

نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية

Business model and value creation in financial technology companies

وفاء حمدوش

جامعة عنابة

Wafa_hamdouche@yahoo.fr

لمياء عماني

جامعة ورقلة

Lamitta.ame2001@yahoo.fr

ملخص:

تهدف هذه الدراسة التحليلية إلى إبراز الدور الذي يمكن أن تلعبه التكنولوجيا الرقمية في تعديل نموذج الأعمال لشركات التكنولوجيا المالية، خاصة أن هذه الأخيرة هي شركات ناشئة تعتمد على الابتكارية وتركز على الزبون بدل المنتج. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تأثير التكنولوجيا الرقمية على نموذج الأعمال يمر عبر التأثير على سلسلة القيمة والميزة التنافسية التي ترتبط بالابتكار والتطور الدائم. هذه التغيرات من شأنها التعديل في النظرة إلى العائد والقيمة خاصة مع التخفيض المستمر في تكاليف المعاملات المالية وعدم الخضوع لأشكال الضبط التقليدية. وتوصي هذه الدراسة بضرورة إجراء دراسات ميدانية مقارنة بين نموذج عمل البنوك ونظيره لدى شركات التكنولوجيا المالية لرصد التغيرات الحاصلة في هذا المجال.

رموز JEL: G2 , O33

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مالية، نموذج أعمال، خلق قيمة، سلسلة قيمة، ميزة تنافسية، ابتكارية

Abstract:

This analytical study aims to highlight the role that digital technology can play in modifying the business model, for financial technology companies, especially that the latter are start-up based on innovation and focus on the customer rather than the product. The study found that the impact of digital technology on the business model is through the impact on the value chain and the competitive advantage associated with innovation and constant development. These changes will modify the perception of return and value, especially with the continuous reduction in transaction costs and failure to submit to traditional forms of regulation. The study recommends the need to conduct comparative field studies between the banks' business model and their counterparts in the financial technology companies to monitor changes in this field.

(JEL) Classification: G2, O33

Keywords: Financial technology, Business model, Value creation, Value chain, Competitive advantage, Innovation.

مقدمة

لقد نقلت مسألة التحول الرقمي المنظمة من أداة للتغيير إلى جزء منه، وأكثر الصناعات تأثرا بالثورة الرقمية هي الصناعة المالية وتحديدا الأنشطة البنكية. لقد وجدت البنوك نفسها في دائرة مغلقة بين قواعد الضبط خاصة في أعقاب الأزمة المالية 2008 وتكاليفها الإضافية، تراجع المردودية، وتغير سلوك الزبائن بسبب إتقانهم للأدوات التكنولوجية وديناميكيتهم وحصولهم على المعلومات بمفردهم. يتطلب الخروج من هذه الدائرة البحث عن منتجات وخدمات جديدة وعن مصادر مختلفة للعائد والقيمة. يعني ذلك أن يفكر رأس المال في الاستثمار حيث يمكنه أن يحقق أرباح أكبر دون أن يضطر لتحمل تكاليف إضافية.

ضمن هذه الرؤية العامة يمكن تفسير الانتشار الواسع لشركات التكنولوجيا المالية في وقت قصير، وحجم الاستثمارات الضخمة، ودخولها ميدانا من المنافسة تميز فيه المنافس باستثمار الخبرة والمعرفة بشكل جيد، فالبنوك تتميز بالعراقة في مهنتها، ومماتتها وقدرتها على التأقلم مع التغيرات التي تنشأ ضمن بيئة الأعمال ويعملها وفق قواعد الضبط والإشراف، لذلك من الصعب مزاحمتها في مجالها.

إلا أن التكنولوجيا قد منحت المنافس، وهو الشركات الابتكارية الناشئة، طابعا ديناميكيا، إنها قائمة على الابتكار الذي يساعدها من ناحية على عدم الخضوع لنفس قواعد الضبط والتنظيم ومن ناحية أخرى على المنافسة في مجال الابتكار المالي واستهداف شرائح أوسع من الزبائن الذين كانوا ضمن منطقة الإقصاء المالي.

لقد أصبح التركيز في هذه المنظمات على الزبون الذي يساهم في تصميم المنتج والخدمة، وبالتالي فإن نموذج الأعمال، وهو نموذج إقتصادي إلكتروني، أصبح يبنى حول سيورة مختلفة ويستهدف أشكالا أخرى من خلق القيمة. وضمن التغيرات التي حدثت في سلسلة القيمة على صعيد الصناعة نفسها أو عبر العالم، هناك تغيرات انعكست بالضرورة على مصادر العوائد والتدفقات والقيمة، بسبب ما يفعله الطابع الابتكاري للشركات الناشئة التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية وتوظفها في صناعة الخدمات المالية بشكل يؤثر على المحيط التنافسي وعلى الميزة التنافسية.

مشكلة البحث:

في بيئة أعمال طابعها الأساسي هو ديناميكية الابتكار، يمكننا التساؤل حول سلسلة التغيرات التي ستؤثر في النهاية على العائد والقيمة، إن إشكاليتنا في هذه الدراسة محددة فيما يلي:

- إلى أي مدى تسهم التكنولوجيا الرقمية في تعديل نموذج الأعمال لشركات التكنولوجيا المالية وفي تحقيق المردودية وخلق القيمة؟

فرضية البحث:

- يمر التغير في نموذج الأعمال نتيجة استخدام التكنولوجيا الرقمية عبر التغير في سلسلة القيمة .
- التغير في سلسلة القيمة يؤثر على خلق القيمة من خلال التأثير في شكل وحجم العوائد والتكاليف.

أهمية البحث:

هناك رغبة في المساهمة في الدراسات التحليلية التي تهتم بموضوع التكنولوجيا المالية، باعتباره موضوعا آخر من المواضيع التي تجمع بين التحليل المالي والتحليل الاستراتيجي، من خلال تحليل موضوع العائد والقيمة في ظل بيئة الأعمال التنافسية، وخصوصية سلسلة القيمة، الميزة التنافسية، ونموذج الأعمال ضمن صناعة تتطافر فيها التطورات التكنولوجية والمالية جنبا إلى جنب لتعزيز التعاضدية، التي تفضي في الأخير إلى تعظيم القيمة.

هيكلية البحث:

للإحاطة بهذه الإشكالية تم تقسيم الدراسة إلى محورين اثنين: الأول يبحث في صناعة التكنولوجيا المالية، بينما الثاني فيبحث في تأثير التكنولوجيا الرقمية على نموذج الأعمال. من خلال المحور الأول نريد أن نبين ماهية شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على المميزات والمخاطر المحتملة، ثم عرض آفاق تطور هذه الصناعة، ومن ثم التساؤل عن إمكانية إخضاعها للضبط في ظل هذه الديناميكية. أما المحور الثاني فنسعى من خلاله إلى إظهار تأثير التكنولوجيا الرقمية على نموذج الأعمال، من خلال تعريف هذا الأخير وتقديم أهم النماذج المعمول بها في هذه الصناعة، ثم التطرق إلى خصوصية هذه النماذج، وفي الأخير نعرض بعضا من التغيرات التي تشمل سلسلة القيمة، الميزة التنافسية، وتعظيم القيمة.

أولا - صناعة التكنولوجيا المالية

يمكن أن تعرف التكنولوجيا المالية على أنها مجموع المنتجات والخدمات المالية التي تعتمد على التكنولوجيا والرقمية لتحسين النوعية مقارنة بالمنتجات والخدمات التقليدية، حيث يمكنها أن توفر في الزمن والتكلفة والتعقيد، ويمكن بذلك أن تكون في خدمة الدمج المالي.

يتم تطوير تلك المنتجات والخدمات من قبل الشركات الناشئة صغيرة الحجم وحديثة النشأة، التي تسعى إلى إنشاء أسواق جديدة أو الاستحواذ على حصة معتبرة ضمن الأسواق القائمة، من أجل ذلك قد تعتمد على التعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات التقليديين¹.

ترم حوالي 44% من شركات التكنولوجيا المالية الناشئة عقود شراكة مع الشركات الكبرى، فيما تسعى 44% منها أيضا إلى إبرام عقود شراكة في المستقبل². ويشير المنتدى الاقتصادي العالمي في *Davos* إلى أن آلاف الشركات الناشئة تدخل صناعة الخدمات المالية سنويا. كما أن 15.5% من مستخدمي الخدمات الرقمية قد اعتمدوا على منتجين على الأقل من المنتجات التي تعرضها شركات التكنولوجيا المالية سنة 2015، وأن 40 شركة ناشئة في هذا المجال تم تقدير قيمتها بأكثر من مليار دولار³.

الجدول رقم (1) يبين الترتيب العالمي لأقوى الشركات العالمية من حيث الرسملة السوقية لسنة 2016، حسب دراسة أجراها المكتب الاستشاري *PWC* في مارس 2016. نلاحظ تصدر شركات التكنولوجيا، والمقصود بها تحديدا المنصات الالكترونية، وشركات الصناعة المالية للترتيب. تمثل مجتمعة حوالي الثلث من إجمالي مائة شركة عالمية الأولى من حيث القيمة السوقية، وقد عدّ هذا مؤشرا على خلق القيمة.

جدول رقم (1): تصنيف 100 شركة الأولى بمقياس الرصملة السوقية لسنة 2016

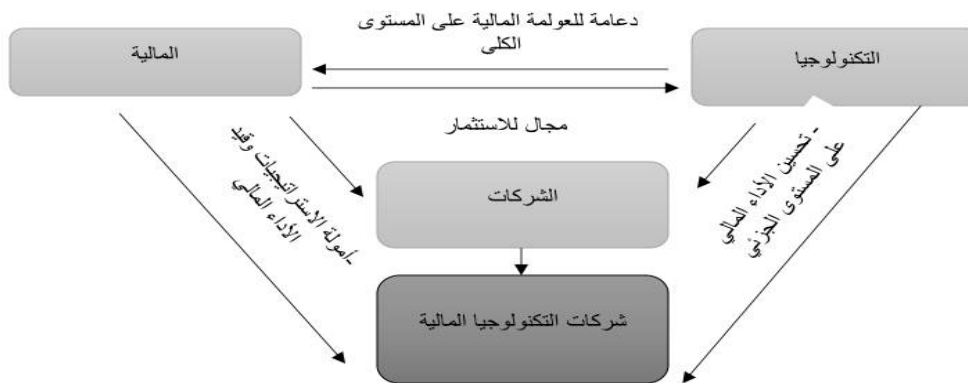
القطاع	الرصملة السوقية /مليار دولار	عدد المؤسسات/100
التكنولوجيا	2.993	12
الخدمات المالية	2.704	18
السلع الاستهلاكية	2.612	19
الصحة	3.31	17
خدمات شخصية	1.68	11
بتروول وغاز	1.31	8
اتصال	1.037	7
قطاعات أخرى مجمعة	1.841	8

المصدر:

Vadcar, C. et Biacabe, J. L. (2017, Jan). Création de valeur dans un monde numérique : transformer l'action économique, étude éditée par l'institut FreidLand, p 43.

لقد كانت العلاقة بين التكنولوجيا والمالية دائما علاقة تعاضدية طويلة الأجل، كما هو موضح في الشكل رقم (1)، فالتفصل بين التكنولوجيا والمالية أفضى في النهاية إلى نموذج ابتكاري جديد قلب نماذج الأعمال على مستوى البنوك والمؤسسات المالية من خلال ظهور شركات التكنولوجيا المالية. لقد أسهمت التكنولوجيا والتحرير المالي وتخفيف القيود التنظيمية في توسع العولمة المالية على صعيد كلي من ناحية، واستثمرت التكنولوجيا كثيرا في القطاع المالي وقطاع الأعمال عموما من ناحية أخرى، من خلال إنفاق هذا الأخير على تكنولوجيا الإعلام والاتصال بغية تحسين الأداء المالي على صعيد جزئي. لا تزال هذه العلاقة قوية، إلا أنها دخلت مرحلة حاسمة، وذلك عندما خلقت تحولا مختلفا داخل القطاع المالي، فشركات التكنولوجيا قد انتقلت من مرحلة إمداد المؤسسات المالية بالحلول التكنولوجية التي حسنت تنافسيتها إلى مرحلة منافستها ضمن أطر تنظيمية وقواعد ضبط مختلفة.

شكل رقم (1): التعاضدية طويلة الأجل بين التكنولوجيا والمالية وظهور "Fin Tech"



المصدر: من إعداد الباحثين

1. شركات التكنولوجيا المالية: المميزات والمخاطر

التكنولوجيا المالية هي استخدام أي تطور تكنولوجي رقمي وتوظيفه في الخدمات المالية، وبالتالي فهي ابتكارات تكنولوجية - مالية حرّكت المنافسة على مستوى البنوك والأسواق المالية من خلال دخول كيانات جديدة لبيئة الأعمال هاته، وهي شركات ناشئة استفادت في بعض الأحيان من مساعدة البنوك العالمية الكبرى. وفيما يلي نحاول رصد مميزات هذه الشركات والمخاطر الناتجة عن زيادة حجم معاملاتها، وإمكانية إخضاعها لقواعد الضبط والإشراف.

1-1 مميزات شركات التكنولوجيا المالية: تتميز شركات التكنولوجيا المالية بأنها:

* تتبنى "نموذج الأعمال Businessmodel" من النوع الذي يتميز بالابتكارية وارتفاع درجة المخاطر (الحساسية تجاه الخطر)،

فغالبا هي شركات من النوع *Start-up*؛*

* تقدم خدمات تتقاطع بالدرجة الأولى مع الخدمات البنكية، خدمات الدفع، التمويل، الادخار والاستثمار، مقدمة عبر الأنترنت (تطور هذه الخدمات ملخص في الجدول رقم (1))؛

* تبعا لهاتين الميزتين من الصعب إخضاع هذا النوع من الشركات للتنظيم البنكي التقليدي، فالإشراف يحتاج إلى المرونة واليقظة.⁴

الجدول رقم (2) يبين المجالات التي تتطور من خلالها خدمات التكنولوجيا المالية: الدفع، التمويل، والاستثمار، كما نجد في الجدول نقاط الضعف في الصناعة البنكية التي تبني من خلالها "Fin Tech" مواطن قوتها لتدعم تنافسيتها مع مؤسسات عريقة في الصناعة. ومن بين هذه النقاط التي تحد من توسع الأنشطة البنكية وتسمح بانطلاق "Fin Tech" "التنظيم" الذي تخضع له البنوك (الأنشطة البنكية هي من بين الأنشطة الأكثر ضبطا)، وبالتالي فالانفلات من الضبط والتنظيم هو الأساس ميزة تنافسية لهذه الشركات.

جدول رقم (2): تطور خدمات التكنولوجيا المالية والرقمية في الصناعة المالية

خدمات الدفع	خدمات التمويل	خدمات الاستثمار
تتميز العمليات المقدمة من طرف البنوك بالمعيارية وارتفاع التكاليف الثابتة، وهي مميزات هيكلية في الصناعة البنكية.	هناك فرص أكبر للابتكار في ظل الصلابة والتنظيم البنكين ومعدلات الفائدة المنخفضة.	الابتكارات المالية التكنولوجية على صعيد عمليات الأسواق المالية لها آثار ذات دلالة، خاصة ما تعلق منها بأشكال التداول، من صنف التداول ذو الترددات العالية.
يكون مدخل المنافسة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية عبر هذه النقطة، من خلال تقليل التكلفة، وعرض المزيد من الخدمات المتاحة القائمة على الرقمية والهواتف الذكية، مع تطور التجارة الالكترونية.	يساهم الابتكار في تنويع العرض خارج القطاع البنكي، وي طرح بدائل للمؤسسات الصغيرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تناسب احتياجاتها:	تتميز أشكال التداول الحديثة بعنصرين يسمحان بإنجاز حجم كبير من المعاملات خلال آجال قصيرة: - الوصول السريع لأوامر السوق إلى منصة التداول وإلى المعلومات؛ - عمل الخوارزميات دون تدخل المورد البشري خلال مرحلة افتتاح الأسواق.
كما يمكن أن تطرح خدمات الوساطة بين المستهلك والتاجر من خلال طرف ثالث يعرض	- منصات التمويل الجماعي <i>Crowdfunding</i> التي تغطي احتياجات التمويل الصغيرة (ملكية وديون).	هيئات التداول ذو الترددات العالية كيانات غير

<p>بنكية برأسمال ضعيف مقارنة مع البنوك وصانعي السوق التقليديين. تستفيد من ضعف الحواجز عند الدخول رغم كل ما يثار حول منفعتها الاقتصادية والاجتماعية.</p>		<p>خدمات الدفع. ظهور عملة افتراضية مثل "Bitcoin" تزعزع احتكار البنوك المركزية لإصدار العملة القانونية.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

المصدر:

VilleroyDe Galhau, F. (2016). Construire le triangle de compatibilité de la finance numérique : innovations, stabilité, régulation, in la stabilité financière à l'ère numérique, revue de la stabilité financière, Banque de France, 04/2016, pp8.9

- من خلال الجدول أيضا، يمكن إعادة عرض المنتجات الخاصة بشركات التكنولوجيا المالية في باقتين من منتجات الموجة الأولى والموجة الثانية.

➤ **الموجة الأولى من المنتجات والخدمات، وهي المدفوعات وحلول الإقراض، وتشمل:**

✓ أنظمة الدفع الحديثة المعتمدة على الأنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية، وحلول الدفع من النوع *Pay Pal*.

✓ منصات التمويل الجماعي.

✓ شبكات الإقراض المباشر (المستهدفون هم العملاء الذين لا يملكون حسابات بنكية، وبالتالي خرجوا عن الحصة السوقية للبنوك).

اعتمدت منتجات وخدمات الموجة الأولى على الوسائط التالية، شبكات التواصل الاجتماعي، التجارة الالكترونية، ومفاهيم الاقتصاد التشاركي (بما فيها الشمول المالي، المالية المصغرة، المالية التضامنية، رأس المال الاجتماعي...).

- **الموجة الثانية من المنتجات والخدمات، توجهت التكنولوجيا المالية نحو:**

✓ التحويل المالي الدولي، إدارة الثروات، وخدمات التأمين.

✓ استخدام إمكانيات *Block Chain* أي السجل الأرشيفي الشبكي لكل المعاملات بين مستخدميه، والذي يتيح

إمكانية تخزين ونقل المعلومات بحجم كبير، بتكنولوجيا عالية، تتميز السلسلة بالشفافية والأمان، تعمل دون وجود

هيئة مركزية، لذلك تؤثر كثيرا على صناعة الخدمات المالية.

تتطور كل من منتجات وخدمات الموجة الأولى والثانية بسرعة لأنها تلقى القبول بين العملاء (تكلفة ووقت أقل)، تصل بشكل سريع إلى الأسواق الناشئة (كصناعة التأمين التي تغزو الأسواق الواعدة في آسيا)، ورغم أن الأكثر تعقيدا منها يستغرق وقتا للنضوج، إلا أن لديها تأثير

إيجابي قوي (كتحويل الأموال و *Block Chain*)⁵.

إن استخدام البيانات الضخمة له دور أساسي في التحكم في السوق، وفي التحويل إلى نقطة مرجعية حتى بالنسبة للمنافس، الذي يضطر لاتخاذ قرارات تهدف إلى التعاون والشراكة أكثر من العدائية من أجل تقاسم تلك المعلومات، الجدول رقم (3) يبين الدور المفترض للبيانات الضخمة في تصنيف القروض، تعزيز العمليات التسويقية، وإدارة الاستثمار والمخاطر المرتبطة.

جدول رقم (3): دور البيانات الضخمة في إدارة العملية الاستثمارية

تصنيف القروض	التسويق	إدارة المخاطر	إدارة الاستثمار
<ul style="list-style-type: none"> - إمكانية تجميع البيانات حول الزبائن من مصادر متعددة. - القياس الكمي للأبعاد النوعية. - نمذجة تصنيفات القرض بطريقة متكررة. 	<ul style="list-style-type: none"> - اكتساب الزبائن. - تحسين نقاط الالتقاء الالكترونية. - إنشاء ملفات شخصية حول تفضيلات الزبائن تتجاوز المعاملات. 	<ul style="list-style-type: none"> - مكافحة الاحتيال والغش بإتاحة المعلومات. - إزاحة نقاط الالتقاء الضعيفة - الاعتماد على المعطيات البيومترية، التحليل السلوكي. 	<ul style="list-style-type: none"> - تقديم الاستشارات الآلية. - توليفة من نقاط البيانات المتعددة (الوسائط الاجتماعية والبحث عن البيانات) والصور البصرية. - تحديد الفروقات غير العادية.

المصدر:

Morgan, C. (2017, Mars). Démystifier la finTech: Enjeux juridiques et réglementaires, McCarthy Tétrault, p14
<http://ajbm.qc.ca/wp-content/uploads/2017/03/demystifier-la-fintech.pdf>

■ ومن خلال ما سبق يمكن تلخيص أهم عوامل نجاح شركات التكنولوجيا المالية في النقاط التالية:

- المشاركة العميقة مع الزبائن: وضع الحاجة والرغبة عند الزبون في صميم الاستراتيجية ونموذج الأعمال عند تصميم وعرض المنتج أو الخدمة.
- التحليل باستخدام التكنولوجيا الحديثة: استخدام البيانات الضخمة لتجميع وتحليل واستثمار المعلومات حول الزبائن.
- المصادر الجماعية للأفكار الابتكارية: إتاحة البرمجيات المطلوبة لتطوير المنتجات.
- قنوات تجميع المعارف/شبكات المعرفة: استقطاب المعرفة من مصادر خارجية متمثلة في الأطراف الفاعلة ضمن بيئة الأعمال ومصادر داخلية كمهارات الموظفين المؤهلين من خلال معرفتهم بالتكنولوجيا المالية وقدرتهم على إحداث تغيير هيكلي، لإحداث تغيير في نموذج الأعمال.
- تعلم ثقافة التكنولوجيا المالية من خلال بيئة الأعمال: ثقافة الابتكار، التصميم القائم على الزبون، استكشاف الفرص الجديدة.⁶

2-1 مخاطر شركات التكنولوجيا المالية: يمكن رصد مستويين من المخاطر:

- * المستوى الأول: هناك مشاكل التكنولوجيا عموما، اختراق بيانات الأفراد، التحايل الالكتروني، عدم تطور آليات حماية المستهلك الالكتروني بالقدر الكافي.
- * المستوى الثاني: هناك مشاكل متعلقة بطبيعة الأنشطة المالية:
 - عدم توفر شبكات الأمان كالتأمين على الودائع في صناعة الخدمات المالية للمؤسسات غير البنكية التي لا تخضع للتنظيم؛
 - مزاحمة البنوك على العملاء، بما يؤدي إلى تقاسم الإيرادات، في وقت تعاني فيه البنوك أساسا من تراجع الربحية،⁷
 - زيادة حدة خطرين ماليين تقليديين هما خطر القرض وخطر السيولة (عدم وجود قواعد احترازية توجيهية على الأقل)؛
 - تقليص درجة الأمان والشرعية في المعاملات، كتسهيل تبييض الأموال وتمويل الإرهاب.⁸

إن التكنولوجيا بابتكاراتها، تحديدا الابتكارات الرقمية، تُغيّر من المسارات والسلوكيات المالية وتضع البنوك أمام تحديات كبيرة، فهذه الأخيرة تنشط وتتميز على محوري أداء أساسيين: الثقة، وهو الأداء المؤسّس على الموارد البشرية والتكنولوجية، وإدارة المخاطر المتعلقة بالطرف المقابل والسوق، وهو الأداء المؤسّس على مدى الوصول إلى المعلومات والتفاعل معها، ولكن الثورة الرقمية تقلب هذين الحقلين للأداء من زاويتين مختلفتين، هما الإنتاجية وممارسة المهنة:

1. من ناحية تبدو قدرة الصناعات التي تتعرض إلى الصدمة التكنولوجية على الصمود ضعيفة (كما فيها الصناعة البنكية أو المالية عموما)، فعوائد الإنتاجية ترتفع بسرعة والتكاليف تنهار، وإذا لم يتم تغيير نموذج الأعمال بشكل سريع فالكيفيات الجديدة ستقوم بذلك، مما يضعف تنافسية البنوك.

2. من ناحية أخرى تظهر مخاطر متعلقة بتعويض المورد البشري بآليات التداول الحديثة القائمة على الخوارزميات الأكثر تطورا، فخلق القيمة داخل البنوك لطالما اعتمد على القيمة المضافة التي يوفرها المورد البشري، إلا أن هذه القيمة ستنتقل من موظفي البنوك إلى مصممي ومنفذي الخوارزميات.

2. آفاق تطور شركات التكنولوجيا المالية مع سنة 2018:

إن الثورة الحقيقية ربما لم تحدث بعد، لأن البنوك لا تزال لحد الآن صامدة أمام التحولات الهيكلية التي تمس الصناعة المالية البنكية تحديدا. فبعد أن تراجع الدور التقليدي للبنوك في الوساطة المالية مع صعود الأسواق المالية خلال ثمانينيات القرن الماضي، عاودت البنوك استرجاع بعضا من ذلك الدور من خلال اقتحامها أسواق المال كمشتر، كوسيط، وكباحث عن التمويل أو القيمة، والتحول من الشكل الواحد للبنوك التجارية أو الاستثمارية القائمة على الائتمان والاستثمار، إلى البنوك الشاملة أو بنوك السوق التي تتعامل بمبدأ إدارة المحفظة المالية على مستوى الأصول جنبا إلى جنب مع محفظة القروض.

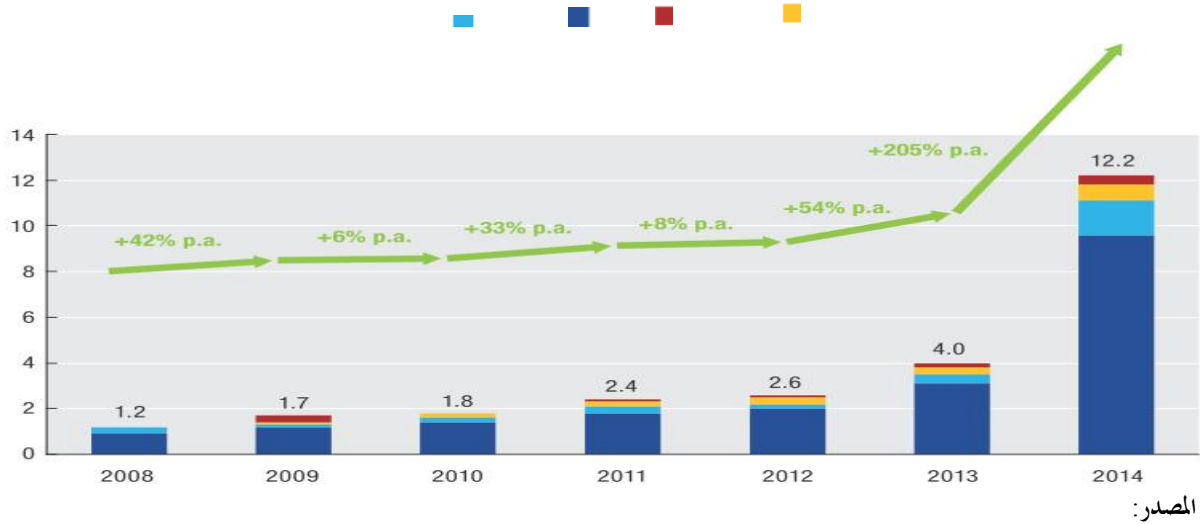
لقد تضررت الصناعة البنكية، كجزء أساسي من الصناعة المالية، بعد الأزمة المالية 2008، ومع بداية التعافي البطيء اصطدمت بواقع جديد تمثل في الالتحام المشار إليه سابقا بين التكنولوجيا الرقمية وعالم المنتجات والخدمات المالية، ولعل التحدي الأكثر حداثة سيظهر خلال السنوات القادمة، خاصة مع ظهور هذه الشركات الناشئة الابتكارية التي تستند إلى بيئة أعمال قوية، تتميز بما يلي⁹:

- توفر البنية التحتية للعالم الرقمي، فهو يتطور مستندا إليها ولا حاجة لانتظار أنشطة الدعم والإمداد.
- توفير خدمة الاستخدام دون الملكية، وهي الخدمة التي تجنب المستخدم أيّ التزام طويل المدى أو مخاطرة وتمكنه من الاستفادة من الخدمات وفق اشتراكات شهرية.
- تقنية "الواقع المعزز" أو الواقع الافتراضي والمحاكاة من خلال ألعاب الفيديو والتي وصل الطلب عليها 1 مليار دولار.
- خدمة المساعد الآلي التي سوف تتجاوز تقديم خدمة العملاء عبر الهاتف إلى المرافقة وتقديم النصح والتنبيه كالإشعار بانتهاء صلاحية بطاقات الاشتراك، عدم تجاوز الرصيد في البطاقات الالكترونية وغيرها من الخدمات المقدمة عبر تطبيقات الهواتف الذكية.

ولهذه الأسباب تعرف هذه الصناعة المالية تقدما سريعا، فدراسة حديثة لصندوق النقد الدولي بعنوان ("*Fin Tech*") والخدمات المالية: الاعتبارات المبدئية)، تشير إلى القفزة النوعية المحققة من قبل هذه الشركات في مجال تحويل الأموال دوليا¹⁰. لقد تضاعف حجم

الاستثمارات العالمية في شركات التكنولوجيا المالية خلال ست سنوات حوالي 8 مرات عبر العالم، منتقلا من 1.8 مليار دولار إلى 16.1 مليار دولار كما هو مبين في الشكل رقم (2).

شكل رقم (2): حجم الاستثمارات العالمية في شركات التكنولوجيا المالية عبر العالم حتى سنة 2015 (مليار دولار)



المصدر:

Cutting through the finTech noise: Markers of success, imperatives for banks, Global Banking Practice, 2015, p 3
<https://www.mckinsey.com>

3. إمكانية إخضاع شركات التكنولوجيا المالية للضبط:

تجد شركات التكنولوجيا المالية، بحكم طبيعتها القائمة على الأبعاد الافتراضية والحدود المتلاشية من ناحية؛ وبحكم العوامل الكامنة وراء ظهورها المتمثلة في العمل خارج الأطر التنظيمية الصارمة من ناحية أخرى، تجد هذه الشركات نفسها تلقائيا في تضاد مع فكرة الضبط. ولكن العديد منها يعمل وفق ترخيص قانوني، ومن أجل الاستمرارية واكتساب الثقة الضرورية لتقديم الخدمات المالية، لا بد عليها أن تكسب المزيد من الشرعية والاعتراف وأن تعمل ضمن بيئة أعمال منسجمة تحقق شروط المنافسة المطلوبة. في هذا الإطار يمكن تصور سيناريوهات كثيرة، أحدها يمكن أن يكون متفائلا، انطلاقا من الخطوات الأولى المتبعة لحد الآن من ناحية؛ والإقرار بضرورة تكييف الضبط مع خصوصية هذه الشركات من ناحية أخرى، وفي ظل الإجماع حول أن المخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا من ناحية الابتكار المالي عبر موجات من التطوير المستمر معقدة وغير واضحة لحد الآن. سيناريو آخر قد يكون متشائما، ولكنه مطروح وينطلق بدوره من معطيات الواقع، مبني حول طبيعة هذه الشركات الصغيرة الناشئة القائمة على الابتكارية والمنافسة الشديدة ذات الميول القوية نحو النمو السريع؛ وميزتها التنافسية المدعومة بالرقمية والانفلات من حدود الضبط.

■ الخروج عن السيطرة "سيناريو متشائم"

خلال الأزمة المالية 2008 ومع تفاقم الوضع في بنك *Lehman Brothers* تم التنسيق بين البنوك الاستثمارية، ذات التأثير على النظام المالي، لوضع حد لحالة الذعر المالي التي أصابت الأسواق، ويبدو تكرر هذا الالتفاف حول المخاطر النظامية صعبا في الظروف

الراهنة لأن شركات التكنولوجيا المالية لا تملك تقاليد وأعراف عمل متينة وعريقة كتلك السائدة بين المؤسسات البنكية، بسبب حداثة النشاط، واعتماد الاستدامة فيه على النمو والمنافسة الحادة والابتكارية بالدرجة الأولى¹¹.

بين سنتي 2014 و2015 كان معدل نمو التكنولوجيا المالية التعاونية 18% مقابل 23% للتكنولوجيا المالية التنافسية¹²، رغم أن الشراكة قد تكون ذات فائدة للطرفين، حيث تملك البنوك البيانات والمعرفة المتعلقة بالمهنة، في حين تملك شركات التكنولوجيا المالية المرونة والأفكار الخلاقة. أما في حال استمرار التنافس فيمكن، إضافة إلى تضرر أحد الطرفين أو كلاهما معاً، إضعاف سلاسل الدفع كحلقات أولى من نسيج المعاملات من خلال تعدد أنظمة الدفع، دون خضوع تلك الأنظمة لنفس المستوى من الرقابة¹³.

■ الحيز التنظيمي "سيناريو متفائل"

يسمى الحيز التنظيمي (كقطاع لتجربة اختبارية) بالمنطقة الآمنة، ففي سنة 2015 قامت بعض الدول كبريطانيا، استراليا، أبو ظبي، وسنغافورة باستحداث حيز تنظيمي سمحت من خلاله لمنتجات التكنولوجيا المالية المستحدثة للشركات المرخص لها بالتداول ولفترة محدودة، عدت بفترة الاختبار لتقييم النتائج، حيث يسمح بالعمل وفق مبادئ توجيهية في مرحلة الاختبار، على أن تصح قواعد تنظيمية بمجرد اعتماد تلك المنتجات.

يسمح هذا الإجراء الذي يدخل في نطاق الإشراف والرقابة التنظيمية لشركات التكنولوجيا المالية بتحمل تكلفة تنظيمية أقل في مرحلة الاختبار، كما يسمح للجهات التنظيمية بفهم طبيعة المخاطر من أجل إدارتها بشكل أفضل¹⁴. فواحد من الأسباب الكامنة وراء حالة عدم الاستقرار المالي هو اعتماد الشركات على خوارزميات حاسوبية معقدة في كثير من وظائفها الأساسية، التي من الصعب الحصول على صورة واضحة حول المخاطر المحيطة بها¹⁵.

إن عودة الضبط والتنظيم بقوة، خاصة على مستوى البنوك، عامل أساسي في ظهور شركات التكنولوجيا المالية، التي بحكم طبيعتها القائمة على الكثير من الأبعاد الافتراضية من الصعب خضوعها للرقابة التقليدية. لذلك يصعب تصور استمرار نمو تلك الشركات في ظل أطر تنظيمية تقليدية، هي لن تتنازل عن ميزة تنافسية تعطى الريادة في الأسواق التي تتعثر فيها الخدمات البنكية شديدة الضبط. في هذا الإطار تنشأ الحاجة لأطر تنظيمية غير معيقة للابتكار، فالتكنولوجيا المالية، ورغم أنها قد تزيد من الهشاشة المالية على صعيد دولي، قد دعمت مسار الشمول المالي والاقتصاد التشاركي، كما ساعدت في زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف.

ثانياً - تأثير التكنولوجيا الرقمية على نموذج الأعمال

لقد خلقت التكنولوجيا عموماً والأترنت بشكل خاص تغييراً في سلسلة القيمة عبر العالم، من خلال تخفيض التكاليف الخاصة بالمعلومات وتقليص الحواجز عند الدخول إلى الصناعة المالية. كما أظهرت نوعاً من التقارب على ثلاثة مستويات: العروض بحد ذاتها أو مجموعة المنتجات والخدمات المالية والبنكية التقليدية والابتكارية؛ التقارب بين القطاعات الفرعية في الصناعة المالية؛ والتقارب بين المؤسسات المالية والأعوان غير الماليين¹⁶.

ضمن سلسلة القيمة في الاقتصاد الصناعي قيمة الأصول المادية من الأنشطة المتابعة خطياً تبدأ بالمدخلات وتنتهي بأنشطة التسويق وخدمات ما بعد البيع، مع غياب أنشطة القيمة المرتبطة بالمعلومات والمعرفة، وأنشطة القيمة الافتراضية المرتبطة بالأعمال الالكترونية

من خلال استخدام تكنولوجيا الشبكات¹⁷، وهذا هو المدخل في تفسير التغيرات التي حدثت ولا تزال تحدث ضمن سلسلة القيمة للصناعة المالية.

يؤدي تخفيف الوساطة المالية ضمن الصناعة المالية إلى تقصير سلسلة القيمة، خاصة أنها منتجات غير مادية وغير ملموسة وتوزيعها يتم بشكل مختلف عن بقية المنتجات في صناعات أخرى، وهو الأمر الذي يؤثر على التكلفة والسعر والمردودية. وربما لا يحدث هذا الأمر بشكل حاد وإنما يتم إحلال المشاركين التقليديين في سلسلة القيمة بغيرهم عبر الوسائط الالكترونية، وهو ما يسمى حسب (Tuomola(2004) بـ "إعادة شكل الوساطة - Réintermédiation"¹⁸.

1. تعريف نموذج الأعمال

لقد بدأ استخدام مصطلح نموذج الأعمال بشكل عام في التسعينيات، مع تزايد الأعمال التجارية عبر الأنترنت والتجارة الالكترونية تحديداً، لذلك غالباً ما يتم التعبير عنه بنموذج الأعمال الالكتروني^{**}.

■ حسب (Demil et al (2004)¹⁹ يعتبر نموذج الأعمال مفهوماً وسيطاً لجعل الاستراتيجية أكثر "عملية" أي لتنفيذها أو تفعيلها، إنه مجموع الخيارات المتاحة أمام المؤسسة لتوليد العوائد أو خلق القيمة. وهناك تأكيد على ضرورة فصل نموذج الأعمال عن الاستراتيجية باعتباره مفهوماً ديناميكياً تتفاعل معه ظروف السوق، التنظيم، التكنولوجيا، والعلاقات بين المنظمات.

■ وقبله عرف (Timmers (1998 نموذج الأعمال على أنه هيكل التدفقات الناتجة عن المنتجات والخدمات والمعلومات، ووصف لمختلف الأطراف الفاعلة في النموذج ودورها؛ مع وصف لمختلف المكاسب المحتملة لكل طرف في النموذج؛ ثم وصف لمصادر الدخل. إنه الطريقة المتبعة من قبل المنظمة لخلق القيمة.

■ أما (Mahadevan (2000)²⁰ فيعرف نموذج الأعمال كمزيج من ثلاثة تدفقات أساسية لأنشطة الأعمال: تدفق القيمة للشركاء والزبائن وصانعي السوق؛ تدفق الإيرادات أو العوائد، وهو بمثابة مخطط أعمال لضمان توليد العوائد للتدفقات التجارية واللوجستية عبر سلسلة القيمة؛ تدفق الإمداد (التدفق اللوجستي) يضمن تعظيم القيمة للمستهلك من خلال عدم وجود وساطة، وسائط المعلومات، ما بعد الوساطة أو إعادة شكل الوساطة^{***}. وتتوقف قابلية النشاط للاستمرار على المدى الطويل على متانة تدفق القيمة.

إن نموذج الأعمال هو بناء تصور حول هيكل المؤسسة وتنظيمها واستراتيجيتها ومخطط أعمالها من أجل تحقيق الأهداف ضمن بيئة الأعمال والتموقع في سلسلة القيمة للصناعة المالية، إنه السيرورة التي تفضي 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 يلي²¹:

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 أيضا 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 بناء 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 ويمثل تلك المشاريع؛ الهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات وتسهم في تطوير صيغ تمويلية جديدة (هي الأكثر انتشارا) مثل:

➤ التمويل الجماعي القائم على المكافآت، الملائم للمؤسسات 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 بتوفير المعلومات للأفراد والشركات الذين يريدون الدخول في عملية إقراض متبادل بأسعار فائدة متدنية ومن خلال إجراءات أقل تعقيدا. ومما سبق يتضح أن هذه الصيغة تشمل الإقراض الاستهلاكي والإقراض التجاري وتسمى "الند للند - *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 أن 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 آبي 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 تعاونا بين شركات التكنولوجيا المالية وشركات التأمين التقليدية، حيث تستفيد هذه الأخيرة من البيانات المجمعة في تحليل المخاطر.

2. خصوصية نموذج الأعمال لشركات التكنولوجيا المالية

لبناء نموذج الأعمال لشركة ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية يمكن وضع سؤالين محوريين محل اهتمام وبمحت بناء الاستراتيجية الملائمة حولهما:

➤ ما الذي يريده الزبون (الحاجة) ؟

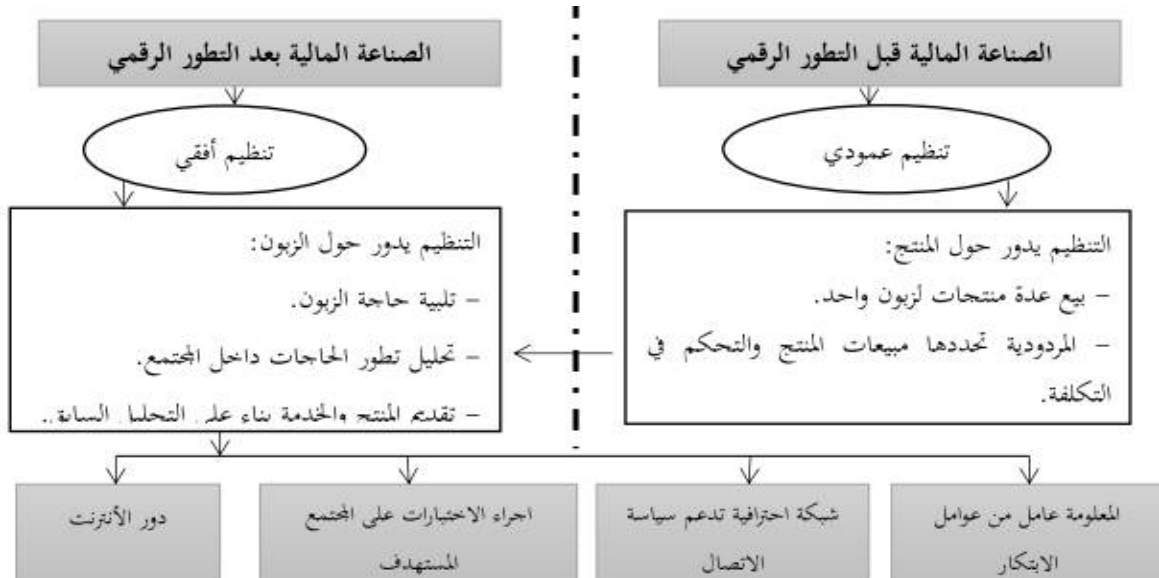
➤ كيف يريده (الرغبة: الجودة والسعر) ؟

وللإجابة على هذين السؤالين بشكل عملي، أي بشكل يتميز بالسرعة والكفاءة، يمكن وضع نموذج يمر بالمراحل التالية²²:

- اختيار تكنولوجيا رقمية معينة وإدماجها ضمن المنتج أو الخدمة المالية ؛
- قياس القيمة المحصل عليها من قبل الزبون ؛
- تعريف وتحديد أقسام السوق ؛
- ضمان تدفق مستمر للعائد ؛
- تحديد هيكل تكاليف ملائم ؛
- استرداد جزء من القيمة.

من خلال الشكل رقم (3) نلاحظ بعض التغير الحاصل في منظور الشركات نحو نموذج الأعمال، الذي لا بد أن يستهدف تحقيق العوائد، والأرباح معبرا عنها بالمرودية، وخلق القيمة. إن هذه الشركات انتقلت من التركيز على التنظيم العمودي الذي يتمحور حول المنتج، إلى التنظيم الأفقي المتمحور حول الزبون. يجب أن يبنى النموذج حول أهمية المعلومة، الابتكار، الاحترافية في الاتصال، والاستفادة من أدوات التكنولوجيا.

شكل رقم (3): نموذج الأعمال و انتشار استخدام التكنولوجيا الرقمية



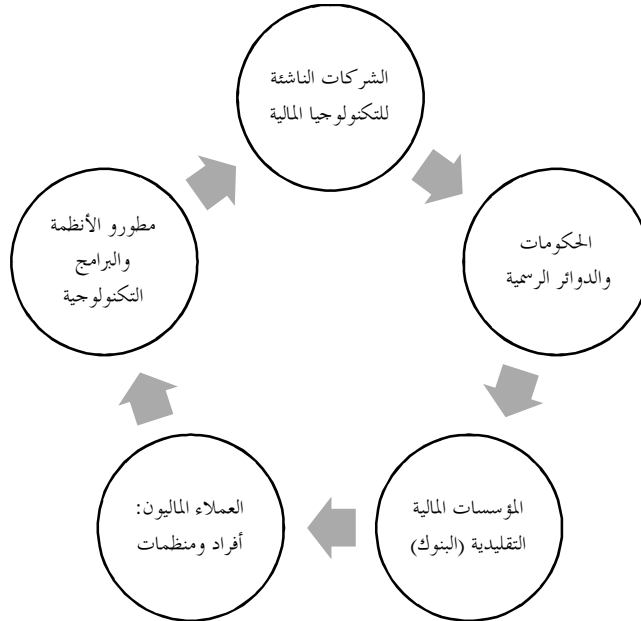
المصدر: من إعداد الباحثين ****

يمكن فهم خصوصية النموذج أيضا من خلال تحليل بيئة الأعمال لشركات التكنولوجيا المالية، الشكل رقم (4) يبين أهم الأطراف ذات المصلحة والمساهمة في خلق القيمة: الشركات الناشئة، الحكومات، المؤسسات التقليدية، التكنولوجيا، العملاء. إن تحليل بيئة الأعمال ضروري لفهم ديناميكية التنافسية والتعاون في شركات التكنولوجيا المالية الناشئة والابتكارية، باعتبار التنافسية (كما يشير إليه الشكل رقم (5)) واحدة من الأبعاد الديناميكية لنموذج الأعمال. إلى أي مدى يمكن الحديث عن نظام تكافلي ضمن بيئة الأعمال هاته (هناك من يعتبر وجود هذا التكافل عاملا من عوامل نمو الصناعة)؟ أو الحديث عن آثار التنافسية؟

الأطراف ذات المصلحة في صناعة التكنولوجيا المالية هي:

- الحليف الاستراتيجي للصناعة المالية والمتمثل في الصناعة التكنولوجية بحد ذاتها، وتحديدًا الإلكترونية والرقمية، ودور البرامج والشبكات في توسيع نطاق مستخدمي المنتجات والخدمات المالية. يمكن اعتبار التكنولوجيا رافعة تعدل الاستخدامات، تشجع على التعاون المشترك، وتسمح بالتركيز على الأنشطة الأعلى مردودية²³: تحليل البيانات الضخمة، الحوسبة السحابية، العملة الافتراضية، الوسائط الاجتماعية، مطوري البرامج والتطبيقات.
- الشركات الابتكارية الناشئة بنماذج أعمالها الستة الرائدة: المدفوعات، إدارة الثروة، التمويل الجماعي، الإقراض، عمليات السوق المالي، خدمات التأمين.
- الحكومات، سلطات الضبط، الأطر التشريعية.
- العملاء الماليون: إنهم ليسوا نوعا معينا من الزبائن كزبائن البنك، بل أنواع مختلفة من الشرائح التي يمكن أن يشملها الدمج المالي.
- المؤسسات المالية التقليدية: البنوك، شركات التأمين، رأس المال المخاطر...

شكل رقم (4): بيئة الأعمال لشركات التكنولوجيا المالية



المصدر:

Lee, I. (2016). Fintech: Ecosystem and business models. Advanced science and technology letters. Vol 142. P58.

3. التغيرات في نموذج الأعمال لشركات التكنولوجيا المالية

لقد جلب نموذج الأعمال الالكتروني مفاهيم تجارية جديدة وغير في شكل سلسلة القيمة، ولكن الأهم من ذلك أنه جاء بمنطق جديد لخلق القيمة. هناك ثلاثة مجالات للتغيير وللتأثير على القيمة من خلال المنصات الالكترونية²⁴:

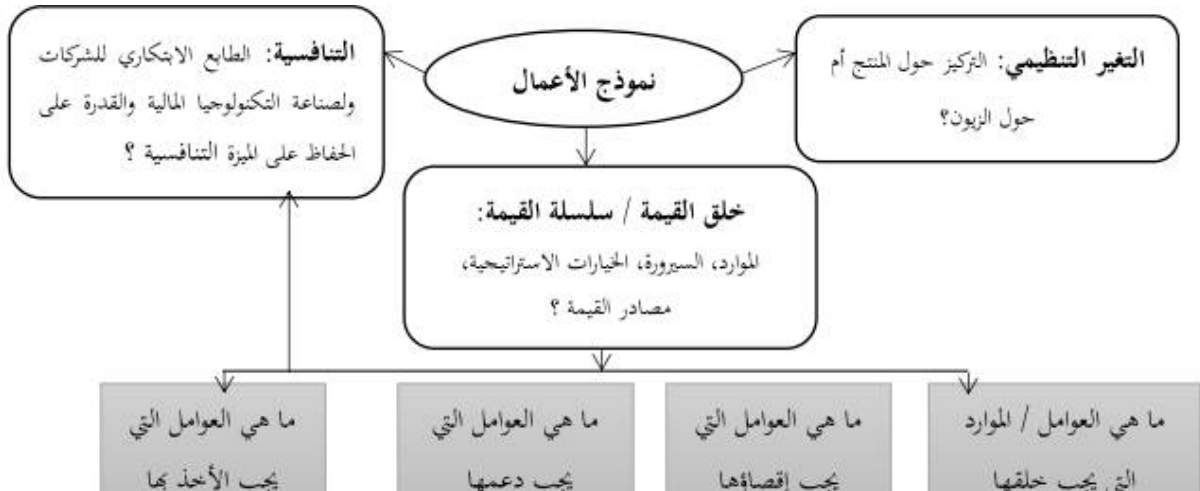
1. الميزة التنافسية: ارتبطت الميزة التنافسية بإدارة الأصول أو الموارد النادرة والتمينة المادية وغير المادية، ولكنها في نموذج الأعمال القائم على المنصات الالكترونية ترتبط بمدى جذب مستخدمي تلك المنصات، إنه مجتمع واسع من متداولي المعلومات، وهم غالبا من يعرض الموارد من خلال الأفكار.

2. تعظيم القيمة: التثمين أو تعظيم القيمة كان يتم من خلال المنتجات والخدمات المقدمة للعميل النهائي، أما حاليا فتعمل المنصات على تعظيم القيمة الإجمالية لبيئة الأعمال الآخذة في التوسع من خلال سيرورات مختلفة وعمليات دائرية، وتكرارية، تستند غالبا إلى تراكم نتائج الخبرة.

3. سلسلة القيمة: خلق القيمة كان يحدث عبر أمثلة سلسلة الإنتاج من الأنشطة، أما في ظل المنصات فيحدث من خلال التفاعل بين المنتجين والمستهلكين بعد تجميعهم.

إن التغيير في مفهوم خلق القيمة (من خلال تغيير مصادرها ومراحلها) لا يعزى إلى نموذج الأعمال المبتكر بحد ذاته، لأن نموذج الأعمال لا يزال يركز حول القيمة التي يخلقها الزبون النهائي، وإنما يمكن تفسيره من خلال التكنولوجيا الرقمية²⁵ التي وجدت أفضل استثماراتها في الصناعة المالية.

شكل رقم (4): الأبعاد الديناميكية لنموذج الأعمال



المصدر: من إعداد الباحثين *****

تحدد العوامل المؤثرة على المردودية (التي يجب خلقها، أو إقصاؤها، أو دعمها، أو الأخذ بها) في نموذج الأعمال للشركات التكنولوجية بما فيها "Fin Tech" مصادر المردودية ضمن هذا الاقتصاد الشبكي في النقاط التالية²⁶:

➤ تنتج المردودية عن تطور استخدام المنتج: بناء السمعة مع الزبون الافتراضي يكسر الحاجز النفسي في هذه المعاملات الالكترونية.

➤ تنتج المردودية عن مدى الاهتمام بالنموذج: أهمية المعلومات والوصول السريع وغير المكلف إليها.

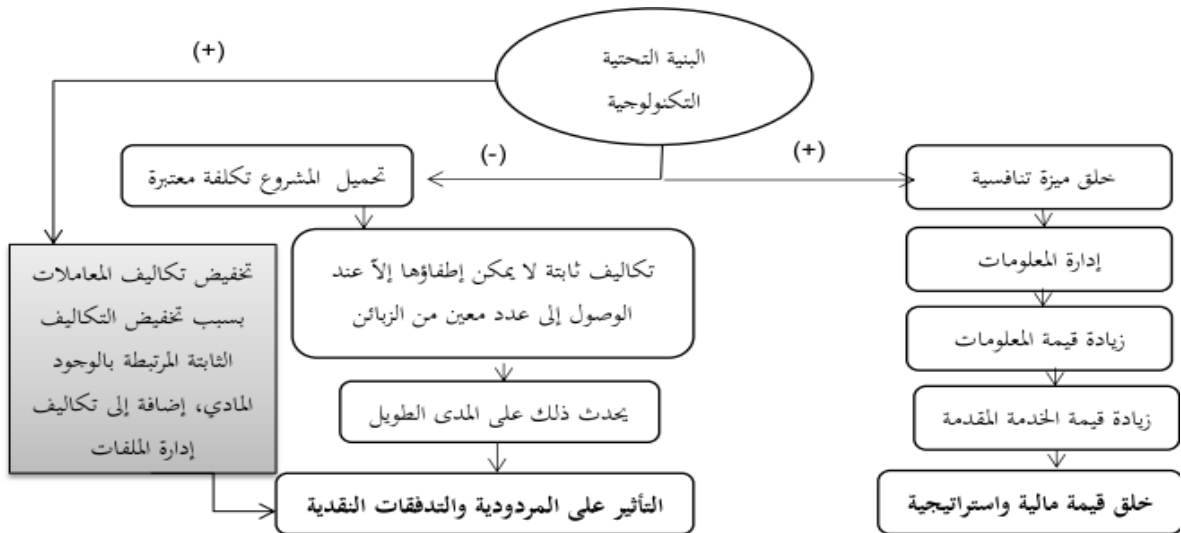
➤ ترتبط المردودية بالبنية التحتية التكنولوجية وبالقدرة على زيادة قيمة العرض عبر الأنترنت.

في الشكل رقم (5) نحاول مناقشة التأثيرات التي من المفترض أن تمارسها التكنولوجيا، بينيتها التحتية الشبكية والبرامج والتطبيقات وكافة الوسائط المتاحة، على العوائد والتدفقات والقيمة. إن الآثار ذات الأهمية تبدو من خلال دور البنية التحتية التكنولوجية في تجميع وتخزين المعلومات وتحويلها إلى أصل يدار ويضمن ويسهم في خلق قيمة مالية واستراتيجية من خلال الميزة التنافسية وتميز الخدمة المقدمة.

على الجهة الأخرى اكتساب هذه البنية التحتية لا يكون مجانيا، بل يحتاج إلى إنفاق رأسمالي يتم إطفأؤه على المدى الطويل وعند اكتساب مستوى معين من الزبائن، بعد هذا المستوى من المفروض أن تكلفة البنية التحتية تنخفض وكذلك تكلفة اكتساب الزبائن. وعلى صعيد آخر يجب إعادة الإشارة إلى الأثر الايجابي لانخفاض التكاليف الثابتة المتعلقة بالتسيير عبر الشبكة دون حاجة إلى وجود مادي.

مع مرور الوقت يتضح أن الهوامش الإجمالية ترتفع بينما تنخفض تكلفة اكتساب العملاء لأن البنية التحتية تصبح قائمة ومكتسبة، يمكن الاستدلال على هذه الحالة بتجربة شركة "Pay Pal" التي استطاعت أن تخفض من تكلفة اكتساب العملاء بـ 80 %، أما عدم الحاجة إلى وجود مادي أو لقاء مادي مع الزبائن فيمكنه تخفيض التكلفة بـ 40 %. الأمر الذي من شأنه التخفيض في التكلفة النهائية على الزبون، إضافة إلى الاستفادة من عامل الوقت²⁷.

شكل رقم (5): تأثير التكنولوجيا على المردودية والقيمة



المصدر: من إعداد الباحثين *****

وفقا لـ *Anderson et Anderson (2002)*²⁸ فإن خلق القيمة حاليا يتم من خلال تسعة أنشطة جديدة من الشكل الجديد للوساطة المالية "Réintermédiation" هي: تجميع المعلومات حول الزبائن والعارضين المنتجات (البيانات الضخمة *Big Data/ Block Chain*) ، اقتصاديات الحجم والنطاق (تخفيض تكاليف المعاملات المالية إلى أدنى مستوياتها بسبب تخفيض التكاليف الثابتة المتعلقة بالوجود المادي للمؤسسات المالية التقليدية، بالإضافة إلى تخفيض الحواجز عند الدخول)، خدمات التوزيع، ضمان الجودة، عدم الكشف عن الهوية، وتصميم الخدمات حسب الطلب.

كما أن خلق القيمة متعددة الأبعاد: قيمة اقتصادية، قيمة مادية، قيمة معنوية، وقيمة اجتماعية يتطلب التحول من سلاسل القيمة إلى شبكات القيمة، في ظل المجتمعات الشبكية²⁹، أو خلق قيمة مشتركة عبر سلسلة القيمة من خلال التكافلية والتعاون.

النتائج والتوصيات:

من خلال العرض السابق ومحاولة قراءة نموذج الأعمال الالكتروني المعمول به في شركات التكنولوجيا المالية، وتغطية هذه الأخيرة لكل المنتجات والخدمات التي كانت حكرًا على البنوك وشركات التأمين وصانعي السوق، يمكن القول أن المالية تمر بالفعل بتغيرات هيكلية سريعة، يحتاج الكثير منها إلى الإضاءة عليه، دراسة ونقدا وتحليلا لما يترتب عنه من آثار قوية على المفاهيم الأساسية الشائعة.

من حيث المبدأ يبقى نجاح نموذج الأعمال، كنموذج اقتصادي أو نموذج للعوائد، مرهونا بقدرته على تحقيق العوائد، التوازن، وتحقيق المردودية، وهو المنطق الاقتصادي الذي تعمل به كل المنظمات الربحية. وتبقى قوته مرهونة بقدرته على التكيف مع التغيرات التي تطرأ على بيئة الأعمال. ولذلك فإن الأبعاد الديناميكية لنموذج الأعمال تشمل التنافسية، التغير التنظيمي، والقدرة على خلق القيمة: أي ريادة السوق من خلال خلق ميزة تنافسية والإبقاء عليها من خلال الابتكار والسبق، التركيز على الزبون وعلى سياسة قوية للاتصال، والبحث عن مصادر بديلة للعائد مع التخفيض المستمر للتكاليف.

بناء على ما سبق يمكن أن توصي هذه الدراسة بما يلي:

- الاستمرار في رصد التغيرات الديناميكية التي تحصل في عالم صناعة التكنولوجيا المالية، واستخدام أدوات التحليل الاستراتيجي لفهم التغير في سلسلة القيمة، وهو التغير الذي يفرض تبني نموذج أعمال مناسب لبيئة الأعمال التي تنتقل فيها الروابط والعلاقات بين التنافسية والتكافل.
- العمل على إجراء دراسات ميدانية لتحليل الفروق بين المردودية والقيمة في شركات التكنولوجيا المالية والبنوك، لمعرفة مدى استمرار صمود هذه المؤسسات المالية التقليدية أمام الطابع الابتكاري المخاطر لشركات التكنولوجيا المالية.

الاحالات والمراجع

- ¹التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا: توجهات قطاع الخدمات المالية، تقرير صادر عن مركزي ومضة وبيوفرت، 2017
- ²نفس المرجع السابق.
- ³Lacassé, R-M. Lambert, B. and Luza, J. D. C. (2016, Jul). FinTech invasion: significant turbulence in perspective. International journal of innovation and scientific research. Vol 25. Issue 2. pp. 457-465.
- * هي الشركات الناشئة المبتكرة، تتميز بطاقة كاملة للنمو ودرجة مخاطر عالية وقدرة على الابتكارية، وهي في مرحلة تجريب المنتج، الخدمة، أو النموذج.
- ⁴Villero De Galhau, F. (2016). Construire le triangle de compatibilité de la finance numérique : innovations, stabilité, régulation, in la stabilité financière à l'ère numérique, revue de la stabilité financière, Banque de France, 04/2016, pp8.9
- ⁵التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا: توجهات قطاع الخدمات المالية، مرجع سابق، ص 10
- ⁶Oshodin, O. and Al. (2017). Is FinTech a disruption on a new eco-system ? An exploratory investigation of bank's response to FinTech in Australia, Australian conference on information systems, Hobart, Australia.
- ⁷ Narain, A. (2016, Sep). Les deux visages du changement : Les nouvelles technologies financières ouvrent la voie à des changements promoteurs mais aussi semés d'embuches, Finances et développement FMI : L'envol de la technologie intelligente, <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/fre/fda.htm>
- ⁸Villero De Galhau, F. (2016). Op cit.
- ⁹ناردين عبد الله، التوجهات التقنية المرتقبة في 2018، تاريخ الاطلاع 2018/01/16 الساعة 18:51 www.payfort.com
- ¹⁰Griffoli, T. M. (2017, Sept). Finance de pointe : Les nouvelles technologies vont remodeler le secteur des services financiers, Finance et développement : la coopération mondiale à rude épreuve, www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/fre/2017/09/index.htm
- ¹¹Magnuson, W. (2017). Op cit
- ¹²التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا: توجهات قطاع الخدمات المالية، مرجع سابق، ص 12
- ¹³Lejoux, C. les Fin Tech, un défi pour la réglementation financière, la tribune, 29/01/2016, consulté le 24/09/2017 <http://www.latribune.fr>
- ¹⁴Narain, A. (2016, Sep). Op cit
- ¹⁵للتعرف أكثر على صعوبة فهم المخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا والرقمية وصعوبة إدارة المخاطر من الناحية الكمية راجع:
- El karoui, N. (2014). La gestion des risques est-elle devenue trop complexe ? rapport moral sur l'argent dans le monde, p331...340.
- ¹⁶Sahut, J-M. et Lantz, J-S. (2011). Quel business model et performance pour les banques par internet : Management prospective Ed, N°42, pp. 232-246, p 232.
- ¹⁷سعد غالب ياسين (2005). إدارة المعرفة وشبكات القيمة، دراسة حالة شركة Quicken، عمان .
- ¹⁸Bouchina, P.P. (2011). Modèles d'affaires pour créer de valeur dans l'industrie du disque : mémoire MBA. Université du Québec, Canada, p 21.
- * قد نجد المصطلحات التالية للتعبير عن النموذج الالكتروني والرقمي.... Business model en ligne, BM sur internet, BM sur le web.
- ¹⁹Sahut, J-M. et Lantz, J-S. Op cit, p232-234
- ²⁰Bouchina, P.P. (2011).Op cit, p 7.
- *** Réintermédiation/ Méta-médiation
- ²¹Lee, I. (2016). FinTech: Ecosystem and business models. Advanced science and technology letters. Vol 142. PP 57-62.
- ²²Lacassé, R-M. Lambert, B. and Luza, J. D. C. (2016, Jul).Op cit.
- **** الفكرة مستوحاة من :
- DE Vauplane, H. (2015). La FinTech ou l'apparition d'un nouveau business model bancaire : alternatives économiques, <https://blogs.alternatives-economiques.fr/vauplane/2015/04/22/la-fintech-ou-l-apparition-d-un-nouveau-business-model-bancaire>
- Hayek, A. (2009). Les business models de l'internet pour réussir : thèse professionnelle, master HEC Paris, pp 25, 26
- ²³DEL Ponzio, A. (2016). Option finance, in, la transformation digitale des entreprises, p 7, <http://www.indexpresse.fr/wp-content/uploads/2016/09/La-transformation-digitale-des-entreprises.pdf>
- ²⁴Vadcar, C. et Biacabe, J. L. (2017, J). Création de valeur dans le monde numérique : transformer l'action économique, étude éditée par l'institut FreidLand, p 36
- ²⁵Ibid, pp 35, 36
- ***** Sahut, J-M. et Lantz, J-S. (2011). Op cit.
- ²⁶Sahut, J-M. et Lantz, J-S. (2011). Op cit, p 239.
- ²⁷Cutting through the finTech noise: Markers of success, imperatives for banks, Global Banking Practice, 2015, <https://www.mckinsey.com>
- ***** الفكرة الأساسية مستوحاة من Sahut, J-M. et Lantz, J-S. (2011). Op cit
- ²⁸Bouchina, P.P. (2011).Op cit, p 21
- ²⁹سعد غالب ياسين، مرجع سابق.