



جامعة ابن خلدون - تيارت-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: مالية وبنوك

في شعبة علوم مالية ومحاسبية

التكنولوجيا المالية FinTech ودورها في تعزيز العمل المصرفي

-تجربة البنوك الكويتية -

الأستاذ المشرف:

د. سحنون خالد

إعداد الطلبة:

- لرابي محمد

- عرياني عيسى إلياس

لجنة المناقشة:

الصفة	الدرجة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذة محاضرة - أ-	د.يمانى ليلي
مقررا ومشرفا	أستاذ محاضر - ب-	د.سحنون خالد
مناقشا	أستاذة محاضرة - أ-	د.بلجيلالي فتيحة
مناقشا	أستاذة محاضرة - أ-	د.حري مختارية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

السنة الجامعية 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وتقدير

اللهم أعوذ بك من قلب لا يخشع وعين لا تدمع وعلم لا ينفع ودعاء لا يستجاب له
وأشكر المولى عز وجل على كل العزيمة والصبر الذي منحنا إياه طيلة هذا المشوار ليتكلم جهدنا بهذا
العمل.

ومن باب الاعتراف بالجميل ومن باب قوله صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا
يشكر الله". أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان والعرفان إلى من رافقني في هذا المشوار وساعدني
لإنجاز هذا العمل والذي لم يخل عليّ بشيء الأستاذ الفاضل "سحنون خالد". كما لا يفتونا أن
نتوجه بالتحية والشكر إلى كافة أساتذة العلوم الاقتصادية لجامعة تيارت

الإهداء:

إلى من قال فيهم المولى عز وجل:

{وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلَنَّ لَهُمَا
أُفًّا وَلَا تَنْهَرَهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا} {الإسراء: 23}

فخرا وشرفا أعتز بهما فوق الواجب وأنا أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى بهجة القلب وهبة الرب وكمال
الود إلى التي تعبت لارتاح وسهرت لأنام وحلمت لأنال، إلى الشمس التي تضيء صباحي والقمر الذي ينيير
ليالي أُمي الحنونة.

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة الحب، إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة، إلى من حصد
الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير أبي العزيز.

إلى من أظهروا لي أجمل ما في الحياة إخواني "زهرالدين، رشيد".

إلى عمتي الغالية التي أسأل الله أن يحميها ويطيل عمرها ويحفظها من كل شر.

إلى زميلي "الراي محمد" الذي تقاسم معي حلاوة الدراسة والتخرج.

إلى جميع الأهل والأقارب.

إلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير تخصص مالية وبنوك.

إلياس

الإهداء

إليك يا حبيبة القلب، يا من وضع الله سبحانه وتعالى الجنة تحت أقدامك، إليك يا أمي.

إليك أيضا يا خالد الذكر الذي قد وافته المنية، فقد كنت خير مثال لرب الأسرة، فلم أرك يوم تتهاون في توفير لي سبل السعادة والخير، إلى روحك أبي الموقرة.

وأخي العزيز إبراهيم وأخواتي وزوجتي العزيزة وأولادي هم ثروتي في هذه الدنيا وجميع أصدقائي ومعارفي الكرام، الذين أكن لهم كل حب وتقدير واحترام، لن أنسى أساتذتي، لقد قدموا لي النصيحة، وهم لا يبخلون بمعرفتهم ووقتهم

إليكم جميعا ببحني العلمي.

محمد

02	البسمة
03	شكر وتقدير
05-04	الإهداء
11-06	فهرس المحتويات
13-12	قائمة الأشكال والجداول
14	قائمة المختصرات
20-16	المقدمة:
36-08	الفصل الأول: عموميات حول التكنولوجيا المالية
08	تمهيد
09	المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المالية
09	المطلب الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المالية
09	أولاً: مفهوم وتطور التكنولوجيا المالية
13	ثانياً: أهمية وفوائد التكنولوجيا المالية
14	ثالثاً: خصائص ودور التكنولوجيا المالية
15	المطلب الثاني: الركائز الأساسية لتكنولوجيا المالية
15	أولاً: التكنولوجيا الرقمية والمفاهيم التقنية
17	ثانياً: التكنولوجيا المالية - نماذج أعمال -

19	ثالثا: النظام البيئي لتكنولوجيا المالية
19	المطلب الثالث: مخاطر ومعوقات التكنولوجيا المالية
19	أولا: تأثير التكنولوجيا المالية - المخاطر والمنافع
21	ثانيا: معوقات التكنولوجيا المالية
22	ثالثا: فرص وتحديات التكنولوجيا المالية
23	المبحث الثاني: شركات التكنولوجيا المالية
24	المطلب الأول: عموميات حول شركات التكنولوجيا المالية
24	أولا: مفهوم شركات التكنولوجيا المالية
24	ثانيا: الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية
25	ثالثا: أنواع شركات التكنولوجيا المالية
28	المطلب الثاني: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية
28	أولا: الخدمات المالية التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية
29	ثانيا: مقارنة بين الخدمات المالية التقليدية والابتكارات المعتمدة على التكنولوجيا المالية
31	ثالثا: عينات من مختلف استخدامات شركات التكنولوجيا المالية للبيانات
31	المطلب الثالث: اتجاهات التكنولوجيا المالية
31	أولا: انتشار التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي

33	ثانيا: انتشار التكنولوجيا المالية في الدول العربية
34	ثالثا: تجارب دولية
37	خلاصة الفصل
63-39	الفصل الثاني: العمل المصرفي على ضوء التكنولوجيا المالية
39	تمهيد:
40	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول العمل المصرفي
40	المطلب الأول: الإطار العام للخدمات المصرفية
40	أولا: مفهوم الخدمات المصرفية
41	ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية
42	ثالثا: أنواع الخدمات المصرفية
43	المطلب الثاني: تصنيف الخدمات المصرفية وعوامل نجاحها
43	أولا: تصنيفات الخدمات المصرفية
44	ثانيا: دورة حياة الخدمات المصرفية
46	ثالثا: عوامل نجاح تطوير الخدمات المصرفية
47	المطلب الثالث: جودة الخدمات المصرفية
48	أولا: تعريف جودة الخدمات المصرفية
48	ثانيا: أنواع الجودة في الخدمات المصرفية

48	ثالثا: أهمية جودة الخدمات المصرفية
49	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية في ظل التكنولوجيا المالية
50	المطلب الأول: آفاق التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي
50	أولاً: اتجاهات الخدمات المصرفية في ظل التكنولوجيا المالية
50	ثانياً: نموذج الأعمال-البنوك وشركات التكنولوجيا المالية
52	ثالثاً: السيمات النسبية (الفروق الجوهرية) بين التكنولوجيا المالية والبنوك
53	المطلب الثاني: الآثار المترتبة للتكنولوجيا المالية على البنوك والأنظمة المصرفية
53	أولاً: تأثير التكنولوجيا المالية على النظام المالي وسلسلة القيمة للخدمات المالية
54	ثانياً: تأثير التكنولوجيا المالية على دعم عملاء البنوك
55	ثالثاً: تأثير التكنولوجيا المالية على مستقبل العمل المصرفي
56	المطلب الثالث: التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك
56	أولاً: دوافع وأسباب تحالف البنوك مع شركات التكنولوجيا المالية
59	ثانياً: مزايا التعاون ما بين التكنولوجيا المالية والبنوك
60	ثالثاً: أشكال التعاون ما بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية
64	خلاصة الفصل
93-66	الفصل الثالث: تجربة التكنولوجيا المالية في الكويت
66	تمهيد

67	المبحث الأول: هيكل الجهاز المصرفي في الكويت والتطورات التكنولوجية
67	المطلب الأول: بنية القطاع المصرفي الكويتي
67	أولا: بنك الكويت المركزي
68	ثانيا: البنوك المحلية الكويتية
73	ثالثا: البنوك المشتركة والأجنبية في الكويت
74	المطلب الثاني: تطورات القطاع المصرفي الكويتي
74	أولا: تطور التكنولوجيا المالية في الكويت
76	ثانيا: الأسباب التي أدت الى انتشار التكنولوجيا المالية في الكويت
78	ثالثا: منصات التمويل الجماعي في الكويت
79	المطلب الثالث: شركات التكنولوجيا المالية
79	أولا: أنواع شركات التكنولوجيا المالية في الكويت
80	ثانيا: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية
81	ثالثا: توصيات الهيئات الاستشرافية لشركات التكنولوجيا المالية
83	المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية والبنوك الكويتية
84	المطلب الأول: تطبيقات وخدمات البنوك الكويتية
84	أولا: الاتجاهات العامة للبنوك الكويتية
85	ثانيا: خريطة جاهزية البنوك الكويتية للتكنولوجيا المالية

87	ثالثا: البنوك الكويتية والحلول الابتكارية
88	المطلب الثاني: ثورة التكنولوجيا المالية في البنوك الكويتية
88	أولا: مبادرات التكنولوجيا المالية في البنوك الكويتية
89	ثانيا: تصنيف البنوك الكويتية حسب مبادرات التكنولوجيا المالية
89	ثالثا: تدفقات إيرادات البنوك الكويتية
91	المطلب الثالث: خدمات وحلول الدفع للبنوك الكويتية
91	أولا: خدمات البنوك الكويتية
92	ثانيا: حلول الدفع التي تقدمها البنوك
93	ثالثا: توجيهات خدمات الدفع وتأثيرها على البنوك
94	خلاصة الفصل
98-96	الخاتمة
106-100	قائمة المراجع
	الملخص

قائمة الأشكال:

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
11	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	(1-1)
12	عوامل احتضان وتطور التكنولوجيا المالية	(2-1)
28	تقسيمات شركات التكنولوجيا المالية	(3-1)
31	عينات من مختلف الاستخدامات شركات التكنولوجيا المالية للبيانات	(4-1)
32	مقارنة وترتيب لنسب اعتماد التكنولوجيا المالية (FinTech) بحسب نوع الخدمة المالية للفترة 2015-2019	(5-1)
33	عدد شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية.	(6-1)
34	توزيع استثمارات شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية	(7-1)
46	دورة حياة الخدمة المصرفية	(1-2)
58	الدوافع لتشكيل التحالفات	(2-2)
69	الهيكل التنظيمي لمجلس إدارة البنك المركزي الكويتي	(1-3)
84	الاتجاهات والمسارات العامة - البنوك الكويتية	(2-3)
86-85	خريطة جاهزية البنوك الكويتية	(3-3)
88	مبادرات التكنولوجيا المالية في البنوك الكويتية	(4-3)
90	تدفقات ارادات البنوك	(5-3)

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
30	قوى تغيير عوامل المنافسة في القطاع المالي	(1-1)
31	عينات من مختلف استخدامات شركات التكنولوجيا المالية للبيانات	(2-1)
52	مقارنة بين نقاط القوة في البنوك مقابل نقاط الضعف في شركات التكنولوجيا المالية	(1-2)
53	مقارنة بين نقاط القوة لدى شركات التكنولوجيا المالية مقابل نقاط الضعف لدى البنوك	(2-2)
82	التوصيات الاستشرافية لشركات التكنولوجيا المالية	(1-3)
83	التوصيات الاستشرافية للهيئات الرقابية	(2-3)

قائمة المختصرات:

الاختصارات	المصطلح المقابل باللغة الاجنبية	المصطلح المقابل باللغة العربية
fintech	Financial Technology	التكنولوجيا المالية
Btoc	Business To Consumer	عمل للمستهلك
NFC	Near Field Communication	الاتصال قريب المدى
P2P	Peer to Peer Technology	تقنية الند للند
WEF	World Economic Forum	المنتدى الاقتصادي العالمي

مقدمة

المقدمة

يشهد العالم مجموعة من التطورات والتغيرات والتحويلات في جميع المجالات، وهذا ما دفع بالدول للتسابق وتبني جميع التطورات التي تبرز وجودها واستمراريتها. ومن بين مواضيع العصر الجديد نجد التكنولوجيا المالية التي كانت نتاج التزاوج بين المجال المالي والتكنولوجي والتي غيرت من مجالات الخدمات المالية وطورت من أدواتها وتقنياتها كالتقدم في البنوك، تخصصت في تقديم خدمات مالية مختلفة من مدفوعات وإقراض وغيرها، وقد شكلت هذه الشركات جزءاً أساسياً من الاقتصاد الرقمي من خلال استخدام برامج رقمية لإدارة المعاملات المالية.

ومن مجمل ما سبق تزايد الاهتمام بالبحث عن الدور الحيوي للتكنولوجيا المالية في تعزيز القطاع المصرفي المالي الذي تمثل في تقديمها له نوع من الديناميكية والحركة السريعة ونوع من السهولة والقبول فالعمليات المصرفية المعقدة التي كانت تتطلب ساعات لإنجازها أصبحت تنجز في دقائق، والتي كانت تنجز في دقائق أصبحت تنجز في لمح البصر، مع انخفاض الأخطاء والعراقيل والتعطيلات.

1- إشكالية البحث: من أجل معرفة التكنولوجيا المالية FinTech ودورها في تعزيز العمل المصرفي، تبلورت الإشكالية التالية:

كيف يمكن أن تساهم التكنولوجيا المالية FinTech في تعزيز العمل المصرفي؟

للإحاطة والإمام بهذا الموضوع نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما طبيعة التكنولوجيا المالية وما أهم التقنيات التي تعتمد عليها؟
- هل العلاقة بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك علاقة منافسة أم تعاونية؟
- كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز العمل المصرفي في البنوك الكويتية؟

2- فرضيات البحث

- لتكنولوجيا المالية بعد اقتصادي واجتماعي واستراتيجي، تهدف الى تعزيز فرص التنافس بين المؤسسات المالية وشركات التكنولوجيا المالية.

- التكنولوجيا المالية تعمل على تغيير نماذج الاعمال وطبيعة الخدمات المقدمة من طرف البنوك.
- تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز العمل المصرفي للبنوك الكويتية من خلال إنشاء شركات ناشئة.

3- أهمية البحث

- تبيان طبيعة التكنولوجيا المالية واهم التقنيات التي تعتمد عليها.
- إبراز دور التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي.
- توضيح ان التكنولوجيا المالية غيرت في مجالات الخدمات المالية والمصرفية في البنوك مما توضح الكيفية التي استفادت منها شركات التكنولوجيا المالية في تعاونها مع البنوك
- إبراز وتبيان عوامل نجاح الكويت في تعزيز العمل المصرفي عن طريق التكنولوجيا المالية.

4- أهداف البحث

- تهدف هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة التكنولوجيا المالية وأهم التقنيات التي تعتمد عليها. كما توضح استفادة شركات التكنولوجيا المالية من تعاونها مع البنوك. وتبين أيضا مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز العمل المصرفي للبنوك الكويتية.

5- أسباب اختيار الموضوع

- يرجع إلى عدة أسباب موضوعية وذاتية أما الأسباب موضوعية فهي الموضوع محل الدراسة يندرج ضمن تخصصنا الذي هو مالية وبنوك. وأهمية ومكانة التكنولوجيا المالية في البنوك عربيا وعالميا. اما الأسباب ذاتية تتمثل في الرغبة في معرفة كيفية تعزيز العمل المصرفي عن طريق التكنولوجيا المالية.

6- المنهج المتبع

- لكي نستطيع الإجابة على الإشكالية واختبار صحة الفرضيات اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج التاريخي والمنهج الوصفي وذلك من خلال استعراض مجموعة من المفاهيم المختلفة والمرتبطة بموضوع الدراسة، وكذلك المنهج التحليلي لتحليل بيانات الدراسة، بالإضافة إلى اعتمادنا على أسلوب المسح المكتبي، من خلال الاطلاع على المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بالموضوع، منها رسائل للماجستير وأطروحات الدكتوراه، وكذلك الدراسات والبحوث المنشورة على الانترنت.

لتحليل بيانات الدراسة، بالإضافة إلى اعتمادنا على أسلوب المسح المكتبي، من خلال الاطلاع على المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بالموضوع، منها رسائل للماجستير وأطروحات الدكتوراه، وكذلك الدراسات والبحوث المنشورة على الانترنت.

7- الدراسات السابقة

- **الدراسة الاولى:** بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، بعنوان دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2020/2019. تدور إشكالية هذا البحث حول دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة الميدانية في الدول العربية، ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، ومن بين النتائج التي توصل إليها الباحث:

- التكنولوجيا المالية هي كل اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا لتطوير قطاع التمويل، حيث تتميز خدماتها بالسهولة والسرعة والتكاليف المنخفضة.

- حظي مفهوم الشمول المالي في السنوات الأخيرة باهتمام كبير من الدول، حيث أنه يهدف إلى تعميم الخدمات المالية وضمان وصولها إلى كافة فئات المجتمع بجودة عالية وتكاليف منافسة.

- **الدراسة الثانية:** بن أحمد لخضر، بعنوان متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 2011، 2012/3. تطرق الباحث إلى متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر مبرزا أهميتها، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث:

- الحاجة إلى تطوير نظم الإدارة من خلال برامج تدريبية متطورة وتطوير الأداء لاستيعاب التحديات المصرفية، وكشف المخاطر قبل حدوثها.

- دعم استقلالية البنك المركزي الجزائري والاعتماد على الأساليب غير المباشرة في إدارة السياسة النقدية، مع استحداث الأساليب الفنية والتكنولوجية في الإدارة السياسية النقدية، وتطوير وتقوية أداء بنك الجزائر من أجل إشراف ورقابة قوية على النظام المصرفي.

- الدراسة الثالثة: سليمة عبد الله، بعنوان دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009/2008. تدور إشكالية هذا البحث حول دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، وقد توصلت الى مجموعة من النتائج:

- ان مفهوم التسويق المصرفي في الوكالة يتمثل في تقديم خدمات مصرفية والترويج لها أي أنها لا تتبنى المفهوم الحديث للتسويق وذلك بسبب ضعف المنافسة على مستوى السوق المصرفية الجزائرية ونقص الوعي المصرفي لدى الزبائن.

- وجود علاقة بين مؤشرات تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق اهداف تطوير خدماتها، إلا أن هذه العلاقة تختلف من مؤشر لآخر فكانت قوة هذه العلاقة جيدة بالنسبة لمؤشر مزيج تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في حين كانت بالنسبة للمؤشرات الأخرى شبه مقبولة في تحقيق الاهداف الخاصة بالوكالة.

- الدراسة الرابعة: بن عيشوبة رفيقة وآخرون، بعنوان التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد4، العدد 1، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2021. تتمثل إشكالية هذا البحث فيما مدى نجاح صناعة التكنولوجيا المالية الرقمية في توفير حلول مالية للمؤسسات ومقدمي الخدمات المالية وعملائهم في ظل الوضع الاستثنائي الذي أحدثته جائحة فيروس كورونا، ومن بين النتائج التي توصل إليها الباحث:

- لعبت الخدمات المالية الرقمية دورا رئيسيا في عملية احتواء آثار جائحة فيروس كورونا، وستظل لها أهمية بالغة مع سعي دول العالم نحو تعميم استخدام التكنولوجيا المالية.

- اتاحت الازمة الصحية الحالية فرصا كبيرة أمام واضعي السياسات والقطاع الخاص لزيادة الاستخدام وتوسيع نطاق تحقيق الشمول المالي من خلال الاستعانة بتقنيات التكنولوجيا المالية.

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة: يمكننا القول ان الدراسات السابقة ركزت على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، والتي بدورها لها علاقة كبيرة ومماثلة مع موضوع بحثنا.

وما يميز دراستنا عن هاته الدراسات أننا حاولنا توضيح دور التكنولوجيا المالية في تعزيز العمل المصرفي عن طريق دراسة حالة تجربة البنوك الكويتية.

8- صعوبات البحث

يمكننا حصر صعوبات الدراسة في:

- التداخل بين التكنولوجيا المالية وتكنولوجيا المعلومات
- صعوبة الدراسة الميدانية لكونها خارج الجزائر.
- عدم كفاية الوقت للتعلم في الدراسة.
- حداثة الدراسة

9- حدود الدراسة

الحدود المكانية: دراسة عينة من البنوك العاملة في الكويت.

الحدود الزمنية: تمت الدراسة حسب المراجع والمقالات المتوفرة والتي هي اغلبها في الفترة ما بين 2017 الى 2022 نظرا الى اغلب الممارسات في هذا المجال مجهولة.

10- خطة البحث

لقد قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاثة فصول:

- الفصل الأول: تحت عنوان عموميات حول التكنولوجيا المالية بحيث سلطنا الضوء على مدخل إلى التكنولوجيا المالية وحاولنا دراسة شركات التكنولوجيا المالية في هذا الفصل.
- الفصل الثاني: تحت عنوان العمل المصرفي على ضوء التكنولوجيا المالية حيث تطرقنا إلى مفاهيم أساسية حول العمل المصرفي، وكذلك الى الخدمات المصرفية في ظل التكنولوجيا المالية.
- الفصل الثالث: تحت عنوان تجربة التكنولوجيا المالية في الكويت حيث تطرقنا إلى هيكل الجهاز المصرفي في الكويت والتطورات التكنولوجية ، وسلطنا الضوء أيضا على التكنولوجيا المالية والبنوك الكويتية.

الفصل الأول

عموميات حول التكنولوجيا المالية

تمهيد:

تعد التكنولوجيا المالية وليدة ما خلفه التقدم التكنولوجي في الجانب المالي للاقتصاد العالمي، قمع هذا الكم الهائل من الابتكارات التكنولوجية التي غيرت طريقة ممارسة الأعمال ونقل الأموال والمعاملات اليومية، يعد قطاع التكنولوجيا المالية احد ابرز القطاعات التي تتلقى الدعم من قبل صناعات القرار في شتى أنحاء العالم، كونها تقدم خدمات مالية عبر منصات تكنولوجية، فهي تمارس عمل البنوك بطريقة عصرية ومتطورة وفق تقنيات حديثة عالية الجودة، وقد ظهرت شركات ناشئة في هذا المجال تقوم بتقديم تشكيلة من الخدمات المالية عبر قطاعات رئيسية كإدارة الثروات والإقراض عبر منصات رقمية وتحويل الأموال.

وعلى هذا الأساس حاولنا تقسيم هذا الفصل الى مبحثين:

المبحث الأول: مدخل الى التكنولوجيا المالية.

المبحث الثاني: شركات التكنولوجيا المالية.

المبحث الأول: مدخل إلى التكنولوجيا المالية.

تعتبر التكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة في مجال القطاع المالي غير مشهد الخدمات المالية والمصرفية حيث سيتم في هذا المبحث تعريف التكنولوجيا المالية وأهميتها وأسباب اللجوء إليها.

المطلب الأول: الإطار العام للتكنولوجيا المالية.

أولاً: مفهوم وتطور التكنولوجيا المالية.

1- مفهوم التكنولوجيا المالية

هو مفهوم أين المضمون ليس محددًا بشكل واضح، ولكنه ذا ارتباط كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو كمنشاط تستخدم المؤسسات تكنولوجيات الإعلام والاتصال من خلاله من أجل توزيع خدمات مالية بطريقة أكثر فعالية وبأقل تكلفة¹. ونظرا لتعدد تعاريف التكنولوجيا المالية نذكر أهمها:

يقصد بالتكنولوجيا المالية "فينتيك" أو "fintech" القطاع الاقتصادي الذي يشمل معظم الشركات التي تستخدم التكنولوجيات الحديثة لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية كالتي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية كالبنوك وشركات التأمين، على غرار خدمات الدفع الإلكتروني (المحافظ الإلكترونية)، تحويل الأموال، التأمين، الاقتراض والتمويل (على غرار التمويل الجماعي)، الادخار بالإضافة لخدمات الاستثمار والتداول.²

كما تعرف التكنولوجيا المالية **fintech** على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، بحيث تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة.³

ويعتبرها مجلس الاستقرار المالي العالمي بأنها: ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملموس على الأسواق

¹مليلة بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاعات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، جامعة تلمسان، الجزائر، 2018، ص 89

²لزهارى زواويد، حجاج تعيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، جامعة تلمسان، 2018، ص 64

³بنية حيزية، بنية محمد، الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية التحرية المالية، المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق، العدد 1، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، 2020، ص 3

والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية.¹ وحسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية.²

بصورة عامة هي أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية³ وكان للشركات الناشئة دور كبير في عمليات ابتكار تكنولوجيات جديدة، ولكن العديد من البنوك العالمية الكبيرة مثل HSBC وكردت سوزن طوروا أفكار الفينتيك الخاصة بهم.³

2- تطور التكنولوجيا المالية وعوامل احتضانها.

1-2 مراحل تطور التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة، فالخدمات المصرفية والمؤسسات الخدمات المالية لها تاريخ طويل من اجل تبني التكنولوجيا ويمكن اختصار هذه المراحل الثلاث فيما يلي:⁴

أ- المرحلة الأولى: (1866-1967) في هذه المرحلة وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي، واختراع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعمولة المالية.

ب- المرحلة الثانية: (1967-2008) في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمناً عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الانترنت

ج- المرحلة الثالثة: (2008- إلى يومنا هذا) منذ الازمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة جديدة، والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعمامة الناس. وبالنسبة للأسباب التي

¹ ذهيبه لطرش، سمية حراق، " واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 5، العدد 2، السنة 2020، جامعة سطيف، الجزائر، ص95

² لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي... الواقع والأفاق"، مرجع سبق ذكره، ص 64-65

³ حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، "مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية" مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، جامعة تلمسان، 2019، الجزائر، ص 401/402

⁴ سعيدة حرفوش، "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في العالم العربي"، مجلة افاق علمية، المجلد 11، العدد 3، كلية العلوم الاقتصادية /علوم التسيير، جامعة الخلفة الجزائر، 2019، ص728

جعلت هذا الانتشار السريع عبر كافة الدول التي تستثمر فيها رؤوس أموال كبيرة، في مجال التكنولوجيا المالية، وتطور معدلات الاستثمار فيها بوتيرة سريعة جدا وتمثل فيما يلي:

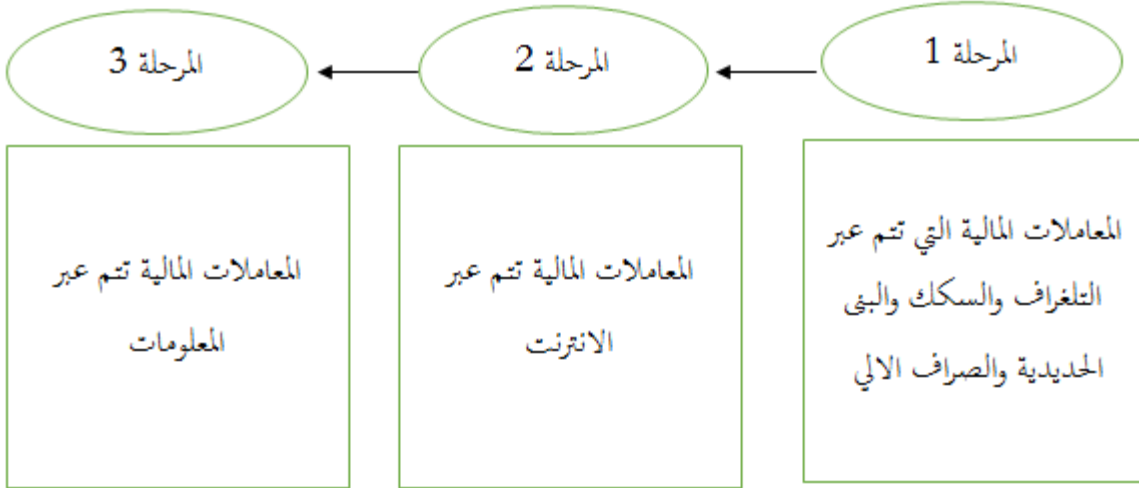
أ- حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع مجال التعامل بالتكنولوجيات المصرفية، بالإضافة إلى التطور الهائل في تقنيات الدفع الإلكتروني.

ب- سهولة الوصول إلى شرائح سكانية أوسع، من خلال العالم الافتراضي ومواقع التواصل الاجتماعي.

ج- سهولة التعامل في عالم التكنولوجيا المالية "الفينتيك" مقارنة بالعالم التقليدي الذي يستوجب التعامل فيه على الأقل فتح حسابات بنكية في الداخل والخارج.

د- ضآلت التكلفة في التعامل في التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول إلى خدمات جيدة دون دفع تكاليف كبيرة.

الشكل رقم (1-1): مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على سعيدة حرفوش، "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في العالم العربي"

2-2 عوامل احتضان التكنولوجيا المالية:

من أبرز العوامل التي ساهمت في احتضان وتطور التكنولوجيا المالية في العالم نجد:¹

¹ بن الساسي سهير، بوطيخ نجود، " دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل الجزائر، سنة 2020 / 2019، ص 41

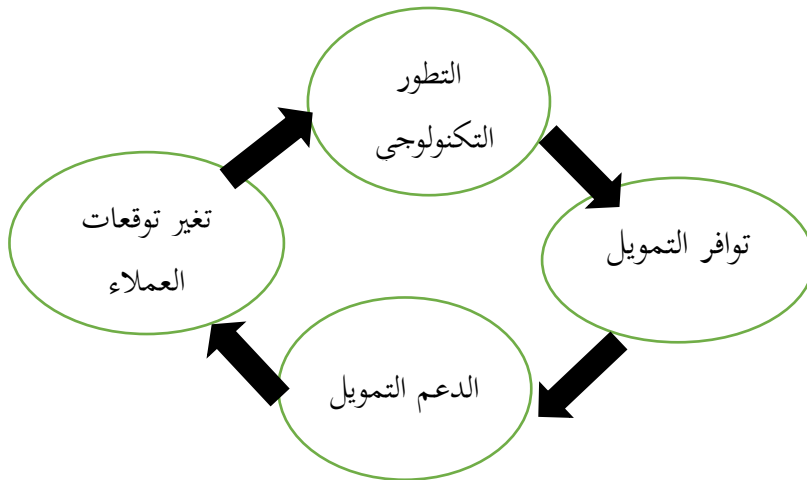
أولاً- التطور التكنولوجي: حيث تتمتع التكنولوجيا المالية التي ليس لها أي قيود قديمة بالاستفادة من الفرص الناشئة في ظل التطور التكنولوجي، وكونها وتيرة سريعة للتطورات التقنية، مثل إمكانات جديدة للهاتف المحمول وعبر الانترنت.

ثانياً- توافر التمويل: سهولة الوصول إلى التمويل ورأس المال يمكن أصحاب المشاريع والمؤسسين من بدء مشاريع جديدة والابتكار في منتجات جديدة ونماذج أعمال. كما يتوفر التمويل بأشكال مختلفة لدعم التكنولوجيا المالية في مراحل مختلفة مع النمو، وقد بلغت قيمة رأس المال المخاطر في شركة التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي 13.6 مليار دولار سنة 2016.

ثالثاً- تغير توقعات العملاء: دعا دعم متزايد من تغير توقعات العملاء وطلبهم على الخدمات الرقمية إلى حلول مبتكرة من طرف اللاعبين التقليديين تتغير توقعات العملاء مع تزايد الطلب وخدمة أفضل مستوحاة من واجهات رقمية تقدمها شركات التكنولوجيا مثل Google، apple حيث حوالي 63.1% من المستهلكين في جميع أنحاء العالم قد بدأوا باستخدام منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية.

رابعاً: الدعم التنظيمي: قد يقال الدعم المقدم من طرف الحكومات والجهات التنظيمية من الحواجز التي تحول دون الدخول للخدمات المالية، وقد بدأت بعض الحكومات تدرك الدور الهام الذي يمكن ان تلعبه التكنولوجيا المالية في تسهيل واستكمال الأدوار التقليدية لشركات الخدمات المالية، كما تعمل الهيئات التنظيمية على الترويج لسياسات جديدة

الشكل رقم (1-2): عوامل احتضان وتطور التكنولوجيا المالية.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على

ثانيا: أهمية وفوائد التكنولوجيا المالية:

1-أهمية التكنولوجيا المالية:

لا تقتصر أهمية التكنولوجيا المالية على تحسين خدمة العملاء ورفع كفاءة تقديم الخدمات المالية وتخفيض تكاليفها ووقت إنجازها فحسب بل يمكن للتكنولوجيا المالية ان تساهم في تحقيق اهداف أوسع وهي تنويع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي، وان المقياس الحقيقي لنجاح التكنولوجيا المالية لا يكمن في تطوير أداة أخرى لتأمين الراحة لعملاء المصارف ولكن في مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي للفئات المستبعدة ماليا وتحسين فرص الحصول على التمويل خصوصا للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر.

وإدراكا لأهمية التكنولوجيا المالية وسرعة وتيرة التطورات، تقوم العديد من البنوك المركزية والسلطات النقدية حول العالم بدور رائد في اختبار الحلول بشكل فعال من أجل منفعة أكبر لعامة الناس، فعلى سبيل المثال، قامت سلطة النقد في سنغافورة بالانتهاء من تجربة للقيام بإجراء المدفوعات بين البنوك وتسويات الأوراق المالية عن طريق استخدام تقنية البلوكتشين.¹

2-فوائد التكنولوجيا المالية:

تكمن فوائد التكنولوجيا المالية (FinTech) فيما يلي:²

-يمكن لمزودي FinTech: توفير خدمات مالية أسرع مع اجراء عملية سلسلة، مما يسهل على الافراد ذوي الدخل المنخفض لإدارة التزاماتهم المالية على أساس يومي.

-مقدمو خدمات FinTech: لا يتعاملون مع الودائع مثل المصارف مما يعني ان مقدمي FinTech سيواجهون عددا أقل من التنظيمات، والعبء التنظيمي المنخفض الذي يواجهونه يجعل من السهل على مزودي FinTech التركيز على تحسين التكنولوجيا المالية ووظيفة الوساطة حيثما أمكن لخدمة العملاء بشكل أفضل

¹ زبير عياش، وآخرون، "دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية العربية" - تطبيقات البلوكتشين نموذجاً، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 5، العدد 1، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، جوان 2020، ص 309

² زهراء صالح حمدي، أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الإشارة لتجارب دولية، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 12، العدد 28، جامعة حدياء، العراق، 2020، ص 171-172

- يمكن لمقدمي FinTech: ان ينضموا إلى مؤسسات الإقراض التقليدية التي يمكن ان تساعدهم على خفض التكاليف التشغيلية وتحسين جودة وسائل التدخل ويمكن ان تساعد الشراكة مع مؤسسات الإقراض التقليدية شركات FinTech على الاستمرار مع مرور الوقت، في حين ان التكنولوجيا المالية لمزودي FinTech يمكن ان تضيف قيمة إلى أنشطة مؤسسات الإقراض التقليدية التي يشاركون معها، لاسيما في تحسين العملية للإقراض عبر الانترنت.

- بعض موفري FinTech: لديهم قدرة متفوقة على توفير أموال طوارئ فورية او قروض في مبالغ صغيرة للأفراد ذوي الدخل المنخفضة مقارنة بالمصارف ومؤسسات الإقراض الأخرى. هذا لأن المصارف التقليدية ومؤسسات الإقراض الأخرى ليست ملزمة بتوفير أموال الطوارئ لأي شخص وأي طلب للحصول على تمويل طارئ، وهذا يضع بعض موفري FinTech في وضع أفضل لتوفير أموال الطوارئ بكميات صغيرة بمعدلات فائدة أعلى للأفراد من الدخل المتوسط والمنخفض.

ثالثا: خصائص ودور التكنولوجيا المالية

1- خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا فيما يلي: ¹

- التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
 - التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق الأهداف.
 - ان الخدمة المالية والمصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
 - لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.
- وهناك أربعة عناصر متشابهة ومتكاملة تشكل مظاهر التكنولوجيا في العمل المصرفي هي: ²
- الجانب المادي: يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.
 - الجانب الإستخدامي أو الاستعمالي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.
 - الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة المالية والمصرفية المطلوبة.
 - الجانب الابتكاري: يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية.

¹لزهارى زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي "...لواقع والافاق" مرجع سبق ذكره، ص66

²لزهارى زواويد، حجاج نفيسة، نفس المرجع السابق ص66

المطلب الثاني: الركائز الأساسية لتكنولوجيا المالية.

أولاً: التكنولوجيا الرقمية والمفاهيم التقنية.

1- التكنولوجيا الرقمية: هي التكنولوجيا التي يتم بواسطتها نقل مختلف المعلومات سواء كانت معطيات او بيانات على شكل إشارات الكترونية بين قارات العالم، دون ان تتأثر هذه الأخيرة بطول المسافة، ومقاومتها للتشويش والتداخل بين الموجات ذات المصادر المختلفة، كما أنها أيضا تضمن سلامة تلك المعلومات وسريتها، كذلك تحمل هذه الإشارات الالكترونية بيانات على شكل كتابات، نصوص، رسوم، صور، لقطات فيديو وأصوات، وتتكفل بدمجها ونقلها من جهاز إلى آخر، كما ان الإشارات الالكترونية الرقمية في جميع خائصها يمكن أيضا تحويلها إلى إشارات تماثلية إلى إشارات رقمية والعكس.¹

2- المفاهيم التقنية.

2-1 سلاسل الكتل (block chain): تعتبر تقنية البلوكتشين ثورة حديثة في عالم الأتمتة ، و تتمثل سلسلة البلوكات و المعروفة باسم سلسلة الثقة في تقنية رقمية ابتكرت لتحل مشكلة انعدام الثقة عند إجراء المعاملات بين طرفين مجهولين بدون الحاجة إلى طرف ثالث وسيط بينهم ، وهي عبارة عن قاعدة بيانات تستخدم آلية التشفير لبناء سجل دفترى الكتروني لامركزي مترابط من البيانات بشكل تراخي تاريخي غير قابل للتعديل أو التلاعب ، ويمتاز بالشفافية و السرعة و السهولة في إجراء العمليات ، كما يوفر إمكانية مشاركة الأطراف المعنية به في بناءه و التأكد من صحته والحفاظ عليه بحسب الأنظمة و التعليمات الذاتية التشغيل المقننة للاستخدام.²

2-2 الاتصال قريب المدى NFC: هي تقنية مدمجة في معظم الهواتف الذكية الحديثة وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وغيرها من الأجهزة الالكترونية الاستهلاكية. حيث يسمح بنقل البيانات، مثل المستندات والصور، بين الأجهزة القريبة فعليا من بعضها البعض دون الحاجة إلى اتصال بالإنترنت.³

¹ ميمونة مناصرة، منوبية قسمة، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الرقمية في البيئة التربوية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 2، العدد 8، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2018، ص13

² هاجر لطرش، اتجاهات الخدمة المالية والمصرفية في ظل التكنولوجيا المالية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 26/9/2019، ص10

³ إسرائ العالول، تاريخ الاطلاع 22ماي2022، ما هو الاتصال قريب المدى-NFC، /? nfc-التقنية/ما-هو-الاتصال-قريب-

المدى/https://e3arabi.com

2-3 تقنية الند للند P2P: يمثل النموذج الأساسي لطريقة سير منصات الإقراض عبر الانترنت، تسمح فيه المنصة الربط المباشر بين المقترضين والمقرضين حيث يكفي للمقترض المحتمل القيام بتسجيل طلب القرض في المنصة، بتقديم معلومات عن وضعه المالي وعن المشروع الذي يسعى للحصول على تمويل له. ثم يتم عرض هذه المعلومات بعد التحقق منها. وبمجرد ان يجد المقترض مستثمره يتم الاكتتاب في القرض مباشرة بين الطرفين دون ان تكون المنصة طرفا في هذا العقد، وبهذه الطريقة فإن المستثمر وحده هو الذي يتحمل المخاطر التي قد تنجم عن القرض.¹

2-4 تحليل البيانات الضخمة: فتحليلات البيانات تطلق على الأساليب والأدوات والعمليات المستخدمة في معالجة البيانات وإنشاء المعلومات المهنية، وتكون أعمق وأوسع بكثير مقارنة بالإجراءات التحليلية التقليدية، كما ان تحليلات البيانات الخاصة بالتدقيق تحتاج إلى تطبيقات وأدوات وبرمجيات قوية ومعقدة.²

تم عملية تحليلات البيانات الضخمة باستخدام تقنيات تعمل على الكشف عن الأنماط والارتباطات المخفية وغير معروفة لها وإبراز العلاقات المثيرة للاهتمام التي تحتويها من خلال فحص ومعالجة واكتشاف وعرض النتيجة، كما تمكن من فهم اتجاهات السوق وتفصيلات المستخدم وغيرها من المعلومات القيمة التي لم يكن ممكنا تحليلها باستخدام الأدوات التقليدية، مما يؤدي إلى التقليل من التعقيد والتعامل مع العبء المعرفي في مجتمع قائم على المعرفة، والسير نحو اكتساب مزايا تحليلات البيانات الضخمة، فقد تم توقع زيادة معدل النمو السنوي العالمي لتقنيات وخدمات البيانات الضخمة بنحو 36% بين عامي 2014 و2019، مع توقع زيادة الدخل العالمي للبيانات الضخمة وتحليلات الاعمال بأكثر من 60%
2-5 عوامل التمكين التكنولوجي:

تتمثل عوامل التمكين التكنولوجي فيما يلي:³

-**التطور التكنولوجي:** أبرز ما يميز التكنولوجيا المالية هو عدم وجود قيود وضعية يمكن ان تعرقل تقدمها وفي ظل التطور التكنولوجي ساهم ذلك في زيادة وتيرة هذا التقدم والتقبل، فأبرزت إمكانات جديدة لها

¹ لامية اومدور، شريف غياط، أسواق ائتمان التكنولوجيا المالية عبر العالم، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 1، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2012، ص92

² جيهان محمد، علي الشرايع، أثر البيانات الضخمة على الاستشراف الاستراتيجي، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2021، ص15

³ وهيبه عبد الرحيم، الزهراء أوقاسم، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 21، العدد 38، جامعة زيان عاشور، الحلفة، الجزائر، أوت 2019، ص355

القدرة على التكيف كما ساهم انخفاض تكلفة التكنولوجيا في تعزيز هذا النمو، حيث انخفضت بمقدار 31% على مدار 10 سنوات الماضية، فالتكنولوجيا الجديدة قادرة على تحسين مرونة عمل أنظمة مؤسسات كالبنوك مثلاً.

- **توافر التمويل:** أصبحت هنالك سهولة في الوصول للتمويل ما يمكن رواد الاعمال والمؤسسين من بدء مشاريع جديدة، حيث بلغت قيمة استثمارات رأس المال المخاطر ما قيمته 13,6 مليار دولار على المستوى العالمي عام 2016.

- **تغير توقعات العملاء:** وتغير طلباتهم على الخدمات الرقمية ما يدعو لإيجاد حلول ابتكارية من طرف اللاعبين التقليديين مثل شركات التكنولوجيا المالية، حوالي 63,1% من المستهلكين عبر العالم يقبلون على استخدام منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية.

- **الدعم التنظيمي:** فالحكومات والسلطات التنظيمية بدعمها لهذا النوع من التكنولوجيات تساهم في خفض الحواجز أمام مستثمريها فبعض الحكومات اعترفت بالدور الهام لشركات التكنولوجيا المالية في تسهيل واستكمال الأدوار التقليدية لشركات الخدمات المالية، ففي 2016 الحكومات من خلال خمس دول أعلنت عن تطوير برامج Sanbox مختبرات تنظيمية على مستواها.

ثانياً: التكنولوجيا المالية - نماذج الأعمال -.

1- تكنولوجيا التمويل: عملية الحصول على الأموال من البنوك التكنولوجيا للعمل في أنشطة متعددة المصادر، وهي شكل من أشكال جمع الأموال عبر الانترنت والتي تتيح للزبائن تعبئة الأموال من مختلف الناس والأصدقاء والعائلة من خلال مواقع التواصل والشبكات الاجتماعية مثل شراء حصص في مشاريع او شركات وتسويق منتجاتهم والحصول على ملاحظات وتجارب مفيدة حول المشروع في وقت واحد بسهولة وتكلفة أقل من البنوك التقليدية ويشمل التمويل الجماعي والتمويل الشخصي وتوفر التكنولوجيا المالية عملية التمويل والدفع عبر الهاتف المحمول.¹

2- تكنولوجيا الاستثمار: هي إجراءات آلية تقدم النصائح والمشورات المالية الالكترونية في مجالات الأرباح والتخطيط المالي وذلك لمساعدة المستخدمين في الاختيار السليم لاستثماراتهم ومدخراتهم ومحافظهم المالية بما

¹زهراء جار الله، هو إسكندر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز فعالية الشمول المالي، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 9، العدد 33، جامعة كربلاء، العراق، 2020، ص101.

يتوافق مع تفضيلاتهم الاستثمارية والادخارية ودرجة المخاطرة الخاصة بهم وبأقل تكلفة من البنوك التقليدية وإتاحتها لجميع أفراد المجتمع.¹

3-تكنولوجيا النقود (النقود الالكترونية): يستخدم مصطلح النقود الالكترونية للإشارة إلى النظم الالكترونية المؤمنة لتبادل المعلومات والوحدات النقدية الالكترونية بشكل رقمي. وقد استخدمت العديد من المصطلحات للإشارة إلى اصطلاح النقود الالكترونية، مثل العملة الالكترونية (Digital Currency)، او النقدية الالكترونية (E Cash)، او نقود الانترنت (Cyber Money)، او نقود الشبكة (Net Money)، او النقود الالكترونية (Digital Cash). فقد عرفت شركة ايرنستانديونغ النقود الالكترونية بأنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية ان تحل محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى، فإن النقود الالكترونية او الرقمية هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.²

4-تكنولوجيا المدفوعات: عملية حول الدفع الالكتروني بدلا من الدفع التقليدي للتركيز على كيفية تحسين عملية الدفع من حيث الكفاءة والأمان والسرعة وراحة المستفيدين، وأطلقت التكنولوجيا المالية سلسلة من التطبيقات والخدمات المالية الالكترونية للعديد من أشكال الدفع وفقا لأهداف واحتياجات المستهلكين ووفرت للزبائن اجراء جميع مدفوعاتهم بشكل الكتروني وفي أي وقت ومكان وبأقل كلفة، مثل شركة MADFOO3AT مقرها في الأردن تأسست سنة 2011 عاجلت لغاية 2016 (4) ألف عملية دفع للفواتير كل يوم.³

5-تكنولوجيا التأمين: هي مجموعة فرعية من التكنولوجيا المالية التي ترتبط باستخدام التكنولوجيا لتبسيط وتحسين كفاءة صناعة التأمين، ووجد تقرير عن طريق التشاور مع شركة عملاقة وهيئة صناعة التأسيس غير الهادفة للربح يناير 2017 وشركة التأمين التقليدية التي تواجه ضغوطات تنافسية متزايدة بين ظهور عدد من الشركات الناشئة العاملة في مجال التأمين.⁴

¹زهراء جار الله، هو إسكندر، نفس المرجع السابق، ص101

²سحنون مصطفى، بن عياد محمد سمير، احمد حلمي، الآثار المترتبة على تطبيق النقود الورقية كآلية للتكنولوجيا المالية الحديثة، مجلة الاقتصاد، المجلد1، العدد1، جامعة أدرار، الجزائر، 2018، ص65

³زهراء جار الله، هو إسكندر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز فعالية الشمول المالي، نفس المرجع السابق، ص101

⁴مصباح أبو كرش، عصر التكنولوجيا الجديدة الفينتيك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد26، العدد 1، كلية العلوم الإدارية والمالية، الجامعة العربية الامريكية، الأردن، 2019، ص10

6-تكنولوجيا المشورة المالية: المشورة الآلية التي يتم تقديمها باستخدام خوارزميات حاسوبية او مستشارين آليين.¹

ثالثا: النظام البيئي للتكنولوجيا المالية.

يعرف بأنه عبارة عن مجموعة من العناصر او المنظمات التي تعمل معا للوصول إلى هدف مشترك يتمثل بتطوير واعتماد تقنيات التكنولوجيا المالية للارتقاء بالخدمات المالية والمصرفية، وأي خلل في أي منها يؤثر سلبا في البيئة جزئيا او كليا. أول من قام بتنظيمها هيئة السلوك المالي في المملكة المتحدة (FCA) عام 2016 حيث عرفتها وحدة ابتكار المشروعات Project Innovate التابعة لها بأنها "مساحة آمنة يمكن لشركات التكنولوجيا المالية الداخلة فيها اختبار المنتجات والخدمات ونماذج الاعمال وآليات التسليم المبتكرة التي تعتمد عليها، من دون تكبد جميع الآثار والتكاليف العادية التي تتعرض لها الشركات خارجها. وتستهدف تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية هي: خفض الوقت اللازم للتسويق، وتحسين الوصول إلى التمويل، وتشجيع الابتكار.²

وبشكل عام يتكون النظام البيئي للتكنولوجيا المالية من مجموعة عناصر، منها: التقنيات والأدوات الجديدة التي تمكن من الابتكارات، والشركات الناشئة التي تبتكر نماذج أعمال مبتكرة، وشركات الاتصالات والتكنولوجيا التي تنشئ البنية التحتية للتوزيع، ومؤسسات الحكومة والهيئات التنظيمية التي تحدد قواعد ونظم العمل مثل البنك المركزي، والمؤسسات المالية التي تتعاون مع الشركات الناشئة، والعملاء والمستخدمين الذين يستفيدون من الابتكارات، والمستثمرين، ومراكز الاحتضان والمسرعات التي تتيح كلا من المساعدات المالية والمقرات والدعم اللوجستي للمبتكرين. كل من هذه العناصر يعمل بشكل مستقل وفقا لنظمه وتشريعاته وأساليب إدارته، لكنها كمحصلة تتفاعل فيما بينها لتوفر لشركات التكنولوجيا المالية بيئة ديناميكية حاضنة.³

¹ مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، 2019، ص6

² أسعد حمود السعدون، تاريخ الاطلاع 30أفريل2022، ملامح من النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في دول مجلس التعاون الخليجي(1)،

<http://www.akhbar-alkhaleej.com/news/article/1292934>

³ نفس المرجع سابق

المطلب الثالث: مخاطر ومعوقات التكنولوجيا المالية.

أولاً: تأثير التكنولوجيا المالية - المخاطر والمنافع.

على الرغم مما تحقّقه التكنولوجيا المالية والمصرفية من مزايا متعددة خدمت القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير، إلا أنه وجدت مخاطر ومعوقات مصاحبة لاستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المصارف والمؤسسات المالية.

1- **مخاطر التكنولوجيا المالية:** اختلف الكتاب والباحثون في تصنيف المخاطر التي تنجم عن استخدام الأتمتة المالية والمصرفية، فمنهم من صنفها إلى مخاطر داخلية وخارجية، ومنهم من صنفها إلى مخاطر مادية متمثلة بالأضرار المحتملة، والتي تصيب الممتلكات المادية وغير المادية كونها ترتبط بموضوع الدراسة، وقد تجسدت هذه المخاطر في الآتي:¹

- **سهو وخطأ معين:** والذي يتمثل بقيام العاملين على الأنظمة الآلية باقتراف أخطاء ناجمة عن عدم المعرفة أو عن السهو فتؤدي إلى إحداث أضرار بالمعلومات والأنظمة المبرمجة.

- **الخيانة من قبل العاملين على الأجهزة الالكترونية:** ويتمثل ذلك من خلال قيام العاملين على الأجهزة التابعة للمصرف أو المؤسسة المالية سواء الأجهزة الموجودة داخل أو خارج المصرف بأعمال تخريبية خاصة إذا لم تتوفر أنظمة أمنية لحماية النظم الآلية مما يوفر مجالات عديدة باختراق هذه الأنظمة التكنولوجية من قبل المجرمين.

- **الاختراق من قبل أشخاص خارجيين:** ويتمثل ذلك بمحاولة بعض الأشخاص باختراق الأنظمة المالية والمصرفية بهدف العبث والسرقة وإنجاز عمليات مالية ومصرفية غير مشروعة لا توفق المؤسسات المالية والمصارف على تقديمها أو تكون بحاجة إلى اخذ موافقات عليها.

2- **منافع التكنولوجيا المالية:** يرى (Villasenor) ان هناك العديد من الأشياء المثيرة تحدث عند تقاطع التكنولوجيا الرقمية والخدمات المالية، حيث يزدهر النظام الايكولوجي عند بدء التشغيل في شركات التكنولوجيا المالية، ويرجع الفضل في ذلك جزئياً إلى ضخ 14.5 مليار دولار على مستوى العالم في تمويل المشاريع في عام 2015، بزيادة عن 7.3 مليار دولار في عام 2014 وتقوم شركات التكنولوجيا المالية

¹ لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي "...الواقع والافاق"، مرجع سبق ذكره، ص 68-69

بصياغة وطرح مجموعة واسعة من الحلول التي تبني بالتأثير على الجميع تقريبا. وهو الامر الذي سيوسع من نطاق الوصول للخدمات المالية ومرونتها ومستوى الابتكار فيها. إضافة إلى ذلك، تساعد التكنولوجيا المالية في إحراز تقدم هائل في تقديم الخدمات المالية للعديد من الأشخاص الذين تم استبعادهم سابقا من النظام المالي الرسمي.¹

أما (Hodge) فيرى ان ظهور التكنولوجيا المالية قد يكون نعمة ونقمة في حد ذاته لمزودي الخدمات المالية التقليدية، ويعتبر الداخلون الجدد في التكنولوجيا المالية أنفسهم كبنوك منافسة لبيع وتسليم منتجات مالية بسيطة إلى حد ما، وبسرعة وسهولة للمستهلكين المهرة بالتكنولوجيا من السكان المتنامين، بينما اختار آخرون طريق بيع خدماتهم للاعبين الحاليين (البنوك) وتمكينهم من التنافس معهم.²

ثانيا: معوقات التكنولوجيا المالية.

لا تزال هناك معوقات كبيرة هيكلية مؤسسية وعلى صعيد السياسات تواجه نمو التكنولوجيا المالية:³

- ضعف بيئة الأعمال بوجه عام: لا تزال القيود على دخول الكيانات الأجنبية إلى الأسواق تحد من إمكانية دخول شركات التكنولوجيا المالية العالمية القائمة بالفعل إلى الأسواق.

- ندرة حصص الملكية الخاصة ورؤوس الأموال المخاطرة التي ارتكز عليها نمو التكنولوجيا المالية في الاقتصادات المتقدمة.

- عدم اليقين القانوني بسبب الفجوات التنظيمية يعيق نمو هذا القطاع: رغم العمل الجاري لتطوير الأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية ووضع قوانين بشأن إصدار النقود الالكترونية في معظم البلدان الآن، فإن التقدم كان محدودا في وضع قواعد تنظيمية أخرى للتكنولوجيا المالية على سبيل المثال، لا توجد قواعد تنظيمية للنقود الالكترونية المحمولة إلا في عدد قليل من البلدان. ولا توجد في كثير من البلدان أيضا اطر لحماية المستهلك في مجال الخدمات المالية ولا قوانين لخصوصية البيانات، ولم تتم تهيئة القواعد التنظيمية الاحترازية بما يتلاءم مع خصائص التكنولوجيا المالية، كما يشكل رأس المال التنظيمي الكبير في البنوك عقبة كبيرة أمام دخول شركات التكنولوجيا المالية المبتدئة إلى الأسواق.

¹ كمال زواق، ثورة الاستثمار في صناعة التكنولوجيا المالية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23، العدد 1، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020، ص 340

² كمال زواق، ثورة الاستثمار في صناعة التكنولوجيا المالية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص 340

³ بنية حيزية، بنية محمد، الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مرجع سابق، ص 5-6

-ارتفاع معدلات تغلغل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدرجة كبيرة في السنوات الأخيرة، ولكن جودة خدمة الانترنت والهواتف المحمولة وأسعارها لا تزال من معوقات اعتماد التكنولوجيا المالية: فقد وصلت خدمة الانترنت إلى جميع البلدان، لكن معدل تغلغلها لا يزال منخفضاً في عدة بلدان، وخدمة الانترنت عالية السرعة محدودة ومكلفة.

-الدعم المؤسسي الأوسع لا يزال محدود: قام عدد قليل للغاية من البلدان بإنشاء حاضنات للمساعدة على زيادة الشركات المبتدئة، أو إنشاء مختبرات تنظيمية تسمح لشركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية التقليدية باختبار الابتكارات في البيئة الفعلية.

-على جانب الطلب، تشكل "فجوة الثقة" ومستويات الوعي المالي قيوداً رئيسية أمام الشركات المبتدئة في مجال التكنولوجيا المالية: يتطلب استخدام التكنولوجيا المالية كقناة للدفع توفر الثقة للحد من عدم اليقين واحتواء تكاليف، إلى جانب الترويج والمستوى التعليمي للعميل وقد وردت الإشارة كذلك إلى "فجوة الثقة" كأحد الدوافع الرئيسية لزيادة التعاون على نطاق أوسع بين الشركات المبتدئة في مجال التكنولوجيا المالية والبنوك.

ثالثاً: فرص وتحديات التكنولوجيا المالية.

1- فرص التكنولوجيا المالية:

هناك العديد من الفرص التي يتيحها استعمال التكنولوجيا المالية والتي يمكن الاستفادة منها من قبل الزبائن أهمها، توفير الوقت وتوفير الجهد وخفض الكلفة وسهولة الوصول لها على مدار الساعة والانتشار في الأماكن المتعددة وتعد أكثر أماناً إذا استعملت بديلاً عن النقود، ولقد أدركت المصارف ان استخدام التكنولوجيا الحديثة سيوفر لها ما يأتي:¹

أ-تحسين العلاقة بين المصرف والمتعاملين، إذ تكلف سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفته تحقيق رضا الزبائن وزيادة ثقتهم في التعامل المصرفي.

ب-إعادة هندسة النظم المصرفية بما يوفر الدقة وتخفيض التكاليف.

ت-تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي، ومراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام المعلومات الإلكتروني، العاملين، الأجهزة والبرامج وقاعدة البيانات.

¹ابتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسار، دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 120، جامعة المستنصرية بغداد، 2020، ص 51

ث- تحسين المركز التنافسي للمصرف.

ج- تحقيق عنصر السرعة في الإنجاز وتحسين التدفق النقدي، وموثوقية تلك التدفقات وسرعة تداول النقد في بيئة أساسها السرعة والدقة.

ح- استخدام نظم متطورة في مجالات عمل المصرف وتقليل الاعمال الورقية، ويتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.

خ- توفير أمن وسرية المعلومات للأطراف المختلفة.

2- تحديات التكنولوجيا المالية:

تواجه التكنولوجيا المالية عدة تحديات تختلف باختلاف المخاطر التي قد تنجم جراء تطبيقها، والتي قد تؤثر الأهداف الأساسية لأي نظام مالي بضمان استقراره وتحقيق نمو اقتصادي وكذا ضمان حقول الزبائن الماليين، أهم هذه التحديات:¹

- التحدي الرئيسي الأول الذي يواجه التكنولوجيا المالية يتمثل في خلق بيئة موحدة تضم المصارف ومقدمي الخدمات غير المصرفيين تحت اشراف وتنظيم مناسبين لإدخال التكنولوجيا الرقمية (المالية) يسمح بمطابقة غير مباشرة بين المقترضين والمستثمرين بالرغم من ان مهمة التمويل ليست بتلك البساطة فالشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية يتوجب عليها احترام الاعتبارات التنظيمية التي تفرضها السلطات التشريعية في هذا المجال.

- التكنولوجيا المالية هي بمثابة فرصة للحد وتخفيف التكاليف الهامشية وكذا اكتساب المزيد من الإنتاجية العلمية التي تنطوي على تراكم كبير للأصول غير الملموسة التي يصعب تقييمها في أسواق رأس المال الأمر الذي يؤدي إلى غموض في الصناعة المالية وخلف خصوصية مميزة وتنظيمات وقوانين نافذة فالأنترنت أدت لتوحيد الأسواق وتعدد الأنشطة الاقتصادية المشاركة فيه ما قد يثير أسئلة خطيرة حول التنسيق المالي على المستوى الوطني والدولي.

- على الرغم من المزايا والفرص التي تنتجها التكنولوجيا المالية للمستهلكين والمستثمرين للخدمات المالية إلا أنها في ذات القوت تخلق تحديات وتهديدات تعرقل الجهود المبذولة في استقرار النظام المالي من تلك التهديدات الترابط العلمي للأسواق والأدوات المالية قد يجعل من قاعدة الارتباط بالفشل تعمل بشكل

¹مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد3، جامعة جيهان
انزيل، العراق، 2020، ص ص 129-130

سليبي في العدد والقيمة تزعزع الاستقرار المالي بسبب الدور الذي تلعبه في شبكات التعاملات المالية المترابطة بشكل معقد.

المبحث الثاني: شركات التكنولوجيا المالية

تعتبر شركات التكنولوجيا المالية شركات ناشئة في العموم تتحدى الشركات التقليدية التي هي أقل اعتماداً على البرمجيات ولعل الغاية من هذه الشركات هو تقديم خدمات أكثر جودة وأقل تكلفة مما يسمح بوصولها لكافة الافراد، وعليه سوف نتطرق في هذا المبحث إلى تعريف هذه الشركات وإعطاء إحصائيات عن الاستثمارات فيها، وعوامل اختيار المستهلك لها، وكذا خصائصها وطريقة عملها.

المطلب الأول: عموميات حول شركات التكنولوجيا المالية:

أولاً- مفهوم شركات التكنولوجيا المالية:

شركات التكنولوجيا المالية هي شركات تعتمد على التكنولوجيا جاءت بهدف تطوير الخدمات المصرفية والمالية ويمكن تعريفها على أنها:

هي عبارة عن شركات تستخدم تكنولوجيا لتحويل أو تمكين نماذج الأعمال والنماذج التشغيلية في قطاع الخدمات المالية.¹

وهي شركات تعتمد على البرمجيات والتكنولوجيا لتقديم تشكيلة مميزة من الخدمات المالية، متضمنة المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال، سوق الإقراض للتمويل الجماعي، إدارة الثروات وإدارة مخاطر وحتى التأمين.²

ثانياً- الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية:

تختلف شركات التكنولوجيا المالية عن نظيرتها من الشركات التقليدية في مجموعة من المميزات ما يجعلها ملجأً للعملاء، حيث يندرج تحتها ثلاثة أنواع، وتتميز شركات التكنولوجيا المالية لمجموعة من السمات تتجسد فيما يلي:¹

¹ مارمور، تقرير فينتك، الابتكارات المالية التقنية، يونيو 2019، ص5

² وهيبه عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد7، العدد3، المركز الجامعي تمنغاست، الجزائر، السنة2018، ص11

1- الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية يقيم العميل على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، مما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات والفئات، وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.

2- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي، أسبوعي أو حتى شهري

3- تصميم محور العميل: تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة.

4- السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة، ومقارنة بشركة التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة أو التصديق على قرض، يسري هذا في الإقراض وعند التحقق من الهوية الرقمية.

5- سياسة البيانات أول: تستطيع هذه السياسات تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم، ولا شك ان التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

ثالثاً: أنواع شركات التكنولوجيا المالية:

يمكن تقسيم شركات التكنولوجيا المالية بحسب علاقاتها المتبادلة إلى تعاونية وتنافسية، ويمكن تقسيمه بحسب نوع الشركة (مؤسسات مالية عريقة وشركات ناشئة وشركات التقنية العملاقة)، وكذلك بحسب طبيعة الخدمة المقدمة (تكنولوجيا التنظيمية وتكنولوجيا التأمين الذكية وسلسلة الكتل).

1- شركات التكنولوجيا المالية بحسب علاقاتها: المتمثلة فيما يلي:²

¹ بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، "دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية"، مرجع سبق ذكره، ص50
² كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2021/2020، ص13

أ- **شركات تنافسية:** تعد شركات التكنولوجيا المالية التنافسية منافسا مباشرا لمؤسسات الخدمات المالية الحالية كالبنوك وشركات التأمين وشركات الاستثمار.

ب- **شركات تعاونية:** بينما تقدم شركات التكنولوجيا المالية التعاونية حلولاً لتعزيز وتحسين وضع الفاعلين الحاليين في القطاع المالي، فهي لا تنافس المؤسسات المالية، بل تساعد في تحسين وتطوير وتعزيز طرق وأساليب تقديمها للخدمات المالية.

2- **شركات التقنيات المالية بحسب طبيعة مقدم الخدمة المالية:** كما يمكن تقسيم شركات التكنولوجيا المالية بحسب طبيعة مقدم الخدمة إلى أربعة أقسام:¹

أ- **المؤسسات المالية الكبيرة:** وهي المؤسسات المالية التقليدية الراسخة ولها مدة طويلة في المجال المالي، وكان لها الفضل فيما وصل إليه القطاع المالي من تطور على مر التاريخ من خلال ما تنفقه على الابتكار والبحث والتطوير، وحيث أنها بحاجة دوماً إلى البحث عن أفضل الطرق لمتابعة أعمالها وتحسين أنظمتها وتقديم تجربة أفضل للعملاء، فأثما استثمرت في التقنيات المالية بشكل رهيب، وقدمت خدمات متميزة.

ب- **الشركات (المشاريع) الناشئة:** هي مشروعات ابتكارية غالباً ما تكون في شكل شركة رأس مغامر (venture capital) حيث معروف عنها ان لديها إمكانيات نمو ونجاح هائلة، وفي مقابل ذلك عرضة لدرجات مخاطر عالية، فهي اما ان تحقق نجاحاً باهراً او فشلاً ذريعاً، قد تنجح المشروعات الناشئة (start up) وتنتقل للمرحلة التالية بان تصح مشروعاً قويا (Unicorn) وهو مصطلح يطلق على المشروعات الناشئة التي تجاوز رأس مالها 1 مليار دولار.

ت- **الشركات التقنية العملاقة:** على الرغم من أصل عمل الشركات التقنية ليس القطاع المالي، الا انها دخلت بقوة للاستثمار في المجال المالي، فصارت لدى الكثير من الشركات منصات دفع وتحويل خاصة بها، بل أصبحت تنافس حتى المؤسسات المالية الكبرى، ومن امثلة شركات التكنولوجيا الكبيرة التي أصبحت نشطة في قطاع الخدمات المالية، شركات آبل وغوغل وفيسبوك حيث تهدف لتعزيز استخدام الخدمات المالية التي تقدمها الشركات المالية الحالية، او ان تحل محلها أحياناً.

3- **شركات التقنيات المالية بحسب نوع الخدمة المالية:** تقسم شركات التكنولوجيا المالية بحسب نوع الخدمة المالية بنفس تقسيم التكنولوجيا المالية فنجد:²

¹ كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، نفس المرجع السابق، ص14

² كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مرجع سابق، ص15

أ- شركات متخصصة في المدفوعات: وهو مصطلح ينطبق على شركات التكنولوجيا المالية التي تتعلق تطبيقاتها وخدماتها بمعاملات الدفع الوطنية والدولية، ويتعلق الامر ببلوك تشين (blockchain) والعملات المشفرة (cryptocurrency) أمثلة عن ذلك نجد شركة باي بال (Pay pal) وآبل باي (Apple Pay)، شركة سامسونغ.

ب- شركات خاصة بالعملات الرقمية المشفرة (سلسلة الكتل): هي عبارة عن شركات تقدم خدمات العملات الرقمية المشفرة ومثال على ذلك نجد شركة "بيت اويسيس" (BitOasis) - الامارات - وهي اول شركة ناشئة في دول الخليج العربي تسمح للأفراد بشراء البتكوين وارساله إلى جميع أنحاء العالم بسرعة ومن دون امتلاك حساب مصرفي حيث تعتمد هذه المحفظة على تقنية التوقعات المتعددة وتقدم معايير امان عالية.

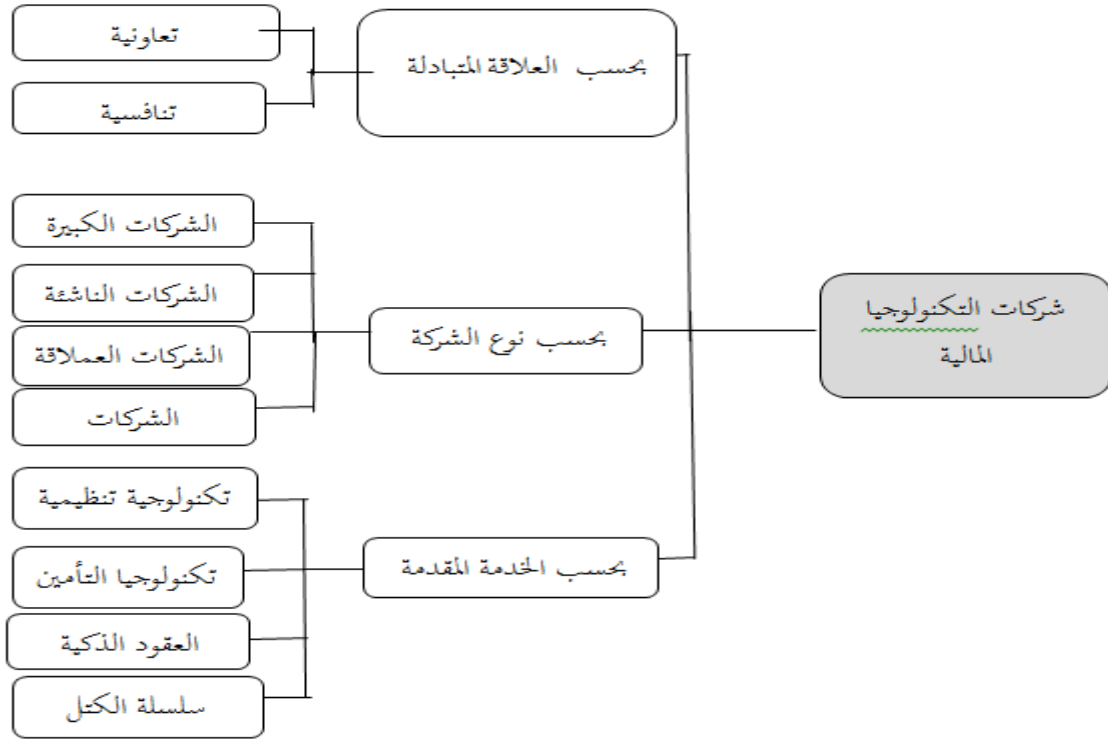
ت- شركات خاصة بالعقود الذكية: تعرف العقود الذكية على انها عقود ذاتية التنفيذ، تقتدي بشروط اتفاقية مبرمة بين مشتري وبتاع، على هيئة تعليمات برمجية يتم تخزينها باستخدام تكنولوجيا السجلات المتسلسلة Blockchain وهذه التكنولوجيا بمثابة دفتر الأستاذ اللامركزي الذي يدعم أيضا عملات البيتكوين وغيرها من العملات المشفرة وكمثال على ذلك نذكر آلة البيع " Vending Machine " الموجودة في المولات والتي يمكن من خلالها شراء الحلوى او حاويات المرطبات وغيرها مقابل وضع عملات معدنية في الالة.

ث- شركات متخصصة في الذكاء الاصطناعي: عبارة عن برنامج متقدم عن الحاسوب قادر على تنفيذ المهام بطريقة ذكية بتوفير مستشارين ومخططين ماليين للأفراد تساعدهم في اتخاذ القرارات المالية عن طريق تحليل السوق مقابل اهدافهم المالية.

ج- شركات تكنولوجيا التأمين: وهي شركات التكنولوجيا في مجال التأمين والتكنولوجيا إدارة الخطر وهي شركات تقدم حلولاً وابتكارات لإدارة المخاطر مثل شركة هيبو للتأمين، شركة ميترومايل، شركة "SURE".

ح- شركات تنظيمية: هي الشركات التي تتبنى التكنولوجيا في مساعدة المؤسسات على العمل في صناعة الخدمات المالية والتي توافق قواعد الالتزام المالي من خلال رقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال وقاعدة اعراف عميلك، والتي يقصد بها الهوية الرقمية بحيث تعرف على انها عملية تحديد الهوية التي يتطلب التحقق منها ومصادقتها درجة عالية من التأكد، باستخدام القنوات الرقمية التي لا يمكن تقليدها او تزويرها.

الشكل رقم (1-3): تقسيمات شركات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سابق، ص 13

المطلب الثاني: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية.

أولاً- الخدمات المالية التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية

تتمثل الخدمات المالية لشركات التكنولوجيا المالية فيما يلي:¹

1- خدمات التمويل الجماعي او التشاركي: تقوم الشركات التي تقدم خدمة التمويل الجماعي بتوفير منصة على الانترنت، يمكن للشركات الصغيرة والناشئة ورواد الأعمال من خلال هذه المنصات الحصول على التمويل المالي اللازم لمشاريعهم والذي يكون من طرف عدة مستثمرين. بحيث يبلغ حجم الاستثمارات التي تمت من خلال هذه المنصات 34 مليار دولار عبر العالم. وتمكن حلول التمويل الجماعي من توفير مصادر تمويل لأصحاب المشاريع، في حين توفر للمستثمرين فرصة المشاركة في شركات قد تعرف مستقبلا مزدهرا.

¹لزهارى زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي... الواقع والآفاق، مرجع سبق ذكره، ص 66

2- خدمات الإقراض "الند للند": وهي مشاهمة لتمويل الجماعي، حيث توفر الشركات المقدمة لهذه الخدمات منصات تتيح إمكانية حصول الأفراد على قروض موجهة للاستهلاك، بحيث يكون المقرض أفراد عاديون وليس مستثمرين او مؤسسات مالية في مقابل الحصول على نسبة فائدة تكون أقل مقارنة بالقروض الاستهلاكية التي توفرها المؤسسات المالية التقليدية.

3- خدمات الدفع الإلكتروني: وهي الخدمات التي توفرها بعض الشركات عن طريق المواقع الإلكترونية او تطبيقات الهاتف المحمول للقيام بعمليات الشراء من المتاجر الإلكترونية، دون الحاجة للتنقل او الإفصاح عن المعلومات البنكية للمستهلك. وتعتبر شركة "PayPal" إحدى أكبر الشركات التي توفر خدمات الدفع الإلكتروني ونموذجاً ناجحاً للشركات التي تعمل في التكنولوجيا المالية بحيث تقدر القيمة السوقية لهذه الشركة بـ 49 مليار دولار، في حين يقدر رقم معاملاتها السنوي بـ 10.5 مليار دولار مع أرباح صافية تتجاوز 1 مليار دولار.

4- تطبيقات المعاملات المالية: تقوم الكثير من الشركات الناشئة بابتكار تطبيقات على الهواتف المحمولة تمكن الأفراد من التحكم وإدارة معاملاتهم البنكية، من خلال مراقبة حجم الانفاق وحجم مداخيلهم، بالإضافة للتطبيقات التي تقوم بتوفير حلول خاصة بالمستثمرين كتوفير المعلومات المالية وتقديم الاستشارات وإدارة المحافظ المالية.

ثانياً- مقارنة بين الخدمات المالية التقليدية والابتكارات المعتمدة على التكنولوجيا المالية:

في السنوات التي تلت الازمة المالية العالمية في عام 2008، اضطرت البنوك إلى التكيف مع الواقع المتغير، وقد قامت الهيئات الرقابية في جميع أنحاء العالم بزيادة الحد الأدنى لرأس المال المطلوب، ووضعت معايير جديدة لإدارة المخاطر، وطبقت بروتوكولات أكثر صرامة للتحقق من هويات العملاء، وشددت شروط مكافحة غسل الأموال، وقد رافق ذلك التغييرات او التطورات التقنية والاجتماعية التالية:¹

- أعادت الانترنت رسم خريطة العالم.
 - شهدت الهواتف الذكية وتطبيقات الهاتف النقال الجديدة شعبية وقبولاً بسرعة.
 - انتشرت وسائل التواصل الاجتماعي بسرعة خارقة.
 - طورت شركات التكنولوجيا الكبرى (أمازون، وفايسبوك، الخ) منتجات مبتكرة وخدمات أخرى
- أنشأت معايير جديدة لنوعية تجربة المستخدمين وسرعة وسهولة الاستخدام.

¹ مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص 63

– يعمل مختلف المعنيين، ومنهم المشروعات الصغيرة والمتوسطة على سبيل المثال، عن تحقيق الاشتغال المالي، الخ.

الجدول (1-1): قوى تغيير عوامل المنافسة في القطاع المالي.

قوة التغيير	الوصف
تسليع التكاليف	ستقوم المؤسسات المالية بتسريع تسليع أسس حساب تكاليفها وتحويلها إلى عناصر منافسة وإيجاد أسس جديدة للتمييز بينها.
إعادة توزيع الأرباح	ستتيح التكنولوجيا والشراكات الجديدة تمكين الشركات من تجاوز السلاسل القيمة التقليدية، ومن ثم إعادة توزيع أرباحها.
امتلاك الخبرة	ستنتقل السلطة إلى مالك واجهة العملاء، ولذلك يجب على الشركات الصانعة ذات الأنشطة الإنتاجية البحتة ان تصبح ذات حجم كبير جدا او ذات تركيز كبير جدا.
نشوء المنصات	ستصبح المنصات التي تعطي القدرة على الربط بمؤسسات مالية مختلفة من قناة واحدة هي النموذج السائد لتقديم الخدمات المالية.
تحقيق الإيرادات من البيانات	ستزيد أهمية البيانات لأغراض التمييز، ولكن سيتم إثراء مجموعات البيانات الساكنة بتدفقات بيانات من مصادر متعددة، وسيتم الجمع بينها واستخدامها بشكل فوري.
القوة العاملة البيونية	مع استمرار تطور قدرة الآلات على محاكاة السلوك البشري، ستحتاج المؤسسات المالية إلى إدارة العمالة ورأس المال كمجموعة واحدة من القدرات.
التقنيات المهمة	يتزايد تحول المؤسسات المالية إلى ما يشبه شركات التكنولوجيا الكبيرة، كما يتزايد اعتمادها على شركات التكنولوجيا الكبيرة للحصول على البنية التحتية الأساسية والتقنيات المهمة.

التوزيع الإقليمي للخدمات المالية	سيؤدي تشعب الأولويات الرقابية واحتياجات العملاء إلى اتخاذ الخدمات المالية لمسارات منفصلة في المناطق المختلفة من العالم.
----------------------------------	---

المصدر: مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص ص 63-64.

ثالثا: عينات من مختلف استخدامات شركات التكنولوجيا المالية للبيانات:

يمكن تلخيص عينات مختلف استخدامات شركات التكنولوجيا المالية للبيانات في جدول كالآتي:

الشكل رقم (1-4): عينات من مختلف استخدامات شركات التكنولوجيا المالية للبيانات.

القطاعات	المنتجات	الأنشطة		
		المكتب الأمامي	المكتب الأوسط	المكتب الخلفي
الخدمات المصرفية	الأفراد	<ul style="list-style-type: none"> اجتذاب واستقبال العملاء الجدد الاكتتاب 	<ul style="list-style-type: none"> إدارة المخاطر المدفوعات خدمة الدين 	<ul style="list-style-type: none"> الأمن عمليات التحصيل إدارة محفظة القروض
	الشركات	<ul style="list-style-type: none"> إدارة السيولة الدفع الاكتتاب الاستشارات 	<ul style="list-style-type: none"> إدارة المخاطر الخزينة المدفوعات 	<ul style="list-style-type: none"> الأمن إعادة هيكلة القروض إدارة محفظة القروض
التأمين	الأشخاص	<ul style="list-style-type: none"> اجتذاب العملاء الاكتتاب 	<ul style="list-style-type: none"> خدمة الدين إدارة الأصول 	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ إجراءات المطالبات الإبلاغ عن المخاطر
	المجموعات	<ul style="list-style-type: none"> مخاطر الشركات الخدمات المتخصصة الكوارث 	<ul style="list-style-type: none"> خدمة الدين إدارة الأصول 	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ إجراءات المطالبات الإبلاغ عن المخاطر
إدارة الأصول		<ul style="list-style-type: none"> اجتذاب العملاء الدراسات والأبحاث وتحليل البيانات عملية الاستثمار 	<ul style="list-style-type: none"> إدارة المخاطر المطابقة والالتزام تنفيذ التداول 	<ul style="list-style-type: none"> إعداد التقارير التسوية
		<ul style="list-style-type: none"> الأصول النشطة الأصول غير النشطة العوائد المطلقة الأصول المتوازنة الأصول المتخصصة الثروة الخاصة 		
الأسواق المالية		<ul style="list-style-type: none"> الدراسات والأبحاث التنفيذ المقاصة خدمة الأوراق المالية 	<ul style="list-style-type: none"> الدراسات والأبحاث وتحليل البيانات تنفيذ التداول 	<ul style="list-style-type: none"> إعداد التقارير أمانة الحفظ
			<ul style="list-style-type: none"> إدارة المخاطر المطابقة والالتزام المقاصة والتسوية 	

المصدر: مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص ص 76-77

المطلب الثالث: اتجاهات التكنولوجيا المالية.

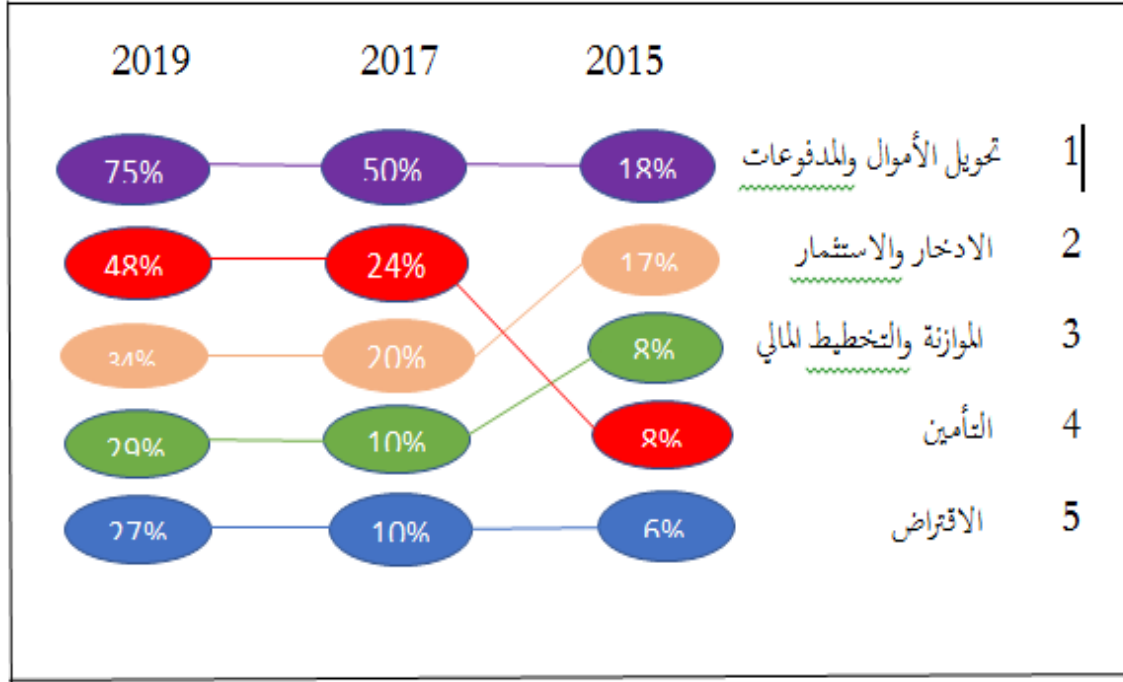
أولاً- انتشار التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي.

ووفقاً للمؤشر العالمي لاعتماد التكنولوجيا المالية لسنة 2019 " Global FinTech Adoption Index 2019 " والصادر عن شركة إرنست ويونغ "Ernst & Young"، فإن 96% من المستهلكين لديهم الوعي بعملية واحدة على الأقل من خدمات التكنولوجيا المالية "FinTech"، وان نسبة اعتماد التكنولوجيا المالية على مستوى العالم قد نمت بشكل كبير في غضون الخمس سنوات الأخيرة، من 16% في عام 2015، إلى 33% في عام 2017، إلى 64% في عام 2019، حيث ان نسبة اعتماد التكنولوجيا المالية في خدمة تحويل الأموال والمدفوعات (نسبة المستخدمين الذين استخدموا خدمة واحدة على الأقل من خدمات التكنولوجيا المالية من أجل تحويل الأموال او السداد) هي 75% سنة 2019 مقابل 50% سنة 2017، و18% سنة 2015.¹ أما فيما يخص التأمين فنسبة اعتماد التكنولوجيا المالية في هذه الفئة بلغت سنة 2019 ما نسبته 48% مقابل 24% سنة 2017، و8% سنة 2015، ونسبة اعتماد التكنولوجيا المالية من قبل المستهلكين من اجل الادخار والاستثمار فهي 34% سنة 2019 بعدما كانت في 2017 ما نسبته 20% وفي سنة 2015 ما نسبته 17%، وعن نسب اعتماد التكنولوجيا المالية على باقي الخدمات المالية (الموازنة والتخطيط المالي والاقتراض) والشكل الموالي يوضح ذلك.²

¹ رفيقة بن عيشوية، صورية صدقاوي، محمد بزارية، التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 4، العدد 1، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر، 2021، ص 167

² نفس المرجع. ص 167

الشكل (1-5): مقارنة وترتيب لنسب اعتماد التكنولوجيا المالية (FinTech) بحسب نوع الخدمة المالية للفترة 2015-2019



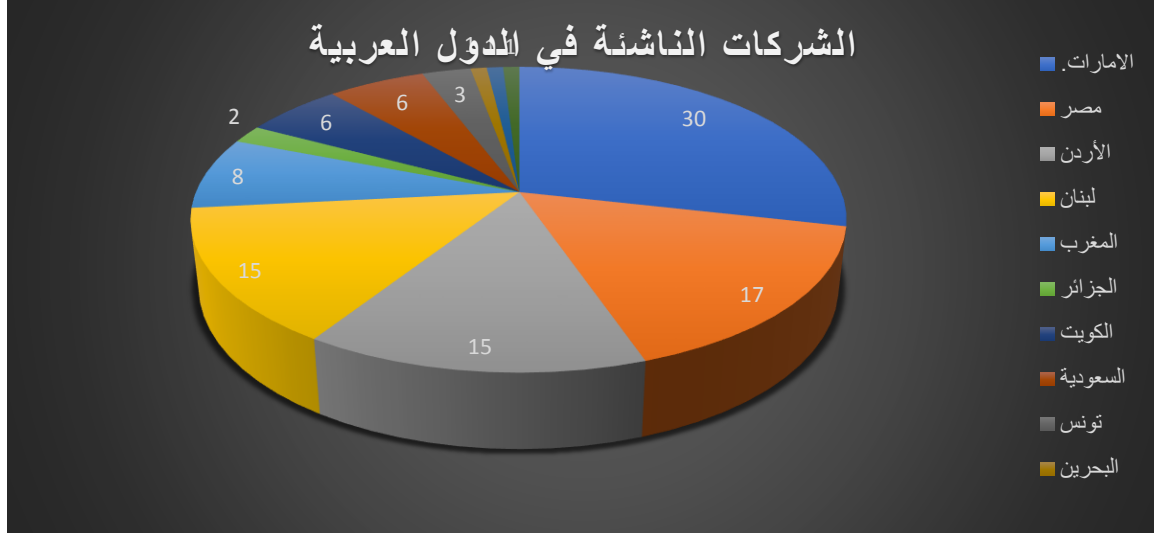
المصدر: رفيقة بن عيشوية، صورية صدقاوي، احمد بزارية، التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مرجع سابق، ص 168

ثانيا- انتشار التكنولوجيا المالية في الدول العربية.

تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الحالي زخما في بعض البلدان العربية، وهي تشكل حاليا سوقا بقيمة 2مليار دولار ومن المتوقع ان يصل نموها السنوي إلى 125مليار دولار بحلول عام 2022، كما لا يزال النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في طور النمو في المنطقة العربية، كما ان اعتماد هذه التكنولوجيا يكتسب زخما كبيرا بين البنوك القائمة وغيرها من الشركات، وفي مسح أجرى مؤخرا شمل 12 بلدا في المنطقة العربية (WAMDA 2016) تتضح زيادة عدد الشركات المبتدئة في مجال التكنولوجيا المالية بمقدار سبعة أضعاف منذ عام 2009، وتركزت استثماراتها في الامارات العربية المتحدة ومصر والأردن ولبنان. وقد نشأت هذه الشركات المبتدئة جنبا إلى جنب وفي إطار من المنافسة مع البنوك، التي تستعين كذلك بالتكنولوجيا الرقمية للانتقال إلى نماذج العمل الأكثر تركيزا على العملاء. وبينما لا يزال تغلغل الانترنت

محدودا في بعض البلدان أكثر من غيرها (جيبوتي ومصر والعراق والصومال والسودان)، دخلت شركة الاتصالات إلى أسواقها وتباشر حاليا تقديم خدمات الدفع عن طريق الأجهزة النقالة.¹

الشكل (1-6): عدد شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية.



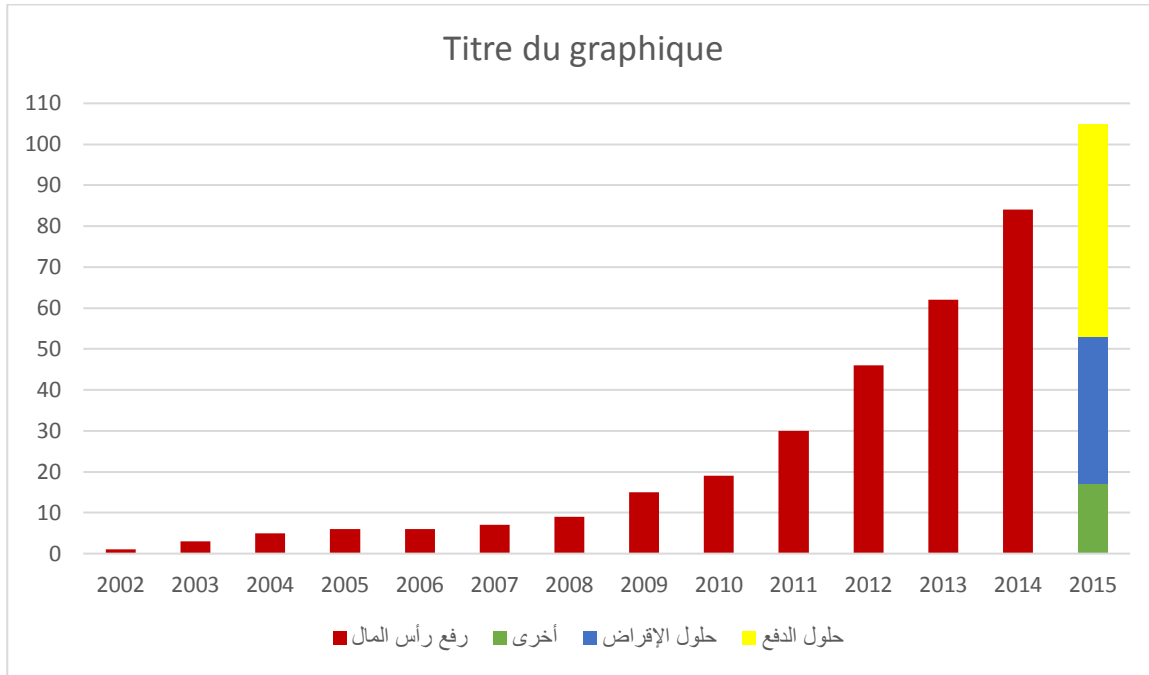
المصدر: حمو الزعبي، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي في الدول العربية، نفس المرجع السابق، ص 980

وتشكل قطاعات حلول الدفع والاقراض الجانب الأكبر من الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في المنطقة العربية، تماشيا مع الاتجاهات العامة العالمية، وتصل نسبة الشركات المبتدئة العاملة في مجالي الدفع والاقراض من 30% إلى 50% على التوالي، ومع هذا لا تزال المعاملات النقدية مهيمنة، وتظل التكنولوجيا المالية قناة صغيرة نسبيا لحصول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على التمويل.²

¹ حمو الزعبي، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي في الدول العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 1، العدد 1، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص 979

² حمو الزعبي، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي في الدول العربية، مرجع سابق، ص 981

الشكل (1-7): توزيع استثمارات شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية.



المصدر: حمو الزعبي، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي في الدول العربية، مرجع سابق، ص 981

ثالثاً- تجارب دولية.

تشير تجارب بلدان مختارة في مجال التكنولوجيا المالية إلى أهمية تحقيق التوازن بين الاشراف التنظيمي من ناحية ومرونة الابتكار وضرورة إدارة الخطر الالكتروني من ناحية أخرى. وقد تضمنت دوافع النمو القواعد التنظيمية والسياسات التي مكنت من تحقيقه، والحاضنات والمعجلات المخصصة، والمشاركة الوثيقة في جهود الأطراف الفاعلة في هذا القطاع ووضوح التوجيهات، وتوافر رأس المال الأولي ورأس المال النمو وجودة البنية التحتية لخدمات الانترنت والهواتف والأجهزة المحمولة، وتوافر المواهب المحلية، وهيكل السوق، ودرجة التطور المالي.¹

في الولايات المتحدة، تغطي شركات التكنولوجيا المالية كل شرائح الخدمات المالية ويرتكز نموها على البنية التحتية عالية الجودة، ووفرة المواهب ورؤوس الأموال. وكان الدعم الحكومي محدوداً، وتعتبر الأطراف الفاعلة في هذا القطاع ان أحد عوامل الضعف ترجع لعدم اليقين المحيط بالقواعد التنظيمية والتي تنشأ من

¹توات عثمان، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي المصري، المؤتمر العلمي الدولي الثاني التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة، جامعة القاهرة للعلوم والتكنولوجيا، مصر، 2021، ص 11

مزيج تعدد الجهات التنظيمية على المستوى الفدرالي ومستوى الولايات. ويعاني بعض شركات الإقراض في السوق (مثل Lending Club) من أمور متعلقة بالحكومة والضوابط الداخلية الضعيفة ومشكلة جودة الأصول. وقد تم وضع مقاييس فنية للأمن المعلوماتي تتسم بأعلى درجات التطور. ومع ذلك فقد أدى نجاح بعض الهجمات الالكترونية إلى حدوث اختراقات في بيانات العملاء.¹

وشهدت المملكة المتحدة نموا كبيرا في منصات المعاملات بين النظراء، والدفع عبر شبكة الانترنت، ومنتجات البيانات والتحليل، والتداول في أسواق رأس المال، والتأمين. وارتكز هذا النمو على الدعم الملائم من الحكومة والهيئات التنظيمية، وفي 2014، أطلقت هيئة مراقبة السلوكيات المالية في المملكة المتحدة برنامج 'مشروع الابتكار' (Project Innovate) الذي يتضمن مركزا للابتكار ومختبرا تنظيميا. كذلك على البنوك ان توجه المؤسسات الصغيرة إلى جهات تقديم التمويل البديلة إذا لم تكن في حد ذاتها قادرة على تلبية احتياجات هذه المؤسسات من التمويل. ولا يزال حجم الائتمان الذي تقدمه شركات التكنولوجيا المالية صغيرا، غير ان حصة "النشر أولا" و"خدمات الصيرفة المحمولة فقط" (البنوك المنافسة) والجهات البديلة التي تقدم التمويل سجلت ارتفاعا حادا من 4% في 2012 إلى 12% في 2014. وأتاحت الرقابة الاحترازية على الإقراض بين النظراء نمو الائتمان بشكل كبير من خلال منصات الإقراض بينما عملت في الوقت ذاته على احتواء المخاطر الائتمانية. واستثمرت المملكة المتحدة كذلك بشكل كبير في الأمن المعلوماتي، ولكن هجمة 'واناكراي' الالكترونية مؤخرا كشفت عن مواطن ضعف في العديد من الشركات المالية وغير المالية، مما يشير إلى ضرورة مواصلة بذل الجهود الدفاعية.²

وتعتبر البحرين من الدول الرائدة في مجال التكنولوجيا المالية والابتكار المالي، فقد أنشأ المصرف البحرين المركزي وحدة تقنية مالية متخصصة لوضع قوانين وتشريعات "فينتك Fin-Tech" تخص الابتكار المالي، ويعد أول بنك مركزي في المنطقة يقوم بهذه الخطوة، كما أطلق المصرف البحرين المركزي نظاما تنظيميا للتمويل الجماعي ومنصات التجارب ليعمل على سياسات الحوسبة السحابية، الأمر الذي فتح مجالا كبيرا للمبتكرين ورواد الأعمال لاختبار أفكارهم الجديدة ومن ثم تأسيس شركات ذات العلاقة التي يحتضنها خليج البحرين للتكنولوجيا المالية.³

¹توات عثمان، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي المصري، نفس المرجع السابق، ص11

²نفس المرجع السابق، ص11

³علاش أحمد، دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي والابتكار تجربة البحرين، مجلة الابداع، المجلد9، العدد1، جامعة البليدة2، الجزائر، 2019،

في الإمارات حيث تم إطلاق صيغة التمويل المعروفة بـ P2P من أجل سهولة الحصول على التمويل عن طريق التقنية الالكترونية وتشكل هذه المؤسسة أول مؤسسة وسيطة في التمويل باعتماد التكنولوجيا المالية (FinTech)، حيث يتم ربط الدائنين والمقترضين من خلال نظام تقني عالي الجودة لسهولة التعامل.¹

في ماليزيا أعلن محافظ البنك المركزي الماليزي يتم ربط الدائنين، البنوك، المشاريع التي تبحث عن التمويل من خلال برنامج تقنية متطورة وذات كفاءة عالية، ويعتبر هذا المشروع بمثابة أو بنك وسيط ماليزي يعتمد التكنولوجيا المالية بشكل كامل ويقدم التمويل للمشاريع الصغيرة والمتوسطة ويضم هذا المشروع بنوك إسلامية ماليزية وتمويل قدره 150 مليون رينجت.²

¹ حيمر ليندة، نورالدين شارف، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية التجربة الماليزية نموذجاً، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المجلد3، العدد1، جامعة حسينية بن بوعلبي بالشلف، 2022، ص98

² حيمر ليندة، نورالدين شارف، نفس المرجع السابق ص98

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يمكننا القول أن التكنولوجيا المالية أو ما يعرف بـ "الفنتيك" هي ثورة مالية اجتاحت الساحة الاقتصادية، كما أنها أضافت هيكلية جديدة للتمويل المالي، بحيث تعرف على أنها الخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية كما أنها تتميز بالسرعة والسهولة وتمكن عدد كبير من الأفراد للوصول إليها وهذا عن طريق شركاتها الناشئة التي جمعت بين البرمجيات والتكنولوجيا لتقديم تشكيلة مميزة من الخدمات ومن أهمها خدمات الدفع، الاستثمار والتمويل وغيرها، باعتمادها أيضا على تقنيات حديثة.

الفصل الثاني:

العمل المصرفي على ضوء التكنولوجيا المالية

تمهيد:

تعتبر الخدمات المصرفية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، إذ إن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم الاقتصادي للبلد، أما عرضها فهو يعمل على تحقيق رفاهية المجتمع، لذا نجد النشاط المصرفي يتأثر بالتطورات الاقتصادية المختلفة، حيث انتقلت البنوك من تقديم خدمات تقليدية محصورة في الإيداع والاقراض إلى اقتحام مجالات متعددة في تقديم خدماتها المصرفية وغير المصرفية.

كما إن تقديم هذه الأخيرة لم يعد يستفيد من حماية الدولة فلقد أصبح السوق هو المسؤول عن تحديد نوعية التوجهات البنكية في مجال تقديم الخدمة المصرفية، ويعتبر هذا التطور الذي شهدته المنظومة البنكية ضرورة فرضتها التغيرات الاقتصادية المختلفة خاصة العولمة والتطورات التكنولوجية في مجال الإعلام والاتصال، وبالتالي على البنوك مواجهة هذا التطور السريع بنجاح مع مراعاة رغبات الأطراف الأربعة التي تؤثر وتتأثر بنشاط البنك التجاري، والمتمثلة في الوحدات ذات الفائض، الوحدات ذات العجز، مالكو البنك (المساهمون) والجهة المنظمة لنشاط المصرف (البنك المركزي).

وعلى هذا الأساس حاولنا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول العمل المصرفي.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية في ظل التكنولوجيا المالية.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول العمل المصرفي.

عرفت الخدمة المصرفية مجالاً كبيراً من التطور بفضل التكنولوجيا الجديدة التي أضفت إليها العديد من التقنيات للحفاظ على العمل الحالي، والسعي لجلب زبائن جدد من خلال الأداء الحسن لها وتحقيق الجودة المتوقعة.

المطلب الأول: الإطار العام للخدمات المصرفية.

أولاً- مفهوم الخدمات المصرفية.

تعتبر الخدمة المصرفية الأساس الذي تقوم عليه كافة الأنشطة والفعاليات التسويقية المصرفية واحد الأعمدة المهمة لهذه الأنشطة، وبالإمكان تعريف المنتج المصرفي على أنه مجموعة من الأنشطة والفعاليات الخدماتية التي يقدمها المصرف لغرض تلبية حاجات ورغبات الزبائن. كما تستند الوظائف الحديثة للمصارف على تقديم خدمات متنوعة منها ما ينطوي على ائتمان ومنها ما لا ينطوي على ائتمان، فلم تعد تقتصر المصارف التجارية على تلقي الودائع وتقديم الائتمان القصير الاجل، بل تتعدى ذلك إلى الإقراض طويل ومتوسط الأجل، وبالتالي هناك تطور في النظرة المصرفية للتسويق.¹

وتعرف الخدمة المصرفية على أنها نشاط أو أداء يحقق إشباع يكون غير ملموس ويخضع لعملية التبادل، ولا ينتج عن هذا الأداء أي شيء امتلاك مادي. وقد يكون تقديم الخدمة مرتبطاً أو غير مرتبطاً بمنتج مادي ملموس.²

وتعرف أيضاً على أنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات النشاط المنفعي الكامن في العناصر الملموسة والمقدمة من قبل البنك والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظتها وقيمتها المنفعية والتي تشكل

¹ سوم إبراهيم، تحديث تسويق الخدمات المصرفية في الجزائر، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة الدولية، مخبر الصناعات التقليدية، المجلد 1، العدد 1، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012، ص 133

² سليم صيفور، بوتاعة سليمة، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين الميزة التنافسية للبنوك، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23، العدد 2، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، الجزائر، 2020، ص 1753

مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية. وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.¹

ويمكننا إبراز مما سبق أن مفهوم تطوير الخدمة البنكية يتمثل في التوصل إلى إضافة قيمة أكبر وبشكل سريع إلى الخدمة البنكية قبل المنافسين، سواء كان ذلك بإجراء تحسينات على خصائص ومنافع الخدمة الحالية أو إضافة خصائص ومنافع جديدة لها، أو إضافتها إلى أسواق جديدة أو إضافة خدمة جديدة كلياً.

ثانياً- خصائص الخدمات المصرفية.

برغم الاتفاق بين المفكرين حول خصائص الخدمات فإن الملاحظ ان هناك اختلاف على الخصائص المميزة للخدمات المصرفية نظرا لطبيعة وخصوصية النشاط المصرفي من ناحية ومن ناحية أخرى نظرا لطبيعة الخدمات المصرفية وتعددتها وتنوعها وخضوعها لتغيرات مستمرة، ونستعرض فيما يلي خصائص الخدمات المصرفية حسب آراء بعض الكتاب المختصين في مجال تسويق الخدمات المصرفية ويرى محسن الخضيرى ان الخدمات المصرفية تتصف بخصائص أهمها:²

- 1- الخدمات المصرفية ليست مادية مجسمة وبالتالي فهي غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها.
- 2- الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة الاختراع وكل خدمة جديدة يوحدتها بنك ما يمكن لبنك آخر تقديمها.
- 3- الخدمات المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها.
- 4- تعتمد الخدمات المصرفية على التسويق الشخصي بدرجة كبيرة، حيث تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل.

كما يعدد عوض بدير الحداد الخصائص التالية للخدمات المصرفية:

¹قاسمي مريم، مجاني غنية، تطوير وتنوع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية في البنوك التجارية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد12، العدد2، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2018، ص204

²بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية، مجلة الاقتصاديات شمال افريقيا، المجلد2، العدد3، جامعة شلف، الجزائر، 2005، ص ص253-254

- لا يمكن صنع الخدمة المصرفية مقدما او تخزينها فهي تنتج وتقدم في نفس اللحظة التي يتقدم الزبون لطلبها.
- لا يمكن لموظف البنك إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للزبون للحصول على موافقته عن جودتها قبل الشراء.
- الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى، في حالة وجود أخطاء في إنتاجها او عيوب عند تقديمها فإن الاعتذار وترضية العميل هما البديل الوحيد أمام موظف البنك.
- جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص بواسطة موظف البنك قبل تقديمها للزبائن.
- ان تقديم الخدمة المصرفية غير نمطي وتختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر بسبب درجة التفاعل بين موظف البنك والعميل.

ثالثا- أنواع الخدمات المصرفية.

هناك نوعان من الخدمات المقدمة من طرف المصارف:¹

- خدمات مصرفية شاملة محددة مسبقا.
 - خدمات مصرفية مصممة حسب رغبة كل زبون.
- ومن الخدمات المصرفية الشاملة المحددة مسبقا، هي تسويق لخدمات مصرفية إلى قطاعات سوقية معينة ما يلي:

- الحق في إصدار عدد غير محدد من الشيكات.
- بطاقة ائتمان.
- صندوق حفظ الامانات.
- حماية ضد السحب على المكشوف.
- شيكات من أمين الصندوق.
- تحويلات نقدية.

¹ شريط حسين الأمين، فعالية تسويق الخدمات المصرفية على زيادة رضا الزبون، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد3، العدد6، جامعة مسيلة، الجزائر، 2019، ص24

-معدلات فائدة خاصة على دفعات القروض.

-برامج ادخار وتوفير خاصة.

اما الخدمات المصرفية المصممة حسب رغبة كل الزبون فيقصد بها تسويق لخدمات مصرفية معدة حسب ذوق ورغبة كل زبون، عن طريق برنامج الصيرفي الشخصي يقوم بخدمة هؤلاء الزبائن، باعتباره نقطة اتصال معهم بخصوص كافة المعاملات المصرفية باستثناء المعاملات التجارية الروتينية مثل صرف الشيك او استلام الإيداع وغيرها...

المطلب الثاني: تصنيف الخدمات المصرفية وعوامل نجاحها.

سنتطرق في هذا المطلب إلى مجموعة من تصنيفات الخدمات المصرفية وعوامل نجاحها المتمثلة في:

أولا- تصنيفات الخدمات المصرفية.

يمكن تصنيف الخدمات المصرفية على النحو التالي:¹

- **خدمات ميسرة:** وهي الخدمات التي تكون في متناول الزبون متى احتاج إليها، ولا يلاقي فيها أي مشكلة في الحصول عليها، لكونها ميسرة ومتاحة وسهلة المنال، كخدمات السحب والإيداع او استخدام البطاقة البنكية، وكذلك الاستخدام الآلي من خلال الأجهزة والمعدات المتوفرة في البنك وخارجه، او حتى الاتصال بالهاتف او من خلال الأجهزة المتاحة الالكترونية المنتشرة في أماكن مختلفة من المنطقة او التراب الوطني مثلا. وغالبا ما تكون أجورها منخفضة نسبيا او أنها تقدم مجانا دون أي مقابل، إذ تلجأ البنوك إلى تقديمها للزبائن بصور عديدة ومختلفة طمعا في إرضاء هؤلاء الزبائن ويلاحظ أنها تتكرر باستمرار يوميا، أسبوعيا، وقت الحاجة تبعا لشكلها ونوعيتها.

- **خدمات تسوق:** غالبا ما يبذل الزبون جهدا في سبيل الحصول على هذه الخدمات والتي قد لا يتكرر استخدامها الا بفترات زمنية متباعدة نسبيا، او قد يكون استخدامها وقت الحاجة او في مواسم معينة او حالات معروفة، فقد يبذل الزبون جهدا للحصول على قرض وفق مواصفات وشروط معروفة، او ان الخدمة لا تقدم إلا في وقتها، ولا تتاح في أي وقت كان، فالقروض لا تمنح على نحو عشوائي ودون شروط معينة،

¹ سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2008/2009، ص34

وإنما يتطلب الأمر توافر جوانب معينة تمكن من تحقيق القرض، كالمقدرة على الإيفاء والضمان بعد القرض وغيرها من الاعتبارات الأخرى.

- **خدمات خاصة:** هذه الخدمات قد لا تقدم إلا بشكل خاص للمستفيدين منها ولها خصوصية معينة ينفرد بها بنك عن آخر، فبعض البنوك قد لا تقبل الودائع أو فتح الحسابات لديها الا من خلال تحميل الزبون الأجر مقابل هذه الخدمة، أو ان تكون الخدمات المقدمة مقترنة أساسا بتوصية من الزبون وعلى نحو مفهوم قروض استثمارية أو إدارة الاستثمارات... الخ، إذ يتم تصميم الخدمة وفق رغبة الزبون وحاجته لها وعلى النحو الذي يراه مناسباً لعمله أو نشاطه.

ثانياً- دورة حياة الخدمات المصرفية.

تمر دورة حياة الخدمة المصرفية كما يتضح من الشكل السابق بأربعة مراحل أساسية هي:¹

1- **مرحلة تقديم الخدمة للسوق:** وهي مرحلة الميلاد الحقيقي للخدمة المصرفية الجديدة، وفيها يتم إدخال الخدمة المصرفية للسوق المصرفي لأول مرة بشكل تجريبي محدود، حيث يتعرف عليها الجمهور ويحيط بمزاياها وما يمكن ان تقدمه له من إشباع، وغالباً ما يكون التعامل على هذه الخدمات محدوداً للغاية في هذه المرحلة، حيث يقوم المصرف بدراسة الانطباع الأول للزبون عن هذه الخدمة، ومدى قبوله لها، ورضائه عنها، وأوجه القصور فيها ومعالجتها، ومعرفة جوانبها الإيجابية ومزاياها التي يركز عليها، وأي الدوافع التي سيتم تخطيط الحملات الاعلانية لمخاطبتها... الخ، ويهم الإدارة معرفة المدة التي تستغرقها هذه المرحلة وذلك باستخدام معيارين أساسيين:

- وصول حجم التعامل بالخدمة إلى الأرقام المخططة من قبل البنك والخاصة بهذه المرحلة، وهذا ما تحدده الفرص التسويقية المتاحة وحدة المنافسة في السوق المصرفية.

- ظهور المنافسة وازدياد حدتها: ان نجاح المصرف في توصيل خدمته إلى نهاية مرحلة التقديم يعني قدرة هذه الخدمة على تجاوز كافة الصعاب مما يؤدي إلى قيام المصارف الأخرى بالمواجهة.

¹ بن أحمد لخضر، متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير، جامعة الجزائر3،

2- **مرحلة النمو:** وفي هذه المرحلة يزداد التعامل تدريجيا ولكن بمعدلات متسارعة على الخدمة التي تم إدخالها، وتتسع معرفة الزبون بها ويزداد تقبله لها واحتكاكه بها، وترتفع ربحية المصرف خلال هذه المرحلة من حياة الخدمة المصرفية مما يجذب المنافسين للدخول إلى ميدان تقديم الخدمة مماثلة، مما يستدعي إجراء مزيد من التحسينات الملحوظة في هذه الخدمة ونشرها على فروع المصرف في المناطق المختلفة من أجل الاحتفاظ بالمركز التنافسي للمصرف، ومن مميزات هذه المرحلة التزايد في معدلات نمو حجم التعامل والأرباح، زيادة حدة المنافسين بين المصارف وتحسين جودة الخدمة وتخفيض أسعارها كلما أمكن.

3- **مرحلة النضج:** وفي هذه المرحلة يبدأ معدل النمو في الانخفاض تدريجيا حتى يصل إلى الدرجة الصفر، وعادة ما تكون هذه الفترة أطول من الفترات السابقة حيث يتحدد النصيب السوقي لكل مصرف أو منشأة مصرفية تقوم بتقديم هذه الخدمة للجمهور المتعاملين، وتستقر السياسة التسويقية المستخدمة في هذه المرحلة نظرا لعدم مرونة الزيادة في التعامل على هذه الخدمة واستجابتها للزيادة في الإنفاق على الحملات الترويجية، وفي الوقت نفسه يكون المجال مفتوحا أمام المصرف لإجراء تحسينات وإضافات لتطوير طريقة تقديم هذه الخدمة.

4- **مرحلة الانحدار (Déclin Stage):** وفي هذه المرحلة ينخفض مستوى الخدمات المقدمة من قبل جميع المنظمات ويعود سبب انخفاضه إلى ظهور خدمات جديدة ذات تقنية جديدة، وتتصف هذه المرحلة بالخصائص التالية:¹

1- انخفاض مستوى الخدمات المقدمة من قبل المنظمات.

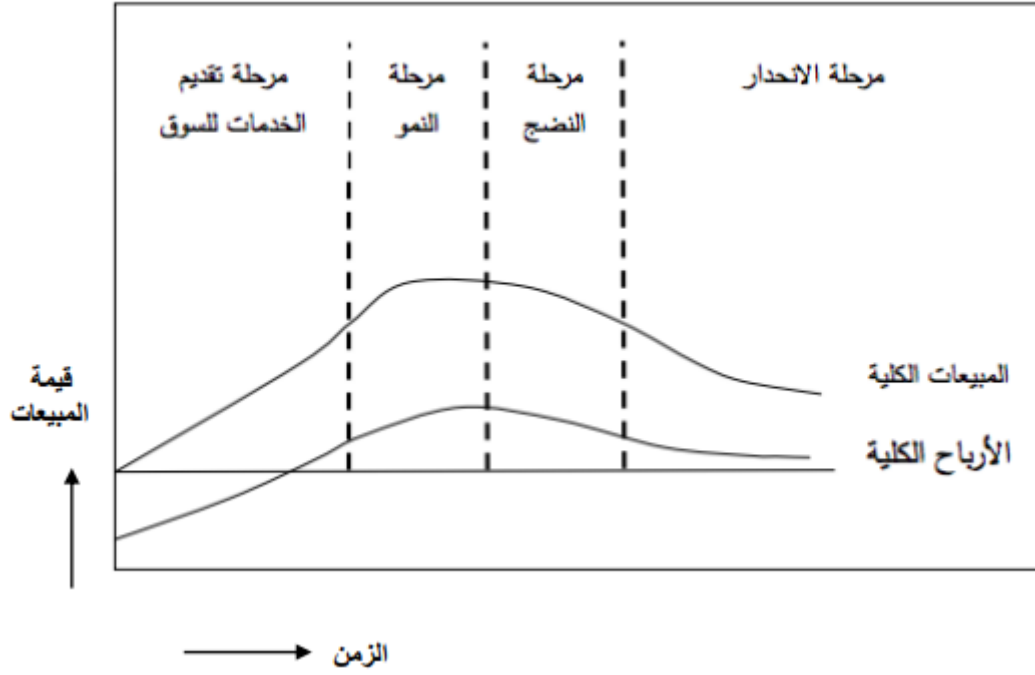
2- انخفاض حدة المنافسة.

3- تناقص الأرباح.

4- انخفاض رأس المال.

¹ مريم طراس، فتيحة حيمر، دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك، رسالة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2017/2018، ص38

الشكل رقم (1.2): دورة حياة الخدمة المصرفية.



المصدر: فيروز قطاف، "تقييم جودة الخدمات البنكية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2011، ص71.

ثالثاً- عوامل نجاح تطوير الخدمات المصرفية.

ان تطور الخدمات المصرفية يعود إلى عدة عوامل هي:¹

- السرية في التعامل وبالتالي شعور الزبون بالمزيد من الأمان الامر الذي يساعد على ضمان ولاء الزبون للبنك وعدم خروجه من قائمة الزبائن الكبار له.
- ضرورة توفير إطارات مؤهلة ومحترفة وذو خبرة متنوعة وعميقة وتستطيع ان توفر حلولاً شاملة ومنفصلة تناسب احتياجات الزبون من حيث الوقت، المكان، السعر، والطريقة المناسبة، والسرعة، والدقة اللازمة؛
- ضرورة فهم طبيعة الزبون وتوقعاته وتوفير راحة التعامل، من خلال المسؤول عن قسم الخدمات المصرفية؛

¹سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، نفس المرجع السابق، ص34-35

- ضرورة توفير البنك لفريق من المحللين على الصعيدين الجزئي والكلبي وذلك لإبقاء الزبائن على معرفة بأحدث المستجدات المالية على المستويين المحلي والعالمي؛
- ضرورة توفير مسؤول واحد لكل زبون وذلك لتأمين إقامة علاقات على درجة عالية من الخصوصية ومعرفة وثيقة بمقدم الخدمة ومدير العلاقات وبالتالي ضمان استمرارية العلاقة بين هذا المسؤول والزبون؛
- وجود سياسة استثمارية واضحة ومفهومة لدى البنك، وهذا على أساس ان تركز الأهداف الرئيسية للبنك في بناء علاقات طويلة المدى محورها الثقة المتبادلة وفهم الأحداث المالية الحالية والمستقبلية للزبائن وتوفير الخدمة المبنية على المعرفة وفقا لاحتياجات وأهداف ومتطلبات الزبون؛

المطلب الثالث: جودة الخدمات المصرفية.

لقد اهتمت المؤسسات الاقتصادية بالجودة لأنها الأساس التي تقوم عليه جل الخدمات، كما أنه من المستحسن تقديم أفضل أشكال الخدمات وأنسبها للعميل بهدف توطيد علاقاتها معهم، وقدرتها على الاستمرار في نشاطها. ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مفهوم جودة الخدمات المصرفية بما فيها تعريفها وخصائصها وأهميتها.

أولا-تعريف جودة الخدمات المصرفية

لقد تعددت تعريفات جودة الخدمات المصرفية لذا سنلخصها كالآتي:

تعرف جودة الخدمات المصرفية على أنها " معيار لدرجة نطاق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة او أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها".¹

كما تعرف جودة الخدمات المصرفية على أنها: " خلو الخدمة المصرفية من أي عيب أثناء إنجازها، نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبون او العميل المدركة عن الخدمة البنكية والأداء الفعلي لها" وتعرف أيضا أنها: " الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المستهدفة وإدراكهم للأداء الفعلي لها".²

ثانيا-أنواع الجودة في الخدمات المصرفية.

قد تضمن نموذج الفجوات الشهيرة الذي قدمه Parasuraman عدة أنواع من الجودة وهي¹:

¹ سليم صيفور، بوتاعة سليمة، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين الميزة التنافسية للبنوك، مرجع سابق، ص1759

² قندوز طارق، فعالية الابتكار التسويقي في تجويد الخدمة المصرفية، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد2، العدد1، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015،

-**الجودة المتوقعة:** وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة، وتعتمد على احتياجات العميل وخبراته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.

-**الجودة المدركة من قبل الإدارة:** وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات عملائه وتقديم الخدمة المصرفية بالمواصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي العميل.

-**الجودة المروجة:** وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وما تعهد البنك بتقديمه والتي يتم نقلها إلى العملاء من خلال المزيج الترويجي من إعلان وترويج شخصي ومطبوعات.

-**الخدمة الفعلية المقدمة للزبون:** وتعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها البنك، وهي تتوقف بلا شك على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها من بنك لآخر وفي نفس البنك من عامل لآخر، وقد تختلف بالنسبة للعامل الواحد حسب حالته ونفسيته ومدى إرهاقه في العمل.

-**الخدمة المدركة:** وهي تقدير العميل لأداء الخدمة الفعلي (الخدمة الفعلية المقدمة له) والتي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع الزبون، فمثلا إذا كانت الخدمة المصرفية الفعلية للعميل في 12 دقيقة، فإذا كان يتوقع الحصول عليها في زمن أكبر من 20 دقيقة فإن العميل يدرك بأن الخدمة المصرفية منخفضة الجودة.

-ان جودة الخدمة المصرفية تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء لإبعاد جودة الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المصرفية المقدمة لهم.

ثالثا-أهمية جودة الخدمات المصرفية.

تكمن أهمية جودة الخدمات المصرفية فيما يلي²:

¹ حيزية هادف، الجودة والتميز في الخدمات المصرفية كمدخل فعال لمواجهة التحديات وزيادة القدرة التنافسية للبنك، المجلد 4، العدد 2، جامعة المدية، الجزائر، 2013، ص 120

² وفاء علي، عبد السلام السحاني، تمكين العاملين وأثره على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في الإدارة، جامعة بنغازي، ليبيا، يناير 2019، ص 51-52

1- جودة الخدمة هي المدخل لتحقيق رضا العملاء: تسعى المصارف جميعا إلى تحقيق رضا العملاء من أجل البقاء والاستمرار، وزيادة الحصة السوقية، والإنتاجية، والربحية المتميزة، ويتمثل المدخل الرئيسي لتحقيق رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم في الأخذ بفلسفة التوجه بالعميل، والتي تعني التركيز على العميل والتعرف على رغباته واحتياجاته الحالية والمستقبلية والعمل على إشباعها بجودة عالية مقارنة بالمنافسين.

2- جودة الخدمة مصدر للميزة التنافسية: تعتبر جودة الخدمة أحد المدخل الأساسية لتحسين أداء المنظمات الخدمية وتحقيق ميزة تنافسية في السوق.

3- الخدمة الجيدة تساهم في الحفاظ على العمالة: تشير تجارب الشركات الرائدة في خدمة العملاء ان الخدمة الجيدة تساعد في الحفاظ على الموارد البشرية والكفاءات المتميزة، وتبدو العلاقة بين جودة الخدمة والحفاظ على العاملين واضحة حيث تساهم الخدمة الجيدة في تحقيق رضا العملاء ومن ثم استمرارهم في التعامل مع المنظمة وتوسيع نطاق معاملاتهم معها، وهو ما يؤدي إلى زيادة أعمال المنظمة ومن ثم توافر فرص الترقى والحوافز والإشباع الوظيفي للعاملين، الأمر الذي يؤدي إلى الاستمرار في تقديم الخدمة الجيدة.

4- الخدمة الجيدة تجذب عملاء جدد: تساعد الخدمة الجيدة في ذات الوقت إلى تفاعل الاتصالات الايجابية بين العملاء ومن ثم تحسين سمعة المنظمة، مما يؤدي إلى جذب عملاء جدد.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية في ظل التكنولوجيا المالية.

إن عملية استخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمة المصرفية كانت بداية منوط في عمليات الاتصال الداخلي، أي لإجراء العمليات المصرفية الداخلية والاحتفاظ بالسجلات والبيانات، إلا أنها لاحقا استخدمت كأدوات تتم من خلالها عمليات الاتصال الخارجي مع العملاء، مما أدى إلى اتساع دائرة عمل المصارف وتزايدها. وقد أدرك القطاع المصرفي في الوطن العربي في وقت مبكر المزايا والفوائد الناجمة عن استخدام التقنية الحديثة في تنفيذ العمليات المصرفية التي تمكنها من زيادة حصتها السوقية وتوسيع قاعدة عملها من خلال بناء مراكز إستراتيجية وتنافسية مميزة.

المطلب الأول: آفاق التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي.

أولاً- اتجاهات الخدمات المصرفية في ظل التكنولوجيا المالية.

تمثلت اتجاهات الخدمات المصرفية في ظل التكنولوجيا المالية فيما يلي:¹

الاتجاه الأول: المنافسة بين البنوك التجارية فيما بينها سواء في السوق المصرفية المحلية أو السوق العالمية.

الاتجاه الثاني: المنافسة فيما بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

الاتجاه الثالث: المنافسة فيما بين البنوك والمؤسسات غير المالية الأخرى على تقديم الخدمات المصرفية.

هذه الاتجاهات أدت إلى احتدام المنافسة في السوق المصرفية في ظل إزالة الحواجز الجغرافية لتلبية احتياجات العملاء لقوة دخول المؤسسات المالية خلاف البنوك إلى السوق المصرفية وخاصة في أسواق الخدمات المالية ومن المتوقع أن تستمر المنافسة مع دخول شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومؤسسات الوساطة المالية وذلك في ظل تزايد الرغبة لتقديم الخدمات المالية التي ترتبط بالنشاط المصرفي. وفي ظل هذه الظروف المتميزة بالمنافسة الشديدة تظهر أهمية التكنولوجيا المصرفية كميزة تحقق التفوق والتقدم.²

ثانياً- نموذج الاعمال - البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.

ان نموذج الاعمال هو بناء تصور حول هيكل المؤسسة وتنظيمها واستراتيجيتها ومخطط أعمالها من أجل تحقيق الأهداف ضمن بيئة الاعمال والتموقع في سلسلة القيمة للصناعة المالية، انه السيروورة التي تقضي إلى خلق القيمة. هناك ستة نماذج أعمال شائعة لشركات التكنولوجيا المالية الناشئة هي: المدفوعات، إدارة الثروة، التمويل الجماعي، الإقراض، عمليات السوق المالي، خدمات التأمين، حيث يتميز كل نموذج بما يلي:³

¹ توبين علي، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد3، العدد1، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2012، ص257

² توبين علي، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية، مرجع سابق، ص257

³ لمياء عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، العدد1، المجلد1، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2017، ص ص401-402

1- نموذج الأعمال القائم على تسوية المدفوعات: تعتبر خدمة الدفع من أكثر الخدمات رواجاً، وهي الخدمة الأكثر بساطة في سلسلة الأعمال، كما أن الشركات التي تركز على هذا النوع من الخدمات تستقطب عملائها بشكل أسرع وأقل تكلفة. يشهد هذا المجال أيضاً ديناميكية في الابتكار وفي الاعتماد على طرق الدفع الجديدة، كما أنه مجال أقل خضوعاً للضبط.

2- نموذج الأعمال القائم على إدارة الثروة: يقصد بها خدمة إدارة الثروة بشكل آلي، أو خدمة المستشار الآلي Robo advisors وهي أيضاً من الخدمات الرائجة كونها توفر الاستشارة بتكلفة أقل بكثير من الاستشارة العادية أو إدارة الأعمال التقليدية. تعتمد الخدمة على مجموعة من الخوارزميات المصممة لاقتراح عرض من الأصول الاستثمارية بناءً على تفضيلات المستثمر، وهو ملائم أكثر عند الاعتماد على الاستراتيجيات الساكنة في إدارة المحافظ.

3- نموذج الأعمال القائم على التمويل الجماعي: يشمل التمويل الجماعي ثلاثة أطراف: المبادر بالمشروع أو المقاول الذي يحتاج إلى التمويل؛ المساهمون أو الأطراف المهتمة بالتمويل وبمثل تلك المشاريع؛ الهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات وتسهم في تطوير صيغ تمويلية جديدة (هي الأكثر انتشاراً) مثل: - التمويل الجماعي القائم على المكافآت، الملائم لمؤسسات الصغيرة الابتكارية. حيث يسمح نظام المكافآت بدل الفوائد بتحسين الملاءة.

- التمويل الجماعي القائم على الهبات، لتمويل المشاريع الخيرية بشكل جماعي.
- التمويل الجماعي لحقوق الملكية، الملائم للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تجد صعوبة في الحصول على التمويل البنكي بسبب متطلبات كفاية رأس المال.

4- نموذج الأعمال القائم على الإقراض: يعبر هذا النموذج عن توجه كبير لشركات التكنولوجيا المالية، غير أن هذه الشركات لا تقوم بالإقراض بل توفير المعلومات للأفراد والشركات الذين يريدون الدخول في عملية إقراض متبادل بأسعار فائدة متدنية ومن خلال إجراءات أقل تعقيداً. ومما سبق يتضح أن هذه الصيغة تشمل الإقراض الاستهلاكي والإقراض التجاري وتسمى "النند للنند - Peer to peer/P2P" وضمن اقتصاد المعلومات هذا تقوم شركات التكنولوجيا المالية بربط الأطراف ببعضها البعض وتحصيل الرسوم.

5- نموذج الأعمال القائم على عمليات السوق المالي: يتم اقتراح نماذج جديدة تعمل عبر مجموعة من الخدمات والمنتجات المالية كالأستثمار والعملات والتجارة وإدارة المخاطر والبحوث. أكثر المجالات الواعدة هو التداول الإلكتروني الذي يشمل التشاور وتبادل المعلومات ومقابلة أوامر البيع والشراء وتقييم المخاطر في الزمن الحقيقي، وكذلك أسواق الصرف والعملات بعد ان هيمنت عليها البنوك التقليدية سابقا. حيث خفضت شركات التكنولوجيا المالية من الحواجز والتكاليف عند دخول الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة عبر العالم، حيث يباشر هؤلاء عملياتهم بتسعير آني وآمن عبر هواتفهم الذكية.

6- نموذج الأعمال القائم على خدمات التأمين: تسعى شركات التكنولوجيا المالية لضمان علاقات مباشرة بين المؤمن والزبون مع استخدام تحليل البيانات لتقييم المخاطر، وهذا المجال يعتبر الأكثر تعاوناً بين شركات التكنولوجيا المالية وشركات التأمين التقليدية، حيث تستفيد هذه الأخيرة من البيانات المجمعة في تحليل المخاطر

ثالثاً- السيمات النسبية (الفروق الجوهرية) بين التكنولوجيا المالية والبنوك.

سنلخص في هذه الجداول اهم الفروقات بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.

الجدول (2-1): مقارنة بين نقاط القوة في البنوك مقابل نقاط الضعف في شركات التكنولوجيا

المالية.

نقاط القوة لدى البنوك	نقاط الضعف لدى شركات التكنولوجيا المالية
قاعدة ضخمة من العملاء	بحاجة لبناء قاعدة من العملاء
سمعة مبنية على الثقة والاستقرار	عدم ثقة العملاء
خبرة في أمور التنظيم	ضعف الخبرة في التنظيم
مجموعة متكاملة من المنتجات المصرفية الإسلامية	خط محدود من المنتجات
مصادر راسخة من الأموال	قلة رأس المال الاستثماري
برامج فعالة في إدارة المخاطر	ضعف الخبرة في إدارة المخاطر
خبرة في التدقيق الشرعي	ضعف الخبرة في التدقيق الشرعي
تمتلك هيئات من الرقابة الشرعية	محدودية القدرة على إنشاء هيئات رقابة شرعية خاصة بها

المصدر: احمد هشام النجار وآخرون، إدارة الاستراتيجية التنافسية بين شركات التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي الإسلامي، مجلة بيت المشورة، العدد16، جامعة قطر، 2021، ص ص72-73
الجدول (2-2): مقارنة بين نقاط القوة لدى شركات التكنولوجيا المالية مقابل نقاط الضعف لدى البنوك.

نقاط القوة لدى شركات التكنولوجيا المالية	نقاط الضعف لدى البنوك
تتميز بالتكنولوجيا ذات الأنظمة / البرامج الحديثة	مقيدة بالتكنولوجيا والأنظمة القديمة
القدرة على الابتكار	عدم وضوح الرؤية الاستراتيجية
ضغط تنظيمي أقل	خاضعة لضغط تنظيمي كبير
الرشاقة والسرعة في التكيف مع السوق	لا تتمتع بثقافة التغيير السريع
تتمتع بخبرة تقنية عالية	عدم القدرة على التوظيف / الاحتفاظ بالمواهب
قادرة على تحسين المنتجات الحالية	عدم الرغبة في تفكيك المنتجات
توحيد الصناعة المالية الإسلامية على مبادئها	تباين القوانين والأنظمة الدولية
إزالة عوائق المنافسة (التشغيلية، التكلفة، ...) بين البنوك الإسلامية والبنوك الربوية	تحجيم الإمكانيات المادية والمعنوية للمنافسة عالميا

المصدر: احمد هشام النجار وآخرون، إدارة الاستراتيجية التنافسية بين شركات التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي الإسلامي، مجلة بيت المشورة، العدد16، جامعة قطر، 2021، ص ص72-73

المطلب الثاني: الآثار المترتبة لتكنولوجيا المالية على البنوك والأنظمة المصرفية.

أولا: تأثير التكنولوجيا المالية على النظام المالي وسلسلة القيمة للخدمات المالية.

بدأت شركات FinTech بإحداث ثورة في الطريقة التي تدار بها الخدمات المالية، مع زيادة الراحة وخفض تكاليف التشغيل كونها شركات النقل الرئيسية المختلفة، من الأمثلة على الابتكارات التي تعتبر أساسية بالنسبة إلى FinTech اليوم، العملات المشفرة وBlockchain، والاستثمارات الرقمية الجديدة وأنظمة التداول، الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، والتمويل الجماعي للأسهم، والاقراض من نظير إلى نظير (P2P) ونظم الدفع بواسطة الهاتف المحمول، وقد ركزت FinTech على تقليل الفجوة بين

رضا العملاء وتوقعاتهم من خلال تطوير نماذج أعمالهم على الخصائص الرئيسية التالية: البساطة؛ الشفافية؛ سهولة كسب العملاء؛ سهولة التوزيع والجاذبية التجارية؛ التخصص.¹

ان نمو التكنولوجيا المالية في الدول والقطاعات ساهم في تمكين العملاء فقد أظهر أربعة عملاء بنوك من أصل عشرة انخفاض اعتمادهم على بنوكهم كمزود أساسي للخدمات المالية له وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تقترب من الانفصال عن البنوك التقليدية، إذ ركزت البنوك بشكل تقليدي على المنتجات، في حين تركز الشركات الجديدة FinTech بشكل أكبر على العملاء، ومن منظور العملاء، تتمتع شركات FinTech بقيمة في سهولة الاستخدام (81،9%)، وتقديم خدمة أسرع (81،4%)، وتوفير تجربة جديدة (79،6%).

وفي المقابل من ذلك، فإن هذا النوع من المؤسسات، الذي مازال يعتبر جديداً، لا يزال أيضاً مجهولاً لدى الكثير من الأفراد عبر العالم وحتى في الدول التي شهدت فيها زخماً كبيراً. فوفقاً للتقرير الذي أعدته مؤسسة ديلويت بعنوان: الفرنسيون والتكنولوجيا المالية، 83% من الفرنسيين لا يعرفون مؤسسات ال FinTech، والكثير منهم يستخدمها في المعرفة.²

ثانياً- تأثير التكنولوجيا المالية على دعم عملاء البنوك.

ان التطورات الحاصلة في القطاع المصرفي تحت تأثير FinTech قد تؤدي إلى تغيير دور مستشار العميل، وتحويل التركيز نحو إدارة العلاقات، مع ترك الماكينة لتقديم المشورة، مثلاً تقدم البنوك تقليدياً عدداً من الخدمات المتطورة ذات القيمة المضافة لمساعدة العملاء على إدارة الاستثمارات، كل شيء بدءاً من جمع بيانات السوق ودمجها وتحليلها إلى تطوير وتنفيذ استراتيجيات التداول ومراقبة الأداء والمخاطر اليوم، تتطلع مجموعة من مزودي FinTech إلى توفير هذه الخدمات من خلال الاستفادة من التقنيات المتطورة، ويمكنهم في كثير من الأحيان تنفيذ هذه الوظائف بطرق أفضل وأرخص مما يمكن ان يقدمه

¹ مريم قشي، إيمان بركان، أثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المالية والمصرفية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات، دار اوبرا جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، 2021، ص11

² مريم قشي، إيمان بركان، مرجع سابق، ص11

أصحاب الاعمال الحاليون، هذا له آثار مثيرة للاهتمام. فمن ناحية، يمنح أصحاب العمل إمكانية الوصول إلى أدوات أفضل وأسرع للمساعدة في تقديم المشورة للعملاء. من ناحية أخرى، تعمل في الواقع على إنشاء مستشار آلي، مما يؤدي إلى استبعاد البنوك من عملية إدارة الاستثمار تماما.¹

ثالثا- تأثير التكنولوجيا المالية على مستقبل العمل المصرفي.

لقد اعتبر العديد صعود FinTech تهديدا وجوديا للبنوك غير أنه في الحقيقة كثيرون في الصناعة المصرفية بهذه التطورات كمحفز للابتكار، فإلى جانب المنافسة الإضافية التي توفرها FinTech، تقوم أيضا بتوفير الأدوات والأساليب لمساعدة البنوك على التعامل مع التكلفة والضغوط التنظيمية والسوقية التي تواجهها في عالم ما بعد الازمة.

في عام 2015 نشر المنتدى الاقتصادي العالمي (WEF) استطلاعا رئيسيا عن اضطراب FinTech تحت عنوان "مستقبل الخدمات المالية" تم تطوير التقرير بالتعاون مع عدد من الجهات الفاعلة في الصناعة المصرفية بما في ذلك UBS، و100 مبتكر وخبراء السوق، والنتيجة هي أول تصنيف موحد للابتكار التخريبي في هذه الصناعة هي شركات FinTech على الخدمات المالية، وقد تم تحديد 11 مجموعة من الابتكارات التي تمارس ضغطا على نماذج الأعمال التقليدية.

قادت FinTech الخدمات المالية لتصبح أكثر مستخدمي البيانات كثافة، وكنظام بيئي كثيف للبيانات، تثير FinTech مخاوف أمنية حول القرصنة وانتهاكات البيانات، وفي السباق المصرفي، يمكن ان تكون سرقة الهوية وسرقة الأصول متزامنة مما يؤدي إلى الحاق ضرر كارثي محتمل للمستهلكين، وتعتبر FinTech عرضة بشكل خاص لجرائم الانترنت والتجسس، هذه الرقمنة وما يترتب عليها من ضعف ستبقى مصدر قلق كبير للحكومات وصانعي السياسات والمنظمين والمشاركين في هذا القطاع، وكذلك العملاء. وفقا لشركة JuniperResarch ستصل قيمة المعاملات الاحتيالية عبر الانترنت إلى 25,6

¹ مريم قشي، إيمان بركان، أثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المالية والمصرفية، مرجع سابق، ص ص14-15

مليار دولار بحلول عام 2020، ارتفاعاً من 10,7 مليار دولار في العام الماضي هذا يعني ان كل 1000 دولار يتم انفاقه سيكون 4 دولارات احتيالية أكثر من الربع (27% - 6,9 مليار دولار).

إذن للبنوك بعض المزايا التنافسية مقارنة بـ FinTech ، حيث تستفيد البنوك من قلق الناس بشأن سلامة ثرواتهم السائلة وربما تكون الازمة المالية في 2008 قد تسببت في قلق بشأن استقرار البنوك، لكن لا تزال البنوك تعتبر المكان الذي تكون فيه الأموال آمنة مهما كانت شعبية أبل، هل يثق الناس في شركات التكنولوجيا في حماية أموالهم؟ كونك بنكا لديه الترخيص وضمان ضمني من الحكومة له قيمة.

من بين التحولات التي تقوم بـ FinTech نأخذ المدفوعات على سبيل المثال، واحدة من الخدمات الأساسية التي تقدمها الصناعة. تنتقل شركات التكنولوجيا إلى مجال الدفع، حيث تقدم للمستهلكين طرقاً أكثر تنوعاً وأسهل لإجراء عمليات الشراء من الشركات القائمة في حين ان Apple Pay و Google Wallet هما من أكثر الشركات المعروفة جيداً، الا انهما بالكاد شركات التكنولوجيا الوحيدة التي تندمج بين البنوك والعميل النهائي بهذه الطريقة. هذا يقود الانتقال إلى عالم غير نقدي، مع تداعيات مثيرة للاهتمام فهي تجعل عملية الدفع شفافة وتلقائية للمستهلكين، مما قد يؤدي إلى تعطيل قنوات الدفع الأخرى، وخاصة بطاقات الائتمان.¹

المطلب الثالث: التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك.

بعد الحديث فيعن ضرورة عمل البنوك وشركات التكنولوجيا المالية معاً، يمكن تحديد أشكال التعاون المختلفة المتاحة بينهم، والتي يمكن أن تأخذ شكل تعاون مرتبط بالمنتج، أو عمليات الدمج والاستحواذ، أو صناديق الاستثمار، والمسرعات والحاضنات، والفعاليات، وخدمات الدعم، وبرامج الشركات الناشئة، وتوفير مساحات العمل المشتركة وغيرها.

¹ مريم قشي، إيمان بركان، أثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المالية والمصرفية، نفس المرجع السابق، ص 13-14

أولاً- دوافع وأسباب تحالف البنوك مع شركات التكنولوجيا المالية.

الدافع الرئيسي في هذا التحالف هو تغير احتياجات العملاء، الذين صاروا يطالبون بخدمات مالية أكثر سلاسة وأكثر تطوراً تناسب احتياجاتهم المتغيرة يوماً بعد يوم. فضلاً عن ذلك فإن العملاء يطالبون بخدمات متعددة يمكنهم الولوج إليها من خلال قنوات استخدام مختلفة. وهذا يتطلب خبرة تصميم منتجات تتركز على احتياجات العميل. وهو الأمر الذي نجحت فيه شركات التكنولوجيا المالية حيث استطاعت أن تجذب العديد من العملاء بسبب نجاحها في تقديم خدمات مبتكرة ومتطورة لملاقة احتياجات العملاء .

سبب آخر لضرورة هذا التحالف هو التطور التكنولوجي السريع الذي يحدث حالياً مثل إنترنت الأشياء، وتحليلات البيانات الضخمة، والقدرة على تحليل سلوك العملاء وقتياً، والذكاء الاصطناعي، والبلوك تشين، وغيرها. يستحيل على البنوك أن تستثمر في كل ذلك في نفس التوقيت. ولكن التحالف مع شركات متخصصة هو ضرورة من أجل أن تبقى هذه البنوك في موضع جيد من كل هذه التطورات. ولذلك فإن بعض البنوك تتحالف مع شركات التكنولوجيا المالية بهدف تعهدها بتنفيذ الخدمات التقنية الحديثة كنوع من تنفيذ جزء من خطة البنوك للتحويل الرقمي بشكل سريع خارج إطار البنك. ولذلك أهم عامل للبنوك كي تحافظ على ميزتها التنافسية في الأسواق، يجب أن يكون من خلال التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية التي تبتكر، أو ابتكرت بالفعل، خدمات مالية أفضل من المتوفرة حالياً.¹

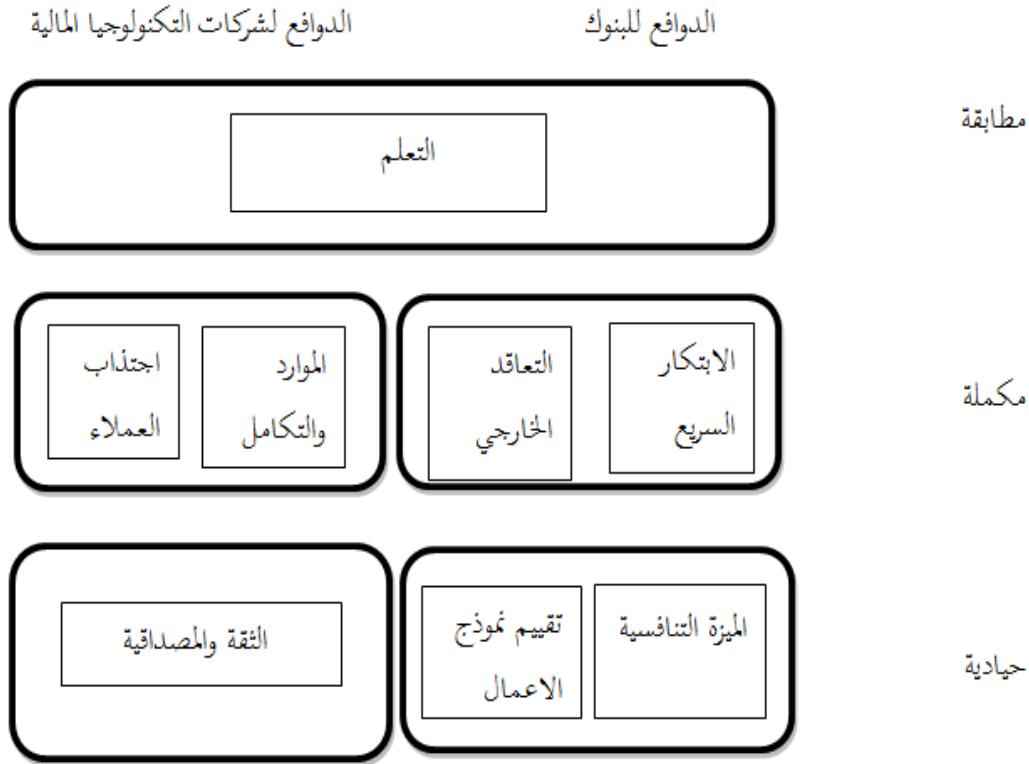
أظهرت دراسة أجرتها مؤخراً جامعة ماريبور عدة دوافع للشركات لتكوين تحالفات بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية. وأبرزت نتائج الدراسة ان الدوافع بالنسبة للبنوك هي تسريع الابتكار وتحقيق ميزة تنافسية. أما فيما يتعلق بشركات التكنولوجيا المالية، فالواضح ان الثقة هي النتيجة الأهم التي تحققها من التحالف، بالإضافة إلى حصولها على قاعدة عملاء ضخمة يمكن للبنوك الحالية توفيرها.

¹مصطفى النحاس، تاريخ الاطلاع 24ماي2022، عن البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.. ضرورة الشراكة- / المالية-التكنولوجيا-وشركات-البنوك-

عن / <https://waya.media/arabi>

تظهر مقارنة دوافع البنوك وشركات التكنولوجيا المالية في الشكل، حيث تمثل الفئات الأفقية الدوافع بناء على عوامل الحيادية (المنفعة لجانب واحد فقط في التحالف)، والتكامل (المنفعة للجانبين) والمطابقة (منافع مماثلة للشريكين في التحالف).¹

الشكل (2-2): الدوافع لتشكيل التحالفات



ملاحظة: يمثل حجم المربع مدى تكرار ذكر الدوافع.

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مارمور، ص 29.

¹ مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، 2019، ص ص 28-29

ثانيا- مزايا التعاون ما بين التكنولوجيا المالية والبنوك.

ان أهم مزايا التعاون ما بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية هي:¹

-الشراكة مع المؤسسات المالية تمنح الشركات الناشئة القدرة على الحصول على التمويل اللازم للنمو المستقبلي.

-إن التعاون المشترك سيؤدي إلى قدرة الشركات الناشئة على التوسع والبقاء على المدى الطويل من خلال الشراكة مع اللاعبين القدامى في القطاع المصرفي.

-الشراكة مع البنوك تسهل للشركات الناشئة الوصول إلى عدد ضخم من العملاء وجلب عملاء جدد بسهولة. البنوك تحظى بالثقة، والعملاء يثقون في البنوك أكثر من الشركات الناشئة وبالتالي، فحين تربط شركة ناشئة اسمها مع بنك، يزيد هذا من مصداقيتها لدى العملاء، كما سيروج للشركة لاكتساب عملاء جدد ويحسن من سمعتها. البنوك أيضا لديها معرفة متفردة بعملائها بسبب القوانين التي تجبرها على معرفة معلومات محددة عن هؤلاء العملاء، وقدرتهم على الوصول إلى كمية كبيرة من المعلومات حول كل عميل ووضعه المالي. هذا بدوره يتيح للشركات الناشئة أن تصمم حلاولا مناسبة ومصممة خصيصا لعملاء هذه البنوك.

-إن البنوك أيضا لديها عقود من الخبرة الطويلة في حساب المخاطرة، واتباع القوانين والإجراءات الأمنية. وبالتالي فإن البنوك تستطيع مساعدة شركات التكنولوجيا المالية في التعامل مع القوانين المصرفية.

-البنوك لديها البنية التحتية اللازمة لعمل الشركات الناشئة، مثل كيفية التعامل مع التحويلات، والتسويات، وتداول الأوراق المالية، وغيرها. كل هذه الأسباب قادت الشركات الناشئة لإدراك أن التعاون مع البنوك يعد خطوة ضرورية لا بد منها للتوسع والنمو.

¹ مصطفى النحاس، تاريخ الاطلاع 24ماي2022، عن البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.. ضرورة الشراكة- / المالية-التكنولوجيا-وشركات-البنوك-

عن/ <https://waya.media/arabi>

ثالثاً- أشكال التعاون ما بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.

مبدئياً، لقد لوحظ أن البنوك التي أعلنت عن استراتيجية التحول الرقمي، أو وظفت رئيساً تنفيذياً للتحول الرقمي، بدأت سريعاً في التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية. بالإضافة إلى ذلك فإن آخر دراسة أجريت على 100 بنك في كندا وفرنسا وألمانيا والمملكة المتحدة عن أشكال التعاون الأكثر انتشاراً ونجاحاً بين البنوك وشركات التقنية المالية، وكانت النتيجة أن 43٪ من التعاون يأتي على شكل استثمارات من البنوك في الشركات التكنولوجية المالية، و45٪ يتعلق بالمنتجات المشتركة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية، و3٪ من أشكال التعاون الأخرى. وبناء على ذلك وعلى خبرتي الخاصة، فإن الأشكال الثلاثة التالية هي أبحج نماذج التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية:¹

1-التعاون فيما يتعلق بالمنتج (المنتجات المشتركة): هناك عدة أشكال للتعاون في هذا النموذج. الأول حين تتكامل أنظمة شركة التكنولوجيا المالية مباشرة مع النظام البنكي الحالي، لتوفير منتج معين للمستخدمين النهائيين. ويتطلب هذا النوع من الشراكة موافقة البنك، والتواصل المباشر مع صناع القرار داخل البنك لأخذ الموافقات اللازمة، إضافة إلى طول فترة اختبار المنتج، والامتثال إلى لوائح التنظيم الصادرة من البنك وغيرها.

النوع الثاني من هذا التعاون، عندما يعهد البنك بكل الأعمال الخاصة بتنفيذ التطبيق إلى شركة التكنولوجيا المالية، والتي تقدم البرمجيات كخدمة عبر التكنولوجيا السحابية "نموذج SaaS" والتي لا تتطلب تواجد أنظمة داخل البنك، وهو نموذج سريع التنفيذ، وقليل التكلفة، لكنه غير مناسب مع كافة الأعمال التي تتطلب التكامل المباشر مع أنظمة البنك.

الشكل الأخير والأفضل للتعاون هو استخدام واجهات التطبيقات البنكية المفتوحة "Open API" التي تمكن مطورين خارجيين من إنشاء تطبيقات وخدمات مالية. ،وبهذا الشكل تتحول البنوك إلى منصات

¹مصطفى النحاس، تاريخ الاطلاع 29ماي2022، عن البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.. ضرورة الشراكة- / المالية-التكنولوجيا-شركات-البنوك- عن / <https://waya.media/arabi>

للخدمات المالية، يتم تنفيذها من خلال الخدمة البنكية (BaaS) ، ويكون البنك بمثابة الواجهة الخلفية لنظام التكامل مع شركات التكنولوجيا المالية المستقلة. وهذا يسمح للمؤسسات غير البنكية بإطلاق منتجات مالية إضافية بسهولة وتكلفة أقل، وأيضا سهولة التوسع في أسواق أخرى¹.

2-البنك كمستثمر أو شريك في حاضنات ريادة الأعمال: استثمار البنوك في الشركات يعد أحد أشكال التعاون المقترحة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية، ويشمل نوعين، الأول أن يستثمر البنك مباشرة في الشركة، وهذا مناسب للبنوك التي تتعامل مع شركات تكنولوجيا مالية كبيرة نسبيا، ولكن يفضل للبنك الحصول على حصة الأقلية بالشركة، وذلك لمنح الشركات مزيدا من الحرية للابتكار وإدارة أعمالها، ولن يشكل عقبة للشركات إذا تعاونت مع بنوك أخرى.

والشكل الآخر من التعاون يأتي في تأسيس البنوك حاضنات ومسرعات الأعمال لتشجيع شركات التكنولوجيا المالية على الابتكار. هذا النموذج مناسب مع شركات التكنولوجيا المالية صغيرة الحجم والناشئة، حيث تساعدهم على تحسين أعمالهم، وتقديم لهم الدعم والإرشاد من خلال ورش العمل، والفعاليات، والجلسات النقاشية، ورأس المال التأسيسي الذي سيعطي البنك أيضا حصة أقلية.

3-البنك كمؤسس للمشروع (مصنع لشركات التكنولوجيا المالية):

رغم الأفكار الجيدة والمنتجات المبتكرة للشركات الناشئة، مازال هناك العديد من الأفكار والخدمات المالية المبتكرة التي لم يتم تطبيقها بعد باستخدام التكنولوجيا المتطورة. يرجع ذلك إلى نقص خبرة أغلب المؤسسين في مجال التكنولوجيا المالية. ونظرا لأن المشكلات الحقيقية للمؤسسات المالية معروفة من قبل الخبراء العاملين بالبنوك، لخبرتهم المالية، فأن الطريقة المثلى لسد تلك الفجوة، أن يكون البنك هو مؤسس شركة التكنولوجيا المالية.

¹مصطفى النحاس، تاريخ الاطلاع 25ماي 2022، عن البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.. ضرورة الشراكة- / المالية-التكنولوجيا-وشركات-البنوك-

عن / <https://waya.media/arabi>

يعد القطاع المصرفي بطيئا في تبني التقنيات الحديثة. ويرجع هذا لصعوبة مواكبة البنوك للتطورات المتلاحقة في عالم التكنولوجيا، نتيجة التزامهم بعدد ضخم من الالتزامات القانونية والتشريعية الخاصة بالبنوك المركزية. إضافة إلى أن الموافقات الداخلية داخل البنوك لتنفيذ أي تقنية حديثة تتطلب وقت طويل.

على النقيض، فإن شركات التكنولوجيا المالية (فنتك) تشكل قطاعا فتيا يسعى لاستخدام التكنولوجيا من أجل تحسين الخدمات المالية. نتيجة لطريقة عملهم المرنة، وخضوعهم لقوانين وتشريعات أقل من البنوك يجعل هذه الشركات الناشئة قادرة على جذب العملاء بأسعار تنافسية وخدمات جيدة للعملاء، وهي الأمور التي تخلق لها ميزتها التنافسية.¹

كما أن شركات التقنية المالية تمتلك أنظمة حديثة على عكس البنية التحتية القديمة نسبيا المتواجدة بالبنوك مما يمكن تلك الشركات من تبني الابتكارات بشكل أسرع. في ذات الوقت، فإن البنوك اكتسبت ثقة عملاءها على مدار سنوات طويلة من العمل على خدمتهم.²

لماذا على شركات التكنولوجيا المالية التعاون مع البنوك؟

- الشراكة مع المؤسسات المالية تمنح الشركات الناشئة القدرة على الحصول على التمويل اللازم للنمو المستقبلي.
- التعاون المشترك سيؤدي إلى قدرة الشركات الناشئة على التوسع والبقاء على المدى الطويل من خلال الشراكة مع اللاعبين القدامى في القطاع المصرفي
- الشراكة مع البنوك تسهل للشركات الناشئة الوصول إلى عدد ضخم من العملاء وجلب عملاء جدد بسهولة.

¹ مصطفى النحاس، تاريخ الاطلاع 26ماي 2022، عن البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.. ضرورة الشراكة- / المالية-التكنولوجيا-وشركات-البنوك-
عن / <https://waya.media/arabi>

² نفس المرجع السابق

- البنوك تحظى بالثقة، والعملاء يثقون في البنوك أكثر من الشركات الناشئة وبالتالي، فحين تربط شركة ناشئة اسمها مع بنك، يزيد هذا من مصداقيتها لدى العملاء، كما سيروج للشركة لاكتساب عملاء جدد ويحسن من سمعتها.
- البنوك أيضا لديها معرفة متفردة بعملائها بسبب القوانين التي تجبرها على معرفة معلومات محددة عن هؤلاء العملاء، وقدرتهم على الوصول إلى كمية كبيرة من المعلومات حول كل عميل ووضعه المالي. هذا بدوره يتيح للشركات الناشئة أن تصمم حلولاً مناسبة ومصممة خصيصاً لعملاء هذه البنوك .
- فإن البنوك أيضا لديها عقود من الخبرة الطويلة في حساب المخاطرة، واتباع القوانين والإجراءات الأمنية. وبالتالي فإن البنوك تستطيع مساعدة شركات التكنولوجيا المالية في التعامل مع القوانين المصرفية.
- البنوك لديها البنية التحتية اللازمة لعمل الشركات الناشئة، مثل كيفية التعامل مع التحويلات، والتسويات، وتداول الأوراق المالية، وغيرها. كل هذه الأسباب قادت الشركات الناشئة لإدراك أن التعاون مع البنوك يعد خطوة ضرورية لا بد منها للتوسع والنمو.¹

¹مصطفى النحاس، تاريخ الاطلاع 28ماي2022، عن البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.. ضرورة الشراكة- / المالية-التكنولوجيا-وشركات-البنوك-
عن / <https://waya.media/arabi>

خلاصة الفصل:

ان الخدمات المصرفية تستخدم لإشباع حاجات معينة، ويجب ان تصمم هذه الخدمات وفقا لما يرغبه الزبائن. كما ان إنتاج وعرض هذه الخدمة من قبل القطاع الخاص او العام تكون خاضعة للإشراف والرقابة من قبل الإدارة الحكومية المختصة، كما هو الحال في بقية الخدمات الأخرى.

ونظرا للصفات التي تتميز بها الخدمات المقدمة بكونها سلع غير ملموسة لذلك يسأل الزبون لتحديد معدل جودة الخدمة المقدمة، ومستوى الخدمة يعني النجاح لتلك الخدمة المنتجة لإشباع رغبة الزبون. مما يدفع إلى خلق وفاء (ولاء) من قبل الزبائن اتجاه هذه المصاريف، كما أصبح تقييم واختيار المصرف من قبل الزبون دون غيره مسألة مهمة لمعرفة الأسباب التي أدت إلى هذا الاختيار، ناهيك عن المنافسة في سوق هذه الخدمة.

الفصل الثالث

تجربة تكنولوجيا المالية في الكويت

تمهيد:

البنوك الكويتية مستقرة إلى حد كبير ومراكزها في السوق ثابتة وقوية في الاقتصاد الوطني. وبالنظر إلى تدفقات الإيرادات المصرفية المختلفة، فإن قدرة شركة جديدة (شركة تكنولوجيا مالية) على الفوز بحصة من السوق من الشركات الحالية في مجال الودائع والإقراض تعتبر ضئيلة، حيث إن هذه الأعمال تحتاج إلى رأسمال كبير. كذلك، ولأغراض التغلب على احتمالات سحب الودائع وتوجيهها إلى شركات التكنولوجيا المالية، يمكن أن تقوم البنوك أنفسها بتحسين قدراتها الرقمية والاستفادة منها للتغلب على أي منافسة محتملة.

أحد السيناريوهات الممكنة لتنمية وتطوير التكنولوجيا المالية في دولة الكويت هو سد الفجوات وتحسين الخدمات المعروضة حالياً. وقد كانت خدمات الدفع من التطورات الرئيسية في مجال التكنولوجيا المالية في الكويت، وهي تكاد تشكل أي منافسة أو تنافس البنوك مباشرة. فقد وضعت البنوك الكويتية أنفسها استراتيجيات رقمية خاصة بها وتقدم حلولاً منها على سبيل المثال المحافظ النقالة وحلول المشورة الآلية في مجال إدارة الثروات.

وعلى هذا الأساس حاولنا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: هيكل الجهاز المصرفي في الكويت والتطورات التكنولوجية.

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية والبنوك الكويتية.

المبحث الأول: هيكل الجهاز المصرفي في الكويت والتطورات التكنولوجية.

ان التكنولوجيا أصبحت أمراً بالغ الأهمية بالنسبة للقطاع المصرفي التقليدي والخدمات الرقمية المبتكرة.

المطلب الأول: بنية القطاع المصرفي الكويتي.

يتكون القطاع المصرفي الكويتي من عدة بنوك أهمها:

اولاً: بنك الكويت المركزي (CBK): تأسس بنك الكويت المركزي بموجب القانون رقم 32 لسنة 1968 في شأن النقد وبنك الكويت المركزي وتنظيم المهنة المصرفية الصادر بتاريخ 30 يونيو 1968، ليحل بذلك محل مجلس النقد الكويتي الذي تأسس بموجب المرسوم الأميري رقم 41 لسنة 1960. وقد اقتصر دور مجلس النقد الكويتي في حينه على إصدار العملات الوطنية النقدية الورقية والمعدنية. وقد جاء إنشاء بنك الكويت المركزي تلبية لضرورة مواكبة التطورات الاقتصادية المحلية والدولية في إطار الدور الذي تقوم به البنوك المركزية في مجال رسم وتنفيذ السياسة النقدية وتنظيم ومراقبة أعمال الجهاز المصرفي، لاسيما في ضوء تزايد أهمية دور السياسة النقدية في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية في البلاد¹.

وقد باشر بنك الكويت المركزي مهامه في الأول من إبريل 1969 سعياً لتحقيق أغراضه الرئيسية التي نصت عليها المادة 15 من القانون رقم 32 لسنة 1968 التي تشمل²:

- ممارسة امتياز إصدار العملة الوطنية لحساب الدولة.
- العمل على تأمين ثبات النقد الكويتي، وعلى حرية تحويله إلى العملات الأجنبية الأخرى.
- العمل على توجيه سياسة الائتمان بما يساعد على التقدم الاقتصادي والاجتماعي وزيادة الدخل القومي.
- مراقبة الجهاز المصرفي في دولة الكويت.
- القيام بوظيفة بنك للحكومة.
- تقديم المشورة المالية للحكومة.

¹ الأمم المتحدة اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، تاريخ الاطلاع 1 جوان 2022، Central Bank of Kuwait

<https://archive.unescwa.org/ar/central-bank-kuwait>

² المادة 15 من قانون رقم 32 لسنة 1968 في شأن النقد وبنك الكويت المركزي والمهنة المصرفية (32 / 1968)

وبلغ رأسمال بنك الكويت المركزي خمسة ملايين دينار كويتي مسددة بالكامل من قبل الحكومة. ويجيز القانون رقم 32 لسنة 1968 وتعديلاته زيادة رأسمال البنك بالسحب من الاحتياطي العام للبنك بموجب مرسوم أميري. ويتولى إدارة بنك الكويت المركزي مجلس إدارة مؤلف من محافظ بنك الكويت المركزي - رئيساً، ونائب محافظ بنك الكويت المركزي، اللذين يتم تعيين كل منهما بمرسوم لفترة خمس سنوات قابلة للتجديد. كما يضم مجلس إدارة البنك ممثلاً عن وزارة المالية، وممثلاً عن وزارة التجارة والصناعة، بالإضافة إلى أربعة أعضاء آخرين، يتم تعيينهم بمرسوم لفترة ثلاث سنوات قابلة للتجديد، من ذوي الخبرة في الشؤون الاقتصادية والمالية والمصرفية.

الشكل (3-1): الهيكل التنظيمي لمجلس إدارة البنك لمركزي الكويتي.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على <https://www.cbk.gov.kw/ar/about-cbk/organization/organization-chart>

ثانياً: البنوك المحلية الكويتية.

أ- البنوك التجارية في الكويت.

1- بنك الكويت الوطني (NKB): تأسس عام 1952 ليكون أول وأقدم بنك في دولة الكويت ومنطقة الخليج العربي، يقدم مجموعة من الخدمات والحلول المصرفية والمالية والاستثمارية للأفراد والشركات، تمتد شبكة فروعها المحلية والدولية لتصل إلى 150 فرعاً في لندن وفرنسا والإمارات والبحرين والسعودية ومصر والأردن ولبنان والولايات الأمريكية المتحدة في نيويورك.¹

¹ بنك الكويت الوطني، تاريخ الاطلاع 1 جوان 2022، الوطني NBK، <https://www.nbk.com/ar/kuwait>

كما يعتبر بنك الكويت الوطني أفضل بنك في الكويت حيث يتمتع بسيطرة على الخدمات المصرفية والمالية بسبب تفوقه وتميزه المستمر، وقد حاز على جائزة “أفضل بنك في الكويت” عام 2021 من مجلة يوروموني. يمتلك البنك هيمنة على السوق المحلي في قطاعات الأعمال نظرًا لأنه يتمتع بمرونة نماذج الأعمال الخاصة به وثبات مستواه المالي، ولأنه له دور فعال في تطوير المشاريع التنموية واستطاع أن يحرز تفوق في المؤشرات المالية.

ولقد جاء البنك في صدارة قائمة تتضمن أفضل 1000 بنك في العالم، وحل في المرتبة التاسعة على مستوى الشرق الأوسط. ومن أكثر الأمور التي يتميز بها البنك الوطني جهته الإدارية التي تقوم بدراسة وتنسيق كل الأمور المالية بحكمة وتروي، واتباعه للسياسات المنظمة في عمليات الإقراض. نجح في الحفاظ على مكائته بين 50 بنك الأكثر من حيث الأمان للعملاء على مستوى العالم. أعلن البنك عن إجمالي أصول بقيمة 77 مليار دولار أمريكي وصافي ربح 976 مليون دولار أمريكي¹.

2- بنك الخليج (GBK): تم تأسيسه عام 1960، يُعدّ اليوم أحد البنوك الرائدة في الكويت حيث يقدم سلسلة واسعة من الخدمات المصرفية الشخصية والخدمات المصرفية للشركات، بالإضافة إلى خدمات الخزانة والخدمات المالية الأخرى، من خلال شبكة كبيرة تضم 52 فرعاً حول العالم، ويُصنّف بنك الخليج حالياً في المرتبة “A” من قبل أربع وكالات عالمية ورائدة في التصنيف الائتماني.

3- البنك التجاري الكويتي (CBK): أحد أكبر المؤسسات المالية العريقة في دولة الكويت والتي توفر للعملاء من الأفراد والشركات مجموعة متكاملة من الخدمات والمنتجات المصرفية والاستثمارية والحلول المالية المبتكرة. تأسس عام 1960 ويعتبر ثاني أقدم البنوك الكويتية، يقدم عدة خدمات في مجالات التمويل والائتمان بدءاً من تمويل الأفراد وحتى تمويل المشاريع العملاقة مثل المشاريع الإنشائية ومشاريع الطاقة والبنية التحتية.²

4- البنك الأهلي الكويتي (ABK): تم تأسيسه في عام 1967، يقدم خدمات مصرفية متكاملة ومتنوعة لقطاع الأفراد والشركات عبر كافة الأسواق التي يعمل بها في الكويت والإمارات ومصر. يمتلك البنك الأهلي حوالي 30 فرع في دولة الكويت، وفرعين في دبي وأبو ظبي بدولة الإمارات بالإضافة إلى فرع

¹بنك الكويت الوطني، تاريخ الاطلاع 1 جوان 2022، مجموعة الوطني، <https://www.nbk.com/ar/kuwait>

²التجاري Al-Tijari، تاريخ الاطلاع 1 جوان 2022، نبذة عن التجاري، <https://www.cbk.com/ar/>

في مركز دبي المالي العالمي (DIFC) لتقديم خدمات مصرفية للشركات، يقدم البنك خدمات تمويل لقطاع المقاولات والبناء والعقارات والقطاع التجاري وخدمات المالية مثل إدارة الأصول والمحافظ وإدارة الثروات والاستثمار المصرفي وخدمات الحفظ والخدمات الاستشارية. في عام 2015 استحوذ البنك الأهلي الكويتي على بنك بيربوس في مصر، كما شكّل تحالف مع طيران الإمارات متيحاً لعملائه كسب العديد من أميال الطيران في برنامج "سكاي واردز" على رحلات طيران الإمارات عن طريق استخدام بطاقاتهم الائتمانية¹.

5- بنك برقان (BURG): تأسس البنك عام 1977، وهو ثاني أكبر بنك من حيث الأصول، يركز على تقديم الخدمات المصرفية الخاصة وخدمات الشركات. يمتلك شبكة فروع إقليمية كبيرة تشمل بنك الخليج في الجزائر، ومصرف بغداد في العراق ولبنان، وبنك تونس العالمي وبنك برقان في تركيا، كما لديه مكتب للشركة في دولة الإمارات، حصل البنك على شهادة الأيزو 9001:2015، للمرة الخامسة على التوالي².

6- بنك البحرين والكويت (BBK): تأسس في عام 1971 في كل من مملكة البحرين ودولة الكويت، يتكون مساهميه من الجمهور العام وحكومة البحرين وشركات الاستثمار والبنوك في الكويت. يعمل البنك حالياً في أربع دول منها الهند والإمارات³.

ب- البنوك الإسلامية في الكويت

تعتبر الكويت من أولى الدول عالمياً التي عاصرت بدايات مبكرة لانطلاق الصناعة المالية الإسلامية، فالقانون الكويتي لا يسمح للبنوك بامتلاك شركات تدير أنشطة غير مالية إلا أنه سمح للبنوك الإسلامية بمزاولة النشاط البنوك الإسلامية الوطنية المسجلة لدى بنك الكويت المركزي خمسة بنوك (بيت التمويل الكويتي - البنك الأهلي المتحد - بنك بويان - بنك الكويت الدولي - بنك وربة)، وفرع لبنك

¹الأهلي aBK، نبذة عن البنك، تاريخ الاطلاع 1 جوان 2022، <https://abk.eahli.com/abk/arabic/default.aspx>

²بنك برقان BURGAN BANK أنت دافعنا، نبذة عن بنك برقان، تاريخ الاطلاع 1 جوان 2022،

<https://www.burgan.com/burganar/Pages/Home.aspx>

³BBK بنك البحرين والكويت، نبذة عن البنك، تاريخ الاطلاع 1 جوان 2022،

<https://ar.bbkonline.com/Pages/default.aspx>

إسلامي غير كويتي (بنك الراجحي السعودي)، بالإضافة إلى إحدى وخمسين شركة استثمار إسلامية ومن أهم هذه البنوك:¹

1- **البنك الأهلي المتحد (AUB)**: من أكبر وأهم المصارف الإسلامية في دولة الكويت تأسس عام 1971 باسم “بنك الكويت والشرق الأوسط” وذلك بعد إصدار قانون يمنع مزاوله البنوك الأجنبية للأنشطة المصرفية في الكويت، فقد كان هذا البنك امتداداً لفروع البنك الإمبراطوري الإيراني، وفي عام 2010 تحول البنك للعمل بالنظام الإسلامي وتغير اسمه إلى البنك الأهلي المتحد. كما يمتلك البنك 21 فرع في ثماني دول هي الكويت والبحرين ومصر والإمارات والمملكة المتحدة والعراق وليبيا وقطر.²

2- **بنك الكويت الدولي (BURG)**: يعتبر بنك الكويت الدولي من أهم البنوك الإسلامية التي تأسست في دولة الكويت. ولقد تحول نظام البنك إلى النظام الإسلامي وتم تغيير اسمه من العقاري إلى “بنك الكويت الدولي” في يوليو عام 2007 متم تأسيسه في 13 من مايو عام 1973 م وعُرف بدايةً باسم “البنك العقاري الكويتي”، يمتلك 23 فرع منتشرين في مختلف أنحاء دولة الكويت. وتتضمن أعماله كافة الخدمات المصرفية من قبول الودائع والمعاملات التمويلية والاستثمار المباشر والبطاقات الائتمانية والوكالة إضافة إلى منتجات أخرى.³

3- **بنك وربة (WB)**: يعد من أهم وأفضل البنوك الإسلامية التي أسست في دولة الكويت يتوافق مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية تم تأسيس البنك عام 2010 بموجب مرسوم أميري كمحاولة لإنعاش الوضع الاقتصادي بعد الأزمة التي شهدتها الكويت، يقدم البنك خدمات مصرفية للأفراد من حسابات وتمويل وودائع، وللشركات مثل تمويل ميسر للأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة والكيانات الاقتصادية المتضررة من أزمة فايروس كورونا. حصل على جائزة “أفضل بنك ناشئ في الشرق الأوسط” عام 2014 وجائزة “بنك العام في الكويت” عام 2016.⁴

¹البنك الأهلي المتحد ahli united bank، عن البنك الأهلي المتحد، تاريخ

الاطلاع 1 جوان 2022، <https://www.ahliunited.com.kw/ar/about/history>

²أسماء أهم بنوك الكويت، البنك الأهلي المتحد AUB، تاريخ الاطلاع 30 ماي 2022، <https://www.banksmaps.com/>

³KIB، نبذة عن KIB، تاريخ الاطلاع 1 جوان 2022، <https://www.kib.com.kw/home/Personal.html>

⁴أسماء أهم بنوك الكويت، بنك وربة WB، تاريخ الاطلاع 30 ماي 2022، <https://www.banksmaps.com>

4- بنك بوبيان (BOUBYAN): تم إنشاء البنك في عام 2004 م وكانت قيمة رأس المال تقريباً 100 مليون دينار كويتي. وفقاً لقانون المصارف الإسلامية رقم 33 لعام 2003، يعدّ بنك الكويت الوطني أحد أكبر المساهمين فيه. يعتبر بنك بوبيان من أكثر البنوك الحديثة التي تم تأسيسها في دولة الكويت في السنين الماضية يقدم خدمات شخصية ومصرفية خاصة ومصرفية للأعمال وخدمات للشركات تشمل حسابات وبطاقات وتمويل واستثمار وبالإضافة للقنوات المصرفية. حصد عدّة جوائز أبرزها “أفضل بنك إسلامي في الكويت” لثلاثة أعوام متتالية، صنّف في المرتبة الخامسة لقائمة أكثر البنوك الإسلامية أماناً في الخليج من مؤسسة غلوبل فاينانس العالمي لعام 2020.¹

5- بيت التمويل الكويتي - بيتك (KFH): يعتبر بيت التمويل الكويتي من أوائل البنوك التي أسست في دولة الكويت وفي الخليج العربي بشكل عام وهو يعرف باسم “بيتك”. تم إنشاء البنك في عام 1977م وكانت قيمة رأس المال تقريباً 10 مليون دينار كويتي، ولقد ساهمت الجهات الحكومية في تأسيس البنك بنسبة 49% من قيمة رأس المال وساهمت جهات أخرى عامة بنسبة 51% من قيمة رأس المال. كبنك رائد في مجال الصيرفة الإسلامية أو التمويل الإسلامي، يقدم باقة كبيرة من الخدمات والمنتجات المصرفية مثل الخدمات العقارية والتداول المالي المحافظ الاستثمارية والخدمات التجارية والتمويلية المخصصة للشركات والأفراد في كل من الكويت والبحرين والسعودية والإمارات وتركيا وماليزيا وألمانيا. حصل على جائزة أفضل مؤسسة مالية إسلامية في العالم من مجلة “The Banker”، كما فاز للعام الثالث على التوالي بجائزة أفضل بنك من مجلة يورومني.²

ج- البنوك الحكومية في الكويت

1- بنك الائتمان الكويتي (KCB): تأسس هذا البنك عام 1960 ليقوم بتيسير الائتمان العقاري والصناعي والزراعي للمواطنين بالإضافة إلى إقراض موظفي الدولة بضمان رواتبهم أو مكافآتهم. يقدم البنك قروض عقارية واجتماعية كما لديه برنامج خاص بالرعاية السكنية للمرأة الكويتية.³

¹ بنك بوبيان Boubyan Bank، عن بوبيان، تاريخ الاطلاع 2 جوان 2022، <https://boubyan.bankboubyan.com/ar/>

² أسماء أهم البنوك الكويتية، بيت التمويل الكويتي KFH، تاريخ الاطلاع 30 ماي 2022، <https://www.banksmaps.com/%D8%>

³ الائتمان KCB، عن الائتمان، تاريخ

الاطلاع 2 جوان 2022، <https://www.kcb.gov.kw/sites/arabic/Pages/Home.aspx>

2- بنك الكويت الصناعي (IBK) : في عام 1973 قامت حكومة الكويت ممثلة بوزارة المالية وبنك الكويت المركزي بمبادرة من أجل دعم تمويل الصناعة بالكويت وتنمية الاقتصاد الوطني، تأسس على أثرها بنك الكويت الصناعي المتخصص في تمويل المشاريع الصناعية، حيث يقوم بالتمويل متوسط وطويل الأجل للإنشاء والتوسعة والتطوير للصناعات الكويتية، كما يقدم كافة لأعمال المصرفية التجارية وخدمات الخزينة لعملائه الصناعيين، فضلاً عن تمويل مشاريع الإنتاج الزراعي والمشاريع الصغيرة والنشاط الحرفي.¹

ثالثاً: البنوك المشتركة والأجنبية في الكويت.

1- بنك شركة هونغ كونغ وشنغهاي للخدمات المصرفية (HSBC) : تأسس الفرع الرئيسي عام 1865 في مدينة لندن وهو عبارة عن اتحاد مجموعة من البنوك مع المصرف البريطاني للشرق الأوسط العامل في السعودية منذ عام 1949. تم ترخيص البنك للعمل في الكويت عام 1942 باسم البنك الإمبراطوري، مرّ بعدة تغييرات في الإدارة أدت إلى توقفه 34 عام إلى أن أعيد افتتاحه مرة أخرى في الكويت بعام 2005. يقدم البنك عدة خدمات مصرفية تصل للتمويل التشغيلي والاستثمار ودعم الأعمال وإدارة المخاطر.²

2- بنك بي أن بي باريبا (BNP Paribas) : مجموعة بنوك عالمية فرنسية يقع مقرها في باريس، نشأت إثر اندماج بنك باريس الوطني مع باريبا عام 2000. كان أول بنك دولي يتم منحه ترخيصاً من بنك الكويت المركزي في عام 2004، حيث تأسس في عام 2005. يقدم الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية الاستثمارية والحلول الاستثمارية الشاملة لإدارة الأصول والخدمات العقارية وغيرها.³

3- بنك أبو ظبي الوطني (NBAD) : أُسس في أبو ظبي على يد الحكومة بعام 1968، ليكون أول البنوك في أبو ظبي. افتتح الفرع في الكويت بعام 2006، يضم كافة الخدمات المصرفية للمؤسسات من

¹الصناعي IBK، تاريخ الاطلاع 2 جوان 2022، <https://www.ibkuwt.com/>

²HSBC، عن HSBC، تاريخ الاطلاع 3 جوان 2022، <https://www.business.hsbc.com.kw/ar->

[kw/generic/hsbc-safeguard](https://www.kw/generic/hsbc-safeguard)

³BNP Paribas، about BNP Paribas، تاريخ الاطلاع 3 جوان 2022، <https://mea.bnpparibas.com/en/contact->

[us/bnp-paribas-kuwait/](https://www.us/bnp-paribas-kuwait/)

تسهيلات رأس المال العامل والقروض قصيرة الأجل وطويلة الأجل وتمويل المشاريع وغيرها، يركز الفرع بشكل خاص على خدمة المصالح الإماراتية في الكويت والمصالح الكويتية في الإمارات.¹

4- سيتي بنك (Citi Bank): وهو أحد أكبر البنوك في العالم تأسس عام 1812 في نيويورك، يعمل في أكثر من 100 بلد حول العالم، افتتح البنك فرع في الكويت عام 2006، يوفر خدمات مثل تمويل الشركات والاستثمار الاستشاري المعني بعمليات الاندماج والتملك والاكتماب العام والخدمات المصرفية كإدارة الأصول وإدارة الصندوق والثروة والاستثمارات.²

5- بنك قطر الوطني (QNB): تأسس عام 1964 كأول بنك تجاري قطري، سرعان ما أصبح أكبر بنك في دولة قطر وأحد أكبر المؤسسات المالية في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، تم افتتاح فرعه في دولة الكويت عام 2007، يقدم خدمات مصرفية خاصة وحلول مالية متنوعة، حصد البنك جائزة أفضل بنك في الشرق الأوسط عام 2012 وأفضل بنك في قطر لعدة سنوات.³

6- بنك الدوحة (Doha Bank): تأسس عام 1979 في دولة قطر، يمتلك فروعاً في الكويت، والإمارات والهند، بالإضافة إلى مكاتب تمثيلية في اليابان والصين وسنغافورة وهونغ كونغ وكوريا الجنوبية وأستراليا وتركيا والمملكة المتحدة وكندا وألمانيا وبنغلاديش وجنوب إفريقيا وسري لانكا، ونيبال. يقدم خدمات مصرفية للشركات والأفراد تشمل الحسابات والقروض والبطاقات والحوالات الخارجية، مصنّف بالدرجة "A" من قبل وكالة فيتش في مجال القدرة على الوفاء بالالتزامات المالية.⁴

7- بنك مسقط (Bank Muscat): مؤسسة مالية رائدة في سلطنة عمان، تقدّم خدمات مصرفية للشركات وللأفراد وأعمال مصرفية استثمارية. ولدى البنك شبكة من الفروع في السعودية والكويت، ومكاتب تمثيلية في دبي وإيران وسنغافورة. كما يمتلك البنك أيضاً شركة مسقط المالية، وهي شركة تعمل في

¹ بنك أبوظبي الأول FAB، بنك أبو ظبي الأول الكويت، تاريخ الاطلاع 29ماي 2022، <https://www.bankfab.com/ar-kw>

² سيتي بنك Citi Bank، تاريخ الاطلاع 1 جوان 2022، <https://www.citigroup.com/citi/about/countries-and-jurisdictions/kuwait.html>

³ QNB، نبذة عن المجموعة، تاريخ الاطلاع 2 جوان 2022،

<https://www.qnb.com/sites/qnb/qnbglobal/page/en/enqnbglobalnetwork.html>

⁴ بنك الدوحة DOHA BANK، نبذة عن البنك، تاريخ الاطلاع 2 جوان 2022، <https://kw.dohabank.com/ar/>

بمجال الوساطة والاستثمارات المصرفية في السعودية. كما أنه عضو في خطة تأمين الودائع المصرفية (BDIS) التي يتم من خلالها تأمين جميع الودائع في البنك بمبلغ يصل إلى 20,000 ريال عماني.¹

8- مصرف الراجحي (Al Rajhi Bank): تأسس عام 1957 في السعودية، ويحكم المصرف في تعاملاته المصرفية والاستثمارية أحكام وضوابط الشريعة الإسلامية، حصل مصرف الراجحي على الموافقة لافتتاح أول فرع له في الكويت في الأول من اغسطس عام 2010 ليكون أول مصرف سعودي في الكويت.²

المطلب الثاني: تطورات القطاع المصرفي الكويتي.

أولاً: تطور التكنولوجيا المالية في الكويت.

لقد تشعب نمو استخدام التكنولوجيا المالية في جميع أنحاء العالم ويتوقع انضمام المزيد من الشركات إلى هذا السباق العقد القادم. ولطالما كانت دولة الكويت في طليعة الدول التي تشجع مواطنيها على التكيف وتبني التكنولوجيا. ومن الجهات الفاعلة الرئيسية في هذا المجال. تحت مشروعات تكنولوجيا المعلومات الناشئة في دولة الكويت على فعل المزيد وتجريب أفكار جديدة. ففي القطاع المالي، أحدثت تطبيقات الدفع عبر النقال تغييرات على سوق المدفوعات وفتحت شريحة جديدة تماماً تهيمن عليها التكنولوجيا المالية. كما حققت الكويت قفزات سريعة في جهودها لقيادة ثورة التكنولوجيا المالية في البلاد والمنطقة الأوسع. وتبنى المؤسسات المالية الرائدة في الكويت مجموعة من التقنيات المبتكرة وتعمل على نشرها في مختلف وظائف الأعمال، مما سيمكنها من إعادة اختراع تجارب للعملاء.³

وفي هذا الخصوص لفتت مجلة «ذي بانكر» في عددها الأخير إلى أن تطوير قطاع التكنولوجيا المالية بالكويت أكثر تواضعاً حتى الآن من مراكز إقليمية أخرى، مثل البحرين وديبي وأبوظبي، ما يعكس

¹بنك مسقط bank muscat، معلومات عن بنك مسقط، تاريخ

الاطلاع 2 جوان 2022، <https://www.bankmuscat.com/ar/Pages/default.aspx>

²مصرف الراجحي Al Rajhi Bank، عن مصرف الراجحي، تاريخ الاطلاع 2 جوان 2022،

<https://www.alrajhibank.com.kw/ar>

³أحمد محمد السعد وآخرون، التكنولوجيا في المستقبل، مجلة يصدرها اتحاد شركات الاستثمار، العدد 10، الكويت، 2021، ص 3

مكانة الدولة المنخفضة كمركز مالي مقارنة بجاراتها، ونظامها السياسي الفريد الذي يجعل إصدار قوانين ولوائح جديدة أكثر صعوبة من أي مكان آخر، منوهة إلى أن الكويت تحتل المرتبة الأخيرة في المنطقة كوجهة للتكنولوجيا المالية. وفي المؤشر العالمي للتكنولوجيا المالية لعام 2021 الذي تصدره شركة «findexable»، احتلت الكويت المرتبة 238 بين 264 مركزاً حول العالم والأخيرة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وجاءت بالمركز 108 في مؤشر المراكز المالية العالمية الذي أصدرته «Long Finance» لعام 2021، أي أقل من أي مركز آخر خليجياً، فيما تسير تحديات التكنولوجيا المالية في البلاد بالتوازي مع تصورها كمركز مالي.

ومع ذلك، بخلاف برامجها الرسمية، شهدت الكويت ولادة عدد من الشركات الناشئة الناجحة في مجال التكنولوجيا المالية. وتشمل هذه الشركات مزودي المدفوعات والتي تخرجت من برنامج التسريع في «Qatar FinTech Hub» عام 2020 وجاء النشاط الأكثر إثارة للاهتمام في مجال التكنولوجيا المالية خارج قطاع البنوك، من شركات الاتصالات الثلاث، وهي «زين» و «Ooredoo» و «stc». أفادت «ذي بانكر» بأنه يرتقب أن تكون الكويت واحدة من أولى الدول التي يصبح فيها الطموح حقيقة. ولقد حذا بنك الكويت الوطني حذو البنوك الخليجية مثل بنك الإمارات دبي الوطني وبنك الخليج الدولي بإطلاقه البنك الرقمي المستقل «ويبي» في نوفمبر 2021، الذي يستهدف العملاء الكويتيين الشباب، والمتمرسين رقمياً، في محاولة لاستباق تأثير اللاعبين الجدد. بالنظر إلى مجموعة الفرص التي يجب توفيرها، سيظل تركيز البنوك التقليدية على الخدمات المصرفية الأساسية الأكثر ربحية والقدرة على رقمنة الخدمات من خلال البنوك الرقمية، بينم اتركز الكيانات غير المصرفية بشكل أكبر على الجوانب المصرفية غير الأساسية مثل التحويلات والصرف الأجنبي والاستثمارات¹.

إن مؤهلات الكويت في مجال التكنولوجيا المالية قد لا ترقى إلى مستوى منافسيها، أحرزت الدولة تقدماً قوياً في نظام ترخيص الخدمات المصرفية الرقمية، وضعها جنباً إلى جنب مع البحرين والسعودية، ويمكن القول إنها متقدمة على الإمارات. وأوضحت أنه رغم أنها شهدت إطلاق أول بنوكها الرقمية، إلا أنه المتصدر حتى الآن برنامج ترخيص رسمي للاعبين الجدد.

ثانياً: الأسباب التي أدت إلى انتشار التكنولوجيا المالية في الكويت.

ان انتشار التكنولوجيا المالية في دولة الكويت يرجع إلى أسباب والتي تتمثل فيما يلي:

¹ذي بانكر، الكويت الأخيرة إقليمياً في التكنولوجيا المالية، تاريخ الاطلاع 2 جوان 2022، <https://www.alraimedia.com>

1-العوامل الاجتماعية

-الخصائص السكانية: لعوامل السكانية الإيجابية (الشريحة السكانية الشابة)، وتسهم النسبة الكبرى للشريحة السكانية الشابة من إجمالي عدد السكان في تعزيز مركز الكويت إذ إن استخدام هذه الشريحة للمنتجات الرقمية أعلى مقارنة بالفئات العمرية الأخرى. وتضم الفئة العمرية بين 15 إلى 39 سنة أكثر من 50% من سكان الكويت، وهي تتميز ببراعتها في التكيف مع التغيرات التقنية. أضف إلى ذلك أن نحو 70% من الفئة العمرية بين 15 إلى 24 سنة يملكون حسابات مصرفية، وتمثل هذه الشريحة السوق المستهدفة الأساسية لمنتجات وخدمات التكنولوجيا المالية لأنها على استعداد لتجربة العروض المالية الجديدة.¹

2-العوامل التكنولوجية: ارتفاع معدلات انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدرجة كبيرة في الكويت، وذلك لجودة خدمة الإنترنت عالية وسريعة واستعمال الهواتف المحمولة من قبل شريحة كبيرة من المجتمع الكويتي وخفض تكاليفها وضمان إمكانية التواصل المتبادل بين نظم الدفع عن طريق الهواتف المحمولة. وأسعارها في متناول الجميع مقارنة بمجتمعات أخرى.

وانتشار الواسع لتكنولوجيا المالية الحديثة تساهم في توفير آليات للمدفوعات تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية والمردودية مقارنة بالبنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال التي تعتمد على علاقات المراسلة المصرفية...ومن شأن إجراء إصلاحات أوسع نطاقاً لبيئة الأعمال أن يساعد على دعم التكنولوجيا المالية. وسوف يساهم تخفيف القيود على الاستثمارات الأجنبية.²

3-العوامل الرقابية: وضع القواعد التنظيمية الملائمة وخطوات استباقية نحو توفير بيئة مواتية؛ الإصلاحات الرامية إلى سد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي، وتحسين بيئة الأعمال، ومعالجة الفجوات في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جانب اتخاذ تدابير لمعالجة فجوة الثقة. تحقيق الاستقرار المالي بتخفيض تكاليف التشغيل في البنوك وتسهيل تحليل البيانات

¹مارمور، فينتك الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص49

² التكنولوجيا المالية: إطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأفغانستان وباكستان، والقوقاز وآسيا الوسطى ص 8-9 بالنصرف

الضخمة لأغراض إدارة المخاطر وكشف الاحتيال وإجراء تغييرات في الأطر القانونية والممارسات التنظيمية. كما ان مراجعة الأطر القانونية والتنظيمية والرقابية والأطر المتعلقة بإصدار التراخيص أن يساعد على ضمان وضوح القوانين القائمة في تناول المنتجات المالية الرقمية ومعالجة المخاطر التي تنشأ من المنتجات

ونماذج الأعمال المبتكرة على النحو الكافي. المراقبة المستمرة لتحديد ما ينشأ من مخاطر على الاستقرار المالي ومعالجتها.¹

ثالثاً: منصات التمويل الجماعي في الكويت.

1- منصة جربها: جربها دوت كوم Jaribha.com عبارة عن شركة تمويل جماعية تهدف لأن تصبح رائدة في سوق مشروعات الانترنت وتمويل الأعمال، عبر سد الفجوة بين أصحاب المشاريع وتمويلها حتى يتاح لكل مبتكر الفرصة لاختبار ما لديه من أفكار. "مهمتها توفير بديل آخر للقروض البنكية التقليدية والمساعدة العائلية في التمويل، وباستخدام الانترنت والتواصل الاجتماعي للوصول إلى الكثير من الافراد في جهد تعاوني من مستخدمي الموقع.²

2- منصة VO: تكمن أهميتها في أنها اتجهت إلى قطاع الترفيه الرقمي، الذي يحظى بإقبال واسع على مستوى العالم من قبل المستثمرين والمستخدمين على حد سواء، بما يدعم العوائد المتوقعة على الاستثمار فيه. يعد هذا الاستحواذ بمثابة جولة استثمارية أولى تأتي في سياق سعي المساهمين الرئيسيين، للتوسع من خلال خطة استراتيجية طموحة تستهدف أسواقاً جديدة في المنطقة، وطرح المزيد من الألعاب الرقمية الترفيهية التي تستهدف مختلف فئات المستخدمين. وهي اليوم واحدة من أبرز المنصات المتخصصة في مجال الترفيه والخدمات الرقمية والتكنولوجية الناشئة.³

¹ التكنولوجيا المالية: إطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأفغانستان وباكستان، والقوقاز وآسيا الوسطى ص 8-9 بالتصرف

²منصة جربها، تاريخ الاطلاع 4 جوان 2022، <http://www.barakabits.com/ar/2015>

³ومضة، منصة VO الكويتية تعلن استحواذها على تطبيق ألعاب الدواوين، تاريخ الاطلاع 4 جوان 2022، <http://www.wamda.com/ar/2022/01/vo>

3- منصة Fiz: منصة ناشئة المتخصصة في مجال التوصيل، تأسست 2021، وتعمل في قطاع التسليم السريع للبقالة، ومن المقرر ان تبدأ أعمالها في العديد من الاحياء الحيوية في الكويت، كما تعتمد على الخبرات السابقة لفريق من مؤسسيها في التسليم السريع بهدف تطوير استراتيجيتها.¹

4- منصة الخدمات المنزلية MyHome: تم إطلاق تطبيق MyHome في عام 2018، وهو عبارة عن منصة خدمات منزلية تربط المستخدمين بالفنيين المحليين ومقدمي الخدمات والموردين. لدى الشركة أكثر من 30 خدمة إلكترونية مختلفة. من خلال واجهة المستخدم الفريدة الخاصة بهم، استطاعت Myhome في الدخول في سوق الخدمات المنزلية وحل العديد من المشاكل الرئيسية في الشفافية والكفاءة. وذلك من خلال تطبيق Myhome، حيث يستفيد المستخدمون من خدمات التسعير المسبق من أجل الشفافية، مع ضمان تجربة استخدام مختلفة.

المطلب الثالث: شركات التكنولوجيا المالية.

أولاً: أنواع شركات التكنولوجيا المالية في الكويت.

أكد موقع «IBS intelligence» أن التكنولوجيا المالية (FinTech) أصبحت كلمة رنانة كبيرة في دول الخليج كافة، ما جعل دول المنطقة تضع أهدافاً نحو التنويع والحصول على موطئ قدم في هذه الصناعة الديناميكية الجديدة. ولفت الموقع إلى أنه وعلى غرار دول الخليج، تهدف الكويت إلى أن تصبح لاعباً رئيسياً في التكنولوجيا المالية، لا سيما أن قطاع التمويل في البلاد أصبح راسخاً مقارنة بدول الخليج الأخرى، ويعطي قوة دفع لصناعة التكنولوجيا المالية المزدهرة. وأوضح أن مؤشر «Global Fintech»² «2020 يصنف مدينة الكويت كتاسع أفضل وجهة للتكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والرابعة في الخليج بعد دبي والمنامة والرياض»². وسلط الموقع الضوء على 3 شركات، ذكر أنه تحدث ثورة في مجال التكنولوجيا المالية في الكويت، وهي:³

¹ ومضة، Fiz الكويتية، تاريخ الاطلاع 4 جوان 2022، <https://www.wamda.com/ar/2022/01/fiz-raises-2-5-million-fund-arabic>

² شركات التكنولوجيا المالية في الكويت بتاريخ 17 سبتمبر 2021، تاريخ الاطلاع 2 جوان 2022، <https://moneybloomz.com>

³ محمود عيسى، 3 شركات كويتية أحدثت ثورة بالتكنولوجيا المالية، تاريخ الاطلاع 2 جوان 2022، <https://www.alanba.com.kw>

- «FinFirst»: توفر المنصة الرقمية لهذه الشركة تجربة رقمية لقروض السيارات والقروض الشخصية والاستهلاكية والتأمين على السيارات، وتقدم أيضاً قروضاً للرعاية الصحية والتعليم والرهن العقاري. علاوة على ذلك، توافر المنصة قروضاً تجارية مثل رأس المال العامل وتمويل الأصول وتمويل تسديد الفواتير، وتمتلك العديد من المنتجات المصرفية، بما في ذلك صناديق الاستثمار كالصناديق المشتركة والعقارية وصناديق الأسهم والحسابات المصرفية.

- «MyFatoorah»: تتيح الشركة حلاً جديداً ومبتكراً للدفع عبر الإنترنت، يمكن الشركات الكويتية من جميع الأحجام من زيادة الكفاءة إلى أقصى حد عندما يتعلق الأمر بتلقي المدفوعات عبر الإنترنت، ويوفر الحلول والبوابات والروابط المتعلقة بالدفع والمستندة إلى الفواتير. تسهل التكنولوجيا الذكية للشركة على المستخدمين إصدار الفواتير وتحصيل المدفوعات، كما يساعد وقت الإيداع السريع من خلال جميع البنوك الكبرى في تحسين التدفق النقدي أيضاً.

- «Tap»: تعمل على تبسيط المدفوعات للشركات من خلال تقديم بوابات الدفع للشركات وتطبيق دفع الفواتير للمستهلكين، وتقدم بوابة دفع يمكن للشركات من خلالها قبول مدفوعات البطاقات. بالإضافة إلى ذلك، فإنها توفر لوحة معلومات للشركات لعرض سجل المعاملات وتحليلات الدفع الخاصة بهم. وتعمل «Tap» أيضاً على توسيع منصة «goCollect» الخاصة بتحصيل مدفوعات للشركات لإنشاء فواتير مخصصة ومشاركتها مع العملاء من خلال قنوات مختلفة مثل «واتساب»، والبريد الإلكتروني وما إلى ذلك.

ثانياً: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية.

1- شركة Tap Payment : تأسست سنة 2013 وهي عبارة عن مجموعة آي تي جي للمستثمرين تعمل على تبسيط الدفع عبر الإنترنت في المنطقة، وقد استحدثت ابتكارات بأشكال مختلفة تعتمد على قطاع الدفع والسوق. على سبيل المثال، تتيح خدماتها جوبي goPay للعملاء طريقة سهلة وسريعة وآمنة للدفع، أما خدمة جو سيل goSell فتتيح للشركات السيطرة التامة على شؤونها المالية وإنشاء الحسابات وقبول الدفعات عبر واجهة واحدة سهلة ومستمرة وبسيطة بمعايير أمنية صارمة. كما تتيح خدمة جو سيل goSell دمج واجهة برامج التطبيقات بلغات تطوير متعددة، وتستطيع نظم دفع تاب قبول المدفوعات

بواسطة كي-نت وفيزا وماستركارد وأميركان أكسبرس، وتوفر خيارات مصرفية مرنة كونها متصلة بجميع البنوك الكويتية، وتدعم تاب أكثر من 1,000 منشأة وشركة كبرى منها شركة أو أس أن OSN . وفي Viva ، وبي إن الرياضية Bein Sports ، وتجعل المعاملات أسهل وأكثر كفاءة للعملاء في جميع أنحاء العالم.¹

2-One Global: تأسست وان جلوبال تحت اسم آي سيس ISYS، وهي تقدم خدمات ومنتجات عبر الهاتف النقال في أسواق الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وقد غبرت آي سيس اسمها إلى وان جلوبال، وهي تقدم حالياً تشكيلة من خدمات الدفع للمستهلكين (أو جي ماني Og Money) والشركات (أوجي ماني ميرشنت Og Money Merchant) وأو جي ماني ديلر (Og Money Dealer) في الشرق الأوسط وإفريقيا، ويتم تقديم الحلول المالية للهاتف النقال بطريقة ذكية وسهلة لتجربة دفع واسعة الانتشار. ويتيح نظام أو جي لتحويل الأموال Og Money Transfer خدمات تحويلات مالية محلية وعالمية. ويتم تنفيذ المعاملات والتحويلات المالية من خلال شبكة من الوكلاء المعتمدين بما يتوافق مع قواعد ولوائح البنوك المركزية المعنية والدول التي يمارس الوكلاء أنشطتهم فيها.²

3- أجار أونلاين Ajar Online: أجار أونلاين خدمة سحابية مصممة للسوق العقارية، تتيح منصة للدفع السريع للإيجارات عبر الإنترنت والإدارة العقارية المجانية. وتتيح الخدمة للمستأجرين سداد إيجاراتهم عبر الإنترنت في أي وقت ومن أي مكان بواسطة رسائل نصية قصيرة ورسائل بريد إلكتروني في أقل من 60 ثانية. ويبسط الابتكار التقني عملية تحصيل الإيجارات للمالكين ويتيح أدوات فعالة لإدارة العقارات بتوفير الوقت وخفض التكاليف واتخاذ القرارات المناسبة، تقدم أجار أونلاين أدوات متعددة منها الإعداد

¹ مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص 43

² نفس المرجع السابق، ص 43

الفوري لتقارير التحصيل، وإدارة المستأجرين والوحدات، وقد دخلت في شراكة مع البنك الأهلي المتحد لتحسين نمو حجم دفعات الإيجارات التي يتم سدادها عبر القنوات الرقمية.¹

ثالثاً- توصيات الهيئات الاستشارية لشركات التكنولوجيا المالية.

تتمثل اهم التوصيات للهيئات الاستشارية والتكنولوجيا المالية فيما سيتم ذكره في الجدول رقم (1-3) **الجدول رقم (1-3): التوصيات الاستشارية لشركات التكنولوجيا المالية.**

التوصيات	الإجراءات المقترحة
التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية يخدم مصلحة شركات التكنولوجيا المالية أيضا.	يجب أن تشارك شركات التكنولوجيا المالية بفعالية في مبادرات البيئة التحريسية التي يقوم البنك المركزي بتنفيذها.
تحتاج شركات التكنولوجيا المالية إلى توسعة آفاقها باستمرار فيما يتعلق بكيفية دعم خدماتها للاشتمال المالي.	
يمكن أن تدعم شركات التكنولوجيا المالية بعضها البعض في إنشاء البنية التحتية الأساسية والمشاركة فيها أيضا	
سوف يساهم تحليل البيانات في تعزيز توسعة القدرات، وبالتالي سوف يكون من المطلوب توظيف استثمارات في أدوات منها الذكاء الاصطناعي.	يمكن اللجوء إلى الشراكات مع البنوك والهيئات الحكومية الأخرى لتوظيف الاستثمارات

¹ مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص44

سوف يكون تحسين الدراية مطلوبة لتعامل مع المستثمرين الملائكة المغامرين أصحاب الملاة العالية والمستثمرين في الأسهم الخاصة، أو برامج المسرعات أو الحاضنات الوطنية والعالمية.	سوف تساعد في ذلك ورش العمل والبرامج التدريبية. ويمكن إتاحة هذه الورش والبرامج عبر الإنترنت أيضا لتسهيل التعلم استخدام الهاتف النقال.
---	--

المصدر: من قبل الطلبة بالاعتماد على مارمور، مرجع سابق، ص 135.

الجدول رقم (3-2): التوصيات الاستشرافية للهيئات الرقابية:

التوصيات	الإجراءات المقترحة
وضع تعريف واضح يصف بدقة خدمات التكنولوجيا المالية من المنظور الكويتي وزيادة التوعية بذلك التعريف.	يمكن إنشاء وثيقة سياسة إستراتيجية وتوزيعها على جميع المعنيين، بمن فيهم البنوك وشركات التكنولوجيا المالية. كما يمكن إنشاء موقع إنترنت فرعي لإضافة جميع البيانات ذات العالقة والدراسات والأبحاث الخاصة بالتكنولوجيا المالية التي يمكن تطبيقها في الكويت
البحث المستمر عن السياسات المفيدة للتكنولوجيا المالية كأداة للاهتمام المالي.	يمكن تخصيص صفحة دراسات وأبحاث في الموقع الإلكتروني الفرعي لبيان مستجدات السياسات حول العالم فيما يتعلق بالتكنولوجيا المالية
بينما يجري العمل على تحسين إمكانية حصول العديد من الجهات المعنية على التكنولوجيا المالية واستفادتهم منها، يجب إعطاء الأولوية القصوى لضمان ثقة المستخدمين.	يمكن البدء بإجراء دراسة لمراقبة المخاطر، إلى جانب إنشاء مركز لمتابعة المخاطر وإعداد التقارير بشأنها.
بداية، يكون من الصواب إتباع منهجية حذرة عند تقييم شؤون المنافسة في القطاع في إطار حدود الأسواق الرقمية غير واضحة المعالم.	

المصدر: من قبل الطلبة بالاعتماد على مارمور، مرجع سابق، ص 135.

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية والبنوك الكويتية.

تعاملت البنوك الكويتية بجذر مع التحديات الجديدة، وهي تركز بدرجة متزايدة على التحول نحو اعتماد نماذج ترتكز على تلبية احتياجات العملاء وتهميئ خبرات عبر قنوات متعددة، وقد أتاحت التكنولوجيا الجديدة زيادة خدمات القيمة المضافة لتلبية احتياجات العملاء إلى حلول منها على سبيل المثال حلول المحافظ الرقمية والخدمة الذاتية والمدفوعات، وشهدت إقبالا جيدا في الكويت، وتظهر معظم الحلول منذ مرحلة مبكرة اتجاهها نحو التوحيد، وتتضح عمليات الاستخدام الكبيرة للتكنولوجيا المالية في المدفوعات، وتعمل البنوك المحلية بشكل تدريجي على تغيير بيئتها التشغيلية، وقد جعلت البنوك الكويتية الدفعات أكثر سهولة بالاستفادة من عوامل حديثة النشوء.

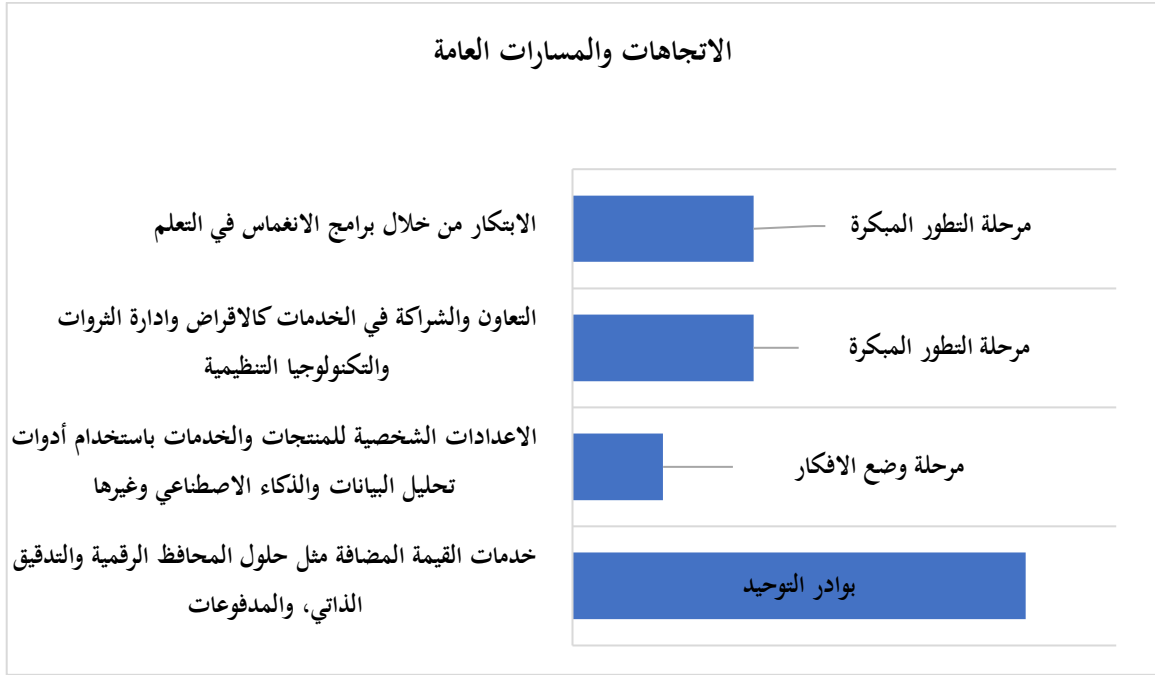
المطلب الأول: تطبيقات وخدمات البنوك الكويتية.

أولا: الاتجاهات العامة للبنوك الكويتية.

من المتعارف عليه أن الخدمات المصرفية الرقمية تستخدم لتخصيص المنتجات والخدمات من خلال البيانات وتحليل البيانات وتعلم الآلة وغيرها، ولكن لا يمكن اعتبارها ناضجة في القطاع المصرفي الكويتي. وبينما أصبحت البنوك العالمية في مرحلة الاختبار التجريبي للمنتجات، لا تزال البنوك الكويتية في مرحلة وضع الأفكار، ويبقى تطوير التقنيات الواعدة في الخدمات المصرفية من خلال التعاون والشركات في الخدمات كالإقراض وإدارة الثروات وتحليل البيانات والتكنولوجيا التنظيمية محدودًا بدرجة كبيرة على عكس البنوك العالمية، ويمكن أن يؤدي هذا التعاون الشراكات إلى تقليص الفترة الزمنية اللازمة للتحول من التطوير إلى التسويق التجاري. وتعتبر البنوك الكويتية مواكبة إلى حد كبير للبنوك العالمية في الخدمات المصرفية للأفراد، مثل الخدمة الذاتية والأمن والمدفوعات.¹

¹مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص37

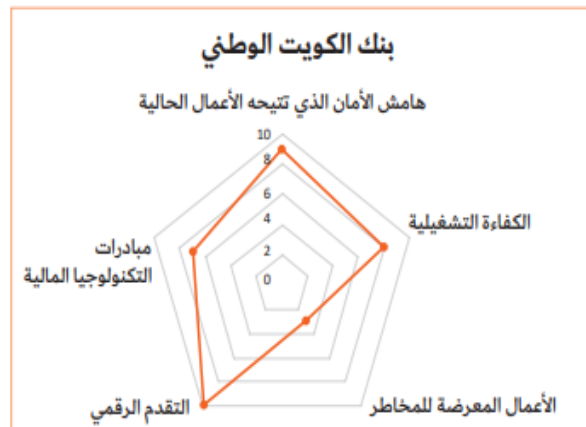
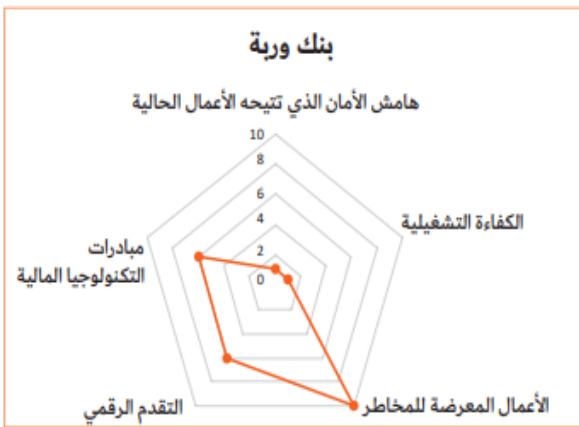
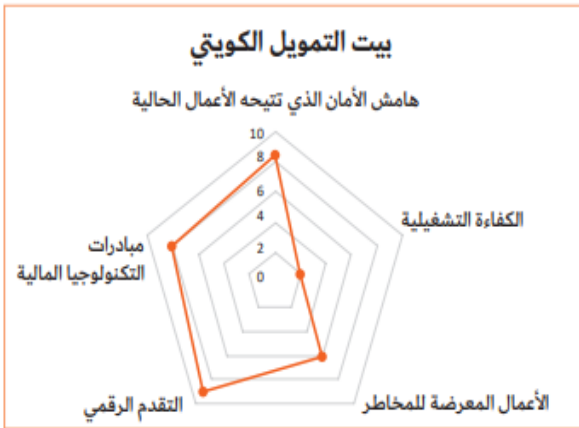
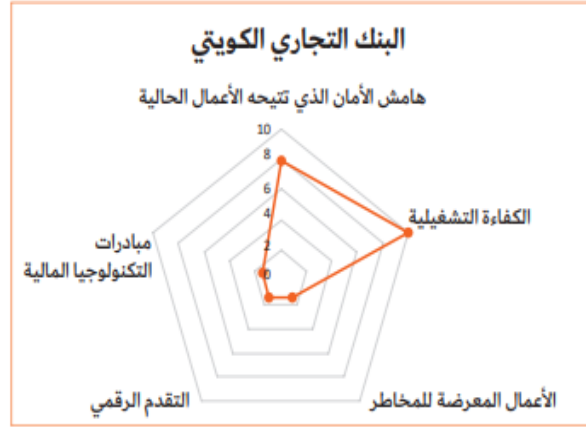
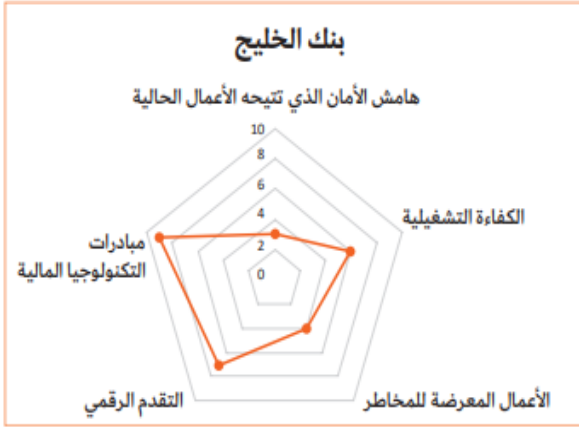
الشكل (3-2): الاتجاهات والمسارات العامة - البنوك الكويتية.

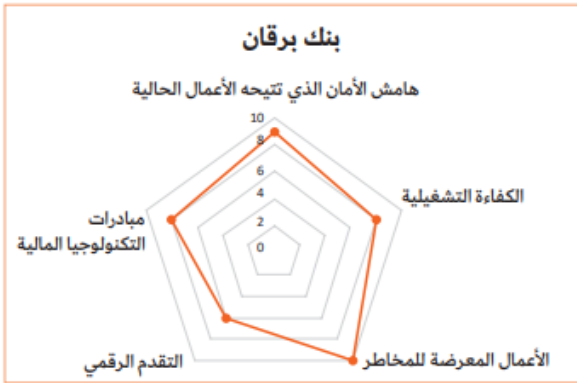
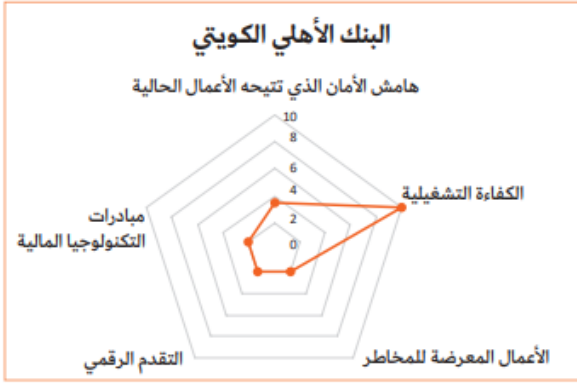


المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مارمور، مرجع سابق، ص 37

ثانيا: خريطة جاهزية البنوك الكويتية للتكنولوجيا المالية.

الشكل (3-3): جاهزية البنوك الكويتية للتكنولوجيا المالية





المصدر: مارمور، مرجع سابق، ص 13. 14

إن جاهزية البنوك الكويتية للتكنولوجيا تتمثل في وضع توصيات لثلاث مجموعات رئيسية من الجهات المعنية في مجال التكنولوجيا المالية وهي:

- الهيئات الرقابية: تستطيع الهيئات الرقابية استخدام البيئة الرقابية التجريبية لأغراض اختبار الابتكارات والأنظمة واللوائح، والبيئة الرقابية التجريبية هي عموماً بيئة اختبار معزولة لاختبار التكنولوجيا أو البرمجيات الجديدة بأمان. كما يمكن أن تكون الخطوط العريضة للمشاركة الرقابية الهادفة إلى تطوير التكنولوجيا المالية كما يلي:¹

¹ مارمور، فينتك الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص 101

- إيجاد برامج أو فرق أو مجتمعات داعمة لتشجيع الابتكار وتوجيه شركات التكنولوجيا المالية الناشئة لفهم إطار العمل الرقابي والالتزام به.

- تعديل الأنظمة واللوائح الحالية وإيجاد أطر عمل جديدة تشمل طرح المنتجات والخدمات الجديدة
- تشجيع مشاركة الشركات الأجنبية بوقف العمل بجواز الدخول ومن خلال التعاون مع الهيئات الرقابية.
- البنوك: تكون مستقرة إلى حد كبير ومراكزها في السوق ثابتة وقوية في الاقتصاد الوطني الكويتي. وبالنظر إلى تدفقات الإيرادات المصرفية المختلفة. ولأغراض التغلب على احتمالات سحب الودائع وتوجيهها إلى شركات التكنولوجيا المالية، يمكن أن تقوم البنوك بأنفسها بتحسين قدراتها الرقمية والاستفادة منها للتغلب على أي منافسة محتملة.

- شركات التكنولوجيا المالية (وعلى الأخص الشركات الناشئة): إن قدرة شركة تكنولوجيا مالية على الفوز بخصمة من السوق من الشركات الحالية في مجال الودائع والإقراض تعتبر ضئيلة وذلك يرجع إلى عدم ثقة العميل عكس البنوك حيث إن هذه الأعمال تحتاج إلى رأسمال كبير. ويمكن أن تساعد المبادرات الإستراتيجية الموحدة على الجمع بين التكنولوجيا والعملاء والالتزام بالضوابط الرقابية لتحقيق الابتكارات المطلوبة ووضع نماذج الأعمال الجديدة.

ثالثاً - البنوك الكويتية والحلول الابتكارية.

تعاملت البنوك الكويتية بحذر مع التحديات الجديدة، وهي تركز بدرجة متزايدة على التحول نحو اعتماد نماذج تركز على تلبية احتياجات العملاء وتهميئ خبرات عبر قنوات متعددة. وقد أتاحت التكنولوجيا الجديدة زيادة خدمات القيمة المضافة لتلبية احتياجات العملاء إلى حلول منها على سبيل المثال حلول المحافظ الرقمية والخدمة الذاتية والمدفوعات، وشهدت إقبالاً جيداً في الكويت.

وتظهر معظم الحلول منذ مرحلة مبكرة اتجاهها نحو التوحيد. وتتضح عمليات الاستخدام الكبيرة للتكنولوجيا المالية في المدفوعات، وتعمل البنوك المحلية بشكل تدريجي على تغيير بيئتها التشغيلية. وقد جعلت البنوك الكويتية الدفعات أكثر سهولة بالاستفادة من عوامل حديثة النشوء، منها على سبيل المثال تقنية الاتصال قريب المدى وكزت البنوك الكويتية على اجتذاب العملاء وبناء الثقة في الأنشطة المصرفية الرقمية الرئيسية، ومنها على سبيل المثال فتح الحسابات، وخدمة الحسابات، وإنهاء إجراءات العملاء الجدد. كذلك قامت البنوك الكويتية بتحسين الخدمات المقدمة للعملاء من خلال تحسين الخدمات

المصرفية الرقمية والخدمات عبر الهاتف النقال، بما في ذلك الدفع عبر الهاتف النقال، والتحقق البسيط من الهوية من خلال رمز هاتف نقال، وبصمة الإصبع والتعرف على ملامح الوجه.¹

المطلب الثاني: ثورة التكنولوجيا المالية في البنوك الكويتية.

أولاً-مبادرات التكنولوجيا المالية في البنوك الكويتية.

بهدف تطوير العمل المصرفي في الكويت، تم تطبيق مجموعة من المبادرات المهمة في القطاع المصرفي الكويتي خلال الأعوام العشرين الماضية. بالإضافة إلى ذلك، يسعى بنك الكويت المركزي في الوقت ذاته إلى تطوير إطار العمل التنظيمي والتشريعي للتعاملات المالية والمصرفية، وتحديث سياسات إشرافه وبرامجه.

الشكل (3-4): مبادرات التكنولوجيا المالية في البنوك الكويتية.

البنوك الكويتية	الدفعات عن بعد	المساعدة الرقمية	الأمن	الذكاء الاصطناعي	الشراكة في مجال التقنية المالية	المحفظة النقالة	خصائص مهمة أخرى
البنك الأهلي الكويتي	✓	✓					
البنك الأهلي المتحد		✓					
بنك بوبيان	✓	✓	✓	✓			مركز ابتكار رقمي، مرايحة رقمية
بنك برقان	✓	✓					
بنك الكويت الوطني	✓	✓	✓		✓		الأجهزة القابلة للارتداء والأجهزة اللاصقة بتقنية الاتصال قريب المدى، استراتيجية أولوية الأجهزة النقالة
البنك التجاري الكويتي	✓	✓					
بنك الخليج	✓	✓	✓				
بيت التمويل الكويتي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
بنك الكويت الدولي		✓					
بنك وربة		✓			✓		

المصدر: مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص 42.

¹ مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص 35

ثانياً- تصنيف البنوك الكويتية حسب مبادرات التكنولوجيا المالية.

لقد تبين ان التطور المتزايد للبنوك الكويتية واستخدامها لتقنيات متطورة، منها على سبيل المثال إمكانيات بيومترية وحوارزيمات تعلم آلي لتقديم الخدمات المصرفية لعملائها، وإن كان ذلك بدرجات متفاوتة. وبناءً على مبادرات التكنولوجيا المالية والمنتجات والخدمات التي أخذت البنوك الكويتية بتقديمها، تصنف البنوك المحلية كما يلي:¹

1- **الرواد الطليعيون:** هي البنوك التي تتميز بالتزامها بالتركيز على الابتكار. على سبيل المثال، خصص بنك بويان موارد تعمل في وحدة مستقلة ونشطة لتحديد الاتجاهات المستقبلية ووضع البنك في طليعة الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية. وتلبي بعض البنوك التوقعات المتغيرة لعملائها وتعمل على التطوير المتواصل لمنتجات وخدمات جديدة لتحسين منتجاتها وخدماتها المعروضة. وقد بدأ بيت التمويل الكويتي وبنك الكويت الوطني باستخدام تقنية البلوكتشين لتقديم خدمات تحويل الأموال بالمشاركة مع ريبيل، في حين قام بنك الخليج بتنفيذ تقنية التعرف البيومتري على ملامح الوجه في تطبيق خدماته المصرفية للهاتف النقال كوسيلة للتحقق من الهوية بدلاً من الاستخدام التقليدي لكلمات السر.

2- **التابعون:** تسعى بنوك معينة إلى مجاراة التطورات وتتخذ إجراءات مدروسة، وهي تصنف كبنوك "تابعة"، وهي عموماً تدخل في شراكة مع مقدم خدمة خارجي لتحسين منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية التي تقدمها، وقد دخل البنك الأهلي المتحد في شراكة مع شركة الخدمات المالية العربية لتقديم حلول عامة للمدفوعات وشركة أجار أون لاین لتقديم حلول تتعلق بالممتلكات العقارية، ويستخدم بنك وربة التكنولوجيا لتسهيل عملية فتح الحسابات على عملائه دون الحاجة إلى زيارة فروع البنك شخصياً.

3- **المحافظون:** يقدم بنك برقان والبنك التجاري الكويتي وبنك الكويت الدولي منصات رقمية وتطبيقاً مصرفياً لتنفيذ العمليات المصرفية الأساسية. وقد اعتمد البنك التجاري الكويتي في عام 2017 استراتيجية صيرفة رقمية (2022) في حين لم يبدأ الآخرون حتى الآن باستخدام تقنيات متقدمة.

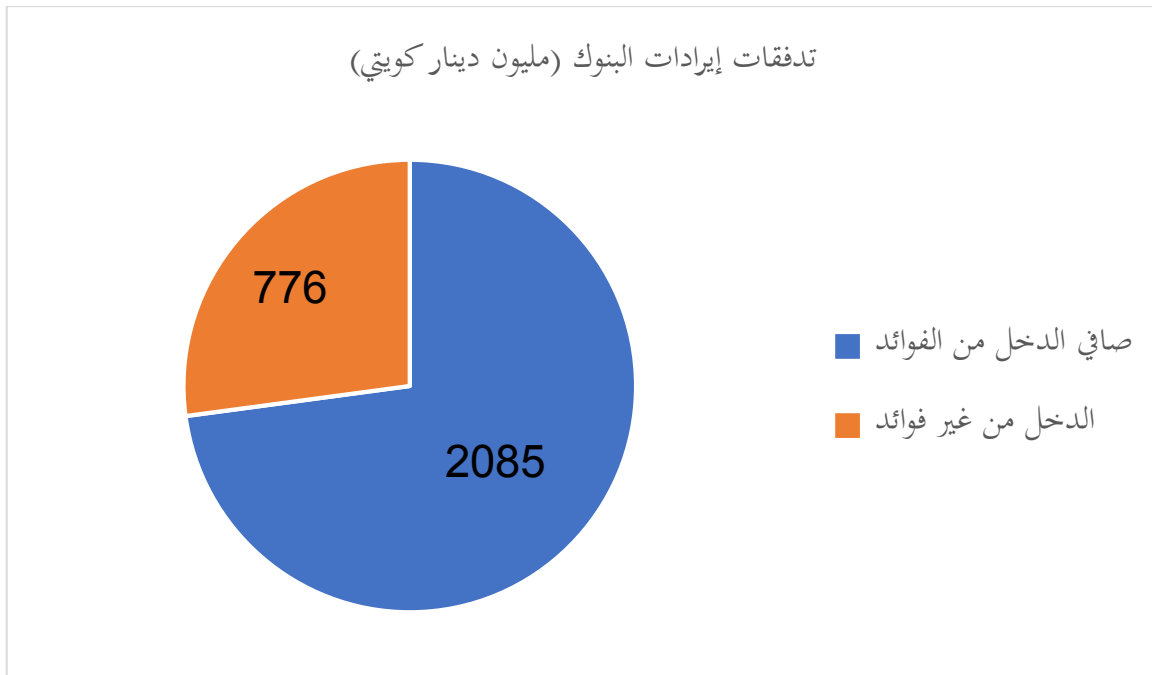
ثالثاً- تدفقات إيرادات البنوك الكويتية.

من المرجح أن يحدث تأثير ملحوظ على الدخل من الرسوم والأتعاب، والمدفوعات والتحويلات أيضاً. وتشمل مصادر الدخل عدا الفوائد الدخل من الرسوم والأتعاب والعمولات، والأرباح على

¹ مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص 26-27

الاستثمارات وصرف العملات الأجنبية، وبيع الاستثمارات، وغيرها. ومن هذه العناصر، تكون الرسوم والأتعاب والعمولات الناشئة عن بطاقات الخصم والائتمان، ورسوم القروض المدفوعة مقدماً ورسوم إنهاء إجراءات القروض وخدمات المشورة معرضة للتأثر بتطور التكنولوجيا المالية. وتشكل الإيرادات عدا الفوائد 30 % من إجمالي إيرادات البنوك. وقد بلغ الدخل من الرسوم والأتعاب والعمولات 400 مليون دينار كويتي، كما في نهاية عام 2017، في حين بلغت قيمة العمليات التي تمت من خلال طرفيات نقاط البيع 10,040 مليون دينار كويتي، والعمليات التي تمت من خلال مكائن الصرف الآلي 12,028 مليون دينار كويتي.¹

الشكل (3-5): تدفقات إيرادات البنوك (مليون دينار كويتي)



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مارمور، مرجع سابق، ص83

¹ مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، نفس المرجع، ص83

المطلب الثالث: خدمات وحلول الدفع للبنوك الكويتية.

أولاً- خدمات البنوك الكويتية.

من أهم خدمات البنوك الكويتية يوجد:¹

1-الخدمة الذاتية: تهبى البنوك التجارية الكويتية إمكانات مختلفة للخدمة الذاتية تشمل التسجيل الفوري للعملاء، والمحادثة الآمنة عبر الإنترنت، ووظائف الفيديو. وتتيح خدمات أجهزة XTM التفاعلية في بيت التمويل الكويتي قناة بديلة لتقديم الخدمات المصرفية خارج فروع البنك التقليدية، حيث يتم تقديم جميع الخدمات المصرفية شاملةً ودائع فتح الحسابات والاستفسار عن الرصيد والتحويلات الفورية ودفع الأقساط وسحب مبلغ يصل إلى 5,000 دينار كويتي، مع إمكانية إجراء مكالمة بالصوت والصورة مع المشغل التابع لبيت التمويل الكويتي. إلى جانب ذلك، يملك بنك الكويت الوطني أكبر مركز اتصال في قطاع الخدمات المالية في الكويت، وقد تطور إلى مركز اتصال لخدمة احتياجات العملاء بفريق استجابة رقمية متخصص يقدم الخدمات على مدار الأربع والعشرين ساعة في الأسبوع من خلال الاتصالات الصوتية وقنوات التواصل الاجتماعي (2015)، والواتساب (2016)، والمحادثة عبر الإنترنت (2017). وتتيح آلات الصرف التفاعلية بالفيديو في بنك بوبيان إمكانية انتشار البنك في مواقع جديدة حيث لا يكون من المجدي إنشاء فروع بحجم كامل. وتسمح تقنية الصراف الآلي للعملاء بالتحدث مباشرة مع صراف عن بد يتحكم في الآلة لتنفيذ العمليات، ومنها على سبيل المثال الإيداعات النقدية، والتحويلات بين الحسابات، وقبول النقد والشيكات من دون بطاقة.

2-المدفوعات: مع تزايد التقارب بين الخدمات المالية والتكنولوجيا، أخذت البنوك الكبرى بتقديم حلول جديدة للدفع لضمان قدرة العملاء على تنفيذ العمليات بطريقة أسرع وأكثر أماناً ويسراً.

3-الأمن: يملئ اعتماد التقنيات الجديدة مشاركة العملاء بمعلومات للحصول على الخدمات المصرفية العادية، بما في ذلك المدفوعات، في حين يجب على البنوك المشاركة في معلومات العملاء المالية مع أطراف ثالثة في بيئة آمنة وبشكل فوري من خلال واجهات برامج التطبيقات. وقد تم وضع تشريعات تأخذ في الاعتبار حلول التجارة الإلكترونية وتشمل المدفوعات (قانون المعاملات الإلكترونية). ويضمن قانون المعاملات الإلكترونية سلامة وأمن العملاء الذين يقومون بإجراء المدفوعات الإلكترونية، بما في ذلك حماية معلوماتهم الشخصية.

¹مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، نفس المرجع، ص38

ثانياً- حلول الدفع التي تقدمها البنوك الكويتية.

فيما يلي بعض حلول الدفع الرقمي التي تقدمها البنوك الكويتية¹:

1- **بيت التمويل الكويتي**: تشتمل بطاقة الائتمان فيزا سيغنيتشر Visa Signature من بيت التمويل الكويتي على شريحة وتقنية "فيزا باي وايف" Visa payWave من دون لمس، التي تتيح للعملاء سداد المدفوعات بسهولة وأمان بمعايير عالمية عالية. أما محفظة بيت التمويل الكويتي الرقمية: تعمل بنفس الطريقة التي تعمل بها جوجل باي Google Pay وأبل باي Apple Pay حيث يستطيع العملاء إضافة بطاقاتهم إلى محفظة بيت التمويل الكويتي لإتاحة خيار أسرع وأكثر أماناً على المستويين المحلي والعالمي.

2- **بنك الكويت الوطني**: باستخدام حل كويك باي Quick Pay يمكن تسلم الأموال من أي حساب لدى بنك الكويت الوطني أو حسابات محلية بمجرد عدة لمسات على الهاتف النقال باستخدام عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف النقال للشخص الذي يقوم بالدفع. وقد طرح بنك الكويت الوطني مؤخراً الأجهزة القابلة للارتداء التي تعمل بتقنية الاتصال قريب المدى (ساعة يد) (الأولى من نوعها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا) والملصقات (الأولى من نوعها في الكويت) التي يمكن استخدامها كمحافظ رقمية.

3- **بنك بوبيان**: يستخدم حل يوتاب UTap أحدث تقنية اتصال قريب المدى تسمح للبطاقة أو الهاتف النقال بالاتصال بآلة نقطة البيع أو ماكينة الصرف الآلي بمجرد النقر على الجهاز دون الحاجة إلى إدخال البطاقة في الآلة.

4- **البنك الأهلي الكويتي**: يطرح خدمة الدفع من دون لمس Tap 'n' Go التي تستخدم حل فيزا باي وايف Visa payWave لتمكين حملة بطاقات الخصم برستيج Prestige وإيليت Elite وفي آي بي VIP من تنفيذ العمليات على أجهزة نقاط البيع بمجرد النقر أو التلويح بالبطاقة على آلة نقطة البيع التي تعمل بتقنية الاتصال قريب المدى دون الحاجة إلى إدخال أو تمرير البطاقة في الآلة.

5- **البنك التجاري الكويتي**: يتيح للعملاء سداد ثمن المشتريات منخفضة القيمة (أقل من 10 دنانير كويتية) دون الحاجة إلى إدخال بطاقة الصراف الآلي في طرفية نقطة البيع.

¹ مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص 39-40

6- بنك برقان: يطرح في عام 2017 بطاقات الدفع من دون لمس Tap & Pay وتشتمل جميع بطاقات الخصم الجديدة التي يصدرها البنك على إمكانية الدفع من دون لمس، بما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء. ولا يحتاج العملاء إلا مجرد التلويح بالبطاقة بالقرب من الجهاز القارئ.

7- بنك الخليج: تتيح خدمات الدفع الإلكتروني ePay للعملاء تسلم النقود فوراً باستخدام شبكة نظام مدفوعات التجزئة K-Net وسداد الأقساط فوراً، وتسوية الفواتير من خلال موقع البنك للخدمات المصرفية على شبكة الإنترنت وتطبيق الهاتف النقال.

ثالثاً- توجيهات خدمات الدفع وتأثيرها على البنوك.

يجري العمل حالياً على تعميم بيانات العملاء التي كانت حتى الآن حكراً على المؤسسات المالية، وتتيح السياسات والأنظمة واللوائح المشجعة للمنافسة، ومنها على سبيل المثال توجيهات خدمات الدفع الثانية المعدلة، لغير البنوك إمكانية الحصول على بيانات حسابات العملاء المصرفية بعد موافقة العميل على ذلك. وتعطي وحدات التجميع من خلال واجهات برامج تطبيقات البنوك القدرة للعملاء على إجراء مقارنات فورية لأسعار المنتجات بين الشركات. وقد أسهمت شركات التكنولوجيا المالية في زيادة التنافسية في قطاع الخدمات المالية من خلال توفير واجهة تطبيقات محسنة للعملاء وتحسين خيارات المنتجات.

وقد أدرك بنك الكويت المركزي بناءً على التطور العالمي للأنظمة الرقابية الحاجة إلى تحسين شفافية وأمن عمليات الدفع. وفي سبتمبر 2018، أصدر بنك الكويت المركزي التعليمات الخاصة بتنظيم عمليات المدفوعات الرقمية. ووفقاً للتعليمات، يجب على جميع مقدمي الخدمات، ومنهم البنوك والمؤسسات المالية، توحيد معايير عمليات الدفع الإلكتروني لديهم بما يتماشى مع التوجيهات الصادرة عن البنك المركزي خلال 12 شهراً. وأصبحت البنوك مجهزة بشكل أفضل لتقديم حل خلال فترة زمنية قصيرة. وبناءً على التفاعل مع العميل، تكون التفاصيل المتعلقة بالمعاملة، ومنها على سبيل المثال الفئة العمرية، ومستويات الدخل، والسجل الائتماني معروفة جميعها مسبقاً؛ وباستخدام تحليلات لبيانات، يمكن توفير قرض تمت الموافقة عليه مسبقاً وإرسال المعلومات مباشرةً إلى صندوق البريد الإلكتروني الوارد الخاص بالعميل.¹

¹ مامور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مرجع سابق، ص 56 57

خلاصة الفصل:

تلعب التكنولوجيا المالية دورا فعالا في تطوير الخدمات المالية وتجديديها لما تقدمه من تطورات وإنجازات مالية هائلة، لذلك كان من الضرورة على الدول العالمية عامة والعربية خاصة أن تفتك مكانة في مجال هذه الأخيرة، خاصة في دولة الكويت من خلال توفير البيئة المناسبة لهذا المجال، بتوفير كل الأطر القانونية والتنظيمية لإنشاء شركات ناشئة متطورة في المجال المالي.

ومن خلال دراسة حالة التكنولوجيا المالية في الكويت تم تحديد أن دولة الكويت حلت من بين المراتب الأولى كأفضل وجهة للتكنولوجيا المالية من خلال تطوراتها المستمرة وخلقها لبنوك جديدة تحتوي على خدمات مالية متطورة.

الخاتمة

الخاتمة.

تساهم التكنولوجيا حالياً في تحويل مجال الخدمات المالية، حيث مرت بعملية متواصلة من الابتكار والتطور ومع ذلك فقد أدى التقدم التكنولوجي السريع وتفضيل العملاء للتقنيات الرقمية إلى تسهيل اعتماد نماذج عمل جديد ودخول شركات غير مالية أسرع حركة لتقديم خدمات ذات صلة بالأعمال المصرفية.

وعلى هذا الأساس تبنت شركات التكنولوجيا المالية العالم عامة والدول العربية خاصة بحيث أصبحت واقعا يفرض نفسه على الاقتصاد الرقمي من خلال تعاونها مع البنوك وتقديم خدمات مالية مصرفية متعددة وبكفاءة وجود عالية. ففي الدول العربية ومن بينها الكويت أصبح صناعتها يدركون الامكانيات التي تتيحها التكنولوجيا المالية، فاتخذوا خطوات استباقية نحو توفير بيئة مواتية لها لتوسيع نطاق القطاع المالي المصرفي للحفاظ على مكانته السوقية.

وفي الأخير يمكننا القول انه على الرغم من تعدد المزايا التي تقدمها التكنولوجيا المالية على عمل المصارف وتجربة العملاء، إلا أنه لا يمكن التوسع والابتكار على حساب سلامة ومثانة المصارف بل ينبغي على هذه الأخيرة والبنوك المركزية خلق التوازن بين ظاهرة المخاطر واللجوء نحو الابتكارات التكنولوجية المالية وذلك بتوفير بيئة ملائمة تعتمد على القواعد التنظيمية والقانونية لها.

اختبار الفرضيات:

- **الفرضية الأولى:** " لتكنولوجيا المالية بعد اقتصادي واجتماعي واستراتيجي، تهدف الى تعزيز فرص التنافس بين المؤسسات المالية وشركات التكنولوجيا المالية " تحققت هذه الفرضية لان معظم المؤسسات المالية والمصرفية تستخدم التكنولوجيا المالية لتحقيق اهدافها لكونها وتيرة سريعة للتطورات التقنية.
- **الفرضية الثانية:** " التكنولوجيا المالية تعمل على تغيير نماذج الاعمال وطبيعة الخدمات المقدمة من طرف البنوك "، نثبت صحة هذه الفرضية لأن التكنولوجيا المالية تعتمد على الابتكار لتحسين وتحديث الخدمات المالية وخلق نماذج اعمال جديدة بتقنيات رقمية مثال عن ذلك نموذج الاعمال القائم على تسوية المدفوعات ونموذج الاعمال القائم على ادارة الثروة.

- **الفرضية الثالثة:** "تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز العمل المصرفي في البنوك الكويتية من خلال إنشاء شركات ناشئة"، تحقق الفرضية هذه الفرضية لأن البنوك الكويتية حالياً تدخل ميزات جديدة لعملائها من خلال نمو التكنولوجيا المالية الذي أدى إلى تبني شركات ناشئة تتميز بمجموعة من التقنيات المبتكرة حيث تعمل على نشر هذه الأخيرة في مختلف وظائف الأعمال.

- **النتائج:** لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- توفر التكنولوجيا المالية فرصاً هائلة، كإخفاض التكاليف التي يتحملها العملاء، والدفع الفوري، وتوفير المزيد من الخيارات، وتيسير الخدمات.

- اتخاذ شركات التكنولوجيا المالية صورة الشركات الناشئة من خلال إنشاء شركات صغيرة أو الاستحواذ.

- ضرورة تشارك شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك من أجل الحفاظ على ثقة العملاء (من البنوك) من جهة ومن جهة أخرى تقليل المخاطر الناتجة عن عدم وجود ضوابط تحكم شركات فنتيك وبذلك يكون هناك تكامل لدعم نمو القطاع المصرفي إلى جانب الضمان استقراره.

- تساعد التكنولوجيا المتقدمة البنك في تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ قرارات التعامل مع خدمات التعامل في خدمات البنك المقدمة لهم.

- تحث مشروعات تكنولوجيا المعلومات الناشئة في دولة الكويت على فعل المزيد وتجرب أفكاراً جديدة.

- تبني البنوك مواصفات واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة ومعايير البيانات التي قد تكون مفيدة في تطوير الصناعة، والأهم في تعزيز تجربة العملاء.

- تحقق الكويت قفزات سريعة في جهودها لقيادة ثورة التكنولوجيا المالية في البلاد والمنطقة الأوسع. وتبني المؤسسات المالية الرائدة في الكويت مجموعة من التقنيات المبتكرة وتعمل على نشرها في مختلف وظائف الأعمال، مما سيمكنها من إعادة اختراع تجارب العملاء.

- **الاقتراحات.**

- يجب توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية الملائمة لعمل الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، هذا بالإضافة إلى الأمن المعلوماتي وتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- تدريب وتكوين يد عاملة متخصصة في الدول العربية في مجال التكنولوجيا.

- ضرورة اهتمام مختلف مكونات القطاع المصرفي والمالي العربي بتدريب موظفيها على آليات وتقنيات التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي، نظرا لدورها في تنويع النشاط الاقتصادي وتطوير العمل المصرفي ليصبح أكثر استجابة للحاجات المتغيرة والمتعددة لأوسع شرائح المتعاملين مع هذا القطاع الرائد والحيوي.
- تشجيع المصارف العربية في عملية تحول القطاعات المالية والمصرفية العربية من مرحلة الاقتصاد التقليدي إلى مرحلة الاقتصاد الرقمي تزامنا مع احتواء مخاطر هذا التحول وتداعياته.
- السعي للزيادة من التوعية المالية والتي ستسمح بزيادة الاستفادة من الخدمات الرقمية.

آفاق البحث.

- في نهاية بحثنا سنحاول وضع بعض الاقتراحات المستقبلية:
- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.
- دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي الجزائري.

قائمة المراجع

-المقالات العلمية:

-لزهارى زوايد، حجاج تعيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالى الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، جامعة تـمـنـراست، الجزائر، السنة 2018.

-مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاعات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، جامعة تـمـنـراست، الجزائر، السنة 2018.

-ذهبية لطرش، سمىة حراق، "واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالى في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 5، العدد 2، السنة 2020، جامعة سطيف، الجزائر.

-حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، "مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية" مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، جامعة تـمـنـراست، الجزائر، 2019.

-سعيدة حرفوش، "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في العالم العربي"، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 3، كلية العلوم الاقتصادية /علوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، 2019.

-زهراء صالح حمدي، أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالى للمصارف مع الإشارة لتجارب دولية، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 12، العدد 28، جامعة حـدـباء، العراق، سنة 2020.

-عمارية بختي، غنية مجاني، " دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي "، مجلة المدبر، المجلد 7، العدد 2، سنة 2020، جامعة الجزائر 3، الجزائر.

- ميمونة مناصرية، منوية قسمية، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الرقمية في البيئة التربوية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 2، العدد 8، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2018.

-لامية اومدور، شريف غياط، أسواق ائتمان التكنولوجيا المالية عبر العالم، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 1، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012.

-وهيبة عبد الرحيم، الزهراء أوقاسم، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 21، العدد 38، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، أوت 2019.

-زهراء جار الله، همو إسكندر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز فعالية الشمول المالى، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 9، العدد 33، جامعة كربلاء، العراق، 2020.

- سحنون مصطفى، بن عياد محمد سمير، احمد حلمي، الآثار المترتبة على تطبيق النقود الورقية كآلية للتكنولوجيا المالية الحديثة، مجلة الاقتصاد، المجلد 1، العدد 1، جامعة أدرار، الجزائر، 2018.
- مصباح أبو كرش، عصر التكنولوجيا الجديدة الفينتيك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 26، العدد 1، كلية العلوم الإدارية والمالية، الجامعة العربية الأمريكية، الأردن، سنة 2019.
- كمال زواق، ثورة الاستثمار في صناعة التكنولوجيا المالية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23، العدد 1، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020.
- بنية حيزية، بنية محمد، الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية التجربة الماليزية، المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق، العدد 1، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، 2020.
- ابتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسارة، دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 120، 2020.
- مصطفى سلام عبد الرضا، وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 3، جامعة جيهان ازيليل، 2020.
- رفيقة بن عيشوبة، صورية صدقاوي، محمد بزارية، التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 4، العدد 1، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر، 2021.
- حمو الزعي، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي في الدول العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 1، العدد 1، 2021.
- توات عثمان، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي المصرفي، المؤتمر الدولي الثاني التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة، جامعة القاهرة للعلوم والتكنولوجيا، مصر، 2021.
- زبير عياش، وآخرون، "دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية العربية" تطبيقات البلوكتشين نموذجا، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 5، العدد 1، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، جوان 2020.

- سوم إبراهيم، تحديث تسويق الخدمات المصرفية في الجزائر، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة الدولية،
مخبر الصناعات التقليدية، المجلد1، العدد1، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2012.
- سليم صيفور، بوتاعة سليمة، دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين الميزة التنافسية للبنوك، مجلة معهد
العلوم الاقتصادية، المجلد23، العدد2، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2020.
- قاسمي مريم، مجاني غنية، تطوير وتنوع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية في البنوك
التجارية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد12، العدد2، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2018.
- بريش عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية، مجلة الاقتصاديات شمال
افريقيا، المجلد2، العدد3، جامعة شلف، الجزائر، 2005.
- شريط حسين الأمين، فعالية تسويق الخدمات المصرفية على زيادة رضا الزبون، مجلة البحوث الإدارية
والاقتصادية، المجلد3، العدد6، جامعة مسيلة، الجزائر، 2019.
- قندوز طارق، فعالية الابتكار التسويقي في تجويد الخدمة المصرفية، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد2،
العدد1، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015.
- حيزية هادف، الجودة والتميز في الخدمات المصرفية كمدخل فعال لمواجهة التحديات وزيادة القدرة
التنافسية للبنك، المجلد4، العدد2، جامعة المدية، الجزائر، 2013.
- توبين علي، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد3،
العدد1، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2012.
- لمياء عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم
الإدارية والمالية، العدد1، المجلد1، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2017.
- احمد هشام النجار وآخرون، إدارة الاستراتيجية التنافسية بين شركات التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي
الإسلامي، مجلة بيت المشورة، العدد16، جامعة قطر، 2021.

-علاش أحمد، دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي والابتكار تجربة البحرين، مجلة الابداع، المجلد9، العدد1، 2019.

- حيمر ليندة، نوردين شارف، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية التجربة الماليزية نموذجاً، مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المجلد3، العدد1، 2022.

-إطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال افريقيا وأفغانستان وباكستان، والقوقاز وآسيا الوسطى

-المذكرات والأطروحات

-بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، " دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية "، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل الجزائر، سنة 2019/ 2020.

-جيهان محمد، علي الشرايعه، أثر البيانات الضخمة على الاستشراف الاستراتيجي، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2021.

-كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2021/2020.

-سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2008/2009.

-بن أحمد لخضر، متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير، جامعة الجزائر3، 2011/2012.

-مريم طراس، فتيحة حيمر، دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك، رسالة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2018/2017.

-وفاء علي، عبد السلام السحاني، تمكين العاملين وأثره على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في الإدارة، جامعة بنغازي، يناير2019.

*التقارير

-مارمور، فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، 2019.

-احمد محمد السعد وآخرون، التكنولوجيا في المستقبل، مجلة يصدرها اتحاد شركات الاستثمار، العدد10، الكويت، 2021

-الملتقيات:

-هاجر لطرش، اتجاهات الخدمة المالية والمصرفية في ظل التكنولوجيا المالية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 26/9/2019.

-احمد بركات، سعدية بلقاسم، ثورة التكنولوجيا المالية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني العلمي حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 26/9/2019.

-مریم قشي، إيمان بركان، أثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المالية والمصرفية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات، دار اوبرا جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا.

-القوانين والمراسيم:

-المادة 15 من قانون رقم 32 لسنة 1968 في شأن النقد وبنك الكويت المركزي والمهنة المصرفية (32 / 1968).

-المواقع:

- إسرائء العالول، تاريخ الاطلاع 22ماي2022، ما هو الاتصال قريب المدى-NFC، /? nfc- التقنية/ما-هو-الاتصال-قريب-المدى/https://e3arabi.com/

-أسعد حمود السعدون، تاريخ الاطلاع 30أفريل2022، ملامح من النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في دول مجلس التعاون الخليجي(1)، http://www.akhbar-alkhaleej.com/news/article/1292934,

-مصطفى النحاس الرئيس التنفيذي لقطاع التكنولوجيا في شركة فوري شركات التكنولوجيا المالية والبنوك على الرابط/https://waya.media/arabi/

- <https://archive.unescwa.org/ar/central-bank-kuwait>

- <https://www.nbk.com/ar/kuwait>

- <https://www.nbk.com/ar/kuwait>

- <https://www.cbk.com/ar/>

[-https://abk.eahli.com/abk/arabic/default.aspx](https://abk.eahli.com/abk/arabic/default.aspx)

[-https://www.burgan.com/burganar/Pages/Home.aspx](https://www.burgan.com/burganar/Pages/Home.aspx)

[-https://ar.bbkonline.com/Pages/default.aspx](https://ar.bbkonline.com/Pages/default.aspx)

[-https://www.ahliunited.com.kw/ar/about/history](https://www.ahliunited.com.kw/ar/about/history)

[-https://www.kib.com.kw/home/Personal.html](https://www.kib.com.kw/home/Personal.html)

[-https://boubyan.bankboubyan.com/ar/](https://boubyan.bankboubyan.com/ar/)

[-https://www.banksmaps.com-](https://www.banksmaps.com)

[-https://www.kcb.gov.kw/sites/arabic/Pages/Home.aspx](https://www.kcb.gov.kw/sites/arabic/Pages/Home.aspx)

[-https://www.ibkuwt.com/](https://www.ibkuwt.com/)

[-https://www.business.hsbc.com.kw/ar-kw/kw/generic/hsbc-safeguard](https://www.business.hsbc.com.kw/ar-kw/kw/generic/hsbc-safeguard)

[-https://mea.bnpparibas.com/en/contact-us/bnp-paribas-kuwait/](https://mea.bnpparibas.com/en/contact-us/bnp-paribas-kuwait/)

[-https://www.bankfab.com/ar-kw](https://www.bankfab.com/ar-kw)

[-https://www.citigroup.com/citi/about/countries-and-jurisdictions/kuwait.html](https://www.citigroup.com/citi/about/countries-and-jurisdictions/kuwait.html)

<https://www.qnb.com/sites/qnb/qnbglobal/page/en/enqnbglobalnetwork.html>

[-https://kw.dohabank.com/ar/](https://kw.dohabank.com/ar/)

[-https://www.bankmuscat.com/ar/Pages/default.aspx](https://www.bankmuscat.com/ar/Pages/default.aspx)

[-https://www.alrajhibank.com.kw/ar](https://www.alrajhibank.com.kw/ar)

-الكويت الأخيرة إقليمياً... في التكنولوجيا المالية. على الموقع

[:https://www.alraimedia.com](https://www.alraimedia.com)

[-http://www.barakabits.com/ar/2015](http://www.barakabits.com/ar/2015)

[-http://www.wamda.com/ar/2022/01/vo-acquires-duwaween-arabic](http://www.wamda.com/ar/2022/01/vo-acquires-duwaween-arabic)

[-https://www.wamda.com/ar/2022/01/fiz-raises-2-5-million-fund-arabic](https://www.wamda.com/ar/2022/01/fiz-raises-2-5-million-fund-arabic)

[-https://www.wamda.com/ar/2021/08/myhome-raises-fund-arabic](https://www.wamda.com/ar/2021/08/myhome-raises-fund-arabic)

-شركات التكنولوجيا المالية في الكويت بتاريخ 17 سبتمبر ، 2021 على الموقع:

/ <https://moneybloomz.com>

- محمود عيسى 3 شركات كويتية أحدثت ثورة بالتكنولوجيا المالية. المصدر : الانباء على الموقع

/ <https://www.alanba.com.kw>

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مفهوم التكنولوجيا المالية، وأهميتها وأهدافها والدور الذي تبرزه في تحديث عدة مجالات منها مجال الخدمات المالية في البنوك وكذا توسعها عالميا وعربيا من خلال إنشائها للشركات الناشئة ومدى قدرتها على التغييرات والتطورات الحديثة. ساهمت التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي من خلال السهولة والسرعة والابتكار التي تقدمه للبنوك، حيث عملت دولا عربية عديدة على تطبيقها منها الكويت، التي تحتل المراتب الأولى من خلال شركاتها الناشئة التي حققت نجاحا في مجال التكنولوجيا المالية، والتي عملت على توسيع نشاطاتها عن طريق هذه الأخيرة.

خلصت هذه الدراسة أن التكنولوجيا المالية لها دور فعال في تعزيز العمل المصرفي وهذا راجع لنوعية الخدمات والتقنيات المبتكرة التي تقدمها هذه الأخيرة
الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مالية، شركات ناشئة، خدمات مالية، بنوك.

Summary:

This study aims to present the concept of financial technology, its importance, objectives, and the role it highlights in modernizing several areas, including the field of financial services in banks, as well as its expansion globally and Arab through the establishment of emerging companies and their ability to change and modern developments.

Financial technology has contributed to the banking sector through the ease, speed and innovation that it offers to banks, as many Arab countries have worked to apply it, including Kuwait, which occupies the first ranks through its emerging companies that have achieved success in the field of financial technology, and which has expanded its activities through the latter .

This study concluded that financial technology has played an effective role in enhancing banking work, and this is due to the quality of services and innovative technologies provided by the latter.

Keywords: financial technology, startups, financial services, banks