنولوجية للبشرية من وسائل الراحة والرفاهية، فإنها تظل عرضة للأعطال مما يتسبب في وقوع مشكلات كثيرة خاصة في ظل عدم وجود كوادر مدربة وخبيرة تكون قادرة على إدارة المخاطر المترتبة على مثل هذه التقنيات الحديثة.

- **النقود الإلكترونية هي نقود خاصة**: على عكس النقود القانونية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، فإن النقود الإلكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات إئتمانية خاصة، ولهذا فإنه يطلق على هذه النقود اسم النقود الخاصة.

- ونجد للنقود الإلكترونية عدة أنواع، وهناك عدة تقسيمات مقترحة وفقا للزاوية التي ينظر إليها، ونذكر منها[1]:

1- من حيث متابعتها والرقابة عليها:

1-1- النقود الإلكترونية المحددة:

وهي النقود التي تحتوي على المعلومات الخاصة بهوية الساحب الأصلي للنقود الإلكترونية، الأمر الذي يمكن معه إيجاد ممر حركة تحويل النقود الإلكترونية، وبالتالي يتمكن البنك المصدر من تعقب حركة النقود الإلكترونية في السوق الإلكتروني.

1-2- النقود الإلكترونية غير الإسمية (مغفلة الهوية):

وهي النقود التي لا تحتوي على معلومات توضح هوية الساحب الأصلي للنقود الإلكترونية، الأمر الذي لا يمكن معه إيجاد ممر حركة تحويل هذه النقود، مما يؤدي إلى عدم إمكانية البنك المصدر للنقود الإلكترونية من تعقب ومتابعة حركتها في السوق الإلكتروني.

[1]- زكرياء مسعودي و الزهرة جقريف، **ماهية النقود الإلكترونية**، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد02، العدد 3، 2018، ص48، ص49.

2- من حيث أسلوب التعامل بها:

2-1- نقود إلكترونية عن طريق الشبكة (Line Money- On):

في البداية يتم سحب هذه النقود من مصرف أو مؤسسة مالية أخرى، ليتم تخزينها على أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي، وبالضغط على فأرة الحاسوب ترسل النقود الرقمية عبر الأنترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل القدر الكبير من الأمان والسرية.

ويتطلب من التاجر أن يتصل بكمبيوتر البنك الذي يحتوي على قاعدة بيانات عن النقود الإلكترونية التي يتم إتفاقها عبر نقاط البيع، وهذا لأجل أن يتمكن التاجر من معرفة مدى صلاحية نقود العميل الإلكترونية، وإمكانية استخدامها في السداد، و بالتالي يقرر التاجر قبول أو رفض العملية.

2-2- نقود إلكترونية خارج الشبكة (Line Money Off):

في هذا النوع من النقود لا يشترط من المتعاملين الإتصال الإلكتروني المباشر مع المصدر، فهي عبارة عن بطاقة تحتوي على القيمة المختزنة بداخلها، وتخصم كل قيمة تخرج من حوزتها بعد الإنتهاء من عملية سحب النقد؛ لكن الملاحظ على هذا النوع من النقود أنها تولد الكثير من المشاكل نتيجة عدم الإتصال الإلكتروني كالصرف المزدوج[1].

ثالثا: خدمة الشيكات الإلكترونية

تعد الشيكات الإلكترونية من أكثر الأوراق التجارية استخداما في مجال تقنية المعلومات والمعالجة الإلكترونية، فهي من أهم وسائل الدفع الإلكتروني التي استحدثت لتتناسب مع الخصائص المميزة للتجارة الإلكترونية.

ومن أهم التعاريف التي طرحت بشأن الشيك الإلكتروني: "الشيك الإلكتروني هو محور ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بشكل كلي أو جزئي، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى المسحوب عليه الذي يكون دائما بنك أو مؤسسة مصرفية بأ، يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد[2]".

[1]- زكرياء مسعودي و الزهرة جقريف، **المرجع السابق**، ص49.

[2]- مُحَّد لمين بن قايد علي، **الشيك الإلكتروني امتداد وتطور الشيك التقليدي**، مجلة بحوث في القانون والتنمية، المجلد01، العدد01، 2021، ص 83.

وبالتالي ظهر لنا من خلال هذا التعريف بأن الشيك الإلكتروني مكافئ للشيك الورقي من حيث مفهوم الدفع، إلا أنه يقبل المعالجة الإلكترونية سواء كليا أو جزئيا، والمقصود بالمعالجة الإلكترونية هو تناول المعلومات في شكل إلكتروني عن طريق الحواسيب أو أجهزة مشابهة، فالمعالجة الإلكترونية ليست معالجة يدوية أو حرارية أو ميكانيكية، بل هي بكل بساطة عبارة عن معالجة بواسطة أجهزة إلكترونية مثل الحاسوب لأنه مكون من عدة أجهزة تعمل كلها بواسطة شرائح إلكترونية، وهذه الشرائح هي المتحكم في كل عمليات المعالجة.

وقد أثبتت الدراسات أن تكلفة تشغيل الشيك الإلكتروني أقل بكثير من تكلفة تشغيل الشيك الورقي، ونظرا لأهمية الشيك الإلكتروني، فإن عدة بنوك عملاقة تتبنى فكرة بناء مواصفات قياسية للشيكات الرقمية.

ومن بين أهم خصائص الشيك الإلكتروني نجد:

- الشيك الإلكتروني قابل للمعالجة إلكترونيا.
- تداول الشيك الإلكتروني بالطرق التجارية والعادية.
- قابلية الشيك الإلكتروني للوفاء بمجرد الإطلاع عليه.
- الإلتزام الصرفي المحمول بالشيك يقابله مبلغ نقدي.
- الشيك الإلكتروني وليد المعاملات الإلكترونية.

تتخذ الشيكات الإلكترونية عدة أشكال وأنواع تبعا لطبيعتها الإلكترونية، لذا يمكن أن يصدر الشيك الإلكتروني بنماذج مختلفة، ويتم تصنيف الشيكات في الغالب إلى نوعين، وهذان النوعان هما[1]:

1- الصكوك الإلكترونية المدفوعة القيمة:

إن البيانات المرئية المطبوعة والمدونة والبيانات المخزونة المشفرة (المخزنة على شريط ممغنط أو خلية تخزين)، تدل على الحد الأقصى للصك (مثلا 100.000 دينار)، ففي هذه الحالة، فإن الحد الأقصى هذا يكون محددا بالمبلغ المجمد المدفوع مسبقا والدائن لحساب الصك الذي ينبغي أن لا تتعداه القيمة الفعلية للصك عند الإنشاء، وهذا النموذج يشترط فيه إيداع مبلغ مجمد في رصيد الساحب، يغطي مجموع القيم القصوى لعدد الصكوك التي سوف يمنحها المصرف للعميل؛ بحيث يظل في الرصيد مبلغا يساوي عدد الصكوك مضروبا في القيمة القصوى لكل صك.

[1]- محمد الأمين مومني، **الشيك الإلكتروني المفهوم والأهمية**، المجلة الجزائرية لقانون الأعمال، العدد 01، 2020، ص 136.

2- الصك الإلكتروني الذي يمكن أن يدفع أو يظهر كأداة نقدية من الحساب:

وتشترط هذه الطائفة من الصكوك الإلكترونية وجود شيك إلكتروني للساحب عند إعطاء الصك للمستفيد لتحويل مبلغ من حساب الساحب للمستفيد، وهذا المبلغ مطابق للمبلغ المكتوب على الصك، يجمد المبلغ في حساب الصك، ويتم التحويل فورا بعد تمرير أو إدخال الصك من خلال جهاز قارئ متصل بالنظام المصرفي وإدخال بياناته للتأكد من أن الحساب الحالي يحتوي على مبلغ دائن كاف لتغطية المعاملة الإلكترونية هذه.

في هذا النوع من الصكوك عندما يقوم الساحب بملء مبلغ الصك على ورقة إلكترونية، يستطيع المستفيد فورا تمرير الصك خلال الجهاز القارئ أو الدعامة الإلكترونية المتوفرة، وإدخال مبلغ الصك، وتجميد المبلغ المكتوب على الصك في حساب الصك إلكترونيا عن طريق الضغط على أيقونات مخصصة لذلك، قد تتطلب في بعض الأحيان استعمال أرقام وتشفيرات أعطيت لصاحب الشيك الإلكتروني من قبل، وهذا ملائم للساحب لتجنب أي تورط محتمل للمستفيد، ولا يكون حساب الساحب به رصيد كافي، وفي هذه الحالة يرفض الصك الإلكتروني آليا من طرف البنك، بمعنى أنه حجز لمبلغ الصك لمصلحة المستفيد، وبذلك لا يتمكن الساحب من إصدار أمر مستقبلا بإفراغ الحساب أو منع صرف مبلغ الصك[1].

فعملت المصارف الإسلامية جاهدة في تطوير وابتكار أدوات مالية إسلامية شبيهة للشيكات الإلكترونية تحت مسمى الصكوك الإسلامية، والتي عرفت من طرف هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية بالصكوك الإستثمارية بأنها[2]: "وثائق متساوية القيمة، تمثل حصصا شائعة في ملكية أعيان أو منافع، أو خدمات، أو في موجودات مشروع معين، أو نشاط استثماري خاص، وذلك بعد تحصيل قيمة الصكوك، وقفل باب الاكتتاب، وبدأ استخدامها فيما أصدرت من أجله.

وتعتبر الصكوك من بين أحد أهم الأدوات المالية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية التي يمكن للمصارف الإسلامية الإستثمار فيها كبديل عن الأوراق المالية التقليدية التي لا تتوافق مع العمل المصرفي الإسلامي.

[1]- محمد الأمين مومني، **المرجع السابق**، ص 136، ص137.

[2]- محمد غزال و عبد العزيز طيبة، **دور استخدام الصكوك الإسلامية في إدارة سيولة المصارف الإسلامية – دراسة حالة المصارف الإسلامية في الإمارات العربية المتحدة**، مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد13، العدد01، 2022، ص403.

المطلب الثاني: خدمات الصراف الآلي وخدمات البطاقات الذكية

تسعى المصارف الإسلامية باستمرار لمواكبة التقنيات الحديثة لتطوير الخدمات المصرفية التي تقـدمها للعمـلاء، لتمكينهم مـن القيام بعملياتهم المصرفية بكل سهولة ويسـر، وتعتبر خدمات الصراف الآلي وخدمات البطاقات الذكية نوع من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البنوك الإسلامية لعملائها.

أولا: خدمات الصراف الآلي (ATM)

جهاز الصراف الالي (أو الموزع الآلي) هو أكثر الخدمات الإلكترونية انتشارا، وقد ظهرت هذه الأجهزة في الثمانينات كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية، وذلك بهدف تقليل المعاملات داخل البنك وتقليص الطوابير، فهذه الخدمة تعتمد على وجود أجهزة مخصصة لزبائن من أجل قيامهم بمختلف المعاملات المالية آليا دون اللجوء إلى مقر المصرف، وتعتمد هذه الأجهزة على شبكة من الإتصالات تربط فروع المصرف في حالة قيامها بخدمة أي زبون كان من أي مصرف كان، وفي أجهزة الصراف الحديثة يتم التعرف على العميل بمجرد إدخال البطاقة البلاستيكية ذات الشريط الممغنط أو البطاقة البلاستيكية الذكية ذات الرقاقة.

يمكن للعميل استخدام بطاقة معينة للصرف نقدا من آلة الصراف المرتبطة بهذا النظام الذي هو كناية عن ماكينة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة، وهي ماكينة مبرمجة؛ بحيث تتعرف على البطاقة الخاصة بها، وتسمح بإدخال مبلغ مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة، وإنها ماكينة ذات سعة محددة من العملات؛ بحيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة وحفاظا على وقت الزبائن على أساس أن يتم تقدير كمية المبالغ التي تسحب كل يوم بدراسة متوسط حالات السحب قياسا على سعة الآلة، كما يمكن برمجة الماكينة؛ بحيث تسمح بصرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم عينه في يوم واحد[1].

- ومن **مميزات** خدمات الصراف الآلي نجد:
  - يحصل العملاء والزبائن على ميزة سحب أموالهم الخاصة بهم في أي وقت خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.

[1]- راوية سوداني و زكرياء معيزي، **دوافع اختيار الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك والشبابيك الإسلامية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالمة، ومصرف السلام فرع عنابة**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2022/2021، ص49.

- يستطيع العملاء والزبائن أن يقوموا بعملية مراقبة أرصدة الحسابات الخاصة بهم، وعدم الحاجة للذهاب إلى البنوك والمصارف والوقوف على طوابير الشبابيك لانتظار خدمة العملاء.
- من خلال بطاقة الصراف الآلي يستطيع الأفراد شراء البضائع من المراكز التجارية الكبيرة و التي تستخدم هذه الميزة في أنظمتها.
- من خلال بطاقة الصراف الآلي يستطيع الأفراد دفع الفواتير الخاصة بهم، وكذلك يقومون بعملية الدفع المالي في بعض المطاعم التي تستخدم هذه الميزة في أنظمتها.
- من خلال نظام الصراف الآلي يستطيع الأفراد القيام بعملية الإيداع المالي والنقدي وكذلك إيداع الشيكات المالية.
- تقلل من الخطأ البشري عند القيام بالعملية المصرفية.
- توفر النقود في أي مكان حتى في حالة السفر.

➢ هناك ثلاثة **أنواع** من الصرافات الآلية وهي[1]:

1- **صراف الصالات (الغرف)**: الذي تتوافر في جميع فروع المصرف، ومراكز التسوق والمستشفيات والمطارات الدولية والمحلية التي توفر خدمة السحب النقدي للعملاء.

2- **الصراف السيار**: حيث تتوزع هذه الأجهزة في الطرق الرئيسية في جميع المدن وتوفر الخصوصية والراحة التامة للعميل الذي يتمكن من إنهاء معاملاته البنكية بدون الحاجة إلى مغادرة السيارة.

3- **الصراف المتنقل (الجوال)**: تعمل أجهزة الصراف الآلي المتنقل في جميع الأماكن التي لا تتوافر فيها خطوط الإتصال بالشبكة، وبهذه الخدمة أصبح بمقدور البنك تقديم خدماته للعملاء في جميع المناطق النائية التي لا تصل إليها شبكة الأنترنت.

ثانيا: خدمات البطاقات الذكية (SMART CARD)

البطاقة الذكية واحدة من آخر الإصدارات في عالم تكنولوجيا المعلومات التي احتضنتها الصناعة المصرفية الإلكترونية، تحتوي بطاقة (Smart Card) على شريحة إلكترونية مدمجة في بطاقة شبيهة في حجمها ببطاقة

[1]- غلام بونفلة و عيدة موالكية، **واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر – دراسة حالة البنوك الجزائرية**-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة 08 ماي1945، قالمة، 2021/2020، ص 38.

الدفع البلاستيكية الممغنطة، تخزن على هذه الشريحة المعلومات الإلكترونية وبعض البرامج المحمية ببعض أنظمة الحماية المتطورة، وتشكل البطاقة الذكية مع القارئ نظاما متكاملا لخدمة كثير من التطبيقات المختلفة، ويتم استخدام البطاقات الذكية في العالم في مجالات مختلفة منها:

- تحويل البطاقة الذكية إلى حافظة نفود إلكترونية.
- تحويلها إلى بطاقة تعريف الهوية أو تذكرة للتنقل بوسائل النقل العمومية.
- تستخدم في تأمين إجراء التحويلات المالية داخل الشبكة الدولية للمعلومات.

وكمثال واضح على البطاقات الذكية، نجد بطاقة "موندكس Mondex Smart Card" التي ظهرت عام 1999، وهي منتج لمؤسسة ماستركارد العالمية وتكتسب القبول على الأنترنت وفي موقع السوق العام.

وفي الأخير تعتبر البطاقات الذكية كجهاز تحكم إذ أنها تجعل المعلومات العملية والشخصية متاحة فقط لمستخدمين محددين، وتمكن العملاء من الشراء وإمكانية نقل المعلومات الضرورية للمتعامل الآخر[1].

تتشابه البطاقات الذكية مع خدمة الصراف الآلي (ATM) من حيث أن الصراف عبارة عن مكينة توضع فيها النقود؛ لكن البطاقة الذكية يعتمد عليها في تدوير مبالغ محددة على اعتبار أن حفظ المبالغ في البطاقة النقدية هو حفظ غير نقدي؛ أي أن العميل يمكنه أن يستخدم المبالغ المحفوظة في البطاقة الذكية في سداد التزاماته عند نقاط البيع التي تتعامل مع هذه البطاقة، وعندما يحصل العميل على هذه البطاقة الذكية، فإنه يغذيها بالمغلب الذي يريده من البنك، ويتم الخصم من البطاقة في نقطة البيع حسب مدفوعات العميل حتى يستنفذ هذه المبالغ، وبالنسبة إلى نقاط البيع، فإن البنك عندما يغذي هذه البطاقة فإنه يحفظ قيمتها في حساب مغلق، وعندما تجمع نقاط البيع هذه المبالغ من مختلف البطاقات فإنها تحاسب البنك، فيسدد لها من المبالغ التي وضعت في ذلك الحساب المعلق إما نقدا أو بإضافتها إلى حساباتها[2].

[1]- محمد زايد، **البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية**، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المجلد03، العدد02، 2021، ص65، ص66.

[2]- راوية سوداني و زكرياء معيزي، **المرجع السابق**، ص49، ص50.

وتقدم المصارف الإسلامية من خلال خدمات البطاقات الذكية الخدمات التالية والتي تختلف من بنك لآخر ونذكر منها[1]: السحب النقدي السريع، الإستفسار عن الرصيد، تغيير الرقم السري، طلب كشف حساب، كشف حساب مختصر، طلب دفتر شيكات، تحويل الأموال بين حسابات العميل نفسه، وإلى أي من حسابات عملاء البنك، الإيداع النقدي، إيداع الشيكات وغيرها من الخدمات.

➢ هناك **نوعين** من البطاقات الذكية نذكر منها:

- **البطاقة المتصلة بالشبكة:**

والتي يجب أن تكون متصلة بقارئ البطاقة الذكية حتى تتمكن شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية من تحديث المعلومات وقراءتها.

- **البطاقة غير المتصلة:**

وتتم فيها عملية تعديل وقراءة البيانات من خلال الخدمات المصرفية اللاسلكية، من قبل الأنتين الفحمي الموجود عليها، تعتبر البطاقات الذكية غير التلامسية مفيدة للغاية؛ حيث تعتبر مريحة وسريعة، وتطلب من المستخدم إدخال كلمة المرور واسم المستخدم الصحيحين، مما يمنحها مزيدًا من الأمان ضد السرقة والاحتيال، كما تم تصميم المعلومات المخزنة فيها يمكن الوصول إليها فقط عن طريق قارئ البطاقة أم لا، وذلك لزيادة أمان المعلومات بطريقة مشفرة، كما يمكن أن تحتوي البطاقة الذكية على صورة لحاملها، وهذا كله يمنحها أمانًا وتفوقًا أكبر من بطاقة الائتمان، مما يمنع السرقة والاحتيال من كل من المشتري والبائع .

➢ ومن مزاياها نجد:

- السهولة في التعامل وتوفير الراحة للعملاء.
- القدرة على تخزين المعلومات بشكل قوي والسرية والأمان في التعاملات.
- تقليل احتمالية الإحتيال والتلاعب من خلال ضمان بيانات أكثر دقة على البطاقة.
- تجمع هذه البطاقة في بطاقة واحدة جميع الأدوار التي يمكن أن تؤديها البطاقات الأخرى.

[1] – ميساء منير ملحم، **المرجع السابق**، ص38.

– تعمل كعملة ذات فئات مختلفة، مما يضيف الكثير من المرونة إليها ويمكن الحصول عليها بسهولة من خلال الوسائل الإلكترونية مثل منافذ الاسترداد الإلكترونية ومراكز البيع التجارية والمكالمات الهاتفية.

– استخدام البطاقة الذكية كمحفظة إلكترونية؛ حيث يمكن استخدامها كحافظة النقود الإلكترونية، وتفرغ من النقود وهذه الميزة تنفرد بها؛ حيث أنها تحتوي على معالج صغير للأشرطة المغناطيسية على ما يقابل المبالغ المالية، وهكذا صار بإمكان المصارف تحقيق إيرادات في تنفيذ المعاملات اليومية.

– تعدد مجالات استخدامها؛ أي استعمالها كبطاقة صحية للمستهلك، واستخدامها لسداد أجرة النقل، وتغيير مواعيد السفر، وتستعمل كجواز سفر بالهوية، وتستخدم كوسيلة دفع عبر شبكة الأنترنت.

المطلب الثالث: الخدمات عبر الهواتف الذكية و خدمات التحويلات الإلكترونية للأموال

تعطي الخدمات المصرفية الرقمية عبر الهواتف الذكية والتحويلات الإلكترونية للأموال طريقة سريعة ومريحة لإدارة الأموال ودفع الفواتير والبقاء على إطلاع بأحدث المستجدات على حسابك الخاص، وعلى مدار الساعة، ومن خلالها ستتمكن من الوصول الى مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الإسلامية من أي مكان وفي أي وقت.

أولا: الخدمات عبر الهواتف الذكية

البنك الناطق هو أحد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف، والتي تسمح من خلالها للعميل بإجراء العديد من المعاملات المالية من خلال الهاتف، وبواقع 24 ساعة يومياً على مدار أيام الأسبوع، وتتم التعاملات المصرفية عبر الهاتف في معظم الأحيان من خلال نظام الرد الآلي؛ حيث يمكن للشخص اختيار إحدى الخدمات من خلال ضغط الرقم المناسب على لوحة المفاتيح الخاصة بالهاتف، ولضمان السرية والأمان، يتم الطلب من العميل في العديد من الحالات إدخال رقم سري معين للتأكيد على هويته، يقدم البنك الناطق مجموعة كبيرة من الخدمات منها[1]: الإستفسار عن أرصدة الحسابات، والإستفسار عن آخر حركات على الحساب، طلب دفتر شيكات طلب كشف حساب، طلب بطاقة صراف آلي أو وقف البطاقة بسبب الضياع أو السرقة، إجراء التحويلات المالية بين الحسابات، والاستعلام عن أسعار بيع العملات وسداد الفواتير وغير ذلك من الخدمات.

[1] – ميساء منير ملحم، **المرجع السابق**، ص27.

خدمة الهواتف الذكية هي خدمة إلكترونية تقدمها البنوك لعملائها؛ حيث تسمح لهم من خلالها بالقيام بعدد من الخدمات المصرفية عن طريق الهاتف، وتوفر الخدمة المصرفية عبر الهاتف للعميل طريقة آمنة وبسيطة للحفاظ على اتصال دائم بحسابه المصرفي من خلال استخدام تطبيقات iPhone وBlackberry وAndroid المجانية للهواتف الذكية، وباستخدام هذه الخدمة يستطيع العميل مراقبة حسابه وإدارة أمواله في أي وقت وفي أي مكان[1].

يقدم البنك الإسلامي الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهواتف الذكية لمستخدمي أجهزة آيفون وأندرويد، وهي متاحة على متجر أبل وجوجل بلاي (Google Play ، Apple Store)، مما يتيح لعملاء البنك مراقبة حساباتهم المصرفية وإجراء بعض المعاملات المالية في أي وقت.

تتميز الخدمات المصرفية المقدمة عبر الهاتف الذكي بالسهولة والأمان وتوفير الوقت والجهد، وتشمل: الإشتراك بالخدمة الذاتية والتفعيل الأول للخدمة، الإتصال بمركز اتصال البنك على مدار 24 ساعة، والتحقق من حساب العميل ورصيد كل حساب وآخر، حركات كل حساب وحالة كل حركة وطلب كشوفات الحساب، كما يمكن تحميل كشوفات الحساب بصيغة PDF، بالإضافة إلى خدمات التحويل الداخلي بين الحسابات، وبالإضافة إلى التحويلات إلى حسابات أخرى داخل البنك، ويقدم العملاء أيضا خدمات صرف العملات، وخدمات تحديد مواقع أجهزة الصراف الآلي وفروع البنك، والعرض الإلكتروني، وخدمات تحصيل الفواتير، وكلمات المرور المنسية .

وتختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك الإسلامية حسب كل بنك، والبلد المنتمي إليه، وحسب المعاملات المصرفية لكل بنك.

ثانيا: خدمات التحويلات الإلكترونية للأموال

تعد التحويلات المالية واحدة من أهم العمليات المصرفية التي يقوم بها البنك سواء كان بنكا تقليديا أو بنكا حديثا، ويعد نظام التحويلات المالية الإلكترونية جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الأنترنت، ويتيح هذا النظام نقل التحويلات المالية أو النفقات المالية من حساب بنكي لآخر، وكذا المعلومات المتعلقة بطريقة إلكترونية آمنة وسهلة.

وردت العديد من التعاريف فيما يخص التحويلات الإلكترونية للأموال نذكر منها:

[1] – ميساء منير ملحم، **المرجع السابق**، ص28.

"التحويل الإلكتروني للأموال عبارة عن عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، وتتم العمليات إلكترونيا عن طريق أجهزة الكمبيوتر أو الهاتف أو المودم عوضا عن استخدام الأوراق[1]".

تختلف التحويلات الإلكترونية عن التحويلات المصرفية العادية في حالة التحويلات الإلكترونية، ويكون الوسيط عادة عبارة عن برنامج يجمع التحويلات، ويرسلها إلى غرفة المقاصة الآلية التي ترسل نماذج التحويل المالي الإلكترونية إلى بنك العميل، ثم يقوم بنك العميل بمقارنة مدى مطابقة المعاملة لرصيد العميل، ثم يرسل رسالة بالشحن أو عدم الشحن، بما في ذلك إشعار مرة أخرى إلى العميل.

ولكن يجب أن يكون لدى التاجر أو المشترك في الدفع برنامج خاص يسمح له بإجراء العملية دون وسيط؛ حيث أن هذا البرنامج محمي بكلمة مرور خاصة بالعميل الذي يرسل نموذج الدفع، ويتم إرسال الجدول إلى دار المقاصة الآلية، والتي بدورها ترسل الرصيد إلى البنك لخصم مبلغ الإئتمان من حساب المدين.

- وتتميز التحويلات الإلكترونية للأموال بجملة من الخصائص نذكر منها:

– يتميز التحويل الإلكتروني بكونه عمل تجاري، فبالنسبة للبنوك فهي من حيث الموضوع تعتبر قطعة تجارية لأنها عمل مصرفي، أما العميل الذي يطلب التحويل فلا يعتبر عملا تجاريا إلا إذا كان تاجراً، وكان التحويل المصرفي متعلقاً بعرفه التجاري أو التزاماته بين التجار، ففي هذه الحالة يعتبر عملا تجاريا ممتدا.

– ميزة أخرى للتحويلات الإلكترونية بكونه عابر للحدود؛ حيث تعمل التحويلات الإلكترونية على سرعة إتمام المعاملات التجارة الإلكترونية بين الدول حول العالم، وسهولة تسوية مستحقات التجارة الإلكترونية مقابل السلع أو الخدمات المقدمة بغض النظر عن الدولة التي يوجد بها حساب المستلم، مما يجعل التحويلات الإلكترونية واحدة من أهم العمليات عند إبرام المعاملات التجارية العالمية، وعند طريقة الدفع مما جعلها الطريقة الأكثر قبولاً في العديد من الدول، وأصبح وجودها شرطا ضروريا لأي دولة لإجراء المعاملات والتزامات التسوية، وإلا فإنها ستقع في عزلة مالية وتجارية.

[1]– نور الدين زحوني و عمر زمالة، **التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصرنة وسائل الدفع**، مجلة الإقتصاد الدولي والعولمة، المجلد01، العدد01، 2018، ص 257.

– ويتميز أيضا التحويل الإلكتروني للأموال عن التحويل البنكي العادي في كون التحويل الإلكتروني يتم بواسطة وسائل إلكترونية، وهي جميع الوسائل التي تمكن الزبون من الإتصال بالشبكة الإلكترونية للبنك والولوج لحسابه عن طريق شبكة الأنترنت، وتوصيل رسالة المعلومات التي تتضمن الأمر بالتحويل للبنك، ومن هذه الوسائل الهواتف المحمولة أو البطاقات البنكية، أو أجهزة الكمبيوتر.

– وعلى الرغم من المخاطر المحتملة، فإن التحويلات الإلكترونية توفر أيضا الأمن والحماية إلا أنها تعتبر وسيلة دفع آمنة؛ حيث أنها تكسب ثقة العملاء عند تحويل مبالغ كبيرة بينهم وبين البنوك كما توفر الحماية الفنية والأمنية والقانونية اللازمة لضمان سلامة الأموال، والحفاظ على أمن وسلامة معلومات وبيانات العملاء لتجنب أي مخاطر قد يتعرضون لها وتسبب لهم الخسائر المالي.

تعتبر هذه الخدمات الإلكترونية من أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية المتداولة في أغلبية البنوك والمصارف العادية وأيضا المصارف الإسلامية، كما نجد أنواع أخرى نوجزها باختصار فيما يلي:

✓ المحافظ الإلكترونية[1]:

المحفظة الإلكترونية هي نظام مبني على أساس رقمي للقيام بالتبادلات والمعاملات التجارية الإلكترونية، وباستخدامها يمكن بسهولة القيام بعمليات الشراء من خلال الحواسب أو الهواتف الذكية أو أجهزة التابلت، وبشكل عام يتم ربط حسابات الأفراد في البنوك مع محفظتهم الإلكترونية، والتي يتم فيها توثيق وحماية أموال المستهلك ومعاملاته التجارية من شراء وتبادل.

وبالتالي فإن المحفظة الإلكترونية تعتبر وسيلة لمصادقة هوية صاحبها وإثباتها، وليس فقط لإجراء عمليات الشراء عبر الأنترنت، وهذا يأتي من احتواء المحفظة على أموال المستهلك وسجل عملياته التجارية والمعلومات الخاصة به، ومن الجدير بالذكر أن المحفظة الإلكترونية تصلح لأن تكون وسيلة دفع مع أنظمة دفع عديدة مخصصة للهواتف الذكية بفضل الدعم المتبادل بينهما.

[1]– عبد الرحمن يسعد وآخرون، **دور المحفظة االإلكترونية في تعزيز الشمول المالي– تجارب دولية**، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، المجلد05، العـدد01، 2021، ص 405.

✓ **المقاصة الإلكترونية:**

هي نظام لإجراء عملية التقاصي بين المصارف إلكترونيا؛ أي أنها عملية تبادل المعلومات التي تشمل بيانات وصور كانت بوسائل الكترونية من خلال مركز المقاصة الإلكترونية في البنك المركزي، وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد[1].

فالمقاصة الإلكترونية هي عملية تحويل مصرفي إلكتروني للوفاء بالديون وبطرائق إلكترونية دون حاجة الأطراف إلى الإتصال المباشر فيما بينهم.

✓ **خدمات الرسائل القصيرة SMS:**

هي خدمة تتيح للعميل استقبال رسائل قصيرةSMS للعديد من الخدمات البنكية والحركات التي تمت على حساباته، إضافة إلى معلومات ترويجية عن البنك بحيث يستقبلها بشكل منتظم على هاتفه الخلوي في أي مكان وفي أي وقت، ويشترط لتقديم هذه الخدمة وجود بطاقة فيزا لمن يود الإشتراك عن طريق الأنترنت، ومن أهم أنواع الرسائل نجد رسائل تحويل الراتب، التحويلات بين الحسابات، الإيداع النقدي، السحب النقدي[2].

[1]- بن ياسين مكي و فايزة حسن مسجت، **واقع تطبيق المقاصة الإلكترونية في المعاملات المصرفية في العراق للمدة 2011-2017**، مجلة العلوم الإقتصادية، المجلد15، العدد59، 2020، ص120.

[2]- علي محبوب و علي سنوسي، **واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائر أنموذجا**، مجلة شعاع للدراسات الإقتصادية، المجلد04، العدد 02، 2020، ص14.

المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية

باتت التكنولوجيا المالية من أبرز ما تستخدمه المؤسسات المالية اليوم لحماية مصالحها من الأخطار التي تواجهها، وهي اليوم بمثابة التحدي الأكبر الذي يواجه الصناعة المالية الإسلامية في سعيها لمواكبة الطلب على أكثر الطرق كفاءة للقيام بالعمل المصرفي، وسبل تحسين تجارب العملاء مع المنتجات والخدمات، وهو ما أكدته نتيجة الإستبيان العالمي للمصرفيين الإسلاميين 2020 الصادر من المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، فقد كانت تكنولوجيا المعلومات التحدي الأكثر إثارة للقلق بالنسبة للصناعة المصرفية الإسلامية خلال عام 2020، ثم قضايا العملاء تليها إدارة المخاطر.

المطلب الأول: دوافع اختيار الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية

1- العامل الديمغرافي:

يتأثر الحافز للإستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمعايير الديموغرافية مثل الإنتماء الديني، والجنس، والعمر، ومستوى الدخل، ويشار إلى معتقدات الشخص التي لديها القدرة على التأثير على مواقفه وأفعاله على أنها تُدينه، فالإنتماء الديني هو العامل الأكثر أهمية لعملاء المؤسسات المالية الإسلامية التي تستعمل الخدمات عبر الأنترنت[1].

تعتبر فئة الذكور أكثر استعمالا من الإناث لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الأنترنت، فالرجال أكثر توجها نحو المهام، ويركزون بشكل كبير على الشخصية والقيمة والمكانة، وبالتالي فإن الفائدة الملموسة والتعبير عن الذات لهما تأثير كبير على نوايا الرجال، ومن ناحية أخرى تشير النساء إلى نقص مهارات تكنولوجيا المعلومات والثقة، وتلعب المصداقية المتصورة دورا مهما في تشكيل أحكامهم، من المرجح أن يستخدم الأفراد الأصغر سنا البنوك الرقمية بصفة كبيرة نظرا لسهولة التكيف مع التقنيات الجديدة،

[1]- حسين علي سعد السراي، **التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الخدمات الرقمية في المصارف الإسلامية (دراسة نظرية)**، Al Kut Journal of Economics and Administrative Sciences /ISSN: 1999 -558X /ISSN ,Online 2707-4560/ Vol (15) Issue: 48-2023 (September), p132.

واستعمالهم للخدمات المصرفية عبر الأنترنت بكل سهولة إلى جانب صعوبة استخدام العملاء ذو الدخل المنخفض البنوك الرقمية، لعدم امتلاكهم لحسابات مصرفية إلكترونية بسبب عدم تحملهم لرسوم الإشتراك الشهرية في الأنترنت.

2- العامل النفسي:

2-1- الأمن المتصوّر:

يصبح استخدام الخدمات المالية عبر الأنترنت أمرا صعبا بسبب المخاوف المتعلقة بالأمن الذي ينتج عنه عدم ثقة الناس في الخدمات المصرفية عبر الأنترنت، وعدم ثقة العملاء في البنية الأمنية للأنترنت نظرا لعدم وجود لوائح تحكم الخدمات المصرفية عبر الأنترنت حاليا، وبسبب احتمالية حدوث انتهاكات أمنية، فإن البنوك والعملاء يشعرون بالقلق بشكل واضح بشأن نقص التأمين الشبكي؛ إذ يمكن اختراق حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها، سواء كان ذلك من طرف موظفي البنك أو من طرف آخرين، فيعطي العملاء الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أولوية عالية لحماية بياناتهم المالية إلى جانب أن الخروقات الأمنية، يمكن أن تؤدي إلى عدد من المخاوف، مثل تسرب بيانات نظام التشغيل أو منع الوصول غير المصرح به إلى المعلومات، فهذه أحد الأسباب التي تجعل العملاء يترددون في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول هي مخاوف السلامة.

2-2- المخاطر المتصوّرة:

هي بنية متعددة الأبعاد، فهي عبارة عن التوقعات الشخصية المتعلقة بالخسائر التي يمكن أن تحدث في محاولة تحقيق نتيجة معينة، فقد عرف مفهوم المخاطر المتصورة تطورا نتيجة لتطور سلوك الأفراد، فبعدما كانت محصورة في الإحتيال وجودة المنتج، فقد أصبحت في الوقت الحالي تعني احتمال الخسارة في السعي لتحقيق النتيجة المرجوة أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية نتيجة لشيوع استخدام هذا النوع من الخدمات[1].

ولقد بينت العديد من الدراسات أن تأثير المخاطر المتصورة على سلوك الأفراد في تبني المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول أكثر حدة مقارنة بالخدمات البنكية التقليدية بسبب البنية التحتية اللاسلكية التي تعتبر عرضة للقرصنة والهجمات الضارة.

[1]- رشيد شباح، رضا دحماني، **أثر المخاطر المتصورة على تبني الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول في الجزائر**، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد06، العدد02، 2022، ص 418.

وتعتبر تقنية التشفير الطريقة الأكثر شيوعا المستخدمة في جميع المواقع المصرفية؛ التشفير بشكل عام هو عملية الحفاظ على سرية المعلومات (الثابت منها والمتحرك) باستخدام برامج لها القدرة على تحويل وترجمة تلك المعلومات الى رموز؛ بحيث إذا ما تم الوصول إليها من قبل أشخاص غير مخول لهم بذلك لا يستطيعون فهم أي شيء، لأن ما يظهر لهم هو خليط من الرموز والأرقام والحروف الغير مفهومة، يتم تشفير الملف وفك التشفير عن طريق كلمة السر التي يجب ان تكون معروفة للطرفين (المرسل والمستقبل)، وهذا ما يسمى بالتشفير المتناظر.

2-3- الثقة:

الثقة عنصر أساسي في عملية تطوير الخدمات المصرفية االإلكترونية الجديدة، فقد تعددت تعاريف الثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية على اعتبار أن الحديث عن هاته الأخيرة لا يزال حديث العهد، ويمكن تعريفها على أنها[1]: "توقع أو اعتقاد شخصي أن جهة أخرى سوف تؤدي أعمال محددة هامة لشخص وفق اعتبار أن هاته الجهة تتحكم بأعمال هذا الشخص".

ويمكن القول أن الثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية، هي مقدار ومدى ارتياح العملاء أو الأمان الذي يشعرون به عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، سواء عبر الأنترنت أو عن طريق الهاتف المحمول وغيره من قنوات التوزيع الإلكترونية الأخرى، ولوحظ أن الزبائن في أندونيسيا لديهم درجة عالية من الثقة في البنوك الإسلامية.

3- العامل التكنولوجي:

3-1- الميزة النسبية:

هي عامل قد يلعب دورا في تعزيز استعمال الخدمات المصرفية الإسلامية الإلكترونية، وهي من المزايا التي يمكن اكتسابها من طرف الزبائن والعملاء إلى جانب أن بساطة الإستعمال والراحة وثروة المعلومات والإعتمادية والسرعة وكفاءة التكلفة كلها مكونات حيوية، وتسهم في نجاح الخدمات المصرفية الإسلامية، وتلعب الفائدة النسبية المتصورة للإبتكار دورا في تحديد ما إذا كان قد تم تبنيه أم لا.

[1]- ماجدة بن صالح، **العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية – دراسة حالة البنوك الجزائرية**-، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، جامعة 08 ماي1945، قالمة، 2021/2020، ص 90، ص91.

الزبائن الذين يتعاملون مع البنوك عبر الأنترنت في وضع أفضل لإدارة حساباتهم العديدة، ويتمتع الزبائن بمزايا في مجموعة متنوعة من المجالات عندما يستعملون الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك زيادة الرقابة المالية، وزيادة الراحة، وتوفير الوقت والجهد.

قد يتم إقناع عملاء البنك باستعمال الخدمات المصرفية الرقمية نظرا للميزة النسبية المتصوّرة التي تأتي جنبا إلى جنب مع الإمتيازات العديدة والتي تأتي مع استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية[1].

3-2- التوافق:

يمكن تعريفه بأنه وجود المثل والخبرات المشتركة، ويعد التوافق أحد أهم الجوانب في نشر الإبتكار وفقا للناس، فيُعد المستوى العالي من التوافق أحد المتغيرات التي تُسهم في القبول السريع للتقنيات الجديدة.

توصلت العديد من الأبحاث إلى استنتاج مفاده أن ميل الناس إلى الإستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، يتأثر بشكل كبير بإدراكهم لمدى توافق الخدمات بعد أن بدأ المستهلكون في استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية، واكتشفوا أن الخدمات أكثر توافقا مع نمط حياتهم، فإن هذا يزيد من احتمالية استمرار المستخدمين في استعمال الخدمات، ومن السهل على المستخدم البدء في استعمال الإختراع إذا شعر المستخدم أن الإبتكار سيكون مقبولا مع متطلبات توظيفه، وأن القيمة الكاملة المكتسبة من توظيف الإبتكار ستكون كافية.

3-3- التعقيدات:

إن تعقيد الخدمة المصرفية الإلكترونية يتناسب عكسيا مع احتمالية قبولها؛ لذلك تتأثر القرارات التي يتخذها الزبائن بمستوى التعقيد، وإن بساطة الإستعمال التي ثبت أن لها تأثيرا مباشرا على اعتماد التقنيات القائمة على الأنترنت تتناسب عكسيا بشكل مباشر مع مستوى التعقيد، وهناك علاقة بين السهولة التي يمكن بها فهم شيء ما واستعماله، واحتمال قبول الزبون له[2].

[1]- حسين علي سعد السراي، **المرجع السابق**، ص 133.

[2]- **المرجع نفسه**، ص 133، 134.

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية

تعتبر التكنولوجيا المالية الإسلامية واحدة من المجالات والقطاعات للإبتكار في القطاع المالي، التي تجمع بين مبادئ التمويل الإسلامي والتكنولوجيا المتطورة، وتتمتع بالقدرة على إحداث ثورة في الخدمات المصرفية الإسلامية، ومثل أي صناعة جديدة تواجه التكنولوجيا المالية الإسلامية نصيبها العادل من التحديات في التنفيذ.

ويمكن ذكر مجموعة من التحديات لاستخدام التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية كالاتي[1]:

- تم توجيه العالم ككل لاستخدام التكنولوجيا في خدمة الحياة العامة، وذلك من خلال توجه البنوك المركزية في البلدان العربية بإنشاء المحافظ الإلكترونية، والتي من خلالها يتم عملية التبادل المالي دون الحاجة إلى اللجوء إلى البنوك التقليدية، وابتكار تكنولوجية البطاقات اللاتلامسيه من خلالها يتم استخدام البطاقات المصرفية دون الحاجة لإدخال رقم سري من أجل إجراء المعاملات المالية ضمن ضوابط وشروط معينة.

- لجوء المصارف في الوطن العربي إلى تعزيز وتطوير التكنولوجيا المالية وإدخالها في نظامها، وقد لجأت بعض البنوك بعمل نوافذ مصرفية الكترونية، وقد قامت بتطوير برامجها والتي من خلال التطبيقات الذكية مثل الأنترنت واستخدام الهاتف المحمول بالقيام بالكثير من العمليات المصرفية المالية، ودون الرجوع إلى الفروع مثل التحويلات الداخلية والخارجية، وفتح الحسابات وعمليات الدفع الإلكتروني، وتزويد الجهات الرسمية مثل الضمان الإجتماعي برقم الحساب من أجل تحويل المستحقات المالية للعملاء ودون مراجعة الجهات المعينة، والتي من خلال التكنولوجيا المالية يستطيع العميل بالقيام بجميع معاملاته، وهذا ما ساعد من تحقيق الشمول المالي من خلال استخدام التكنولوجيا المالية، كون يوجد مجموعة كبيرة من الأشخاص لا يملكون حسابات، ولكن ومن خلال إدخال التكنولوجيا أصبح من السهولة امتلاك حساب الكتروني لدى مصرف أو إنشاء محفظة الكترونية، والتي من خلالها يستطيع العميل القيام بالعمليات المالية ودون اللجوء إلى المصارف، فالتكنولوجيا ساهمت من تخفيض العبء على العميل، وتقليل التكاليف وسهولة الوصول اليها وتشجيع العملاء في التعامل مع التكنولوجيا المالية.

[1]- مُحَّد زياد سليمان النجداوي و غسان سالم الطالب، **التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية واقع وتحديات**، المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 43، مارس 2023، ص175.

أصيب العالم بصدمة نتيجة انتشار فيروس كوفيد19 و الذي شكل تحديا كبيرا أمام العلماء والجهات التنظيمية وصناع القرار لإيجاد حل ضمن التمويل الإسلامي دون غيره، فمن بين أهم التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية الإسلامية بعد جائحة كوفيد19 نجد ما يلي[1]:

- **سوق مجزأ:**

تم تجميد العالم بأسره تقريبا منذ بدء انتشار الفيروس عالميا، فبدأت الدول في عزل نفسها، وخلق قيود على السفر والتواصل، وكادت تعصف بالإقتصاد العالمي أزمة مالية أشد من الأزمة المالية العالمية لعام 2008.

- **الإستثمار في مؤسسات التمويل المصغر والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:**

في البلدان الإفريقية والآسيوية، يتمتع التمويل الإسلامي بحصة سوقية كبيرة في مؤسسات التمويل المصغر والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قروض التجزئة، وتعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الأكثر تضررا بسبب جائحة كوفيد19، إضافة إلى ذوي الدخل المنخفض والعاملين بأجر يومي عكس الشركات الكبرى التي تمتاز برأسمالها الضخم إلى جانب الدعم الحكومي لها.

- **الإعتماد على الإنفاق الحكومي:**

عكس البنوك الإسلامية المتواجدة بآسيا وإفريقيا، فالبنوك الإسلامية بالدول العربية تعتمد على الإنفاق الحكومي، والإنخفاض الكبير في أسعار النفط له آثار خطيرة بالنسبة لهم، أين قدّرت الخسارة في عائدات النفط لعام 2020 بمليون دولار أمريكي في اليوم.

- **صفر نقد بسبب تأجيل القسط الشهري:**

تواجه البنوك الإسلامية مشكلة سيولة بسبب قرار تأجيل القسط الشهري الذي أعلنته بعض الحكومات نظرا للأوضاع السائدة، مما اضطر بالبنوك الإسلامية إلى إبداء مرونة تجاه إعادة هيكلة القروض الجارية، ويعود عدم توفر النقود بالبنوك الإسلامية إلى عدم وجود تدفق نقدي.

[1]- لويزة بوطريف و يونس شعيب، **واقع التكنولوجيا المالية الإسلامية في ظل التحديات الراهنة**، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد5، العدد2، ديسمبر2021، ص 476.

- **حاجة ملحة للسيولة:**

السيولة لها تأثير غير متماثل على إقراض البنك، فالتأثير السلبي على السيولة كان أكبر من التأثير الإيجابي لها، فالبنوك الإسلامية معرضة بشكل خاص لمواجهة سيولة السوق بسبب جائحة كوفيد19.

- **لا وجود لعملاء جدد:**

يعمل العملاء في الإستثمار بداعي الخوف وعدم اليقين، ونظرا لمخاطر السيولة، فإن البنوك الإسلامية غير مستعدة لخدمة عملاء جدد، على الرغم من أنه لا يمكن للعملاء الجدد التأثير سلبا على الربح.

- **ربح غير محقق وخوف من الإندماج:**

تعد جودة أصول القروض مصدر قلق كبير للبنوك في الوقت الحالي، والذي سيؤثر لا محالة على الربحية، وبمجرد انخفاض الأرباح، تتدهور قيمة رأس المال وحقوق الملكية، ويذهب المساهمون للإندماج في مؤسسات أخرى، وقد تشجع الجهات التنظيمية أيضا الإندماج والإتحاد.

يمثل تطبيق التكنولوجيا المالية الإسلامية تحديات وفرصا، يعد التغلب على التحديات التنظيمية والإمتثال للشريعة وتعليم المستخدمين والثقة والتعاون، أمراً بالغ الأهمية لنجاح دمج التكنولوجيا المالية الإسلامية في النظام البيئي المالي، ومن خلال معالجة هذه التحديات من خلال التعاون والتقدم التكنولوجي والأطر التنظيمية القوية، تتمتع التكنولوجيا المالية الإسلامية بالقدرة على إحداث ثورة في الخدمات المصرفية الإسلامية والمساهمة في نمو التمويل الأخلاقي[1].

وهذا ما سوف نبينه في الجدول التالي:

جدول رقم (03): أهم تحديات تبني التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية

التحديات	النسبة
الأمن الإلكتروني السيبراني وحماية البيانات	%3.87
النظم الرقابية	%3.36
تعقيدات ادماج التكنولوجيا	%3.28

[1]- لويزة بوطريف و يونس شعيب، **المرجع السابق**، ص477.

نقاط الضعف في البنية التحتية	%3.24
العثور على شريك موثوق /جدير في مجال التكنولوجيا المالية	%3.23
سلوك العملاء	%3.18
قيود الميزانية /التمويل	%3.15
التناسب الاستراتيجي /الثقافي	%3.08
ضعف كفاءة الموظفين	%2.96
الامتثال للشريعة	%2.85
الدعم من مجلس الإدارة	%2.60

المصدر: ليندة حيمر، نور الدين شارف، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية – التجربة الماليزية أنموذجا**–، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEC)، المجلد03، العدد10، 2022، ص97.

خلاصة:

مع استمرار التقدم التكنولوجي، أصبح من الواضح بشكل متزايد أن التكنولوجيا المالية لديها القدرة على إحداث ثورة في الصناعة المصرفية الإسلامية، حيث يمكن الآن الوصول إلى الخدمات المصرفية الإسلامية من خلال المنصات الإلكترونية، مما يوفر الراحة وسهولة الإستخدام على سبيل المثال، وكذلك تسمح تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للعملاء بإجراء المعاملات وإدارة الحسابات والوصول إلى مجموعة من المنتجات المالية الإسلامية، كل ذلك من منازلهم.

وتتمتع التكنولوجيا المالية الإسلامية بالقدرة على تحويل الصناعة المصرفية الإسلامية من خلال ضمان الإمتثال للشريعة الإسلامية، وتعزيز الشمول المالي، ودفع ابتكار المنتجات، وتحسين كفاءة التكلفة، ومع استمرار تطور التكنولوجيا، فإن دور التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية الإسلامية سوف يزداد قوة، مما يوفر للعملاء تجربة مصرفية أكثر ملائمة وشمولية ومتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية.

الفصل الثالث:

أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية

تمهيد:

تعتبر الكنولوجيا المالية أداة العصر التي تستخدمها البنوك الإسلامية من خلال تقديم خدمات مصرفية متطورة وأدوات رقمية مختلفة من أجل خدمات أسرع وأكثر ملائمة وتقليل التكاليف وتحسين تجارب العملاء.

إن المصارف الإسلامية في الجزائر تعمل وفق استراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الإقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تنبع من المبادئ والقيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق والمتعاملين والمستثمرين و تضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة و الإقتصاد.

من الملاحظ أن البنوك الإسلامية في الجزائر تقدم بشكل متزايد خدمات مصرفية إلكترونية؛ وقد مكنهم ذلك من الوصول إلى عدد متزايد من العملاء، وتقديم تجربة أكثر ملائمة، كما مكنتها من تحسين إدارة المخاطر من خلال مراقبة وتحليل بيانات العملاء لتحديد المخاطر المحتملة.

وسوف نتطرق من خلال هذا الفصل الثالث إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: تحديات التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول: تحديات التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر

رغم أن حجم المعاملات المالية الإسلامية في الجزائر ضئيل مقارنة بالمعاملات المالية التقليدية، إلا أن البنوك الإسلامية في الجزائر تسعى لتقديم خدمات متطورة ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية ومواجهة مختلف التحديات القانونية والتنظيمية والرقابية والتنافسية.

المطلب الأول: التكنولوجيا المالية في الجزائر

تسعى الجزائر كغيرها من دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إلى مواكبة التطورات العالمية والحصول على مكانة رائدة، خاصة أنها تمتلك الإمكانيات المادية والبشرية التي تؤهلها لمنافسة دول المنطقة، وكذلك توفير الخدمات المالية الرسمية لجميع شرائح المجتمع بأسعار مقبولة وبطريقة عادلة وشفافة إلى جانب حصول جميع الأفراد على مجموعة كاملة من الخدمات عالية الجودة بأسعار مناسبة وبأسلوب مريح، والإعتماد على تقنيات مالية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات؛ حيث سيفيد النظام المالي من خلال زيادة القدرة على تتبع ومراقبة التدفقات المالية، والحد من مستويات الجرائم المالية، حيث يمكن تسجيل عدة مبادرات اتخذتها الجزائر لتحقيق هذه الأهداف نذكر منها[1]:

– **تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في الجزائر**: عرف قطاع الإتصالات في الجزائر منذ التسعينيات تطورا ملحوظا وانفتاحا مباشرا على الخواص من خلال الإصلاحات التي مهدت الطريق أمام المتعاملين الأجانب، وشجعتهم على الإستثمار في القطاع حيث تزايدت نسبة مستخدمي الأنترنت.

بلغت نسبة انتشار الأنترنت في الجزائر 70,9% لسنة 2023؛ أي تسجيل زيادة معتبرة مقارنة بنفس الفترة من سنة 2022، حيث بلغت هذه النسبة 60,6 % حسب تقرير "ديجيتال 2023 للمكتب العالمي "داتاربورتال" المتخصص في الإحصائيات الخاصة بالأنترنيت الثابت و النقال في جميع أرجاء العالم، كما

[1]– سميرة حسيبة وآخرون، **واقع وتحديات التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر**، مجلة البحوث والدراسات، المجلد19، العدد02، 2022، ص 189، ص190.

ارتفع عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر بشكل معتبر؛ اذ بلغ 32,09 مليون مستخدم لسنة 2023 مقابل 27,28 مليون خلال سنة 2022[1].

– **انتشار التجارة الإلكترونية وسائل الدفع الإلكتروني:** يهتم الجزائريون اهتماما كبيرا بالتعاملات التجارية عبر شبكة الأنترنت التي تشهد تناميا تباطئيا في عدد المواقع المتخصصة في هذا المجال، حيث يعتبر الموقع الإلكتروني "**واد كنيس**" الأغلى من بين المواقع الأخرى في الجزائر، يليه موقع "**الجلفة أنفو**"، كما يعتبر موقع "**الخطوط الجوية الجزائرية**" من أبرز المواقع الذي يلبي خدمات إلكترونية لزبائنه؛ حيث يتيح إمكانية الحصول على تذكرة السفر إلكترونيا، وموقع "**اشريلي**" الذي يعرض السلع الاستهلاكية، ويقوم بتوصيلها، وموقع "**الجزائر أسواق**" الذي يختص بالبيع بالمزادات العلنية عبر الأنترنت، ويعرض خدمات الدفع الالكتروني مثل بطاقات فيزا كارد و ماستر كارد.

إلى جانب البنوك العمومية والخاصة التي قامت بتوزيع آلاف البطاقات على زبائنها، وتجدر الإشارة أنه خلال سنة 2017، تم الترخيص للشروع في النشاط الأربعة وعشرين تاجرا غير شبكة الأنترنت، مما يسمح لحاملي البطاقات المصرفية (بطاقات ما بين المصارف) بالدفع عبر الأنترنت[2].

– **تفعيل دور بنك الجزائر لاحتضان التكنولوجيا المالية:** إن الإستفادة من التكنولوجيا المالية يتطلب توفير بيئة مناسبة من إقامة نظام للتسوية الإجمالية، وتطوير استخدام النقود الإلكترونية وبطاقة الإئتمان، وهو ما يسعى بنك الجزائر لتحقيقه من خلال:

✓ **استخدام نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة:** وهو نظام مركزي إلكتروني، وقد دخل قيد التشغيل سنة 2006، وهو يقوم بمعالجة أوامر الدفع بين البنوك لتحويل المبالغ التي تساوي أو تفوق مليون دج والمدفوعات المستعجلة عبر هذا النظام.

✓ **تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية:** وبدأ تشغيل النظام بمقاصة الشيكات، وأدخلت بقية الوسائل الأخرى تدريجيا، وتتدخل الهيئات التالية في عملية تسييره وهم: بنك الجزائر، بريد الجزائر، البنوك

[1]– وكالة الأنباء الجزائرية، تطور نسبة انتشار الأنترنت في الجزائر، 2024/04/19، 19ساو05د،
https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/139759-2023-02-20-15-00-58

[2]– سميرة حسيبة وآخرون، **المرجع السابق**، ص 190، ص 191.

التجارية والخزينة العمومية.

✓ **إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك:** أنشأت في 25 مارس 1995، توفر الأرضية الملائمة لعمل وسير هذا النظام فهي مسؤولة عن عملية إصدار الشيكات والبطاقات البنكية بمختلف أنواعها سواء كانت وطنية أو دولية، توفير أجهزة الصراف الآلي (ATM) وأجهزة الدفع الإلكتروني،(TPE) كما تضمن توفير الصيانة لهذه الأجهزة[1].

المطلب الثاني: واقع التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر

ما زالت تجربة المالية الإسلامية فتية في الجزائر؛ حيث بدأت من خلال تأسيس بنك البركة كبنك خاص يعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية، وبعدها تم اعتماد مصرف السلام كدعامة جديدة للمالية الإسلامية، بالإضافة إلى فرع سلامة للتأمينات في مجال التأمين الإسلامي مع بوادر ظهور شبابيك إسلامية بعد صدور النظام 02-18 المؤرخ في نوفمبر 2018 الذي يتضمن تنظيم ممارسة العمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة التشاركية من طرف المصارف والمؤسسات المالية في الجزائر.

ويعتبر بنك البركة الجزائر أول بنك يقدم خدمات متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية في الجزائر، وهو أول مؤسسة مصرفية تأسست على ضوء قانون النقد والقرض الذي صدر في 1990/04/14، ويقوم بنك البركة الجزائري بنشاطات البنك الشامل، فهو يجمع بين البنك التجاري وبنك الأعمال والإستثمار، وقد صنف سنة 2018 للعام السادس على التوالي كأحسن مصرف إسلامي في الجزائر حسب تصنيف مجلة (Global Finance)، وهو من أبرز البنوك على مستوى الساحة المصرفية في الجزائر، يعرض من خلال موقعه الرسمي على الأنترنت مختلف العمليات المصرفية التي يقدمها للعملاء سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات أو مهنيين، حيث خصص لكل منهم صفحة تعرض مزايا الخدمات المعروضة، كما يتيح من خلال الموقع تحميل مختلف الوثائق لاختيار الخدمة المطلوبة، بالإضافة إلى مجموعة صفحات خاصة بالتعريف بالمصرفية الإسلامية، ونشر مختلف البحوث لندوة البركة، ونشر التقارير المالية السنوية وتقرير المسؤولية الإجتماعية، كما يتيح البنك رقم للإتصال وصفحة خاصة بالمصرف الإلكترونية، ويعرض أيضا خدمة البركة سمارت يعني (البنك عبر النت)، البنك عبر

[1]- سميرة حسيبة وآخرون، **المرجع السابق**، ص191، ص 192.

الهاتف الذكي وخدمة الرسائل القصيرة، من خلال تطبيق البركة (App.dz) المتوفر في (App store وgoogle play)، كما يملك البنك حسابات في مختلف مواقع التواصل (تويتر، انستغرام، يوتيوب).

ويعمل البنك حاليا على وضع إستراتيجية يهدف من ورائها إلى تعزيز حقوق الملكية للبنك، تحسين الحصص السوقية ومواصلة تطوير التكنولوجيا المعلوماتية والتحول الرقمي ويعمل البنك على تطوير منتجاته حيث طرح مجموعة من المنتجات في سنة 2019 وهي[1]:

– تمويل العقارات في إطار البرنامج الحكومي الخاص بالسكن العمومي الترقوي الموجه للطبقة الاجتماعية المتوسطة LLP.

– التحول الرقمي، فتح الوكالة الرقمية، تخصيص فضاءات في كل وكالة خاصة بالمعاملات البنكية عن بعد، بطاقة فيزا (Gold Platinium, Prépaid)، بطاقة الشركات (Corprate)، تطوير الدفع عن طريق الأنترنت (الإمضاء على إتفاقية مع كبار المتعاملين بالفوترة Webmarchant)، وضع منظومة جديدة (S.M.S-Banking)، التي تسمح للعملاء بالتواصل مع البنك عن طريق الرسائل القصيرة؛ إمداد التجار بأجهزة الدفع الإلكتروني، إطلاق الخدمة البنكية عن طريق الهاتف النقال، إطلاق مشروع إدارة الوثائق الإلكترونية (GED) مع شريك البنك ومورد المنظومة (EVERTEAM) بهدف إدارة استغلال البيانات والمستندات المصرفية عبر وسائل إلكترونية متخصصة.

إلى جانب بنك السلام الجزائري الذي يعتبر ثاني مصرف في الجزائر يقدم خدمات متوافقة مع الشريعة الإسلامية، ومصرف برأس مال أجنبي، تم اعتماده من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاولة نشاطه في 2008/10/20 مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة.

وفيما يخص بطاقات السحب والتخليص الموزعة على العملاء، فقد عرفت نموا معتبرا، وبخصوص البطاقات الدولية فيزا كارت، فقد عرفت نكوا معتبرا أيضا إلى جانب إطلاق تطبيق الموبايل المصرفي (السلام سمارت بنكنغ) الذي يمكن متعاملي المصرف من الإطلاع على حسابه في أي وقت، وتم أيضا إطلاق بطاقة فيزا الدولية بمستوياتها الثلاث (مسبقة الدفع، الذهبية، بالاتينيوم)، وفي إطار مواكبة تطور المصرف، قامت خلية التطوير بإنجاز مشروع الإنتقال من النسخة السابعة لنظام المعلومات t24 إلى نسخته السابعة عشر، وتعتبر

[1]– سميرة حسيبة وآخرون، **المرجع السابق**، ص 192، ص193.

بذلك من البنوك القليلة في العالم التي اعتمدت هذه النسخة، وفي نفس الإطار تم تجديد البنية التحتية بشكل كامل باستعمال آخر إصدار من معالجات IBM في بيئة افتراضية بشكل كلي(Virtuel platform)، وحفاظا على أمن نظام المعلومات المتطور تم ترقية نظام مكافحة الفيروسات البنكي كاسبرسكي إلى آخر نسخة، وتم وضع نظام مركزي المراقبة المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات[1].

بدوره بنك السلام يعرض من خلال موقعه الرسمي مختلف الخدمات المصرفية، من خلال مجموعة صفحات على الموقع خدمات خاصة بالأفراد وأخرى بالشركات، كما يعرض كافة الخدمات عبر الأنترنت أو ما يعرف بالخدمة السلام مباشر أو على الخط، مع توفير دليل استعمال كل خدمة وإتاحة تحميل الوثائق المتعلقة بها، بالإضافة إلى صفحاته على مواقع التواصل المختلفة من فايسبوك وتويتر وانستغرام ويوتيوب.

المطلب الثالث: تحديات التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر

من خلال ما سبق فإن التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر تواجه العديد من التحديات، فهي لا تزال في بداية الطريق مقارنة بما وصلت إليه التكنولوجيا المالية الإسلامية في دول الشرق الأوسط، حيث استطاعت أن تخطو خطوات متقدمة في مجال مواكبة وعصرنة الخدمات المالية الإسلامية، ويكمن اختصار أهم التحديات في[2]:

– **تحديات تنظيمية ورقابية وتشريعية:** فرغم أن البنوك الإسلامية تتواجد في الجزائر منذ أكثر من 27 سنة، إلا أنها لا تزال تنشط في بيئة تقليدية بصفتها بنوك خاصة تقدم أعمال مصرفية شرعية، فتحدى العلاقة مع البنك المركزي الذي لا يراعى خصوصيتها من أكبر التحديات التي تواجهها، مما يجعل انفتاحها على التكنولوجيا المالية يواجه تحديا تنظيميا لطرح المنتجات المبتكرة خاصة، وأن التقنيات المالية الرقمية تحتاج إلى تنظيمات خاصة ودعم رقابي مركزي، حيث أصدرت الكثير من الدول قوانين وأطر عمل خاصة بالتقنيات المالية الرقمية وبعضها لديها مختبرات تجريبية لتلك التقنيات بهدف توفير بيئة مواتية لنشر التقنيات لتعزيز الإبتكارات في الخدمات المالية، لهذا فالمالية الإسلامية في الجزائر في حاجة أكثر إلى تضافر الجهود والتآلف من أجل مواجهة القيود التنظيمة.

[1]– سميرة حسيبة وآخرون، **المرجع السابق**، ص194، ص195.
[2]– **المرجع نفسه**، ص195.

– **تحديات التدريب والمؤهلات البشرية:** إن التقنيات المالية الرقمية تحتاج إلى إطارات ومؤهلات بشرية خاصة، تجيد استعمال التقنية دون الخروج عن قيودها الشرعية لتجنب المخاطر التشغيلية والتحكم في المخاطر الإلكترونية المتعلقة بسوء الإستعمال للنظام الإلكتروني، أخطاء الزبائن، إمكانية اختراق النظام الإلكتروني ومخاطر الإحتيال من التقليد، وتزوير المعلومات، فمهما كانت التقنية ناجحة فإن الإنسان متفوق عليها، ويمكن ذلك من خلال تطوير منصات التعليم الإلكتروني عبر الأنترنت بتقديم تدريب إلكتروني موجه لأساسيات التمويل الإسلامي وتطبيقاته والإبتكارات.

– **تحديات شرعية:** وتعتبر التحديات الشرعية من أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات المالية الإسلامية في الجزائر، كونها لا تعمل وفق نظام تنظيمي موحد في مسألة الرقابة الشرعية، فلكل مؤسسة لها إطار خاص بهيئة الرقابة الشرعية والتي في معظمها هيئات رقابة تقوم بأعمال دورية نهائية للمصادقة على الأعمال الختامية، كما تقوم بتقديم الفتاوى، وتصادق على المنتجات الجديدة قبل دخولها حيز التنفيذ، وفي غياب توحيد ومعايير دولية شرعية خاصة بالتكنولوجيا المالية الإسلامية، تجد هذه الهيئات نفسها مطالبة أكثر مما مضى بإجراء الدراسات والبحوث ومسايرة التغيرات الحديثة لتوفير أدوات مالية متوافقة وأحكام الشريعة الإسلامية[1].

[1]– سميرة حسيبة وآخرون، **المرجع السابق**، ص96.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى استخدام التكنولوجيا المالية وأثره في تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية في البنوك العمومية – حالة النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية=، بداية سنحاول تحديد المنهج المعتمد في الدراسة بعدها نتعرف على مجتمع وعينة الدراسة، ثم سنتطرق إلى محتوى الإستبيان والإختبارات المتعلقة به، وفي الأخير الإختبارات الإحصائية المستخدمة لتحليله.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة

أولا: منهج الدراسة

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه يناسب طبيعة الموضوع المراد دراسته، والذي سنحاول من خلاله تحديد مدى استخدام التكنولوجيا المالية وتأثيرها على الخدمات الإلكترونية في البنوك الإسلامية وبالتحديد النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية.

ثانيا: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من فئة موظفي النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية، حيث كان عدد العاملين التجاريين في البنوك العمومية في المدية الذين وافقوا على ملئ الإستبيان كما يلي: بنك الخليج: 10، بنك البدر: 10، البنك الوطني الجزائري:10، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط:10، البنك الخارجي: 20.

ثالثا: عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من موظفي النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية، وقد يكون عدد الأفراد المكون لعينة االموظفين صغيرا نوعا ما وذلك لكبر حجمه وصعوبة دراسته، حيث تم اختيار هذه العينة الميسرة، حيث تم توزيع 60 استبيانا واسترجع منه 50 استبيان.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة استخدمت الإستبيان الذي يعد من أكثر أدوات البحث شيوعا في مجال الدراسات والبحوث المسحية، كما قمت بتصميمه في ضوء الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع. بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناءً على ما استفدت منه من أدبيات الدراسة (الإطار النظري

واستبيانات الدراسات السابقة)، قمت بتصميم استبيان للدراسة طبقا للمحاور الأساسية المحددة في الدراسة.

وقد قسمت الإستبيان إلى جزئيين نعرضها كاللاتي:

الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وباعتبارها فئة الموظفين، بغية تحليل النتائج المستخلصة منها فيما بعد.

الجزء الثاني: حيث خصصت فيه محورين هما:

المحور الأول: متعلق بمزايا استخدام التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل)، حيث اشتمل (13) عبارة.

المحور الثاني: متعلق باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية (المتغير التابع)، حيث اشتمل (19) عبارة.

اشتمل الإستبيان ككل على (32) عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الإيجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا للأساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

ثانيا: المقياس المستخدم

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس استجابة العينة على عبارات الإستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، فتقابل كل عبارة عدة بدائل ويرمز لها رقميا (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي، وهو يتكون من خمسة خيارات، كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (04): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

بدائل القياس	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	موافق
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة

وحتى يمكن قياس اتجاهات أفراد العينة تم إعطاء نقاط لهذه الإختيارات، بحيث أعطيت الدرجة (5) للاستجابة "موافق بشدة"، والدرجة (4) للاستجابة "موافق"، والدرجة (3) للاستجابة "موافق بدرجة متوسطة"، والدرجة (2) للاستجابة "غير موافق" والدرجة (1) للاستجابة "موافق".

حتى نتمكن من مناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة، تم الإعتماد على أدوات الإحصائية التالية:

- **المدى**: ويستخدم لتحديد مجالات القياس ليكارت الخماسي المستخدم في الإستبيان، ويحسب بالعلاقة التالية: (**أعلى درجة في المقياس– أقل درجة في المقياس**) ويتحقق ذلك فيصبح المدى (5-1)=4، وللحصول على طول الفئة وتحديد مجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على 05 درجات القياس وذلك على النحو التالي: (**طول الفئة = المدى/عدد درجات القياس**)، فيصبح طول الفئة (5/4=0.8)، ومع إضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة فنتحصل على الحد الأعلى، مثل (1+0.8= 1.80) فنتحصل على مجال [1 إلى 1.80]، وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا، نكمل المجالات كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (05): تحديد الإتجاه حسب المتوسط المرجح

المتوسط المرجح	مستوى الموافقة
(1 –1.79)	درجة منخفضة جدا
(1.80 –2.59)	درجة منخفضة
(2.60 –3.39)	درجة متوسطة
(3.40 –4.19)	درجة عالية
(4.20 –5)	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

من خلال هذا الجدول يمكن أن نستنتج أن تحديد الإتجاه في هذه الدراسة يكون وفق الآلية التالية:

1. إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (1- 1.79) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي الفروع الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية منخفضة جدا على ما جاء في العبارة.
2. إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (1.80- 2.59) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي الفروع الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية منخفضة على ما جاء في العبارة.

3. إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (2.60- 3.39) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي الفروع الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية متوسطة على ما جاء في العبارة.

4. إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (3.40- 4.19) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي الفروع الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عالية على ما جاء في العبارة.

5. إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (4.20- 5) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي الفروع الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عالية جدا على ما جاء في العبارة.

بعد تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الإستبيان، فإننا نقوم بترتيب هذه العبارات حسب أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين يأخذ بعين الإعتبار أقل قيمة للإنحراف المعياري.

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لمعالجة البيانات والتحقق من صحة الفرضيات، تمت الإستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS.22) الإصدار الثاني والعشرين، للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة.

كما اعتمدنا على الأدوات الإحصائية التالية:

1. **الإحصاء الوصفي**: وتتمثل في: التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية.
2. **المتوسطات الحسابية**: وذلك للمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن كل عبارة.
3. **الإنحراف المعياري**: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل محور عن متوسطها الحسابي.
4. **التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة.**
5. **معاملات الإرتباط**: تم الإعتماد على معامل الإرتباط بيرسون لقياس الخصائص السيكومترية للأداة (صدق الإتساق الداخلي).
6. **معامل ألفا كرونباخ** : لقياس ثبات الإستبيان .

7. **اختبار التوزيع الطبيعي**: لمعرفة إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

8. **معامل الإرتباط سبيرمان**: لدراسة العلاقة بين متغيري الدراسة.

المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة

استعنت لصدق أداة الإستبيان، باختبار التوزيع الطبيعي وقياس الثبات والإتساق الداخلي الإستبيان في عينة الدراسة الإستطلاعية البالغ حجمها 50مفردة، وذلك باختبار التوزيع الطبيعي وبحساب معامل الثبات ومعاملات الإرتباط.

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي

يعتبر اختبار توزيع بيانات أفراد العينة اختبار هام، لذلك يجب تحديد ما إذا كانت بيانات أفراد العينة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهذا قصد اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لنوع التوزيع حيث توجد عدة طرق احصائية لمعرفة نوع توزيع بيانات الإستبيان نذكر منها كولمجوروف – سمرنوف، وهذا بالإستعانة ببرنامج **(SPSS)**، والجدول الآتي يبين اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات أداة الدراسة

جدول رقم (06): اختبار التوزيع الطبيعي (KOLMOGOROV-SMIRNOV)

اسم المحور	اختبار كولمجروف سمرنوف (K - S)	
	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة sig
استخدام التكنولوجيا المالية	0.126	0.044

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

من خلال الجدول أعلاه، يتبين أن بيانات المحور الأول (استخدام التكنولوجيا المالية) لا تتبع التوزيع الطبيعي لأن مستوى المعنوية (0.044) أقل من (0.05)، ولكن هذا لا يؤثر على اختبار **"ت"** t- test للعينة الواحدة لأن حجم العينة أكبر من 30، في حين تتبع بيانات المحور الثاني (استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية) التوزيع الطبيعي لأن مستوى المعنوية (0.054) وهي أكبر من (0.05) ومن ثم يتم استخدام الإختبارات الإحصائية المعلمية.

ثانيا: صدق الأداة

اعتمدنا على نوعين من قياس صدق الأداة، وهما:

– **الصدق الظاهري:** وهو ما يعرف بطريقة التحكيم حيث يتم عرض الإستبيان على مجموعة من الأساتذة المتخصصين وهذا لإبداء أرائهم والإسترشاد بها حول عبارات التي يتضمنها الإستبيان وتحديد مدى ملائمتها لقياس ما وضعت لأجله، وكذا مدى ملائمة العبارة للمحور الذي تنتمي إليه، وقد تم الأخذ بنصائح المحكمين بتعديل وحذف بعض الفقرات للوصول إلى القياس الصحيح لمتغيرات الدراسة.

– **صدق الإتساق الداخلي:** ويقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبيان مع المحور الذي ينتمي إليه هذه الفقرة، حيث نقوم بحساب الإتساق الداخلي للإستبيان، من خلال حساب معاملات الإرتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحاور التابعة له، وهذا من خلال مقياس **بيرسون** على النحو الآتي:

1– صدق الإتساق الداخلي للمحور الأول: مزايا استخدام التكنولوجيا المالية

الجدول (07): معاملات الإرتباط بيرسون بين درجات عبارات المحور الأول

الرقم	العبارات	معامل الإرتباط	قيمة sig
1	تمتلك الفروع الإسلامية في البنوك العمومية فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية	0.685	**0.000**
2	تعمل التكنولوجيا المالية في تطوير أداء الفروع	0.802	**0.000**
3	انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الإستقرار المالي في الفروع الإسلامية	0.836	**0.000**
4	هناك تأثير إيجابي كبير لتطور التكنولوجيا المالية خاصة على الفروع الإسلامية	**0.854**	**0.000**
5	تمتلك الفروع الإسلامية البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية	0.596	**0.000**
6	تطبيق التكنولوجيا المالية يُمكن من إيجاد الكثير من الإبتكارات المالية في الفروع الإسلامية	**0.545**	**0.000**
7	تساهم استخدام التكنولوجيا المالية في تسهيل للعميل واختصار الوقت.	0.712	**0.000**
8	التكنواوجيا المالية تقدم المنتجات والخدمات مباشرة للمستهلكين	0.730	**0.000**
9	لدى الفروع الإسلامية مراكز متخصصة لتطوير الإبتكارات في الخدمات والتقنيات	0.638	**0.000**
10	إن الخدمة المالية المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية	0.717	**0.000**
11	اعتماد التكنولوجيا المالية في الفروع الإسلامية يساهم في تقليل الأخطاء أثناء العمل	0.655	**0.000**

12	**تبني التكنولوجيا المالية أدى الى طرح منتجات بنكية جديد**	**0.764**	**0.000**
13	يعتمد فرعكم الإسلامي على برامج تقنية رقمية في تسيير عملياته	0.706	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (07) معاملات الإتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المحور الأول الخاص بمزايا استخدام التكنولوجيا المالية مع الدرجة الكلية للمحور، حيث كانت قيم معامل الإرتباط موجبة وقوية، حيث تراوحت بين (0.545) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (6) وبين (0.854) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (4)، عند مستوى معنوية **0,000** وهي أقل من **0.01** الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتصمنة لمحور مزايا استخدام التكنولوجيا المالية.

وهذا يدل على علاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الأول، وأن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05)، مما يعني تمتع العبارات بالإتساق ولا نستثني أي عبارة منه من التحليل.

2- صدق الإتساق الداخلي للمحور الثاني: استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

الجدول (08): معاملات الإرتباط بيرسون بين درجات عبارات المحور الثاني

الرقم	العبارات	معامل الإرتباط	قيمة sig
1	توفر الفروع الإسلامية خدمات عبر الأنترنت	0.726	**0.000**
2	تعتبر الخدمات عبر الأنترنت أحد الخدمات المهمة التي تقدمها الفروع الإسلامية لعملائها عبر موقع الويب الخاص به	0.796	**0.000**
3	الخدمات عبر الأنترنت متوفرة في أي وقت وبتكلفة منخفضة	0.718	**0.000**
4	يوفر ويستخدم الفرع الإسلامي البطاقات البنكية	0.687	**0.000**
5	تعتبر البطاقات البنكية بديلا حديثا للنقود	0.528	**0.000**
6	تعتبر النقود الإلكترونية إحدى الوسائل المستحدثة للتعامل التجاري من خلال شبكة الأنترنت	0.438	**0.001**
7	الشيك الإلكتروني مكافئ للشيك الورقي	**0.394**	**0.000**

8	**يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني**	**0.813**	**0.000**
9	هناك إقبال على استخدام خدمات الصراف الآلي في الفروع الإسلامية	0.786	**0.000**
10	خدمات الصراف الآلي تعمل على تقليل المعاملات داخل الفرع الإسلامي وتقليص الطوابير	0.809	**0.000**
11	تتوفر الفروع الإسلامية على البطاقات الذكية	0.715	**0.000**
12	توفر البطاقات الذكية السهولة في التعامل وتوفير الراحة للعملاء	0.759	**0.000**
13	يستطيع العميل مراقبة حسابه وإدارة أمواله في أي وقت وفي أي مكان عبر هاتفه الذكي	0.720	**0.000**
14	يستعمل الفرع الإسلامي الهاتف الذكي كأداة لتسويق منتجاته	0.697	**0.000**
15	يتوفر الفرع الإسلامي على خدمات الرسائل القصيرة sms	**0.849**	**0.000**
16	الرسائل النصية القصيرة توفر الوقت والجهد للعميل	0.773	**0.000**
17	يتوفر الفرع الإسلامي على خدمات المحافظ الإلكترونية	0.444	**0.001**
18	يعتمد الفرع الإسلامي على نظام المقاصة الإلكترونية	0.806	**0.000**
19	المقاصة الإلكترونية لا تحتاج للإتصال المباشر بين الأطراف للوفاء بالديون	0.532	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (08) معاملات الإتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني الخاص باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية مع الدرجة الكلية للمحور، حيث كانت قيم معامل الإرتباط موجبة وقوية، حيث تراوحت بين (0.394) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (7) وبين (0.849) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (15)، وهذا يدل على علاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور، عند مستوى معنوية **0,000** وهي أقل من **0.01** الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتصمنة لمحور مزايا استخدام التكنولوجيا المالية، وأن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05)، مما يعني تمتع العبارات بالإتساق ولا نستثني أي عبارة منه من التحليل.

ثالثا: ثبات أداة الإستبيان

يقصد بثبات الإستبيان أن تعطي هذه الأخيرة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أي ثبات الإستقرار في نتائج الإستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

نستخدم معامل **ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha α)**، وذلك من أجل تقدير مدى ثبات الدراسة، وبأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد، وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح، فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة.

الجدول (09): قيم معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل بُعد وللإستبيان ككل

ترتيب المحاور	عنوان المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	مزايا استخدام التكنولوجيا المالية	13	0.918
2	استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية	19	0.934
الثبات العام للإستبيان		**32**	**0.955**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للإستبيان ككل الموجه لأفراد عينة الدراسة بلغت قيمته **0.955**، حيث بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول ب **0.918**، كما بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الثاني **ب0.934**، وهذا يدل على أن الإستبيان يتميز بالثبات، ويمكن الإعتماد على بياناته وتحليلها، وبالتالي **فهي تفي بأغراض الدراسة.**

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التحليل الوصفي للبيانات الشخصية، وتحليل عبارات محور مزايا استخدام التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل) ومحور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية (المتغير التابع)، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية

سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الإستبيان، والمتضمن: الجنس، الفئة العمرية، المستوى الدراسي، الوظيفة، الخبرة المهنية، ومدة معرفتهم بالتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية.

أولا: متغير الجنس

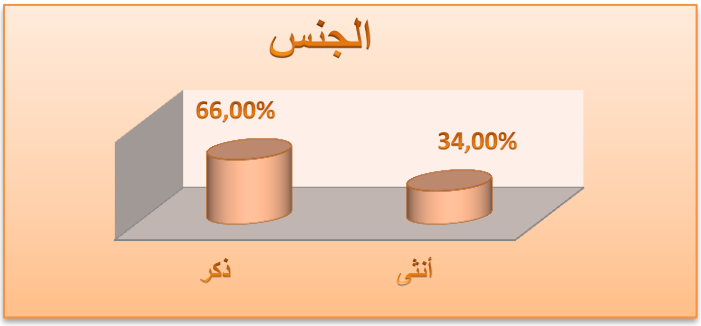
يمثل الجدول والشكل التاليين تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس		
الفئات	**التكرار**	**النسبة**
ذكر	33	**%66.00**
أنثى	17	**%34.00**
المجموع	**50**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

الشكل رقم (05): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

من خلال الجدول رقم (09) والشكل رقم (05)، نلاحظ أن (33) من ذكور يمثلون ما نسبته (66 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب، و(17) منهم يمثلون ما نسبته (34%)، من إجمالي أفراد عينتهم الإناث، يبقى عدد الذكور أكبر من عدد الإناث في مجال التعامل مع النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية حسب عينة الدراسة.

ثانيا: متغير الفئات العمرية

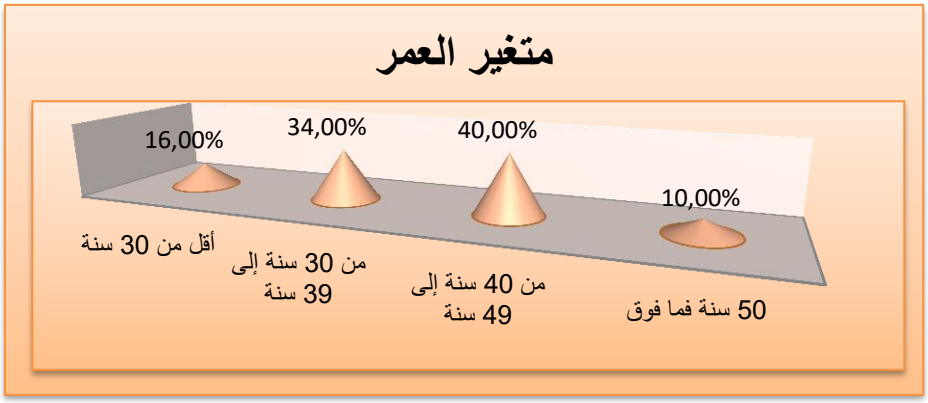
جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر كما يلي:

جدول رقم (11) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئات العمرية

العمر		
الفئات	**التكرار**	النسبة
أقل من 30 سنة	8	%**16.00**
من 30 سنة إلى 39 سنة	17	%34.00
من 40 سنة إلى 49 سنة	20	%40.00
50 سنة فما فوق	5	%10.00
المجموع	**50**	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

الشكل رقم (06): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

يبين الجدول رقم (11) والشكل رقم (06)، أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من الفئة العمرية [40_49سنة]، حيث بلغ عددهم (20) موظف وبنسبة مقدارها (40%)، يليهم الأفراد من الفئة العمرية [30-39سنة]، حيث بلغ عددهم (17) موظف وبنسبة مقدارها (34%)، ثم يليها الأفراد من الفئة العمرية [أقل من 30 سنة] بمجموع (8) وبنسبة مقدارها (16%)، وأخيرا يليها الأفراد من الفئة العمرية [50 سنة فما فوق] بمجموع (5) وبنسبة مقدارها (10%).

وعلى ضوء هذه النتيجة تتضح الفئات العمرية المختلفة لأفراد عينة الدراسة، وإن كانت الغالبية تتراوح أعمارهم بين (30 سنة إلى 49 سنة)، بمعنى فئة الشباب هي الغالبة؛ وهذا ما يعني إمكانية الإستفادة من اختلافات الفئات العمرية في تحديد استخدام التكنولوجيا المالية وتأثيرها في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية، حيث يعكس اختلاف الشرائح العمرية تنوع في الإتجاهات والمعارف والقدرات والمستويات الوظيفية والخبرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

ثالثا: متغير المستوى الدراسي

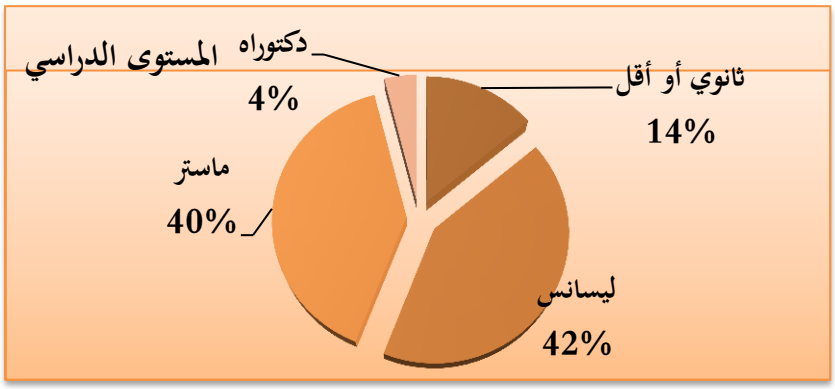
جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى الدراسي كما يلي:

جدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

المستوى الدراسي		
الفئات	**التكرار**	النسبة
ثانوي أو أقل	7	%14.00
ليسانس	21	%42.00
ماستر	20	%40.00
دكتوراه	2	%4.00
المجموع	**50**	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

الشكل رقم (07): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

يبين الجدول رقم (12) والشكل رقم (7)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي، حيث أن أكبر نسبة عند فئة "ليسانس" بلغت (42%)، بمجموع (21) موظف، ثم فئة "ماستر"، فبلغ عددهم (20) بنسبة (40%)، تليها فئة "ثانوي أو أقل" بمجموع (7)، حيث بلغت النسبة (14%)، في حين بلغت أقل نسبة (4 %) عند فئة "دكتوراه" بمجموع (2) موظف.

بمعنى الفئة المثقفة هي الغالبة وهذا ما يعني إمكانية الاستفادة من اختلافات الفئات العمرية في تحديد استخدام التكنولوجيا المالية وتأثيرها في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية، حيث يعكس اختلاف المستوى الدراسي تنوع في الإتجاهات والمعارف والقدرات والمستويات الوظيفية والخبرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

رابعا: متغير الوظيفة

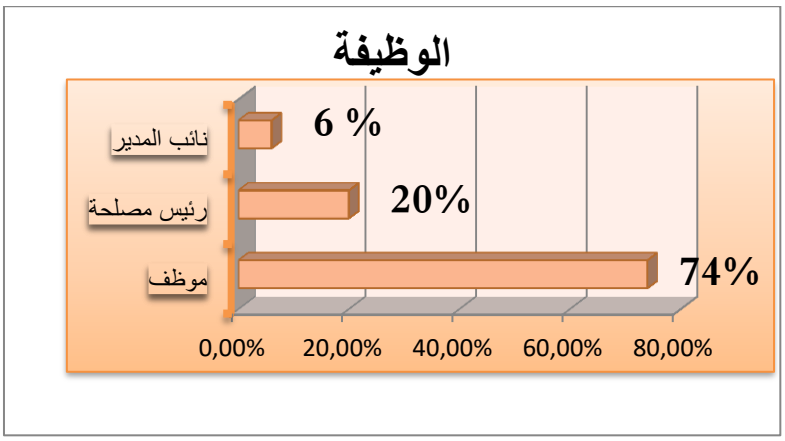
يمثل الجدول والشكل التاليين تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

جدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة		
الفئات	**التكرار**	النسبة
موظف	37	%74
رئيس مصلحة	10	%20
نائب المدير	3	%6
المجموع	**50**	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

الشكل رقم (8): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

يبين الجدول رقم (13) والشكل رقم (8)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة، حيث أن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة يتمثلون في فئة الموظف حيث بلغ عددهم (37) موظف وبنسبة مقدارها (74%)، يليهم الموظفين من فئة رئيس مصلحة بمجموع (10)، بنسبة مقدارها (20%)، في حين بلغ مجموع الموظفين من فئة نائب المدير (3) بنسبة مقدارها (6 %)، في حين بلغ عدد فئة المدير (0) من إجمالي العينة.

وعلى ضوء هذه النتيجة تتضح أن الوظيفة مختلفة لأفراد عينة الدراسة، وأغلبيتهم وظيفتهم تتمثل في موظف، وهذا دليل على وجود مختلف الوظائف، بمعنى الفئة المثقفة هي الغالبة؛ وهذا ما يعني إمكانية الإستفادة من اختلافات الوظيفة في تحديد استخدام التكنولوجيا المالية وتأثيرها في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية ، حيث يعكس اختلاف الوظيفة تنوع في الاتجاهات والمعارف والقدرات والمستويات الوظيفية والخبرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

خامسا: متغير الخبرة المهنية

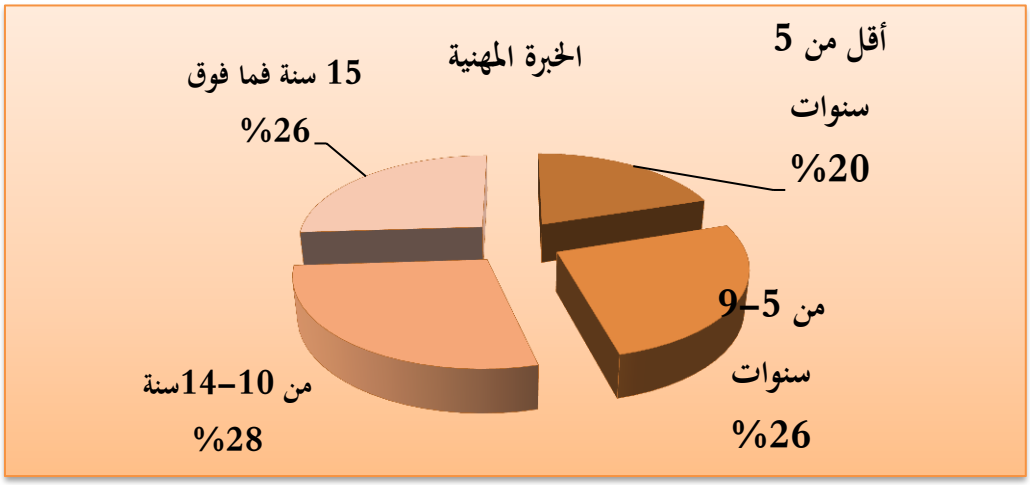
يمثل الجدول والشكل التاليين تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

جدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية		
الفئات	**التكرار**	النسبة
أقل من 5 سنوات	10	**%20**
من5 سنوات– 9 سنوات	13	**%26**
من 10 سنوات– 14 سنة	14	**%28**
15 سنة فما فوق	13	**%26**
المجموع	**50**	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

الشكل رقم (9): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

من خلال الجدول (14) والشكل رقم (9) يتبين أن نسبة الأفراد الذين يمتلكون خبرة مهنية [10سنة–14 سنة] بلغت قيمة (28%) بأعلى مجموع يصل لـ (14) موظف، وتعتبر أكبر نسبة من إجمالي أفراد عينة الدراسة، تليها نسبة الأفراد التي يمتلكون خبرة مهنية [5سنوات– 9 سنوات] و [15 سنة فما فوق] بنسبة متساوية وبلغت (26%)، بمجموع إجمالي (13) موظف، كذلك نجد أن نسبة الأفراد الذين يمتلكون خبرة [أقل من 5 سنوات] بلغت (20%)، وتعتبر أقل نسبة من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

وتشير هذه النتائج إلى أن أغلبية الأفراد الذين يمثلون عينة الدراسة للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية محل الدراسة يمتلكون خبرة مصرفية متوسطة؛ بحيث يتم الإعتماد على إجاباتهم لإستخراج النتائج الدقيقة كون إجابتهم على العبارات لن تكون عشوائية بل بطريقة علمية، وفهم عميق لكل عبارة من عبارات الإستبيان.

سادسا: متغير المعرفة

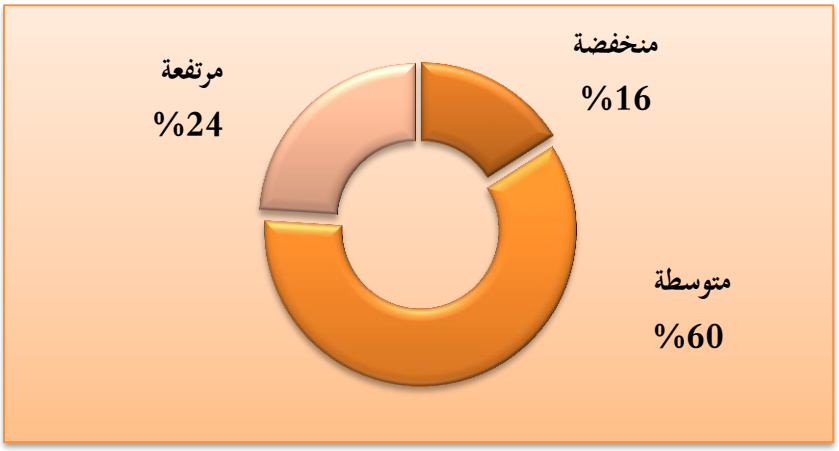
يمثل الجدول والشكل التاليين تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب المعرفة

جدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب متغير المعرفة

المعرفة		
الفئات	التكرار	النسبة
منخفضة	8	%16
متوسطة	30	%60
مرتفعة	12	%24
المجموع	**50**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

الشكل رقم (10): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المعرفة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

يبين الجدول رقم (15) والشكل رقم(10)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعرفة، حيث أن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة يمتلكون معرفة متوسطة بالتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث بلغ عددهم (30) موظف وبنسبة مقدارها (60%)، يليهم الموظفين الذين معرفتهم بالتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية مرتفعة حيث قدر عددهم ب (12) موظف وبنسبة مقدارها (24%).

وفي الأخير تعتبر (معرفة منخفضة) هي أقل نسبة حيث بلغت نسبتها في عينة الدراسة (16%) لمجموع (8) موظفين من عينة الدراسة، وهذا ما يدل على أن معرفة أغلبية الموظفين للتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية متوسطة، وفقا لما جاء في عينة الدراسة.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب تحليل عبارات محور مزايا استخدام التكنولوجيا المالية ومحور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، من وجهة نظر موظفي النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية، وهو الجزء الثاني من الإستبيان من خلال المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري.

أولا: التحليل الوصفي لمحور مزايا استخدام التكنولوجيا المالية

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر مزايا استخدام التكنولوجيا المالية من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (16): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر مزايا استنخدام التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافق
1	تمتلك الفروع الإسلامية في البنوك العمومية فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية	3.84	1.017	عالية
2	تعمل التكنولوجيا المالية في تطوير أداء الفروع	4.08	0.922	عالية
3	انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الإستقرار المالي في الفروع الإسلامية	4.02	1.059	عالية
4	هناك تأثير إيجابي كبير لتطور التكنولوجيا المالية خاصة على الفروع الإسلامية	3.94	0.978	عالية
5	تمتلك الفروع الإسلامية البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية	3.58	0.992	عالية
6	تطبيق التكنولوجيا المالية يُمكن من إيجاد الكثير من الإبتكارات المالية في الفروع الإسلامية	3.88	0.689	عالية
7	تساهم استخدام التكنولوجيا المالية في تسهيل للعميل واختصار الوقت.	**4.28**	0.948	عالية
8	التكنواوجيا المالية تقدم المنتجات والخدمات مباشرة للمستهلكين	3.92	0.986	عالية

9	لدى الفروع الإسلامية مراكز متخصصة لتطوير الإبتكارات في الخدمات والتقنيات	**3.16**	1.113	متوسطة
10	إن الخدمة المالية المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية	3.82	0.919	عالية
11	اعتماد التكنولوجيا المالية في الفروع الإسلامية يساهم في تقليل الأخطاء أثناء العمل	4.10	0.839	عالية
12	تبني التكنولوجيا المالية أدى الى طرح منتجات بنكية جديد	3.86	0.948	عالية
13	يعتمد فرعكم الإسلامي على برامج تقنية رقمية في تسيير عملياته	3.72	1.07	عالية
	محور مزايا استخدام التكنولوجيا المالية	**3.861**	**0.685**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي لمحور مزايا استخدام التكنولوجيا المالية يتراوح ما بين مقدار (**4.28**) و (**3.16**)، حيث جاءت العبارة (9) بدرجة متوسطة، أما باقي العبارات (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 10، 11، 12، 13) جاءت بدرجات عالية وهذا إشارة لتوفر عنصر استخدام التكنولوجيا المالية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية.

وفي الأخير جاء المتوسط الحسابي ككل لمحور استخدام التكنولوجيا المالية بمقدار (3.861) وبدرجة عالية، كما جاء الإنحراف المعياري بمقدار (**0.685**)، وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي؛ مما يدل على أنه يوجد مزايا استخدام للتكنولوجيا المالية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية بدرجة عالية.

ثانيا: التحليل الوصفي لمحور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

1- التحليل الوصفي لعنصر الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (17): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافق
1	توفر الفروع الإسلامية خدمات عبر الأنترنت	3.98	1.134	عالية
2	تعتبر الخدمات عبر الأنترنت أحد الخدمات المهمة التي تقدمها الفروع الإسلامية لعملائها عبر موقع الويب الخاص به	3.80	1.088	عالية
3	الخدمات عبر الأنترنت متوفرة في أي وقت وبتكلفة منخفضة	**3.60**	1.294	عالية
4	يوفر ويستخدم الفرع الإسلامي البطاقات البنكية	3.92	1.104	عالية
5	تعتبر البطاقات البنكية بديلا حديثا للنقود	**4.20**	0.990	عالية
6	تعتبر النقود الإلكترونية إحدى الوسائل المستحدثة للتعامل التجاري من خلال شبكة الأنترنت	3.88	1.043	عالية
7	الشيك الإلكتروني مكافئ للشيك الورقي	3.62	0.901	عالية
8	يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني	3.72	1.144	عالية
	عنصر الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت	**3.840**	**0.749**	عالية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي لعنصر الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت يتراوح ما بين مقدار (**4.20**) و (**3.60**)، حيث جاءت جميع العبارات بدرجات عالية؛ وهذا إشارة لتوفر عنصر الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت في محور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية محل الدراسة بمقدار (**3.840**) وبدرجة عالية، كما جاء الإنحراف المعياري بمقدار (**0.749**)، وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي؛ مما يدل على أنه يوجد بعد الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت على مستوى النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية بدرجة عالية.

2- التحليل الوصفي لعنصر خدمات الصراف الآلي وخدمات البطاقات الذكية

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر خدمات الصراف الآلي وخدمات البطاقات الذكية من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (18): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر خدمات الصراف الآلي وخدمات البطاقات الذكية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافق
9	هناك إقبال على استخدام خدمات الصراف الآلي في الفروع الإسلامية	3.96	1.068	**عالية**
10	خدمات الصراف الآلي تعمل على تقليل المعاملات داخل الفرع الإسلامي وتقليص الطوابير	4.08	1.027	**عالية**
11	تتوفر الفروع الإسلامية على البطاقات الذكية	**3.74**	1.157	**عالية**
12	توفر البطاقات الذكية السهولة في التعامل وتوفير الراحة للعملاء	**4.18**	0.983	**عالية**
	عنصر خدمات الصراف الآلي وخدمات البطاقات الذكية	**3.990**	**0.904**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي لعنصر خدمات الصراف الآلي وخدمات البطاقات الذكية يتراوح ما بين مقدار (**4.18**) و (**3.74**)، حيث جاءت جميع العبارات بدرجات عالية؛ وهذا إشارة لتوفر عنصر خدمات الصراف الآلي وخدمات البطاقات الذكية في محور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية محل الدراسة بمقدار (**3.990**) وبدرجة عالية، كما جاء الإنحراف المعياري بمقدار (**0.904**)، وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي؛ مما يدل على أنه يوجد بعد خدمات الصراف الآلي وخدمات البطاقات الذكية على مستوى النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية بدرجة عالية.

3- التحليل الوصفي لعنصر الخدمات عبر الهواتف الذكية

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر الخدمات عبر الهواتف الذكية من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (19): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر الخدمات عبر الهواتف الذكية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافق
13	يستطيع العميل مراقبة حسابه وإدارة أمواله في أي وقت وفي أي مكان عبر هاتفه الذكي	4.12	1.062	عالية
14	يستعمل الفرع الإسلامي الهاتف الذكي كأداة لتسويق منتجاته	**3.78**	1.148	عالية
15	يتوفر الفرع الإسلامي على خدمات الرسائل القصيرة sms	3.80	1.229	عالية
16	الرسائل النصية القصيرة توفر الوقت والجهد للعميل	**4.16**	0.955	عالية
	عنصر الخدمات عبر الهواتف الذكية	**3.960**	**0.944**	عالية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي لعنصر الخدمات عبر الهواتف الذكية يتراوح ما بين مقدار (**4.16**) و (**3.78**)، حيث جاءت جميع العبارات بدرجات عالية؛ وهذا إشارة لتوفر عنصر الخدمات عبر الهواتف الذكية في محور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية محل الدراسة بمقدار (**3.960**) وبدرجة عالية، كما جاء الإنحراف المعياري بمقدار (**0.944**)، وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي؛ مما يدل على أنه يوجد بعد الخدمات عبر الهواتف الذكية على مستوى النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية بدرجة عالية.

4- التحليل الوصفي لعنصر المحافظ الإلكترونية- المقاصة الإلكترونية

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر **المحافظ الإلكترونية- المقاصة الإلكترونية** من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (20): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر المحافظ الإلكترونية – المقاصة الإلكترونية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافق
17	يتوفر الفرع الإسلامي على خدمات المحافظ الإلكترونية	**3.32**	1.039	**عالية**
18	يعتمد الفرع الإسلامي على نظام المقاصة الإلكترونية	**3.46**	1.164	**عالية**
19	المقاصة الإلكترونية لا تحتاج للإتصال المباشر بين الأطراف للوفاء بالديون	3.40	1.229	**عالية**
	عنصر المحافظ الإلكترونية – المقاصة الإلكترونية	**3.390**	**0.851**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي لعنصر المحافظ الإلكترونية – المقاصة الإلكترونية يتراوح ما بين مقدار (**3.46**) و (**3.32**)، حيث جاءت جميع العبارات بدرجات عالية؛ وهذا إشارة لتوفر عنصر المحافظ الإلكترونية – المقاصة الإلكترونية في محور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية محل الدراسة بمقدار (**3.960**) وبدرجة عالية، كما جاء الإنحراف المعياري بمقدار (**0.851**)، وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي؛ مما يدل على أنه يوجد بعد المحافظ الإلكترونية – المقاصة الإلكترونية على مستوى النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية بدرجة عالية.

وفي الأخير جاء المتوسط الحسابي ككل لمحور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بمقدار (**3.827**) وبدرجة عالية، كما جاء الإنحراف المعياري بمقدار (**0.742**)، وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي؛ مما يدل على تطبيق أبعاد محور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية بدرجة عالية.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

- **الفرضية الأولى:**

الفرضية الصفرية H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية في النوافذ الإسلامية للبنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية في النوافذ الإسلامية للبنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.

وللتأكد من صحة الفرضية تم إجراء اختبار " T " (t- test) لمحور استخدام التكنولوجيا المالية والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (21): نتائج اختبار "T" لمحور استخدام التكنولوجيا المالية

البيان	مفردات العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
استخدام التكنولوجيا المالية	50	3,861	0.685	39.809	1.677	49	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

يوضح الجدول رقم (21) أن المتوسط الحسابي لمقياس استخدام التكنولوجيا المالية بلغ (3.861) والإنحراف المعياري (0.685)، وبالإعتماد على قاعدة القرار المذكورة أعلاه، نستخلص رفض الفرضية الصفرية لأن قيمة "T" المجدولة (1.677) أقل من قيمة "T" المحسوبة (39.809)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05**"، **وبالتالي** يمكن القول بأن مستوى استخدام التكنولوجيا المالية مقبول.

- **الفرضية الثانية:**

الفرضية الصفرية H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.

وللتأكد من صحة الفرضية تم إجراء اختبار " T " (t- test) لمحور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (22): نتائج اختبار "T" لمحور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

البيان	مفردات العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية	50	3,827	0.742	36,464	1.677	49	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

يوضح الجدول رقم (22) أن المتوسط الحسابي لمقياس استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بلغ (3.827) والإنحراف معياري (0.742)، وبالإعتماد على قاعدة القرار المذكورة أعلاه، نستخلص رفض الفرضية الصفرية لأن قيمة "T" المجدولة (1.677) أقل من قيمة "T" المحسوبة (36.464)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05**"، **وبالتالي** يمكن القول بأن مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية مقبول.

➢ **الفرضية الثالثة:**

الفرضية الصفرية H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الالكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الالكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.

لمعرفة طبيعة العلاقة التي تربط بين استخدام التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية، قمنا باستخدام معامل الإرتباط سبيرمان (SPEARMAN)، لقياس قوة اتجاه العلاقة بين المتغير المستقل والمتمثل في استخدام التكنولوجيا المالية والمتغير التابع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.

والجدول التالي يوضح معامل الإرتباط سبيرمان.

الجدول رقم (23): نتائج معامل الإرتباط للعلاقة بين استخدام التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية

المتغير	مفردات العينة	معامل الإرتباط SPEARMAN	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
استخدام التكنولوجيا المالية	50	0.563	0.000	مقبولة
استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية				

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS22)

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الإرتباط بين استخدام التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية تساوي إلى 0.563 وهي علاقة طردية وموجبة، وبما أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نرفض فرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: **"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في النوافذ الإسلامية للبنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05"**.

خلاصة:

حاولنا من خلال هذا الفصل التطرق إلى واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر وأثرها في تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية.

وذلك عن طريق إتباع منهج وأدوات للقيام بهذه الدراسة، وجمع مختلف البيانات اللازمة من طرف أفراد عينة الدراسة والمتمثلة في استمارة الإستبيان الذي تضمن محورين مزايا استخدام التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، إذ قمن بتوزيعه ثم استعادته وعرض البيانات المستخرجة من استمارة البحث ومعالجتها إحصائيا بواسطة SPSS، واستخلاص النتائج استنادا لمقياس ليكرت الخماسي للوقوف على صحة الفرضيات والإجابة عن إشكالية الدراسة، ومن أجل التأكد من صلاحية الدراسة قمنا باختبار الإتساق الداخلي واستخدام معامل ألفا كروم باخ لقياس ثباته.

الخاتمة

شكل قطاع التكنولوجيا المالية خلال السنوات القليلة الماضية ثورة في الأنظمة المالية؛ حيث نجحت المصارف والبنوك في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية، ويعبر مصطلح "الفينتك" على صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية، ويمكن اعتبارها أفكار إبداعية من شأنها أن تحسّن عمليات الخدمات المالية باقتراح الحلول التكنولوجية تبعا للأوضاع المختلفة للأعمال المصرفية.

ويمكن القول أن الصناعة المصرفية الإسلامية حققت نموا كبيرا خلال السنوات القليلة الماضية، وهناك العديد من هذه المصارف التي سعت جاهدة من أجل احتلال مكانة الصّدارة على مستوي الساحة المصرفية العالمية ، وهذا رغم العراقيل والتحديات التي تواجهها ، ومن بين أهم هذه التحديات هي التحوّل التكنولوجي السريع في القطاع المالي خاصة، وفي إدماج هذه التقنيات التكنولوجيا المتطورة في حل خدماتها المالية الإسلامية.

والجزائر سعيا منها لتطوير استخدام التكنولوجيا المالية، تعمل على زيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية للجزائريين الأقل دراية بالقطاع المالي من أجل تحقيق استخدام أفضل لهذه الخدمات، وتغيير واقع القطاع المصرفي والمالي، والذي يتميز بالبنية التحتية التكنولوجية القديمة وأنظمة الدفع المتخلفة ونقص الخدمات المصرفية الإلكترونية المبتكرة، مما يعيق تحقيق التطور اللازم في المجال المالي والمصرفي خاصة فيما يخص البنوك العمومية الجزائرية بصفة عامة، والبنوك الإسلامية بصفة خاصة.

ومن خلال ما تم تناوله في متن هذه الدراسة، توصلنا إلى مجموعة من النتائج والإقتراحات ندرجها كالآتي :

أولا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

✓ **الفرضية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي يمكن القول بأن مستوى استخدام التكنولوجيا المالية مقبول.

✓ **الفرضية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي يمكن القول بأن مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية مقبول.

✓ **الفرضية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية عند مستوى الدلالة 0.05.

ثانيا: نتائج الدراسة

✓ يتم استخدام التكنولوجيا المالية، وتطبيق أبعاد استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية من وجهة نظر الموظفين.

✓ تأثير استخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية.

✓ الإنتشار الواسع للتكنولوجيا المالية عزز كثيرا في الخدمات المصرفية الإسلامية.

✓ خلقت التكنولوجيا المالية نوع من التحدي بين الدول وتنافسها من أجل ابتكار منتجات وخدمات مالية جديدة على مستوى مصارفها الإسلامية.

✓ تهدف الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى السرعة في انجاز العمليات المصرفية، وتقليل التكاليف وبح الوقت بالنسبة للبنك والعملاء.

✓ نقص الإقبال على استخدام الصيرفة الإسلامية من قبل عملاء البنوك؛ لأنها لازالت لم تلقى قبولا عاما.

✓ التطور والأمان من أهم مميزات الصيرفة الإلكترونية الإسلامية.

✓ سرية وأمن المعلومات من أهم مقومات بناء الثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

✓ رغم قلة وسائل الدفع المنتهجة في البنوك الجزائرية خاصة البنوك الإسلامية، إلا أنها دخلت منعرجا حاسما عن طريق أنظمة الدفع التي أثرت على مستوى تقييم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ثالثا: اقتراحات وتوصيات الدراسة:

✓ من الضروري على البنوك الإسلامية القيام على مدار فترات زمنية بتقييم الخدمات المقدمة من وجهة نظر العملاء، للتعرف على اتجاهاتهم ورضاهم مما يقدم لهم، والوقوف على القصور فيها وإصلاحها.

✓ ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال الصيرفة الإلكترونية والوصول إلى الزبائن عبر أحدث الوسائل الإلكترونية باعتبار أن لها تأثير مباشر على تحسين الخدمة المصرفية.

✓ ضرورة إنشاء فروع إسلامية في جميع البنوك العمومية الجزائرية من أجل تحسين الخدمة.

✓ العمل على تحيين وتطوير المنظومة القانونية والتشريعية للعمل المصرفي الإلكتروني، وخلق أقطاب لمختلف البنوك العاملة في الجزائر، وخاصة البنوك الإسلامية.

✓ زيادة عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية وأجهزة الدفع الآلية والعمل على التدخل السريع لإصلاحها في حالات التعطلات التقنية.

✓ توفير أجهزة الدفع الآلية في مختلف المحلات الكبرى والمؤسسات التجارية من أجل توصيل فكرة العمل الإلكتروني لمختلف شرائح المجتمع.

✓ تطوير المواقع الرسمية البنوك الجزائرية العمومية والإسلامية من أجل الوصول لمختلف شرائح المجتمع عن طريق تسويق تقنية المعاملات المصرفية الإلكترونية.

✓ إنشاء فضاءات خاصة بإبتكار الخدمات والمنتجات المالية الإسلامية وفقا للتطورات التكنولوجية الحاصلة وتحفيز القائمين بذلك.

✓ تكوين رأس مال بشري مختص في مجال التكنولوجيا المالية الإسلامية.

رابعا: آفاق الدراسة

من خلال دراستنا لهذا الموضوع تبادرت إلى أذهاننا العديد من المواضيع الحديثة والمعاصرة المشابهة لموضوعنا نذكر منها:

1- انعكاسات التكنولوجيا المالية على البنوك الإسلامية في الجزائر.

2- أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق.

3- أثر المواقع الرسمية للبنوك الإسلامية في تعزيز الخدمات المصرفية.

قائمة المصادر والمراجع

أولا: باللغة العربية

❖ **الكتب:**

1- إتحاد المصارف العربية، **التكنولوجيا المالية وأثرها على القطاع المصرفي والعملاء في المنطقة العربية**، إدارة البحوث والدراسات، فبراير2018.

2- أحمد سفر، **العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006.

3- أحمد سفر، **أنظمة الدفع الإلكترونية**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ط1، 2008.

4- تيسير العجارمة، **التسويق المصرفي**، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.

5- حسين مُحَمَّد الشبلي وفايز الدويكات، **التزوير والإحتيال بالبطاقات الإئتمانية**، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2009.

6- زاهر عبد الرحيم عاطف، **إدارة العمليات النقدية والمالية**، دار الراية للنشر، عمان، الأردن، 2008.

7- زياد رمضان محمود، **الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.

8- طارق عبد العال حماد، **التجارة الإلكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر،2004.

9- عبد العزيز منادر الشافي، **المصارف والنقود الإلكترونية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007.

10- عبد القادر السيد متولي، **اقتصاديات النقود والبنوك**، دار الفكر الناشرون والموزعون، عمان، الأردن، 2010.

11- عبد الكريم أحمد عثمان، **أحكام البطاقات الإئتمانية في القانون والآراء الفقهية الإسلامية**، دار الفكر الجامعي للنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2007.

12- علي جمال الدين عوض، **عمليات البنوك من الوجهة القانونية (النقل أو التحويل المصرفي)**، ج2، دار النهضة العربية، القاهرة، ط 4، 2008.

13- فريد حبيب لبان، **التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل**، إتحاد شركات الإستثمار، الكويت، 2019.

14- مُحَمَّد أمين الرومي، **التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت**، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، ط1، 2004.

15- ناظم مُحَمَّد نوري الشمري و عبد الفتاح زهير عبداللات، **الصيرفة الإلكترونية "الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسيع"**، دار وائل للنشر، ط1، 2008.

16- هيثم مُحَمَّد حرمي شريف، **النقود الإلكترونية (ماهيتها، أنواعها، آثارها)**، كلية القانون الجامعة الأمريكية في الإمارات، العدد 72، 2020.

❖ **الأطروحات والرسائل الجامعية والمذكرات:**

- **أطروحات الدكتوراه:**

17- ماجدة بن صالح، **العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية – دراسة حالة البنوك الجزائرية-**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، جامعة 08 ماي1945، قالمة، 2021/2020.

18- مُحَمَّد قوجيل، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية – دراسة حالة دول إسلامية-**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، 2023/2022.

- **مذكرات الماستر:**

20- أمل كماش و خولة بووشمة، **البنوك الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية- دراسة حالة بنك سكريل -**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2021/2020.

21- خالد بيلوطة و رمضان براغثة، **أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2022/2021.

22- راوية سوداني و زكرياء معيزي، **دوافع اختيار الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك والشبابيك الإسلامية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالمة، ومصرف السلام فرع عنابة**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2022/2021.

23– سهير بن الساسي و نجوى بوطبخ، **دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة مُحَّد الصديق بن يحي، جيجل، 2020/2019.

24– شعيب مقلاتي و الزواوي بوبغل، **أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك**، مذكرة ماستر، معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2021/2020.

25– عائشة حناني و هوارية مشهور، **دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي – دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL– وكالة أدرار**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2022/2021.

26– غلام بونفلة و عيدة موالكية، **واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر – دراسة حالة البنوك الجزائرية**–، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة 08 ماي1945، قالمة، 2021/2020.

27– كريمة بن حواو و شهرزاد معيرش، **دور تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة مُحَّد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، 2021/2020.

28– مُحَّد الأمين سعداوي و مُحَّد فاتح خليل، **التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية – إشارة إلى تجربة البنوك الإسلامية الماليزية للفترة 2014–2021**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021.

❖ **مجلات علمية وملتقيات:**

– **مجلات علمية:**

29– أحمد هشام النجار، **إدارة الإستراتيجية التنافسية بين شركات التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي الإسلامي**، مجلة بيت المنشورة، العدد16، دولة قطر، 2021.

30– حسين علي سعد السراي، **التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الخدمات الرقمية في المصارف الإسلامية (دراسة نظرية)**، Al Kut Journal of Economics and Administrative Sciences /ISSN: 1999 -558X /ISSN Online 2707-4560/ Vol (15) Issue: 48- September , 2023.

31– خديجة مضي، **الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية: منظومة رقمية جديدة في خدمة تطوير قطاع المالية**، مجلة ابن خلدون للدراسات القانونية والإقتصادية والإجتماعية، العدد01، أكادير، 2021.

32– رشيد شباح و رضا دحماني، **أثر المخاطر المتصورة على تبني الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول في الجزائر**، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، المجلد06، العدد02، 2022.

33– رفيقة بن عيشوبة و صورية صدقاوي و أ.مُحَّد بزارية، **التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا**، مجلة الإقتصاد والبيئة، المجلد 04، العدد 01، مستغانم، الجزائر، 2021.

34– ريهام أحمد ممدوح حسين، **أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الإقتصادية**، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، مصر، 2020.

35– زكرياء مسعودي و الزهرة جقريف، **ماهية النقود الإلكترونية**، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد02، العدد 03، 2018.

36– سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية – صناعة واعدة في الوطن العربي–، مجلة أفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، جامعة الجلفة، 2019.

37– سمية يخلف و فاطمة الزهراء لعجاج، **إستخدامات التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا و مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي**، مجلة بحوث الإقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2023.

38– سميرة حسيبة و موسى كاسحي و عبد الناصر براني، **واقع وتحديات التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر**، مجلة البحوث والدراسات، المجلد19، العدد02، 2022.

39– طارق قدوري و باديس زغدي، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر**، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 05، العدد 01، الوادي، الجزائر، 2022.

40– عايدة عبير لعبيدي و حدة مشراوي، **تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي – دراسة تجارب بعض الدول العربية–**، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد:17، العدد:01، جامعة مُحَّد خيضر بسكرة، الجزائر، 2023.

41– عبد الرحمن يسعد و بوعبد الله ودان و فريال قيراط، **دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي– تجارب دولية**، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، المجلد05، العدد01، 2021.

42– علي عمران عبد السلام الباوندي و منيرة سليمان بلعيد الصغير جمعة، **دور استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية – دراسة تحليلية على مصرف الجمهورية، فرع العلوص والقره بوللي، خلال 2017–**، المجلة العلمية لكلية الإقتصاد والتجارة القره بوللي، المجلد02، العدد03، أبريل 2021.

43– علي محبوب و علي سنوسي، **واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائر أنموذجا**، مجلة شعاع للدراسات الإقتصادية، المجلد04، العدد 02، 2020.

44– فاطمة الزهراء سبع، **واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية**، مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة، مجلة العلوم الإنسانية والحضارة، المجلد06، العدد02، الأغواط، الجزائر، 2021.

45– فايزة حسن مسجت و بن ياسين مكي، **واقع تطبيق المقاصة الإلكترونية في المعاملات المصرفية في العراق للمدة 2011–2017**، مجلة العلوم الإقتصادية، المجلد15، العدد59، 2020.

46– فخر الدين حدد و علي باللموشي و مفيد عبداللاوي، **البطاقات الإئتمانية بين الحكم الشرعي والواقع المصرفي– المصارف الجزائرية أنموذجا–**، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد14، العدد01، 2021.

47– لزهري زواويد و نفيسة حجاج، **التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي...الواقع والآفاق**، مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018.

48– لويزة بوطريف و يونس شعيب، **واقع التكنولوجيا المالية الإسلامية في ظل التحديات الراهنة**، مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، المجلد5، العدد2، ديسمبر2021.

49– ليندة حيمر و نور الدين شارف، **دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية – التجربة الماليزية أنموذجا–**، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEC)، المجلد03، العدد10، 2022.

50– مُحَّد الأمين مومني، **الشيك الإلكتروني المفهوم والأهمية**، المجلة الجزائرية لقانون الأعمال، العدد الأول، 2020.

51– مُحَمَّد زايد، **البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية**، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المجلد03، العدد02، 2021.

52– مُحَمَّد زياد سليمان النجداوي و غسان سالم الطالب، **التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية واقع وتحديات**، المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 43، مارس 2023.

53– مُحَمَّد غزال و عبد العزيز طيبة، **دور استخدام الصكوك الإسلامية في إدارة سيولة المصارف الإسلامية – دراسة حالة المصارف الإسلامية في الإمارات العربية المتحدة**، مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد13، العدد01، 2022.

54– مُحَمَّد لمين بن قايد علي، **الشيك الإلكتروني امتداد وتطور الشيك التقليدي**، مجلة بحوث في القانون والتنمية، المجلد01، العدد01، 2021.

55– مصطفى سلام عبد الرضا و حيدر مُحَمَّد كريم و سنان عبد الله حرجان، **التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة**، مجلة جامعة جيهان، أربيل للعلوم الإنسانية والإجتماعية، كردستان، العراق، المجلد4، العدد02، 2020.

56– نريمان حلايلي و مُحَمَّد بن بوزيان، **دور خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز العلاقة مع الزبون**، مجلة العلوم الإقتصادية، المجلد17، العدد1، 2022.

57– نور الدين زحوفي و عمر زمالة، **التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصرنة وسائل الدفع**، مجلة الإقتصاد الدولي والعولمة، المجلد01، العدد01، 2018.

58– هيثم مُحَمَّد حرمي الشريف، **النقود الإلكترونية ماهيتها–أنواعها–آثارها**، مجلة البحوث القانونية والإقتصادية، العدد 72، 2020.

59– وحيدة جبر خلف المنشد و صادق عطية خلف، **تطوير البيئة الحاضنة للتكنولوجيا المالية والدور المرتقب في تحقيق التنمية الإقتصادية**، مجلة الدراسات النقدية والمالية، المؤتمر السنوي الرابع حول الدور التنموي للبنك المركزي العراقي (المعطيات والإتجاهات)، عدد خاص، العراق، 2019.

60- وفاء حمدوش و لمياء عماني و سمية بن علي، **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري**، الدوافع والتحديات، مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد:12، العدد:4، جامعة خميس مليانة، الجزائر،2021.

- **ملتقيات:**

61- توفيق شنبور، **أدوات الدفع الالكترونية: بطاقة الوفاء- النقود الإلكترونية**، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي، كلية الحقوق، بجامعة بيروت العربية، ج1، **الجديد في التقنيات المصرفية**، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، ط1، 2007.

62- عقبة سحنون، **التكنولوجيا المالية والتمويل الإسلامي والعمل المصرفي الإسلامي**، مقدمة لأشغال الملتقى الوطني حول: الإصلاحات المالية والمصرفية في الجزائر – الواقع والمأمول-، جامعة وهران02، ماي، 2022.

63- محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، **مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها**، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، المجلد 1، جامعة الإمارات العربية المتحدة، أيام 10-12 ماي 2003.

64- نصرية زعاف، **أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية**، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2019.

❖ **مجلدات:**

65- ميساء منير ملحم، **واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف الأردنية – دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية-**، مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 36، العدد 3، 2021.

❖ **قوانين وتشريعات:**

66- النظام رقم 97-03 المؤرخ في 27 نوفمبر1997 يتعلق بغرفة المقاصة، ج ر، العدد 17، 1997.

ثانيا: باللغة الأجنبية

67- Anjan V. Thakor, **FINTECH AND BANKING: What do we know**?, Journal of Financial Intermediation, Washington University in St. Losuis, CFAR, 2019.

68- Carlson, J; and O'Cass, "**Exploring the relationships between eservice equality,** satisfaction, attitudes and behaviours in content-driven eservice web sites" Journal of Services Marketing, 2010.

69- Monir Al-hakim and Ahmed Ajlouni, **Financial Technology in banking industry,** International conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS ،Opportunities, 2018.

70- P.kotler&G.Armstrong**; principles of marketing services**, edition prentice hall, 1996.

ثالثا: المواقع الإلكترونية

71– https://www.alarabiya.net/aswaq/economy/2023/09/27/ -مودیز-تتوقع-استمرار-نمو-السوق-العالمية-للتأمين-الإسلامي، تاريخ الإطلاع:2024/03/02، الساعة: 15ساو06د.

72– https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/139759-58-00-15-20-02-2023، وكالة الأنباء الجزائرية، تطور نسبة انتشار الأنترنت في الجزائر، تاريخ الإطلاع: 2024/04/19، 19ساو05د.

الملاحق

الملحق رقم(01): الإستبيان

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم إقتصادية

سيدي المحترم، سيدتي المحترمة:

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها بقصد استكمال مذكرة ماستر في علوم إقتصادية (تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي) بعنوان: "**مستوى استخدام التكنولوجيا المالية وأثره في تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية في البنوك الإسلامية– دراسة حالة النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية–**"

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية في البنوك الإسلامية، وبالتحديد النوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية، وهذا الإستبيان موجه بالخصوص للموظفين للنوافذ الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية.

وفي سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة، آملين منكم التكرم بالإجابة على جميع عبارات هذا الإستبيان بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجابتكم، والسرية التامة في معالجة هذه المعلومات.

ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لا غير.

الموسم الجامعي:2024/2023

الجزء الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض الخصائص الإجتماعية والوظيفية للعامل بغية تحليل النتائج المستخلصة منها فيما بعد، لذا نرجو من سيادتكم التكرم باختيار الإجابة المناسبة على المقترحات الآتية، بوضع إشارة (X) داخل المربع الملائم.

1– الجنس:

- ذكر: ☐
- أنثى: ☐

2– الفئة العمرية:

- أقل من 30سنة ☐
- من 30 إلى 39سنة ☐
- من 40 إلى 49سنة ☐
- من 50 سنة فما فوق ☐

3- المستوى الدراسي:

- ثانوي وأقل
- ليسانس
- ماستر
- دكتوراه

4- الوظيفة:

- موظف
- رئيس مصلحة
- نائب مدير
- مدير

5- الخبرة المهنية:

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 9 سنوات
- من 10 إلى 14سنة
- من 15 سنة فما فوق

6- مدى معرفة الموظف بالتكنولوجيا المالية والخدمات الإلكترونية:

- منخفضة
- متوسطة
- مرتفعة

الجزء الثاني: فقرات الإستبيان

يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة التي تعبر عن وجهة نظرك

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: مزايا استخدام التكنولوجيا المالية						
01	تمتلك الفروع الإسلامية في البنوك العمومية فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية					
02	تعمل التكنولوجيا المالية في تطوير أداء الفروع الإسلامية					
03	انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الإستقرار المالي في الفروع الإسلامية					

04	هناك تأثير إيجابي كبير لتطور التكنولوجيا المالية خاصة على الفروع الإسلامية					
05	تمتلك الفروع الإسلامية البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية					
06	تطبيق التكنولوجيا المالية يُمكن من إيجاد الكثير من الإبتكارات المالية في الفروع الإسلامية					
07	تساهم استخدام التكنولوجيا المالية في تسهيل للعميل واختصار الوقت.					
08	التكنواوجيا المالية تقدم المنتجات والخدمات مباشرة للمستهلكين					
09	لدى الفروع الإسلامية مراكز متخصصة لتطوير الإبتكارات في الخدمات والتقنيات					
10	إن الخدمة المالية المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية					
11	اعتماد التكنولوجيا المالية في الفروع الإسلامية يساهم في تقليل الأخطاء أثناء العمل					
12	تبني التكنولوجيا المالية أدى الى طرح منتجات بنكية جديد					
13	يعتمد فرعكم الإسلامي على برامج تقنية رقمية في تسيير عملياته					
المحور الثاني: استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية						
البعد1: الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الأنترنت						
01	توفر الفروع الإسلامية خدمات عبر الأنترنت					
02	تعتبر الخدمات عبر الأنترنت أحد الخدمات المهمة التي تقدمها الفروع الإسلامية لعملائها عبر موقع الويب الخاص به					
03	الخدمات عبر الأنترنت متوفرة في أي وقت وبتكلفة منخفضة					
04	يوفر ويستخدم الفرع الإسلامي البطاقات البنكية					
05	تعتبر البطاقات البنكية بديلا حديثا للنقود					
06	تعتبر النقود الإلكترونية إحدى الوسائل المستحدثة للتعامل التجاري من خلال شبكة الأنترنت					

07	الشيك الإلكتروني مكافئ للشيك الورقي					
08	يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني					
البعد2: خدمات الصراف الآلي وخدمات البطاقات الذكية						
09	هناك إقبال على استخدام خدمات الصراف الآلي في الفروع الإسلامية					
10	خدمات الصراف الآلي تعمل على تقليل المعاملات داخل الفرع الإسلامي وتقليص الطوابير					
11	تتوفر الفروع الإسلامية على البطاقات الذكية					
12	توفر البطاقات الذكية السهولة في التعامل وتوفير الراحة للعملاء					
البعد3: الخدمات عبر الهواتف الذكية						
13	يستطيع العميل مراقبة حسابه وإدارة أمواله في أي وقت وفي أي مكان عبر هاتفه الذكي					
14	يستعمل الفرع الإسلامي الهاتف الذكي كأداة لتسويق منتجاته					
15	يتوفر الفرع الإسلامي على خدمات الرسائل القصيرة sms					
16	الرسائل النصية القصيرة توفر الوقت والجهد للعميل					
البعد4: المحافظ الإلكترونية– المقاصة الإلكترونية–						
17	يتوفر الفرع الإسلامي على خدمات المحافظ الإلكترونية					
18	يعتمد الفرع الإسلامي على نظام المقاصة الإلكترونية					
19	المقاصة الإلكترونية لا تحتاج للإتصال المباشر بين الأطراف للوفاء بالديون					

شكرا على حسن

تعاونكم

الملحق رقم (02): مخرجات SPSS

1- جدول اختبار التوزيع الطبيعي

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المحور1	,126	50	,044	,904	50	,001

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المحور2	,124	50	,054	,889	50	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

2- جدول اختبار ثبات الإستبيان

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,918	13

Fiabilité

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,934	19

Fiabilité
Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,955	32

3- اختبار الإتساق الداخلي:

Corrélations

Corrélations

		المحور 2	س_1	س_2	س_3	س_4	س_5	س_6	س_7	س_8	س_9	س_10
المحور2	Corrélation de Pearson	1	,726**	,796**	,718**	,687**	,528**	,438**	,194	,813**	,786**	,809**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,177	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_1	Corrélation de Pearson	,726**	1	,841**	,760**	,651**	,295*	,274	,072	,562**	,370**	,422**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,038	,054	,618	,000	,008	,002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_2	Corrélation de Pearson	,796**	,841**	1	,783**	,649**	,303*	,338*	,129	,594**	,485**	,490**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,032	,016	,372	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

س_3	Corrélation de Pearson	,718**	,760**	,783**	1	,492**	,175	,281*	-,011	,585**	,490**	,516**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,223	,048	,942	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_4	Corrélation de Pearson	,687**	,651**	,649**	,492**	1	,594**	,364**	,010	,613**	,361*	,402**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,009	,946	,000	,010	,004
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_5	Corrélation de Pearson	,528**	,295*	,303*	,175	,594**	1	,676**	-,165	,285*	,413**	,426**
	Sig. (bilatérale)	,000	,038	,032	,223	,000		,000	,253	,045	,003	,002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_6	Corrélation de Pearson	,438**	,274	,338*	,281*	,364**	,676**	1	-,093	,108	,307*	,333*
	Sig. (bilatérale)	,001	,054	,016	,048	,009	,000		,521	,455	,030	,018
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_7	Corrélation de Pearson	,394	,072	,129	-,011	,010	-,165	-,093	1	,390**	,026	,056
	Sig. (bilatérale)	,007	,618	,372	,942	,946	,253	,521		,005	,856	,701
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_8	Corrélation de Pearson	,813**	,562**	,594**	,585**	,613**	,285*	,108	,390**	1	,592**	,610**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,045	,455	,005		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_9	Corrélation de Pearson	,786**	,370**	,485**	,490**	,361*	,413**	,307*	,026	,592**	1	,952**
	Sig. (bilatérale)	,000	,008	,000	,000	,010	,003	,030	,856	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_10	Corrélation de Pearson	,809**	,422**	,490**	,516**	,402**	,426**	,333*	,056	,610**	,952**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000	,000	,004	,002	,018	,701	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_11	Corrélation de Pearson	,715**	,540**	,639**	,570**	,686**	,331*	,261	,236	,669**	,454**	,482**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,019	,067	,099	,000	,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_12	Corrélation de Pearson	,759**	,388**	,416**	,443**	,314*	,424**	,459**	,217	,518**	,706**	,794**
	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,003	,001	,026	,002	,001	,130	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

س_13	Corrélation de Pearson	,720**	,392**	,410**	,392**	,322*	,326*	,216	,113	,566**	,652**	,702**
	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,003	,005	,023	,021	,132	,436	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_14	Corrélation de Pearson	,697**	,467**	,585**	,434**	,356*	,201	,097	,115	,496**	,608**	,621**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,002	,011	,161	,504	,427	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_15	Corrélation de Pearson	,849**	,612**	,626**	,578**	,530**	,386**	,204	,096	,656**	,631**	,644**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,006	,156	,508	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_16	Corrélation de Pearson	,773**	,455**	,483**	,466**	,341*	,462**	,368**	,048	,528**	,746**	,777**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,001	,015	,001	,009	,739	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_17	Corrélation de Pearson	,444**	,387**	,401**	,371**	,254	,075	,130	,242	,421**	,232	,224
	Sig. (bilatérale)	,001	,006	,004	,008	,075	,603	,367	,091	,002	,104	,118
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_18	Corrélation de Pearson	,806**	,579**	,638**	,585**	,569**	,290*	,147	,228	,834**	,540**	,532**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,041	,307	,111	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_19	Corrélation de Pearson	,532**	,123	,275	,128	,220	,352*	,245	-,063	,343*	,541**	,443**
	Sig. (bilatérale)	,000	,395	,053	,374	,125	,012	,086	,666	,015	,000	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

4- نتائج متغيرات البيانات الشخصية

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	33	66,0	66,0	66,0
	أنثى	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	اقل من 30 سنة	8	16,0	16,0	16,0
	من 30 إلى 39 سنة	17	34,0	34,0	50,0
	سنة 49 - 40	20	40,0	40,0	90,0
	سنة فما فوق 50	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المستوى_الدراسي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي أو اقل	7	14,0	14,0	14,0
	ليسانس	21	42,0	42,0	56,0
	ماستر	20	40,0	40,0	96,0
	دكتوراه	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	37	74,0	74,0	74,0
	رئيس مصلحة	10	20,0	20,0	94,0
	نائب مدير	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	10	20,0	20,0	20,0
	من 5-9 سنوات	13	26,0	26,0	46,0
	من 10-14سنة	14	28,0	28,0	74,0
	سنة فما فوق 15	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المعرفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	منخفضة	8	16,0	16,0	16,0
	متوسطة	30	60,0	60,0	76,0
	مرتفعة	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

5- نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

س1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	5	10,0	10,0	12,0
	موافق بدرجة متوسطة	9	18,0	18,0	30,0
	موافق	21	42,0	42,0	72,0
	موافق بشدة	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	3	6,0	6,0	8,0
	موافق بدرجة متوسطة	4	8,0	8,0	16,0
	موافق	25	50,0	50,0	66,0
	موافق بشدة	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	4	8,0	8,0	12,0
	موافق بدرجة متوسطة	3	6,0	6,0	18,0
	موافق	23	46,0	46,0	64,0
	موافق بشدة	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	5	10,0	10,0	12,0
	موافق بدرجة متوسطة	4	8,0	8,0	20,0
	موافق	26	52,0	52,0	72,0
	موافق بشدة	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	5	10,0	10,0	12,0
	موافق بدرجة متوسطة	18	36,0	36,0	48,0
	موافق	16	32,0	32,0	80,0
	موافق بشدة	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	4,0	4,0	4,0
	موافق بدرجة متوسطة	9	18,0	18,0	22,0
	موافق	32	64,0	64,0	86,0
	موافق بشدة	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	1	2,0	2,0	6,0
	موافق بدرجة متوسطة	2	4,0	4,0	10,0
	موافق	21	42,0	42,0	52,0
	موافق بشدة	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	2	4,0	4,0	8,0
	موافق بدرجة متوسطة	8	16,0	16,0	24,0
	موافق	24	48,0	48,0	72,0
	موافق بشدة	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	7	14,0	14,0	24,0

	موافق بدرجة متوسطة	18	36,0	36,0	60,0
	موافق	15	30,0	30,0	90,0
	موافق بشدة	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	3	6,0	6,0	8,0
	موافق بدرجة متوسطة	11	22,0	22,0	30,0
	موافق	24	48,0	48,0	78,0
	موافق بشدة	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	6,0	6,0	6,0
	موافق بدرجة متوسطة	6	12,0	12,0	18,0
	موافق	24	48,0	48,0	66,0
	موافق بشدة	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	12,0	12,0	12,0
	موافق بدرجة متوسطة	8	16,0	16,0	28,0
	موافق	23	46,0	46,0	74,0
	موافق بشدة	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	5	10,0	10,0	14,0
	موافق بدرجة متوسطة	10	20,0	20,0	34,0
	موافق	21	42,0	42,0	76,0
	موافق بشدة	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	5	10,0	10,0	14,0
	موافق بدرجة متوسطة	5	10,0	10,0	24,0
	موافق	18	36,0	36,0	60,0
	موافق بشدة	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	5	10,0	10,0	14,0
	موافق بدرجة متوسطة	8	16,0	16,0	30,0
	موافق	21	42,0	42,0	72,0
	موافق بشدة	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	5	10,0	10,0	20,0
	موافق بدرجة متوسطة	10	20,0	20,0	40,0
	موافق	15	30,0	30,0	70,0
	موافق بشدة	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	6	12,0	12,0	16,0
	موافق بدرجة متوسطة	2	4,0	4,0	20,0
	موافق	24	48,0	48,0	68,0
	موافق بشدة	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	3	6,0	6,0	8,0
	موافق بدرجة متوسطة	5	10,0	10,0	18,0
	موافق	17	34,0	34,0	52,0
	موافق بشدة	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	3	6,0	6,0	10,0
	موافق بدرجة متوسطة	9	18,0	18,0	28,0
	موافق	21	42,0	42,0	70,0
	موافق بشدة	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	3	6,0	6,0	8,0
	موافق بدرجة متوسطة	18	36,0	36,0	44,0
	موافق	20	40,0	40,0	84,0
	موافق بشدة	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	8,0	8,0	8,0
	غير موافق	2	4,0	4,0	12,0
	موافق بدرجة متوسطة	11	22,0	22,0	34,0
	موافق	20	40,0	40,0	74,0
	موافق بشدة	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0

	غير موافق	2	4,0	4,0	8,0
	موافق بدرجة متوسطة	11	22,0	22,0	30,0
	موافق	16	32,0	32,0	62,0
	موافق بشدة	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	1	2,0	2,0	6,0
	موافق بدرجة متوسطة	9	18,0	18,0	24,0
	موافق	17	34,0	34,0	58,0
	موافق بشدة	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	8,0	8,0	8,0
	غير موافق	2	4,0	4,0	12,0
	موافق بدرجة متوسطة	11	22,0	22,0	34,0
	موافق	19	38,0	38,0	72,0
	موافق بشدة	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	موافق بدرجة متوسطة	8	16,0	16,0	20,0
	موافق	17	34,0	34,0	54,0
	موافق بشدة	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	6,0	6,0	6,0
	غير موافق	2	4,0	4,0	10,0
	موافق بدرجة متوسطة	1	2,0	2,0	12,0

	موافق	24	48,0	48,0	60,0
	موافق بشدة	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	8,0	8,0	8,0
	غير موافق	1	2,0	2,0	10,0
	موافق بدرجة متوسطة	12	24,0	24,0	34,0
	موافق	18	36,0	36,0	70,0
	موافق بشدة	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	6,0	6,0	6,0
	غير موافق	7	14,0	14,0	20,0
	موافق بدرجة متوسطة	4	8,0	8,0	28,0
	موافق	19	38,0	38,0	66,0
	موافق بشدة	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	3	6,0	6,0	8,0
	موافق بدرجة متوسطة	4	8,0	8,0	16,0
	موافق	21	42,0	42,0	58,0
	موافق بشدة	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_17

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	6,0	6,0	6,0
	غير موافق	7	14,0	14,0	20,0
	موافق بدرجة متوسطة	16	32,0	32,0	52,0
	موافق	19	38,0	38,0	90,0
	موافق بشدة	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_18

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	6,0	6,0	6,0
	غير موافق	7	14,0	14,0	20,0
	موافق بدرجة متوسطة	15	30,0	30,0	50,0
	موافق	14	28,0	28,0	78,0
	موافق بشدة	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

س_19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	13	26,0	26,0	30,0
	موافق بدرجة متوسطة	10	20,0	20,0	50,0
	موافق	13	26,0	26,0	76,0
	موافق بشدة	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,918	13

Fiabilité

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0

	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,934	19

Fiabilité
Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,955	32

Corrélations

		المحور1	س1	س2	س3	س4	س5	س6
المحور1	Corrélation de Pearson	1	,685**	,802**	,836**	,854**	,596**	,545**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
س1	Corrélation de Pearson	,685**	1	,666**	,571**	,565**	,337*	,350*
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,017	,013
	N	50	50	50	50	50	50	50
س2	Corrélation de Pearson	,802**	,666**	1	,688**	,685**	,328*	,401**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,020	,004
	N	50	50	50	50	50	50	50
س3	Corrélation de Pearson	,836**	,571**	,688**	1	,790**	,474**	,423**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,002

	N	50	50	50	50	50	50	50
س4	Corrélation de Pearson	,854**	,565**	,685**	,790**	1	,479**	,322*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,022
	N	50	50	50	50	50	50	50
س5	Corrélation de Pearson	,596**	,337*	,328*	,474**	,479**	1	,253
	Sig. (bilatérale)	,000	,017	,020	,000	,000		,076
	N	50	50	50	50	50	50	50
س6	Corrélation de Pearson	,545**	,350*	,401**	,423**	,322*	,253	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,013	,004	,002	,022	,076	
	N	50	50	50	50	50	50	50
س7	Corrélation de Pearson	,712**	,280*	,557**	,563**	,547**	,496**	,458**
	Sig. (bilatérale)	,000	,049	,000	,000	,000	,000	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50
س8	Corrélation de Pearson	,730**	,353*	,590**	,529**	,566**	,382**	,496**
	Sig. (bilatérale)	,000	,012	,000	,000	,000	,006	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
س9	Corrélation de Pearson	,638**	,564**	,405**	,361*	,478**	,487**	,238
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,004	,010	,000	,000	,096
	N	50	50	50	50	50	50	50
س10	Corrélation de Pearson	,717**	,405**	,571**	,591**	,647**	,206	,352*
	Sig. (bilatérale)	,000	,004	,000	,000	,000	,150	,012
	N	50	50	50	50	50	50	50
س11	Corrélation de Pearson	,655**	,426**	,543**	,595**	,430**	,223	,480**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000	,000	,002	,119	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
س12	Corrélation de Pearson	,764**	,357*	,573**	,653**	,630**	,392**	,349*
	Sig. (bilatérale)	,000	,011	,000	,000	,000	,005	,013
	N	50	50	50	50	50	50	50
س13	Corrélation de Pearson	,706**	,408**	,437**	,491**	,686**	,368**	,175
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,002	,000	,000	,009	,224
	N	50	50	50	50	50	50	50

Corrélations

Corrélations

		المحور 2	س_1	س_2	س_3	س_4	س_5	س_6	س_7	س_8	س_9	س_10
المحور2	Corrélation de Pearson	1	,726**	,796**	,718**	,687**	,528**	,438**	,194	,813**	,786**	,809**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,177	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_1	Corrélation de Pearson	,726**	1	,841**	,760**	,651**	,295*	,274	,072	,562**	,370**	,422**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,038	,054	,618	,000	,008	,002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_2	Corrélation de Pearson	,796**	,841**	1	,783**	,649**	,303*	,338*	,129	,594**	,485**	,490**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,032	,016	,372	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_3	Corrélation de Pearson	,718**	,760**	,783**	1	,492**	,175	,281*	-,011	,585**	,490**	,516**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,223	,048	,942	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_4	Corrélation de Pearson	,687**	,651**	,649**	,492**	1	,594**	,364**	,010	,613**	,361*	,402**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,009	,946	,000	,010	,004
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_5	Corrélation de Pearson	,528**	,295*	,303*	,175	,594**	1	,676**	-,165	,285*	,413**	,426**
	Sig. (bilatérale)	,000	,038	,032	,223	,000		,000	,253	,045	,003	,002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_6	Corrélation de Pearson	,438**	,274	,338*	,281*	,364**	,676**	1	-,093	,108	,307*	,333*
	Sig. (bilatérale)	,001	,054	,016	,048	,009	,000		,521	,455	,030	,018
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_7	Corrélation de Pearson	,394	,072	,129	-,011	,010	-,165	-,093	1	,390**	,026	,056
	Sig. (bilatérale)	,007	,618	,372	,942	,946	,253	,521		,005	,856	,701
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_8	Corrélation de Pearson	,813**	,562**	,594**	,585**	,613**	,285*	,108	,390**	1	,592**	,610**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,045	,455	,005		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

س_9	Corrélation de Pearson	,786**	,370**	,485**	,490**	,361*	,413**	,307*	,026	,592**	1	,952**
	Sig. (bilatérale)	,000	,008	,000	,000	,010	,003	,030	,856	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_10	Corrélation de Pearson	,809**	,422**	,490**	,516**	,402**	,426**	,333*	,056	,610**	,952**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000	,000	,004	,002	,018	,701	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_11	Corrélation de Pearson	,715**	,540**	,639**	,570**	,686**	,331*	,261	,236	,669**	,454**	,482**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,019	,067	,099	,000	,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_12	Corrélation de Pearson	,759**	,388**	,416**	,443**	,314*	,424**	,459**	,217	,518**	,706**	,794**
	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,003	,001	,026	,002	,001	,130	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_13	Corrélation de Pearson	,720**	,392**	,410**	,392**	,322*	,326*	,216	,113	,566**	,652**	,702**
	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,003	,005	,023	,021	,132	,436	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_14	Corrélation de Pearson	,697**	,467**	,585**	,434**	,356*	,201	,097	,115	,496**	,608**	,621**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,002	,011	,161	,504	,427	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_15	Corrélation de Pearson	,849**	,612**	,626**	,578**	,530**	,386**	,204	,096	,656**	,631**	,644**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,006	,156	,508	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_16	Corrélation de Pearson	,773**	,455**	,483**	,466**	,341*	,462**	,368**	,048	,528**	,746**	,777**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,001	,015	,001	,009	,739	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_17	Corrélation de Pearson	,444**	,387**	,401**	,371**	,254	,075	,130	,242	,421**	,232	,224
	Sig. (bilatérale)	,001	,006	,004	,008	,075	,603	,367	,091	,002	,104	,118
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
س_18	Corrélation de Pearson	,806**	,579**	,638**	,585**	,569**	,290*	,147	,228	,834**	,540**	,532**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,041	,307	,111	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

س_19	Corrélation de Pearson	,532**	,123	,275	,128	,220	,352*	,245	-,063	,343*	,541**	,443**
	Sig. (bilatérale)	,000	,395	,053	,374	,125	,012	,086	,666	,015	,000	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المحور1	,126	50	,044	,904	50	,001

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المحور2	,124	50	,054	,889	50	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحور1	50	3,8615	,68591	,09700
المحور2	50	3,8274	,74220	,10496

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
المحور1	39,809	49	,000	3,86154	3,6666	4,0565
المحور2	36,464	49	,000	3,82737	3,6164	4,0383

Orrélations

			المحور1	المحور2
Rho de Spearman	المحور1	Coefficient de corrélation	1,000	,563**
		Sig. (bilatéral)	.	,000
		N	50	50
	المحور2	Coefficient de corrélation	,563**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.
		N	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).