

## المحاضرة الأولى: الخدمات المالية

سيطرت الثورة الرقمية على الخدمات والمنتجات المالية، لقد فتحت التقنيات الرقمية المجال أمام العولمة الحقيقية، مما أتاح عمليات الاتصال الفورية بين الأنظمة المصرفية عبر الحدود الجغرافية، وعزز من تنفيذ المعاملات عبر مجموعة كبيرة من الأجهزة الإلكترونية، ودائما ما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تغيير علاقات المصارف مع العملاء وعلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بطريقة لا مثيل لها، ما ينجم عن هذا تزايد الطلب على نظام مالي يتميز بسرعة أكبر ومرونة أكثر وتطور أسرع.

### المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المالية

عرفت الخدمات المالية مجالا كبيرا من التغيير والتطور بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها المصارف، و يعد من أهم الخدمات المقدمة، حيث يشمل الخدمات المصرفية والأسواق المالية والتأمين، تعددت الخدمات المالية وتنوعت بتعدد وتنوع حاجات ورغبات العملاء.

### المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية

وقد شهدت السنوات الخمس الماضية الكثير من التطور منذ اجتماع مجموعة العشرين حينما أقر المجتمع الدولي تعميم الخدمات المالية لتكون ركيزة رئيسية لأجندة التنمية العالمية. ومنذ ذلك الحين، قدمت أكثر من 50 دولة تعهدات رسمية، أو وضعت أهدافا لتعميم الخدمات المالية.

### أولا: تعريف الخدمات المالية

تعرف الخدمات المالية على أنها: "تلك الخدمات التي تعنى بمنح خدمة ذات طبيعة مالية بواسطة ممول متخصص وتشمل هذه الخدمات التأمين بمختلف أنواعه وكافة الخدمات المصرفية"<sup>1</sup>. وهي أيضا "أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى طرف آخر، يخضع لتشريعات أو أنظمة أو تعليمات صادرة من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة (رقابية أو تنظيمية) منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة"<sup>2</sup>.

كما يمكن تعريف الخدمات المالية بشكل أوسع على أنها: "مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف القانونية التي يتم عرضها ونتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة"<sup>3</sup>. وقد شمل هذا التعريف الجوانب التالية<sup>4</sup>:

<sup>1</sup> بن شيخ عبد الرحمن، التنمية المالية وتحديات تطبيق منظومة تسيير الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، 2021، ص353.

<sup>2</sup> سليمان الجيوسي، محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية، بدون طبعة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2010، ص08.

<sup>3</sup> ياسين بوناب، تأثير التوجه نحو السوق على الأداء المتميز في منظمات الخدمات المالية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2017/2018، ص 04-05.

<sup>4</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

- تقوم الخدمة المالية على المهارات التي يقدمها منتج الخدمة؛
- يتكامل انتاج الخدمة المالية بوجود مستلزمات مادية وغير مادية؛
- تخضع عملية الخدمة المالية إلى قواعد قانونية واشراف الدولة لضمان حقوق مختلف الأطراف؛
- يهدف الزبون من حصوله على الخدمة إلى اتخاذ قرارات رشيدة تتعلق باستثمار أمواله.

## ثانيا: خصائص أنواع المالية

تتميز الخدمات المالية بمجموعة من الخصائص أهمها<sup>5</sup>:

1. **اللاملموسية:** إنها صفة عامة لجميع الخدمات والخدمات المالية التي لا يمكن رؤيتها أو سماعها أو اختبارها قبل إنتاجها، ومن جانب آخر يمكن القول بأن الخدمات المالية ليس بالضرورة أن تكون بحملها غير ملموسة، بل يمكن أن تحتوي على جانب ملموس، أو مدعم لتقديم الخدمة، على سبيل المثال في خدمات الحصول على النقد من الصراف الآلي والتي تتم من خلال الماكينة وعبر تزويدها ببيانات محددة، لكي تتم عملية الصرف وهي بذلك تعبر عن شيء مادي يدعم عملية تقديم الخدمة.
2. **المسؤولية الائتمانية:** ما نعنيه هو التزام مقدمي الخدمة بإعطاء عملائهم الاهتمام والرعاية الكافيين، وتحقيق توازن مناسب بين مصالح مؤسساتهم، وتحمل مسؤولياتهم الائتمانية على أساس الثقة.
3. **التلازمية (تكامل الخدمة المالية):** بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت انتاج الخدمة ووقت استهلاكها.
4. **عدم التجانس:** هذا يجعل من الصعب تجنب الاختلافات في جودة الخدمات المالية المقدمة، لأن الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمات تعتمد على خصائص أولئك الذين يقدمونها، وكذلك متى وأين يتم تقديمها، وبالتالي عدم تمكن منتجي الخدمات المالية من الحفاظ على معايير ثابتة تساعد على تنظيم خدماتهم المقدمة.
5. **الثقة:** يتطلب تقديم الخدمات المالية وجود علاقة قائمة على الثقة المتبادلة في المدى الطويل بين كل من منتج ومستهلك الخدمات المالية.
6. **قابلية الخدمات المالية للنفاذ أو الاستخدام السريع:** ربما من بين جميع خصائص الخدمات المالية، هذه الخاصية أكثرها صعوبة من حيث الفهم والتفسير ويعود ذلك إلى حقيقة أن معظم الخدمات المالية لا يمكن تخزينها. ويمكن توضيح ذلك بالمثال التالي:
 

رغب أحد العملاء بشراء عملة أجنبية، تحدث مع موظف المؤسسة المالية التي يتعامل معها (بنك تجاري أو مكتب صيرفة أو غيرها) برغبته تلك في الساعة العاشرة صباحا طالبا تحديد سعر الصرف ولم يتخذ قرارا بشراء العملة في حينه، وعندما عاد الى المؤسسة التي يتعامل معها في الساعة الثانية عشرة ظهرا وجد أن سعر الصرف قد تغير<sup>6</sup>.

<sup>5</sup>قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر: وحدة البريد الولائية بسكرة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020/2019، ص16-17.

<sup>6</sup>سليمان الجيوسي، محمد الطائي، المرجع السابق، ص16.

## ثالثاً: أنواع الخدمات المالية

### التأمين والخدمات المتعلقة به:

والتي تشمل ما يلي<sup>7</sup>:

- خدمات التأمين المباشرة على الحياة، وخدمات التأمين مثل التأمين على الممتلكات، الحريق والسرقة وغيرها؛
- خدمات إعادة التأمين؛
- خدمات الوساطة في التأمين مثل الوكالة والسمسرة؛
- الخدمات المساندة في مجال التأمين كالأستشارة، وخدمات الحسابات المتعلقة بالتأمين، تحديد المخاطر وفض النزاعات.

### 1. الخدمات المصرفية والمالية غير التأمين:

- قبول الودائع من الجمهور؛
- التسليف بكافة أنواعه، ويتضمن القروض الاستهلاكية، والقروض لقاء تأمينات عقارية وإعادة جدولة الديون، والتمويل التجاري؛
- الإيجار التمويلي؛
- جميع أشكال نقل وصرف النقود، وتتضمن البطاقات الائتمانية، والشيكات السياحية والمصرفية؛ التجارة للحساب الخاص أو لحساب العملاء في جميع الأدوات المالية في الأسواق المالية، وتشمل الآتي:
  - ✓ الأدوات المالية مثل: الشيكات، شهادات الادخار، الكمبيالات، وصرف العملات؛
  - ✓ أدوات الصرف والفوائد مثل المبادلات والمؤجلات؛
  - ✓ أدوات المشتقات المالية وأدوات الائتمان الانتقالية؛
  - ✓ الأدوات والأصول المالية الأخرى القابلة للانتقال مثل الذهب.
- المساهمة في إصدار كافة أنواع الأدوات المالية وتتضمن الاكتتاب والاصدار والخدمات المرافقة مثل الخدمات الاستشارية وغيرها من:
  - ✓ السمسرة المالية؛
  - ✓ إدارة الأصول: من إدارة الأموال، المحافظ الاستشارية بمختلف أنواعها، إدارة صناديق المعاشات والتقاعد، وودائع الأمانة والكفالة؛

<sup>7</sup>مراد بوسعدية، تحرير تجارة الخدمات المالية في التجارة الدولية ودوره في تعزيز التنافسية في التجارة الدولية، رسالة ماجستير، تخصص تجارة ومالية دولية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2015/2016، ص06.

<sup>8</sup>محمود إبراهيم محمود فياض، تحرير تجارة الخدمات المالية في اتفاقيات منظمة التجارة العالمية وواقع قطاع الخدمات المالية في فلسطين، رسالة ماجستير، فلسطين، 2005، ص86.

✓ خدمات التسوية والمقاصة للأصول المالية وتتضمن: الأوراق المالية وأدوات المشتقات وغيرها من الأدوات القابلة للتداول؛

✓ المعلومات المالية وتتضمن، تجميع ونقل هذه المعلومات، ومعالجة البيانات المالية والبرامج المتعلقة بها.