

[دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنوك الإسلامية "دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الفلسطيني"]

إعداد الباحثة:

[إسراء فؤاد الحلو]

[رسالة ماجستير: قسم الاقتصاد والتمويل]

[إشراف: د. هيثم خزنة]

أبريل-2022م

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم التكنولوجيا المالية، والتعرف على العوامل المؤثرة على نموها، والتعرف إلى واقعها في البنوك الإسلامية الفلسطينية، وتحديد أثر تطبيقها على جذب العملاء في تلك البنوك، وكذلك إبراز حجم الاختلاف بين البنوك الإسلامية الفلسطينية والبنوك التقليدية عند تطبيقها للتكنولوجيا المالية في جذب العملاء، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (80) عميلًا من عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني بقطاع غزة، واستخدمت الدراسة أداة الاستبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن للتكنولوجيا المالية دورًا إيجابيًا في جذب العملاء في البنوك الإسلامية؛ إذ أدت إلى زيادة الطلب على خدماتها التكنولوجية المالية من خلال تجربتهم في البنك الإسلامي الفلسطيني؛ حيث إن واقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية الفلسطينية قد اتضح من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الاستبانة: خدمات التكنولوجيا المالية في البنك الإسلامي الفلسطيني جاء بمتوسط حسابي (3.51) وبموافقة كبيرة، أما تجربة العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني فقد جاء بمتوسط حسابي (3.93) وبموافقة كبيرة، بينما دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني جاء بمتوسط حسابي (3.54) وبموافقة كبيرة، وأيضًا بينت النتائج أن هناك اختلاف بين البنوك الإسلامية الفلسطينية والبنوك التقليدية عند تطبيقها للتكنولوجيا المالية في جذب العملاء، وأوصت الدراسة بالعمل على تدريب الموظفين في كيفية تلبية طلبات العملاء وقراءة مقترحاتهم؛ لأن ذلك يؤثر في جودة الخدمات المالية الإلكترونية وجذبهم نحوها.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، جذب العملاء، البنوك الإسلامية.

Abstract:

The researcher aims at defining the concept of financial technology, identifying the factors affecting its growth, identifying its reality in Palestinian Islamic banks, as well as determining the impact of its application on attracting customers in those banks. Moreover, the researcher highlights the difference between Palestinian Islamic banks and traditional banks applying financial technology to attract customers. The approach of this study is the descriptive-analytical approach, and the sample of the study consists of (80) clients of the Palestine Islamic Bank in Gaza Strip. The researcher uses a questionnaire tool to collect data. Results of the study show that financial technology has a positive role in attracting customers to Islamic banks. It led to an increase in the demand for its financial technology services through their experience in the Palestinian Islamic Bank. The responses of the study sample members to the fields of the questionnaire clarify the reality of financial technology in Palestinian Islamic banks:

The financial technology services in the Palestinian Islamic Bank came with an average of (3.51) and with great approval, while the customer experience in the Palestinian Islamic Bank came with an average of (3.93) and with great approval. In addition, the role of financial technology in attracting customers to the Palestinian Islamic Bank comes with an average of (3.54) With great approval. The researcher also concludes that there is a difference between Palestinian Islamic banks and conventional banks when applying financial technology to attract customers. The researcher recommends working on training employees on how to meet customers' requests and reading their suggestions because this affects the quality of electronic financial services and attracts customers towards them.

KEYWORDS: Financial technology, Customer attraction, Islamic banks.

الفصل الأول: المقدمة

1.1. مدخل الدراسة

حدثت ثورة في الأنظمة المالية العالمية والعربية في السنوات الأخيرة وذلك نتيجة للتكنولوجيا المالية؛ حيث أصبح من الصعب بشكل متزايد استخدام الخدمات المالية التقليدية مقارنة بالتنافس مع شركات التكنولوجيا المالية، التي تمكنت من تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية، بما في ذلك العملة الرقمية وتحويل الأموال، والإقراض والتمويل الجماعي، فضلاً عن خدمات التأمين. هذه التكنولوجيا الجديدة، بدورها ساهمت بشكل كبير في تلبية طلبات العملاء وتميزت بدرجة عالية من المرونة في التطوير عند مقارنتها بالطرق التقليدية. ونتيجة لذلك؛ تمكنت المؤسسات المالية من التوسع في أسواق جديدة على المستويين العالمي والمحلي دون قيود، الأمر الذي انعكس في تحقيق عوائد مالية لجميع المؤسسات المالية، فإن رغبة عامة الناس في الحصول على هذه الخدمات الإلكترونية ساعدت البنوك على التجاوب معها¹. كما استطاعت التكنولوجيا المالية رغم حدوثها إيجاد مكانة مرموقة في القطاع الاقتصادي العالمي مكنتها من تحقيق أرباح طائلة في مدة قصيرة؛ وذلك لاكتسابها ميزة تنافسية هامة من خلال تقديم منتجات مالية رقمية بأقل تكلفة ممكنة في وقت زمني قصير جداً، وهذا النجاح سمح لها بالنمو والانتشار في مختلف دول العالم². والجدير بالذكر أن التكنولوجيا المالية قد ساهمت في نمو الاقتصاد

¹ مصطفى عبد الرضا، وحيدر كريم وسنان، حرجان، "التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موفي مصر في بغداد التجاري والتجارة العراقي"، مجلة جامعة جيهان لأربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج4، ع2، (2020م): 127.

² عمارية بختي، وغنية مجاني، "دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي"، مجلة المدبر، مج7، ع2، (2020م): 96.

الرقمي وجعل المدفوعات بطريقة إلكترونية مما يؤدي إلى إدماج الاقتصاد الموازي مع الاقتصاد الرسمي، كما ساهمت في تطوير المنتجات المصرفية؛ حيث تم تطوير العديد من الخدمات مما ساهم في استفادة قطاع البنوك منها في تحسين جودة وتكلفة منتجاته، فقد تبنت البنوك بفعل التقدم الاقتصادي كخطوة أولى في مسافة ألف ميل لهذه التقنية من خلال استخدامها لوسائل الدفع الإلكتروني؛ لإدراكها أن الحلول التكنولوجية تفتح لها آفاقاً جديدة، وكذلك باشرت بوضع استراتيجيات تستهدف من خلالها رفع درجة رضا العملاء من خلال نشر الخدمات المصرفية وتحقيق الشمول المالي وتسهيل تقديم خدمات للعملاء وتوسيع حصصها على السوق من خلال استهداف فئات جديدة من العملاء لم يكونوا من ضمن عملاء البنك وتحفيزهم للتعامل مع البنك ورفع الكفاءة التشغيلية للبنوك وكل ذلك من خلال استخدام التكنولوجيا المالية التي تعمل على إتاحة مصادر تمويلية بديلة للمؤسسات الاقتصادية كما أنها تساعد في الامتثال لقواعد إدارة المخاطر. وبالتالي؛ تعد التكنولوجيا المالية نقطة دخول مهمة للمؤسسات المصرفية الإسلامية من أجل توفير طرق التمويل والاستثمار مع معدل عائد مرتفع وكفاءة اقتصادية، وتضع البنوك الإسلامية علاوة على ذلك التكنولوجيا المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية كمؤسسات تقوم بإجراء الأعمال وفق ضوابط المعاملات المالية التي تجسد خصوصيات الاقتصاد الإسلامي؛ حيث بدأت فلسطين، كغيرها من الدول، بدمج هذه التقنيات في المعاملات المصرفية الإسلامية منذ سنوات قليلة، لا سيما التحويلات الإلكترونية واستخدام بطاقات الدفع الإلكترونية، بالإضافة إلى أنظمة المقاصة الإلكترونية وغيرها، وقد ساعدت هذه الأساليب بشكل كبير في القضاء على الروتين، خصوصاً أثناء العمل المرتبط بالأنشطة المصرفية التقليدية. وبالتالي؛ فإن الغرض من هذه الدراسة هو إلقاء الضوء على أحد أهم الموضوعات في العمل المصرفي، ألا وهو التكنولوجيا المالية وابتكاراتها الهامة، فضلاً عن دورها الفعال في تعزيز وتنشيط العمل المصرفي، فضلاً عن تطويره لتقديم الأفضل بالنسبة للخدمات المصرفية الممكنة لجذب العملاء. وفي ضوء ما سبق، فإن مشكلة البحث تتمحور حول دراسة "دور تطبيق التكنولوجيا المالية على جذب العملاء في البنوك الإسلامية الفلسطينية".

2.1. مشكلة الدراسة

شعرت الباحثة بوجود مشكلة الدراسة أثناء تدريبها في مرحلة البكالوريوس في البنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة، كونها مختصة في الإدارة التكنولوجية؛ فمع زيادة إمكانيات التكنولوجيا المالية والقدرات الكبيرة التي قدمتها هذه الخاصية للبنك الإسلامي الفلسطيني؛ إلا أنه يوجد هناك صعوبات وتحديات كبيرة جعلت البنك الإسلامي الفلسطيني يواجه البنوك التقليدية التي تقدم الخدمات للعملاء وتجذبهم نحوها، ومن هنا؛ توظف الصيرفة الإسلامية أحدث الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية عالية الجودة؛ لتمكين مختلف الفئات الاجتماعية من الوصول إلى هذه الخدمات واستخدامها في معاملاتهم اليومية، الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر في تحقيق الرفاهية الاجتماعية لهم، وقد أكدت العديد من الدراسات ومنها دراسة زهراء (2016م)³ أن انطباعات العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة غير جيدة، وذلك نتيجة التشابه في تقديم الخدمات المصرفية بين البنوك، مما يتطلب من البنوك الإسلامية تقديم خدمات فريدة، وبما يضيف على هذه الخدمات مكانة متميزة في ذهن العميل، وبالتالي؛ يجعله يفضل خدمات بنك عن غيره من البنوك المنافسة.

³ صادق زهراء، "دور التسويق بالعلاقات في بناء صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة"، مجلة التنظيم والعمل، مج5، ع4، (2016م): 141-152.

3.1. أسئلة الدراسة

تحددت مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيس التالي: "ما دور تطبيق التكنولوجيا المالية على جذب العملاء في البنوك الإسلامية الفلسطينية؟"

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مفهوم التكنولوجيا المالية؟ وما العوامل المؤثرة على نموها؟
- 2- ما واقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية الفلسطينية؟
- 3- ما أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جذب العملاء في البنوك الإسلامية الفلسطينية؟
- 4- هل هناك اختلاف بين البنوك الإسلامية الفلسطينية والبنوك التقليدية عند تطبيقها للتكنولوجيا المالية في جذب العملاء؟

4.1. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى تبيان طبيعة التكنولوجيا المالية ودورها في دعم تجربة العملاء في البنوك الإسلامية الفلسطينية، وذلك من خلال ما يلي:

- 1- تحديد مفهوم التكنولوجيا المالية، والتعرف على العوامل المؤثرة على نموها.
- 2- التعرف إلى واقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية الفلسطينية.
- 5- تحديد أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جذب العملاء في البنوك الإسلامية الفلسطينية.
- 6- إبراز حجم الاختلاف بين البنوك الإسلامية الفلسطينية والبنوك التقليدية عند تطبيقها للتكنولوجيا المالية في جذب العملاء.

5.1. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من خلال إلقاء الضوء على دور تطبيق التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء وجذب العملاء في البنوك الإسلامية؛ حيث إنه نتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة في الوقت الحاضر بات من الضروري على مختلف البنوك الإسلامية استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف نشاطاتها؛ بهدف مواكبة التطورات وتحديث طرائق العمل في هذه المؤسسات؛ حيث إن البنوك الإسلامية هي أكثر المنظمات الاقتصادية تأثراً واستخداماً للتكنولوجيا؛ نظراً لطبيعة النشاطات التي تقوم بها، وبالتالي؛ فإن أهمية الدراسة تتمثل في:

أولاً- الأهمية النظرية:

- 1- دراسة دور تطبيق التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنوك الإسلامية الفلسطينية والتعريف بالأبعاد المكونة لها.
- 2- قد تسهم في تناول موضوع اقتصادي مهم للبنوك الإسلامية؛ حيث إنها تساعد الإدارة البنكية على استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها للعملاء وتحسين الأداء المالي لها بشكل خاص.
- 3- قد تثري المكتبة العربية في وضع إطار نظري شامل عن التكنولوجيا المالية والبنوك الإسلامية الفلسطينية، والتي يمكن اعتبارها مصدراً للباحثين في تحسين جذب العملاء نحو الخدمات التي تقدمها.

ثانيًا- الأهمية التطبيقية:

- 1- قد تفتح المجال أمام المختصين والباحثين لدراسة دور تطبيق التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنوك الإسلامية الفلسطينية في مختلف الجوانب؛ وذلك لإنهاء معاملاتهم المالية بشكل إلكتروني وعن بعد بأقل الجهود خصوصًا في ظل جائحة كورونا.
 - 2- قد تقدم الدراسة توصيات للبنوك الإسلامية تساعد في تحسين جذب العملاء نحوها، وذلك من خلال تعزيز الجوانب الإيجابية ومعالجة القصور في بعض مكونات الصورة الذهنية لدى العملاء للبنك الإسلامي الفلسطيني.
 - 3- قد تسهم نتائج الدراسة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية لدى العملاء، من خلال معرفة نقاط القوة وتعزيزها ومعالجة جوانب الضعف والتغلب عليها.
- 6.1. منهج الدراسة

اقتصرت الدراسة الحالية على اتباع منهجين، هما: أولاً- المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك من خلال تحليل الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي تساعد على البحث في دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنوك الإسلامية الفلسطينية، وثانيًا- المنهج الإحصائي؛ وذلك من خلال العمل على تحليل هذه البيانات وجمعها من أداة الاستبانة التي تم توزيعها على المجتمع والعينات وكذلك المقابلات التي تم إجراؤها عليهم؛ بهدف بيان دور تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية الفلسطينية على جذب العملاء.

7.1. الدراسات السابقة

تناولت متغيرات الدراسة الحالية والتي تمثلت في التكنولوجيا المالية ودورها في جذب العملاء في البنوك الإسلامية؛ حيث تم استعراض أهم الدراسات العربية والأجنبية التي تخص موضوع الدراسة من الأقدم إلى الأحدث، ثم التعقيب عليها من حيث الاتفاق والاختلاف، وكذلك تم تقديم أهم ما يميزها عن الأبحاث والدراسات السابقة كالآتي:

أولاً- الدراسات العربية:

- 1- دراسة حمدان، علام محمد وآخرون، أثر هيكل الملكية في مستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وأثرها في أداء المصارف الأردنية: دراسة تحليلية للفترة 2003-2008م، الجامعة الإسلامية: مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد: 20، ع: 2، 2012م.

سعت هذه الدراسة إلى تحديد أثر هيكل الملكية على درجة الاستثمار في تقنية المعلومات، وتأثيرها على أداء البنوك المدرجة في بورصة عمان، وتم تنظيم عشرة بنوك من عام 2003م إلى عام 2008م في شكل يلي شروط الانحدار المشترك باستخدام مجموعة من المقاييس الإحصائية الوصفية، بالإضافة إلى مقاييس الارتباط التلقائي والتداخل الخطي، فضلاً عن استقرار تباين الخطأ العشوائي. ومن ناحية أخرى، يؤثر هيكل الملكية على خدمة البنك الناطق،

والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والفروع الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الرسائل القصيرة، وكذلك قامت بالتأثير على القيمة السوقية المضافة، وأيضاً العائد على السهم، وعلى أصول البنوك الأردنية وعلى الاستثمار.

2- دراسة عبدالله، نجات عابدين، التقنية المصرفية وأثرها في كفاءة أداء المصارف -دراسة ميدانية على المصارف بالسودان 2005-2011، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2013م.

سعت هذه الدراسة إلى توضيح أثر التكنولوجيا المصرفية على كفاءة أداء البنوك السودانية ومدى استعداد البنوك للتكيف مع المتغيرات في المجال المصرفي الأوسع، وكذلك توضيح فكرة ومكونات التكنولوجيا، وفعاليتها في جودة الخدمات والمنتجات المصرفية، استخدمت الدراسة مناهج وصفية تحليلية واستنتاجية واستقرائية، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن استخدام التكنولوجيا المصرفية الحديثة والمتقدمة أدى إلى زيادة حجم الودائع، وهو أمر هام، كما أن مصدر الموارد المالية غير الذاتية للبنك، مما يعني زيادة ثقة العملاء، وأدى إلى زيادة استخدام التكنولوجيا المصرفية من إيرادات البنك، وبالتالي؛ زيادة نسبة الأرباح بشكل كبير، وهناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الخدمات المصرفية، والتكنولوجيا المالية في البنوك السودانية، مبينة أن التكنولوجيا المالية ساهمت في زيادة أرباح البنوك، مما أدى إلى زيادة حقوق الملكية، وأوصت الدراسة بالتركيز على البحث في مجال استخدامات التكنولوجيا بما يتناسب مع التركيبة العرقية، وتشجيع الجامعات والمؤسسات البحثية على تقديم تدريب متخصص في مجال التكنولوجيا المصرفية.

3- دراسة زيد، جمال درهم والصهيبي، إباد نبيل، جودة الخدمات المصرفية وأثرها في الصورة الذهنية لدى العملاء: دراسة ميدانية في البنوك الإسلامية في الجمهورية اليمنية، جامعة العلوم والتكنولوجيا: مجلة الدراسات الاجتماعية، مجلد: 24، ع: 2، يونيو 2018م.

سعت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية في الصورة الذهنية لدى عملاء البنوك الإسلامية وقياس مستوياتها، وتكونت عينة الدراسة من (380) عميلاً من عملاء البنوك الإسلامية في الجمهورية اليمنية، طبقت عليهم أداة استبانة، كما استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات المصرفية بشكل عام في البنوك الإسلامية كان عالياً، وكانت أبعاده حسب مستويات الملموسية، الاتصال، والمصادقية متوفرة بدرجة عالية، بينما أبعاد الاستجابة، التعاطف، والاعتمادية متوفرة بدرجة متوسطة، وأن مستوى الصورة الذهنية بشكل عام لدى عملاء البنوك الإسلامية متوسطة، وكان البعد المعرفي متوفر بدرجة عالية، بينما البعدين الوجداني والسلوكي متوفر بدرجة متوسطة، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية من قبل البنوك الإسلامية بكافة أبعادها المختلفة، وذلك من خلال وضع خطة وآلية عمل تساعد على تحسين الصورة الذهنية لعملاء البنوك.

4- دراسة بومود، إيمان، وآخرون، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية، مجلة جامعة الشهيد حمه لخضر: رؤى اقتصادية، مجلد: 10، ع: 1، 31 أغسطس 2020م.

سعت الدراسة إلى التعرف على أثر ابتكارات التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الإسلامية العربية؛ حيث تساهم التقنيات الجديدة في تلك البنوك من تقديم منتجات وخدمات مالية جديدة بسهولة، فضلاً عن توفير تلك المنتجات والخدمات بكفاءة وجودة عالية، مما يدل على قدرتها على المنافسة في السوق المالية. وعليه، يجب على البنوك الإسلامية العربية أن تتبنى التكنولوجيا المالية لمواكبة العصر الرقمي والاستفادة من خدمات شركات التكنولوجيا المالية، لا سيما في ظل اعتماد البنوك على الأنظمة القديمة والتقليدية، وفي وقت تحول البنوك

التقليدية إلى البنوك الرقمية، كما أنها تقدم منصات الأعمال العديد من الفرص بشروط محددة منها: التمويل المعقدة والمعاملات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية والبدايل الإسلامية كلها ممكنة مع blockchain؛ لأنها يمكن أن يساعد في عمليات معرفة العملاء، وأتمتة العمليات، والمدفوعات الصغيرة؛ حيث تعتبر تجربة Alco Bahrain FinTech البحرينية أول تجربة في العالم تهدف إلى إنعاش نمو الصناعة المالية، وتهيئ البنوك الإسلامية للتحويل النوعي الذي سيحدث نتيجة للتقدم التكنولوجي المالي.

5- دراسة بختي، عمارية، ومجاني، غنية، دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدبر، مجلد: 7، ع: 2، 2020م.

سعت الدراسة إلى تبين طبيعة التكنولوجيا المالية ودورها في دعم القطاع المصرفي، وذلك من خلال إدراك المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية، ثم القيام بتحليل دور هذه الشركات التكنولوجية في تحسين وتطوير خدمات القطاع المصرفي فيها، وخلصت نتائج الدراسة إلى مساهمة التكنولوجيا المالية في رفع مردودية قطاع الخدمات في معدل النمو الاقتصادي، وفي تطوير الخدمات المالية؛ لتشمل تحويل الأموال والمدفوعات والاقتراض والتأمين، واتخاذ شركات التكنولوجيا المالية صورة الشركات الناشئة من خلال إنشاء شركات صغيرة أو الاستحواذ، وأوصت الدراسة بضرورة تشارك شركات التكنولوجيا المالية في البنوك من أجل حفاظ على ثقة العملاء (من البنوك) من جهة ومن جهة أخرى تقليل المخاطر الناتجة عن عدم وجود ضوابط تحكم شركات فنتيك وبذلك يكون هناك تكامل لدعم نمو القطاع المصرفي إلى جانب الضمان استقراره.

6- دراسة سبع، فاطمة، واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية، مركز البحث بالجزائر: مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، مجلد: 6، ع: 2، 2021م.

سعت الدراسة إلى تحليل واقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية وتحديد أهم فوائد تطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية على هذه البنوك، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت النتائج إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تفتح آفاق جديدة وابتكارات مهمة في المنتجات المالية الإسلامية للبنوك الإسلامية؛ التي منها: التنافس مع البنوك التقليدية وتوسيع أعمالها في مناطق مختلفة.

7- دراسة زواويد، لزهاري، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مركز فكر للدراسات والتكوين: مجلة ربحان للنشر العلمي، ع: 6، 2021م.

سعت الدراسة إلى تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا من خلال التعرف على دور التكنولوجيا المالية في البنوك، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، للإجابة على إشكالياتها التي تتمحور أساساً حول الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز وتعميم الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، والتحديات التي تواجهها، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا التي أدت إلى زيادة الطلب بشكل غير مسبوق على الخدمات المالية الرقمية في العالم نتيجة التباعد الاجتماعي والإجراءات الاحترازية التي أثرت على الأنشطة الاقتصادية، وأن تعزيز الشمول المالي بوجود الخدمات المالية الرقمية يساهم إيجابياً في نشرها؛ حيث تعد الخدمات المالية الرقمية كأنظمة الدفع والتحويل المالي عنصراً أساسياً للبنى التحتية المالية.

ثانيًا- الدراسات الأجنبية:

- 1- Awan, et al, Service quality and customer satisfaction in the banking sector: A comparative study of conventional and Islamic banks in Pakistan, Journal of Islamic Marketing, Vol: 2, No: 3, (2011).

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة جودة الخدمة برضا عملاء البنوك التقليدية والإسلامية في باكستان، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (200) عميلًا من عملاء البنوك التقليدية والإسلامية الثلاثة، طُبقت عليهم أداة الاستبانة لجمع البيانات؛ وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية لجودة الخدمة ورضا العملاء في تلك البنوك.

- 2- Marko and Matej, The Future Of Banking: The Role of Informatio Technology, University of Liublana: Faculty of Economics, (2015).

سعت الدراسة إلى تحديد تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحول البنوك التجارية التقليدية إلى بنوك تجارية تتمتع بالذكاء التكنولوجي، من خلال التعرف على المزيد من تكامل العلاقات المصرفية مع عملائها، ومتطلبات تفضيلات العملاء الجدد، لإعادة تشكيل تقنياتها أو حتى إعادة ابتكار العلاقات المصرفية؛ نتيجة دخول الشركات الناشئة وشركات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال المصرفية التقليدية.

- 3- Hamzah, et al, Elucidating perceived overall service quality in retail banking, International Journal of Bank Marketing, Vol: 35, No: 5, (2017).

سعت الدراسة إلى فحص أبعاد جودة الخدمة من منظور العملاء، وكيف تؤثر على ثقتهم بأنفسهم ورضاهم عنها، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 375 عميلًا من العملاء المنتظمين للبنوك المحلية طُبقت عليهم أداة استبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن بُعد جودة الخدمة له تأثير مهم إحصائيًا على رضا العملاء، وثقتهم في البنك وسمعته.

- 4- Thomas, et al, IFZ FinTech Study 2019, An Overview of Swiss FinTech, (2019).

هدفت الدراسة إلى إظهار التطورات في قطاع Fin Tech في 2018 وإعادة تقييم الاتجاهات التي لوحظت في دراسات سابقة لمعهد الخدمات المالية IFZ؛ حيث تم إدراج نظام تصنيف ثانوي لشبكة Fin Tech، تسمح بتصنيف بديل لشركات Fin Tech استنادًا إلى توجه منتجات الشركة والاستخدام التكنولوجي، وثم إدراج أيضًا الابتكار الثاني يتمثل في تحليل النظام الإيكولوجي ل Fin Tech والشركات الناشئة، بالإضافة إلى هذين الابتكارين، كما تناولت مسألة كيفية وضع البنوك أنفسهم نحو Fin Tech، وتقديم مسحًا لمعلومات حول الاتجاهات والتطورات في أقسام تكنولوجيا المعلومات في البنوك السويسرية والقيام بتحليل التقارير السنوية للبنوك كي يتم تحديد الأهمية المنتظرة للرقمنة Fin Tech في الصناعة المصرفية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العميل يولي أهمية أكبر من الاستخدام البسيط للتقنيات الحديثة؛ لأنه لا تزال هناك بعض الثغرات في تطبيق التقنيات الجديدة، كنتيجة أخرى انتقل مفهوم التكنولوجيا المالية من النظري إلى الواقع، وقد أكد هذا في عام 2018 من قبل استمرار تطور الشركات Fin Tech السويسرية، وتكوين رأس المال استثماري، غير أن انخفاض أهمية البنوك ليس نتيجة منافسة غير مسؤولة من قبل شركات Fin Tech أو شركات التكنولوجيا في العديد من الحالات؛ بحيث تكون أسرع وأكثر كفاءة في تنفيذ وتطبيق التكنولوجيات الجديدة؛ حتى يمكن للمصارف التقليدية أن تكون رابحة من التحول الرقمي إذا كان لديهم امتلاك المهارات وثقافة الشركات لتنفيذ الابتكارات التكنولوجية بسرعة وثبات.

1.7.1 أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة؛ فقد توضح لدى الباحثة أن هناك ثمة أوجه اتفاق واختلاف بينهما؛ حيث إن بعض الدراسات السابقة أظهرت أهمية وجود التكنولوجيا المالية في البنوك والمصارف وقدرتها على تحسين تجربة العملاء والتطوير من خدمات هذه البنوك، كما أن بعض الدراسات السابقة تناولت عاملاً أو عدة عوامل من الاعتبارات الواجب مراعاتها عند تطبيق التحول الرقمي في البنوك الإسلامية وبينت علاقته بالتأثير على تحسين تجربة العملاء هذه العوامل وغيرها لا بد على البنوك أخذها بعين الاعتبار لقدرتها في التأثير على تجربة العملاء وجذبهم للتعامل معهم ومن ثم تحقيق رضاهم.

إذ اتفقت بعض الدراسات السابقة مع أهداف الدراسة الحالية والتي تتعلق بتطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية، كدراسة عبدالله (2013م) التي هدفت إلى بيان أثر التقنية المصرفية على كفاءة أداء المصارف السودانية، واتفقت مع دراسة زيد والصهيبي (2018م) التي هدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية في الصورة الذهنية لدى عملاء البنوك الإسلامية وقياس مستوياتها، كما اتفقت مع دراسة بومود وآخرون (2020م) التي هدفت إلى تحديد أثر ابتكارات التكنولوجيا المالية على تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية؛ لتقديم خدماتها بكفاءة كبيرة وجودة عالية، واتفقت مع دراسة بختي ومجاني (2020م) التي هدفت إلى تبين طبيعة التكنولوجيا المالية ودورها في دعم القطاع المصرفي، واتفقت مع دراسة سبع (2021م) التي هدفت إلى تحليل واقع التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتحديد أهم فوائدها لتطبيقات التكنولوجيا المالية، وكذلك اتفقت مع دراسة (Awan et al, 2011) التي هدفت إلى التعرف على علاقة جودة الخدمة برضا عملاء البنوك التقليدية والإسلامية في باكستان، ومع دراسة (Marko & Matej, 2015) التي هدفت إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحويل المصارف التجارية التقليدية إلى مصارف تجارية مواكبة للتطورات التكنولوجية، واتفقت مع دراسة (Hamzah, et al, 2017) التي هدفت إلى فحص أبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء، وكيفية تأثيرها على ثقتهم ورضاهم.

وفي المقابل، اختلفت مع دراسة حمدان وآخرون (2012م) التي هدفت إلى تحديد أثر هيكل الملكية في مستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتحديد أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المصارف المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، واختلفت مع دراسة زواويد (2021م) التي هدفت إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، كما اختلفت مع دراسة (Thomas et al, 2019) التي هدفت إلى التطورات في قطاع Fin Tech في 2018.

كما أن هناك تنوع واضح في مجتمع وعينة الدراسات السابقة، حيث اتفقت مع عينة دراسة زيد والصهيبي (2018م)، ودراسة (Awan et al, 2011)، ودراسة (Marko and Matej, 2015)، ودراسة (Hamzah et al, 2017)، ودراسة (Thomas et al, 2019) التي كانت من عملاء البنوك، فيما اختلفت مع عينات الدراسات الأخرى التي كانت من مدراء البنوك والعاملين فيها.

كما اتفقت معظم الدراسات السابقة مع منهج الدراسة الحالية "المنهج الوصفي التحليلي" كدراسة كل من: عبدالله (2013م)، وزيد والصهيبي (2018م)، وبومود وآخرون (2020م)، وبختي ومجاني (2020م)، وسبع (2021م)، وزواويد (2021م)، و (Awan et al, 2011)، و (Marko and Matej, 2015)، و (Hamzah, et al, 2017)، وأيضاً اتفقت أداة الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في استخدامها أداة الاستبانة.

2.7.1 أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي ركزت على البحث في التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية في فلسطين؛ حيث تم التطرق في هذه الدراسة إلى مفهوم التكنولوجيا المالية والاعتبارات الواجب اتخاذها عند تطبيقها في المصارف والبنوك الإسلامية الفلسطينية.

الفصل الثاني: التكنولوجيا المالية

توطئة

في هذا الفصل؛ وبعد الاطلاع على الأدبيات الإدارية التي تتعلق بالتكنولوجيا المالية، قامت الباحثة بالتطرق إليها في ثلاثة مباحث، هي: تطور التكنولوجيا المالية ومفهومها وخصائصها، ودوافع التكنولوجيا المالية وأهدافها وأهميتها، ومجالات تطبيق التكنولوجيا المالية ومزاياها وتحدياتها، وذلك على النحو التالي:

1.2 تطور التكنولوجيا المالية ومفهومها وخصائصها

في هذا المبحث، تمّ التطرق إلى تطور التكنولوجيا المالية ومفهوم التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى خصائص التكنولوجيا المالية، وذلك كما يلي:

1.1.2 تطور التكنولوجيا المالية

أخذت التكنولوجيا المالية بشركاتها الناشئة وتطبيقاتها المبتكرة تشهد تطورًا على مستوى اقتصاديات العديد من الدول، فالتكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة، كما أن الخدمات المصرفية والمؤسسات الخدمات المالية لها تاريخ طويل من أجل تبني التكنولوجيا وتحدد هذه المراحل فيما يلي⁴:

المرحلة الأولى 1866-1967: وفي هذه المرحلة، تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي، واختراع جهاز الصراف الآلي، واجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعولمة المالية.

المرحلة الثانية 1967-2008: خلال هذا الوقت بدأت صناعة الخدمات المالية التقليدية في استخدام التكنولوجيا المالية؛ لتوفير المنتجات والخدمات المالية، مع إدخال المدفوعات الإلكترونية وأنظمة المقاصة وماكينات الصرف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

المرحلة الثالثة 2008-2014: بسبب عدم الإيمان المتزايد بالنظام المالي العالمي في هذه المرحلة، تحولت المناقشات إلى بدائل للنظام الحالي والحاجة إلى التحديث والتجديد، ودفعت المنظمات من جميع أنحاء العالم لمزيد من التشريعات لتنظيم هذا القطاع، مما أدى إلى زيادة تكلفة الامتثال؛ حيث ظهرت Bitcoin كأول عملية افتراضية مشفرة في العالم، وفي هذه الفترة الزمنية أظهرت سعيها للتحرر من الأنظمة النقدية العالمية وهيمنة البنوك المركزية، وهو ما يميز Bitcoin في عام 2008م، عندما بلغ حجم سوقها مليارات الدولارات وما يميزها عن العملات الافتراضية الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، زاد استخدام الهواتف الذكية في المعاملات المالية خلال هذه المرحلة.

المرحلة الرابعة 2014 إلى الآن: في هذه المرحلة، بدأت صناعة التكنولوجيا المالية في تمييز نفسها كصناعة متميزة، وبدأت مئات الآلاف من الشركات الرائدة في مجال التكنولوجيا المالية، ومعظمها من القطاع الفني بدلاً من القطاع

⁴ ربيع بوصبيح، وسليم جابو، ومصعب روبنة، "آفاق التجارة الإلكترونية في ظل ثورة التكنولوجيا المالية وسلسلة الكتل"، الملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية 2 و3- ديسمبر، (2019م): 212؛ وعثمان الشاطرة، وحسن أنور، "تطورات التقنية المالية وتأثيرها على التعليم المالي الإسلامي"، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد الإسلامي، (2020م): 147

المالي، في الاستثمار في الخدمات المالية وابتكاراتها (مثل قطاع المدفوعات، والاستثمارات المالية المؤتمتة، والتأمين الذكي (الفني)، فضلاً عن التنظيم التكنولوجي، والتمويل الجماعي، والأموال الافتراضية.

وترى الباحثة أن العوامل التالية قد تساهم في هذا الانتشار السريع في جميع البلدان؛ حيث يتم استثمار مبالغ كبيرة من المال في التكنولوجيا المالية من خلال:

- التوسع الهائل في الأدوات المالية ومجال التقنيات المصرفية، بالإضافة إلى التوسع الهائل في تقنيات الدفع الإلكتروني، وذلك من خلال العالم الافتراضي ومواقع الشبكات الاجتماعية، وبالتالي؛ من الممكن الوصول إلى شريحة سكانية أوسع.
- سهولة ممارسة الأعمال التجارية في عالم التكنولوجيا المالية على عكس العالم التقليدي؛ حيث تتطلب المعاملات على الأقل إنشاء حسابات بنكية في الداخل والخارج.
- انخفاض تكاليف المعاملات المرتبطة بالتكنولوجيا المالية وسهولة الوصول إلى الخدمات عالية الجودة دون تكبد تكاليف كبيرة.

وأيضاً تظافرت العديد لعوامل مهدت لظهور شركات التكنولوجيا المالية وعلى رأسها⁵:

- أظهرت الأزمة المالية العالمية لعام 2008م للمستهلكين بشكل واضح أوجه القصور في النظام البنكي التقليدي الذي أدى إلى الأزمة.
- ظهور تكنولوجيات جديدة ساعدت على توفير التنقل، وسهولة الاستخدام (التصور المعلوماتي)، والسرعة وخفض تكلفة الخدمات المالية.

ومما سبق، فإن تطور التكنولوجيا المالية تقوم على تقديم الخدمات المالية بشكل جديد وسريع يتلاءم مع ما يشهده العالم من تطورات تكنولوجية، وهذا الشكل يضمن للبنوك الإسلامية التميز في طبيعة الخدمات التي تقدمها من قبل البنوك التقليدية.

2.1.2 مفهوم التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية أو التقنية المالية (Fintech) هو مصطلح انجليزي يمزج بين كلمتين، هما: Financial Technology ويعني ذلك "التقنيات التي تستخدم في عرض أو تجويد الخدمات المالية؛ حيث يُعد مصطلح التكنولوجيا المالية من أكثر المصطلحات استخداماً في وقتنا الحالي"⁶.

وقد أصبح سائداً أن فينتك (Fintech) مصطلح يستخدم للدلالة على الشركات التي تقدم التكنولوجيا الحديثة في القطاع المالي، لقد أصبحت هذه الشركات اتجاهًا ملحوظاً منذ عام 2010م، فشركات Fintech هي في الغالب شركات صغيرة أو متوسطة الحجم ليس لديها الكثير من الأسهم، ولكن لديها فكرة واضحة عن كيفية إدخال جديدة أو كيفية تحسين الخدمات القائمة في المجال المالي، سوق الخدمات، وعادة هذه هي الشركات الناشئة في التكنولوجيا، وعددها يتزايد باستمرار (من خلال تقديرات مختلفة، وقد تجاوز عددهم بالفعل عشرة آلاف شركة)

⁵ عمارية بختي، وغنية مجاني، "دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي"، مجلة المدبر، مج7، ع2، (2020م): 99.

⁶ إيمان بومود، وآخرون، "ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية"، مجلة رؤى اقتصادية، مج10، ع1، (2020م): 335.

وكقاعدة عامة، يستخدم الاستثمار المغامر والتمويل الجماعي لتمويل شركات التكنولوجيا، بعض المهنيين يدعون أيضاً أن الشركات الناشئة Fintech في تحسين كفاءة النظام المالي⁷.

وبالتالي، عُرِفَت التكنولوجيا المالية بأنها: "مجموعة متنوعة من الخدمات الرقمية الحديثة في مجال المعلومات المالية مثل: التمويل والمدفوعات، التخطيط المالي والاستثمارات والاستشارات المالية التي تدعم العمليات المشتركة بين العملاء والمؤسسات المصرفية والمالية"⁸.

كما توصف التكنولوجيا المالية بأنها: "تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية"⁹.

وعرفت أيضاً بأنها: "التقنية والابتكارات التي تسعى لمنافسة الأساليب المالية التقليدية عند تقديم الخدمات المالية وتعتبر صناعة ناشئة تستخدم لتحسين الأنشطة في مجال التمويل"¹⁰.

ويقصد بالتكنولوجيا المالية "فينتيك" أو "Fintech" في القطاع الاقتصادي الذي يضم معظم الشركات التي تستعمل التكنولوجيات الحديثة؛ بهدف عرض خدمات وحلول ابتكارية تتعلق بالخدمات المالية مشابهة لما تقدمه المؤسسات المالية التقليدية كالبنوك وشركات التأمين، على غرار خدمات الدفع الإلكتروني (المحافظ الإلكترونية)، تحويل الأموال، التأمين، الاقتراض والتمويل (على غرار التمويل الجماعي)، الادخار بالإضافة لخدمات الاستثمار والتداول (منصات وتطبيقات التداول على الإنترنت)¹¹.

ومن خلال المفاهيم السابقة، يمكن تعريف التكنولوجيا المالية بأنها: "عبارة عن مصطلح يشير إلى مدى قدرة البنوك على تقديم خدمات وتقنيات مالية حديثة ومبتكرة للعملاء على نطاق واسع؛ حيث تمتاز هذه الخدمات بالملائمة والأسعار المعقولة".

3.1.2 خصائص التكنولوجيا المالية

تمتلك التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص تميزها عن غيرها من التكنولوجيا؛ حيث تتمثل بالآتي¹²:

- 1- أنها مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والبنكية التي يجب أن تمتلكها البنوك؛ لتهيئة احتياجات ورغبات العملاء الخاصة.

⁷ Svetlana Saksonova & Irina Kuzmina-Merlino, Fintech as Financial Innovation -The Possibilities and Problems of Implementation, **European Research Studies Journal**, Vol. XX, Isu. 3, (2017): 962.

⁸ Alt, R., & others, FinTech and the transformation of the financial industry. **Electronic Markets** Vol.28, (2018): 235.

⁹ عبد الرحيم وهيب، وأشواق بن قدور، "توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج7، ع3، (2018م): 13.

¹⁰ زوايدة رشيدة، وبلعور سعيدة، "التكنولوجيا المالية ودورها في تسريع الشمول المالي من أجل تنمية مستدامة"، الملتقى الوطني بعنوان صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة يحيى فارس، الجزائر، (2019م).

¹¹ لزهاري زوايدة، ونفسية حجاج، "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي .. الواقع والآفاق"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج7، ع3، (2018م): 64.

¹² سعيد حرفوش، "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، مج11، ع3، (2019م): 730، و لزهاري زوايدة، ونفسية حجاج، "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي .. الواقع والآفاق"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج7، ع3، (2018م): 66.

- 2- تعد وسيلة لتحقيق الأهداف التي تتمثل في توظيف ابتكارات التكنولوجيا الحديثة؛ لتلبية حاجة العملاء والبنوك فيها.
 - 3- لا يقتصر تطبيقها على أداء الخدمة المالية والمصرفية، بل يكون من خلال الأساليب الإدارية المختلفة.
 - 4- تمكن البنوك من تطوير الخدمات البنكية؛ طبقاً للتطور الحاصل في التكنولوجيا وجعلها ملائمة لعمل البنوك والعملاء.
 - 5- تهيئة قواعد بيانات ضخمة بالعملاء تمكنهم من الحصول على خدمات بنكية دون الحاجة إلى استخدام الوسائل الروتينية التقليدية في الحصول على الخدمات.
- كما تتميز التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص تتمثل في¹³:

- السرعة: لا يستطيع البشر معالجة المعلومات بأسرع ما يمكن لتقنية المعلومات ، وقد أدى ذلك إلى تقليل معالجة المعلومات بشكل كبير.
- تقريب المسافة: بشكل أساسي، يشير إلى التوفير الكبير في الوقت الذي يتم إنفاقه على الاتصال عن بُعد؛ حيث أصبح من الممكن الآن نقل كميات كبيرة من المعلومات بين البلدان في غضون ثوانٍ.
- القدرة على التخزين: نظراً للتقدم في وسائط التخزين الإلكترونية، والتطوير المستمر لقواعد البيانات وأنظمة إدارة المستندات الحالية، يمكن لكل مستخدم الوصول إلى كتلة كبيرة من المعلومات بغض النظر عن مكان تخزينها.
- مرونة الاستخدام: هي خاصية تتمثل في إمكانية استخدامها في مجالات مختلفة.

2.2 دوافع التكنولوجيا المالية وأهدافها وأهميتها

في هذا المبحث، تم التطرق إلى دوافع التكنولوجيا المالية، وأهداف التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى أهمية التكنولوجيا المالية، كما يلي:

1.2.2 دوافع التكنولوجيا المالية

إن التكنولوجيا المالية تعد أهم مظاهر التجديد والتطوير المالي وساعد على ظهورها العديد من العوامل، من أهمها¹⁴:

- الأنظمة الضريبية المطبقة: تم إنشاء الأدوات المالية؛ بسبب التغييرات في القوانين واللوائح الضريبية وكذلك التغييرات في معدلات الضرائب المفروضة على الدخل المختلفة ، وقد أدى ذلك إلى تنوع أكبر في الأدوات المالية.
- الابتكارات المالية: ومن أمثلتها التغييرات في ضرائب أرباح رأس المال والفوائد على السندات وأرباح الأسهم المدفوعة للمساهمين العاديين.

¹³ فاطمة الزهراء سبيح، واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، مج6، ع2، (2021م): 255-256.
¹⁴ إيمان رحال، "أسواق الأوراق المالية وتحديات التمويل في الدول النامية- دراسة حالة أسواق الأوراق المالية في دول مجلس التعاون الخليجي-"، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد دولي، جامعة بسكرة، الجزائر، (2013م): 95.

- القوانين الحكومية السارية المفعول: تغيير هذه القوانين، على سبيل المثال، عن طريق إزالة الحواجز والتمييز بين المؤسسات المالية وتوسيع سلسلة المؤسسات لإصدار الأوراق المالية، وبالتالي؛ زيادة المنافسة في إنشاء الأصول المالية.
- تغيرات نسب التضخم وأسعار الفائدة: إذا كان للتغيرات في معدل التضخم تأثير مباشر على أسعار الفائدة الاسمية والحقيقية، وكذلك على الدخل الحقيقي، وفي هذا السياق، تم اللجوء إلى الأدوات المالية الأقل خطورة، مثل الاستثمار في السندات ذات معدلات الفائدة المتغيرة، مما يسهل الأمر على الباحثين عن مصادر التمويل وتوفير الأدوات القادرة على التكيف مع ظروف التضخم.
- التقدم التكنولوجي: شهدت الأسواق المالية حول العالم تحولاً في التقنيات والإجراءات المستخدمة لإجراء الصفقات، وذلك بفضل التقدم التكنولوجي، وقد أدى ذلك إلى خفض تكاليف المعاملات، والقضاء على التأخيرات الزمنية، وتسريع تسليم ودفع الأدوات المالية التي يتعاقد عليها المستثمرون.
- مستوى النشاط الاقتصادي السائد: على الرغم من إمكانية تطوير أدوات مالية جديدة خلال فترات الاستقرار الاقتصادي، يظل التركيز على تلك التي تقلل المخاطر وتوفر السيولة لمنتجاتها، على عكس تلك التي تركز على تلك التي تزيد من المخاطر وتوفر السيولة لمنتجاتها.
- البحوث والدراسات الأكاديمية المتعلقة بكفاءة السوق: نظراً لأن المنتجات المالية التي تزيد من كفاءة السوق وتكون بمثابة مصدر طلب للمخترعين والمستثمرين على حدٍ سواء تمت مناقشتها، فإن نتائج البحث كافية لضمان الأساس لاختراع أدوات مالية جديدة على مستوى البورصة وسوق الأوراق المالية.

2.2.2 أهداف التكنولوجيا المالية

تهدف التكنولوجيا المالية إلى:¹⁵

- 1- تكلفة أقل: من خلال السماح للمستخدمين للوصول إلى الخدمات المالية خاصة الشركات والأفراد غير المخدومين بنكيًا.
- 2- خصوصية أكثر: نظراً لأن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة لتلبية الاحتياجات الفردية للعملاء، فإن متطلبات كل بنك تختلف عن متطلبات الآخرين.
- 3- السرعة: غالباً ما تعتمد منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية (Fintech) على التكنولوجيا لأتمتة العمليات، مما يؤدي إلى تسريع وتيرة الخدمة.
- 4- الانتشار: يمكن لشركات التكنولوجيا المالية تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية عبر الحدود.
- 5- المقارنة: يمكن للعملاء الآن مقارنة الخدمات المالية والأسعار من مجموعة واسعة من المؤسسات المالية بفضل التقدم في التكنولوجيا المالية.

3.2.2 أهمية التكنولوجيا المالية

تعمل التكنولوجيا المالية على بناء جسر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) والقطاعات المالية، في حين أن وجود إطار للتعاون بين المنظمين الماليين بشأن القضايا المتعلقة بالابتكار من شأنه أن يساعد في تطوير القدرات المؤسسية وتحسين الظروف؛ لتوسيع تكنولوجيا التمويل، في حين أن أهمية التكنولوجيا المالية لا تقتصر على

¹⁵ قصي حمد، وجازية حسيني، "مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز المنتجات المصرفية الخضراء بالإشارة إلى بنك الدوحة بقطر"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج 15، ع 48، (2019م): 156

تحسين خدمة العملاء، وزيادة كفاءة الخدمات المالية، وتقليل تكاليفها ووقت الانتهاء، بل تساهم في تحقيق أهداف أوسع مثل تنويع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي، كما أن المقياس الحقيقي لنجاح التكنولوجيا المالية ليس في تطوير أداة أخرى لتوفير الراحة لعملاء البنوك الإسلامية، ولكن في تحقيق الاستقرار المالي¹⁶.

إذ تثبت التكنولوجيا المالية نفسها كقناة أساسية لخدمة العملاء من خلال منتجاتها وخدماتها المالية الحديثة، وتوفير التقنيات المتميزة للبنوك الإسلامية التي تساعد في تمويل مختلف المؤسسات وأسواق رأس المال، وكذلك في تحليل البيانات المالية والمدفوعات وإدارة أموال العملاء.

بالإضافة إلى ذلك، فقد تساهم التكنولوجيا بشكل كبير في خفض التكلفة ونمو رأس المال بطريقة ووتيرة تفيد جميع المستفيدين. علاوة على ذلك، تعرض التكنولوجيا المالية للمنظمين والمشاركين في السوق صعوبات في الموازنة بين المكاسب والمخاطر المحتملة المرتبطة بالسلف المالية الحالية؛ لضمان استمرار وجودهم في السوق، كما تساهم التكنولوجيا أيضًا بشكل كبير في الناتج المحلي الإجمالي للاقتصاد من خلال تمكين الأفراد والمؤسسات من استخدام الأدوات المالية بشكل ملائم مثل التسهيلات الائتمانية وغيرها¹⁷.

وقد بينت بعض الدراسات السابقة أهمية التكنولوجيا المالية ويمكن تلخيصها فيما يلي¹⁸:

- 1- تقديم العديد من الخدمات المالية والتي منها: التمويل الجماعي وحلول الدفع عبر الموبايل والتحويلات المالية الدولية وأدوات إدارة المحافظ عبر الإنترنت التي لم تتمكن البنوك التقليدية من تقديمها للمستهلكين.
- 2- تقوم بتحويل هيكل صناعة الخدمات المالية التقليدية إلى التكنولوجيا، وكذلك أساليب وعمليات تقديم الخدمات المصرفية للعملاء على وجه الخصوص، وذلك من خلال جعلها أكثر كفاءة، وبأسعار معقولة، وأمنة، وشفافة، للوصول إليها.
- 3- يساهم في تحسين نوعية وكمية الخدمات المالية المقدمة، إلى أن تصبح في أي وقت وفي أي مكان؛ حيث ينصب التركيز على توفير الخدمات المالية وتقديمها للعملاء، وتوسيع فرص البيع عبر الحدود ونقاط الاتصال الاستهلاكية متعددة القنوات.
- 4- تساعد المؤسسات المالية والشركات الجديدة في الحصول على ميزة تنافسية في مجال التكنولوجيا المالية، وكلما كانت هذه المؤسسات أكثر تقدمًا من الناحية التكنولوجية، زادت قدرتها التنافسية على المستويين الإقليمي والعالمي.

3.2 مجالات تطبيق التكنولوجيا المالية ومزاياها وتحدياتها

في هذا المبحث، تم التطرق إلى مجالات تطبيق التكنولوجيا المالية، ومزايا التكنولوجيا المالية، وكذلك تحديات التكنولوجيا المالية، كما يلي:

1.3.2 مجالات تطبيق التكنولوجيا المالية.

¹⁶ عبد الكريم أحمد قندوز، "التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية"، صندوق النقد العربي، (2019م).
¹⁷ زهراء اسكندر، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز فاعلية الشمول المالي". مجلة الإدارة والاقتصاد، مج9، ع33، (2020م).
¹⁸ محمد شحاته، "نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي". رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، (2019م).

بالنظر إلى التطبيقات الابتكارية المرتبطة بصناعة الخدمات المالية والبنكية، وتوفر تقنية التكنولوجيا المالية "Fintech" عددًا من التطبيقات التي تتمثل في¹⁹:

- العملة المشفرة والأموال الرقمية وهي عبارة عن مصطلحات تشير إلى نوع من العملات الرقمية وتعتمد على التشفير؛ لإنشاء العملات وتنظيمها وتداولها، مثل البيتكوين؛ إذ تعتمد غالبية العملات المشفرة على تقنية **blockchain**.
- نظام بلوك تشين: تقنية لامركزية يتم فيها التعامل مع المعاملات بين مستخدمي التكنولوجيا دون استخدام وسيط، أي لا يتحكم أحد في العمليات.
- العقود الذكية: هي العقود التي يتم تنفيذها تلقائيًا بين المشتري والبائع عبر برامج الكمبيوتر (عادةً باستخدام **Block Chain**).
- الخدمات المصرفية المفتوحة: والتي تمكن الجمهور من الوصول إلى البيانات المصرفية.
- **Insurtech**: والتي تهدف إلى تبسيط سوق التأمين من خلال استخدام التكنولوجيا.
- **Regutech**: والتي تهدف إلى مساعدة شركات الخدمات المالية في الالتزام بالقواعد، لا سيما تلك المتعلقة بمكافحة غسل الأموال ومكافحة الاحتيال.
- الخدمات غير المصرفية: تتمثل مهمتها في مساعدة الأشخاص ذوي الدخل المنخفض الذين تم تجاهلهم من قبل البنوك التقليدية وشركات الخدمات المالية الكبرى.
- الأمن السيبراني: أدى انتشار الجرائم الإلكترونية والتخزين اللامركزي للبيانات إلى الاعتماد المتزايد على التقنيات المالية والمصرفية.
- كما تقدم شركات التكنولوجيا المالية خدمات متنوعة تشمل جميع جوانب النشاط المالي؛ حيث تتموقع عمومًا حول منتجات معينة أو مجالات سوقية لا تغطيها البنوك تغطية كافية، من خلال التركيز على الابتكار لإحداث ثورة في تجربة العملاء ونماذج التسعير، وتتمثل خدماتها إجمالاً فيما يلي²⁰:
- خدمات وسائل الدفع وتحويل الأموال (**Paytech**): وهي مجموعة الحلول التي تسهل المدفوعات الرقمية بين الأفراد فيما بينهم أو بين الأفراد والمؤسسات كالتحويل بين الأفراد مباشرة (Business to Business)، البنوك المحمولة (Neobank)، المحافظ الرقمية، المدفوعات العابرة للحدود، النقود الافتراضية وتقنية البلوكشين والحلول الموجهة للمؤسسات (Business to Business)، كتحويل الأموال وصرف العملات وتحليل البيانات الضخمة.

¹⁹ انظر: لز هاري زواويد، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة ربحان للنشر العلمي، ع6، (2021م): 5-6.
²⁰ Café de la Bourse, FinTech: Comprendre ces Startups qui Envahissent la Finance. Consulte le 31, 01, 2022, (2018): sur Café de la Bourse: <http://www.cafedelabourse.com/archive/article/fintech-start-ups-finance>

- خدمات قروض الفينتك (Credit FinTech) أو ما يعرف بالتمويل البديل عبر الانترنت ويتمثل عموماً في الإقراض المباشر بين النظراء (من الند للند)، التمويل التشاركي (crowdfunding) والإقراض الاشتراكي (crowdlending).
- الاستشارة الافتراضية (AdvisTech) تتمثل في إدارة الثروات والمحافظة المالية عن طريق الاستشارة الآلية (Robo-advisors)؛ حيث يقدم الروبوت عموماً نصائح وتوصيات للمستثمرين بشأن عمليات البيع والشراء والتي يتعين إجراؤها، استناداً إلى لوغاريتمات وتحليل بيانات ضخمة.
- التكنولوجيا التنظيمية (RegTech) تتمثل في الخدمات الرقمية التي تساعد البنوك على حسن امتثالها للقوانين واللوائح الجديدة والصارمة الخاضعة لها، كإدارة مخاطر وحماية بيانات العملاء باستخدام البيانات الضخمة والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي، إدارة مراقبة الهويات باستخدام تقنية البلوكشين، أتمتة التقارير التنظيمية الموجهة لسلطات الرقابة والإشراف، مراقبة المعاملات المصرفية، إدارة التطابق مع القواعد التنظيمية السارية، وكذلك الأمن السيبراني.
- التأمين (Insuretech): يشير إلى فرع خاص بالتأمين يستخدم التقنيات الرقمية إلى جانب نماذج أعمال جديدة تتعلق بعقود رقمية لمجالات التأمين المختلفة، والتي تظهر من خلال مجالين رئيسيين للتأمين: التوزيع كبوابات المقارنة والوسطاء الرقميين، والاكتتاب باستخدام الهاتف المحمول، وتأمين النظر للنظر والتأمين القياسي.
- مما سبق، يمكن القول أن التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية تسعى إلى تقديم العديد من الخدمات المالية التقنية، فهي أصبحت أكثر إتاحة وأقل تكلفة، مما يوضعها في منافسة شديدة مع البنوك الأخرى، مما يتوجب ضرورة التأقلم بإعادة التوقع في سوق رقميتها عبر التكنولوجيا المالية.

2.3.2 مزايا التكنولوجيا المالية.

قدمت التكنولوجيا المالية العديد من المزايا، من أهمها²¹:

- رفع النمو الاقتصادي: يتجلى ذلك من خلال توفير الوصول إلى مجموعة كبيرة من المنتجات والخدمات المالية للأفراد والبنوك وهو ما يسهل الوصول إلى التمويل وتقليص الاقتصاد غير الرسمي، وبالتالي؛ تحسين تحصيل الضرائب والامتثال لقوانين العمل.
- الابتكار المالي: مثل إقراض الند للند (P2P) أو طرق تسجيل الائتمان الجديدة وتكوين الأعمال الجديدة كالتجارة الإلكترونية.
- تحسين كفاءة النظام المالي وتوفير أجهزة مراقبة أفضل للمنظمين.
- تقليل إنفاق الحكومات عن طريق تحسين تحصيل الضرائب واستهداف الإعانات والمكاسب في الكفاءة: حيث يمكن للمدفوعات الرقمية أن تقلل من عدم الكفاءة في تدفقات المدفوعات الحالية من خلال القضاء على التسرب (يمكن للحكومات استبدال المدفوعات الاجتماعية القائمة على النقد وبرامج الدعم بمدفوعات مستهدفة ومباشرة) وخفض تكاليف المعاملات الإدارية.

²¹ Baptiste Venet, (FintechandFinancialInclusion).HAL harchive souvertes (A research Agenda for Financial Inclusion and Microfinance, (23-9-2019): 4-5

ومن وجهة نظر الاقتصاد الجزئي، يمكن أن يؤدي ظهور التكنولوجيا المالية إلى²²:

- تعزيز الشمول المالي: خاصة للأفراد في المناطق الريفية الذين يوفرون الوقت والمال من خلال تجنب السفر إلى الفروع البعيدة، ويمكن لإدارة الدعم الميداني تحسين الظروف الاقتصادية بالريف من خلال تحسين ربط القرويين بالمهاجرين في المناطق الحضرية.
- تقديم خدمات مصرفية منخفضة التكلفة وسريعة الاستجابة وآمنة للأفراد الذين ليس لديهم حسابات مصرفية.
- خفض التكاليف التشغيلية والفرص البديلة للمقرضين: من خلال ممارسة الأعمال التجارية بشكل أكثر كفاءة وتقديم خدمات جديدة مثل التحويلات ودفع مبالغ صغيرة والتي تكون أحياناً مستحيلة مع الخدمات المصرفية التقليدية.
- تصنيف سلسلة القيمة: اللاعبون الجدد بما في ذلك غير البنوك وغير المشغلين لشبكات المحمول، يقدمون بشكل متزايد منتجات وخدمات مالية مباشرة للعملاء.
- فتح المنصات وواجهات برمجة التطبيقات: حيث تتيح واجهات برمجة التطبيقات إنشاء تطبيقات جديدة فوق المنتجات الموجودة مسبقاً، وبالتالي الاستفادة من قاعدة العملاء الحالية للمنتج.
- استخدام المعلومات البديلة: يمكن للبيانات المجمعة رقمياً بما في ذلك التجارة الإلكترونية وسجل المعاملات عبر الهاتف المحمول أن تكمل أو تحل محل الطرق التقليدية لتحديد هوية العميل وتقييم مخاطر الائتمان.
- التخصيص: تساعد عملية جمع البيانات والتحليلات الأفضل في تحديد شرائح العملاء بشكل أكثر دقة وتصميم المنتجات كواجهات مستخدم أكثر وضوحاً أو تنبيهات وإشعارات موجهة للمستهلكين.

3.3.2 التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية

وفقاً للمخاطر التي قد تنجم عن تطبيق التكنولوجيا المالية، فإنها تطرح العديد من القضايا التي تؤثر على الأهداف الأساسية لأي نظام مالي وذلك من خلال ضمان استقراره وتعزيز التقدم الاقتصادي، وكذلك حماية حقوق عملائه؛ ومن حيث الأهمية، يجب معالجة المشكلات التالية:

- 1- تواجه التكنولوجيا المالية أول صعوبة كبرى تتمثل في دمج البنوك ومقدمي الخدمات غير المصرفية في بيئة موحدة تحت إشراف وتنظيم مناسبين، فمن الممكن العثور على مستثمرين ومقرضين محتملين عبر التكنولوجيا الرقمية (المالية)، لكن عمل التمويل ليس بالأمر السهل، ووضعت السلطات التشريعية في هذا المجال قيوداً على أعمالها، ويجب اتباعها.
- 2- هناك فرصة لتقليل التكاليف الهامشية وتخفيفها وزيادة الإنتاجية العلمية من خلال تكديس كميات كبيرة من الأصول غير الملموسة التي يصعب تقييمها في أسواق رأس المال، مما يؤدي إلى عدم اليقين في الصناعة المالية والقوانين المعمول بها، أدى الإنترنت إلى توحيد الأسواق، وقد تكون هناك مخاوف

²² George Westerman & others, DIGITAL TRANSFORMATION: A ROADMAP FOR BILLION-DOLLAR ORGANIZATIONS> MTT Center For Digital Business and Capgemini Consulting, (2011).

شديدة بشأن التنسيق المالي على المستويين الوطني والدولي؛ بسبب عدد الأنشطة الاقتصادية المختلفة المشاركة.

3- إن الترابط العلمي للأسواق والأدوات المالية هو أحد تلك الأخطار والتحديات التي يمكن أن تجعل أساس الارتباط بالفشل يعمل بشكل سيء من حيث العدد والقيمة، مما يزعج الاستقرار المالي.

بالإضافة إلى ذلك، فإن من أهم التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية ما يلي²³:

- حماية العميل وحماية بياناته.
- عدم المعرفة بالتحليل المالي والائتماني من أجل تمويل المشروعات أو الإقراض.
- المشرعين والبنوك المركزية ليست لديها الخبرة والدراية الإشرافية على الحلول التكنولوجية.
- استخدام العمليات الرقمية أو المشفرة في تمويل الإرهاب وغسيل الأموال.
- انضمام أعوان اقتصاديين جدد من غير المؤسسات المالية إلى الساحة المالية.
- صعوبة إقناع العملاء بالثقة التي هي أساس التعاقد المالي.

الفصل الثالث: البنوك الإسلامية

توطئة

في هذا الفصل؛ وبعد الاطلاع على الأدبيات الإدارية التي تتعلق بالبنوك الإسلامية، قامت الباحثة بالتطرق إليها في ثلاثة مباحث، هي: ماهية البنوك الإسلامية ومقارنتها بالبنوك التقليدية، أنواع البنوك الإسلامية ومصادرها تمويلها والخدمات التي تقدمها، وأسس البنوك الإسلامية وعوامل نجاحها في جذب العملاء، وذلك على النحو التالي:

1.3 ماهية البنوك الإسلامية ومقارنتها بالبنوك التقليدية

في هذا المبحث، تم التطرق إلى مفهوم البنوك الإسلامية، وأهداف البنوك الإسلامية، وكذلك أهمية البنوك الإسلامية، بالإضافة إلى أوجه الشبه والاختلاف بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية، كما يلي:

1.1.3 مفهوم البنوك الإسلامية

تعددت تعريفات البنوك الإسلامية، فهناك من يعرفونها من منطلق شرعي وآخرون من منطلق اجتماعي، إلا أن المضمون واحد، فيمكن القول؛ أن كلمة بنك تعني المؤسسة المالية التي تكون الوسيط بين وحدات الفائض أي التي لديها أموال تريد استثمارها وبين الوحدات التي لديها عجز أي التي ليس لديها أموال كافية لتلبية متطلبات أعمالها، وهو الحلقة الوسيطة بين المودعين والمستثمرين²⁴.

والبنوك الإسلامية كحال البنوك الأخرى تقوم بعملية تعبئة المدخرات وتجميعها وتحويلها من المدخرين إلى المستثمرين²⁵، فهي بمثابة وسيط بين أصحاب الودائع وبين المستثمرين وهي تقدم الخدمات البنكية والخدمات

²³ عمر بن موسى، وأحمد علماوي، "التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية -دراسة تجربة الإمارات المتحدة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، مج7، ع2، (2020م): 185-186

²⁴ صادق الشمري، "عمليات التمويل والاستثمار في الصناعة المصرفية الإسلامية"، مطبعة الفرح، بغداد، (2008م).

²⁵ أحمد خصاونة، "المصارف الإسلامية -مقررات لجنة بازل- تحديات العولمة استراتيجية مواجهتها"، عالم الكتب الحديث، عمان، (2008م).

الأخرى، الموجودة في البنوك التجارية، ولكنها تستند إلى قوانين الشريعة الإسلامية²⁶، فهي توفر الخدمات والمنتجات المالية التي تتوافق مع القوانين الدينية الإسلامية، وعلى وجه الخصوص حظر التعامل مع الفائدة أخذاً أو عطاءً عند معدل ثابت أو محدد مسبقاً، وإنما اعتماد مبدأ تقاسم الربح والخسارة²⁷، والبنك الإسلامي: هو مؤسسة مصرفية يتم فيها عدم التعامل بالفائدة الربوية (الربا) لا أخذاً ولا عطاءً وكذلك يتم الالتزام في هذه المؤسسة بقواعد الشريعة الإسلامية وفق قاعدة الغُنى؛ حيث يكون هناك طرفين الأول يتعامل بماله والآخر بجهده؛ لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية في الوطن²⁸، والبنك الإسلامي هو مؤسسة مصرفية تلتزم الأموال وتوظفها وفقاً للشريعة الإسلامية، الغرض منها بناء مجتمع التكافل الإسلامي وتحقيق العدالة في توزيع الأموال وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية²⁹.

ومما سبق، يمكن تعريف البنك الإسلامي بأنه مؤسسة مالية تقوم على أساس مشاركتها بشكل مباشر أو وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية؛ بتنفيذ جميع الأنشطة الخدماتية والمصرفية والمالية والتجارية والاستثمارية؛ لدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية لمجتمع إسلامي ما، وأيضاً رفض استخدام الفائدة الربوية كأساس للمتاجرة ورد الزكاة³⁰.

2.1.3 أهداف البنوك الإسلامية

تتمثل أهداف البنوك الإسلامية فيما يلي:

- 1- يتم إجراء جميع المعاملات المالية في البنك الإسلامي وفق أحكام الشريعة الإسلامية.
- 2- قال تعالى: "والله لا يهدي الظالمين" [سورة التوبة: 109] لتنمية وترسيخ القيم العقائدية والأخلاق الحميدة وحسن السلوك بين العاملين والمتعاملين مع البنوك الإسلامية.
- 3- إيجاد فرص وصيغ استثمارية مناسبة للأفراد والمؤسسات؛ لتعزيز الوعي الادخاري والاستثماري بدلاً من التراكم المالي.
- 4- تمويل الأعمال التجارية للأفراد والمؤسسات؛ بغرض متابعة الأنشطة التجارية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، لكل من المانح والمتلقي لهذا التمويل.
- 5- إقامة نظام للتنسيق والتعاون والتكامل الاقتصادي المتوافق مع الشريعة الإسلامية داخل المجتمع.
- 6- المساهمة بأية طريقة قانونية ممكنة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأبناء الأمة الإسلامية، وتشجيع التعاون الإسلامي، وتعزيز التكافل الاجتماعي.
- 7- تضمنت الأهداف التي حددتها البنوك الإسلامية لإجراء تغييرات على الصناعة المصرفية من حيث الهيكل والتنظيم والغرض مع ضمان عدم إغفال المصلحة العامة.

²⁶ Imam, Patrick, and Kangani Kpodar, Islamic Banking: How has it diffused? IMF working paper, International monetary fund (2010).

²⁷ Cihak, Martin, and Heiko Hesse, Islamic banks and financial stability: An Empirical analysis (2008), www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2008/wp0816.pdf

²⁸ صادق الشمري، "الصناعة المصرفية الإسلامية - الواقع التطبيقات العملية"، مطبعة الكتاب، بغداد، (2012م).

²⁹ Banaga, Abdelgadir, Graham Ray and Cyril Tomkins, External audit corporate governance in Islamic banks. Avebry, Ashgate Publishing Limited, England, (1994).

³⁰ عادل عيد، "الائتمان والمداينات في البنوك الإسلامية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، (2008م).

وبناء على ذلك؛ تهدف البنوك الإسلامية إلى تكوين تعبيرات مناسبة عن الإسلام نهجاً ومنهجاً؛ حيث يربط بين الحياة الاقتصادية والحياة الأخلاقية والحياة الاجتماعية والحياة الدينية مع بعضها البعض من خلال قيام البنوك الإسلامية باتباع التشريعات المالية الإسلامية والخلط بينها وبين الاقتصاد المسلم والأخلاق السليمة، والدليل على ذلك أن الإسلام ينظر إلى الفائدة الربوية بأنها محرمة شرعاً.

3.1.3 أهمية البنوك الإسلامية

إن وجود بنوك إسلامية تعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية يعزز من استقلالية الأمة الإسلامية، كما أن المجتمع الإسلامي يحتاج لملاذ آمن للتعامل البنكي واستثمار أمواله بعيداً عن شبهة الربا، كما تلعب البنوك الإسلامية دوراً فعالاً في تنمية القيم الأخلاقية والعقائدية وتثبيتها في المعاملات المالية وبالتالي هي وسيلة لتطبيق فقه المعاملات في الأنشطة البنكية³¹.

تعتبر البنوك الإسلامية وسيلة لتشجيع الاقتصاد الحقيقي عن طريق إقامة مشروعات تنموية واقتصادية تتماشى مع أحكام الشريعة الإسلامية، ومحاربة اكتناز الأموال الذي يعتبر تعطيلاً للمال عن الاستثمار، كما أن المعاملات المالية التي تقوم عليها البنوك الإسلامية تزيد من الربط والتكامل مع الاقتصاد الحقيقي (الانتاجي)، وكذلك من خلال إيجاد قيمة مضافة لا تتحمل مخاطر جديدة لتعظيم الربح، وبذلك تحقق التوازن بين الأصول المالية والحقيقية وبالتالي؛ لا تساهم في حدوث أزمات مالية³²، ويزيد من أهمية البنوك الإسلامية فاعليتها في الحد من التوسع النقدي (التضخم) فعملية إيجاد النقود محدودة لعدم التعامل بالفائدة مما يساهم في استقرار وثبات الوحدة النقدية في قيمتها الشرائية³³.

وفي ضوء ذلك، تعتبر أهمية البنوك الإسلامية في فلسطين فريدة من نوعها مقارنة ببقية العالم العربي والإسلامي، مما يضيف بعداً آخرًا للبنوك الإسلامية التي فتحت أبوابها في فلسطين على الرغم من الأوضاع الاقتصادية والسياسية الصعبة، فيمكن تلخيص هذه الأهمية على النحو التالي:

- 1- زيادة الثقة في المعاملات المصرفية الإسلامية: وفقاً للبيانات والأبحاث المتوفرة، إذ سيطرت التجربة المصرفية التقليدية في فلسطين على القطاع المصرفي الفلسطيني منذ نشأته، دون توفير بدائل للعملاء، مما يضطرهم إلى التعامل مع هذا الواقع وجميع مبرراته بناءً على نظام يختلف عن نظام الشريعة.
- 2- أحجام أو تقليل التعامل مع البنوك الإسلامية: وهذا الأمر انعكس بوضوح على حالة الوعي المصرفي وتأخره لدى المتعاملين مع هذه البنوك، وكذلك التأثير السلبي على الوضع التنموي للبنك؛ حيث إنه في أعقاب ظهور البنوك الإسلامية بعد عام 1995م، بدأ العملاء في حالة من الإدراك والوعي لكيفية التعامل مع البنك خصوصاً المعاملات المالية التي تتطلب منهم مشاورة الشريعة من حلالها أم حرامها، مما ساعد على سيطرة البنوك القائمة على الاقتصاد الفلسطيني في تلك الدولة.
- 3- حالة المنافسة بتعزيز المعاملات البنكية الإسلامية: وقد شهد بدء المعاملات المصرفية الإسلامية في فلسطين كفروع للمصارف الربوية التقليدية، في حين أن التجربة الأولى في ذلك كانت من خلال فرع

³¹ سليمان ناصر، تطوير صيغ التمويل قصير الأجل للبنوك الإسلامية، جمعية التراث للنشر، الجزائر، (2002م): 31

³² فؤاد محسن، "الأزمة العالمية المالية وآثارها على المؤسسات المالية الإسلامية، المؤتمر الرابع للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية، دمشق، سوريا، (2009م): 12.

³³ أحمد المشهراوي، "تقييم دور المصارف الإسلامية في التنمية الاقتصادية في فلسطين"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2003م): 66.

المعاملات الإسلامية في بنك القاهرة عمان، ثم من خلال إنشاء عدة بنوك إسلامية على أساس فردي، مما ساعد في نمو قطاع الصيرفة الإسلامية بفلسطين، فعلى الرغم من تأسيسها مؤخراً وقلة عددها، إلا أن هناك مستوى للمنافسة في الخدمات التي تقدمها، سواء كان ذلك من خلال المشاريع الاستثمارية أو المنتجات مثل مشاريع اقتناء الشقق أو امتلاك السيارات، أو حتى من خلال الترويج التجاري، أو من خلال تشجيع نمو المزيد من المؤسسات الإسلامية، أو حتى من خلال التنافس مع البنوك العادية المتبقية، مما مهد الطريق لزيادة المنافسة بين البنوك الإسلامية القائمة.

4- المساهمة الأقلية في البنوك التجارية والتقليدية: حيث إن أساس عملها هو تجنب البنوك الإسلامية الفائدة، وتطوير صيغ ومعاملات لا تركز على العطاء والاستلام، على عكس الدول العربية والإسلامية، المكتظة بالبنوك الإسلامية. ففي فلسطين، لا يزال سوق البنوك الإسلامية صغيراً، من حيث العدد والانتشار، فضلاً عن القوة السوقية الفعلية، فإن وجودها أمر بالغ الأهمية في تعزيز نموذج الصيرفة الإسلامية في عالم تهيم عليه البنوك العادية التي تنخرط في معاملات ربوية³⁴.

4.1.3 أوجه الشبه والاختلاف بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية

تتركز البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية معاً في خضوعهما لرقابة البنك المركزي والتقيد بالقوانين والقرارات الصادرة عنه، كذلك يتفقان في تقديم الخدمات المختلفة للعملاء، وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال ممارسة أوجه الاستثمار المختلفة التي تخدم المجتمع³⁵، وبالتالي؛ يمكن تلخيص الاختلافات بين البنوك الإسلامية والتقليدية فيما يلي³⁶:

- 1- التزام البنوك الإسلامية بأحكام الشريعة الإسلامية أما البنوك التقليدية لا تلتزم بالشرع بل تلتزم بالقوانين الوضعية.
- 2- المال في البنوك الإسلامية ليس للإيجار بل للاستثمار أي لا متاجرة على ملكية المال، أما في البنوك التقليدية المال يؤجر أي أن (المال يولد المال).
- 3- تعتبر البنوك الإسلامية مبدأ العمل هو مصدر لتشغيل رأس المال والكسب بخلاف البنوك التقليدية التي تعتبر المال المصدر الوحيد للكسب.
- 4- لا تتعامل البنوك الإسلامية بالفائدة أخذاً وعطاءً في جميع معاملاتها بعكس البنوك التقليدية التي تتعامل بسعر الفائدة.
- 5- البنوك الإسلامية مؤسسة استثمارية تقوم بالاستغلال الأمثل للموارد وتحمل رسالة تنمية واجتماعية، في حين أن البنوك التقليدية مؤسسات مالية تقوم على مبدأ الاستدانة أي تتعامل بالدين والائتمان.
- 6- تشارك البنوك الإسلامية الجهة الممولة مخاطر الاستثمار وتتقاسمها معها، مع السعي لتقليلها، في حين لا توجد بنوك تقليدية تشارك الجهة المقترضة مخاطر الاستثمار.
- 7- إن العلاقة القائمة بين البنوك الإسلامية والمودعين هي علاقة متاجرة ومشاركة وليس علاقة دائن ومدين كما هو الحال في البنوك التقليدية.
- 8- إن أساليب التمويل في البنوك الإسلامية لا تؤدي إلى زيادة عرض النقود (التضخم) أما أساليب التمويل التقليدي تؤدي إلى زيادة عرض النقود وذلك من خلال عملية إيجاد النقود.

³⁴ رايح مرار، أستاذ مشارك في كلية الاقتصاد، جامعة النجاح الوطنية، نابلس-فلسطين، مقابلة خاصة أجراها الباحث بتاريخ: 11-10-2017م.
³⁵ حسن فرحان، أثر الأزمة العالمية المالية على أداء المصارف الإسلامية والتنمية، رسالة ماجستير، كلية التجارة والاقتصاد، صنعاء، اليمن، (2010م): 5
³⁶ حسين سمحان، "أسس العمليات المصرفية الإسلامية"، دار المسيرة، عمان، (2013م): 25-26

- 9- عند تأخر المدين عن السداد لا تحمله البنوك الإسلامية أي أعباء إضافية تزيد من تعسره عن السداد بخلاف البنوك الإسلامية التي تحسب عليه فوائد تأخير (فوائد مركبة) عند عجزه عن السداد في موعد الاستحقاق.
- 10- تخضع البنوك الإسلامية لرقابة شرعية خاصة للتأكد من تطابق معاملاتها مع أحكام الشريعة بالإضافة إلى رقابة البنك المركزي أما البنوك التقليدية تخضع لرقابة البنك المركزي فقط.

2.3 أنواع البنوك الإسلامية، ومصادر تمويلها، والخدمات التي تقدمها

في هذا المبحث، تمّ التطرق إلى أنواع البنوك الإسلامية، ومصادر تمويل البنوك الإسلامية، وكذلك الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية، كالآتي:

1.2.3 أنواع البنوك الإسلامية

تمّ تقسيم البنوك الإسلامية إلى أكثر من نوع كالآتي³⁷:

أولاً- تقسيم البنوك الإسلامية وفقاً للنظام الجغرافي: فبنوك محلية النشاط فهي تكون في نفس الدولة التي تحمل جنسيتها وتمارس فيها أنشطتها، وبنوك أخرى دولية النشاط فهي تكون خارج الدولة وتتقيد بمعاييرها وأحكامها.

ثانياً- تقسيم البنوك الإسلامية وفقاً للمجال الوظيفي: فهناك بنوك صناعية تهتم بتقديم الأموال للمشروعات الصناعية، وأيضاً بنوك زراعية تهتم بالأنشطة الزراعية، كذلك بنوك تجارية تهتم بتقديم الأموال للمشروعات التجارية، وبنوك التجارة الخارجية التي تعمل على زيادة التبادل التجاري بين الدول المجاورة وتدعيم قطاعات الإنتاج في المجالات المختلفة، بالإضافة إلى بنوك الادخار والاستثمار الإسلامي التي تساعد على تعبئة الفائض النقدي الموجود لدى العملاء.

ثالثاً- تقسيم البنوك الإسلامية وفقاً لحجم النشاط، وهي:

- 1- بنوك إسلامية صغيرة الحجم: يقتصر نشاط هذه البنوك على السوق المحلي؛ إذ يقوم العملاء بجمع المدخرات، وتقديم تمويل قصير الأجل لبعض المشاريع والعملاء على شكل مرابحة وتجارة، ومن ثم تحويل مواردهم الفائضة إلى بنوك إسلامية كبيرة.
- 2- بنوك إسلامية متوسطة الحجم: إنها وطنية بطبيعتها، مع أكبر حجم من النشاط، وأكبر عدد من العملاء، ونطاق جغرافي أوسع، ونطاق نشاط أكثر تقييداً للمعاملات الدولية.
- 3- بنوك إسلامية كبيرة الحجم: يشار إليها باسم "بنوك من الدرجة الأولى" نظراً لحجمها وقدراتها، مما يسمح لها بالتأثير بشكل كبير على سوق المال لديهم أيضاً فروع في جميع أنحاء العالم.

رابعاً- البنوك الإسلامية وفقاً للاستراتيجية المستخدمة: والتي منها البنوك الإسلامية القائمة والرائدة التي تستخدم استراتيجية التوسع والتطوير لما لها القدرة على الخوض في المجالات الأكثر خطراً لتحقيق أعلى ربح لها، بالإضافة إلى البنوك الإسلامية المقلدة والتابعة التي تستخدم استراتيجية التقليد للبنوك الإسلامية القائمة والرائدة، وكذلك البنوك الإسلامية الحذرة أو محدودة النشاط: باستخدام استراتيجية الانكماش أو التوجيه، فإنها تمول فقط الأنشطة التي أثبتت بالفعل أنها مربحة، كما أنها تحذر، ولن يمول أي شيء لديه حتى القدرة على أن يكون مربحاً ولكنه ينطوي على مخاطر كبيرة نتيجة لذلك.

³⁷ مختار السيد محمد، "البنوك الإسلامية مفهومها وأنواعها وتطورها"، مقال نشر في موقع منتدى شباب العرب، بتاريخ: 14 فبراير، (2019م).

خامساً- تقسيم البنوك الإسلامية وفقاً للعملاء المتعاملين معه، والتي منها:

- 1- البنوك الإسلامية العادية: التي تتعامل مع العملاء لتقديم الخدمات لهم سواء كان هؤلاء العملاء من الطبيعيين أو من العملاء المعنويين، وذلك على مستويين العمليات البنكية الكبرى أو العادية المحدودة.
- 2- البنوك الإسلامية غير العادية: تقوم هذه البنوك على تقديم الخدمات للبنوك الإسلامية العادية في الدول وليس للعملاء؛ لتمويل المشاريع التنموية الاقتصادية والاجتماعية فيها.

2.2.3 مصادر تمويل البنوك الإسلامية

تنقسم مصادر تمويل البنوك الإسلامية إلى مصدرين، هما³⁸:

- 1- المصادر الداخلية: تشتمل على حقوق المساهمين (رأس المال والاحتياطيات والأرباح المرحلة)، والمخصصات، وبعض المصادر الأخرى كالتمويل من المساهمين على ذمة زيادة رأس المال، والقروض الحسنة من المساهمين.
- 2- المصادر الخارجية: تشتمل على الودائع المختلفة للبنوك الإسلامية، وتتضمن الودائع تحت الطلب (الحسابات الجارية)، الودائع الادخارية (حسابات التوفير)، ودائع الاستثمار (حسابات الاستثمار)، دفاتر الادخار الإسلامية، صكوك الاستثمار، القروض الحسنة من المؤسسات المالية الإسلامية.

3.2.3 الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية

هناك الكثير من صيغ التمويل للبنوك الإسلامية، أهمها³⁹:

أولاً- المضاربة (تمويل رأس المال مع تقاسم الربح): يقوم البنك بتهيئة رأس المال فيما يقوم العميل بإدارة المشروع، وهو هنا يسمى مضارب، أما العائد الكلي من المشروع، فيقسم طبقاً لنسبة متفق عليها بينهما، وتعد المضاربة نظام من شأنه أن يسهل عملية الاستثمار على أساس تعاقد بين المال (البنك) وبين المستثمر (المضارب)، ويتوجب أن يكون هناك تحديد النصيب لكل طرف من الربح عند التعاقد.

ثانياً- المشاركة: وهي شراكة بين البنك والعميل؛ يتم بموجبها تقاسم الأرباح على أساس متفق عليها سلفاً، لكن الخسائر تقسم بناء على نسب المشاركة في الملكية، ويمكن لهذه الشراكة أن يديرها البنك، أو العميل، أو كلاهما، أو طرف ثالث، ويتقاسم كل من البنك والعميل نسبة متساوية أو متباينة من أجل إنشاء مشروع جديد أو تبني مشروع قائم؛ بحيث يصبح كل واحد منهما مالاً لرأس المال ومستحقاً لتصيب من الأرباح، وتقسم الخسارة أيضاً على قدر حصة كل منهما في رأس المال.

ثالثاً- المراجعة: هي شكل من التمويل يستخدم غالباً لتمويل شراء أصول أو لإقراض العملاء، وهنا يقوم البنك بشراء مادة وبيعها إلى العميل بأسعار أعلى بدفع أجل، وبالتالي تدفع الفائدة عادة من قبل العميل في القرض التقليدي (والتي تمثل ربح البنك) وتستبدل بالفرق بين سعر الشراء وسعر البيع.

³⁸ محمد البلتاجي، "مصادر التمويل للبنوك والمصارف الإسلامية"، منتدى التمويل الإسلامي، 12 يناير (2018م).

³⁹ ناظم حمود، وعبدالفتاح ناصر، "البنوك والمصارف الإسلامية"، مجلة دراسات، جامعة عمار ثلجي بالأغواط، ع83، (2019م): 95-97.

رابعاً- الاستصناع: وهو بمثابة عقد شراء بين البنك والعميل؛ حيث يقوم العميل بتحديد سلع يتم صنعها، وبعد أن يتم صنع السلع أو تشحن يقوم البنك ببيع هذه السلع إلى العميل بموجب اتفاقية مسبقة، وإن هذا الشكل من التمويل يعمل على نفس مبدأ المراجعة مع استثناء مهم، هو أن المادة التي تشتري ليست موجودة بعد.

خامساً- الإجارة: وهي عبارة عن عقد يقوم بموجبه البنك بتأجير معدات إلى العميل بأجر متفق عليه، وفي نهاية الإيجار يقوم العميل بشراء المعدات بسعر متفق عليه مع البنك، والأجر المدفوع هنا يكون جزءاً من السعر يحتفظ مالك المعدات المؤجرة ببعض المخاطر والعوائد المرتبطة بالملكية المؤجرة.

سادساً- السلم: هو عقد شراء يكون فيه السعر لشراء السلع مدفوعاً مقدماً من قبل البنك؛ حيث يتم إرسالها لاحقاً من قبل العميل إلى شخص محدد وبتاريخ معين.

سابعاً- قرض حسن (قرض دون فائدة): يقدم لدوافع خيرية، وهنا يلتزم المقرض بإعادة المبلغ المقرض بتاريخ محدد، ويمكن البنك منح مثل هذا القرض؛ لعملائه المشاركين في عمليات التمويل المختلفة كالمضاربة والمشاركة؛ لتقديم التسهيلات المناسبة إليهم.

3.3 أسس البنوك الإسلامية وعوامل نجاحها في جذب العملاء.

في هذا المبحث، تم التطرق إلى أسس البنوك الإسلامية، وكذلك عوامل نجاح البنوك الإسلامية في جذب العملاء، كالآتي:

1.3.3 أسس البنوك الإسلامية

من أسس البنوك الإسلامية ما يلي⁴⁰:

أولاً- التزام البنوك الإسلامية بالخدمات التي تتصف بالحلال: حيث إن استخلاف الإنسان في الأرض وعمارته هو أساس التنمية الاستثمارية خصوصاً في البنوك الإسلامية، وذلك من خلال اعتمادها في معاملاتها إلى الشريعة الإسلامية والابتعاد عن كل ما يضر المجتمع ككل من الأمور المتعلقة بالاقتصاد وفيها حرمانية كمصانع إنتاج الخمور أو زراعة التبغ وغيرها.

ثانياً- عدم تعامل البنوك الإسلامية بالربا: إن البنوك الاستثمارية في وقتنا الحالي تقوم بالتعامل بالربا؛ لأنها تقوم بالمشاركة في الغنم والغرم، فالقروض الاستهلاكية تقع بالظلم على المقرض وحده، أما القروض الإنتاجية فتقع بالظلم على المقرضين والمستهلكين معاً، وبالتالي؛ فقد حارب الإسلام من التعامل بالربا؛ لأنه يضر بالنظامين الاقتصادي والاجتماعي، لذا؛ فإن البنوك الإسلامية لا تتعامل به، ولكنها تهدف إلى تحقيق الربح وذلك في إطار من قواعد الشريعة الإسلامية⁴¹.

ثالثاً- حسن اختيار القائد الإداري في البنوك الإسلامية: يتم اختياره من العاملين الذين يأخذون المال؛ لاستثمارها من أجل تحقيق الأرباح الوفيرة، لذلك؛ يقتضي الاستثمار البنكي أن يتم اختيار القائد الكفؤ وتنميته وتطويره

⁴⁰ انظر عبدالعزيز النجار، 100 سؤال و100 جواب حول البنوك الإسلامية، مكتبة وهبة للطباعة والنشر، (1978م): 47-54.

⁴¹ فضل إلهي بن شيخ، "التدابير الواقية من الربا"، رسالة دكتوراه، كلية الدعوة والإعلام، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، (1990م): 30-32.

باستمرار؛ ليقوم بخدمة المجتمع، إلا أن العاملون في البنوك الإسلامية بفلسطين بحاجة إلى التدريب والتطوير؛ لزيادته وتحسينه⁴².

رابعاً- عدم أخذ أموال الناس بالبطلان والافتراء: وهذه الأمور تتم في البنوك الاستثمارية كخيانة الأمانة، القمار والتهديد، لذا؛ يجب عدم تعامل البنوك الإسلامية معها؛ حيث قال الله تعالى: (يا أيها الذين آمنوا لا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل إلى أن تكون تجارة عن تراض منكم) [سورة النساء: 29]، وبالتالي؛ قامت البنوك الإسلامية بالتراضي وتحقيق الأرباح بالاتفاق مع المستثمرين والمودعين فيها⁴³.

خامساً- الصراحة في المعاملات البنكية الإسلامية: هنا ليس المقصود بها هو إعلان أسرار المودعين للغير، بل المحافظة على سرية المعاملات وعدم الإضرار بهم، وكذلك تبيان كيفية التعامل مع المستثمرين والمودعين وفق الضوابط والأحكام والقوانين الشرعية؛ بحيث تطلعهم على نثراتها، والمشاريع المراد استثمارها، ولكن للأسف هذا غير متحقق في البنوك الإسلامية في فلسطين⁴⁴.

سادساً- عدم حجب المال عن التداول بالاستثمار: إن أصل المال هو استثماره وعدم كنزه وحرمان المجتمع من استخدامه سواء في المشاريع الفردية أو المجتمعية أو الاقتصادية، وبالتالي؛ يمكن استثماره في المضاربة أو المربحة أو المشاركة، لكي يتم تطوير الأموال المودعة إليها بطرق تعود بالنفع على الناس عامة، وبحسب التقارير، فإن البنوك الإسلامية في فلسطين تأخذ الودائع ثم تستثمر الأموال في أماكن أخرى، حتى أنه لا يزال بنك البحرين الإسلامي المؤسسة المالية الرئيسية للعربي، ويتعامل كثيرًا في المربحات.

سابعاً- القيام بتغطية الزكاة المفروضة شرعاً على كافة العاملين في البنوك الإسلامية: حيث يتم إخراجها لمن يرغب بذلك، وكذلك إنفاقها وفق ما حدده الله تبارك وتعالى بقوله: (إنما الصدقات للفقراء والمساكين والعاملين عليها والمؤلفة قلوبهم وفي الرقاب والغارمين وفي سبيل الله وابن السبيل فريضة من الله والله عليم حكيم) [سورة التوبة: 60]؛ فالبنك الإسلامي يعتبر جزءاً كبيراً من المجتمع المسلم؛ لذا؛ يمكنه أن يقوم هذا البنك بتوزيع الزكاة من خلال المشاريع الاستثمارية المتنوعة كبناء الجامعات والمدارس لتحقيق الأهداف الاجتماعية، والجدير بالذكر أن البنوك الإسلامية بفلسطين لا تقوم بهذا في وقتنا الحاضر.

ثامناً- العمل على توازن الاستثمار والتنمية معاً في المجالات المختلفة: حيث تعمل البنوك الإسلامية على التوازن بين المشاريع الاستثمارية والمشاريع التنموية الإنتاجية طويلة ومتوسطة وقصيرة الأجل وذلك وفقاً للضوابط الشرعية من ضروريات، وحاجيات، وكماليات، والجدير بالذكر أن البنوك الإسلامية بفلسطين لا تقوم بالاستثمار الفعلي متوسط أو طويل الأجل، ولا تراعي الضروريات ولا الحاجيات ولا الكماليات التي يحتاج إليها الناس في المجتمع المحلي⁴⁵.

تاسعاً- خضوع المعاملات المصرفية للرقابة الشرعية: حيث يتم اختيار من يراقبون البنوك الإسلامية من علماء المسلمين المجتهدين في علوم الدين، وبعض علماء الاقتصاد الإسلامي، بشرط ألا يكونوا من موظفي البنك نهائياً،

⁴² عبدالله العبادي، "موقف الشريعة من المصارف الإسلامية المعاصرة"، الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، ع49، (1986م): 166.

⁴³ عبدالله العبادي، "موقف الشريعة من المصارف الإسلامية المعاصرة"، الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، ع49، (1986م): 171-173.

⁴⁴ محسن الخضير، "البنوك الإسلامية"، إيتراك للنشر والتوزيع، (1999م): 25.

⁴⁵ عبدالعزيز النجار، 100 سؤال و100 جواب حول البنوك الإسلامية، مكتبة وهبة للطباعة والنشر، (1978م): 37-42.

⁴⁶ محسن الخضير، "البنوك الإسلامية"، إيتراك للنشر والتوزيع، (1999م): 28.

حتى لا تتأثر آرائهم بالمكان الذي يعملون به؛ حيث تقوم الهيئة من هؤلاء العلماء بمتابعة كافة الخدمات البنكية؛ للتأكد من أنها تسير وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، وهذه المتابعة تتأثر بجوانب عديدة منها⁴⁷:

1. الرقابة العلاجية: وهي الرقابة التي تقوم بمراجعة المعاملات البنكية الإسلامية ومدى التزامها بالأحكام الشرعية؛ للعمل على معالجة أي خلل أو قصور يحدث فيها.
2. الرقابة الوقائية: وهي الرقابة التي تقوم بوضع النماذج للعقود والاتفاقيات للمعاملات البنكية الإسلامية، والتأكد من خلوها من المحظورات الشرعية، وذلك من خلال المشاركة في وضع نظم العمل، وتقديم البحوث والدراسات البنكية المعاصرة.
3. الرقابة الابتكارية: يقوم بها هيئة الرقابة الشرعية، وتعتبر من أهم الأنواع؛ حيث تتم من خلال متابعتها للعمل بشكل يومي وابتكار العمليات الاستثمارية التي تفي بحاجات العصر الحديث، وتتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية.
4. الرقابة التوجيهية: وهي الرقابة التي تقوم بدور التوجيه، والارشاد، والتحذير من استخدام المعاملات البنكية ذات الشبهة، وللأسف فإن معظم هيئات الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية بفلسطين صورية فقط؛ حيث يتم اختيارهم حسب إدارة البنك، وتكون مهمتهم إصدار الفتاوى الشرعية فقط دون الاهتمام بما يحدث في داخل البنك.

2.3.3 عوامل نجاح البنوك الإسلامية في جذب العملاء

تتميز البنوك الإسلامية بتقديم خدمات أساسها السلامة الشرعية، وحتى لا ينحرف العمل البنكي الإسلامي عن مساره في إشباع رغبة العملاء ومواكبة التطورات العالمية والإفادة منها لذا؛ لا بد من الالتزام بالآتي⁴⁸:

- كفاءة الهندسة المالية: وهي ما تعرف بفن الابتكار والإبداع والتطوير في مجال المشتقات والأدوات والصيغ المالية بما يلائم حاجة العملاء، فقد أصبحت صناعة الخدمات البنكية ظاهرة عالمية تمكن البنوك الإسلامية من زيادة ودائعها الاستثمارية وجذب اهتمام المتعاملين فيه، مما يدعو إلى إدارة الهندسة المالية بالتعاون مع إدارة التسويق البنكي؛ لنجاح البنك الإسلامي، وإيجاد التوازن بين المدخرات والاستثمار.
- كفاءة التسويق البنكي: ينبغي على رجال التسويق الالتزام بالمبادئ المهنية الإسلامية الصحيحة في تقديم الخدمات، فنجاح البنوك الإسلامية في تسويق خدماتها يعتمد بشكل أساسي على مدى قدرة الموظف ومهاراته في شرح وتوضيح المزايا التي تقدمها له الخدمة البنكية الإسلامية، مما يستدعي إيجاد نظام تسويقي يمكن من تحقيق حالة من التوازن بين رضا العميل والربحية في إطار ما تنص عليه مبادئ الشريعة الإسلامية.
- كفاءة إدارة السيولة، المخاطر والربحية: إن البنوك الإسلامية تعتمد على مبدأ المشاركة في تحمل نتائج العمليات الاستثمارية، مما يتطلب تعامل خاص في تحديد السيولة؛ لتجنب مخاطر الإفلاس وتحقيق الربحية ثم تحقيق التوازن العام للنظام البنكي الإسلامي.

⁴⁷ عبدالعزيز النجار، 100 سؤال و100 جواب حول البنوك الإسلامية، مكتبة وهبة للطباعة والنشر، (1978م): 25-26.

⁴⁸ حنان دريد، غريب الطاوس، وعلي معمر، "تقييم الأداء المصرفي في المصارف الإسلامية باستخدام مؤشر كفاءة التسويق المصرفي الإسلامي". مجلة دراسات اقتصادية. مج19، ع3، (2021م): 156-172.

الفصل الرابع: دور تطبيق التكنولوجيا المالية في البنك الإسلامي الفلسطيني في جذب العملاء

توطئة

في هذا الفصل؛ وبعد الاطلاع على الأدبيات الإدارية التي تتعلق بدور تطبيق التكنولوجيا المالية في البنك الإسلامي الفلسطيني في جذب العملاء، قامت الباحثة بالتطرق إليها في ثلاثة مباحث، هي: نشأة البنك الإسلامي الفلسطيني والخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها، وتأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات البنكية الإسلامية، على النحو التالي:

1.4 نشأة البنك الإسلامي الفلسطيني والخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها

في هذا المبحث، تم التطرق إلى نشأة البنك الإسلامي الفلسطيني وكذلك الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها، كما يلي:

1.1.4 نشأة البنك الإسلامي الفلسطيني

تأسست الشركة المساهمة العامة للبنك الإسلامي الفلسطيني في 1995م وبدأت عملياتها في أوائل 1997م، ويبلغ رأس مالها المصرح به 100 مليون سهم، تبلغ قيمة كل منها دولاراً أمريكياً واحداً، وتمت زيادة رأسمالها المدفوع إلى 69 مليون دولار في 2017م، ثم زاد إلى 74 مليون دولار في 2018م، و 77 مليون دولار في 2019م، ثم مرتين في 2020م و 2021م، حتى وصل إلى 474 مليون دولار وأكثر من 80 جهاز صراف آلي منتشرة في جميع أنحاء فلسطين، مما يؤكد مكانتها كأكبر شبكة مصرفية إسلامية في الدولة، وتؤدي مهمتها؛ لتكون البنك الفلسطيني في تقديم العمليات والخدمات المصرفية الإسلامية التي تناسب احتياجات ومتطلبات العملاء.

بالإضافة إلى ذلك؛ فإن البنك الإسلامي الفلسطيني يقدم خدمات مصرفية إسلامية ويلتزم بتطوير واستقطاب الكوادر البشرية المؤهلة تأهيلاً عالياً، مما يعزز رسالته في التميز في الأسواق المستهدفة وذلك من خلال تقديم حلول مصرفية نوعية وحديثة تتفق مع الشريعة الإسلامية، التقدم في تلبية متطلبات الشريعة الإسلامية، وكذلك الاحتياجات المالية لجميع شرائح المجتمع المحلي؛ لتحقيق مبدأ المشاركة في الربح، وفي خضم اهتمامهم بتعزيز المركز المصرفي للبنك، لا يغيب المسؤولون عن اهتمامهم بالمساهمة الفعالة في استدامة المجتمع الاجتماعية والاقتصادية من خلال تنفيذ مشاريع إيجابية ومستدامة. لذلك؛ يصمم البنك خدماته وبرامجه للعملاء من أجل تعظيم عوائد استثماراتهم وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، وقد فاز بالعديد من الجوائز، كان آخرها جائزة أفضل بنك إسلامي وأفضل بنك رقمي في فلسطين لعام 2021م من International Business مجلة، وكذلك البنك الإسلامي الأكثر أماناً في فلسطين لعام 2020م من الاتحاد العالمي للمصرفيين العرب⁴⁹.

2.1.4 الخدمات البنكية الإلكترونية في البنك الإسلامي الفلسطيني

من هذه الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك الإسلامي الفلسطيني ما يلي⁵⁰:

- 1- مركز الاتصال الرقمي: هذا المركز يقع ضمن استراتيجية البنك للتحويل الرقمي؛ بهدف تمكين العملاء من التمتع بالخدمات المصرفية بسهولة وفي أي وقت ومكان؛ حيث تم تزويد هذا المركز بأحدث أدوات التكنولوجيا المالية

⁴⁹ موقع البنك الإسلامي الفلسطيني، نظرة عامة، بتاريخ 31-1-2022م: <https://www.islamicbank.ps/ar/about/overview/pib>

⁵⁰ موقع البنك الإسلامي الفلسطيني، الخدمات المصرفية الإلكترونية، بتاريخ 31-1-2022م: <https://www.islamicbank.ps/ar/business/electronic-services>

وكذلك تدريب الموظفين الأكفاء المتفرغين لمساعدة العملاء على مدار 24 ساعة عبر القنوات الرقمية المختلفة، سواءً على مواقع التواصل الاجتماعي، أو على الدردشة المباشرة على الموقع الإلكتروني، أو البريد الإلكتروني أو الهاتف.

2- إسلامي توك: تمتع بالخدمات المصرفية بنفسك وفي أي وقت أو مكان من خلال خدمة إسلامي توك والتي تعمل عبر نظام صوتي تفاعلي آمن، يمكن من خلاله الوصول إلى حسابات العميل وإنجاز معاملاته المصرفية دون الحاجة لاشتراك مسبق وذلك بمجرد الاتصال على الرقم الخاص بالبنك. 1700220220

3- خدمة الشحن والتسديد الإلكتروني: تمنح العميل امكانية شحن الرصيد وتسديد فواتير الهاتف أو شبكة الإنترنت الخاصة به أو بمن يرغب، وذلك عبر خدمات إسلامي أونلاين وإسلامي موبايل فهي تعد بيئة سهلة وسريعة، تعمل على مدار الساعة وجدت لتساعده وتختصر عليه الوقت والجهد وتساعد على إعطائه درجة كبيرة من الخصوصية والأمان.

4- خدمة إسلامي أونلاين: تتيح للعميل التسجيل في النظام المصرفي عبر الإنترنت الخاص بالبنك الإسلامي الفلسطيني وعرض وتتبع أرصدة حسابات الشركة التي يعمل بها، بالإضافة إلى تحويل الأموال بسهولة بين هذه الحسابات، كما يمكنه أيضًا من عرض أرصدة بطاقات الائتمان الخاصة به والمعلومات الغذائية التي تحتوي عليها.

5- خدمة الرسائل النصية القصيرة: SMS وذلك من خلال القيام بالاطلاع على العروض والبرامج الخاصة بالبنك، وكذلك الحركات على حساب العميل الخاصة من خلال رسالة نصية قصيرة SMS تصل مباشرة إلى رقم الموبايل المسجل لدى البنك.

6- خدمة الصراف الآلي أكثر من 80 جهاز صراف آلي في فلسطين توفر خدمات السحب، والإيداع بالإضافة إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع، حتى يتمكن العميل من تتبع معلومات حسابه، وإجراء الإيداعات اليومية، وتوفير الوقت والجهد، وفيما يلي بعض فوائد استخدام أجهزة الصراف الآلي:

- الحصول على أسعار مميزة لصرف العملات.
- السحب النقدي بالعملات الثلاث في أي وقت.
- سقف السحب اليومي هو 3,000 دولار أو ما يعادلها بالعملات الأخرى يوميًا على ثلاثة مراحل.
- معرفة الرصيد الحالي في الحساب البنكي.
- الإيداع النقدي بالعملات المحلية أو الأجنبية المختلفة في أي وقت.
- الحصول على كشف حساب الرصيد المالي للعميل.
- التحويل بين حسابات العميل المختلفة.
- تغيير الرقم السري لبطاقة العميل الصادرة من البنك الإسلامي الفلسطيني (بطاقة الخصم، بطاقات الائتمان).

7- خدمة الإيداع النقدي: تتيح للعميل شبكة الصراف الآلي التابعة للبنك الإسلامي الفلسطيني، والتي تدعم هذه الخدمة والمنتشرة في مختلف محافظات البلاد على مدار الساعة، وكذلك تشمل الإيداع مباشرة في حساب العميل.

2.4 تأثير التكنولوجيا المالية في البنك الإسلامي الفلسطيني في جذب العملاء

في هذا المبحث، تم التطرق إلى كيفية تأثير التكنولوجيا المالية في البنك الإسلامي الفلسطيني في جذب العملاء، بالإضافة إلى عوامل نجاح التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية، كالآتي:

1.2.4 تأثير التكنولوجيا المالية FinTech على الخدمات البنكية الإسلامية

بدأت شركات التكنولوجيا المالية FinTech بإحداث ثورة في الطريقة التي تُدار بها الخدمات البنكية الإسلامية، مع زيادة الراحة وخفض تكاليف التشغيل كونها شركات النقل الرئيسية المختلفة، من الأمثلة على الابتكارات التي تعتبر أساسية بالنسبة إلى FinTech اليوم، العملات المشفرة، والاستشارات الرقمية الجديدة وأنظمة التداول، الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، والتمويل الجماعي للأسهم، والإقراض من نظير إلى نظير (P2P) ونظم الدفع بواسطة الهاتف المحمول⁵¹.

وقد ركزت التكنولوجيا المالية FinTech على تقليل الفجوة بين رضا العملاء وتوقعاتهم من خلال تطوير نماذج أعمالهم على الخصائص الرئيسية التالية: البساطة، والشفافية، سهولة كسب العملاء، سهولة التوزيع والجاذبية التجارية، التخصص.

تساعد التطورات الوطنية والقطاعية في مجال التكنولوجيا المالية على تمكين العملاء وجذبهم؛ لذلك فإن أربعة من كل عشرة عملاء للبنوك هم أقل اعتماداً على البنوك كمزود رئيسي للخدمات المالية⁵²، وبالتالي؛ تقترب الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية من الانفصال عن البنوك التقليدية، إذ ركزت البنوك بشكل تقليدي على المنتجات، في حين تركز الشركات الجديدة للتكنولوجيا المالية FinTech بشكل أكبر على العملاء ومن منظور العملاء، تتمتع بقيمة في سهولة الاستخدام (81.9%)، وتقديم خدمة أسرع (81.4%)، وتوفير تجربة جيدة (79.6%)⁵³.

وفي المقابل، فإن هذا النوع من المؤسسات، الذي ما زال يعتبر جديداً، لا يزال أيضاً مجهولاً لدى الكثير من الأفراد عبر العالم حتى في الدول التي شهدت فيها زخماً كبيراً؛ فوفقاً للتقرير الذي أعدته مؤسسة ديلويت بعنوان: الفرنسيون والتكنولوجيا المالية، فإن 83% لا يعرفون مؤسسات FinTech، والكثير منهم يستخدمها في المعرفة⁵⁴؛ فإن التكنولوجيا المالية لديها القدرة على توسيع نطاق الحصول على التمويل، مما يؤدي إلى زيادة الشمول المالي، فهي تعتبر مدخلاً للسكان الذي لا تصلهم أي خدمات في البلدان الأقل نمواً، ومن أحد الأسباب المعززة للكفاءة القدرة بالتغلب على عدم تناسق المعلومات، مما يجعل لديها قدرة ابتكارية أكبر من البنوك التقليدية.

وتستند أعمال التكنولوجيا المالية FinTech إلى استخدام البيانات الضخمة باستخدام خوارزميات من الذكاء الاصطناعي، وهذا ما ينعكس على تخفيض تكاليف الوساطة المالية وتحسين المنتجات للمستهلكين، فعلى سبيل المثال قد تساعد تسهيلات FinTech في تقييم الجدارة الائتمانية لطالبي القروض بشكل أفضل وتحسين التفاعل

⁵¹ Tatiana Zalan, Elissar Toufaily, **The Promise of Fintech in Fintech in Emerging Markets: Not as Disruptive**, Contemporary Economics, The Central and Eastern European Online Library, (2017): 415

⁵² 12: (2016) "تقرير التكنولوجيا المالية بيرفورتر"، "التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا"

⁵³ Xavier Vives, **The Impact of Fintech on Banking, Fintech and Banking. Friends or Foes, European Economy Banks**, Regulation, and the Real Sector (2017): 101

⁵⁴ Deloitte - Les Français et les Fintech- 2^{ème} édition- 27-3- (2017).

بين العملاء الماليين ومقدمي خدماتهم، وكمثال آخر سوق الرهن العقاري في الولايات المتحدة؛ حيث تضاعفت حصة سوق البنوك الظل (أي المقرضين من غير البنوك) ثلاث مرات تقريباً في الفترة 2007-2015، وفي نهاية الفترة شكلت شركات FinTech ما يقرب من ثلث أصل القروض المصرفية الظل. تشير التقديرات إلى أن العبء التنظيمي المتزايد على البنوك التقليدية (من حيث متطلبات رأس المال المرتفعة والتمحيص القانوني) يفسر حوالي 55% من نمو بنوك الظل في هذه الفترة، ولكن يتم تفسير 35% من هذه الديناميكية باستخدام التكنولوجيا المالية.

تقوم شركات التكنولوجيا المالية FinTech بفحص أفضل للمقرضين المحتملين باستخدام نماذج إحصائية محسنة تعتمد على البيانات الضخمة وتكون أكثر قدرة على تسعير مخاطر الرهن العقاري وتمييز السعر، ويمكنهم القيام بذلك عن طريق الجمع بين البيانات الموجودة أو باستخدام أبعاد أخرى للبيانات لا تستطيع البنوك التقليدية الوصول إليها.

FinTech أيضاً نشطة للغاية في مجال المدفوعات عبر الحدود، اليوم قد يستغرق الأمر ساعات وحتى أيام لإرسال الأموال بين المؤسسات المالية في مختلف البلدان من خلال البنية التحتية القياسية بغض النظر عن التكلفة المرتفعة لهذه الخدمة. وفقاً لشركة بوسطن الاستشارية (BCG)، ويأخذ وسطاء تحويل الأموال، كشركة ويسترن يونيون (Westren Union) المتخصصة مثلاً، ما بين 12.8% من أصل المبالغ المتبادلة.

لقد أنتجت FinTech بالفعل بديلين على الأقل يقومون بالمهمة بشكل أفضل وبتكاليف أقل بـ 11 أو 12 مرة. من ناحية، هناك أنظمة لا مركزية تستخدم بروتوكولات التشفير لتحويل الأموال، غالباً عبر العملات المشفرة مثل البيتكوين، تعتمد هذه عموماً على دفاتر الأستاذ الموزعة والموثوقة التي تسمح بنقل القيمة بشكل آمن وسريع وغير مكلف مباشرة بين الأطراف متجاوزة الوسيط، أيضاً هناك مخططات الأموال عبر الأجهزة المحمولة، مثل MPESA، التي تعتمد على حزب مركزي موثوق به ولكنها تستفيد من الاتصالات المتنقلة للوصول إلى البلدان غير المحمية في البلدان النامية.

ومن ناحية أخرى، وبفضل تقنيات المعلومات والاتصالات الجديدة، فقد أوجدت مؤسسات ال FinTech أنماط جديدة من التمويل على غرار التمويل التساهمي أو التشاركي الذي من شأنه أن يغير مفهوم "الوساطة التمويلية" من البنوك والأسواق المالية إلى منصات الإنترنت؛ حيث تمثل منصات ال Crowdfunding القائمة على الإقراض طريقة جديدة للوساطة المالية من خلال وضع المقرضين والمقرضين في اتصال مباشر عبر منصات الإنترنت. ففي بعض الأسواق المتخصصة، أصبحت المنصات التمويل الجماعي بديلاً حقيقياً للائتمان المصرفي، وفي عام 2016م، بلغت القروض الممنوحة للشركات من خلال هذه المنصات في المملكة المتحدة 15% من إجمالي القروض الممنوحة للشركات، مقارنة بأقل من 1% في عام 2012م⁵⁵، وفي نفس المجال، أتاحت منصة United الرائدة في الإقراض الجماعي في فرنسا التمويل لـ 241 مشروعاً بتكلفة إجمالية قدرها 18.442.650 يورو خلال الفترة ما بين تاريخ إطلاقها في 2013/11/12م إلى غاية 2016/04/30م⁵⁶.

مما سبق، يمكن القول إن البنوك تواجه تحديات كبيرة نظراً للمنافسة الكبيرة ليس فقط في توفير منتجات وخدمات جديدة، ولكن في الطريقة التي يتم بها إنتاج الخدمات المالية وتقديمها واستهلاكها، ووفقاً لخطاب لوتنشر

⁵⁵ OCDE, "Regulatory Framework For The Loan-Based Crowdfunding Platforms", November, (2018): 6

⁵⁶ Nathalie Duran -Micro-finance et crowdfunding: l'essor des Nouvelles alternatives de financement pour les entreprises -HAL

(2017م)⁵⁷: "يتعين على البنوك التعامل مع كلا النوعين من التغيير، العادي وغير العادي؛ لإيجاد طريقهم في عالم رقمي يجب عليهم الالتزام بقواعد أكثر صرامة والاستفادة من أسعار الفائدة المنخفضة للغاية".

وبالفعل بدأت البنوك في إعادة التفكير في طريقة عملهم، وبطبيعة الحال كان هناك تباين كبير بين البنوك في الاستجابة للاضطراب الرقمي على مستوى العالم؛ حيث تحركت البنوك والمؤسسات المالية الحالية الأكثر إبداعاً بشكل سريع لتبني التكنولوجيا الرقمية من خلال تحديث تقنيات الويب والجوال بشكل كبير وإنشاء مراكز الابتكار والاختبار، سواء داخل الشركة أو خلال قسم الابتكار المنفصل عن الأعمال، ومن بين أكثر البنوك تصنيفاً في المرحلة العليا من التحول الرقمي تشمل القائمة Banco Santander, Bank of America, Barclays, BBVA, BNP Paribas, Citi, HSBC, RBS, Societe Generale.

كما قررت بعض البنوك الأخرى تطوير منتجات جديدة (بعضها منتجات FinTech الجديدة في الخدمات المصرفية الرقمية الشاملة، وخدمات الاستثمار الرقمية، والتجارة الإلكترونية، وإدارة النقد عبر الإنترنت)، بينما يتعاون الآخرون أيضاً مع FinTech لتحسين عروضهم الاستهلاكية. هذا هو حال JPMorgan مع OnDeck وهي منصة إقراض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة القادرة على معالجة القروض في يوم واحد فقط، وهو مزود لعملية الرهن العقاري يجعل عملية الإقراض عبر الإنترنت أسرع وأقل تكلفة وأكثر شفافية لجميع المعنيين، و - Symphony وهو مزود حلول للمبيعات والتداول والعمليات.

وقد شهدت الصناعة المصرفية تحولاً جوهرياً في النظام البنكي، فمنذ الأزمة المالية الأخيرة مس البنوك تغيير بسرعة كبيرة؛ نتيجة التطورات والابتكارات المتلاحقة في مجال التكنولوجيا الرقمية، بما في ذلك الانتشار السريع للتقنيات كالهواتف المحمولة الذكية، الذكاء الاصطناعي، الروبوتات الذكية، تعميم الحواسيب والإنترنت وتحليلات البيانات الضخمة وغيرها⁵⁸.

واستناداً لذلك، فقد أكدت دراسة (Ankenbrand, Dietrich & Bieri, 2019)⁵⁹ على أن العميل يولي أهمية أكبر من الاستخدام البسيط للتقنيات الحديثة؛ لأنه لا تزال بعض الثغرات في تطبيق التقنيات الجديدة، كنتيجة أخرى انتقل مفهوم التكنولوجيا المالية من النظري إلى الواقع، وقد أكد هذا في عام 2018م من قبل استمرار تطور الشركات Fin Tech السويسرية، وتكوين رأس المال استثماري، غير أن انخفاض أهمية البنوك ليس نتيجة منافسة غير مسؤولة من قبل شركات Fin Tech أو شركات التكنولوجيا في العديد من الحالات، ببساطة أسرع وأكثر كفاءة في تنفيذ وتطبيق التكنولوجيات الجديدة؛ بالطبع يمكن للبنوك التقليدية أن تكون رابحة من التحول الرقمي إذا كان لديهم امتلاك المهارات وثقافة الشركات لتنفيذ الابتكارات التكنولوجية بسرعة وثبات.

ومما سبق، أن تنفيذ التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية التي تعتمد على الإشراف والتنظيم يزدادان تعقيداً على نطاق عالمي، ولكن التطوير الفعال لتطبيقات الرقابة المالية القائمة على الذكاء الاصطناعي يمكن أن يجد فرصاً في مكافحة غسل الأموال في البنوك.

⁵⁷ Sabine Lautenschlager, **Member of the Executive Board of the ECB**, at the European Association of Co-operative Banks.

⁵⁸ مريم قشبي، أثر التكنولوجيا المالية FinTech على الصناعة المالية والمصرفية، المدرسة العليا للحاسبة والمالية قسنطينة، الجزائر، (2019م): 4

⁵⁹ Ankenbrand, T., Dietrich, A. & Bieri, D. (2019). IFZ FinTech Study 2019, An Overview of Swiss FinTech.

2.2.4 عوامل نجاح التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية

إن نجاح التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية يعني بالدرجة الأولى ضرورة التحول من البحث عن كفاءات وآليات تطبيق ما توصل إليه الآخرون (من غير المسلمين) في البنوك الإسلامية، والعمل على تكييف منتجاتهم بما يوافق الشريعة الإسلامية ومبادئ العمل المالي الإسلامي، إلى البحث عن الحاجات الفعلية للعملاء الماليين والاقتصاديين المسلمين من طالبي التمويل والباحثين عن فرص الاستثمار، والعمل على إشباعها من خلال إيجاد أدوات مالية جديدة أو حلول عملية وإجرائية لمشكلات قائمة، أو على الأقل البحث عن فرص الاستفادة لأفضل ما توصل إليه الابتكار في البنوك الإسلامية دون المساس بمبادئ العمل المالي الإسلامي، ولن يتحقق هذا إلا من خلال مراعاة عددًا من العوامل الأساسية التالية⁶⁰:

- الخروج من الخلاف الفقهي: إن الاقتصاد الإسلامي في عالمنا الحاضر بحاجة إلى التوفيق بين المذاهب الفقهية والمواقف البنكية المختلف عليها؛ بسبب عوامل كثيرة: عدم وجود وحدة فكرية بين المجتمع الإسلامي ككل، لهذا؛ فإن الاستراتيجيات المقدمة بخصوص المبتكرات المالية التي تطرح للعملاء، يجب أن تكون خالية من الخلاف الفقهي:
- 1- التميز في الكفاءة الاقتصادية: وذلك من خلال المنافسة الشريفة بين البنوك الإسلامية والتقليدية؛ حيث إن المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها البنوك الإسلامية بشكل مرّن تعمل على القضاء على عدة ظواهر سلبية متعلقة بالتضخم، والبطالة، وسوء توزيع الثروة.
- 2- التوافق بين السياسات والتشريعات الحكومية: إن أي دولة عند وضعها لسياساتها وتشريعاتها الحكومية تسعى إلى تحقيق هدفين رئيسيين: أولاً: تحقيق مصلحة العميل في كافة المعاملات البنكية، ثانياً: توافق مصلحة المجتمع مع مصلحة العميل. لهذا فإن وفق هذه الاستراتيجية يجب أن تكون كل الابتكارات تخدمهما، فتحقيق مصلحة العميل دون المجتمع تؤدي إلى اختلال في التخطيط غير السليم.
- 3- التميز في خدمة المجتمع: الاقتصاد الإسلامي يتكون من قطاعين هما: قطاع نفعي وقطاع خيري، فالقطاع النفعي يقوم بتعظيم المنفعة من خلال الأعمال الربحية فهو مشترك بين الاقتصاد الرأسمالي والإسلامي، بينما القطاع الخيري يقوم بتعظيم المنفعة الأخرى، ولا غنى للمسلم عن هذا الهدف؛ لهذا على البنوك الإسلامية طرح مبتكرات مالية تلبيها، وتكون بذلك متميزة في خدماتها للمجتمع المسلم.
- 4- البعد عن التركيب والتعقيد: ففيها تزداد التكاليف والإجراءات، فقد يؤدي التعقيد إلى الدخول في معاملات تكون في عمقها ضمن الممنوع، فالصيغ الشرعية لا ينبغي تشويهها بالتركيب والتعقيد بل أن تكون واضحة⁶¹.

الفصل الخامس: منهجية الدراسة وإجراءاتها

تناول هذا الفصل؛ منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينيتها، وكذلك أداة الدراسة وكيفية بنائها والتحقق من صدقها وثباتها لتطبيقها على عينة الدراسة الأساسية، ومن ثم عرض المعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات:

⁶⁰ سعيد بوهراوة، "استراتيجية الهندسة المالية الإسلامية"، الملتقى الدولي الأول لمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بعنوان الاقتصاد الإسلامي: الواقع ورهانات المستقبل، المركز الجامعي غرداية- الجزائر، 23-24 فبراير، (2011م).

⁶¹ مشعل الباري، "الصكوك الإسلامية رؤية مقاصدية"، ندوة الصكوك الإسلامية: عرض وتقويم، جامعة الملك عبد العزيز بجدة بالتعاون مع مركز أبحاث الاقتصاد الإسلامي وجمع الفقه الإسلامي الدولي، 24-25 مايو (2010م): 43.

1.5 منهج الدراسة

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

وقد استخدمت الباحثة مصدرين أساسيين للبيانات:

- 1- المصادر الثانوية: والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وكذلك البحث والاطلاع في مواقع الإنترنت المختلفة لكتابة الإطار النظري للدراسة.
- 2- المصادر الأولية: والتي تتمثل في أداة الدراسة "الاستبانة" لتحليل البيانات الإحصائية للوصول إلى نتائج الدراسة.

2.5 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من جميع العملاء الذين يتعاملون مع البنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة بفلسطين خلال العام (2021م-2022م).

3.5 عينة الدراسة

العينة الاستطلاعية: تكونت من (20) عميلاً من العملاء الذين يتعاملون مع البنك الإسلامي الفلسطيني، والذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة ومن خارج العينة الأساسية للدراسة؛ للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة.

العينة الأساسية "الفعلية": تكونت من (80) عميلاً من العملاء الذين يتعاملون مع البنك الإسلامي الفلسطيني؛ حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة ومن خارج العينة الاستطلاعية وذلك لتطبيقها أداة الاستبانة للخروج بنتائج الدراسة.

4.5 أداة الدراسة

تم إعداد استبانة حول "دور تطبيق التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني"؛ حيث تكونت الأداة من قسمين، هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية).

القسم الثاني: وهو عبارة عن دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنوك الإسلامية، ويتكون من (27) فقرة، موزعة على ثلاث مجالات، وهي:

المجال الأول: خدمات التكنولوجيا المالية في البنك الإسلامي الفلسطيني، ويتكون من (10) فقرات.

المجال الثاني: تجربة العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني، ويتكون من (7) فقرات.

المجال الثالث: دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني، ويتكون من (10) فقرات. وتتم الاستجابة على أداة الاستبانة وفقاً لتدرج خماسي على طريقة ليكرت "بدرجة موافقة كبيرة جداً، بدرجة موافقة كبيرة، بدرجة موافقة متوسطة، بدرجة موافقة قليلة، بدرجة موافقة قليلة جداً" وتصحح بالدرجات (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي للفقرات الإيجابية، والعكس صحيح للفقرات السلبية؛ ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في الاستبانة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80=5/4) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهو الواحد الصحيح)، لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا:

- من 1.00 إلى 1.80 يمثل (درجة موافقة قليلة جداً).
 - من 1.81 إلى 2.60 يمثل (درجة موافقة قليلة).
 - من 2.61 إلى 3.40 يمثل (درجة موافقة متوسطة).
 - من 3.41 إلى 4.20 يمثل (درجة موافقة كبيرة).
 - من 4.21 إلى 5.00 يمثل (درجة موافقة كبيرة جداً).
- 3.6 خطوات بناء الاستبانة

قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة الاستبانة لمعرفة "دور تطبيق التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني"، وذلك وفق ما يلي:

- 1- الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة للاستفادة منها في بناء الاستبانة وكيفية إعدادها ومن ثم صياغة فقراتها.
- 2- استشارت الباحثة عدداً من المتخصصين في إدارة الأعمال من أعضاء الهيئة التدريسية من الأساتذة والدكاترة في الجامعات؛ لتحديد مجالات الاستبانة وفقراتها.
- 3- تحديد المجالات الرئيسة للاستبانة.
- 4- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال من مجالات الدراسة.
- 5- تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.
- 6- تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل المشرف.
- 7- تم عرض الاستبانة على بعض المحكمين من المتخصصين في إدارة الأعمال من أعضاء الهيئة التدريسية من الأساتذة والدكاترة في الجامعات العربية والفلسطينية.
- 8- تم تعديل بعض فقرات الاستبانة سواء بالحذف أو الإضافة؛ وذلك في ضوء آراء المحكمين بعد مشاورتهم لتصبح الاستبانة في صورتها النهائية.

7.5 صدق الاستبانة

تعني "أن تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه"⁶²، وتم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين، هما: صدق المحكمين "الصدق الظاهري"، وصدق الاتساق الداخلي.

- 1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

⁶² زياد الجرجاوي، "القواعد المنهجية لبناء الاستبيان"، (ط.2)، مطبعة أبناء الجراح، (2010م): 179.

يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة"⁶³؛ حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من المتخصصين في إدارة الأعمال من أعضاء الهيئة التدريسية من الأساتذة والدكاترة في الجامعات العربية والفلسطينية (انظر ملحق رقم 1)، وقد قامت الباحثة بالأخذ بآراء المحكمين من خلال إجراء ما يلزم من حذف وتعديل للفقرات، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية (انظر ملحق رقم 2).

2- صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي بأنه: "مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه"، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة في كافة مجالاتها، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، ويوضح جدول (1.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.

جدول (1.5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة الثلاثة والدرجة الكلية لها

م	الفقرة	معامل الارتباط	(Sig)
المجال الأول: خدمات التكنولوجيا المالية في البنك الإسلامي الفلسطيني			
1	يُمكنني البنك من استخدام خدمات التكنولوجيا المالية.	0.947	**0.000
2	أشعر بأن الخدمات التي يُقدمها البنك الإسلامي الفلسطيني تقليدية.	0.964	*0.000*
3	أعتقد أن خدمات التكنولوجيا المالية تؤثر على قراري للتعامل مع البنك.	0.961	*0.000*
4	أرى أن وجود حسابات للبنك على مواقع التواصل الاجتماعي يؤثر على قراري للتعامل معه.	0.954	**0.000
5	أعتقد أن الدفع بواسطة الانترنت لمشترياتي يؤثر على قراري للتعامل مع البنك.	0.933	*0.000*
6	أستخدم خدمات الهاتف البنكي بطريقة فعالة.	0.931	*0.000*
7	أعتقد أن وجود خاصية الانترنت البنكي يوفر عليّ استخدام الخدمات بسهولة.	0.973	**0.000

⁶³ زياد الجرجاوي، "القواعد المنهجية لبناء الاستبيان"، (ط.2)، مطبعة أبناء الجراح، (2010م): 107.

8	أشعر أن على البنك تحسين نوعية خدمات التكنولوجيا المالية التي يُقدمها لي.	0.835	**0.000
9	أرى أن خدمات التكنولوجيا المالية التي يُقدمها البنك مناسبة لي.	0.938	*0.000*
10	أعتقد أن سهولة التعامل مع البنك إلكترونياً يؤثر على قراري للتعامل مع عدمه.	0.916	**0.000
المجال الثاني: تجربة العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني			
1	يشجع إقرار البنك بالتزامه بمعايير الجودة على تقديم خدمات التكنولوجيا المالية مما يؤثر على قراري بالتعامل مع البنك.	0.972	*0.000*
2	أشعر أن البنك الإسلامي يُسهل حرية التعامل معه بالنسبة لي بكل راحة وحرية.	0.981	*0.000*
3	أعتقد أن البنك يُقرّ بأهمية التكنولوجيا المالية في البنك مما يؤثر على قراري بالتعامل معه.	0.987	*0.000*
4	أعتقد أن المخاطر الإلكترونية لخدمات التكنولوجيا المالية في البنك تؤثر على قراري للتعامل مع البنك.	0.982	*0.000*
5	أرى أن التزام البنك بالأسلوب الإسلامي المقبول يؤثر على قراري بالتعامل معه.	0.987	*0.000*
6	أعتقد أن استخدام خدمات التكنولوجيا المالية في البنك تساعد على جذبي نحو التعامل معه.	0.976	*0.000*
7	أرى أن التكنولوجيا المالية توفر الوقت والجهد.	0.969	*0.000*
المجال الثالث: دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني			
1	أعتقد أن هوية البنك من خلال اسمه وعلامته التجارية الإلكترونية يجذبني للتعامل معه.	0.977	*0.000*
2	أرى أن المعلومات عن خدمات التكنولوجيا المالية التي تُقدم من البنك كافية بالنسبة لي.	0.980	*0.000*
3	أمتلك انطباع جيد عن البنك.	0.980	*0.000*
4	أشعر بالرضا عند التعامل مع البنك.	0.984	*0.000*

5	أشعر بالولاء تجاه البنك نتيجة نوعية خدمات التكنولوجيا المالية التي يقدمها.	0.987	*0.000*
6	أعتقد بأن اسم البنك يُذكرني بالجوانب الإيجابية، مما يجعلني أنجذب تجاهه.	0.981	**0.000
7	لديّ رغبة بالاستمرار في التعامل مع البنك.	0.964	*0.000*
8	أبادر باستخدام الخدمات الالكترونية الجديدة التي يقدمها البنك.	0.982	*0.000*
9	أحدث بإيجابية عن جودة خدمات التكنولوجيا المالية للبنك عند الآخرين.	0.943	*0.000*
10	أفضل التعامل مع البنك الإسلامي الفلسطيني دون غيره.	0.964	*0.000*

** دالة عند $\alpha = 0.01$

يوضح الجدول (1.5) أن معامل ارتباط بين كل فقرة من فقرات المجالات الثلاث للاستبانة والدرجة الكلية لها، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى ($\alpha = 0.01$)، وبذلك تعتبر المجالات صادقة لما وُضعت لقياسه.

8.5 ثبات الاستبانة

هو أن تُعطي الاستبانة النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقها عدة مرات متتالية⁶⁴، وقد تحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما يوضح جدول (2.5) التالي:

جدول (2.5): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	خدمات التكنولوجيا المالية في البنك الإسلامي الفلسطيني.	10	0.96
2	تجربة العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني.	7	0.99
3	دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني.	10	0.99
	الدرجة الكلية للاستبانة	27	0.99

⁶⁴ زياد الجرجاوي، "القواعد المنهجية لبناء الاستبيان"، (ط.2)، مطبعة أبناء الجراح، (2010م): 97.

يوضح الجدول (2.5) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال؛ حيث تتراوح بين (0.96-0.99)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.99)، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما في الملحق (2) قابلة للتوزيع، وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات الاستبانة، مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة.

9.5 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تحليل أداة الدراسة الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية Statistical Package (SPSS for the Social Sciences)، وفقاً للأساليب الإحصائية التالية:

- 1- النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
- 2- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد استخدمته الباحثة لحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وكذلك لدراسة العلاقة بين المجالات.
- 3- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbachs Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- 4- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

الفصل السادس: تحليل البيانات ومناقشتها وتفسيرها

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات ومناقشتها وتفسيرها، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلتها واستعراض أبرز نتائجها وذلك من خلال الوقوف على البيانات الشخصية للعملاء؛ لذا، تم إجراء المعالجات الإحصائية لبيانات الاستبانة بواسطة استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS)؛ للحصول على نتائج الدراسة كما يلي:

1.6 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

وفيما يلي عرض تفصيلي لخصائص عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية للعملاء:

1.1.6 توزيع عينة الدراسة "عملاء البنك" حسب الجنس:

جدول (1.6): توزيع عينة الدراسة "عملاء البنك" حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	50	62.5%
أنثى	30	37.5%
المجموع الكلي	80	100%

يوضح الجدول (1.6) أن (62.5%) من عينة الدراسة "عملاء البنك" هم من الذكور، بينما (37.5%) منهم من الإناث، وهذا يدل على أن أكثر العينة هم من الذكور، الذين يتعاملون مع الخدمات التي يقدمها البنك الإسلامي الفلسطيني لهم.

2.1.6 توزيع عينة الدراسة "عملاء البنك" حسب العمر:

جدول (2.6): توزيع عينة الدراسة "عملاء البنك" حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 20 سنة	1	1.3%
من 21-30 سنة	16	20%
من 31-40 سنة	24	30%
من 41-50 سنة	24	30%
من 51 سنة فأكثر	15	18.8%
المجموع الكلي	80	100%

يوضح الجدول (2.6) أن (24%) من عينة الدراسة "عملاء البنك" بين عمر 31 سنة إلى 40 سنة، وكذلك بين عمر 41-50 سنة هم الأكثر تكراراً، كما جاءت عينة الدراسة "عملاء البنك" ما نسبته (1.3%) أقل من 20 سنة بنسبة قليلة، وهذا يدل على أن أكثر العينة "عملاء البنك" هم من فئة الشباب، وهم الأكثر ادراكاً ووعياً للتعامل مع البنك الإسلامي الفلسطيني، وهذه الفئة تواكب التطورات التقنية الهائلة، وبالتالي؛ قد تنجذب نحو التكنولوجيا المالية.

3.1.6 توزيع عينة الدراسة "عملاء البنك" حسب المؤهل العلمي:

جدول (3.6): توزيع عينة الدراسة "عملاء البنك" حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوي فأقل	15	18.8%
دبلوم	25	31.3%
بكالوريوس	21	26.3%
ماجستير	14	17.5%
دكتوراه	5	6.3%
المجموع الكلي	80	100%

يوضح الجدول (3.6) أن ما نسبته (31.3%) من عينة الدراسة "عملاء البنك" هم من مرحلة الدبلوم، تلاها ما نسبته (26.3%) من عينة الدراسة "عملاء البنك" هم من مرحلة البكالوريوس، ثم (17.5%) من عينة الدراسة "عملاء البنك" من مرحلة الماجستير، وهذا يدل على أن أكثر العينة هم من مرحلة الدبلوم، فالبنك الإسلامي الفلسطيني يهتم بعملائه من حملة الشهادات العلمية جميعها.

4.1.6 توزيع عينة الدراسة "عملاء البنك" حسب الحالة الاجتماعية:

جدول (4.6): توزيع عينة الدراسة "عملاء البنك" حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية %
أعزب/ آنسة	15	18.8%
متزوج/ة	15	18.8%
مطلق/ة	20	25%
أرمل/ة	30	37.5%
المجموع الكلي	80	100%

يوضح الجدول (4.6) أن ما نسبته (37.5%) من عينة الدراسة "عملاء البنك" هم من الأرامل، تلاها ما نسبته (25%) من عينة الدراسة "عملاء البنك" هم من المطلقين، ثم (18.8%) من عينة الدراسة "عملاء البنك" هم من العزاب والمتزوجين، وهذا يدل على أن أكثر العينة "عملاء البنك" م من الأرامل؛ لأن أغلب عينة الدراسة كانت من الإناث اللواتي تعلن أسرهم وأطفالهم ويصرفنّ عليهم.

2.6 تحليل فقرات الاستبانة:

1.2.6 تحليل فقرات المجال الأول: خدمات التكنولوجيا المالية في البنك الإسلامي الفلسطيني.

ولتحليل فقرات المجال الأول من أداة الاستبانة، قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لمعرفة درجة الموافقة على هذه الفقرات وذلك كما يوضح الجدول (5.6) التالي:

جدول (5.6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل فقرة من فقرات المجال الأول: خدمات التكنولوجيا المالية في البنك الإسلامي الفلسطيني للاستبانة.

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	يُمكنني البنك من استخدام خدمات التكنولوجيا المالية.	3.35	0.66	8	متوسطة
2	أشعر بأن الخدمات التي يُقدمها البنك الإسلامي الفلسطيني تقليدية.	3.60	0.69	5	كبيرة
3	أعتقد أن خدمات التكنولوجيا المالية تؤثر على قراري للتعامل مع البنك.	3.81	0.77	1	كبيرة
4	أرى أن وجود حسابات للبنك على مواقع التواصل الاجتماعي يؤثر على قراري للتعامل معه.	3.23	0.68	10	متوسطة
5	أعتقد أن الدفع بواسطة الانترنت لمشترياتي يؤثر على قراري للتعامل مع البنك.	3.63	0.92	4	كبيرة
6	أستخدم خدمات الهاتف البنكي بطريقة فعالة.	3.35	0.86	9	متوسطة
7	أعتقد أن وجود خاصية الانترنت البنكي يوفر عليّ استخدام الخدمات بسهولة.	3.39	0.91	6	متوسطة
8	أشعر أن على البنك تحسين نوعية خدمات التكنولوجيا المالية التي يُقدمها لي.	3.65	0.80	3	كبيرة
9	أرى أن خدمات التكنولوجيا المالية التي يُقدمها البنك مناسبة لي.	3.38	0.89	7	متوسطة
10	أعتقد أن سهولة التعامل مع البنك إلكترونياً يؤثر على قراري للتعامل مع عدمه.	3.74	0.81	2	كبيرة
المتوسط العام		3.51	0.80	كبيرة	

يوضح الجدول (5.6) أن المتوسط الحسابي لفقرات المجال الأول: خدمات التكنولوجيا المالية في البنك الإسلامي الفلسطيني لدى استجابات عينة الدراسة على الاستبانة الكلية (3.51) وبانحراف معياري (0.80) وبدرجة موافقة كبيرة.

كما كانت أعلى ثلاث فقرات للمجال الأول فيما يلي:

- الفقرة (3) التي تنص على: "أعتقد أن خدمات التكنولوجيا المالية تؤثر على قراري للتعامل مع البنك" وبمتوسط حسابي (3.81) وبانحراف معياري (0.77) وبدرجة موافقة كبيرة؛ حيث حصلت على الترتيب الأول.

- الفقرة (10) التي تنص على: "أعتقد أن سهولة التعامل مع البنك إلكترونياً يؤثر على قراري للتعامل مع عدمه"، وبمتوسط حسابي (3.74) وبانحراف معياري (0.81) وبدرجة موافقة كبيرة؛ حيث حصلت على الترتيب الثاني.

- الفقرة (8) التي تنص على: "أشعر أن على البنك تحسين نوعية خدمات التكنولوجيا المالية التي يقدمها لي" وبمتوسط حسابي (3.65) وبانحراف معياري (0.91) وبدرجة موافقة كبيرة؛ حيث حصلت على الترتيب الثالث.

أما بالنسبة لأدنى ثلاث فقرات لهذا المجال فيما يلي:

-الفقرة (1) التي تنص على: "يمكنني البنك من استخدام خدمات التكنولوجيا المالية" وبمتوسط حسابي (3.35) وبانحراف معياري (0.66) وبدرجة موافقة متوسطة؛ حيث حصلت على الترتيب الثامن.

-الفقرة (6) التي تنص على: "أستخدم خدمات الهاتف البنكي بطريقة فعالة" وبمتوسط حسابي (3.35) وبانحراف معياري (0.86) وبدرجة موافقة متوسطة؛ حيث حصلت على الترتيب التاسع.

-الفقرة (4) التي تنص على: "أرى أن وجود حسابات للبنك على مواقع التواصل الاجتماعي يؤثر على قراري للتعامل معه"، وبمتوسط حسابي (3.23)، وبانحراف معياري (0.68) وبدرجة موافقة متوسطة؛ حيث حصلت على الترتيب العاشر.

وترجع الباحثة هذه النتيجة إلى طبيعة المجتمع الفلسطيني الذي يحافظ على التعامل المالي وفق الشريعة الإسلامية ومتطلباتها، كما أن بعض العملاء ليس لديهم مهارات كافية للتقنية والانترنت للشراء الإلكتروني، وأيضاً أن العملاء يرون أن جودة الخدمات البنكية الإلكترونية وتواجدها وممارستها والاهتمام بها من قبل البنك الإسلامي الفلسطيني من شأنه أن يزيد من مستوى جذبهم نحوه.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة زواويد (2021م) التي توصلت نتائجها إلى أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا التي أدت إلى زيادة الطلب بشكل غير مسبوق على الخدمات المالية الرقمية في العالم نتيجة التباعد الاجتماعي والإجراءات الاحترازية التي أثرت على الأنشطة الاقتصادية؛ حيث تعد الخدمات المالية الرقمية كأنظمة الدفع والتحويل المالي عنصراً أساسياً للبنى التحتية المالية.

وأيضاً اتفقت هذه النتيجة مع دراسة زيد والصهبي (2018م) التي كشفت نتائجها عن أن مستوى جودة الخدمات المصرفية بشكل عام في البنوك الإسلامية كان عالياً.

كما اتفقت النتيجة السابقة مع دراسة بختي ومجاني (2020م) التي توصلت نتائجها إلى أن مساهمة التكنولوجيا المالية يرفع من مردودية قطاع الخدمات في معدل النمو الاقتصادي، وتطويرها إلكترونياً.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة حمدان، وآخرون (2012م) التي توصلت نتائجها إلى عدم وجود أثر لهيكل الملكية في خدمة المصرف الناطق وخدمات مصرف الإنترنت، والفروع الإلكترونية وخدمة الصيرفة عبر الرسائل القصيرة من جهة أخرى.

2.2.6 تحليل فقرات المجال الثاني: تجربة العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني.

ولتحليل فقرات المجال الثاني من أداة الاستبانة، قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لمعرفة درجة الموافقة على هذه الفقرات وذلك كما يوضح الجدول (6.6) التالي:

جدول (6.6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل فقرة من فقرات المجال الثاني: تجربة العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني للاستبانة.

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	يشجع إقرار البنك بالتزامه بمعايير الجودة على تقديم خدمات التكنولوجيا المالية مما يؤثر على قراري بالتعامل مع البنك.	4.04	0.65	2	كبيرة
2	أشعر أن البنك الإسلامي يُسهل حرية التعامل معه بالنسبة لي بكل راحة وحرية.	4.04	0.82	3	كبيرة
3	أعتقد أن البنك يُقرّ بأهمية التكنولوجيا المالية في البنك مما يؤثر على قراري بالتعامل معه.	3.74	0.92	7	كبيرة
4	أعتقد أن المخاطر الإلكترونية لخدمات التكنولوجيا المالية في البنك تؤثر على قراري بالتعامل معه.	3.91	0.96	5	كبيرة
5	أرى أن التزام البنك بالأسلوب الإسلامي المقبول يؤثر على قراري بالتعامل معه.	3.91	0.85	4	كبيرة
6	أعتقد أن استخدام خدمات التكنولوجيا المالية في البنك تساعد على جذبي نحو التعامل معه.	3.80	0.80	6	كبيرة
7	أرى أن التكنولوجيا المالية توفر الوقت والجهد.	4.11	0.87	1	كبيرة
المتوسط العام		3.93	0.84	كبيرة	

يوضح الجدول (6.6) أن المتوسط الحسابي لفقرات المجال الثاني: تجربة العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني لاستجابات عينة الدراسة على الاستبانة الكلية (3.93) وبانحراف معياري (0.84) وبدرجة موافقة كبيرة.

كما كانت أعلى ثلاث فقرات للمجال الأول فيما يلي:

- الفقرة (7) التي تنص على: " أرى أن التكنولوجيا المالية توفر الوقت والجهد" وبمتوسط حسابي (4.11) وبانحراف معياري (0.87) وبدرجة موافقة كبيرة؛ حيث حصلت على الترتيب الأول.

- الفقرة (1) التي تنص على: "يشجع إقرار البنك بالتزامه بمعايير الجودة على تقديم خدمات التكنولوجيا المالية مما يؤثر على قراري بالتعامل مع البنك"، وبمتوسط حسابي (4.04) وبانحراف معياري (0.65) وبدرجة موافقة كبيرة؛ حيث حصلت على الترتيب الثاني.

- الفقرة (2) التي تنص على: "أشعر أن البنك الإسلامي يُسهل حرية التعامل معه بالنسبة لي بكل راحة وحرية" وبمتوسط حسابي (4.04) وبانحراف معياري (0.82) وبدرجة موافقة كبيرة؛ حيث حصلت على الترتيب الثالث.

أما بالنسبة لأدنى ثلاث فقرات لهذا المجال فيما يلي:

- الفقرة (4) التي تنص على: "أعتقد أن المخاطر الإلكترونية لخدمات التكنولوجيا المالية في البنك تؤثر على قراري بالتعامل معه" وبمتوسط حسابي (3.91) وبانحراف معياري (0.96) وبدرجة موافقة كبيرة؛ حيث حصلت على الترتيب الخامس.

- الفقرة (6) التي تنص على: "أعتقد أن استخدام خدمات التكنولوجيا المالية في البنك تساعد على جذبني نحو التعامل معه" وبمتوسط حسابي (3.80) وبانحراف معياري (0.80) وبدرجة موافقة كبيرة؛ حيث حصلت على الترتيب السادس.

- الفقرة (3) التي تنص على: "أعتقد أن البنك يُقرّ بأهمية التكنولوجيا المالية في البنك مما يؤثر على قراري بالتعامل معه"، وبمتوسط حسابي (3.74)، وبانحراف معياري (0.92) وبدرجة موافقة كبيرة؛ حيث حصلت على الترتيب السابع.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة من خلال أن البنك الإسلامي الفلسطيني يهتم بعملائه في جميع النواحي سواء الاستثمارية أو الوداعية أو التأمين أو غيرها، وهذا يساعد على جذب العملاء نحوه بدرجة كبيرة، مما يؤثر على قراره باستخدام التكنولوجيا المالية في هذا البنك؛ نتيجة لوجود موظفين مبتكرين وحاصلين على دورات تدريبية مؤهلة للتمويل الإسلامي الإلكتروني مما يساعدهم على جذب العملاء نحوه وتوفير الوقت والجهد لدى العملاء، وأيضاً أدت جائحة كورونا إلى التعامل مع البنك إلكترونياً على مدى بعيد، وهذا أدى إلى تمكين العملاء من استخدام الخدمات المالية الإلكترونية على أحسن وجه.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة زيد والصهيبي (2018) التي أكدت على أن مستوى الصورة الذهنية بشكل عام لدى عملاء البنوك الإسلامية متوسطة، وكان البعد المعرفي متوفر بدرجة عالية، بينما البعدين الوجداني والسلوكي بدرجة متوسطة.

2.2.6 تحليل فقرات المجال الثالث: دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني.

ولتحليل فقرات المجال الثالث من أداة الاستبانة، قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لمعرفة درجة الموافقة على هذه الفقرات وذلك كما يوضح الجدول (7.6) التالي:

جدول (7.6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل فقرة من فقرات المجال الثالث: دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني للاستبانة.

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	أعتقد أن هوية البنك من خلال اسمه وعلامته التجارية الإلكترونية يجذبني للتعامل معه.	4.43	0.71	1	كبيرة جدًا
2	أرى أن المعلومات عن خدمات التكنولوجيا المالية التي تُقدم من البنك كافية بالنسبة لي.	4.24	0.98	2	كبيرة جدًا
3	أمتلك انطباع جيد عن البنك.	3.56	0.84	7	كبيرة
4	أشعر بالرضا عند التعامل مع البنك.	3.38	0.74	9	متوسطة
5	أشعر بالولاء تجاه البنك نتيجة نوعية خدمات التكنولوجيا المالية.	3.81	0.90	5	كبيرة
6	أعتقد بأن اسم البنك يُذكرني بالجوانب الإيجابية، مما يجعلني أنجذب تجاهه.	3.84	0.73	3	كبيرة
7	لديّ رغبة بالاستمرار في التعامل مع البنك.	3.24	0.78	10	متوسطة
8	أبادر باستخدام الخدمات الإلكترونية الجديدة التي يقدمها البنك.	3.84	0.96	4	كبيرة
9	أتحدث بإيجابية عن جودة خدمات التكنولوجيا المالية للبنك عند الآخرين.	3.56	0.82	6	كبيرة
10	أفضل التعامل مع البنك الإسلامي الفلسطيني دون غيره.	3.53	1.01	8	كبيرة
المتوسط العام		3.64	0.85	كبيرة	

يوضح الجدول (7.6) أن المتوسط الحسابي لفقرات المجال الثالث: دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني لاستجابات عينة الدراسة للاستبانة الكلية (3.64) وبانحراف معياري (0.85) وبدرجة موافقة كبيرة.

كما كانت أعلى ثلاث فقرات للمجال الأول فيما يلي:

- الفقرة (1) التي تنص على: "أعتقد أن هوية البنك من خلال اسمه وعلامته التجارية الإلكترونية يجذبني للتعامل معه" وبمتوسط حسابي (4.43) وبانحراف معياري (0.71) وبدرجة موافقة كبيرة جدًا؛ حيث حصلت على الترتيب الأول.

- الفقرة (2) التي تنص على: "أرى أن المعلومات عن خدمات التكنولوجيا المالية التي تُقدم من البنك كافية بالنسبة لي"، وبمتوسط حسابي (4.24) وبانحراف معياري (0.98) وبدرجة موافقة كبيرة جدًا؛ حيث حصلت على الترتيب الثاني.

- الفقرة (6) التي تنص على: "أعتقد بأن اسم البنك يُذكرني بالجوانب الإيجابية، مما يجعلني أنجذب تجاهه" وبمتوسط حسابي (3.84) وبانحراف معياري (0.73) وبدرجة موافقة كبيرة؛ حيث حصلت على الترتيب الثالث.

أما بالنسبة لأدنى ثلاث فقرات لهذا المجال فيما يلي:

- الفقرة (10) التي تنص على: "أفضل التعامل مع البنك الإسلامي الفلسطيني دون غيره" وبمتوسط حسابي (3.53) وبانحراف معياري (1.01) وبدرجة موافقة كبيرة؛ حيث حصلت على الترتيب الثامن.

- الفقرة (4) التي تنص على: "أشعر بالرضا عند التعامل مع البنك" وبمتوسط حسابي (3.38) وبانحراف معياري (0.74) وبدرجة موافقة متوسطة؛ حيث حصلت على الترتيب التاسع.

- الفقرة (7) التي تنص على: "لديّ رغبة بالاستمرار في التعامل مع البنك"، وبمتوسط حسابي (3.24)، وبانحراف معياري (0.78) وبدرجة موافقة متوسطة؛ حيث حصلت على الترتيب العاشر.

وُرجع الباحثة هذه النتيجة إلى أن هوية البنك الإسلامي الفلسطيني وتاريخ إنشائه له أثر كبير على تعامل العملاء معه منذ فترة طويلة، وجذبهم إليه، وساعد ذلك في وقتنا الحاضر ظهور التكنولوجيا المالية التي لها دورًا كبيرًا في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء من قبل البنك، مما أدى إلى جذبهم إليه، وتكوين صورة ذهنية وعاطفية وسلوكية نحوه بالإيجاب والقبول، كون المجتمع الفلسطيني مجتمعًا محافظًا يتعامل بأريحية مع البنوك الإسلامية الفلسطينية التي تتعامل معهم بالحلال وليس الحرام، وتحاول أن تطبق الشريعة الإسلامية في الأموال المقترضة أو المودعة وذلك بطرق تكنولوجية فائقة السرعة، وهذا ما أكسب العملاء جذبهم نحو خدمات البنك الإسلامي الفلسطيني الذي يقدم كافة خدماته عن طريق التكنولوجيا المالية.

كما تم العثور على زيادة في الودائع، وهي مصدر رئيسي للموارد المالية غير الذاتية للبنوك، في دراسة عبد الله (2013)، التي خلصت نتائجها إلى أن التكنولوجيا المصرفية الحديثة والمتقدمة ساهمت في هذه الزيادة في الودائع، وبالتالي؛ إلى مستوى أعلى من ثقة العملاء، والتي ترتبط بحقوق المساهمين في البنوك ارتباطًا مباشرًا باستخدام التكنولوجيا المصرفية، مما أدى إلى زيادة الأرباح بنسبة أكبر، كما أن نتائج دراسة سبأ (2021م)، التي وجدت أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تفتح آفاقًا جديدة وابتكارات كبيرة في منتجات التمويل الإسلامي في البنوك الإسلامية،

بحيث تدعم هذا الاستنتاج أيضًا، كما تمكنت البنوك الإسلامية من التنافس مع نظيراتها التقليدية وتوسيع عملياتها في مختلف المناطق بفضلها.

وكذلك اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Awan et al, 2011) التي توصلت نتائجها إلى أن هناك علاقة لجودة الخدمة برضا العملاء في المصارف، وأيضًا اتفقت مع دراسة (Marko & Matej, 2015) التي كشفت نتائجها أن التطورات التكنولوجية جذبت العديد من المصارف لاستغلالها في المعاملات المصرفية، الأمر الذي دعا الكثير منها إلى السعي نحو زيادة ربط العلاقات المصرفية مع عملائها، والحاجة إلى تفضيلات جديدة لهم، وأن هذه الشركات بحاجة أيضًا إلى إعادة تكوين تكنولوجياتها أو حتى إعادة اختراع العلاقات المصرفية؛ بسبب دخول شركات الناشئة وشركات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال المصرفية التقليدية، وأيضًا اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Hamzah et al, 2017) التي أظهرت نتائجها أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء، وثقتهم في البنك وسمعته.

الفصل السابع: الخاتمة

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج في هذه الدراسة وذلك من خلال ربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة والتي تناولت موضوع "دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنوك الإسلامية" دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الفلسطيني"، فإن هذا الفصل يتضمن ملخصًا لأهم نتائج الدراسة، وكذلك توصياتها ومقترحاتها كآليات:

1.7 ملخص نتائج الدراسة

توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى:

- 1- أن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن مصطلح يشير إلى مدى قدرة البنك الإسلامي الفلسطيني على تقديم خدمات وتقنيات مالية حديثة ومبتكرة للعملاء على نطاق واسع؛ حيث تمتاز هذه الخدمات بالملئمة والأسعار المعقولة، أما العوامل المؤثرة على نمو التكنولوجيا المالية فهي كفاءة الهندسة المالية، وكفاءة التسويق البنكي، وكفاءة إدارة السيولة، والمخاطر والربحية.
- 2- كما أن واقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية الفلسطينية، فقد اتضح ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لاستجابة عينة الدراسة على مجالات الاستبانة؛ حيث إن المجال الأول: خدمات التكنولوجيا المالية في البنك الإسلامي الفلسطيني متوسطه الحسابي (3.51) وانحرافه المعياري (0.80) وبدرجة موافقة كبيرة، والمجال الثاني: تجربة العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني متوسطه الحسابي (3.93) وانحرافه المعياري (0.84) وبدرجة موافقة كبيرة.
- 3- وأيضًا جاء في المجال الثالث: دور التكنولوجيا المالية في جذب العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني بمتوسط حسابي (3.54) وبانحراف معياري (0.85) وبدرجة موافقة كبيرة.
- 4- وأخيرًا بينت النتائج أن هناك اختلاف بين البنوك الإسلامية الفلسطينية والبنوك التقليدية عند تطبيقها للتكنولوجيا المالية في جذب العملاء، وقد ظهر ذلك في الإطار النظري للدراسة.

2.7 توصيات ومقترحات الدراسة

في ضوء نتائج الدراسة، توصي وتقتراح الباحثة بما يلي:

- 1- ضرورة التحديث التكنولوجي لمنتجات الصناعة المالية الإسلامية لما يتماشى مع متطلبات ابتكارات التكنولوجيا المالية التي تخدم العملاء وتجذبهم نحوها.
- 2- العمل على تدريب الكوادر المتخصصة القادرة على تأطير عملية إدراج التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية وخاصة البنك الإسلامي الفلسطيني.
- 3- العمل على تعزيز وتحسين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية البنكية من قبل البنوك الإسلامية الفلسطينية، بكافة أبعادها المختلفة من خلال خطة وآلية عمل محددة، وصولاً إلى تحسين جذب العملاء نحوها.
- 4- قيام إدارة البنوك الإسلامية الفلسطينية بتوظيف التكنولوجيا المالية في تسهيل الخدمات التي يحصل عليها العميل كأجهزة الصرافات الآلية، وتطبيقات التحويلات الإلكترونية، وغيرها، وذلك من أجل تحسين الخدمة البنكية، مع توفير التعليمات اللازمة في كيفية استعمال هذه الخدمة.
- 5- توزيع الصراف الآلي على نطاق جغرافي واسع، في الأماكن ذات الكثافة، وذلك لتسهيل الحصول على الخدمات الإلكترونية للبنوك الإسلامية الفلسطينية، في أي وقت.
- 6- العمل على تدريب الموظفين في كيفية تلبية طلبات العملاء وقراءة مقترحاتهم؛ لأن ذلك يؤثر في جودة الخدمات المالية الإلكترونية وجذبهم نحوها.
- 7- إجراء دراسة حول دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات الإلكترونية في البنوك الإسلامية الفلسطينية لدى العملاء من وجهة نظر مديري البنوك.
- 8- إجراء دراسة حول واقع استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التقليدية وعلاقتها بمستوى جودة الخدمات المالية من وجهة نظر الموظفين.
- 9- إجراء دراسة حول أثر جودة الخدمات المالية التكنولوجية في تحسين الصورة الوجدانية للعملاء في البنوك الإسلامية الفلسطينية.
- 10- إجراء دراسة حول أثر خدمات التكنولوجيا المالية على جذب العملاء في البنوك الإسلامية الفلسطينية في ضوء جائحة كورونا من وجهة نظرهم.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع باللغة العربية

- اسكندر، زهراء، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز فاعلية الشمول المالي، مجلة الإدارة والاقتصاد، 9 (33)، 2020م.
- أوقاسم، الزهراء وعبدالرحيم، وهيبة، التكنولوجيا المالية كتوجه نقدي ومالي جديد للدول المتقدمة بقيادة الولايات المتحدة الأمريكية والصين، مجلة الباحث الاقتصادي، 7 (11)، 2019م.
- الباري، مشعل، الصكوك الإسلامية رؤية مقاصدية، ندوة الصكوك الإسلامية: عرض وتقويم، جامعة الملك عبد العزيز بجدة بالتعاون مع مركز أبحاث الاقتصاد الإسلامي وجمع الفقهاء الإسلامي الدولي، (24-25 مايو 2010م).
- بختي، عمارية، ومجاني، غنية، دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدبر، 7 (2)، 2020م.
- بشارت، سليمان، باحث في مؤسسة ييوس للاستشارات والدراسات الاستراتيجية، الضفة الغربية، فلسطين، مقابلة خاصة، بتاريخ 2017/11/1م.
- البلتاجي، محمد، مصادر التمويل للبنوك والمصارف الإسلامية، منتدى التمويل الإسلامي، (12 يناير 2018م).
- بن شيخ، فضل إلهي، التدابير الواقية من الربا، رسالة دكتوراه، كلية الدعوة والإعلام، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 1990م.
- بن موسى، عمر وعلماي، أحمد، التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية -دراسة تجربة الإمارات المتحدة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 7 (2)، 2020م.
- بوصبيح، ربيع، وجابو، سليم، وروينة، مصعب، آفاق التجارة الإلكترونية في ظل ثورة التكنولوجيا المالية وسلسلة الكتل"، الملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية 2 و3 ديسمبر، 2019م.
- بومود، إيمان وطرف، عواطف، وشاوي، شافية، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية، مجلة رؤى اقتصادية، 10 (1)، 333-348، 2020م.
- بوهراوة، سعيد، استراتيجية الهندسة المالية الإسلامية، الملتقى الدولي الأول لمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بعنوان الاقتصاد الإسلامي: الواقع ورهانات المستقبل، المركز الجامعي غرادية- الجزائر، 23-24 فبراير، 2011م.
- تقرير التكنولوجيا المالية بيرفورت، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، 2016م.
- الجرجاوي، زياد، القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، (ط.2)، مطبعة أبناء الجراح، 2010م.
- حدادي، عبداللطيف، وبرادي، أحمد، التكنولوجيا المالية بين ضخامة المفهوم وجسامة المخاطر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تحديات النمو والمنافسة يومي (17-18 أبريل 2018م).
- حرفوش، سعيد، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، 11 (3)، 2019م.
- حمد، قصي، وحسيني، جازية، مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز المنتجات المصرفية الخضراء بالإشارة إلى بنك الدوحة بقطر، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 15 (48)، 2019م.
- حمدان، علام محمد وآخرون، أثر هيكل الملكية في مستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وأثرها في أداء المصارف الأردنية: دراسة تحليلية للفترة 2003-2008م، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 20 (2)، 382-416، 2012م.

- حمود، ناظم وناصر، عبدالفتاح، البنوك والمصارف الإسلامية، مجلة دراسات، جامعة عمار ثلجي بالأغواط، (83)، 2019م.
- خصاونة، أحمد، المصارف الإسلامية - مقررات لجنة بازل- تحديات العولمة استراتيجية مواجهتها، عالم الكتب الحديث، عمان، 2008م.
- الخضيري، محسن، البنوك الإسلامية، إيتراك للنشر والتوزيع، 1999م.
- دريد، حنان، والطاوس، غريب، ومعمري، علي، تقييم الأداء المصرفي في المصارف الإسلامية باستخدام مؤشر كفاءة التسويق المصرفي الاسلامي، مجلة دراسات اقتصادية. 19 (3)، 2021م.
- رحال، إيمان، أسواق الأوراق المالية وتحديات التمويل في الدول النامية- دراسة حالة أسواق الأوراق المالية في دول مجلس التعاون الخليجي-، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد دولي، جامعة بسكرة، الجزائر، 2013م.
- زاوية، رشيدة، وبلعور سعيدة، التكنولوجيا المالية ودورها في تسريع الشمول المالي من أجل تنمية مستدامة، الملتقى الوطني بعنوان صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة يحي فارس، الجزائر، 2019م.
- زهراء، صادق، دور التسويق بالعلاقات في بناء صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة، مجلة التنظيم والعمل، 5 (4)، 2016م.
- زوايد، لزهاري وحجاج، نفسية، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي .. الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 7 (3)، 2018م.
- زواويد، لزهاري، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مركز فكر للدراسات والتكوير: مجلة ربحان للنشر العلمي، (6)، 1-23، 2021م.
- زيد، جمال درهم، والصهبي، إياد نبيل، جودة الخدمات المصرفية وأثرها في الصورة الذهنية لدى العملاء: دراسة ميدانية في البنوك الإسلامية في الجمهورية اليمنية، مجلة الدراسات الاجتماعية، 24 (2)، 1-26، 2018م.
- سارة الأمين، دور الهندسة المالية الإسلامية في إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية: تجربة المصارف السودانية، الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، 10 (35)، 1-22، 2019م.
- سبع، فاطمة، واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية، مركز البحث بالجزائر: مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، 6 (2)، 251-268، 2021م.
- سمحان، حسين، أسس العمليات المصرفية الإسلامية، دار المسيرة، عمان، 2013م.
- السيد محمد، مختار، البنوك الإسلامية مفهوما وأنواعها وتطورها، مقال نشر في موقع منتدى شباب العرب، بتاريخ: (14 فبراير، 2019م).
- الشاطرة، عثمان، وأنور، حسن، تطورات التقنية المالية وتأثيرها على التعليم المالي الاسلامي، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد الاسلامي، 2020م.
- شحاته، محمد، نموذج محاسبي مقترح للقياس والافصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 2019م.
- الشمري، صادق، الصناعة المصرفية الإسلامية -الواقع التطبيقات العملية، مطبعة الكتاب، بغداد، 2012م.

-، عمليات التمويل والاستثمار في الصناعة المصرفية الإسلامية، مطبعة الفرح، بغداد، 2008م.
- العبادي، عبدالله، موقف الشريعة من المصارف الإسلامية المعاصرة، الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، (49)، 1986م.
- عبدالرضا، مصطفى، وكريم، حيدر، وحرمان، سنان، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي، مجلة جامعة جيهان أربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، 4 (2)، 2020م.
- عبدالله، نجات عابدين، التقنية المصرفية وأثرها في كفاءة أداء المصارف - دراسة ميدانية على المصارف بالسودان 2005-2011، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2013م.
- عمارية، بختي وغنية، مجاني، دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدبر، 7 (2)، 94-111، 2020م.
- عيد، عادل، الائتمان والمداينات في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008م.
- فرحان، حسن، أثر الأزمة العالمية المالية على أداء المصارف الإسلامية والتنمية، رسالة ماجستير، صنعاء، اليمن، 2010م.
- قشي، مريم، أثر التكنولوجيا المالية FinTech على الصناعة المالية والمصرفية، المدرسة العليا للمحاسبة والمالية، قسنطينة، الجزائر، 2019م.
- قندوز، عبد الكريم أحمد، التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية، صندوق النقد العربي، 2019م.
- محسين، فؤاد، الأزمة العالمية المالية وآثارها على المؤسسات المالية الإسلامية، المؤتمر الرابع للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية، دمشق، سوريا، 2009م.
- مرار، رابع، أستاذ مشارك في كلية الاقتصاد، جامعة النجاح الوطنية، نابلس-فلسطين، مقابلة خاصة أجراها الباحث بتاريخ: 11-10-2017م.
- المشهوراي، أحمد، تقييم دور المصارف الإسلامية في التنمية الاقتصادية في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2003م.
- موقع البنك الإسلامي الفلسطيني، الاتفاق العالمي للأمم المتحدة، بتاريخ 31-1-2022م):
<https://www.islamicbank.ps/ar/about/overview/UNGloballcombaact>
- موقع البنك الإسلامي الفلسطيني، الخدمات المصرفية الإلكترونية، بتاريخ 31-1-2022م)،
<https://www.islamicbank.ps/ar/business/electronic-services>
- موقع البنك الإسلامي الفلسطيني، نظرة عامة، بتاريخ 31-1-2022م):
<https://www.islamicbank.ps/ar/about/overview/pib>
- ناصر، سليمان، تطوير صيغ التمويل قصير الأجل للبنوك الإسلامية، جمعية التراث للنشر، الجزائر، 2002م.
- النجار، عبدالعزيز، 100 سؤال و100 جواب حول البنوك الإسلامية، مكتبة وهبة للطباعة والنشر، 1978م.
- وهيبة، عبد الرحيم، وبن قدور، أشواق، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 7 (3)، 2018م.
- قائمة المصادر والمراجع باللغة الإنجليزية

- Alt, R., & others, FinTech and the transformation of the financial industry. Electronic Markets Vol.28, (2018)
- Ankenbrand, T., Dietrich, A. & Bieri, D. IFZ FinTech Study 2019), An Overview of Swiss FinTech.(Awan, et al, Service quality and customer satisfaction in the banking sector: A comparative study of conventional and Islamic banks in Pakistan, Journal of Islamic Marketing, Vol: 2, No: 3, (2011), 203-224.
- Banaga, Abdelgadir, Graham Ray and Cyril Tomkins, External audit corporate governance in Islamic banks. Avebry, Ashgate Publishing Limited, England, (1994).
- Baptiste Venet, (FintechandFinancialInclusion).HAL harchive souvertes (A research Agenda for Financial Inclusion and Microfinance, (23-9-2019
- Café de la Bourse, FinTech: Comprendre ces Startups qui Envahissent la Finance. Consulte le 31, 01, 2022, (2018): sur Café de la Bourse: <http://www.cafedelabourse.com/archive/article/fintech-start-ups-finance>
- Cihak, Martin, and Heiko Hesse, Islamic banks and financial stability: An Empirical analysis (2008), www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2008/wp0816.pdf
- Deloitte -Les Francais et les Fintech- 2^{eme} edition- 27-3- (2017).
- George Westerman & others, DIGITAL TRANSFORMATION: A ROADMAP FOR BILLION-DOLLAR ORGANIZATIONS> MTT Center For Digital Business and Capgemini Consulting, (2011).
- Hamzah, et al, Elucidating perceived overall service quality in retail banking, International Journal of Bank Marketing, Vol: 35, No: 5, (2017), 781-804.
- Imam, Patrick, and Kangani Kpodar, Islamic Banking: How has it diffused? IMFworking paper, International monetary fund (2010).
- Marko and Matej, The Future Of Banking: The Role of Informatio Technology, University of Liubljana: Faculty of Economics, (2015).
- Nathalie Duran -Micro-finance et crowdfunding: l'essor des Nouvelles alternatives de financement pour les entreprises -HAL
- OCDE, "Regulatory Framework For The Loan-Based Crowdfunding Platforms", November, (2018): 6
- Sabine Lautenschlager, Member of the Executive Board of the ECB, at the European Association of Co-operative Banks.
- Svetlana Saksonova & Irina Kuzmina-Merlino, Fintech as Financial Innovation -The Possibilities and Problems of Implementation, European Research Studies Journal, Vol. XX, Isu. 3, (2017)
- Tatiana Zalan, Elissar Toufaily, The Promise of Fintech in Fintech in Emerging Markets: Not as Disruptive, Contemporary Economics, The Central and Eastern European Online Library, (2017)
- Xavier Vives, The Impact of Fintech on Bankimg, Fintech and Banking. Friends or Foes, European Economy Banks, Regulation, and the Real Sector (2017)