



ISSN: 1812-0512 (Print) 2790-346X (online)

Wasit Journal for Human Sciences

Available online at: <https://wjfh.uowasit.edu.iq>

Sallama Zahraw Jebur Sarray

Wasit Education Directorate.

* Corresponding Author Email:
s.jebur@uowasit.edu.iq

Keywords:
financial technology, traditional
banking services, banking
sector.

Article history:

Received: 2024-08-09

Accepted: 2024-08-08

Available online: 2024-10-01



The Impact of technology on the development of banking and financial services in the Arab world: Study the experience of Egypt and Kuwait

A B S T R A C T

The research aimed to study financial technology in terms of its concept, stages of development, importance, and the steps that banks follow to introduce this technology into their activities and use it in providing banking services to customers. The research also aimed to study the components of financial technology in the banking sector, its characteristics, and what are the advantages that banks achieve from using financial technology. How were banks able, through the use of technology, to provide new services to their customers. The researcher used the descriptive and analytical approach in collecting data on financial technology in Arab countries, and the experience of Egypt and Kuwait in this field was reviewed. The study attempted to answer a set of questions related to financial technology and its impact on traditional banking services and on the type of other services provided by banks, what is the impact of this technology on the volume of banking work, and what is the reality of Arab countries in the field of financial technology. The study concluded with a set of results, the most important of which are: Modern financial technology helped develop the traditional banking services that banks provided to their customers. This technology also helped innovate new financial services that meet the needs and desires of customers and help reach the broadest segment of customers. The study also reviewed the experience of Kuwait and Egypt in this field.

© 2024 wjfh.Wasit University

DOI: <https://doi.org/10.31185/wjfh.Vol20.Iss4.664>

تأثير التكنولوجيا على تطور الخدمات المصرفية والمالية في العالم العربي: دراسة تجريبية

مصر والكويت

م.م. سلامة زهراو جبر سراي
معلمة جامعية في مديرية تربية واسط

الملخص

هدف البحث إلى دراسة التكنولوجيا المالية من ناحية مفهومها ومراحل تطورها وأهميتها والخطوات التي تتبعها المصارف لإدخال هذه التكنولوجيا إلى نشاطها واستخدامها في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، كما هدف البحث إلى دراسة مكونات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي وخصائصها وما هي المزايا التي تحققها المصارف من استخدام التكنولوجيا المالية. وكيف استطاعت المصارف من خلال استخدام التكنولوجيا تقديم خدمات جديدة لعملائها

استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي في جمع البيانات عن التكنولوجيا المالية في الدول العربية، وتم استعراض تجربة مصر والكويت في هذا المجال. وقد حاولت الدراسة الإجابة على مجموعة من التساؤلات التي تتعلق بالتكنولوجيا المالية وتأثيرها على الخدمات المصرفية التقليدية وعلى نوع الخدمات الأخرى التي تقدمها المصارف، وما هو تأثير هذه التكنولوجيا على حجم العمل المصرفي، وما هو واقع الدول العربية في مجال التكنولوجيا المالية وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن التكنولوجيا المالية الحديثة ساعدت على تطوير الخدمات المصرفية التقليدية التي كانت المصارف تقدمها لعملائها، كما ساعدت هذه التكنولوجيا على ابتكار خدمات مالية جديدة تلبي حاجات ورغبات الزبائن وتساعد على الوصول إلى أوسع شريحة من الزبائن، كما تناولت الدراسة واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية واستعرضت تجربة الكويت ومصر في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمات المصرفية التقليدية، القطاع المصرفي.

المقدمة:

أولاً- بيان المسألة:

تطورت التكنولوجيا خلال السنوات الأخيرة بشكل كبير ودخلت كافة المجالات، وقد أحدثت تطورا كبيرا في المجالات التي دخلتها، ومن بين تلك المجالات مجال الخدمات المالية والمصرفية التي تقدمها المصارف إلى عملائها وزبائنهم، وقد أصبحت هذه التكنولوجيا تسمى بالتكنولوجيا المالية. ساعدت التكنولوجيا المالية المصارف على تطوير الخدمات التقليدية التي كانت تقدمها المصارف، كما ظهرت منتجات جديدة أكثر تطورا وتعتمد على التكنولوجيا بشكل كبير وهذه المنتجات تلبي حاجات ورغبات شريحة واسعة من الزبائن.

ويتناول هذا البحث دراسة تأثير التكنولوجيا على الخدمات المصرفية التقليدية التي تقدمها المصارف وكيف ساعدت هذه التكنولوجيا على تطوير وسائل وأدوات تقديم هذه الخدمات التقليدية للمصارف، كما تناول البحث الخدمات المصرفية الحديثة التي ارتبط ظهورها بشكل كبير مع دخول التكنولوجيا الحديثة إلى القطاع المصرفي، وكيف ساعدت هذه الخدمات المصرفية الحديثة على زيادة حجم ونوعية أعمال المصارف، وعلى زيادة عدد العملاء الذين يتعاملون مع هذه المصارف.

وقد عرض البحث واقع الدول العربية من ناحية استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي ومقارنة هذا الواقع بواقع الدول المتقدمة في هذا المجال، كما تناول البحث تجربة كل من الكويت ومصر لأنهما من الدول العربية التي قطعت أشواطاً كبيرة في مجال استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية.

ثانياً- الهدف من البحث:

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التكنولوجيا على تطوير الخدمات المصرفية والمالية في العالم العربي من خلال دراسة النقاط الآتية:

دور التكنولوجيا في تطوير الخدمات المالية والمصرفية التقليدية التي تقدمها المصارف.

دور التكنولوجيا في تقديم خدمات جديدة تلي حاجات ورغبات الزبائن التي تتطور بشكل مستمر.

دراسة واقع الدول العربية بين الدول المتطورة في مجال التكنولوجيا المالية وإلى أين وصلت الدول العربية في هذا المجال.

دراسة حجم الاستثمارات التي تستثمرها الدول العربية في التكنولوجيا المالية. وخصوصاً وأن الدول المتقدمة أصبحت تهدف إلى تحقيق الشمول المالي، أي أن تصل خدماتها المصرفية إلى كل الأفراد لكي يستفيدوا من التسهيلات والمزايا التي يحققها استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة.

ثالثاً- أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في أهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه التكنولوجيا في تطوير الخدمات المالية والمصرفية التي تقدمها المصارف في العالم العربي والتي تمكنها من تطوير خدماتها التقليدية وإدخال خدمات جديدة تعتمد على التكنولوجيا بشكل كبير، وهذه الخدمات تتيح للزبون تنفيذ عملياته بسهولة ويسر وهي مرغوبة بشكل كبير لدى الزبائن، وبالتالي تساعد التكنولوجيا على توسيع قاعدة الزبائن التي تتعامل مع المصارف في الدول العربية وتزيد من عائدات القطاع المصرفي. كما تظهر أهمية البحث في جانب آخر يتمثل في أهمية زيادة حجم الاستثمارات العربية في التكنولوجيا المالية لتحقيق مزيد من العوائد للقطاع المصرفي وللمستثمرين؛ لأن السوق المصرفية العربية سوق واعدة وحجم التعاملات فيها كبير.

رابعاً- مشكلة البحث:

تتطور التكنولوجيا في العالم بشكل متسارع ومستمر، وبشكل خاص التكنولوجيا المستخدمة في المجال المالي والمصرفي. وسيدرس الباحث في هذا البحث تأثير التكنولوجيا في تطور الخدمات المالية والمصرفية في العالم العربي، ودراسة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية التقليدية، ودراسة دورها في تقديم خدمات مصرفية جديدة، وزيادة حجم العمل المصرفي. وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

هل أسهمت التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية التقليدية؟

هل ساعدت التكنولوجيا المالية على تقديم خدمات إضافية أكثر تطوراً للزبائن والعملاء؟

ما هو تأثير التكنولوجيا المالية على حجم العمل المصرفي؟

خامساً- فرضيات البحث:

تقوم البحث على الفرضيات الآتية:

- أسهمت التكنولوجيا المالية في تطوير طرق وأساليب تقديم الخدمات المصرفية التقليدية.
- أسهمت التكنولوجيا المالية في ظهور خدمات مصرفية جديدة أكثر حداثة وتطور.
- أسهمت التكنولوجيا المالية في زيادة عدد الزبائن وبالتالي زيادة حجم العمل المصرفي.

سادساً- الدراسات السابقة:

1- دراسة كواشي وجبالي، 2022، بعنوان: أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك (كواشي، 2022): تناولت هذه الدراسة تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية لعينة من البنوك التجارية في ولاية نيسة، وذلك من خلال دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على بعد الاعتمادية، الاستجابة، وبعد الأمان؛ إذ تقيس هذه الأبعاد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية للعينة المدروسة. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على أبعاد الجودة والاعتمادية والاستجابة وبعد الأمان في العينة المدروسة. وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لإدراك تأثير تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية.

2- دراسة طارق، باديس، 2022، بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر (طارق، 2022): تناولت الدراسة واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر ومدى استخدام هذه التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية، وما هي أهم الخدمات المصرفية الحالية والمستقبلية التي تستخدم التكنولوجيا المالية، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن قطاع التكنولوجيا المالية شكل ثورة في الأنظمة المالية، وقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا في السوق الجزائرية

في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية، وقد اتخذت الجزائر كل الإجراءات اللازمة لتطوير هذا القطاع.

3- دراسة مريم، وهيبة، 2023، واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ودورها في تعزيز الشمول المالي (مريم، 2023): هدفت الدراسة إلى محاولة تشخيص واقع التكنولوجيا في الوطن العربي، مع تحديد أهم العوائق والصعوبات التي تواجهها الدول العربية، وإظهار الفرص المتوفرة التي يمكن استغلالها.

وقد خلصت الدراسة إلى أنه على من الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في الدول العربية لكن دورها لا يزال محدودا وضعيفا. وذلك بسبب مجموعة من المعوقات التي ترتبط بالقوانين والأنظمة التي تنظم عملية الاستثمار في التكنولوجيا المالية، ونقص الثقافة المالية وعدم ملاءمة بيئة الأعمال في الدول العربية لتوسع الشركات التي تستثمر في التكنولوجيا المالية.

سابعا- منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التكنولوجيا وموضوع الخدمات المصرفية ودراسة تأثير إدخال التكنولوجيا على تطوير الخدمات المصرفية، كما اعتمد البحث على المنهج التحليلي من خلال الاطلاع على النشرات الصادرة عن بعض المصارف المركزية العربية وتحليل الأرقام والبيانات الواردة في هذه التقارير من أجل تحديد مركز الدول العربية بين الدول من ناحية استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية.

المبحث الأول: التكنولوجيا المالية

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية:

عرف معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية التكنولوجيا المالية على أنها: (أكرام، سمية، 2023، ص 392) عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في المجال المالي، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة من البرامج الرقمية التي تستخدمها البنوك في عملياتها المالية: مثل المعاملات مع الزبائن، الخدمات المالية مثل تحويل الأموال وحسابات نسبة الفوائد. كما عرفها صندوق النقد العربي بأنها: وسائل تقنية للحصول على الخدمات المالية بما يؤدي إلى تعظيم الاستفادة لمقدم الخدمة وللمستفيد من الخدمة. (نشرة توعوية لمعهد الدراسات المصرفية، 2022، ص3)

وعليه فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن مجموعة من البرامج والتطبيقات التي تتيح تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتقديم الخدمات للعملاء بكل يسر وسهولة، بالاعتماد على مجموعة من التجهيزات والمعدات والشبكات المتطورة التي تدعم البرامج والتطبيقات في تقديم الخدمات للعملاء.

المطلب الثاني: مراحل تطور التكنولوجيا المالية:

إن المصارف لها تاريخ طويل في تبني التكنولوجيا، فقد عملت في كل مرحلة على تبني التكنولوجيا التي تساعدها على تطوير خدماتها، ومن أهم مراحل تطور التكنولوجيا (بنيامين، 2023، ص26)

- المرحلة الأولى: امتدت من عام 1866 حتى عام 1967 وفي هذه المرحلة تم اختراع الصراف الآلي، واجتمعت التكنولوجيا والمال معاً للمساعدة في ظهور العولمة المالية كمرحلة أولى من تطور التكنولوجيا المالية.

- المرحلة الثانية: امتدت من عام 1967 حتى عام 2008 في هذه المرحلة تم استخدام التكنولوجيا المالية لتقديم المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت هذه المرحلة ظهور المدفوعات الإلكترونية ونظام المقاصة وتنفيذ الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

- المرحلة الثالثة: امتدت من عام 2008 حتى عام 2020: منذ الأزمة المالية العالمية ظهرت شركات جديدة تقدم خدمات ومنتجات مالية للشركات ولعامّة الناس، وكذلك بدأت المصارف في التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية وتقديم خدمات للعملاء على نطاق واسع.

وعليه فإن هذا التطور في التكنولوجيا المالية وخصوصاً خلال المرحلة الأخيرة كان نتيجة ظهور حاجات وطلبات جديدة للعملاء لم تعد الطرق التقليدية قادرة على تلبيتها، فضلاً عن أن الاستثمار الكبير في تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في المجال المالي ساعد بشكل كبير على تطور التكنولوجيا المالية، لذلك فقد أصبحت الكثير من المصارف تقوم بتقديم وتوفير خدمات استثمارية وتسهيلات ائتمانية تتجاوز أنشطتها التقليدية. (وفاء، (2020) ص513)

المطلب الثالث: أهمية التكنولوجيا الحديثة:

إن استخدام التكنولوجيا الحديثة في المصارف يوفر الفرص الآتية للمصارف: (ارشيد، 2017، ص210)

1- تستطيع المصارف من خلال استخدام التكنولوجيا تطوير الخدمات المصرفية وطرح خدمات جديدة مناسبة للأسواق الحالية والمستقبلية.

2- تتيح التكنولوجيا الحديثة للمصارف تطوير تطبيقات جديدة للخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف لعملائها.

3- تساعد التكنولوجيا المتطورة على تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف لعملائه تساعد التكنولوجيا الحديثة المصارف على جذب زبائن جدد، وعلى خفض التكاليف التي تتكبدها المصارف في إنجاز مهامها، وهنا لا بد من الإشارة إلى أن الوظائف التقليدية للمصارف كالودائع والقروض والتحويل والاعتمادات، لم تتغير باستخدام التكنولوجيا ولكن الذي تغير هو أسلوب تقديم هذه الخدمات، فالتكنولوجيا

ساعدت المصارف على تحقيق التوسع والتنوع في الخدمات المصرفية وعلى تطوير كفاءة أداء هذه العمليات من قبل المصرف.

المطلب الرابع: خطوات إدخال التكنولوجيا الحديثة إلى المصارف:

إن المصارف التي تسعى إلى إدخال التكنولوجيا إلى نشاطها، واستخدام هذه التكنولوجيا في مجال الخدمات المصرفية التي تقدمها لا بد من أن تقوم بمجموعة من الخطوات المهمة (ارشيد، 2017، ص210)

- إعادة هندسة وظائف المصرف وتنظيم الفروع للمصرف، يتطلب إدخال التكنولوجيا الحديثة إلى المصارف أن يقوم المصرف بإعادة هندسة وظائف الفروع، بحيث لا تكون هذه الفروع كأنها عبارة عن وحدات مستقلة في التعامل مع بعضها، وإنما تكون عبارة نوافذ للبنك ككل، ويتم خلق قاعدة للبيانات والمعلومات موحدة للفروع وتتيح الربط الشبكي بين هذه الفروع.
- تأهيل الموظفين وتدريبهم للتعامل مع التكنولوجيا الجديدة وتسويق الخدمات الجديدة للجمهور بما يساعد المصرف على كسب زبائن جدد.
- اختيار الملائم من الأنظمة الالكترونية والبرامج الحاسوبية، وذلك إما من خلال تطوير البرامج الموجودة لدى المصرف من قبل الخبرات التي يمتلكها المصرف أو بالاعتماد على خبراء خارجيين.
- اختيار تقنيات الاتصال بالزبون عبر نقاط الخدمات الطرفية (البطاقات الذكية، الصرافات الآلية، شبكة الانترنت) لتقديم الخدمات للزبون بشكل مستمر وفوري وعلى نطاق المصرف ككل.

المطلب الخامس: مكونات التكنولوجيا في المجال المصرفي:

تتكون التكنولوجيا في المصارف من أربعة عناصر متكاملة مع بعضها: (علي، 2012، ص250)

- الجانب المادي: يتجسد في الآلات والمعدات المستخدمة في المصرف.
- الجانب العملي: يتمثل في المعرفة المصرفية التي يمتلكها العاملين في المصرف.
- الجانب الاستخدامي: يتمثل في مدى قدرة الموظفين في المصرف على استخدام الآلات والمعدات التي يمتلكها المصرف
- الجانب الابتكاري: تتمثل في المهارة اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية عموماً.

وعليه فإنه من المهم أن تتكامل الجوانب الأربعة التي تمثل مكونات التكنولوجيا مع بعضها من أجل الوصول إلى تقديم خدمات مصرفية متطورة للعملاء.

المطلب السادس: خصائص التكنولوجيا المالية:

تتميز التكنولوجيا المصرفية بمجموعة من الخصائص من أهمها: (اكرام، سمية، 2023، ص 393)

- الوصول إلى كل المستخدمين: تساعد التكنولوجيا المصرفية في الوصول إلى كافة الفئات والشرائح، من خلال تصميم منتجات تناسب هذه الفئات والطبقات، فالتكنولوجيا المصرفية تساعد المصرف على تصميم منتجات تهم فئات الدخل المحدود ومنتجات أخرى تناسب فئات أخرى.
 - التركيز على متطلبات العميل: تعمل تكنولوجيا المالية على تصميم منتجات تناسب طلبات ورغبات العملاء باختلاف تصنيفاتهم.
 - السرعة: تسمح التكنولوجيا المصرفية بإنجاز المعاملات والوصول إلى تقديم الخدمات للزبائن بسرعة ودقة، بالاعتماد على البيانات الضخمة وعلى الخوارزميات التي تعتمد عليها الآلات التكنولوجية المستخدمة.
 - المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: تساعد التكنولوجيا المصرفية على توفير مرونة كبيرة وذلك من خلال تقديم شريحة واسعة من العروض، وتوفير طرق متعددة للدفع مقابل الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه.
 - سياسات البيانات أو الهواتف المحمولة: تساعد على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء .
- وعليه فإن الخصائص التي تتمتع بها تكنولوجيا المصارف تتيح للمصرف تقديم خدمات بجودة وسرعة عالية، لم تكن المصارف قبل استخدام هذه التكنولوجيا قادرة على تقديمها باستخدام الأساليب التقليدية التي تمتلكها تلك المصارف.

المطلب السابع: مزايا تطبيق التكنولوجيا المالية:

من أهم المميزات التي يمكن أن تتحقق من تطبيق التكنولوجيا المالية لكل من العميل والمصرف ما يأتي: (نشرة توعوية لمعهد الدراسات المصرفية، 2022، ص5)

- أ- المصرف:
- توفر للمصارف العديد من البدائل التقنية التي تساعد على جذب عملاء أكثر.
- خفض التكاليف المرتبطة بالتحويلات المالية، فالتقدم التقني ساعد على سرعة تحويل الأموال، وإتمام العديد من الصفقات بتكاليف منخفضة.
- تحقق فاعلية أفضل وسرعة أكبر في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، فلم يعد يحتاج المصرف لفتح فروع في مناطق مختلفة لتحقيق الانتشار الجغرافي، وإنما أتاحت التكنولوجيا الحديثة للمصارف إتمام المعاملات عبر الانترنت بصورة أسرع من دون الحاجة إلى مراجعة فروع المصرف.
- ب- العميل:
- تساعد العميل على اختيار التقنية المناسبة لتنفيذ معاملاته بما يتناسب مع رغباته.
- تخفيض التكاليف وإعفاء العميل من رسوم متعددة.

- تقديم إمكانية إتمام المعاملات عن طريق الانترنت في أي وقت وبصورة أسرع؛ مما يوفر في الوقت والجهد على العميل وتكون الخدمة متوفرة بشكل مستمر دون انقطاع.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية

المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية:

تعرف الخدمة المصرفية على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الكامن، التي تشكل مصدرا لإشباع حاجات الأفراد والمؤسسات المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، كما أنها تحقق الربح للمصرف. (عبد الرحيم، ناديا، 2011، ص6)

وعليه فإن الخدمات المصرفية هي عمليات متنوعة يقوم المصرف لصالح العملاء مقابل الحصول على عائد يمثل ربحية المصرف، وفي المقابل يستخدم العميل هذه العمليات لإشباع حاجاته المختلفة أو رغباته المتنوعة وهذه العمليات يطلق عليها اسم الخدمات المصرفية

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية:

هناك مجموعة من الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف لعملائها منذ مدة طويلة تسمى الخدمات المصرفية التقليدية، وهناك بعض الخدمات المصرفية التي ارتبط ظهورها بالتطور التكنولوجي في القطاع المالي وتسمى الخدمات المصرفية الحديثة، وسنتناول كلا النوعين بالدراسة:

أولاً- الخدمات المصرفية التقليدية:

تتمثل الخدمات المصرفية التقليدية بالخدمات التي تقدمها المصارف منذ بداية ظهور المصارف ومن أهم الخدمات التقليدية (عبد الرحيم، ناديا، 2011، ص16-22)

أولاً- عمليات الوساطة المصرفية، وتتضمن هذه العمليات:

- قبول الودائع: يعد قبول الودائع من أقدم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف، إذ تقوم المصارف بقبول ودائع الأفراد والهيئات التي تدفع عند الطلب أو عند انتهاء أجل محدد.

- التسهيلات الائتمانية: يقصد بالتسهيلات المصرفية الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه لتمويل نشاطاتهم بأقل جهد وتكلفة، ومن أهم أنواع التسهيلات المصرفية إصدار خطابات الضمان، فتح الاعتمادات، خدمات تصديق الشيكات.

ثانياً- الخدمات المصرفية التجارية: من أمثلة هذه الخدمات: خدمات الأمانات وتأجير الخزائن، استبدال النقد الأجنبي، الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية.

ثالثاً- خدمات التحصيل: تساعد خدمات التحصيل على تسوية حسابات العملاء عن طريق إجراء عمليات المقاصة بين العملاء وتشمل خدمات التحصيل: خصم الأوراق التجارية، خدمات التحصيل الداخلية، خدمات التحصيل الخارجية، تحصيل الشيكات، وعمليات التحويل الخارجي.

ثانياً- الخدمات المصرفية الحديثة:

ظهرت مجموعة كبيرة من الخدمات المصرفية التي ساعدت التكنولوجيا المالية في تطويرها ومن أهم هذه الخدمات: (بنيامين، 2023، ص29-32)

- 1- البطاقات البلاستيكية: ظهرت العديد من أنواع هذه البطاقات ومن أهمها:
 - بطاقات الائتمان: هي بطاقة بلاستيكية مغنطة عليها اسم حاملها، ولها رقم سري لا يعرفه إلا حاملها، وهي تمثل قرصاً يستطيع الزبون استخدامه لشراء حاجياته ثم يسدد قيمته لاحقاً، ومن أشهرها بطاقات فيزا كارد.
 - بطاقات الدفع الإلكتروني: هي بطاقات تسمح لحاملها بتسديد ثمن مشترياته بواسطة السحب من حسابه الجاري لدى المصرف مباشرة.
 - البطاقة الائتمانية المضمونة: هي بطاقة مضمونة بودائع توفير ذات فوائد.
 - البطاقة الذكية: هي رقائـق إلكترونية يتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها، وتعد جزءاً مهماً من خدمات الدفع المستقبلية.
 - بطاقات المحلات التجارية: هي بطاقات تصدر من منظمات خدمية أو سلعية على أن تستخدم في الأسواق المخصصة لهؤلاء الباعة.
 - البطاقات الذهبية أو الفضية: تمنح للعملاء الذين يبلغ حجم تعاملهم مستوى مميزاً.
- 2- خدمة المصرف المنزلية: يستخدم الزبون جهاز الهاتف الخاص به، إذ يستطيع من خلال رقم سري أن يقوم بالعمليات المصرفية التي يرغب بها.
- 3- التحويل الإلكتروني للأموال: تقوم هذه الخدمة على التحويل الإلكتروني للأموال من حساب إلى آخر إلكترونياً بعيداً عن الأساليب التقليدية المتبعة. وهناك ثلاث طرق للتحويل الإلكتروني للأموال:
 - الصراف الآلي: من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف لعملائها، وتعمل هذه الصرافات على مدار 24 ساعة.
 - التحويل الإلكتروني للأموال عند نقاط البيع: تقوم على فكرة قبول المصرف لتسديد ثمن السلع والخدمات التي يحصل عليها عميل المصرف من نقاط البيع.
 - 4- الفروع المؤتمتة بالكامل: تقوم هذه الفروع بتوفير مجموعة من الخدمات المصرفية التي يستطيع الزبون استخدامها بنفسه من دون أي تدخل لموظفي المصرف.

- 5- خدمة المصرف الهاتفي: هي خدمات يقدمها المصرف لزبائنه عن طريق المصرف.
- 6- النقود الرقمية: ليس لها كيان مادي موجود، ولا يمكن استخدامها في العالم الحقيقي.
- 7- العمليات المصرفية باستخدام الانترنت: إن تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الانترنت أحدث تغييرات من أهمها:
 - تخفيض تكلفة العمليات المصرفية.
 - تسهيل التعامل وتقديم خدمات متنوعة.
 - زيادة التحديات المرتبطة بحماية وأمن الحسابات.

وعليه فإن دخول التكنولوجيا إلى القطاع المصرفي لم يبلغ الخدمات التقليدية التي تقدمها المصارف لعملائها، وإنما استمرت المصارف في تقديم هذه الخدمات ولكن الذي تغير هو طريقة تقديم هذه الخدمات ، إذ إن دخول التكنولوجيا ووسائل الاتصال السريع إلى قطاع المصارف أتاح تقديم الخدمات المصرفية التقليدية بسرعة وبجودة أفضل مما كان عليه الحال في السابق ، كما قدمت التكنولوجيا الحديثة مرونة أكبر للزبائن من ناحية توفر الخدمة على مدار الوقت وإتاحة طلب الحصول على الخدمة عن طريق الانترنت مما سهل على الزبائن إنجاز معاملاتهم بالسرعة والجودة التي يرغبون بها.

المطلب الثالث: فوائد تقديم الخدمات المصرفية الحديثة:

تحقق المصارف التي تقدم الخدمات المصرفية الحديثة مجموعة من الفوائد من أهمها: (عبد الرحيم، ناديا، 2011، ص72)

- 1- الدعاية والإعلان للمصرف: عندما يرتبط اسم المصرف بتقديم خدمات مصرفية حديثة فإن هذا يشكل إعلانا غير مباشر للمصرف، وخاصة مع عدد المتعاملين الكبير الذي تتيحه الخدمات المصرفية الحديثة.
- 2- زيادة موارد المصرف: إن زيادة عدد المتعاملين مع المصرف يؤدي إلى زيادة عمليات المصرف وبالتالي زيادة أرباحه، وبالتالي يجب على المصرف أن يقنع المتعاملين معه أن المصرف وجد لخدمتهم ولتقديم أفضل أنواع الخدمات المتاحة.
- 3- زيادة توظيفات المصرف: من خلال مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية، بما فيها الخدمات المصرفية قصيرة الأجل.
- 4- التعامل بكفاءة مع النمو الكبير لعدد حسابات العملاء في المصرف: وتحقيق كفاءة التعامل المحاسبي مع زيادة عدد الحسابات دون زيادة عدد الموظفين، وضمان المحافظة على السرعة في إنجاز المعاملات.

5- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات وإجراء المقاصة: إن إدخال الحسب والتكنولوجيا الحديثة إلى العمليات المصرفية أدى إلى تخفيض المعاملات الورقية بشكل هائل، وخفض تكلفة التعامل بالشيكات والعمالة التي كانت مرتبطة بالتعامل اليدوي بالشيكات الورقية.

6- تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان: فقد أصبح بإمكان المتعاملين التعامل مع المصرف في أي وقت دون الحاجة إلى الذهاب إلى المصرف.

7- زيادة القدرة التنافسية: حيث أن التكنولوجيا الحديثة جعلت المصارف قادرة على تقديم خدمات مصرفية أكثر بسعر أقل وجودة أفضل.

8- زيادة حصة المصرف السوقية: من خلال زيادة قدرته على تقديم مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية على مدار الساعة مع مراعاة حاجات العملاء الحالية والمستقبلية.

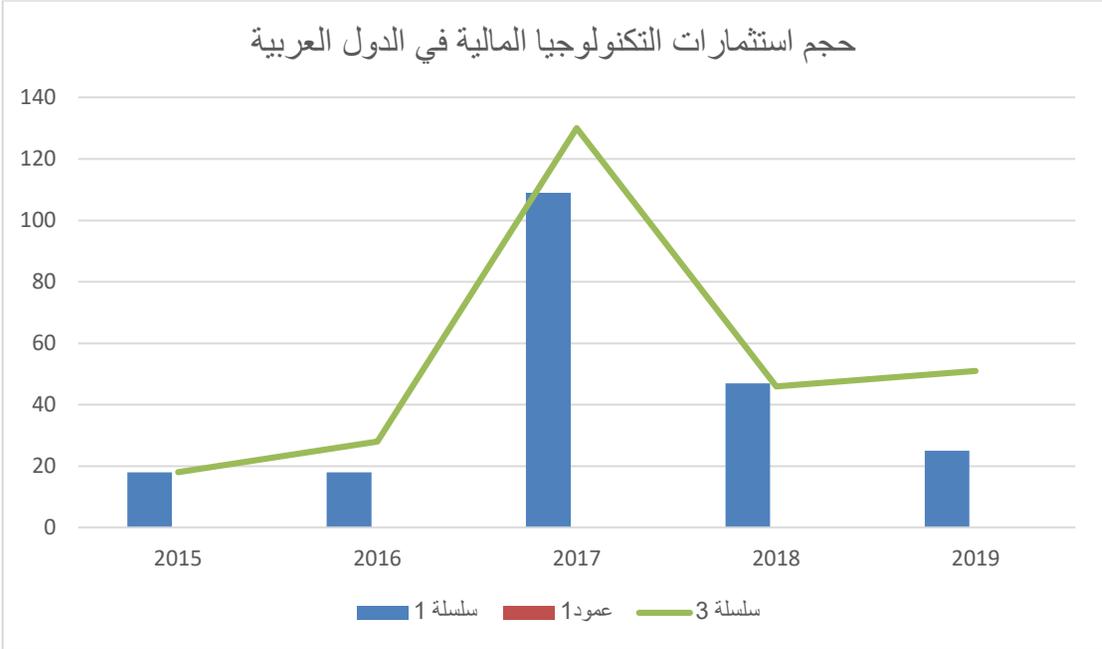
9- تشجيع التنوع والابتكار في الخدمات المصرفية: فالتكنولوجيا الحديثة تتيح للمصرف التوسع في الخدمات المصرفية التي يقدمها إلكترونياً.

وعليه فإنه مع التطور الكبير في الوسائل التكنولوجية في المجال المالي والمصرفي أصبح من الضروري للمصارف لمواكبة هذه التطورات حتى تتمكن من المحافظة على حصتها السوقية وعلى الاستمرار في المنافسة في السوق المالية، فلم تعد المصارف قادرة على الاستمرار من دون إدخال التكنولوجيا الحديثة إلى الخدمات التي تقدمها للعملاء بما يحقق الفائدة للعملاء وللمصرف على حد سواء.

المبحث الثالث: استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المالية والمصرفية في الدول العربية

المطلب الأول: تطور حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية والمصرفية في الدول العربية:

- بلغت استثمارات شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية عام 2015 حوالي 18 مليون دولار.
- زادت استثمارات شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية استثماراتها، فقد فاقت 100 مليون دولار في عام 2017.



تطور استثمارات التكنولوجيا المالية في الدول العربية من عام 2015-2019 (مريم، وهيبة، 2023، ص573) يوضح الشكل أن قيمة الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في الدول العربية ارتفع من 18 مليون عام 2015، إلى 23 مليون دولار عام 2016، وتجاوزت 122 مليون دولار عام 2017، في حين تراجعت في عام 2018 إلى 44 مليون دولار. وعلى الرغم من أن الاستثمار في التكنولوجيا المالية في الدول العربية لا يشكل سوى 1% من إجمالي الاستثمارات العالمية في التكنولوجيا المالية. ولكن نمو الاستثمارات في هذا المجال يتزايد، وعدد الشركات الناشئة التي تستثمر في التكنولوجيا المالية ارتفع إلى 310 شركة عام 2018. تنصدر الإمارات العربية المتحدة الدول العربية في الاستثمار بالتكنولوجيا المالية، ثم تأتي مصر في المرتبة الثانية، ولبنان في المرتبة الثالثة، في حين أن الجزائر وليبيا وتونس تأتي في المراتب الأخيرة؛ وذلك بسبب ضعف الترويج للتكنولوجيا المالية في تلك الدول.

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية في الدول العربية:

من أهم التحديات التي تواجه التوسع في التكنولوجيا المالية في الدول العربية ما يأتي: (مريم، وهيبة، 2023، ص584)

- ضعف بيئة الأعمال والقيود على دخول الاستثمارات الأجنبية إلى الأسواق، هذا يحد من قدرة شركات التكنولوجيا المالية العالمية على الاستثمار في أسواق بعض الدول العربية.

- الفجوات التنظيمية التي تعيق نمو قطاع التكنولوجيا المالية، على الرغم من الجهود المبذولة لتطوير البيئة التنظيمية لتصبح متطورة ومناسبة لدخول التكنولوجيا المالية إلا أنه لا تزال هناك فجوات تنظيمية لا بد من إيجاد الحلول المناسبة لها.
- تدني جودة خدمات الانترنت والهواتف المحمولة وارتفاع أسعارها بالرغم من التوسع في المشاريع التكنولوجية في الدول العربية في السنوات الأخيرة.
- الدعم المؤسسي المحدود لشركات التكنولوجيا المالية الناشئة، تعد مصر ولبنان والإمارات من الدول العربية الرائدة في دعم هذه الشركات.
- الهجمات الالكترونية والخطر الالكتروني الذي يمكن أن يؤثر على التكنولوجيا المالية، ومن الممكن أن تتعرض المصارف والمتعاملون معها إلى خسائر كبيرة؛ لذلك لا بد من العمل على تقوية الامن المعلوماتي في الدول العربية.
- مشكلة الثقة ومستويات الوعي المالي تشكل عائق أمام الشركات التي تريد الاستثمار في التكنولوجيا المالية، إذ إن استخدام التكنولوجيا المالية يتطلب وجود ثقة عند الجمهور .
- وعليه فإن الدول العربية يجب أن تعمل على إيجاد حلول مناسبة للتحديات التي تواجه التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية، إذا كانت ترغب في تطوير هذا المجال وما يرافقه من تطوير للخدمات المصرفية والمالية التي تقدمها المصارف لعملائها.

المطلب الثالث: تجارب بعض الدول العربية في تطبيق التكنولوجيا المالية:

تطبيقات التكنولوجيا المالية في السوق الكويتي:

تبنيت العديد من المصارف تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة ومن أهم الخدمات المالية الحديثة التي تم تقديمها في السوق الكويتي ما يأتي: (نشرة توعوية لمعهد الدراسات المصرفية، 2022، ص6)

- خدمة الدفع السريع: خدمة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة أطلقتها المصارف في الكويت لاستقبال ودفع الأموال بين حسابات العملاء لدى المصارف المحلية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.
- خدمة المحفظة الرقمية: تهدف هذه الخدمة إلى تسهيل العمليات الشرائية باستخدام الهاتف الذكي والساعات الذكية من خلال تمريرها على أجهزة نقاط البيع، وبالتالي يستطيع العميل اختيار البطاقة التي يريد إتمام عملية الدفع من خلالها.
- تقنية التواصل قريب المدى: تستخدم هذه التقنية البطاقات المصرفية الصادرة عن المؤسسات المصرفية في الكويت لإتمام عمليات الشراء والدفع بمجرد تقريب البطاقة من جهاز نقطة البيع.

- خدمة المساعد الافتراضي: تهدف هذه الخدمة إلى تلقي استفسارات العملاء المختلفة وإجراء بعض الخدمات غير المالية من خلال هذه الخدمة.
- خدمة الفيديو التفاعلية: تسمح هذه التقنية للعملاء بالتحدث مباشرة مع الصراف عن بعد لتنفيذ العمليات المطلوبة مثل الايداعات النقدية والتحويلات بين حسابات العملاء.
- تأسيس مصنع الابتكار الرقمي: تعتمد هذه الخدمة على تكوين فريق من المبتكرين المحترفين في الصناعة المصرفية الرقمية، مهمتها إيداع منتجات مصرفية جديدة تساعد على استقطاب المزيد من العملاء.

وعليه فإن التكنولوجيا ساعدت على تقديم مجموعة جديدة من الخدمات المصرفية في السوق الكويتية.

إسهام التكنولوجيا في تطور الخدمات المصرفية في الكويت:

إن انتشار التكنولوجيا المالية في الكويت ساعد على تنوع الخدمات التي تعتمد على هذه التكنولوجيا، كما تشير الخدمات الجديدة التي تقدمها المصارف بالاعتماد على التكنولوجيا المالية إلى الاهتمام المتزايد من قبل الدولة في الاستثمار في التكنولوجيا المالية الحديثة، وتجدر الإشارة إلى أن الكويت حلت في المرتبة التاسعة كأفضل وجهة للتكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ورابع أفضل الوجهات الخليجية لعام 2020 على مؤشرات التكنولوجيا المالية.

تطبيقات التكنولوجيا المالية في مصر:

شهدت مصر تطور كبير في مجال التكنولوجيا المالية في السنوات الأخيرة، فقد أصبحت مصر تعد ضمن أفضل أربع دول أفريقيا في مجال استخدام التكنولوجيا المالية، وأن تحتل المرتبة الثانية على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من حيث الاستثمار في التكنولوجيا المالية. وقد قام المصرف المركزي في مصر بوضع استراتيجية للتكنولوجيا المالية تتضمن خمس محاور أساسية هي الطلب، الكوادر، التمويل، الحوكمة، الواعد المنظمة. (تقرير منظور التكنولوجيا المالية، 2021، ص17)

1- الطلب: تعد مصر أكبر سوق في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وقد تطور عدد الشركات الناشئة في مصر التي تعمل في التكنولوجيا المالية من شركتين عام 2014، إلى حوالي 112 شركة عام 2021، منها حوالي 70% قامت بالفعل بتقديم منتجات مبتكرة في السوق المصرية، و 30% منها لا تزال في مرحلة الاعداد لتقديم الخدمات المالية، ويبلغ عدد العملاء الذين يستفيدون من الخدمات التي تقدمها هذه الشركات حوالي 9 مليون عميل، وبالمقارنة مع عدد سكان مصر فإن لدى هذه الشركات سوق واعدة للعمل بها ولتقديم خدمات جديدة تناسب كل الشرائح السكانية في مصر.

2- الكوادر: إن جذب الكوادر المؤهلة يعد التحدي الأكبر في وجه شركات التكنولوجيا الناشئة، ومن أهم المهارات المطلوبة من هذه الشركات هي التكنولوجيا والبرمجيات ثم يليها في تطوير الأعمال والمنتجات

هذان التخصصان اللذان يعدان بمثابة العمود الفقري للشركات الناشئة التي تعمل في مجال التكنولوجيا المالية. ومن التحديات التي تواجهها الشركات الناشئة في استقطاب المهارات والخبرات اللازمة هي الفجوة الكبيرة في الرواتب بين الشركات الدولية والشركات الناشئة التي تعمل في نفس المجال. ومن أجل التغلب على هذا التحدي فقد أطلقت الجهات المختصة مجموعة من المبادرات من أهمها: استراتيجية التثقيف المالي الرقمي، برامج أكاديمية في التكنولوجيا المالية، مبادرة FinYology-FinTech للشباب، وتهدف هذه المبادرات إلى تدريب المزيد من الكوادر ورفع كفاءتها لتكون قادرة على العمل في شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في السوق المصرية.

3- التمويل والاستثمارات: زاد حجم الاستثمار في شركات التكنولوجيا الناشئة ليصل إلى 159 مليون دولار عام 2021، مقارنة بمبلغ 0.9 مليون دولار عام 2017، كما ارتفع عدد الصفقات إلى أكثر من 30 صفقة خلال عام 2021، مقارنة بإجمالي 3 عدد صفقات عام 2017 بنسبة نمو مقدارها عشرة أضعاف. إن هذه الأرقام تظهر حجم النمو الهائل في الاستثمار في الشركات الناشئة التي تستثمر في مجال التكنولوجيا المالية.

4- القواعد الرقابية: أصدر المصرف المركزي المصري مجموعة من القوانين لدعم البيئة التنظيمية للتكنولوجيا المالية في مصر ومن أهم هذه القوانين:

- قانون تنظيم استخدام وسائل الدفع غير النقدي رقم 18 لعام 2019.
- قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي رقم 194 لعام 2020.
- قانون تنظيم أنشطة التمويل البديل.
- قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات
- قانون حماية البيانات الشخصية.

كما أصدر المصرف المركزي مجموعة من القواعد التي تنظم العمل في سوق التكنولوجيا المالية ومن أهمها:

- القواعد المنظمة لشبكة المدفوعات اللحظية.
- القواعد المنظمة لتقديم الخدمات المصرفية بالوكالة.
- القواعد المنظمة للخدمات المالية الرقمية.

كما اتخذ المصرف المركزي مجموعة من الإجراءات لتحفيز استخدام الوسائل والقنوات الإلكترونية في الدفع.

5- الحوكمة والشراكات: من خلال الدراسات الاستقصائية تبين أن هناك 18 جهة داعمة للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية منها 13 جهة لديها استراتيجية رسمية لدعم التكنولوجيا المالية، و5 جهات تقوم بدعم شركات التكنولوجيا المالية على الرغم من أن هذه الجهات ليس لديها استراتيجيات رسمية لدعم التكنولوجيا المالية.

وعليه أسهمت استراتيجية التكنولوجيا المالية التي وضعها المصرف المركزي المصري على زيادة الاستثمارات في التكنولوجيا المالية وعلى تطوير البيئة التشريعية التي تسمح بنمو حجم الاستثمارات في مشاريع التكنولوجيا المالية، كما قطعت مصر أشواطاً جيدة في تأهيل الكوادر الوطنية على استخدام التكنولوجيا المالية.

الخاتمة:

لقد أصبحت جميع الدول العربية تدرك أهمية ادخال التكنولوجيا الحديثة إلى مجال القطاع المصرفي وتقديم خدمات مصرفية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة، وعلى الرغم من ذلك فإنها لاتزال متأخرة عن الدول المتقدمة في هذا المجال، والاستثمارات في هذا المجال تعد قليلة إذا ما قورنت مع ما يحتاجه هذا القطاع في الدول العربية لينمو ويتطور أسوة بباقي الدول المتطورة التي تعطي اهتماماً كبيراً لهذا القطاع وخصوصاً أن استثمارات الدول العربية لا تتجاوز 1% من حجم الاستثمارات العالمية على تطوير التكنولوجيا المصرفية والمالية

النتائج:

- ساعدت التكنولوجيا الحديثة التي استخدمتها المصارف في تقديم خدماتها في تطوير الخدمات التقليدية التي تقدمها المصارف لعملائها من ناحية طرق ووسائل تقديم هذه الخدمات.
- ساعدت التكنولوجيا المالية الحديثة على ابتكار خدمات مصرفية جديدة تلبي حاجات ورغبات الزبائن وتعتمد على التكنولوجيا المالية بشكل كبير لإيصال هذه الخدمات إلى الزبائن.
- ساعدت التكنولوجيا المالية الحديثة على زيادة حجم العمل المصرفي والوصول إلى كل الشرائح في المجتمع وتقديم الخدمات التي تناسب هذه الشرائح.
- تسعى الكثير من الدول للوصول إلى مرحلة الشمول المالي أي أن تصل الخدمات المصرفية لكل السكان وهو ما تساعد التكنولوجيا المالية الحديثة على تحقيقه.
- الدول العربية تسعى نحو إدخال التكنولوجيا المالية إلى القطاع المصرفي وتطوير الخدمات التي تقدمها المصارف ولكنها لا تزال متأخرة كثيراً عن الدول المتقدمة في مجال التكنولوجيا المالية.

التوصيات:

- زيادة حجم الاستثمارات المحلية في التكنولوجيا المالية الحديثة وتأسيس الشركات التي تقدم منتجات مصرفية مبتكرة.
- إزالة القيود التي تعيق دخول الشركات الدولية التي تستثمر في التكنولوجيا المالية إلى أسواق الدول العربية لأنها ستساعد بشكل كبير على تطوير هذا القطاع.
- العمل على تنويع الخدمات المصرفية بما يتناسب مع حاجة العملاء والزبائن في السوق العربية.
- استخدام التكنولوجيا المالية لتطوير طرق وأساليب وأدوات تقديم الخدمات المصرفية التقليدية.

قائمة المراجع:

- 1- اكرام، بن زرافة، سمية، صلعة، 2023، أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، الجزائر، مجلة الابداع، المجلد 13، العدد01، ص389-407.
- 2- اضاءات، نشرة توعوية ينشرها معهد الدراسات المصرفية في الكويت، 2022، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي.
- 3- بنيامين، فيان مهدي، 2023، أثر تكنولوجيا المعلومات المصرفية على تحسين جودة الخدمات في المصارف التجارية، جامعة الشرق الأدنى، معهد الدراسات العليا، رسالة ماجستير،
- 4- ارشيد، عقلة نواش محمد، 2017، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية، المجلة العربية للإدارة، مجلد 37، عدد1، ص207-222
- 5- اضاءات، نشرة توعوية ينشرها معهد الدراسات المصرفية في الكويت، 2022، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي،، السلسلة 14 العدد 6، ص5.
- 6- البنك المركزي المصري، 2021، تقرير منظور التكنولوجيا المالية.
- 7- عبد الرحيم ناديا، 2011، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، جامعة الجزائر، رسالة ماجستير.
- 8- طارق، قدوري، باديس زغدي، 2022، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 05، العدد01، ص865-884.
- 9- علي، توبين، 2012، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية، مجلة الاقتصاد الجديدة، العدد06، ص249-262.
- 10- كواشي، جمانة، جبالي، دنيا، 2022، أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك، الجزائر، جامعة العربي التبسي، رسالة ماجستير.
- 11- مريم، زرقاطة، وهيبه ضامن، 2023، واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ودورها في تعزيز الشمول المالي، الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد، المجلد 04، العدد01، ص563-587.
- 12- وفاء ابراهيم عسكر، (2020)، الجهاز المصرفي ودوره في تفعيل اسواق المال، مجلة واسط، جامعة واسط - كلية الإدارة والاقتصاد. 45 NO. 16 VOL. 513.

DOI: <https://doi.org/10.31185/.Vol16.Iss45.201>