



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم إقتصادية

التخصص: إقتصاد نقدي ومالي

التكنولوجيا المالية و دورها في تطوير خدمات  
البنوك الرقمية دراسة حالة بنك AEON الماليزي

إشراف الأستاذة:

د. حملاوي سكينه

إعداد الطلبة:

مماي ابراهيم

زنداح عبد الكريم

نيد عبد القادر

نوقشت يوم 2025/06/19

لجنة المناقشة:

رئيسا

أستاذ محاضر "أ" جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

أ.د. محيريق عدنان

مشرفا ومقررا

أستاذ التعليم العالي جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

د. حملاوي سكينه

ممتحنا

أستاذ محاضر "أ" جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

أ.د. بن عيسى ريم

الموسم الجامعي: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مِنْ مَوْلَانَا مُحَمَّدٍ  
وَأَبِيهِ

## كلمة شكر وتقدير

إن الشكر والحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه ، نشكره ونحمده حمدا كثيرا مباركا فيه على جزيل عطائه وعلى كل ما أنعم عليه به وفضله علينا أن وفقنا لإتمام هذا البحث.

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى أستاذتي المشرفة  
الدكتورة: سكيئة حملاوي

على دعمها المتواصل، وتوجيهاتها العلمية الدقيقة، وصبرها الكريم،  
فلولا توجيهاتها القيمة، ما كانت هذه المذكرة لترى النور بهذا الشكل.  
كما لا يفوتنا أن نتوجه بالشكر إلى كافة أساتذة قسم العلوم الاقتصادية  
بجامعة حمة لخضر - الوادي،

على ما بذلوه من جهد في سبيل تعليمنا وتكويننا طيلة سنوات الدراسة.  
كما نتقدم بجزيل الشكر للأساتذة أعضاء لجنة المناقشة لتكرمهم بقبول  
مناقشة هذه الرسالة وإثرائها وتقييمها.

و الى من أمد لنا يد العون وساهم في تذليل الصعوبات طيلة أطوار إنجاز  
هذا العمل.

وإلى كل من ساعدنا ولو بكلمة،  
لكم منا أصدق الدعاء وأطيب التمنيات،  
جزاكم الله عني كل خير.  
ونسأله تعالى أن ينفع به، راجين منه عز وجل التوفيق والسداد .

الطالبة إبراهيم و عبد الكريم و عبد القادر

# إهداء

إلى من غرسوا في حب العلم والمعرفة،  
إلى والديّ العزيزين، رمز التضحية والعطاء،  
إلى والدتي، نبع الحنان، التي كانت دعواتها لي زادًا لا ينضب،  
وإلى والدي، قدوتي وسندي، الذي علّمني معنى الإصرار والالتزام و لم يبخل علي يوما في  
سبيل تعليمي.

إلى زوجتي الحبيبة، رفيقة دربي، التي وقفت إلى جانبي بكل صبر ومحبة،  
وتحمّلت معي مشاق هذا المشوار، فكان دعمها النور الذي أنار لي الطريق.

إلى بناتي العزيزات ألاء جنى و جيداء، مصدر سعادتي وفخري،  
اللاتي أستلهم منهم الأمل في مستقبل مشرق.

إلى إخوتي وأخواتي، إلى أصدقائي الأعزاء إلى روح أخوي أمين واسماعيل

إلى تلاميذي و إلى زملائي و زميلاتي رفاء الدفعة تخصص نقدي و مالي دفعة 2025

وإلى كل من قدّم لي يد العون والدعم،

أهدي ثمرة جهدي المتواضعة،

تقديرًا وامتنانًا لكل من كان له بصمة في حياتي العلمية والعملية.

إبراهيم ممادي

# الإهداء

إلى من كان وجودهم سبباً في وجودي،

إلى من علّموني أن الإرادة تصنع المعجزات،

إلى والديّ العزيزين، نبض قلبي وسندي في الحياة،

كل كلمات الشكر لا تفيكما حقكما، فلكما مني كل الحب والدعاء.

إلى إخوتي وأخواتي،

الذين كانوا دوماً العون والسند،

لكم مني أصدق مشاعر الامتنان.

إلى أصدقائي الحقيقيين،

من تقاسمت معهم لحظات التعب والفرح في رحلة العلم،

أهديكم هذا العمل عربون محبة ووفاء.

إلى كل من آمن بي وبدعائي وساندني بصمت،

أهديكم هذه الثمرة التي ما كانت لتكتمل لولا وجودكم في حياتي.

المُلخَص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية (FinTech) في تطوير خدمات البنوك الرقمية، من خلال دراسة حالة بنك AEON في ماليزيا، والذي يُعد نموذجًا مبتكرًا في تقديم خدمات مصرفية رقمية. تتبع أهمية هذه الدراسة من التحول الرقمي السريع في القطاع المصرفي، والحاجة إلى فهم كيفية إسهم الابتكارات التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات البنكية. تعتمد الدراسة على منهج وصفي تحليلي لتحليل تجربة بنك AEON في تبني أدوات التكنولوجيا المالية مثل تطبيقات الهواتف الذكية، وخدمات الدفع الرقمي، والمحافظ الإلكترونية. تم التوصل إلى أن التكنولوجيا المالية أسهمت بشكل كبير في تحسين سرعة وجودة الخدمات بنك AEON، في تعزيز رضا العملاء، وتقليل التكاليف التشغيلية بالاعتماد على اليات الدفع والتحويلات المالية الرقمية، وتوسع هاته الخدمات التكنولوجيا المالية ومع ذلك، تبرز الدراسة عددًا من التحديات المتعلقة بالبنية التحتية الرقمية، والأطر التنظيمية، ووعي المستخدمين.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا مالية، تحول رقمي، ماليزيا، بنوك رقمية، بنك ماليزي AEON.

**Abstract:**

This study examines the impact of financial technology (FinTech) on advancing digital banking services, focusing on AEON Bank in Malaysia as a pioneering model for delivering such services. This study is significant due to the swift digital revolution in the banking sector and the necessity to comprehend how technology advancements enhance the quality of financial services. The research employs a descriptive and analytical methodology to examine AEON Bank's implementation of FinTech instruments, including mobile applications, digital payment solutions, and e-wallets. FinTech has notably enhanced the speed and quality of services at AEON Bank, improving customer happiness, decreasing operational costs via digital payment and money transfer systems, and broadening the scope of these FinTech services. The study underscores various problems including digital infrastructure, regulatory frameworks, and user awareness.

**Keywords:** Financial Technology, Digital Transformation, Digital Banking, AEON Bank.

# قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
II	كلمة شكر وتقدير
VIII	الإهداء
VIII	الملخص باللغة العربية
VIII	الملخص باللغة الانجليزية
VIII	أولا فهرس المحتويات
VIII	ثانيا فهرس الجداول
VIII	ثالثا فهرس الاشكال
أ	مقدمة
2	الفصل الأول: الادبيات النظرية لمتغيرات الدراسة
3	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي حول التكنولوجيا المالية
3	المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا المالية
6	المطلب الثاني: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية
12	المطلب الثالث: أنواع الخدمات التي تقدمها التكنولوجيا المالية
18	الطلب الرابع: مزايا و تحديات التكنولوجيا المالية
22	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي حول البنوك الرقمية
22	المطلب الأول: تعريف البنوك الرقمية
25	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الرقمية

26	المطلب الثالث: خصائص و مزايا البنوك الرقمية
28	المطلب الرابع: العلاقة بين التكنولوجيا المالية و البنوك الرقمية
29	المبحث الثالث: تحليل دراسات سابقة
29	المطلب الأول: دراسات سابقة حول التكنولوجيا المالية
31	المطلب الثاني: دراسات سابقة حول البنوك الرقمية
34	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة
36	خاتمة الفصل
37	الفصل الثاني: دراسة حالة بنك AEON الماليزي
38	تمهيد
39	المبحث الأول: استراتيجية ماليزيا توجه الى البنوك الرقمية
39	المطلب الأول: التحول الى البنوك الرقمية في ماليزيا
43	المطلب الثاني: استراتيجية البنك الرقمي AEON Bank
47	المبحث الثاني: تقنيات التكنولوجيا المالية في بنك AEON Bank
47	المطلب الأول: خدمات التكنولوجيا المالية في بنك AEON Bank
50	المطلب الثاني: اليات تعزيز التكنولوجيا المالية في بنك AEON Bank
60	المبحث الثالث: تقييم البنك الرقمي AEON
62	خاتمة الفصل
64	الخاتمة
68	قائمة المصادر والمراجع

# فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
13	الفرق بين العملات الرقمية والعملات المشفرة	الجدول ( 01_01)
34	أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية	الجدول (02-01)
35	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	الجدول (03-01)
49	خدمات التكنولوجيا المالية في بنك اون	الجدول (01_02)
52	مساهمة المنتجات التكنولوجية الرقمية في تطوّر بنك AEON الرقمي المالي	الجدول (02_02)
59	نمو معاملات البطاقات وإيرادات الدفع في بنك AEON المالي (2019-2023)	الجدول (03_02)

# فهرس الأشكال

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
41	نمو البنوك الرقمية في ماليزيا ( 2020 _ 2025 )	الشكل (1_2)
42	تطور استخدام المحافظ الالكترونية في ماليزيا حتى عام 2024	الشكل ( 2_2 )
45	الأداء المالي لبنك <b>AEON Bank</b> (حتى نوفمبر 2024)	الشكل (3_2)
46	تطور رقمنة البنوك في ماليزيا بين عامي 2011 و 2019	الشكل (4_2)
54	تطور التكنولوجيا المالية وتأثيرها على بنك أيون الرقمي (2018-2023)	الشكل (5_2)
57	نمو حجم المدفوعات الرقمية والمعاملات المالية في بنك أيون الماليزي (2020-2023)	الشكل (6_2)

# مقدمة

في ظل الثورة الرقمية التي يشهدها العالم، أصبحت التكنولوجيا المالية (FinTech) أحد أبرز المحركات الأساسية لتطوير القطاع المالي والمصرفي. لم يعد الابتكار مقتصرًا على تقديم خدمات مصرفية أسرع وأكثر كفاءة فحسب، بل تعداه إلى إحداث تحول جذري في نماذج الأعمال المصرفية ذاتها، مما أدى إلى ظهور البنوك الرقمية التي تعمل دون فروع تقليدية، وتعتمد كلياً على المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية، والتكنولوجيا المالية هي استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية لتحسين وتسهيل الخدمات المالية، سواء في مجال الدفع الإلكتروني، التمويل، الاستثمار، أو إدارة المخاطر. وقد ساهمت هذه التقنيات في تعزيز الشمول المالي، حيث أصبح بإمكان الأفراد والشركات الصغيرة الوصول إلى الخدمات المصرفية بسهولة أكبر، حتى في المناطق النائية، حيث تبرز البنوك الرقمية كأحد أبرز تجليات التكنولوجيا المالية، حيث تعتمد بالكامل على المنصات الإلكترونية دون الحاجة إلى فروع تقليدية، مما يقلل التكاليف ويزيد من قابلية الوصول للخدمات. وتعد ماليزيا من الدول الرائدة في تبني هذه التحولات، حيث شجعت الحكومة والجهات التنظيمية على استخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي وتطوير النظام المصرفي.

في هذا الإطار، تُعد ماليزيا واحدة من أكثر الدول تقدماً في تبني التكنولوجيا المالية في منطقة جنوب شرق آسيا، حيث أطلقت الحكومة الماليزية استراتيجيات ولوائح تنظيمية داعمة لتعزيز الابتكار المالي، مثل السياسة الوطنية للشمول المالي والإطار التنظيمي للبنوك الرقمية. وقد أدى ذلك إلى ظهور عدد من البنوك الرقمية، من بينها بنك AEON الماليزي، الذي تبني حلول FinTech يعتبر تجربة مصرفية متكاملة وسريعة في العصر الرقمي.

من هنا، تبرز الإشكالية الرئيسية للدراسة:

ما هو دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات البنك الرقمي AEON الماليزي؟

وتنبثق عن هذه الإشكالية عدة تساؤلات فرعية:

✓ ما المقصود بالتكنولوجيا المالية وما هي أبرز تطبيقاتها في العمل المصرفي؟

✓ كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات في البنك الرقمي AEON؟

✓ ما هي التحديات والفرص التي تواجه البنك الرقمي AEON لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية؟

فرضيات الدراسة:

✓ التكنولوجيا المالية (FinTech) هي منظومة متكاملة من الحلول التقنية المبتكرة التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، وتقنيات البلوك تشين، وتتجلى أبرز تطبيقاتها العملية في القطاع

✓ المصرفي من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني، منصات التمويل الرقمي، وأنظمة إدارة المخاطر المالية تواجه البنوك الرقمية تحديات تتعلق بالأمن السيبراني والتشريعات التنظيمية عند استخدام التكنولوجيا المالية.

✓ يساهم تبني بنك AEON لتقنيات التكنولوجيا المالية في تحقيق تحسينات جوهرية في جودة الخدمات المصرفية المقدمة، وذلك من خلال تعزيز سرعة إنجاز المعاملات، رفع مستوى دقة العمليات، تحسين تجربة العملاء، وخفض التكاليف التشغيلية، مما ينعكس إيجاباً على مؤشرات الأداء الرئيسية للبنك.

✓ يواجه بنك AEON في مسيرته نحو التحول الرقمي مجموعة متداخلة من التحديات أبرزها المتطلبات الاستثمارية المرتفعة للبنية التحتية التكنولوجية، المخاطر الأمنية السيبرانية، والحاجة إلى تأهيل الكوادر البشرية، إلا أن الفرص الاستراتيجية المتاحة مثل الدعم التنظيمي الحكومي، اتساع قاعدة العملاء الرقميين، وإمكانيات التكامل مع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة توفر مقومات نجاح كافية لتجاوز هذه التحديات.

### مبررات اختيار الموضوع:

- ✓ حداثة الموضوع وأهميته في ظل التحول الرقمي العالمي المتسارع.
- ✓ التوسع السريع للبنوك الرقمية واعتمادها المتزايد على التكنولوجيا المالية.
- ✓ الحاجة الأكاديمية لفهم طبيعة العلاقة بين FinTech وأداء البنوك الرقمية.

### أهمية الدراسة:

- ✓ تسليط الضوء على دور التكنولوجيا المالية في إعادة تشكيل مستقبل البنوك.
- ✓ توفير أرضية تحليلية تساعد صناع القرار في تبني استراتيجيات تكنولوجية فعالة.
- ✓ تساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع المالي.

### أهداف الدراسة:

- ✓ تحليل دور التكنولوجيا المالية في تحويل الخدمات المصرفية التقليدية إلى خدمات رقمية متطورة.

- ✓ دراسة تجربة بنك AEON الماليزي كنموذج ناجح لدمج FinTech في العمليات المصرفية.
- ✓ تقييم إيجابيات وسلبيات الاعتماد على التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي.
- ✓ تقديم توصيات لتعزيز الاستفادة من التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك الرقمية

### حدود الدراسة:

**الحدود الموضوعية:** اهتمت هذه الدراسة بالإجابة على الموضوع النظري، والمتعلق أساساً بالتكنولوجيا المالية والبنوك الرقمية.

**الحدود الزمنية:** امتدت فترة الدراسة من 2011 إلى 2024 ، فقد ارتبطت بتحليل دراسة الحالة واستراتيجية التحول الرقمي لماليزيا.

**الحدود المكانية:** دراسة تجربة بنك AEON الماليزي كنموذج لدمج FinTech في العمليات المصرفية.

### المنهج الدراسة

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، لمعالجة هذه الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي لتوضيح الإطار النظري لكل من التكنولوجيا المالية والبنوك الرقمية وما يتضمنهما، أما الجانب دراسة الحالة فقد اعتمدنا على منهج التحليلي من خلال جمع وتحليل المعطيات، المعلومات، البيانات والاحصائيات المعتمدة من التقارير وبعض المراجع ذات الصلة بالتكنولوجيا المالية والبنوك الرقمية لتجربة بنك AEON الماليزي.

### صعوبات الدراسة:

من الصعوبات التي واجهتنا طبيعة الموضوع وتشعباته وصولاً لتشابك الأهداف المراد تحقيقها من وراء ذلك. وما أضاف علينا ضغطاً في إنجاز الدراسة هو مجموعة من العوامل التي تعتبر تحدياً، كضيق الوقت، وصعوبة الوصول إلى المراجع والمعلومات باللغة العربية خاصة أن الموضوع يعتبر مستجداً على الواقع الاقتصادي والعلمي خاصة في الدول العربية وعدم كفاية الموارد والإمكانات، وغيرها.

### تقسيمات الدراسة:

قسمنا الدراسة إلى فصلين، وُسم الأول **ادبيات النظرية لمتغيرات الدراسة** ، ويندرج تحته مبحثين، المبحث الأول حول الاطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية وقمنا بتقسيم هذا المبحث الى مطالب تناولنا فيها: تعريف التكنولوجيا المالية ونشأتها وتطورها و أسباب ظهور التكنولوجيا المالية وأنواع الخدمات التي تقدمها ثم تطرقنا

الي مزايا و تحديات التكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني الاطار المفاهيمي للبنوك الرقمية تناولنا فيه :  
وخصصنا الفصل الثاني لدراسة الحالة الذي عالجنا فيها دراسة لبنك الرقمي AEON ماليزيا. أما خاتمة  
ببحثنا فقد ضمناها ما توصلت إليه الدراسة من نتائج مدعمين إياها باقتراحات وتوصيات لها تكون إضافة علمية  
وعملية في هذا المجال.

الفصل الأول: الأدبيات

النظرية لمتغيرات الدراسة

## تمهيد:

في عصر التحول الرقمي المتسارع، تُعد التكنولوجيا المالية (Fintech) ثورةً حديثةً تعيد صياغة القطاع المالي عبر دمج الابتكار التقني مع الخدمات المالية. فهي تهدف إلى تبسيط المعاملات، وتعزيز الشمول المالي، وتقديم حلول مبتكرة تواكب تطلعات العصر الرقمي. من خلال تطبيقات الدفع الإلكتروني، والتمويل الجماعي، والبلوك تشين، أصبحت **Fintech** محركًا أساسيًا لكفاءة الأسواق المالية وتجربة المستخدم. يُسلط هذا المبحث الضوء على ماهية هذه التكنولوجيا، وأهميتها، وأبرز مجالات تأثيرها في المشهد الاقتصادي المعاصر.

لذلك سنتطرق في هذا الفصل الى الادبيات النظرية لمتغيرات الدراسة ذلك من خلال:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي حول التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي حول البنوك الرقمية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

## المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية (Fintech)

يشهد العالم تحولاً جذرياً في القطاع المالي بفعل الثورة الرقمية، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية (FinTech) عاملاً محورياً في إعادة تشكيل المشهد المصرفي والمالي عالمياً. ولمواكبة هذا التطور، يبرز الحاجة إلى تحديد إطار مفاهيمي واضح لهذه الظاهرة التي تجمع بين الابتكار التكنولوجي والخدمات المالية.

### المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا المالية (Fintech)

من اهم التعاريف تتمثل:

**التعريف الأول:** تُعرف التكنولوجيا المالية (FinTech) بأنها تطور نوعي في عالم المال والأعمال، ناتج عن دمج قطاع التكنولوجيا بقطاع الخدمات المالية والمصرفية، بهدف تحسين أداء المؤسسات المالية وتوسيع قاعدة المستخدمين من هذه الخدمات. وتُعد التكنولوجيا المالية اليوم ركيزة أساسية في عملية التحول الرقمي، إذ تشمل مجموعة من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، البلوك تشين، وتطبيقات الهاتف الذكي، والتي تُستخدم لتقديم خدمات مالية مبتكرة تتسم بالمرونة والسهولة والسرعة.

ظهرت الحاجة إلى التكنولوجيا المالية نتيجة للتطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة، وتزايد متطلبات العملاء الباحثين عن خدمات مالية أكثر مرونة وأقل كلفة من جهة أخرى. فقد أصبحت هذه التكنولوجيا تمكن المستخدمين من تنفيذ عمليات مالية مثل التحويلات، المدفوعات، الاقتراض، الاستثمار، وحتى التأمين، عبر أدوات رقمية متاحة على مدار الساعة، دون الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية.

ولم تعد التكنولوجيا المالية حكراً على المؤسسات المالية الكبرى، بل أصبحت مجالاً نشطاً للشركات الناشئة، التي تقدم حلولاً رقمية تتحدى النموذج البنكي التقليدي، ما دفع البنوك إلى التكيف مع هذه الموجة، إما عبر

تبني هذه الابتكارات داخلياً، أو من خلال التعاون مع شركات FinTech.

بالتالي، فإن التكنولوجيا المالية ليست مجرد أداة تقنية، بل هي تحول شامل في فلسفة العمل المالي والمصرفي، يعكس عصرًا جديدًا من الخدمات المالية الرقمية، وي طرح تحديات جديدة على مستوى التشريعات والأمن السيبراني والثقة الرقمية<sup>1</sup>.

**التعريف الثاني:** يُقصد بالتكنولوجيا المالية (FinTech) بأنها مجموعة من التطبيقات والخدمات القائمة على استخدام التكنولوجيا الحديثة في المجال المالي، بهدف إحداث تغييرات جذرية في الطريقة التي تُقدّم بها الخدمات البنكية والمالية، وجعلها أكثر سهولة، وأقل تكلفة، وأعلى في الكفاءة والابتكار. وقد أصبحت التكنولوجيا المالية ظاهرة عالمية تُعيد تشكيل ملامح النظام المالي، من خلال أدوات مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، تطبيقات الهاتف المحمول، المحافظ الإلكترونية، أنظمة الدفع الذكية، وخوارزميات الإقراض والتقييم الائتماني<sup>2</sup>. وتتجاوز FinTech مجرد رقمنة العمليات، فهي تعتمد على مفاهيم أكثر عمقًا مثل الأتمتة الذاتية لاتخاذ القرار، وتحليل البيانات في الزمن الحقيقي، والتفاعل الذكي مع سلوك المستهلك. ولهذا، فإنها لا تقتصر على تحسين الأداء المالي فقط، بل تسهم أيضًا في توسيع نطاق الشمول المالي، من خلال تمكين الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات بنكية من الولوج إلى الخدمات المالية الرقمية.

قد أدى انتشار FinTech إلى ظهور تحديات تنظيمية وتشريعية كبيرة، خاصة فيما يتعلق بحماية البيانات الشخصية، ومنع غسل الأموال، وضمان الامتثال للمعايير المصرفية الدولية. كما أثارت التكنولوجيا المالية تساؤلات حول مستقبل البنوك التقليدية، ما دفع العديد منها إلى تبني استراتيجيات رقمية شاملة للتكيف مع هذا الواقع الجديد.

<sup>1</sup> العيساوي، عبد الحميد. التكنولوجيا المالية وأثرها على أداء البنوك. الجزائر: دار الكتب الوطنية، 2021، ص. 45-47.

<sup>2</sup> Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). "On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services". Journal of Management Information Systems, Vol. 35, No. 1, pp. 220-223

ومن هنا، فإن FinTech ليست مجرد منتج تكنولوجي، بل هي نقلة نوعية في البنية الاقتصادية والمالية للعالم، تعيد رسم العلاقات بين مقدمي الخدمات المالية والمستهلكين.

**التعريف الثالث:** تُعرف التكنولوجيا المالية بأنها أحد أشكال التحول الرقمي الذي يمس جوهر العمليات المالية، من خلال استخدام تقنيات حديثة لتقديم خدمات مالية ومصرفية بطرق غير تقليدية. ويكمن جوهر FinTech في تقديم حلول مالية مبتكرة تعتمد على البرمجيات والمنصات الرقمية، مثل البنوك الرقمية، المحافظ الإلكترونية، العملات الرقمية، التمويل الجماعي، وأنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول، ما يجعل العملية المالية أكثر سهولة وملاءمة للمستخدم، سواء كان فردًا أو مؤسسة<sup>1</sup>.

ويعود ظهور هذا المفهوم إلى بداية القرن الحادي والعشرين، إلا أن جذوره تمتد إلى السبعينيات مع بداية استخدام الصرافات الآلية وبطاقات الدفع. وقد شهد هذا القطاع نموًا هائلًا بعد الأزمة المالية العالمية عام 2008، حيث بدأ العديد من المستخدمين والمؤسسات في البحث عن بدائل أكثر شفافية وأقل تكلفة من النماذج البنكية التقليدية، وهو ما وفر أرضية خصبة لنمو شركات التكنولوجيا المالية.

وتلعب FinTech دورًا محوريًا في دعم النمو الاقتصادي من خلال تقليص الفجوة التمويلية، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتسهيل عمليات التجارة الإلكترونية، وإتاحة الفرص لرواد الأعمال. كما تساهم بشكل كبير في دعم الابتكار المالي من خلال تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة التي تسمح بتقديم خدمات مخصصة ومبنية على سلوك العميل. غير أن هذا التطور يفرض ضرورة إعادة النظر في الأطر القانونية والتنظيمية، بما يضمن تحقيق التوازن بين الابتكار وحماية حقوق المستخدمين وضمان الاستقرار المالي.

إذن التكنولوجيا المالية (FinTech) هي منظومة متكاملة من الحلول الرقمية المبتكرة التي تعتمد على التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، بلوك تشين، والبيانات الضخمة، بهدف إحداث تحول جذري في تقديم

<sup>1</sup> أبو زيد، ياسر. التحول الرقمي في الخدمات المالية. القاهرة: دار النهضة العربية، 2020، ص. 60-63

الخدمات المالية عبر تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز الشمول المالي، وابتكار نماذج أعمال مالية أكثر مرونة وسرعة، مع الحفاظ على الأمن والاستقرار المالي

### المطلب الثاني: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية وأسباب ظهورها

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات جذرية في البنية الاقتصادية والاجتماعية، كان أبرزها الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا في مختلف مجالات الحياة، وعلى رأسها القطاع المالي. لقد أدت هذه التحولات +إلى بروز مفهوم التكنولوجيا المالية (FinTech) كأحد أهم المكونات الجديدة للمنظومة المصرفية العالمية. لم يعد دور التكنولوجيا مقتصرًا على تسريع المعاملات البنكية فحسب، بل تحوّل إلى أداة استراتيجية لتقديم خدمات مالية مبتكرة تستجيب لمتطلبات العميل الحديث، وترتقي بمستوى الكفاءة والجودة. وفي هذا السياق، بات من الضروري التوقف عند جذور هذا المفهوم واستيعاب العوامل التي ساهمت في نشأته وتطوره وصولًا إلى ما هو عليه اليوم، ثم تحليل السياقات التي أدت إلى انتشاره السريع واعتباره بديلًا تنافسيًا للنموذج المصرفي التقليدي.

### أولاً: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

إنّ التاريخ لبدايات التكنولوجيا المالية يستدعي التمييز بين استخدام التكنولوجيا في المجال المالي بشكل عام، وظهور FinTech كمفهوم مستقل يشير إلى شركات ومؤسسات تقدم خدمات مالية عبر منصات تكنولوجية مبتكرة. وعليه، يمكن تتبع نشأة وتطور التكنولوجيا المالية عبر ثلاث مراحل رئيسية:<sup>1</sup>

#### 1. المرحلة الأولى: مرحلة التأسيس التكنولوجي (من خمسينيات إلى تسعينيات القرن العشرين)

<sup>1</sup> العيساوي، عبد الحميد. مرجع سبق ذكره، ص. 42.

يمكن اعتبار هذه المرحلة البدايات الفعلية لاستخدام التكنولوجيا في القطاع المالي، حيث بدأت المؤسسات المصرفية في اعتماد أدوات تقنية لتحسين عملياتها الداخلية. فقد شهدت هذه الفترة:

✓ إدخال الحاسوب في البنوك لأول مرة في خمسينيات القرن الماضي.

✓ تطوير أنظمة المعالجة الآلية للبيانات.

✓ إدخال الصرافات الآلية (ATM) في السبعينات.

✓ تطوير بطاقات الائتمان ونظم الدفع الإلكتروني.

ورغم أن هذه الابتكارات أحدثت تحولاً في آلية تقديم الخدمات المصرفية، إلا أنها لم تكن مستقلة عن القطاع البنكي، بل كانت أدوات ضمن بنيته التنظيمية التقليدية.

## 2. المرحلة الثانية: التحول الرقمي التدريجي 1990 – 2008

مع بداية التسعينيات، تزايد الاعتماد على الإنترنت والبريد الإلكتروني والتطبيقات البرمجية، مما دفع البنوك إلى تطوير خدماتها الإلكترونية، فظهرت لأول مرة المصرفية عبر الإنترنت (Online Banking) والخدمات الذاتية عبر أجهزة الحاسوب. ومع بداية الألفية، بدأت الشركات الكبرى مثل PayPal في تقديم خدمات مالية غير مصرفية بالكامل، ما مهد الطريق أمام تحول تدريجي في طبيعة المشهد المالي. غير أن هذه المرحلة بقيت في إطار تعزيز قدرات البنوك على تقديم خدمات رقمية، ولم تتوسع بعد لتشمل شركات ناشئة تعتمد التكنولوجيا كأساس لنشاطها المالي.<sup>1</sup>

## 1. المرحلة الثالثة: صعود FinTech بعد أزمة 2008

<sup>1</sup> Arner, Douglas W., Barberis, Janos, & Buckley, Ross P. "The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?", Georgetown Journal of International Law, Vol. 47, 2016, pp 1272–1274.

شكّلت الأزمة المالية العالمية عام 2008 نقطة تحول مفصلية. إذ فقد عدد كبير من الأفراد والمؤسسات الثقة في البنوك التقليدية بسبب سوء الإدارة، وقلة الشفافية، وتكاليف المعاملات المرتفعة. ونتيجة لذلك، ظهرت موجة جديدة من الشركات الناشئة التي تقدم خدمات مالية تعتمد على تطبيقات الهاتف الذكي، والذكاء الاصطناعي، والتحليل البياني، والبلوك تشين. وقد ساعدت التكاليف المنخفضة لتطوير البرمجيات، وانتشار ثقافة "الريادة التكنولوجية"، على نمو هذا القطاع بشكل مذهل. وبحلول عام 2014، أصبح مفهوم FinTech يتصدر النقاشات الأكاديمية والمالية، وأنشئت له صناديق استثمار خاصة، ومؤسسات رقابية، وبدأت البنوك الكبرى في العالم تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، بدلاً من مقاومتها<sup>1</sup>.

### ثانياً: أسباب ظهور التكنولوجيا المالية

لم يكن ظهور التكنولوجيا المالية حدثاً فجائياً أو معزولاً، بل جاء نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والهيكلية. هذه العوامل مهّدت الطريق أمام بروز قطاع جديد يدمج بين الخدمات المالية والتكنولوجيا الرقمية بشكل مبتكر وفعال. ومن أبرز الأسباب التي أسهمت في ولادة وانتشار FinTech عالمياً:

#### 1. التقدم التكنولوجي السريع في مجال الاتصالات والمعلومات

شكّل التطور التكنولوجي في العقود الأخيرة المحرك الأساسي لظهور التكنولوجيا المالية. فقد ساهمت الابتكارات في مجالات الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة (Big Data)، تقنيات البلوك تشين، وإنترنت الأشياء، في إعادة تشكيل المشهد المالي. وأصبحت هذه الأدوات تمكّن الشركات من تقديم خدمات مالية أكثر كفاءة، وتكاليف أقل مقارنةً بالبنوك التقليدية.

<sup>1</sup> Gomber, Peter, Kauffman, Robert J., Parker, Chris, & Weber, Bruce W. "On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services". Journal of Management Information Systems, Vol. 35, No. 1, 2018. pp. 220–221.

لم تعد العمليات المالية تتطلب بنية تحتية ثقيلة أو شبكات فرعية ضخمة، بل أصبح من الممكن تسيير خدمات معقدة عبر تطبيق على الهاتف المحمول. كما ساعدت السرعة الفائقة في نقل البيانات والتكامل بين الأنظمة على تقليص الزمن والتكلفة بشكل غير مسبوق، ما جعل خدمات FinTech أكثر جاذبية للمستهلكين والمستثمرين على حد سواء<sup>1</sup>.

## 2. فقدان الثقة في المؤسسات المالية التقليدية بعد الأزمة المالية العالمية (2008)

أظهرت الأزمة المالية لسنة 2008 مدى هشاشة النظام المالي العالمي، وخاصة في ظل غياب الشفافية والمخاطر الناجمة عن المضاربات المالية. وقد أدت هذه الأزمة إلى فقدان شريحة واسعة من العملاء ثقتهم في البنوك التقليدية، التي وُصفت آنذاك بأنها غير مسؤولة ومبنية على نماذج ربحية خطيرة. هذا المناخ السلبي فتح المجال أمام الابتكار المالي، حيث بدأت شركات ناشئة في تقديم بدائل أكثر وضوحًا وسرعة ومرونة، مثل تطبيقات التحويل الفوري، وأنظمة التمويل الجماعي، والعملات الرقمية. وبذلك، أصبح قطاع FinTech يُنظر إليه كحل بديل يعزز الشفافية والكفاءة ويضع مصلحة المستخدم في المقام الأول<sup>2</sup>.

## 3. تغير سلوك المستهلك المالي الحديث

ساهمت التحولات السوسولوجية والثقافية في إعادة تشكيل سلوك المستهلك المالي، خاصة بين الأجيال الشابة. فالمستهلك اليوم بات يتوقع خدمات سريعة، سهلة الوصول، متاحة على مدار الساعة، ومتوافقة مع نمط حياته الرقمي. ولم تعد النماذج التقليدية - كزيارة فرع بنكي أو الانتظار في الطابور - تفي بتوقعاته.

<sup>1</sup> أبو زيد، ياسر. التحول الرقمي في الخدمات المالية. : دار النهضة العربية، القاهرة، 2020، ص. 66-67.

<sup>2</sup> Douglas W. Arner, Janos Barberis, & Ross P. Buckley. "The Evolution of Fintech". Georgetown Journal of International Law, Vol. 47, 2016, p. 1276.

وقد استجابت التكنولوجيا المالية لهذه التحولات، من خلال تصميم تطبيقات ومواقع إلكترونية تُمكن المستخدم من التحكم الكامل في معاملاته المالية بضغط زر، سواء تعلق الأمر بالتحويلات، أو الاستثمار، أو حتى الحصول على قروض. كما تميّزت هذه الخدمات بكونها مخصصة بحسب نمط الاستخدام الفردي، وهو ما يضيف قيمة مضافة لم تكن متاحة سابقاً في الخدمات البنكية<sup>1</sup>.

#### 4. السعي إلى تحقيق الشمول المالي

يشير مصطلح الشمول المالي إلى مدى قدرة النظام المالي على إدماج أكبر عدد ممكن من الأفراد والمؤسسات ضمن المنظومة المصرفية الرسمية. في كثير من دول العالم النامي، يُعدّ الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية محدوداً، إما بسبب بعد الفروع، أو ارتفاع التكاليف، أو نقص الوثائق الرسمية. وقد مثلت التكنولوجيا المالية حلاً فعالاً لهذا التحدي، حيث أصبحت تقدم خدمات مالية للأفراد غير المتعاملين مع البنوك (Unbanked) من خلال وسائل رقمية بسيطة مثل الهواتف المحمولة والمحافظ الإلكترونية. وقد ساهم ذلك في دعم الاقتصاد غير الرسمي، وتوسيع دائرة الانتفاع بالخدمات البنكية، وتحقيق إدماج مالي أوسع<sup>2</sup>.

#### 5. ظهور شركات ناشئة مرنة وابتكارية

<sup>1</sup> Gomber, P., et al. "On the Fintech Revolution", op cit.p223

<sup>2</sup> العيساوي، عبد الحميد. التكنولوجيا المالية وأثرها على أداء البنوك. مرجع سابق، ص. 51.

ساعدت بيئة الابتكار وريادة الأعمال في السنوات الأخيرة على نمو عدد كبير من الشركات الناشئة في المجال المالي، عُرفت باسم "شركات FinTech". وتتميز هذه الشركات بقدرتها العالية على التكيف، وتقديم حلول مالية مبتكرة دون الحاجة إلى بنية تقليدية أو قواعد تنظيمية معقدة.

دخلت هذه الشركات إلى السوق بأساليب جديدة تركز على المستخدم، مثل التصميم المبسط، التجربة السلسة، والشفافية في التكاليف. ونتيجة لذلك، أصبحت تشكل تهديداً تنافسياً للبنوك، التي اضطرت بدورها إلى تطوير خدماتها الرقمية أو التعاون مع هذه الشركات عوضاً عن مقاومتها<sup>1</sup>.

## 6. تطور البيئة التنظيمية والتشريعية الداعمة للابتكار

أدركت العديد من الحكومات والهيئات التنظيمية أهمية دعم التكنولوجيا المالية، فقامت بتحديث قوانينها المالية لتسهيل دخول شركات التكنولوجيا الناشئة إلى السوق، وابتكرت أدوات مثل "Sandboxes" التنظيمية التي تسمح لهذه الشركات باختبار منتجاتها في بيئة رقابية مرنة.

هذا الانفتاح التنظيمي أسهم في خلق بيئة مواتية للابتكار، وشجع المستثمرين على تمويل الشركات التكنولوجية دون الخوف من العقوبات أو العراقيل البيروقراطية، مما أدى إلى تسارع نمو القطاع<sup>2</sup>.

## 7. تطور نماذج التمويل البديلة (التمويل الجماعي، الإقراض بين الأفراد)

ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم بدائل جديدة للتمويل، مثل التمويل الجماعي Crowdfunding والإقراض المباشر بين الأفراد P2P Lending، وهي حلول لم تكن متاحة من قبل عبر البنوك. وقد مكنت

<sup>1</sup> أبو زيد، ياسر. التحول الرقمي في الخدمات المالية. مرجع سابق، ص. 69

<sup>2</sup> Dirk Andreas Zetsche, Ross P. Buckley, Douglas W. Arner, and Janos Nathan Barberis, Regulating a Revolution: From Regulatory Sandboxes to Smart Regulation. Fordham Journal of Corporate & Financial Law, Vol. 23, 2017, p. 41.

هذه النماذج الأفراد من تمويل مشاريعهم دون المرور عبر القنوات التقليدية، ووفرت فرصًا استثمارية بأرباح معقولة للممولين.

هذه البدائل زادت من حجم العرض والطلب في السوق المالي، وخلقت نوعًا من اللامركزية في الخدمات، مما جعل FinTech في طليعة الابتكار المالي المعاصر<sup>1</sup>.

### 8. زيادة المنافسة على العملاء وجذب الفئات غير المخدومة

تحاول البنوك والمؤسسات المالية منذ سنوات توسيع حصتها السوقية، لكنها غالبًا ما تركز على الطبقة الوسطى والعليا من المجتمع. في المقابل، رأت شركات التكنولوجيا المالية فرصة كبيرة في استهداف الفئات المهمشة أو غير المخدومة تقليديًا (مثل أصحاب المشاريع الصغيرة أو سكان المناطق النائية).

هذه الشركات صممت منتجات مرنة ومخصصة لهذه الفئات، ما جعلها تكتسب قاعدة عملاء كبيرة لم تكن مستهدفة سابقًا، وساهمت بذلك في توسع القطاع المالي<sup>2</sup>.

### المطلب الثالث: أنواع الخدمات التي تقدمها التكنولوجيا المالية

أدى تدخل التكنولوجيا المالية (FinTech) في القطاع المالي إلى إحداث نقلة نوعية، حيث ساهمت في تحويل الخدمات المالية التقليدية إلى خدمات رقمية متطورة، أكثر سرعة وكفاءة وأقل تكلفة. وتتنوع الخدمات التي تقدمها التكنولوجيا المالية، ويمكن تقسيمها إلى قطاعات رئيسية على النحو التالي:

<sup>1</sup> Ethan Mollick , The Dynamics of Crowdfunding: An Exploratory Study,Journal of Business Venturing, Vol. 29, Issue 1,2014, pp. 1–16.

<sup>2</sup> World Bank Group. ,Financial Inclusion and FinTech, Unlocking the Potential. Washington, D,2017 .,p12.

أولاً: قطاع المدفوعات والخدمات البنكية الرقمية

(1) العملات الرقمية (Digital Currency)

وهي أموال يتم تداولها عبر الإنترنت، تحاكي النقود التقليدية في استخدامها كوسيلة للدفع، لكنها تختلف عنها في عدم خضوعها للحدود الجغرافية والسياسية، مما يسمح بإجراء التحويلات والمعاملات الدولية بسهولة. من أبرز أشكالها: العملات التي تصدرها البنوك المركزية رقمياً (CBDCs) مثل اليوان الرقمي الصيني والريال الرقمي السعودي (قيد التجربة).

(2) العملات المشفرة (Cryptocurrencies)

نوع خاص من العملات الرقمية يعتمد على تقنيات البلوك تشين، يتيح تبادل القيمة دون وسطاء وبشكل غير مركزي. من أشهرها:

- البيتكوين – (Bitcoin) أول وأشهر عملة مشفرة.
- الإيثريوم – (Ethereum) تتيح إنشاء العقود الذكية.
- لايت كوين (Litecoin) ، ريبيل (XRP) ، وغيرها.

مخاطر العملات المشفرة:

- صعوبة مراقبة تدفقات الأموال.
- إمكانية استخدامها في غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- تقلبات سعرية حادة.
- تهديد للسياسات النقدية للدول النامية.
- ضعف الحماية القانونية للمستهلكين في حال حدوث اختراقات.

الجدول (1\_1) الفرق بين العملات الرقمية والعملات المشفرة

العملة المشفرة	العملات الرقمية	الجانب
• المعاملات قابلة للتتبع	• أقل شفافية	• الشفافية
• تنظيمها لوائح محدودة أو غير رسمية	• غالبًا تحت إشراف البنوك المركزية	• التنظيم القانوني
• لا تتطلب تعريفًا بالهوية	• تتطلب وثائق ومعلومات شخصية	• الكشف عن الهوية
• تخضع لتقنيات بلوك تشين والتفاعل بين المستخدمين	• تحت سيطرة الدولة	• التلاعب بالمعلومات

المصدر: حمدي، مروان، العملات الرقمية والعملات المشفرة: الفروق والتحديات. المجلة العربية للتقنية المالية، العدد 5،

2021، ص. 45-47.

### 3) المحافظ الرقمية (Digital Wallets)

هي تطبيقات أو منصات إلكترونية تتيح للمستخدمين حفظ المعلومات المالية وإجراء المدفوعات الإلكترونية بأمان. أمثلة على المحافظ:

- Apple Pay، Google Wallet، PayPal، Momo في تنام،
- WeChat Pay الصين.

من خصائصها:

- تسهّل الوصول للخدمات المالية للفئات غير المشمولة.
- تدعم الدفع عبر الإنترنت والمتاجر التقليدية.
- تتيح إجراء التحويلات المالية السريعة.

### 4. الخدمات المصرفية المفتوحة (Open Banking)

تعرف الخدمات المصرفية المفتوحة بأنها نظام يتيح للبنوك مشاركة بيانات العملاء مع شركات التكنولوجيا المالية بموافقة العميل عبر واجهات برمجة التطبيقات، مما يُمكن من تقديم خدمات مالية مخصصة وتعزيز التنافسية والابتكار في القطاع المصرفي<sup>1</sup>.  
فوائدها<sup>1</sup>:

- تقديم عروض مخصصة.
- تحسين التنافسية بين مقدمي الخدمات المالية.
- خلق بيئة أكثر ابتكارًا في الخدمات البنكية.

معظم البنوك الأوروبية ملزمة بتطبيق "البنكية المفتوحة" بموجب توجيهات PSD2 الأوروبية.

#### ثانيًا: قطاعات الخدمات المالية المدعومة بالتكنولوجيا

يمكن تقسيم قطاعات FinTech إلى عدة مجالات رئيسية، كل منها يلعب دورًا حيويًا في إعادة تشكيل النظام المالي العالمي:

#### 1. المدفوعات الرقمية والتحويلات المالية

يُعد قطاع المدفوعات الرقمية من أكثر قطاعات **FinTech** نموًا، حيث أصبحت المعاملات الإلكترونية جزءًا أساسيًا من الحياة اليومية. تعتمد الشركات الناشئة والمؤسسات المالية الكبرى على حلول مثل المحافظ الإلكترونية (**Digital Wallets**) وأنظمة الدفع الفوري لتسهيل العمليات المالية. من أبرز الأمثلة على ذلك:

- **Stripe و PayPal**، التي توفر حلول دفع آمنة عبر الإنترنت.
- **M-Pesa** في كينيا، التي أحدثت ثورة في التحويلات النقدية عبر الهواتف المحمولة.

<sup>1</sup> الخطيب، سامي، الخدمات المصرفية المفتوحة وأثرها في تطوير الخدمات المالية في العالم العربي. مجلة الاقتصاد والتمويل، العدد 45، 2019،

- تقنية **Blockchain** المستخدمة في العملات المشفرة مثل **Bitcoin** و**Ethereum**، والتي توفر تحويلات لامركزية دون الحاجة إلى وسيط<sup>1</sup>.

تسهم هذه التقنيات في تقليل الاعتماد على النقد، وتعزيز الشمول المالي، خاصة في المناطق النائية التي تفتقر إلى بنية تحتية مصرفية تقليدية.

## 2. التمويل الجماعي (**Crowdfunding**) والاقتراض بين الأفراد (**P2P Lending**)

أدت التكنولوجيا إلى إحداث تغيير جذري في طرق جمع التمويل، حيث ظهرت منصات التمويل الجماعي والإقراض المباشر بين الأفراد (**Peer-to-Peer Lending**) كبديل للقروض المصرفية التقليدية. تشمل هذه المنصات:

- **Kickstarter** و**Indiegogo**، التي تتيح للمشاريع الناشئة جمع التمويل من الجمهور.
- منصات الاقتراض **P2P** مثل **Lending Club** و**Prosper**، التي تربط بين المقرضين والمقترضين مباشرة، مما يقلل من تكاليف الوساطة<sup>2</sup>.

هذه النماذج توفر فرصاً أكبر للشركات الصغيرة والأفراد الذين يواجهون صعوبات في الحصول على تمويل من البنوك التقليدية.

## 3. الخدمات المصرفية الرقمية (**Neobanks**) والبنوك الافتراضية

ظهرت البنوك الرقمية (**Neobanks**) كمنافس قوي للبنوك التقليدية، حيث تعتمد بالكامل على التطبيقات الذكية دون الحاجة إلى فروع مادية. من أبرز الأمثلة:

- **Revolut** و**N26**، التي تقدم خدمات مصرفية كاملة عبر الهاتف المحمول.

<sup>1</sup> Mills, Karen Gordon. *Fintech, Small Business & the American Dream: How Technology Is Transforming Lending and Shaping a New Era of Small Business Opportunity*. 1st ed. New York: Palgrave Macmillan, 2018, pp. 45-52.

<sup>2</sup> Arner, Douglas W., Janos Barberis, and Ross P. Buckley. *The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?* University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper, no. 2016/012, 2016, pp. 18-25.

• **Chime** في الولايات المتحدة، الذي يركز على الخدمات المصرفية بدون رسوم<sup>1</sup>.

تعتمد هذه البنوك على تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل سلوك المستخدم وتقديم خدمات مخصصة، كما توفر تجربة مستخدم أكثر سلاسة وكفاءة.

#### 4. التأمين التقني (InsurTech)

يشهد قطاع التأمين تحولاً كبيراً بفضل **InsurTech**، حيث تستخدم الشركات الناشئة تقنيات متطورة مثل إنترنت الأشياء (IoT) والبيانات الضخمة لتخصيص وثائق التأمين وتبسيط المطالبات. من أبرز التطبيقات<sup>2</sup>:

- **Lemonade**، التي تستخدم الذكاء الاصطناعي لتسوية المطالبات في دقائق.
- **Oscar Health**، التي تعتمد على البيانات لتحسين خدمات التأمين الصحي.

هذه الابتكارات تسهم في خفض التكاليف وزيادة الشفافية في قطاع التأمين.

#### 5. الاستثمار الآلي وإدارة الثروات<sup>3</sup> (Robo-Advisors)

أصبحت منصات الاستثمار الآلي (Robo-Advisors) خياراً شائعاً للمستثمرين الأفراد، حيث توفر إدارة محافظ استثمارية آلية بتكلفة منخفضة. من أبرز الأمثلة:

- **Wealthfront** و **Betterment**، التي تستخدم خوارزميات الذكاء الاصطناعي لإنشاء محافظ استثمارية متنوعة.

<sup>1</sup> Zavolokina, Liudmila, Gerrit Hornung, and Gerhard Schwabe. The FinTech Phenomenon: Antecedents of Financial Innovation. Springer, 2020, pp. 33-40.

<sup>2</sup> Nicoletti, Bernardo. The Future of FinTech: Integrating Finance and Technology in Financial Services. Palgrave Macmillan, 2017, pp. 87-95.

<sup>3</sup> Chishti, Susanne, and Janos Barberis. The FinTech Book: The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries. Wiley, 2016, pp. 112-120.

• **eToro**، التي تدمج بين الاستثمار الاجتماعي والتداول الآلي.

هذه المنصات تجعل الاستثمار في الأسواق المالية أكثر سهولة وشفافية للمستثمرين غير المحترفين.

### ثالثًا: إدارة الاستثمارات والثروات (WealthTech)

1. الروبوتات الاستشارية (Robo-Advisors): تقوم بإدارة المحافظ الاستثمارية باستخدام

خوارزميات الذكاء الاصطناعي دون تدخل بشري مباشر، بتكاليف أقل من شركات الاستثمار التقليدية.

مثل Betterment، Wealthfront.

2. التطبيقات المالية الشخصية (PFM Apps): تساعد الأفراد على تتبع مصروفاتهم وادخار أموالهم،

مثل Mint، YNAB (You Need a Budget).

### رابعًا: التأمين الرقمي (InsurTech)

- استخدام الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتقييم المخاطر بشكل دقيق.
- إصدار وثائق التأمين إلكترونيًا في دقائق.
- تقديم مطالبات التأمين بشكل رقمي دون الحاجة إلى التواجد الفعلي.

أمثلة (Lemonade): تأمين أمريكي، (Bima) تأمين صحي في إفريقيا.

### خامسًا: خدمات التحقق الإلكتروني والامتثال (RegTech)

تستخدم هذه الحلول لتحسين الالتزام باللوائح المالية وتقليل الاحتيال المالي من خلال:

- التحقق من هوية العملاء إلكترونيًا. (KYC)
- مراقبة المعاملات لكشف الأنشطة المشبوهة. (AML systems)

سادسًا: قطاع البلوك تشين والتقنيات المستقبلية

تُعد تقنية البلوك تشين حجر الزاوية للكثير من خدمات التكنولوجيا المالية، لما تتميز به من:<sup>1</sup>

✓ الأمان.

✓ الشفافية.

✓ عدم القابلية للتلاعب.

وقد توسعت تطبيقاتها إلى ما هو أبعد من العملات المشفرة، لتشمل العقود الذكية، وسلاسل الإمداد، وحتى التصويت الإلكتروني.

#### المطلب الرابع: مزايا وتحديات التكنولوجيا المالية

من خلال عديد الدراسات التقنيات التي تعتمد عليها التكنولوجيا المالية يمكن الوقوف على جملة من الفوائد والمزايا التي توفرت التكنولوجيا المالية لمختلف الاقتصاديين والتي يمكن ايجازها فيما يلي مزايا التكنولوجيا المالية بالنسبة للعميل:<sup>2</sup>

✓ الشمول المالي مكن رقمنة الخدمات المالية من تحسين وصول مختلف الفئات المهمشة ماليًا إلى

القيام بالمعاملات المالية التي تحتاجها ما يوضح النطاق الواسع الذي يمكن ان تصل إليه هذه الخدمات

<sup>1</sup> سعيد، علي، تكنولوجيا البلوك تشين ومستقبل الخدمات المالية. عمان: دار المعارف الحديثة، 2021، ص 45

<sup>2</sup> منصور، عبد الرحمن، إدارة الاستثمارات عبر التكنولوجيا المالية: الروبوتات الاستشارية والتطبيقات الذكية. مجلة العلوم المالية،

المجلد 28، العدد 01، 2022، ص ص 45-60.

من خلال الأجهزة المحمولة مقارنة بالاعتماد على العمليات البنكية عبر مختلف الفروع كما ان هذه التقنيات مكنت من تخفيض التكلفة الوصول وبهذا فان التكنولوجيا المالية سمحت بتقديم خدمه لفئه اوسع من الناس وكذلك بسرعه المكافاة الأكبر.

✓ خدمات مصرفيه أفضل تقوم البنوك بتقديم خدماتها بطريقه تقليديه كبير ومقيد الا ان شركات تكنولوجيا المالية بإمكانها بالشكل الذي يجعل من تجربته العملاء أحسن.

✓ تكاليف معاملات اقل وخدمات مصرفيه أسرع تساهم التقنيات الحديثة المعتمدة في تطوير منتجات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمة بشكل أسرع بكثير مما كانت تتم عليه تقليديا وكذا تقليدي مختلف التكاليف التي كان عمله يتحملها لقاء القيمة التي يتحصل عليها.

✓ مزايا التكنولوجيا المالية بالنسبة للقطاع المصرفي سمحت ابتكارات تكنولوجيا المالية وغيرها بإجراء العمليات المصرفية في بيئة أكثر امانا واقل مثلا واقل فشلا.

✓ التأثير الايجابي المحتمل على الاستقرار المالي بسبب زيادة المنافسة يؤدي اقتحام شركات جديده تقدم خدمات ماليه أفضل الى تجزئه الشوق التي تنشط بها المؤسسات المصرفية التقليدية ما سيؤدي في النهاية الى تقليل المخاطر النظامية.

✓ التكنولوجيا التنظيمية يمكن ان يساعد استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين امتثال المؤسسات المالية المتطلبات لتنظيمه حماية العملاء وكذا عمليات غسل الاموال وغيرها كما ان التقنيات المعتمدة للتكنولوجيا التنظيمية بإمكانية ان تفتح عبقا أكبر سواء في ادارته تكاليفها ومخاطرها وقد تؤدي الى عمليات وخدمات وقنوات توزيع جديده.

✓ تتيح التكنولوجيا المالية إمكانية الوصول إلى جميع المستخدمين، بما فيهم الشركات الناشئة، إذ تُمكن من الوصول إلى شرائح وفئات مختلفة، من خلال تصميم منتجات مخصصة تلائم العملاء ذوي الدخل

المحدودة، بخلاف الخدمات المالية التقليدية التي غالبًا ما تعتمد على امتلاك الأصول كشرط للاستفادة منها.

✓ تتسم التكنولوجيا المالية بالمرونة والقدرة العالية على تحمل التكاليف، إذ تساعد الشركات على تقليل النفقات من خلال الاعتماد على أدوات تكنولوجية سريعة وتفاعلية، بخلاف الأنظمة التقليدية التي تتطلب وقتًا وتكاليفًا أعلى للتنفيذ.

✓ تعتمد شركات التكنولوجيا المالية على تحليل البيانات الضخمة والخوارزميات الذكية في اتخاذ قرارات مالية دقيقة، مما يعزز من كفاءة المنتجات والخدمات المالية المقدمة، ويتيح لأصحاب القرار إمكانية التصرف الأمثل بناءً على هذه البيانات.

✓ تتميز التكنولوجيا المالية بالتركيز على احتياجات المستخدم، مما يسهم في تقديم خدمات سهلة الاستخدام وتصميمات مبسطة.

✓ تعتبر التكنولوجيا المالية وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية المصرفية لتحقيق اهدافها والمتمثلة بتلبية حاجات الافراد والشركات.

✓ تتمثل التكنولوجيا المالية بمجموعه من المهارات الاساليب والطرق المالية والمصرفية التي تمكن المصارف من تلبية احتياجات ورغبات الزبائن.

✓ تطبق التكنولوجيا المالية على الاساليب الإدارية المختلفة ولا يقتصر دورها على اداء الخدمات المالية فقط

✓ تساعد التكنولوجيا المالية المصارف على مواكبه التطورات الحاصلة للخدمات المصرفية والمالية وجعلها منعمه لحاجات الافراد والشركات.

✓ تعمل على تهيئه قاعده بيانات خاصه بالزبائن تمكنه من الحصول على الخدمة التي يرغبون فيها دون استخدام الطرق التقليدي.

## ثانيا مخاطر التكنولوجيا المالية:

رغم الخدمات الكبيرة التي تقدمها التكنولوجيا المالية الا ان يمكن ان تعرض المؤسسات المالية المصرفية الى مخاطرها الكبيرة من خلال التقنيات التي تعتمد عليها الا انه يمكن ان تشكل هذه التقنية بالذات تهديدا وتفتح سبيلا لمخاطرا جديده أهمها:<sup>1</sup>

- يمكن ان يؤدي توافي شركات التكنولوجيا المالية وشركات تكنولوجيا الكبيرة على السوق المالي الى فقدان المؤسسات المالية لجزئين وبالتالي لها ربح معتبره خاصه اذا كانت تلك الشركات قادره على الاستقلال الاب استغلال الابتكار بطريقه كفؤا ويهدد علاقتها المباشرة بالعملاء يؤدي دخول شركه تكنولوجيا السوق بالطرق الحديثه في تقديم الخدمات التي بدورها تعتمد على درجه كبيره من الابتكار الى صعوبة التحكم على المخاطر التشغيلية على مستوى بنوك التي لا تزال تعتمد على طرق التقليدية وترى البنوك الح فترى البنوك الحل في اللجوء الى اطراف خارجيه تساعد في اداره هذه المخاطر وهو ما يفتح الباب امام خطر التعقيد العمليات أكثر واقتحام الخصوصية والسرية بالبنك.
- تقع على عاتق المؤسسة المصرفية جزء من المسؤولية في استخدام العميل لمنتجات التكنولوجيا المالية التي توفرها كما ان اللجوء الى أطراف الخارجية في معالجه عمليات ذات مستوى تقني عالي كشركات

<sup>1</sup> عبد المبدي، جهاد محمود. "مدى حجية تقنية البلوك تشين في الإثبات المدني: دراسة تحليلية"، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، المجلد 4، العدد 1، 2023، ص. 12

التكنولوجيا المالية الى شفافيه اقل بالتالي تحمل كافة المسؤولية عن هذه العمليات وما قد يتكبده العميل من خطر كل هذا يؤدي الى صعوبة في تلبية متطلبات الامتثال

- تؤدي زيادة الاعتماد على التقنية الحديثة المعتمد عليها في تقديم منتجات التكنولوجيا المالية كالحوسبة السحابية وغيرها والتي تزيد من ترابط العناصر الفاعلة في السوق المالية المصرفية الى زيادة التهديدات تهديدات السيبرانية ومشاكل الامن الكترونيه<sup>1</sup>
- امكانيه الانتقال التلقائية بين انواع الودائع وصناديق التوفير التي توفرها منتجات التكنولوجيا المالية قد تؤدي الى التأثير على ولاء العملاء في استقرار الوداع وبالتالي لمخاطر السيول على مستوى البنك .

### المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للبنوك الرقمية

يشهد القطاع المصرفي تحولاً جذرياً في العقد الأخير مع ظهور البنوك الرقمية كأحد أبرز تجليات الثورة الرقمية في القطاع المالي. يأتي هذا المبحث لاستكشاف الأسس المفاهيمية لهذا النموذج المصرفي الجديد الذي يشكل قطعة مع النموذج التقليدي القائم على الفروع المادية.

#### المطلب الأول: تعريف البنوك الرقمية

تشير البنوك الرقمية إلى نمط جديد من العمل المصرفي يعتمد كلياً على التقنيات الحديثة والوسائط الإلكترونية، بحيث يتم تقديم جميع الخدمات المصرفية من خلال الإنترنت دون الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية. يتجاوز هذا المفهوم مجرد توفير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، إذ يشمل تقديم مجموعة متكاملة من المنتجات

<sup>1</sup> فوجيل محمد ، طيبة عبد العزيز، مخاطر التكنولوجيا المالية وإدارتها في القطاع المصرفي - دراسة تنظيمية"، المجلة الجزائرية للمالية، العدد 15،

والعمليات والأنشطة المصرفية، مثل فتح الحسابات، إصدار البطاقات البنكية ودفاتر الشيكات، وإجراء المعاملات المالية المختلفة، وذلك عبر تطبيقات الهواتف الذكية والمنصات الرقمية المتاحة في أي وقت ومن أي مكان.

من أهم تعريف البنوك الرقمية:

التعريف الأول: بنوك تعمل بالكامل عبر منصات رقمية دون وجود فروع مادية، تقدم جميع الخدمات المصرفية الأساسية عبر قنوات إلكترونية وآليات دفع رقمية.<sup>1</sup>

التعريف الثاني: مؤسسات مالية تستخدم تقنيات الجيل الرابع (السحابة، الذكاء الاصطناعي، API) لإعادة هندسة العمليات المصرفية بشكل كامل.<sup>2</sup>

التعريف الثالث: كيانات مصرفية مرخصة تقدم خدمات مالية رقمية بالكامل تحت إشراف السلطات النقدية، مع متطلبات رأسمالية مخفضة مقارنة بالبنوك التقليدية.<sup>3</sup>

4. التعريف الرابع: نموذج مصرفي يتميز بانخفاض هامش الربح وارتفاع حجم المعاملات، يعتمد على اقتصاديات الحجم الشبكي.<sup>4</sup>

اذن البنوك الرقمية هي مؤسسات مالية متكاملة تقدم خدمات مصرفية كاملة عبر منصات رقمية حصرية، تمثل نموذجاً مصرفياً جديداً يعتمد على ثلاث ركائز أساسية: التصميم التقني المتكامل، النموذج التشغيلي المبتكر الأثر التحويلي.

تميز هذه البنوك بقدرتها على توفير الخدمات المصرفية التقليدية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، دون توقف أو قيود زمنية أو مكانية. من بين أبرز هذه الخدمات: فتح حساب رقمي، إدارة القروض، استخراج كشوف الحساب، مراقبة الحركات المالية، سداد الفواتير، إدارة حسابات التوفير، إجراء التحويلات المالية، والسحب النقدي، إلى جانب ما توفره من مزايا تتعلق بخفض التكاليف، وسهولة الاستخدام، ومرونة التخصيص بما يتوافق مع احتياجات العملاء.

<sup>1</sup> Arner, D. W. et al. , Digital Banks and the Fintech Revolution. Cambridge University Press,2020 ,p. 34.

<sup>2</sup> World Bank, Global Financial Development Report: Fintech and the Future of Finance,2022, p 117.

<sup>3</sup> Basel Committee on Banking Supervision. , Principles for Operational Resilience, BIS,2021, p. 23.

<sup>4</sup> FSB. , Fintech and Market Structure in Financial Services, 2022,p. 15

وتتعدد أشكال البنوك الرقمية، من أبرزها:<sup>1</sup>

\* **البنوك الافتراضية (Neobanks)** وهي مؤسسات مصرفية تعمل بالكامل عبر الإنترنت دون أي فروع مادية.

\* **البنوك المنافسة (Challenger banks)** وهي بنوك تسعى إلى التميز عن المؤسسات المصرفية التقليدية من خلال تقديم خدمات أكثر كفاءة وأسهل استخدامًا.

\* **البنوك الجديدة (New banks)** وهي بنوك تم إنشاؤها حديثًا وتحظى بترخيص مصرفي كامل مثل (Revolut) و (Monzo).

\* **المؤسسات غير المصرفية (Nonbanks)**: وهي جهات تقدم خدمات مالية متنوعة دون أن تكون مؤهلة لاستقبال الودائع أو فتح الحسابات الجارية أو التوفير.

تُعرف البنوك الرقمية على أنها مؤسسات مالية تقدم خدماتها المصرفية بشكل كامل عبر القنوات الإلكترونية، دون الحاجة إلى التواجد الفعلي للعملاء في الفروع البنكية التقليدية. ويتم ذلك من خلال الاعتماد على الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية، مما يسمح بتقديم مجموعة واسعة من الخدمات مثل فتح الحسابات، تحويل الأموال، دفع الفواتير، الحصول على القروض، وإدارة الحسابات المالية. ويُعد هذا النموذج تطورًا حديثًا في القطاع المالي، حيث يعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة تتسم بالكفاءة والسهولة.

وقد ظهرت نماذج جديدة من البنوك تُعرف بـ "البنوك الحديثة" أو "النيوبنك" (Neobanks)، وهي مؤسسات تعمل دون فروع مادية وتقدم خدماتها فقط عبر التطبيقات والمنصات الرقمية، مما يوفر للعملاء تجربة مصرفية متكاملة تعتمد على الذكاء الرقمي والابتكار التقني، وتسهم بشكل كبير في تطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية بما يتلاءم مع متطلبات العصر الرقمي.

## المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية للبنوك الرقمية

<sup>1</sup> زيدان سمية، عصماني سفيان، دراسة تحليلية لخصوصية وأمن المعلومات المصرفية في بيئة البنوك الرقمية؛ دراسة حالة بنك بنكسي الجزائر، مجلة

تتمثل أنواع الخدمات المصرفية للبنوك الرقمية فيما يلي<sup>1</sup>:

1. خدمة العملاء عبر الإنترنت: تتيح للعملاء تنفيذ المعاملات المصرفية، واستلام دفاتر الحسابات، والاستفادة من الخدمات المصرفية الأخرى دون الحاجة للتنقل إلى المنزل أو الفرع أو المكتب.
2. فتح الحسابات: يمكن لأي فرد فتح حساب مصرفي عبر الإنترنت من خلال الموقع الرسمي للبنك الرقمي، سواء داخل بلده أو خارجه، إذا كان البنك يسمح بذلك.
3. دفع فواتير الخدمات: تتيح هذه الخدمة دفع فواتير مثل الهاتف، الكهرباء، والغاز، من خلال إدخال أرقام الحسابات الخاصة، ورمز العميل، والمصرف المعتمد.
4. أوامر الدفع المتكررة: توفر البنوك إمكانية تسجيل أوامر دفع بمبالغ دورية تلقائية لتسديد الرسوم أو الأقساط المنتظمة.
5. خدمات تحويل الأموال: تُمكن من تنفيذ تحويلات مالية بين الحسابات المختلفة داخل الدولة أو خارجها، مع خاصية تتبع العمليات.
6. خدمات الصرافة الإلكترونية أو خط الطوارئ: تُخصص للعملاء أرصدة مالية مسبقة، يمكن استخدامها في الحالات الطارئة، وتتوفر هذه الخدمة على مدار الساعة وطوال أيام السنة.
7. الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال: تتيح إمكانية تحميل تطبيقات مصرفية ذكية، تُمكن العميل من إتمام معاملاته البنكية إلكترونياً.
8. إصدار وسائل الدفع الإلكترونية: تشمل إصدار أوراق حسابية إلكترونية وبطاقات بنكية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.

<sup>1</sup> عماروش خديجة إيمان، شوشان خديجة، البنوك الرقمية الإسلامية بين الأهمية ومتطلبات الإنشاء-دراسة حالة نمو بنك-، مجلة الابداع،

9. **الصرف الإلكتروني عبر الصرافات:** تُسهل عمليات السحب والإيداع، وطلب الصكوك، وتنفيذ معاملات أخرى من خلال أجهزة إلكترونية ذكية.

10. **خدمة الوسيط الإلكتروني:** تتيح للعميل تنفيذ معاملاته من خلال وسيط مصرفي رقمي، يتفاعل مع مختلف البنوك خلال ثوانٍ، ويوفر الأمان اللازم للعمليات.

11. **خدمة التسويق المصرفي الإلكتروني:** يتم عرض المنتجات والخدمات المصرفية عبر المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل، بما في ذلك الإعلانات المكتوبة والرسائل الترويجية.

### المطلب الثالث: خصائص البنوك الرقمية

تُعد البنوك الرقمية تطورًا حديثًا في النظام المصرفي، حيث تقدم خدمات مصرفية متكاملة من خلال الوسائط الإلكترونية، بما يسهم في حل العديد من المشكلات التي يعاني منها العملاء في البنوك التقليدية، مثل محدودية الوقت والمكان وارتفاع التكاليف. فالبنك الرقمي لا يقتصر فقط على توفير حسابات إلكترونية أو إجراء عمليات مصرفية عن بعد، بل يمثل كيانًا ماليًا متكاملًا يدير العمليات والخدمات البنكية عبر شبكة الإنترنت، معتمدًا على بنية تكنولوجية متطورة تسمح له بمنافسة البنوك التقليدية بكفاءة أكبر وتكلفة أقل. وتكمن أهمية البنوك الرقمية في قدرتها على تلبية احتياجات فئات مختلفة من العملاء، وتوفير خدمات مرنة وشاملة في أي وقت ومن أي مكان، مثل فتح الحسابات، تحويل الأموال، دفع الفواتير، والحصول على القروض، وغيرها من الخدمات المالية. كما أنها تسهم في خفض التكاليف التشغيلية من خلال الاستغناء عن الفروع الفيزيائية وتقليل الاعتماد على الموارد البشرية، مما ينعكس إيجابًا على تكلفة الخدمة المقدمة وسرعتها.<sup>1</sup>

ومن جهة أخرى، تمثل البنوك الرقمية وسيلة استراتيجية لتوسيع قاعدة العملاء والوصول إلى شرائح لم تكن تخدمها البنوك التقليدية بالشكل الكافي، مثل فئة الشباب أو المقيمين في المناطق النائية، بالإضافة إلى المؤسسات الناشئة التي تحتاج إلى حلول دفع ذكية وسريعة. كما أن توفر قنوات رقمية مثل التطبيقات والمنصات البنكية الإلكترونية يعزز من تجربة المستخدم، ويرفع من جودة العلاقة بين البنك والعميل.

<sup>1</sup> عرايبي الحاج وبارك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي، الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام

الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية، جامعة شلف، سنة 2011، ص7.

باختصار، فإن البنوك الرقمية لم تعد خيارًا ترفيهيًا أو بديلاً ثانويًا، بل أصبحت ضرورة مصرفية لمواكبة التحولات التكنولوجية، وتلبية متطلبات الاقتصاد الرقمي، وتقديم خدمات مبتكرة وفعالة في بيئة تنافسية متزايدة.

وتتمثل أهم خصائص ومزايا هذه البنوك فيما يلي:<sup>1</sup>

**1. الوصول إلى شريحة واسعة من العملاء:** تسمح البنوك الرقمية بتقديم خدماتها على مدار الساعة ودون التقيد بالزمن أو الموقع الجغرافي، وهو ما يمنح العملاء مرونة وسهولة في الحصول على الخدمة في أي وقت ومن أي مكان.

**2. توفير خدمات مصرفية متكاملة ومتجددة:** تقدم البنوك الرقمية خدمات تقليدية ومتطورة، تشمل:

- نشرات إلكترونية تعريفية بالخدمات المصرفية.

- الاطلاع الفوري على الأرصدة والتحويلات المالية.

- دفع الكمبيالات إلكترونياً.

- إدارة المحافظ المالية مثل الأسهم والسندات.

- تحويل الأموال بين الحسابات بكل سهولة.

**3. تقليص التكاليف وتحسين الجودة:** تتميز هذه البنوك بانخفاض التكاليف التشغيلية مقارنة بالبنوك التقليدية، نظراً لاعتمادها على الحلول الرقمية، مما يسمح بتقديم خدمات عالية الجودة بأقل تكلفة ممكنة.

**4. الرفع من كفاءة الأداء وسرعة المعالجة:** اعتماد البنوك الرقمية على شبكات الإنترنت يساهم في تبسيط الإجراءات المصرفية وتقديمها بشكل أسرع، دون الحاجة إلى التنقل أو الحضور الشخصي إلى مقر البنك، وهو ما يوفر الجهد والوقت لكل من العميل والمؤسسة.

**5. خدمات بطاقات مصرفية متنوعة:** توفر البنوك الرقمية بطاقات مصرفية موجهة لفئات مختلفة من العملاء، منها بطاقات ائتمانية وبطاقات خاصة لكبار الشخصيات ورجال الأعمال، مثل البطاقة "سوني" التي تُستخدم في

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص9.

أكثر من 18 مليون نقطة عبر العالم، مع تقديم امتيازات حصرية كخدمة الزبائن المجانية على مدار الساعة، ومراكز أعمال خاصة، وإعفاءات من الرسوم والعمولات.

### المطلب الرابع: العلاقة بين التكنولوجيا المالية والبنوك الرقمية

تُعد العلاقة بين التكنولوجيا المالية والبنوك الرقمية علاقة تكاملية متينة، حيث شكّلت التكنولوجيا المالية المحرك الأساسي لظهور وتطور البنوك الرقمية. فقد ساهمت الأدوات والتطبيقات الحديثة التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية، على غرار الذكاء الاصطناعي وتقنية سلسلة الكتل (Blockchain) وتحليل البيانات الضخمة، في إحداث نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات المصرفية، سواء من حيث السرعة أو الكفاءة أو خفض التكاليف التشغيلية. لقد مكّنت هذه التقنيات البنوك الرقمية من تجاوز الشكل التقليدي للعمل البنكي، من خلال تقديم خدمات مصرفية متكاملة عن بعد، دون الحاجة إلى التواجد المادي، ما ساعد في توسيع قاعدة العملاء وتعزيز الشمول المالي، خاصة لدى الفئات التي كانت مستبعدة سابقاً من النظام المصرفي التقليدي<sup>1</sup>.

كما أن العلاقة بين الطرفين لم تعد تقتصر على الاستخدام التقني فقط، بل تطورت لتشمل التعاون والشاركة المباشرة. فالكثير من البنوك الرقمية اليوم إما نشأت عن طريق شركات FinTech كما هو الحال مع بنك WeBank الصيني، أو تعتمد بشكل مباشر على حلولها التقنية في عملياتها اليومية، كالإقراض الرقمي أو خدمات الدفع الإلكتروني<sup>2</sup>.

ورغم المنافع الكبيرة لهذا التكامل، إلا أن العلاقة بين التكنولوجيا المالية والبنوك الرقمية لا تخلو من التحديات، خصوصاً في ظل غياب إطار قانوني وتنظيمي واضح في العديد من الدول. حيث تُطرح تساؤلات متكررة حول من يتحمّل المسؤولية في حال حدوث اختلال في الخدمة، بالإضافة إلى ما تفرضه البيئة الرقمية من مخاطر سيبرانية معقدة<sup>3</sup>.

ومع ذلك، فإن التوجهات المستقبلية تشير إلى أن هذه العلاقة مرشحة للتوسع بشكل أكبر، مع تطور التمويل اللامركزي (DeFi) والعقود الذكية وتطبيقات التحليل التنبؤي. فكل هذه التقنيات ستسهم في تعزيز كفاءة

1 . زاوي نسرين، التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2022، ص. 43

2 جنية نسبية، ثورة الدفع المالي: الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد، جامعة ورقلة، 2021، ص. 29.

3 بوفتقة إيمان، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية، جامعة سطيف، 2020، ص. 53.

النظام المصرفي الرقمي، وفتح آفاق جديدة لتطوير المنتجات المالية بما يتماشى مع حاجات المستخدمين المتزايدة.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: تحليل الدراسات السابقة

#### المطلب الأول: الدراسات السابقة حول التكنولوجيا المالية

1. دراسة: <sup>2</sup>عماني لمياء، بن طبة ليلي، بن شلوية هاجر، سنة 2020، "أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة ورقلة خلال الفترة 2014-2018".

تهدف الدراسة الى تركيز على أحد الأبعاد الحيوية في علاقة التكنولوجيا المالية بالبنوك، وهو الأداء المالي، حيث سعت إلى قياس الأثر الفعلي لاعتماد تقنيات الدفع الإلكتروني ضمن الخدمات المصرفية على المؤشرات المالية الأساسية.

اختارت الباحثات بنك الخليج الجزائر AGB وكالة ورقلة كنموذج للدراسة، وتمت تغطية الفترة الممتدة من 2014 إلى 2018. واستخدمت الدراسة المقابلات الشخصية مع إطارات ومسؤولين في البنك للحصول على بيانات نوعية، إلى جانب تحليل القوائم المالية السنوية للبنك المعني، ما وفر إطارًا شاملًا للمقارنة والتفسير باستخدام التحليل الكمي باستخدام برنامج EViews، حيث تم إجراء اختبارات الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين مستوى استخدام التكنولوجيا المالية وتحسن الأداء المالي. توصلت الدراسة الى وجود تأثير إيجابي واضح لتبني وسائل الدفع الإلكترونية.

2. دراسة: <sup>3</sup>الداوي أسماء، بوغزالة عبد الكريم، سنة 2022، "دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي: دراسة حالة الجزائر ومقارنتها ببعض الدول العربية 2004/2020".

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الشمول المالي كأحد الأهداف الاستراتيجية التي تسعى الحكومات لتحقيقها، وبيان مدى إمكانية الاعتماد على التكنولوجيا المالية لتحقيقه. وتم التركيز على الجزائر مع إجراء مقارنة كمية بينها وبين بعض الدول العربية (مثل المغرب، تونس، الأردن، ومصر). تم استخدام قاعدة بيانات شاملة للفترة 2004-

1 عرفوش سمير، أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي: دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة المسيلة، 2022، ص. 61.

2 عماني لمياء، بن طبة ليلي، بن شلوية هاجر "أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة ورقلة خلال الفترة 2014-2018، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة"، 2020.

3 الداوي أسماء، بوغزالة عبد الكريم، "دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي: دراسة حالة الجزائر ومقارنتها ببعض الدول العربية 2004/2020"، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة. 2022

2020، واستخدمت الدراسة تقنية تحليل المركبات الأساسية PCA لاستخلاص أهم العوامل المؤثرة في الشمول المالي، كما استخدم برنامج SPSS لتحليل المعطيات الكمية. توصلت الدراسة عن علاقة طردية بين انتشار التكنولوجيا المالية وارتفاع مؤشرات الشمول المالي، وإلى ضرورة إطلاق استراتيجيات وطنية للشمول المالي موجهة للفئات الهشة، وربط ذلك بخطط رقمية تضمن تحديث البنية التحتية وتكوين الكفاءات المحلية.

3. دراسة: <sup>1</sup> بن الشريف لالة عائشة، بن الشيخ أسماء، سنة 2022، "أثر ممارسة ابتكار التكنولوجيا المالية على أداء المؤسسات العمومية: دراسة حالة اتصالات الجزائر - أدرار".

هدفت هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وتحقيق تحسينات داخل المؤسسات العمومية. تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر فرع أدرار كنموذج تطبيقي، وذلك نظراً لمحاولاتها المستمرة لمواكبة التحول الرقمي.

توصلت الدراسة إلى توسيع نطاق التجربة لتشمل باقي الفروع والمرافق العمومية، بالإضافة إلى الحاجة لتوفير تحفيزات داخلية وتشريعات مشجعة على الابتكار التكنولوجي.

4. دراسة: <sup>2</sup> ووداد بوفافة، روميضاء شقروش، سنة 2023، "آفاق استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري: دراسة ميدانية من وجهة نظر الموظف".

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح المستقبل الرقمي للبنوك الجزائرية من زاوية رؤية الموظفين المصرفيين أنفسهم، حيث اعتمدت على مقابلات شبه موجهة مع مدراء وكالات مصرفية وموظفين ذوي تجربة عملية معتبرة. توصلت الدراسة إلى ضرورة تنظيم دورات تكوينية متخصصة في التكنولوجيا المالية، وتكثيف جهود التوعية داخل البنوك، إلى جانب ضرورة سنّ تشريعات حديثة تدعم الرقمنة وتحمي العمليات الرقمية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول البنوك الرقمية

1. دراسة <sup>3</sup> سلاوتي حنان (2018) *الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر*

<sup>1</sup> بن الشريف لالة عائشة، بن الشيخ أسماء، "أثر ممارسة ابتكار التكنولوجيا المالية على أداء المؤسسات العمومية: دراسة حالة اتصالات الجزائر - أدرار"، مذكرة ماستر، جامعة أدرار، 2022.

<sup>2</sup> ووداد بوفافة، روميضاء شقروش، "آفاق استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري: دراسة ميدانية من وجهة نظر الموظف"، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 9، العدد 1، 2023.

<sup>3</sup> سلاوتي حنان. (2018). *الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر*. مجلة الأبداء، المجلد 04، العدد 4، 2014.

وهدفت إلى تحليل مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في دعم أسس الاقتصاد الرقمي داخل البيئة الجزائرية، مع التركيز على أبرز التحديات والفرص التي يتيحها هذا التحول الرقمي في القطاع المصرفي. اعتمدت الباحثة على منهج وصفي تحليلي لدراسة العلاقة بين تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية والتحول نحو اقتصاد رقمي شامل، كما تناولت العوامل التقنية والتنظيمية التي تؤثر في فعالية هذا المسار. وتوصلت الدراسة إلى أن الصيرفة الإلكترونية تشكل ركيزة أساسية لبناء الاقتصاد الرقمي، من خلال ما توفره من مزايا تتعلق بتقليص الوقت والجهد، وتوسيع قاعدة الخدمات، وتحسين جودة الأداء المصرفي. في المقابل، بيّنت الدراسة وجود معوقات متعددة، أبرزها ضعف البنية التحتية التكنولوجية، وقلة الوعي المجتمعي، ونقص التأطير القانوني. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في التقنيات الرقمية، وتحديث الإطار التشريعي، وتكثيف حملات التوعية لتعزيز ثقة العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

## 2. دراسة<sup>1</sup> بن صالح ماجدة (2021) "العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة البنوك الجزائرية":

وهدفت هاته الدراسة إلى التعرف على أبرز العوامل التي تؤثر على مستوى ثقة العملاء في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية داخل البيئة الجزائرية. اعتمدت الباحثة على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، بهدف بناء إطار نظري يُمكن من تحديد أهم المتغيرات المؤثرة في ثقة العملاء، مثل الأمان، والخصوصية، وجودة الخدمة، وسهولة الاستخدام. وتوصلت الدراسة إلى أن ثقة العملاء تُعد عنصرًا حاسمًا في نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية، وأن هناك عوامل نفسية وتقنية وتنظيمية تؤثر مجتمعة على قرار العملاء بتبني هذه الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز إجراءات الأمان، وتحسين جودة الواجهة الرقمية، إلى جانب تكثيف حملات التوعية والثقافة المصرفية الإلكترونية لبناء ثقة مستدامة بين البنوك والعملاء.

## 3. دراسة<sup>2</sup> بوعكة آسيا وبراهمي زرزور (2023) دراسة تحليلية لمؤشرات الاقتصاد الرقمي ودورها في تفعيل الصيرفة:

1 بن صالح، ماجدة، العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه جامعة قلمة، 2021.

2 بوعكة آسيا، براهيم زرزور، دراسة تحليلية لمؤشرات الاقتصاد الرقمي ودورها في تفعيل الصيرفة. مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 9، العدد 1، 2024.

وهدفت إلى إبراز مساهمة الاقتصاد الرقمي في تطوير العمل المصرفي، وتقييم واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر. اعتمدت الباحثتان على تحليل عدد من المؤشرات الرقمية المرتبطة بالبنية التحتية التكنولوجية، وانتشار استخدام الإنترنت، ومستوى اعتماد المؤسسات المالية على الحلول الرقمية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطور مؤشرات الاقتصاد الرقمي وفعالية الخدمات المصرفية، حيث يُعد الاستثمار في التحول الرقمي عاملاً أساسياً في تحسين الأداء المصرفي وتعزيز الشمول المالي. وأوصت الدراسة بضرورة دعم الاقتصاد الرقمي وتوسيع استخدام التقنيات الحديثة في القطاع البنكي، من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية وتحديث الإطار التنظيمي الداعم.

#### 4. دراسة<sup>1</sup> لعجال العمرية 2024 " واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري" (BNA) :

وهدفت إلى تحليل وتقييم مدى تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية داخل البنك الوطني الجزائري، باعتباره أحد أكبر المؤسسات المالية في البلاد. اعتمدت الباحثة على منهج تحليلي لدراسة الخدمات المقدمة عبر الإنترنت والهواتف المحمولة، مع التركيز على مستوى جاهزية البنك لتقديم خدمات رقمية فعالة وآمنة. وتوصلت الدراسة إلى أن البنك الوطني الجزائري يقدم باقة متنوعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، تشمل التحويلات، ومتابعة الحسابات، وتسديد الفواتير، إلا أن تحديات تتعلق بأمن المعلومات والاستمرارية التقنية ما تزال قائمة، وتشكل عائقاً أمام تعميم هذه الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير بنية تحتية تقنية متقدمة، وتعزيز منظومة الحماية السيبرانية لضمان استمرارية وكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

#### المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة

أولاً: أوجه التشابه

الجدول رقم (01-02): أوجه التشابه بين الدراسات السابقة و الدراسات الحالية

البيان	أوجه لتشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
--------	---

1 لعجال العمرية. ، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA). مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 9، العدد 1، 2024.

<p>استخدمت معظم الدراسات السابقة أداة الاستبيان لجمع البيانات، وهو ما تم اعتماده كذلك في الدراسة الحالية. كما لجأت بعض الدراسات إلى استخدام المقابلات مع موظفين أو مدراء مصرفيين، وهو ما ينسجم أيضاً مع أدوات جمع المعطيات في هذه الدراسة.</p>	<p><b>أداة الدراسة</b></p>
<p>اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، وهو نفس المنهج الذي استخدمته غالبية الدراسات السابقة، نظراً لملاءمته في وصف الواقع وتحليل العلاقات بين المتغيرات. كما استخدمت بعض الدراسات السابقة منهج دراسة الحالة، وهو منهج جزئي اعتمد أيضاً في الدراسة الحالية عند تحليل المؤسسة المالية المعنية.</p>	<p><b>منهج الدراسة</b></p>

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على معلومات الدراسات السابقة أعلاه

ثانيا: أوجه الاختلاف

الجدول رقم (01-03): أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أوجه الاختلاف		البيان
الدراسة الحالية	الدراسة السابقة	
<p>ركزت الدراسة الحالية على دور التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات البنوك الرقمية، مع اختيار بنك رقمي حديث كنموذج تطبيقي</p>	<p>ركزت بعض الدراسات على الأثر المالي للتكنولوجيا المالية (مثل دراسة بنك الخليج AGB)، وأخرى على الشمول المالي (مثل دراسة الداوي أسماء)، بينما تناولت دراسات أخرى التحول الرقمي العام في البنوك أو المؤسسات العمومية..</p>	<p><b>متغيرات الدراسة</b></p>
<p>تم تركيز الدراسة الحالية على عينة من موظفي بنك رقمي معين ضمن مكان جغرافي محدد حسب إطار التريص أو نموذج دراسة الحالة، مع التركيز على خدمات مالية رقمية متكاملة يقدمها هذا البنك عبر أدوات التكنولوجيا المالية.</p>	<p>تنوعت أماكن الدراسات بين ورقلة، الجزائر العاصمة، أدرار، شلف، سطيف، وشملت موظفين، مدراء، زبائن أو تحليل بيانات مالية. كما اختلفت طبيعة المؤسسات المدروسة بين بنوك عمومية وخاصة، وأحياناً مؤسسات غير مصرفية مثل اتصالات الجزائر.</p>	<p><b>مكان وعينة الدراسة</b></p>
<p>الدراسة الحالية خصصت البحث لمؤسسة مصرفية رقمية بحتة (مثل AEON أو</p>	<p>تناولت الدراسات السابقة مؤسسات تقليدية تتبنى تقنيات رقمية تدريجياً (بنوك عمومية، بنوك خاصة، مؤسسات غير مصرفية).</p>	

<p>WeBank)، ما يمثل اختلافاً جوهرياً في طبيعة النموذج المدروس.</p>		
--	--	--

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على معلومات الدراسات السابقة أعلاه

ثالثا: التعقيب على الدراسات السابقة

- الاستفادة منها في اثراء الجانب النظري للدراسة؛
- التعرف على مختلف الاختلافات والتداخلات بين آراء الباحثين وتوارد أفكارهم؛
- الاستفادة من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة؛
- الربط والمقارنة وتحليل النتائج بين ما تم التوصل إليه من خلال هذه الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع.

## خاتمة الفصل

يتضح أن التكنولوجيا المالية تمثل دعامة أساسية للتحويل الرقمي في القطاع المصرفي من خلال ما توفره من حلول تقنية متقدمة كالذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات والبلوك تشين. أما البنوك الرقمية فتمثل النموذج التطبيقي الأمثل لهذه التقنيات، حيث تعيد هندسة الخدمات المصرفية عبر منصات رقمية بالكامل دون فروع مادية، مما يحقق كفاءة تشغيلية عالية وتجربة عملاء متميزة. ورغم المزايا الكبيرة لهذا التحويل من حيث خفض التكاليف وتوسيع الشمول المالي، إلا أن هناك تحديات جوهرية تتعلق بالأمن السيبراني والأطر التنظيمية وبناء الثقة الرقمية، حيث أن نجاح التحويل الرقمي المصرفي يتطلب مواءمة دقيقة بين الابتكار التقني والمتطلبات التنظيمية مع الحفاظ على مصالح جميع أصحاب المصلحة.

الفصل الثاني

دراسة حالة البنك AEON

الرقمي في ماليزيا

## تمهيد

تُمثّل البنوك الرقمية إحدى أبرز نتائج التحولات التكنولوجية التي شهدتها القطاع المالي في العقد الأخير، لا سيما في الدول التي تبنت استراتيجيات وطنية للرقمنة والشمول المالي، مثل الصين ماليزيا ... من بين أبرز النماذج التي أظهرت نجاحًا لافتًا في هذا السياق، يبرز بنك AEON Bank الماليزي ، أول بنك رقمي بالكامل في البلاد، والذي تأسس ليحدث ثورة في طريقة تقديم الخدمات البنكية من خلال الاعتماد الكامل على التكنولوجيا المالية (FinTech). يُعدّ AEON Bank نموذجًا رائدًا في التحول الرقمي للبنوك، ويجسّد الإمكانيات التي توفرها التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، والتعلم الآلي في تطوير الخدمات المالية وتسهيل الوصول إليها. وفي هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث هما:

**المبحث الأول: استراتيجية ماليزيا توجه الى البنوك الرقمية**

**المبحث الثاني: تقنيات التكنولوجيا المالية في البنك AEON**

**المبحث الثالث: تقييم البنك الرقمي AEON**

## المبحث الأول: استراتيجية ماليزيا توجه الى البنوك الرقمية

في ظل التحول الرقمي العالمي الذي تشهده القطاعات الاقتصادية كافة، أصبحت التكنولوجيا المالية أحد المحركات الأساسية لتطوير الأنظمة البنكية وتعزيز كفاءتها. وماليزيا، باعتبارها من بين الاقتصادات الناشئة الأكثر انفتاحاً على الابتكار، تبنت مقاربة استراتيجية تهدف إلى إعادة تشكيل المشهد المصرفي من خلال إدماج البنوك الرقمية ضمن منظومتها المالية.

وقد جاءت هذه الاستراتيجية استجابة لتغيرات سلوك المستهلك المالي، وتزايد الحاجة إلى حلول مصرفية أكثر مرونة وشمولاً، خاصة في المناطق التي تعاني من نقص في الخدمات البنكية التقليدية.

### المطلب الأول : التحول الى البنوك الرقمية في ماليزيا

شهد القطاع المصرفي الماليزي تحولاً متسارعاً نحو الرقمنة، وذلك نتيجة لتطور التكنولوجيا المالية، والتغير في تفضيلات العملاء، إضافة إلى دعم سياسات بنك نغارا ماليزيا الذي وضع الإطار التنظيمي لتراخيص البنوك الرقمية، وشجّع على الابتكار. تمثل البنوك الرقمية في ماليزيا إحدى أبرز تجارب الرقمنة المصرفية في جنوب شرق آسيا، حيث لعبت عدة مؤسسات دوراً ريادياً في هذا التحول. وفيما يلي عرض لخمس بنوك ماليزية رائدة في مجال الرقمنة.

#### 1. بنك Maybank

يُعد Maybank من أقدم وأكبر البنوك في ماليزيا، وقد قاد مبادرات التحول الرقمي من خلال الاستثمار في منصات مثل MAE by Maybank2u التي تسمح بإجراء معظم المعاملات البنكية من خلال الهاتف الذكي، بما في ذلك فتح الحسابات، التحويلات، وإدارة النفقات، فضلاً عن استخدامه تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Maznah Shariffah Noor Syazana Mahdzan, Ainin Mohd-Any, Zuraidah Latif Hamzah. . Co-creating value with online banking services: The case of Maybank. In S. Roy, D. S. Mutum, B. Nguyen (Eds.), Services Marketing Cases in Emerging Markets: An Asian Perspective ,2016,p p. 17–30.

## 2. بنك CIMB

يُعتبر CIMB من أبرز البنوك التي تبنت التكنولوجيا الرقمية، إذ أطلق تطبيقات رقمية مثل CIMB Clicks و OCTO لتوفير تجربة مصرفية مرنة وسهلة، مع اعتماد تقنيات تحليل البيانات لتعزيز استجابة البنك لاحتياجات العملاء وتخصيص العروض والخدمات.<sup>1</sup>

## 3. بنك RHB

تبني RHB إستراتيجية "التحول الرقمي الكامل" عبر الاستثمار في التطبيقات الذكية، وتطوير نظام المصرفية المفتوحة (Open Banking)، ما سمح بتكامل الخدمات مع مزودي التكنولوجيا المالية وتعزيز قابلية التشغيل التبادلي بين المنصات.<sup>2</sup>

## 4. بنك Hong Leong Bank

شهد بنك Hong Leong Bank الماليزي تحولاً نوعياً في استراتيجيته التشغيلية من خلال تبني نموذج "البنك الرقمي"، حيث قام بإعادة هيكلة بنيته التحتية التكنولوجية وتبني منصات إلكترونية متقدمة لخدمة العملاء، من بينها منصة HLB Connect، ما ساهم في تحسين تجربة المستخدم وتقليل التكاليف التشغيلية. كما عزز البنك من تحالفاته التقنية لدعم الابتكار الرقمي، خصوصاً في مجالات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، مما جعل منه نموذجاً يحتذى به في ماليزيا في مجال البنوك الرقمية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Pauline Chai Hoon Teo. (2024). Exploring Digital-Only Banking in Malaysia: Technological Advancements, Regulatory Landscape, and Business Implications. Business Management and Strategy, 16(1).  
:https://doi.org/10.5296/bms.v16i1.22498

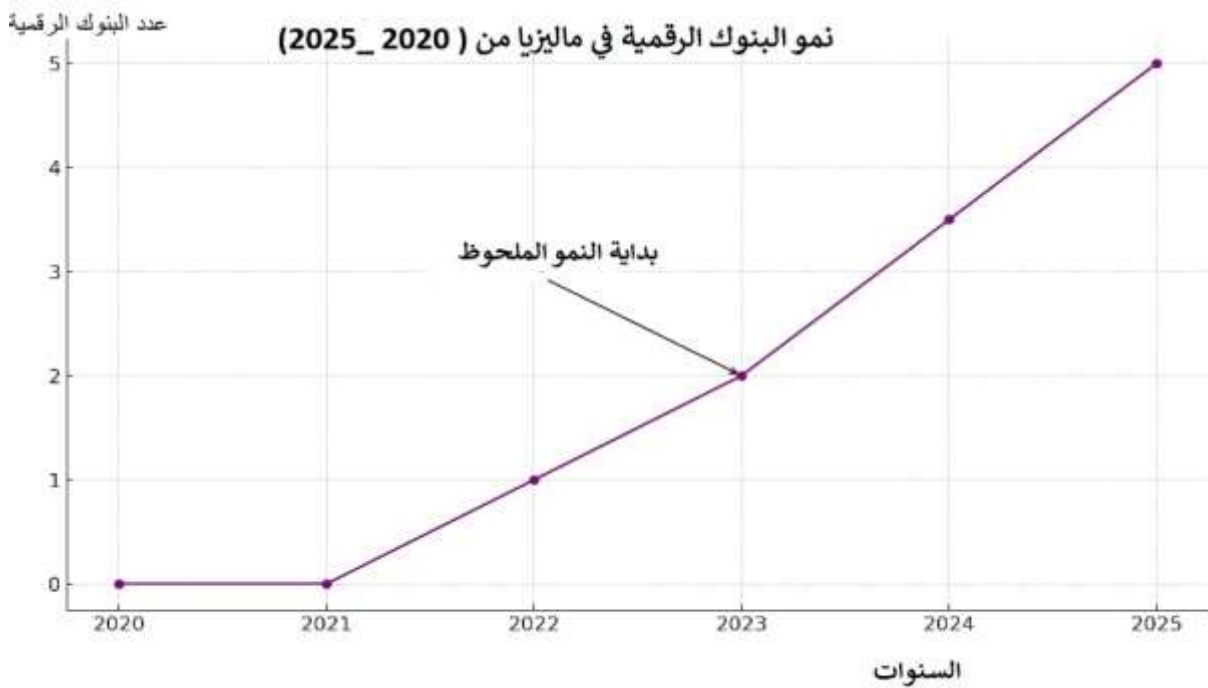
<sup>2</sup> Abdul Aziz bin Abdul Halim Shah, Abdul Samat bin Bali Mohamed, Raja Mohd bin Ali, & Raja Noor binti Raja Yusof. (2019). The Role Of Technology Acceptance Model On RHB Mobile Banking. International Journal of Scientific & Technology Research, 8(11), p493–495.

<sup>3</sup> (1) Guang-Wen,. Driving Sustainable Growth: The Key Success Factors of a Bank in Malaysia, International Journal of Accounting & Finance in Asia Pacific (IJAFAP), Vol. 8, No. 1, 2025, p. 145.

## 5. مجموعة AmBank

رکز AmBank على تطوير منصته الرقمية AmOnline، التي تقدم خدمات متكاملة للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، من إدارة الحسابات، إلى القروض، والدفع الإلكتروني، كما حرص على التكامل مع مزودي حلول التكنولوجيا لزيادة كفاءة الأنظمة الداخلية.<sup>1</sup>

### الشكل (1\_2): نمو البنوك الرقمية في ماليزيا ( 2020 \_ 2025 )



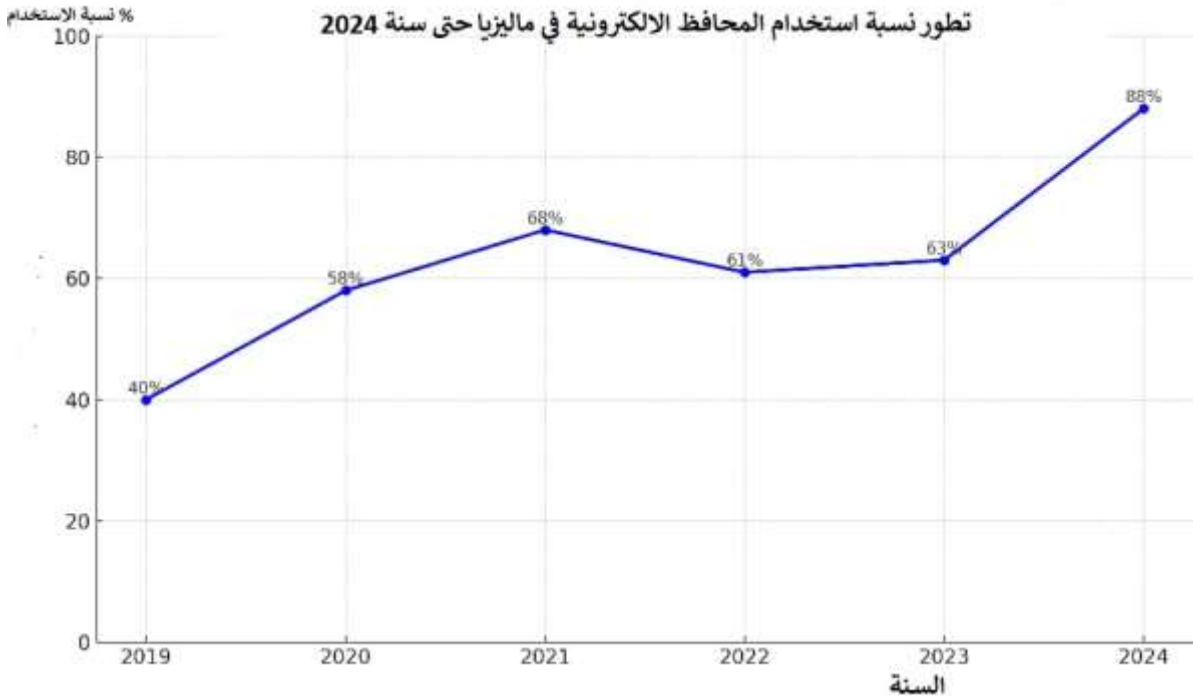
**Source:** [https://www.bnm.gov.my/documents/20124/938039/PD\\_Digital+Bank+Licensing+Framework.pdf](https://www.bnm.gov.my/documents/20124/938039/PD_Digital+Bank+Licensing+Framework.pdf)

يمثل هذا الشكل تطور عدد البنوك الرقمية في ماليزيا بين عامي 2020 و 2025. يُظهر المنحنى أن عدد البنوك الرقمية ظل ثابتاً عند الصفر خلال عامي 2020 و 2021، مما يعكس أن هذه الفترة كانت مخصصة

<sup>1</sup> Saravanan Muthaiyah, Thein Oo Khaing Zaw, K. S. Murugan Anbanathen, & Lan Nguyen. (2022). Digital Transformation for SME Banks. In Proceedings of the International Conference on Technology and Innovation Management (ICTIM 2022) (pp. 364–374)..

لوضع الأسس التنظيمية والتشريعية. في عام 2022، بدأ النمو الفعلي بظهور أول بنك رقمي، وتبع ذلك ارتفاع تدريجي في 2023. يزداد النمو وضوحًا في عامي 2024 و 2025، حيث يرتفع عدد البنوك الرقمية ليصل إلى خمسة. هذا التدرج في النمو يعكس تبنياً تدريجياً واستراتيجياً للتحويل الرقمي في القطاع المصرفي الماليزي، مدفوعاً بمبادرات حكومية مثل خطة الاقتصاد الرقمي (My DIGITAL) والإطار التنظيمي للبنوك الرقمية الذي أطلقه بنك نيجارا ماليزيا. يُشير هذا التوجه إلى سعي الدولة نحو تعزيز الشمول المالي وتوسيع الوصول إلى الخدمات المصرفية من خلال التكنولوجيا.

## الشكل ( 2\_2 ) : تطور استخدام المحافظ الالكترونية في ماليزيا حتى عام 2024



source: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667096824000430>

يوضح هذا الشكل أن استخدام المحافظ الإلكترونية في ماليزيا ازداد بشكل كبير بين عامي 2019 و 2024. في البداية، كانت نسبة الاستخدام 40% في عام 2019، ثم بدأت ترتفع تدريجياً لتصل إلى 58% في 2020 و 68% في 2021، مما يدل على أن الناس أصبحوا يفضلون الدفع الإلكتروني أكثر من قبل. في عام 2022، انخفضت النسبة قليلاً إلى 61%، لكنها ارتفعت من جديد إلى 63% في 2023. أما في 2024، فقد ارتفعت النسبة بشكل كبير إلى 88%.

2024، فقد وصلت النسبة إلى 88%، وهو ما يدل على أن المحافظ الإلكترونية أصبحت منتشرة جدًا، ويعتمد عليها الكثير من الناس في حياتهم اليومية.

## المطلب الثاني: استراتيجية البنك الرقمي AEON Bank

لم يكن إطلاق بنك رقمي إسلامي في ماليزيا أمرًا سهلاً، فقد أدرك AEON Bank أنه بحاجة إلى التنقل بمهارة ضمن المشهد المصرفي الماليزي، بما يتضمنه من لوائح تنظيمية صارمة، حتى ينجح في دخول السوق ويكسب ثقة شريحة العملاء الذين لم تصل إليهم البنوك التقليدية، سواء من الفئات المهمشة أو غير المخدومة، كما تحتاج هذه الفئة من السكان إلى خدمات مالية يسهل الوصول إليها دون الحاجة لزيارة فرع فعلي، إلى جانب حلول مصرفية تجزئة حديثة تتجاوز القنوات التقليدية.

### أولاً: تقديم عام لبنك AEON الماليزي

بنك AEON (ماليزيا) برهاد، المعروف سابقًا باسم ACS Digital Berhad، هو أول بنك رقمي إسلامي في ماليزيا. وهو شركة تابعة لشركة AEON Financial Service Co., Ltd اليابانية، وشركة AEON Credit Service (M) Berhad الماليزية. حصل البنك على موافقة بنك نيجارا ماليزيا (البنك المركزي) ووزارة المالية لبدء عملياته في 8 يناير 2024، وذلك بعد استيفائه لمتطلبات الجاهزية التشغيلية. يقدم البنك خدمات مصرفية رقمية متوافقة مع الشريعة الإسلامية بهدف تعزيز الشمول المالي، وتشمل عروضه حساب توفير إسلامي بمعدل ربح ترويجي يبلغ 3.88% سنويًا حتى 31 أغسطس 2024، وأدوات لتقسيم المدخرات وإدارتها، بالإضافة إلى بطاقة AEON Bank x Visa Debit Card-i الافتراضية، مع إمكانية طلب بطاقة فعلية، كما يتكامل البنك مع برنامج نقاط AEON، حيث يمكن للعملاء كسب واستبدال النقاط في جميع فروع مجموعة AEON وكجزء من حملة الإطلاق، يحصل العملاء الذين يفعلون حساباتهم على 3000 نقطة AEON، بالإضافة إلى ثلاث أضعاف النقاط عند استخدام بطاقة AEON Bank x Visa Debit Card-i. وقد تم إطلاقه رسميًا يوم 26 مايو 2024، يمثل هذا الحدث انطلاقة

جديدة للقطاع المصرفي في ماليزيا، حيث يجمع البنك بين المبادئ الإسلامية وأحدث تقنيات التكنولوجيا المالية.<sup>1</sup>

ثانياً: رؤية البنك وأهدافه الاستراتيجية:

### 1. الرؤية (Vision)

يتمثل الهدف الأساسي لبنك AEON الماليزي في أن يصبح مزوداً ماليًا شاملاً وموثوقاً به، يركز على تعزيز الشمول المالي وتمكين الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال حلول مصرفية مبتكرة. تسعى المؤسسة إلى تقديم خدمات مالية تلبى احتياجات العملاء المتنوعة، مع التركيز على التقنية الرقمية والتجربة المصرفية المبسطة لضمان رضا العملاء وولائهم.

### 2. الأهداف الاستراتيجية (Strategic Goals)

حدد بنك AEON الماليزي عدة أهداف استراتيجية لتحقيق رؤيته، تشمل:<sup>2</sup>

- تعزيز الشمول المالي: يهدف البنك إلى توفير خدمات مالية ميسورة ومتاحة لجميع شرائح المجتمع، بما في ذلك الأفراد ذوي الدخل المحدود وأصحاب المشاريع الصغيرة.
- الابتكار الرقمي: يسعى البنك إلى تطوير منصات مصرفية رقمية متطورة، مثل التطبيقات الذكية وخدمات الدفع الإلكتروني، لتحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية.
- دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة (SMEs): يقدم البنك منتجات تمويلية مخصصة لمساعدة الشركات الناشئة على النمو والتوسع، مما يساهم في التنمية الاقتصادية في ماليزيا.
- الاستدامة المالية: يحرص البنك على تبني ممارسات مصرفية مسؤولة، مع التركيز على الاستدامة والامتثال للمعايير البيئية والاجتماعية (ESG).
- التوسع الجغرافي: يسعى البنك إلى تعزيز وجوده في الأسواق المحلية والإقليمية، لا سيما في دول آسيان، لزيادة حصته السوقية.

### 3. القيم الأساسية (Core Values)

<sup>1</sup> كأول بنك AEON من الموقع:

AEON Bank, (2024). <https://www.aeonbank.com.my/media-centre/8>

<sup>2</sup> الموقع الرسمي لبنك:

AEON Credit Service Malaysia: <https://www.aeoncredit.com.my,2024>.

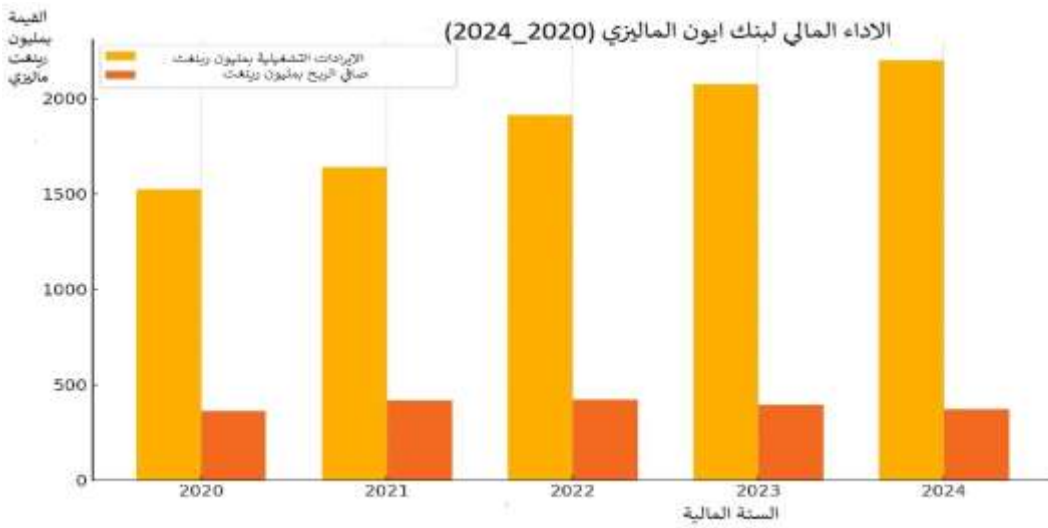
يعتمد بنك AEON الماليزي على مجموعة من القيم الأساسية التي توجه عملياته، مثل:

- التركيز على العميل: تقديم خدمات مخصصة تلبي توقعات العملاء.
- النزاهة والشفافية: ضمان أعلى معايير الأخلاقيات المصرفية.
- العمل الجماعي والابتكار: تشجيع ثقافة الإبداع والتعاون بين الموظفين.

وبفهم عميق لاحتياجات البنك، استطاعت PwC تحديد نهج فعال لإدارة التغيير ساعد البنك في إعادة

تصور علاقته مع عملائه وجعل الخدمات المالية أكثر قربًا وشمولية.

### الشكل (2\_3): الأداء المالي لبنك AEON Bank (حتى نوفمبر 2024)

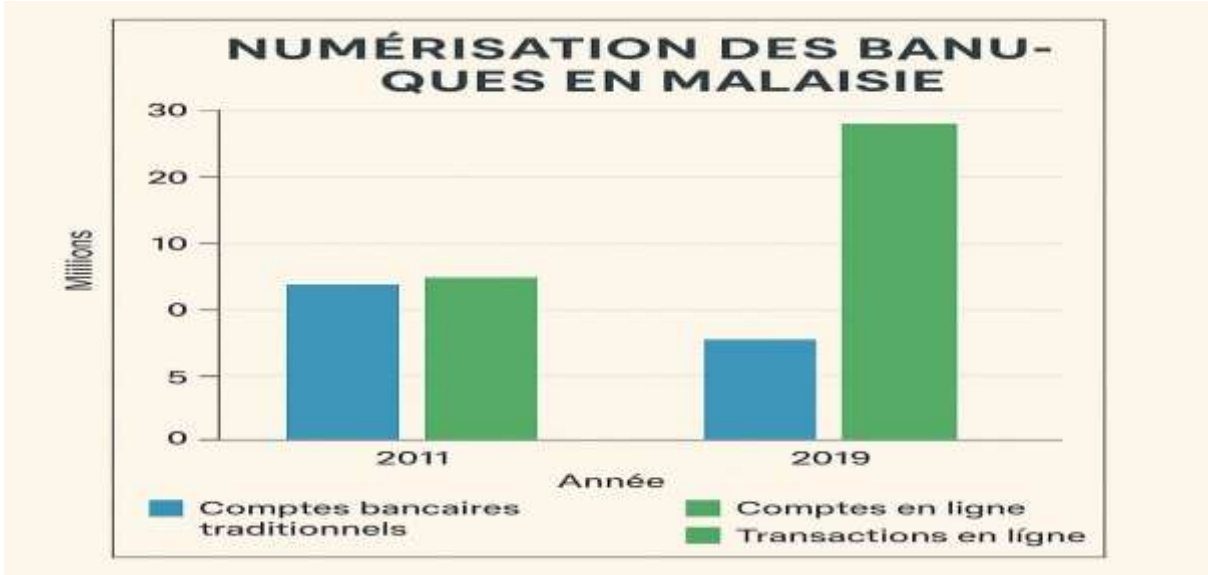


- Source :AEON Financial Service, "Annual Report 2020–2024", AEON Financial Co., Ltd.
- <https://www.aeonfinancial.co.jp/en/ir/library/annual/>

يعكس هذا الشكل الأداء المالي لبنك AEON Credit Service (M) Berhad خلال الفترة 2020–2024 يلاحظ نمواً تدريجياً في الإيرادات التشغيلية، حيث ارتفعت من 1,525 مليون رينغيت ماليزي في عام 2020 إلى 2,200 مليون رينغيت في عام 2024، مما يدل على نجاح البنك في توسيع خدماته المالية واستقطاب شرائح أكبر من العملاء، لا سيما في مجالات التمويل الاستهلاكي والتقسيط. في المقابل، يُظهر صافي الربح اتجاهاً أكثر تقلباً؛ فقد بلغ ذروته في عام 2022 عند 424 مليون رينغيت، ثم تراجع إلى 397 مليون في 2023، ليستقر عند 371 مليون رينغيت في 2024. ويمكن تفسير هذا التراجع بالرغم من نمو الإيرادات بارتفاع التكاليف التشغيلية، أو زيادة مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها، نتيجة

للتحديات الاقتصادية العامة أو تشدد السياسات الائتمانية. وعلى الرغم من ذلك، يبقى الأداء المالي للبنك إيجابياً بشكل عام، ويُظهر قدرة على النمو وتحقيق الإيرادات، مع الحاجة إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين إدارة المخاطر للحفاظ على مستوى الربحية.

الشكل (2\_4): تطوّر رقمنة البنوك في ماليزيا بين عامي 2011 و2019



Source: <https://www.krinstitute.org/assets/contentMS/img/template/editor/Fintech%20Views%201%20Malaysia%E2%80%99s%20Digital%20Payments%20Growth.pdf>

يظهر الشكل البياني إلى تحوّل جذري في القطاع المصرفي الماليزي خلال الفترة 2011-2019، حيث يُظهر تراجعاً ملحوظاً في الحسابات التقليدية يقابله نموّ متسارع في الحسابات الرقمية والمعاملات الإلكترونية. ففي عام 2011، كانت الحسابات التقليدية تهيمن على المشهد المصرفي، ولكن مع حلول 2019، تضاعفت الحسابات الرقمية بأكثر من 5 مرات.

### المبحث الثاني : تقنيات التكنولوجيا المالية في البنك AEON

يشهد القطاع المصرفي العالمي تحولاً جذرياً بفعل الثورة الرقمية، ويأتي بنك AEON الماليزي كنموذج رائد في تبني أحدث تقنيات التكنولوجيا المالية. سوف نتطرق لتحليل الخدمات التي يعتمد عليها البنك في تقديم خدماته المالية، والتي تمثل مزيجاً مبتكراً من الحلول الرقمية المصممة خصيصاً لتعزيز تجربة العملاء ورفع كفاءة العمليات المصرفية.

## المطلب الأول : خدمات التكنولوجيا المالية في بنك AEON

تتمثل هاته الخدمات في مايلي:<sup>1</sup>

1. بطاقات الائتمان الرقمية مثل فيزا(AE ON Member Plus) :هي بطاقات ذكية متصلة بتطبيق

الهاتف، تتيح الدفع الإلكتروني الآمن عبر تقنيات Visa Secure والتوثيق الثنائي. يمكن إدارتها رقمياً (تحديد الحدود، تجميد البطاقة، تتبع المصروفات)، كما توفر مكافآت نقاط قابلة للاستبدال فوراً عبر التطبيق.

2. محفظة AE ON الإلكترونية: محفظة رقمية تدعم الدفع عبر QR Code والتحويلات الفورية بين

المستخدمين (P2P). تتكامل مع بطاقات البنك وخدمات مثل Google Pay، وتسمح بشحن الرصيد أو سداد الفواتير إلكترونياً دون حاجة إلى نقد.

3. بطاقات مسبقة الدفع الافتراضية: بطاقات رقمية تُصدر فوراً عبر التطبيق برصيد مسبق، ويمكن ربطها

بتطبيقات الدفع مثل Apple Pay. مثالية للتحكم في المصروفات أو الشراء الآمن عبر الإنترنت دون استخدام البطاقة الرئيسية.

4. تمويل الدراجات النارية/السيارات الرقمي: خدمة تمويل سريعة تُقدّم عبر الإنترنت، حيث يُحسب القسط

مسبقاً عبر أداة محاكاة رقمية، ويُرفع المستندات (مثل الهوية) عبر مسح ضوئي بتقنية OCR، مع متابعة الطلب إلكترونياً حتى الموافقة.

<sup>1</sup> AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD, INTEGRATED Annual Report 2024,p6-12

5. التمويل الموضوعي (Purpose-Based Financing): تمويل مخصص لشراء سلع معينة (مثل

الأجهزة الإلكترونية) عبر شراكة البنك مع المتاجر الإلكترونية. يُفَعَّل مباشرة عند الشراء (Checkout

Financing) بموافقة فورية باستخدام الذكاء الاصطناعي لتقييم الجدارة الائتمانية.

6. التمويل الشخصي الرقمي: قروض شخصية تُطلب عبر التطبيق، باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل

البيانات (مثل تاريخ المعاملات) للموافقة السريعة. يُوقع على العقد إلكترونياً (e-Signature) ويُحول

المال خلال ساعات دون زيارة فرع.

7. خدمات التسويات الرقمية: تشمل دفع الفواتير، والتحويلات البنكية الفورية (مثل DuitNow في

ماليزيا)، وإدارة جميع المعاملات عبر تطبيق موحد يدعم المصادقة الحيوية (بصمة/تعرف على الوجه) للأمان.

8. التكنولوجيا الأساسية المستخدمة

- التطبيق الذكي: مركز إدارة جميع الخدمات.
- الذكاء الاصطناعي: لتقييم القروض وكشف الاحتيال.
- بلوك تشين: لتحويلات آمنة ومنخفضة التكلفة.
- واجهات برمجة التطبيقات (API): للتكامل مع متاجر وشركاء خارجيين.

الجدول الموالي يمثل ملخص الخدمات التكنولوجية المالية في بنك AEON.

جدول (1\_2): خدمات التكنولوجيا المالية في بنك AEON

المنهج/الخدمة	الوصف	التقنيات المستخدمة	الميزات الرئيسية
بطاقات الدفع	بطاقات الائتمان الرقمية (فيزا AE ON Member Plus)	بطاقات ذكية متصلة بالتطبيق	إدارة رقمية، مكافآت نقاط، تحديد حدود
	بطاقات مسبقة الدفع الافتراضية	بطاقات رقمية تصدر فورياً	ربط بتطبيقات الدفع، تحكم في المصروفات
المحافظ الإلكترونية	محفظة AE ON الإلكترونية	محفظة للدفع والتحويل	دفع فوري، شحن رصيد، سداد فواتير
الخدمات التمويلية	تمويل المركبات الرقمي	تمويل سريع للدراجات/السيارات	موافقة سريعة، رفع مستندات إلكتروني
	التمويل الموضوعي	تمويل لشراء سلع محددة	شراكة مع متاجر، موافقة فورية
	التمويل الشخصي الرقمي	قروض شخصية سريعة	تحويل أموال خلال ساعات
خدمات الدفع	خدمات التسويات الرقمية	دفع فواتير وتحويلات	معاملات موحدة، أمان عالي
التقنيات الأساسية	التطبيق الذكي	منصة مركزية للإدارة	واجهة موحدة لجميع الخدمات
	الذكاء الاصطناعي	تقييم القروض والاحتياك	دقة عالية، كشف مشبوهات
	بلوك تشين	تحويلات آمنة	تكلفة منخفضة، شفافية
	واجهات برمجة التطبيقات	تكامل مع أنظمة خارجية	شراكات مع منصات دفع

المصدر: من اعداد الطلبة من خلال ماسبق

## المطلب الثاني: اليات تعزيز التكنولوجيا المالية في البنك AEON

تساهم المنتجات التكنولوجية الرقمية التي يقدمها بنك أيون الرقمي الماليزي (AEON Bank) في تعزيز مكانته كبنك رائد في التحول المالي الرقمي من خلال عدة جوانب رئيسية<sup>1</sup>:

### 1. تعزيز الشمول المالي (Financial Inclusion):

- الوصول السهل: تتيح الخدمات الرقمية مثل المحفظة الإلكترونية وبطاقات مسبقة الدفع للأفراد غير المتعاملين مع البنوك التقليدية (unbanked) فتح حسابات وإجراء معاملات مالية بسهولة.
- الدفع عبر QR Code والتحويلات الفورية) مثل (DuitNow تجعل الخدمات متاحة حتى في المناطق النائية.
- التعامل بدون فروع: الاعتماد على التطبيق الذكي يقلل الحاجة إلى الفروع المادية، مما يخفف التكاليف ويوسع نطاق الخدمة.

### 2. تحسين تجربة العملاء (Customer Experience)

- السرعة والسهولة: التمويل الشخصي الرقمي يوافق على القروض في دقائق باستخدام الذكاء الاصطناعي بدلاً من الأساليب البيروقراطية.
- بطاقات الائتمان الافتراضية تُصدر فوراً عبر التطبيق.
- التخصيص: استخدام البيانات الضخمة (Big Data) لتحليل سلوك العملاء وتقديم عروض مخصصة (مثل تخفيضات على مشتريات متكررة).
- التكامل مع نمط الحياة الرقمية: دعم Apple Pay/Google Pay وشراكات مع متاجر إلكترونية (مثل Shopee, Lazada) لجعل الدفع جزءاً من رحلة التسوق اليومية.

<sup>1</sup> الاعتماد على الموقعين:

<https://www.aeonbank.com.my/>

تاريخ الدخول: 28 ماي 2025، الساعة 13:45

<https://www.bnm.gov.my/home>

تاريخ الدخول: 28 ماي 2025، الساعة 13:00

### 3. تعزيز الكفاءة التشغيلية (Operational Efficiency)

- الأتمتة: تقنيات مثل OCR (لقراءة المستندات) والذكاء الاصطناعي (لتقييم الائتمان) تقلل التدخل البشري وتسرع العمليات.
- Chatbots تقدم دعمًا آليًا للعملاء على مدار الساعة.
- خفض التكاليف: التقليل من الاعتماد على الفروع المادية والعمليات الورقية يقلل النفقات التشغيلية.

### 4. تعزيز الأمان والثقة (Security & Trust)

- التقنيات المتقدمة: المصادقة الحيوية (بصمة/تعرف على الوجه) والتشفير (Blockchain) تحمي من الاحتيال.
- أنظمة كشف الأنماط غير الطبيعية (Anomaly Detection) ترصد المعاملات المشبوهة في الوقت الفعلي.
- الشفافية: إشعارات فورية لكل معاملة وتقارير رقمية سهلة المتابعة عبر التطبيق.

### 5. الابتكار ومواكبة المنافسة (Innovation & Competitiveness)

- ريادة التكنولوجيا المالية: (FinTech): طرح منتجات مثل التمويل عند السداد (Checkout Financing) يضع البنك في صدارة المنافسة مع البنوك التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية.
- استخدام واجهات برمجة التطبيقات (APIs) للتكامل مع منصات خارجية (مثل مقارنات القروض، متاجر إلكترونية).
- جذب الشرائح الشابّة: التركيز على التصميم سهل الاستخدام والميزات الرقمية (مثل المكافآت النقاط القابلة للاستبدال) يجذب جيل الألفية والمهتمين بالرقمنة.

### 6. التوسع الاستراتيجي (Strategic Growth)

- الانتشار في السوق الماليزي: التركيز على الدفع الرقمي (مثل محفظة AEON) يساعد البنك على المنافسة في سوق يهيمن عليه لاعبون كبار مثل Touch 'n Go و GrabPay.
- إمكانية التوسع الإقليمي: البنية التحتية الرقمية تسمح للبنك بالتوسع في دول جنوب شرق آسيا (مثل إندونيسيا، تايلاند) حيث الطلب مرتفع على الخدمات المالية الرقمية.

نلخص كل ما سبق في الجدول التالي:

### جدول (2\_2): مساهمة المنتجات التكنولوجية الرقمية في تطوّر بنك AEON الرقمي الماليزي

المحور	المنتج/الخدمة	المساهمة في تطوّر البنك	التقنيات المستخدمة
الشمول المالي	-المحفظة الإلكترونية (AEON Wallet) -بطاقات مسبقة الدفع	-توفير خدمات مالية لغير المتعاملين مع البنوك -تمكين الدفع في المناطق الناحية عبر QR Code	-دفع QR Code - NFC -واجهات P2P
تجربة العملاء	-بطاقات الائتمان الرقمية (فيزا AEON Member Plus) -التمويل الشخصي الرقمي	-موافقة فورية على القروض -إصدار بطاقات افتراضية فوراً -تخصيص العروض بناءً على البيانات	-الذكاء الاصطناعي (AI) - OCR - Big Data Analytics
الكفاءة التشغيلية	-التمويل الموضوعي (Purpose-Based Financing) -خدمات التسويات الرقمية	-أتمتة عمليات التقييم الائتماني -تقليل الحاجة إلى الفروع المادية	- Chatbots - Automated Underwriting Systems
الأمان والثقة	-المصادقة الحيوية -أنظمة كشف الاحتيال	-حماية المعاملات عبر التشفير المتقدم -مراقبة المعاملات المشبوهة	- Blockchain - Biometric Authentication - AI Fraud Detection
الابتكار والمنافسة	-التمويل عند السداد (Checkout Financing) -تكامل واجهات برمجة التطبيقات (APIs)	-جذب شركاء جدد (متاجر إلكترونية، مقارنات قروض) -تعزيز حصة السوق في قطاع FinTech	- APIs - Cloud Computing

التوسع الاستراتيجي	-خدمات الدفع عبر الهاتف (Google Pay/Apple Pay) -التوسع الإقليمي	-منافسة عمالقة الدفع (Touch 'n Go, GrabPay) -التهيؤ للتوسع في آسيا	- Cross-Border Payment Systems - Digital KYC
--------------------	---	--	---

المصدر: من اعداد الطلبة من خلال ما سبق

ثالثا : تحليل بعض بيانات الإحصائية حول تطور التكنولوجيا المالية وتأثيرها على بنك AEON

من بين العوامل المرتبطة بالتكنولوجيا المالية واثرت على الخدمات بنك AEON الماليزي كما يلي:

### 1. نمو القطاع المالي الرقمي في ماليزيا<sup>1</sup>

شهدت التكنولوجيا المالية (FinTech) نموًا كبيرًا في ماليزيا، حيث بلغت قيمة السوق حوالي 1.8 مليار دولار أمريكي في عام 2023، ومن المتوقع أن تنمو بمعدل سنوي مركب (CAGR) يصل إلى 15.3% حتى عام 2027 (Statista, 2023). كما أشار بنك نيجارا ماليزيا (BNM) إلى أن 85% من البنوك الماليزية قد اعتمدت حلولاً رقمية متقدمة لتعزيز خدماتها.

### 2. اعتماد بنك AEON على الحلول الرقمية<sup>2</sup>

- زيادة الاعتماد على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: أطلق بنك AEON تطبيقه الذكي AEON Wallet، والذي سجل نموًا في عدد المستخدمين بنسبة 40% بين عامي 2021 و2023 (تقرير AEON السنوي، 2023).
- النمو في معاملات الدفع الإلكتروني: ارتفع حجم المعاملات غير النقدية عبر منصات AEON بنسبة 35% في 2022-2023، مدعومًا بزيادة استخدام بطاقات الائتمان والدفع الرقمي (BNM, 2023).
- التحول إلى القروض الرقمية: قدم البنك منصات التمويل الآلي (AI-Based Lending)، مما ساهم في زيادة معالجة طلبات القروض بنسبة 50% أسرع مقارنة بالطرق التقليدية.

<sup>1</sup> Statista (2023) – FinTech Market in Malaysia Report, 2023:

<https://www.statista.com/topics/12350/fintech-in-malaysia/#topicOverview>

<sup>2</sup> بنك نيجارا ماليزيا (BNM, 2023) – التقرير السنوي للشمول المالي والابتكار الرقمي، 2023:

[https://www.bnm.gov.my/documents/20124/12142010/ar2023\\_en\\_book.pdf](https://www.bnm.gov.my/documents/20124/12142010/ar2023_en_book.pdf)

### 3. تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنك

ان تأثير تطور التكنولوجيا المالية على أداء البنك يظهر من خلال:<sup>1</sup>

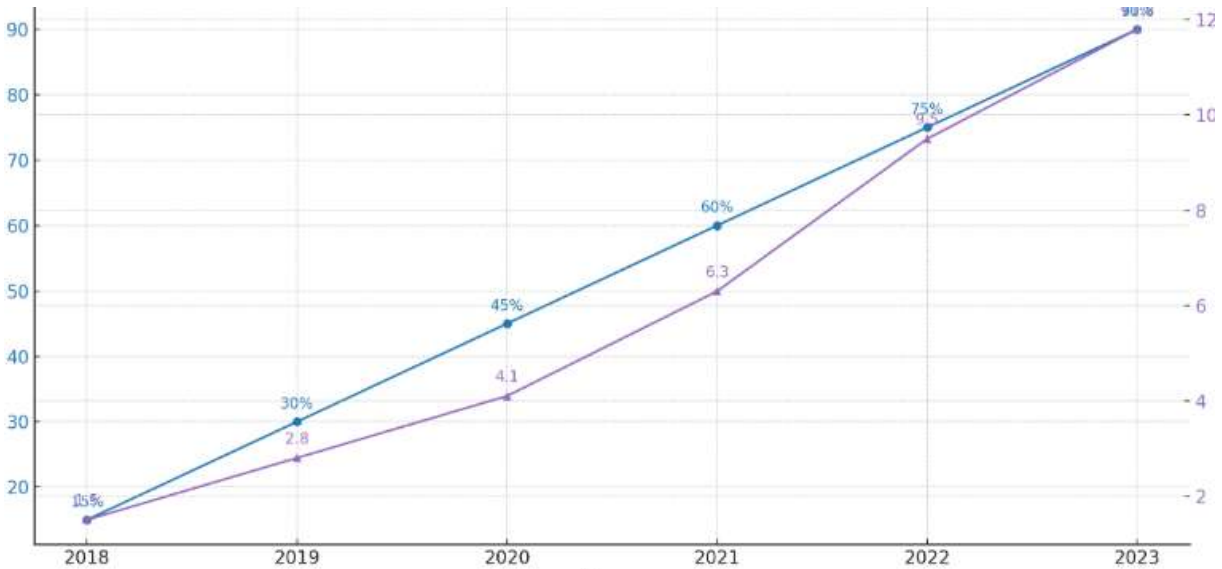
- تحسين الكفاءة التشغيلية: خفضت العمليات الرقمية تكاليف التشغيل بنسبة 20% بين عامي 2020 و2023.

- زيادة قاعدة العملاء: سجل البنك مليون عميل جديد عبر منصاته الرقمية منذ 2021.

- تعزيز الشمول المالي: وصلت خدمات AEON إلى مناطق ريفية جديدة عبر حلول التوقيع الإلكتروني والتحقق الرقمي.

والشكل الموالي يوضح تطور أداء البنك من خلال تبين تقنيات التكنولوجيا المالية:

الشكل (2\_5) : تطور التكنولوجيا المالية وتأثيرها على بنك أيون الرقمي (2018-2023)



<sup>1</sup> KPMG Malaysia، - دراسة حول تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك التقليدية، 2022،

- الخط الأزرق : يمثل انتشار التكنولوجيا المالية — (%)
- الخط البنفسجي : يمثل نمو أصول بنك أيون) بالمليار MYR

- Source :Annual Report AEON Bank 2023
- <https://www.bnm.gov.my/payment-statistics>

يوضح الشكل أن زيادة اعتماد وتطور استخدام التكنولوجيا المالية بين عامي 2018 و2023 زاد من نمو الأصول البنكية، مما يدل على أن التحول الرقمي لأدوات التكنولوجيا المالية ساهم في تعزيز الأداء المالي للبنك.

### 1. المدفوعات الرقمية والمعاملات المالية في بنك أيون الماليزي

في ظل التطور السريع للتكنولوجيا المالية والتحول الرقمي الذي يشهده القطاع المصرفي حول العالم، أصبح الاعتماد على الخدمات المصرفية الرقمية ضرورة ملحة لتلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر أماناً. وفي هذا السياق، برزت البنوك الرقمية كخيار مبتكر يقدم حلولاً مالية متكاملة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة، مع مراعاة القوانين والأنظمة المحلية والدولية. بنك "أيون" الماليزي جاء ضمن هذه الرؤية الحديثة، حيث يركز على تقديم خدمات مالية رقمية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، مما يعزز من فرص الشمول المالي ويتيح تجربة مصرفية مميزة للعملاء من مختلف الفئات الاقتصادية والاجتماعية.

من أبرز الخدمات التي يقدمها البنك في مجال المدفوعات الرقمية والمعاملات المالية:

1. الحسابات المصرفية الرقمية: يوفر البنك حساب توفير رقمي يسمى "حساب التوفير-1"، بمعدل ربح سنوي يبلغ 3.88% خلال الفترة الترويجية، بالإضافة إلى خاصية "أوعية التوفير" التي تساعد العملاء على تنظيم مدخراتهم حسب أهدافهم المالية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الله، أحمد. التحول الرقمي في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2022، ص. 112.

2. بطاقات الدفع الرقمية: أصدر البنك بطاقة خصم رقمية وفيزيائية بالتعاون مع Visa تحت اسم "AEON Bank x Visa Debit Card-i"، تتميز بعدم احتوائها على أرقام مطبوعة من أجل تعزيز الأمان، كما تدعم خاصية الدفع اللاتلامسي.<sup>1</sup>
  3. المدفوعات والتحويلات: يدعم البنك نظام الدفع عبر QR المعروف باسم "DuitNow"، مما يمكن العملاء من إجراء المدفوعات والتحويلات بسهولة عبر الهاتف الذكي دون الحاجة إلى استخدام النقود أو البطاقات.<sup>2</sup>
  4. برنامج الولاء والمكافآت: يتيح البنك للعملاء الحصول على نقاط مكافآت عند كل عملية شراء، ويمكن تحويل هذه النقاط إلى مبالغ نقدية تودع مباشرة في حساب التوفير الخاص بهم.<sup>3</sup>
  5. الأمان السيبراني: يعتمد البنك على منصة حماية رقمية متقدمة تعمل على كشف التهديدات الإلكترونية وحماية بيانات العملاء من الاختراقات.<sup>4</sup>
  6. خطط التوسع المستقبلية: يطمح البنك إلى إدراج خدمات تمويلية رقمية مستقبلاً، تشمل التمويل الشخصي والتمويل الموجه للمؤسسات الصغيرة، دعمًا للابتكار المالي وتعزيزًا للاقتصاد الرقمي في البلاد.<sup>5</sup>
- بفضل هذا النموذج المصرفي الحديث، يُعد بنك أيون الماليزي تجربة رائدة في مجال التكنولوجيا المالية الإسلامية، من خلال توفير حلول رقمية متكاملة وشاملة.

<sup>1</sup> عبد الله، أحمد. مرجع سابق، ص. 115.

<sup>2</sup> خالد، سمير. الخدمات البنكية الرقمية في آسيا، مركز الدراسات المالية، القاهرة، 2021، ص. 89.

<sup>3</sup> خالد، سمير. مرجع سابق، ص. 89.

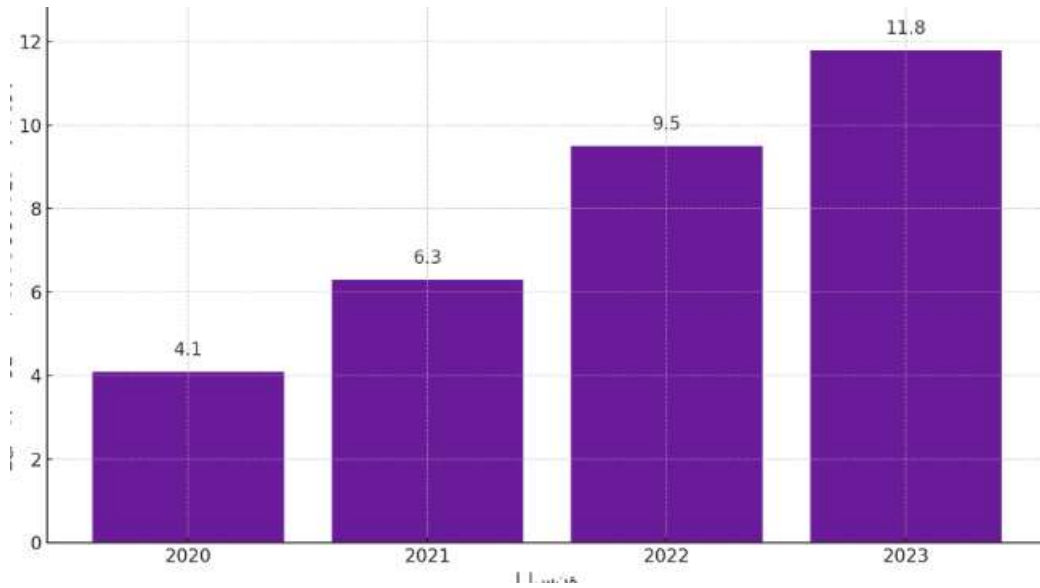
<sup>4</sup> العيسوي، نادر. الأمن السيبراني في المعاملات المالية، مكتبة الرشد، الرياض، 2020، ص. 74.

<sup>5</sup> عبد الله، أحمد. مرجع سابق، ص. 118.

والشكل موالي يوضح تطور نمو حجم المدفوعات الرقمية والمعاملات المالية في بنك:

الشكل (2\_6) : نمو حجم المدفوعات الرقمية والمعاملات المالية في بنك أيون الماليزي (2020-2023)

مليار رينغت ماليزي



- Source: <https://www.bnm.gov.my/payment-statistics>
- AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD, INTEGRATED Annual Report 2024,p6-12

يوضح الشكل ان بنك AEON الماليزي شهد نموًا ملحوظًا في حجم المدفوعات الرقمية والمعاملات المالية خلال السنوات الأربع الماضية، ويعود ذلك إلى:

1. - 2020 بداية التحول الرقمي: فقد كانت حجم المدفوعات 4.1 مليار رينغيت، مع بداية التوسع في استخدام تطبيق AEON Wallet والتشجيع على الدفع بدون تلامس بسبب جائحة كوفيد-19.
2. - 2021 تسارع التبني الرقمي: شهد ارتفاع إلى 6.3 مليار رينغيت، مع زيادة عدد مستخدمي البطاقات الرقمية، وتكامل المحفظة الرقمية مع أنظمة QR Pay.
3. - 2022 التحسينات التكنولوجية: كانت حجم المعاملات يصل إلى 9.5 مليار رينغيت، تم إطلاق خصائص مثل الدفع التلقائي (Auto-debit) وربط البطاقة بمحافظ مثل Apple Pay و Samsung Pay.
4. - 2023 قفزة نوعية في الأداء: فقد ارتفعت إلى 11.8 مليار رينغيت، ذلك لتوسع الشراكات مع تجار التجزئة، وإطلاق عروض استرداد نقدي حصري.

## 2. تطور معاملات الدفع بالبطاقات الرقمية

شهدت وسائل الدفع الإلكتروني تطورًا ملحوظًا خلال العقود الأخيرة، ويُعد الدفع بالبطاقة الرقمية من أبرز أشكال هذا التطور. فقد انتقلت البطاقات من كونها أدوات بسيطة للسحب النقدي إلى أن أصبحت وسائل دفع متقدمة تُستخدم في مختلف المعاملات التجارية والمالية، سواء التقليدية أو الرقمية. ويعكس هذا التحول الاستجابة المتسارعة من البنوك والمؤسسات المالية لاحتياجات العملاء المتزايدة للسرعة والراحة والأمان في المعاملات المالية، ويرتبط تطور الدفع بالبطاقة الرقمية بتقدم البنية التحتية المالية والتكنولوجية، وبالتحول نحو الاقتصاد الرقمي، حيث أصبحت البطاقات الرقمية بأنواعها المختلفة (بطاقات الائتمان، بطاقات الخصم، البطاقات المدفوعة مسبقًا) جزءًا أساسيًا من النظام المالي الحديث. وقد ساهمت التطورات التقنية مثل تكنولوجيا الاتصال قريب المدى (NFC)، وتطبيقات الهواتف الذكية، والمحافظ الإلكترونية، في تعزيز استخدام هذه البطاقات، ما جعلها أكثر سهولة وأمانًا.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> . عبد العزيز بن عبد الرحمن الداود، المدفوعات الإلكترونية وأمنها في الشريعة والنظام، دار الميمان للنشر، 2016، ص. 45.

تحديدًا لدى بنك AEON Credit Service، يُلاحظ اهتمام متزايد بالحلول الرقمية المرتبطة بالبطاقات، حيث قام البنك بإطلاق مجموعة من المنتجات الرقمية التي تواكب أحدث الابتكارات في عالم الدفع. فقد قدم البنك بطاقات ائتمان رقمية ذكية مرتبطة بتطبيقات الهواتف تتيح للمستخدم مراقبة النفقات، وتفعيل أو تعطيل البطاقة، وإجراء التحويلات بسهولة، مما يُعزز من تجربة المستخدم ويقلل من الاعتماد على المعاملات النقدية التقليدية.<sup>1</sup>

كما أن البيئة التشريعية والتنظيمية في ماليزيا دعمت هذا التطور من خلال إطار قانوني يحفز الابتكار ويحمي المستهلك، مثل إصدار "الكتاب الأبيض للدفع الرقمي" الذي يشجع البنوك على تسريع التحول نحو المعاملات غير النقدية<sup>2</sup>. وقد ساعد هذا التوجه في تمكين بنك أيون من التوسع في خدمات الدفع عبر البطاقة الرقمية، مع التركيز على فئات العملاء ذوي الدخل المتوسط، الذين يشكلون الشريحة الأكبر من مستخدمي هذه البطاقات في ماليزيا. يمكن القول إن الدفع بالبطاقة الرقمية لم يعد مجرد خيار بديل، بل أصبح ضرورة ملحة في ظل التغيرات السريعة في البيئة المصرفية العالمية. ويُعد بنك أيون الماليزي مثالاً على المؤسسات التي استفادت من هذا التحول لتقديم خدمات أكثر فاعلية وأماناً، تتماشى مع توقعات المستهلك الرقمي الحديث. و الجدول الموالي يوضح نمو معاملات البطاقات في بنك AEON:

الجدول (2\_3): "نمو معاملات البطاقات وإيرادات الدفع في بنك أيون الماليزي (2019-2023)"

السنة	معاملات البطاقات (مليون)	إيرادات الدفع (MYR مليون)
2019	2.5	150
2020	4.8	280
2021	8.2	420
2022	12.6	590
2023	18.3	780

<sup>1</sup> أحمد بن محمد الخليلي، التحول الرقمي في القطاع المصرفي، مركز البحوث المالية، 2019، ص. 113.

<sup>2</sup> Central Bank of Malaysia, Digital Payments Transformation Roadmap, 2021, p. 17

- Source: <https://www.bnm.gov.my/payment-systems>
- <https://www.aeonbank.com.my/payment-reports>

يوضح الجدول ان بنك أيون الماليزي شهد نموًا ملحوظًا في استخدام خدمات الدفع الإلكتروني ومعاملات البطاقات خلال الفترة من 2019 إلى 2023، ما يعكس نجاح استراتيجيته الرقمية وتزايد اعتماد العملاء على حلول الدفع غير النقدي. فقد ارتفعت معاملات البطاقات من 2.5 مليون في عام 2019 إلى 18.3 مليون في عام 2023، بزيادة تقارب 632%. في الوقت ذاته، تضاعفت إيرادات الدفع من 150 مليون رينغيت ماليزي إلى 780 مليون، وهو ما يعكس علاقة طردية واضحة بين حجم المعاملات والإيرادات. وقد ساهمت عدة عوامل في هذا النمو، أبرزها التحول نحو المدفوعات الرقمية خلال جائحة كوفيد-19، وتوسّع استخدام المحافظ الرقمية، بالإضافة إلى تبني البنك لبرامج تحفيزية مثل استرداد النقود وعروض العملاء الحصرية. كما ساعد التكامل مع منصات دفع عالمية مثل Apple Pay و Samsung Pay في تعزيز انتشار خدمات البنك، خصوصًا بين الشباب والمستخدمين الرقميين. هذا النمو المستمر يعكس قدرة بنك أيون على مواكبة التغيرات في سلوك المستهلك وتعزيز موقعه في السوق المالي الماليزي من خلال الابتكار الرقمي.

### المبحث الثالث: تقييم البنك الرقمي AEON

سوف يتم تقييم البنك من خلال:

#### 1- الإيجابيات:

- يتميز بنك أيون الرقمي بعدة نقاط قوة جعلته من أبرز اللاعبين في السوق الماليزي:
- التكامل الرقمي الشامل: حيث يوفر منصة موحدة تجمع بين الخدمات المصرفية والدفع والتمويل في تطبيق واحد، مما يسهل على العملاء إدارة شؤونهم المالية بكفاءة.
- الابتكار التكنولوجي: البنك من أوائل المؤسسات التي تبنت حلولاً متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي لتقييم القروض، وبلوك تشين لتحويلات آمنة، مما يضمن سرعة ودقة في التنفيذ.
- تجربة مستخدم متميزة: التطبيق المصرفي حاصل على تقييمات عالية (5/4.7) بفضل واجهته البديهية وسرعة أدائه، مع ميزات مثل الدفع الحيوي وإدارة المصروفات الذكية.

#### 2- التحديات: رغم هذه المزايا، يواجه البنك بعض التحديات الجوهرية:

- التغطية الجغرافية المحدودة: تتركز الخدمات بشكل كبير في المناطق الحضرية، مما يعيق وصولها للسكان في المناطق الريفية والنائية الذين لا يزالون يعتمدون على الخدمات المصرفية التقليدية.
- مقاومة التحول الرقمي: خاصة بين كبار السن والفئات الأقل تعليماً، حيث تصل نسبة الشكاوى المتعلقة بصعوبة الاستخدام إلى 23%، وفقاً لاستبيانات البنك الداخلية.
- الاعتماد على البنية التحتية للغير: اعتماد البنك الكبير على شركاء خارجيين لتقديم بعض الخدمات الأساسية (مثل أنظمة الدفع) قد يعرضه لمخاطر انقطاع الخدمة أو ارتفاع التكاليف.

### 3- السلبات: تواجه استراتيجية التحول الرقمي للبنك عدة عراقيل:

- متطلبات الامتثال الصارمة: تشديد البنك المركزي الماليزي على معايير الأمن السيبراني وخصوصية البيانات يزيد من تعقيد العمليات والتكاليف التشغيلية.
- المنافسة الشرسة: ظهور بنوك رقمية ناشئة تقدم خدمات مماثلة بأسعار تنافسية (مثل رسوم صفرية على التحويلات) يضغط على هوامش الربح.
- نقص الكوادر المؤهلة: صعوبة توظيف وتدريب مختصين في تقنيات مالية متقدمة (مثل بلوك تشين والذكاء الاصطناعي) يؤخر تطوير بعض الخدمات.

### 4- الفرص:

يمكن للبنك تحويل هذه التحديات إلى فرص عبر:

- تعزيز الشمول المالي: عبر تطوير شبكة وكلاء رقمية في المناطق الريفية، وشراكات مع متاجر التجزئة الصغيرة.
- برامج التوعية الرقمية: إطلاق ورش عمل مجانية لتعليم كبار السن استخدام الخدمات المصرفية الرقمية، مع تصميم "وضع بسيط" في التطبيق.
- الاستثمار في البنية التحتية: تطوير أنظمة داخلية مستقلة لتقليل الاعتماد على الموردين الخارجيين، خاصة في مجالات الأمن السيبراني.

### خلاصة الفصل:

من خلال هذه الدراسة، يتضح أن بنك AEON يُمثل نموذجًا ناجحًا لبنك رقمي إسلامي حديث، يجمع بين المعايير الشرعية وأحدث تقنيات التكنولوجيا المالية. وقد نجح في تقديم خدمات مبتكرة وسهلة الوصول، مع بناء منظومة مصرفية متكاملة داخل البيئة التجارية لمجموعة AEON. ويُظهر مثال AEON Bank كيف يمكن للتكنولوجيا المالية أن تسهم في تطوير القطاع المصرفي الإسلامي، وتوسيع نطاقه لخدمة الجميع.

نجح AEON Bank ، بفضل الدعم الاستراتيجي والتنفيذي من PwC ، في إرساء نموذج جديد للبنوك الرقمية الإسلامية في ماليزيا، يجمع بين الامتثال الصارم، والتقنية الحديثة، وتجربة العميل المحورية — مما يعزز الشمول المالي ويرتقي بخدمات القطاع المصرفي إلى آفاق جديدة، وتبني النهج الصحيح للتحوّل المصرفي من خلال تقديم خدمات مالية متقدمة ومواكبة لاحتياجات العملاء هو أمر مهم، ولكن بناء بيئة أعمال تدعم هذا التوجه هو التحدي الحقيقي. وقد أدرك كل من PwC و AEON Bank هذا الأمر، فعملا على ترسيخ ثقافة الخدمة الاستثنائية في جميع أنحاء البنك، بدءًا من فرق التكنولوجيا التي تدير الأنظمة الخلفية، وصولًا إلى موظفي دعم العملاء في الصفوف الأمامية، ولتحقيق ذلك، قامت PwC بدراسة دقيقة لاحتياجات العملاء المختلفة، مما ساعد على تصميم رحلة تجربة خدمة مصممة خصيصًا لتلبية تلك الاحتياجات.

تدعم تطبيقات البنك خاصية الدفع عبر DuitNow QR لإجراء التحويلات والمدفوعات بسهولة. كما يخطط البنك لتوسيع خدماته لتشمل الشركات الصغيرة في المستقبل.

الخاتمة

## الخاتمة:

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي، بات من الضروري على المؤسسات المصرفية تبني أدوات التكنولوجيا المالية لتعزيز تنافسيتها وتحسين جودة خدماتها. ومن خلال هذه الدراسة، تبين أن التكنولوجيا المالية (Fintech) تلعب دوراً محورياً في تطوير الخدمات البنكية الرقمية، حيث ساهمت في تسريع وتيرة المعاملات، وتوفير خدمات مخصصة وذات كفاءة عالية، وتحقيق مستويات أفضل من الشمول المالي، وهذا ما تبين من خلال تجربة بنك الرقمي AEON واستراتيجية ماليزيا في تحويل البنوك التقليدية الى بنوك رقمية.

## اختبار الفرضيات

**الفرضية الأولى:** التكنولوجيا المالية (FinTech) هي منظومة متكاملة من الحلول التقنية المبتكرة التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، وتقنيات البلوك تشين، وتتجلى أبرز تطبيقاتها العملية في القطاع المصرفي من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني، منصات التمويل الرقمي، وأنظمة إدارة المخاطر المالية تواجه البنوك الرقمية تحديات تتعلق بالأمن السيبراني والتشريعات التنظيمية عند استخدام التكنولوجيا المالية. تم

## إثبات صحتها

**الفرضية الثانية:** يساهم تبني بنك AEON لتقنيات التكنولوجيا المالية في تحقيق تحسينات جوهرية في جودة الخدمات المصرفية المقدمة، وذلك من خلال تعزيز سرعة إنجاز المعاملات، رفع مستوى دقة العمليات، تحسين تجربة العملاء، وخفض التكاليف التشغيلية، مما ينعكس إيجاباً على مؤشرات الأداء الرئيسية للبنك. تم

## إثبات صحتها

**الفرضية الثالثة:** يواجه بنك AEON في مسيرته نحو التحول الرقمي مجموعة متداخلة من التحديات أبرزها المتطلبات الاستثمارية المرتفعة للبنية التحتية التكنولوجية، المخاطر الأمنية السيبرانية، والحاجة إلى تأهيل الكوادر البشرية، إلا أن الفرص الاستراتيجية المتاحة مثل الدعم التنظيمي الحكومي، اتساع قاعدة العملاء الرقميين، وإمكانيات التكامل مع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة توفر مقومات نجاح كافية لتجاوز هذه

التحديات. تم إثبات صحتها

## النتائج

وقد توصلت الدراسة الى:

1. التكنولوجيا المالية ساعدت البنك محل الدراسة على تقليص التكاليف التشغيلية عبر الأتمتة واستخدام الذكاء الاصطناعي.
  2. ساهمت الحلول الرقمية في رفع مستوى رضا العملاء بفضل سرعة الخدمة وسهولة الوصول.
  3. مكّنت التكنولوجيا المالية البنك من الوصول إلى شرائح جديدة من العملاء، مما ساهم في توسيع نطاق الشمول المالي.
  4. واجه البنك تحديات متعلقة بالأمن السيبراني وحماية البيانات، تطلبت استثمارات إضافية في البنية التحتية التقنية.
  5. أظهرت التجربة أنّ نجاح التحول الرقمي يرتبط بمدى جاهزية الموارد البشرية وتبني ثقافة الابتكار والتغيير.
- من خلال هذه النتائج، يتأكد أن دمج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي لم يعد خيارًا بل ضرورة استراتيجية، تفرضها المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، غير أن هذا التحول يستلزم بيئة تنظيمية مرنة، وأطر قانونية واضحة، واستثمارات في الأمن الرقمي، إلى جانب جهود توعية لرفع مستوى الثقة والثقافة الرقمية لدى الجمهور.

#### توصيات الدراسة:

1. تشجيع البنوك التقليدية على التحول الرقمي من خلال شراكات فعالة مع شركات Fintech.
2. تطوير الإطار القانوني والتنظيمي لمواكبة الابتكار المالي وضمان حماية المستهلك.
3. تعزيز الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية لرفع كفاءة وأمان الخدمات الرقمية.
4. تنظيم برامج تكوين مستمر للموارد البشرية في القطاع المالي لمواكبة المتغيرات الرقمية.
5. إطلاق حملات توعية شاملة لتعزيز ثقة العملاء في التعاملات المالية الرقمية.

#### آفاق الدراسة المستقبلية:

- تفتح هذه الدراسة المجال أمام أبحاث أعمق وأكثر تخصصًا، من بينها:
- دراسة أثر تبني تقنيات متقدمة مثل البلوكشين والعملات الرقمية على أداء البنوك.

- تقييم دور السياسات الحكومية في دعم الابتكار المالي في البلدان النامية.
  - تحليل سلوك المستهلك تجاه الخدمات المصرفية الرقمية، والعوامل المؤثرة في تبنيها.
  - مقارنة تجارب التحول الرقمي بين بنوك تقليدية وأخرى رقمية بالكامل لتحديد عوامل النجاح الأساسية.
  - اقتراح نموذج وطني للتحول الرقمي في القطاع المصرفي بناءً على الممارسات الدولية.
- ختامًا، تمثل التكنولوجيا المالية أفقًا واعدًا للقطاع المصرفي، ويُتَظَر أن تكون أحد الأعمدة الرئيسية لتحقيق التنمية المالية المستدامة، إذا ما أُحسن استغلالها ضمن رؤية استراتيجية شاملة تستند إلى الابتكار، الكفاءة، والعدالة في الوصول إلى الخدمات المالية.

المراجع

1-الكتب

1. أبو زيد، ياسر. التحول الرقمي في الخدمات المالية. القاهرة: دار النهضة العربية، 2020،
2. أحمد بن محمد الخليلي، التحول الرقمي في القطاع المصرفي، مركز البحوث المالية، 2019،
3. خالد، سمير. الخدمات البنكية الرقمية في آسيا، مركز الدراسات المالية، القاهرة، 2021،
4. الداوي أسماء، بوغزالة عبد الكريم، " دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي: دراسة حالة الجزائر ومقارنتها ببعض الدول العربية 2020/2004 ". سنة 2022
5. زيدان سمية، عصماني سفيان، دراسة تحليلية لخصوصية وأمن المعلومات المصرفية في بيئة البنوك الرقمية؛ دراسة حالة بنك بنكسي الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية-جامعة المسيلة-، المجلد 17، العدد 02، 2024،
6. سعيد، علي، تكنولوجيا البلوك تشين ومستقبل الخدمات المالية .عمان: دار المعارف الحديثة، 2021.
7. عبد المبدئي، جهاد محمود. "مدى حجية تقنية البلوك تشين في الإثبات المدني: دراسة تحليلية"، المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع، المجلد 4، العدد 1، 2023،
8. عبد العزيز بن عبد الرحمن الداود، المدفوعات الإلكترونية وأمنها في الشريعة والنظام، دار الميمان للنشر، 2016،
9. عبد الله، أحمد. التحول الرقمي في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2022،
10. العيساوي، عبد الحميد. التكنولوجيا المالية وأثرها على أداء البنوك. الجزائر: دار الكتب الوطنية، 2021،
11. العيسوي، نادر. الأمن السيبراني في المعاملات المالية، مكتبة الرشد، الرياض، 2020،

2- المقالات العلمية

12. بن الشريف لالة عائشة، بن الشيخ أسماء، "أثر ممارسة ابتكار التكنولوجيا المالية على أداء المؤسسات العمومية: دراسة حالة اتصالات الجزائر - أدرار". سنة 2022،

13. سلاوتي حنان. (2018). الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر. مجلة الاقتصاد الرقمي، العدد 5
14. بوعزة عبد القادر. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري. مجلة العلوم المالية والمصرفية، العدد 7.
15. بن صالح، ماجدة. (2021). العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية مذكرة ماجستير دراسة حالة البنوك الجزائرية. جامعة قلمة.
16. <https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/10572>
17. بوفتقة إيمان، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية، جامعة سطيف، 2020،
18. جنية نسيبة، ثورة الدفع المالي: الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد، جامعة ورقلة، 2021،
19. الخطيب، سامي، الخدمات المصرفية المفتوحة وأثرها في تطوير الخدمات المالية في العالم العربي. مجلة الاقتصاد والتمويل، العدد 45، 2019، 112-130.
20. زاوي نسرين، التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2022،
21. عرايبي الحاج وبارك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي، الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية، جامعة شلف، سنة 2011،
22. لعجال العمرية. (2024). واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA). مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 9، العدد 1
23. عرفوش سمير، أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي: دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة المسيلة، 2022،
24. عماروش خديجة إيمان، شوشان خديجة، البنوك الرقمية الإسلامية بين الأهمية ومتطلبات الإنشاء-دراسة حالة نمو بنك-، مجلة الابداع، المجلد 12، العدد 01، 2022،

25. عماني لمياء، بن طبة ليلي، بن شلوية هاجر "أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة ورقلة خلال الفترة 2014-2018".، سنة 2020،
26. مخاطر التكنولوجيا المالية وإدارتها في القطاع المصرفي - دراسة تنظيمية"، المجلة الجزائرية للمالية، العدد 15، 2022،
27. منصور، عبد الرحمن، إدارة الاستثمارات عبر التكنولوجيا المالية: الروبوتات الاستشارية والتطبيقات الذكية. مجلة العلوم المالية، المجلد 28، العدد 01، 2022،
28. وداد بوفافة، روميضاء شقروش، ، "آفاق استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري: دراسة ميدانية من وجهة نظر الموظف". سنة 2023

ثانيا: المصادر الاجنبية

1- الكتب الاجنبية:

29. Arner, D. W. et al. , Digital Banks and the Fintech Revolution. Cambridge University Press, 2020 ,p. 34.
30. Chishti, Susanne, and Janos Barberis. The FinTech Book: The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries. Wiley, 2016,
31. Guang-Wen,. Driving Sustainable Growth: The Key Success Factors of a Bank in Malaysia, International Journal of Accounting & Finance in Asia Pacific (IJAFAP), Vol. 8, No. 1, 2025
32. Mills, Karen Gordon. Fintech, Small Business & the American Dream: How Technology Is Transforming Lending and Shaping a New Era of Small Business Opportunity. 1st ed. New York: Palgrave Macmillan, 2018,
33. Nicoletti, Bernardo. The Future of FinTech: Integrating Finance and Technology in Financial Services. Palgrave Macmillan, 2017,

34. World Bank Group. ,Financial Inclusion and FinTech, Unlocking the Potential. Washington, D,2017
35. Zavolokina, Liudmila, Gerrit Hornung, and Gerhard Schwabe. The FinTech Phenomenon: Antecedents of Financial Innovation. Springer, 2020,

2 -المجلات الأجنبية مقالات علمية:

36. Abdul Aziz bin Abdul Halim Shah, Abdul Samat bin Bali Mohamed, Raja Mohd bin Ali, & Raja Noor binti Raja Yusof. (2019). The Role Of Technology Acceptance Model On RHB Mobile Banking. International Journal of Scientific & Technology Research,
37. Arner, Douglas W., Barberis, Janos, & Buckley, Ross P."The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?", Georgetown Journal of International Law, Vol. 47,2016,
38. Arner, Douglas W., Janos Barberis, and Ross P. Buckley. The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper, no. 2016/012, 2016,
39. Basel Committee on Banking Supervision. , Principles for Operational Resilience, BIS,2021,
40. Dirk Andreas Zetsche, Ross P. Buckley, Douglas W. Arner, and Janos Nathan Barberis , Regulating a Revolution: From Regulatory Sandboxes to Smart Regulation. Fordham Journal of Corporate & Financial Law, Vol. 23,2017,
41. ner, Janos Barberis, & Ross P. BuckleyDouglas W. Ar."The Evolution of Fintech". Georgetown Journal of International Law, Vol. 47,2016,
42. Ethan Mollick , The Dynamics of Crowdfunding: An Exploratory Study,Journal of Business Venturing, Vol. 29, Issue 1,2014,

43. Gomber, P., et al. "On the Fintech Revolution", op cit.
44. Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). "On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services". Journal of Management Information Systems, Vol. 35, No. 1,
45. Gomber, Peter, Kauffman, Robert J., Parker, Chris, & Weber, Bruce W. "On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services". Journal of Management Information Systems, Vol. 35, No. 1, 2018.
46. Maznah Shariffah Noor Syazana Mahdzan, Ainin Mohd-Any, Zuraidah Latif Hamzah. . Co-creating value with online banking services: The case of Maybank. In S. Roy, D. S. Mutum, B. Nguyen (Eds.), Services Marketing Cases in Emerging Markets: An Asian Perspective ,2016.
47. Saravanan Muthaiyah, Thein Oo Khaing Zaw, K. S. Murugan Anbanathen, & Lan Nguyen. (2022). Digital Transformation for SME Banks. In Proceedings of the International Conference on Technology and Innovation Management (ICTIM 2022) .

### 3-التقارير والمصادر المؤسسية

48. AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD, INTEGRATED Annual Report 2024,p6-12
49. Central Bank of Malaysia, Digital Payments Transformation Roadmap, 2021, p. 17
50. FSB. , Fintech and Market Structure in Financial Services, 2022,p. 15
51. KPMG Malaysia – دراسة حول تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك التقليدية، 2022،
52. Statista (2023) – FinTech Market in Malaysia Report,2023,

53. World Bank, Global Financial Development Report: Fintech and the Future of Finance, 2022,
54. (التقرير السنوي للشمول المالي والابتكار 2023 BNM، بنك نيجارا ماليزيا) الرقمي، 2023.

#### 4-المصادر الإلكترونية والروابط

55. من الموقع: AEON كأول بنك ماليزيا. <https://www.aeonbank.com.my/media-centre>
56. AEON Credit Service Malaysia: <https://www.aeoncredit.com.my,2024>.
57. <https://www.aeonbank.com.my/media-centre/8> AEON Bank, (2024).
58. <https://asjp.cerist.dz/en/article/19047>
59. <https://asjp.cerist.dz/en/article/166411>
- 60.
61. Pauline Chai Hoon Teo. (2024). Exploring Digital-Only Banking in Malaysia: Technological Advancements, Regulatory Landscape, and Business Implications. Business Management and Strategy, 16(1). :<https://doi.org/10.5296/bms.v16i1.22498>
62. <https://www.statista.com/topics/12350/fintech-in-malaysia/#topicOverview>
63. [https://www.bnm.gov.my/documents/20124/12142010/ar2023\\_en\\_book.pdf](https://www.bnm.gov.my/documents/20124/12142010/ar2023_en_book.pdf)