

الى السيد رئيس الملتقى الوطني "د. شارف نور الدين"

الموضوع: ورقة بحثية من أجل المشاركة في الملتقى الوطني حول: الاتجاهات العالمية الحديثة في مجال تسويق الخدمات-النماذج والممارسات-

عنوان المداخلة:

تأثير جائحة كورونا على استراتيجية تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية

- دراسة حالة مصرف السلام الجزائري -

The impact of the Corona pandemic on the strategy of marketing electronic banking services

- Al-Salam Bank case study -

رقم الهاتف	الدرجة العلمية	الجامعة	البريد الالكتروني	الاسم واللقب
06.75.87.49.60	ط.د	جامعة محمد بوضياف	boufenara.hadger@univ- msila.dz	هاجر بوفنارة
06.76.12.31.50	ط.د	المسيلة	<a href="mailto:abdelaziz.salaheddine@univ-
msila.dz">abdelaziz.salaheddine@univ- msila.dz	صلاح الدين عبد العزيز

ملخص: هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير جائحة كورونا على الاستراتيجية التسويقية لمصرف السلام، وهل قام مصرف السلام بتسويق لخدمات مصرفية الكترونية خلال فترة الجائحة، وهل تحترم هذه الخدمات بروتوكولات الوقاية المعمول بها. وبعد معالجة الإشكالية والتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية التي قام مصرف السلام بالتسويق لها، توصلت الدراسة الى ان مصرف السلام قام بالتسويق لخدمات مصرفية الكترونية كخدمة موقع آمنة وموقع مدينة والعديد من الخدمات المصرفية الأخرى تحترم البروتوكولات الوقائية المعمول بها، وتقلل قدر الإمكان الاحتكاك اليومي بين الأشخاص. كما ان جائحة كورونا كان لها تأثير على الخدمات المصرفية والاستراتيجية التسويقية للمصرف، حيث أضاف المصرف خدمة تسلم الملفات من العملاء دون الحاجة الى تنقل العميل من خلال خدمة تيسير للقسط وهي خدمة لم تكن موجودة قبل جائحة كورونا.

كلمات المفتاحية: جائحة كورونا، استراتيجية التسويق الالكتروني، التسويق المصرفي الالكتروني.

Abstract: This study aimed to know the impact of the Corona pandemic on the marketing strategy of Al Salam Bank, and whether Al Salam Bank marketed electronic banking services during the pandemic period, and whether these services respect the established prevention protocols. After addressing the problem and introducing the electronic banking services that Al Salam Bank has marketed, the study concluded that Al Salam Bank has marketed electronic banking services like Amna website service, and Medina website and many other banking services that respect the applicable preventive protocols, and reduce as much as possible daily friction between people. The Corona pandemic also had an impact on banking services and the bank marketing strategy, as the bank added a service to receive files from customers without the need for the customer to move through the installment facilitation service, a service that did not exist before the Corona pandemic.

Keywords: Corona pandemic, e-marketing strategy, e-banking marketing

مقدمة:

ان التطور الكبير والمتسارع في مجال التكنولوجيا، وانعكاس جائحة كورونا على كبرى المؤسسات والشركات في العالم، ظهرت آثارهما بوضوح على القطاع المصرفي والمؤسسات المالية بالجزائر، ما فرض على المصارف السعي لمواكبة التغيرات المتلاحقة، حيث بدأت المصارف بتبني خطط استراتيجية رقمية من اجل تقديم أفضل خدمات مالية ومصرفية مع الحفاظ على سلامة وصحة الافراد العاملين في القطاع المصرفي وآلاف المتعاملين مع المصارف يوميا.

على ضوء ما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية:

ما مدى تأثير جائحة كورونا وإجراءاتها الصارمة على استراتيجية تسويق خدمات مصرفية الكترونية تحترم البروتوكولات الوقائية من قبل مصرف السلام؟

اهداف البحث:

نهدف من خلال هذه الورقة البحثية الى:

- تسليط الضوء على المفاهيم المرتبطة بجائحة كورونا.
- تسليط الضوء على الخدمات المصرفية الالكترونية الذي سوق لها مصرف السلام خلال فترة الجائحة.
- معرفة مدى احترام الخدمات المصرفية الالكترونية المسوق لها من قبل مصرف السلام مع بروتوكولات الوقاية المعمول بها.

منهج البحث:

من اجل دراسة إشكالية موضوع بحثنا، تعين علينا اتباع المنهج الوصفي التحليلي. وكذا سنستعين بدراسة حالة من خلال معرفة الخدمات المصرفية التي سوق لها مصرف السلام خلال فترة الجائحة وكذا التدابير الوقائية التي يتبناها.

هيكل البحث:

من اجل معالجة اشكالية البحث ارتأينا تقسيم الورقة البحثية الى المحاور التالية:

أولاً: الإطار المفاهيمي لجائحة كورونا (كوفيد 19).

ثانياً: الإطار النظري لاستراتيجية تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية.

ثالثاً: دراسة حالة-مصرف السلام-

أولاً: الإطار المفاهيمي لجائحة كورونا (كوفيد 19)

1. مفهوم جائحة كورونا (كوفيد 19):

سوف نحاول في هذه الجزئية الاحاطة بجوانب هذا المفهوم

1.1. الجائحة:

الجائحة هي وباء ينتشر على نطاق شديد الاتساع يتجاوز الحدود الدولية، مؤثرا-كالمعتاد-على عدد كبير من الافراد. قد تحدث الجوائح لتؤثر على البيئة والكائنات الزراعية من ماشية ومحاصيل زراعية والاسماك والاشجار وغير ذلك. (اميطوش و سكاى، 2020، صفحة 458)

2.1. فيروس كورونا:

فيروسات كورونا فصيلة واسعة الانتشار معروفة بأنها تسبب أمراضا تتراوح من نزلات البرد الشائعة الى الاعتلالات الاشد وطأة مثل متلازمة الشرق الاوسط التنفسية (ميرس) ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم(الساسر). (organisation mondiale de la santé, 2020)

فيروس كورونا: "هو مرض معدٍ يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروس كورونا. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد من قبل، بدأ تفشيه في مدينة وهان الصينية في ديسمبر 2019." (ميموني و بوقطاية ، صفحة 03)

من خلال التعريفين السابقين نستنتج ان فيروس كورونا عبارة عن مجموعة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والانسان، وتتراوح حدتها من نزلات البرد الى أمراض أشد.

2. أثر جائحة كورونا على المؤسسات المالية الإسلامية:

لقد تأثرت المؤسسات المالية الإسلامية خاصة المصارف الإسلامية بهذه الجائحة كباقي القطاعات الاقتصادية، لكن ما ميزها عن غيرها هو التزامها بأحكام الشريعة الإسلامية مما يعني التزامها ببعض الآثار من الناحية الشرعية رغم عدم وجود قوانين وضعية او اجراءات حكومية تلزمها بذلك احيانا، وبالتالي تأثر بعض الجوانب والعقود في العمليات المصرفية الإسلامية كعقد الاجارة والديون الناشئة عن البيوع الآجلة. ويمكن تلخيص أثر الجائحة على هذه المؤسسات بما يلي: (سمحان، 2020، الصفحات 79-80)

- **عقود الايجار:** هناك العديد من عقود الايجار التي تربط المؤسسات المالية الإسلامية بأطراف اخرى، فهي اما مؤجرة او مستأجرة، فقد اعتبرت الحكومة المؤسسات المالية الإسلامية من المؤسسات المالية التي كانت من اقل القطاعات تأثر بالجائحة وهذا ما يعني ان هذه المؤسسات يجب عليها دفع التزاماتها نحو الغير كالايجارات المستحقة عليها للغير.
- **عقود البيوع الآجلة:** ان الغاء او تأجيل الايجارات المستحقة للمصارف الإسلامية على الغير جاءت من خلال سند الفقه الإسلامي وهذا مبني على اساس ان الاجارة بيع منفعة وان الاجرة لا تستحق للمؤجر الا بتمكين المستأجر من المنفعة وعدم وجود مانع قاهر خارج عن ارادة المستأجر يمنعه من استيفاء المنفعة كما حدث مع مستأجري المحال التجارية التي اغلقت اثناء الجائحة.

ثانيا: الإطار النظري لاستراتيجية تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية:

1. مفهوم التسويق المصرفي الالكتروني:

"يقصد بالعمليات المصرفية الالكترونية تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية او المبتكرة من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول اليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك". (بن سعيد و بن لخضر، 2017، صفحة 200)

2. مفهوم استراتيجية التسويق الالكتروني:

تتمثل استراتيجية التسويق المصرفي الالكتروني بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية عن طريق الشبكة العنكبوتية الدولية الانترنت كقناة تسويقية جديدة لها خصائصها الفريدة المميزة لها، عن بقية القنوات الاتصالية الاخرى التي تمتاز بالسرعة وانخفاض التكاليف، وقد عبرت استراتيجية التسويق الالكتروني عن عملية التحول من السوق المكاني الى السوق الفضائي، والتسوق الفضائي والكتالوج الالكتروني حيث اصبحت الانترنت اداة اتصال تسمح للمهتمين بالدخول للمواقع المستهدفة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 ايام في الاسبوع دون انقطاع. (شاكر تركي، 2007، الصفحات 20-21) من خلال التعريفين السابقين يمكن ان نخلص الى تعريف استراتيجية تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية على انها عبارة عن خدمات تقدمها المصارف من خلال شبكات الانترنت.

3. مزايا التسويق المصرفي الالكتروني:

هناك مميزات للتسويق المصرفي الالكتروني منها: (شاكر تركي، التسويق المصرفي الالكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الاردنية" ان المصارف ديناصورات تواجه الانقراض"، 2007، الصفحات 21-22)

- **انخفاض التكاليف:** خفض التكاليف المترتبة على الزبون والمصرف في اجراء المعاملات المصرفية الى الحد الادنى.
- مساعدة العميل في امكانية المقارنة والمفاضلة بين كم هائل من البدائل المتاحة واتخاذ قرار الاختيار النهائي.
- **جودة وسرعة خدمة العملاء:** من خلال تقليل التكاليف والجهد البدني المبذول من طرف العملاء في الحصول على الخدمة المصرفية او البحث عن المعلومة فيما يتعلق بالأمور المالية.
- من خلال الانترنت يمكن للمؤسسات المصرفية او غيرها ان تقدم خدماتها المصرفية لعملائها في الاسواق المحلية والاسواق الخارجية المستهدفة بما يتلاءم مع حاجاتهم و رغباتهم وحاجة اسواق العمل فيها.

ثالثا: دراسة حالة -مصرف السلام-

1. تقديم مصرف السلام الجزائري:

تأسس مصرف السلام الجزائر في جوان 2006، وانطلق في نشاطه في اكتوبر سنة 2008، وكان ذلك في إطار عملية تأسيس مجموعة من مصارف السلام في البلدان العربية والإسلامية، بعد النجاح الذي حققته الصيرفة الإسلامية. واختيرت الجزائر لتحتضن أحد مقراته لما تتمتع به من محيط استثماري خصب، وساعد على هذا الاختيار الانفتاح الاقتصادي الذي كان للجزائر على الدول العربية، كما عززه التقارب الجزائري الإماراتي، كون جل رأسمال مصرف السلام اماراتي وقد اختار مؤسسة مصرف لقناعتهم الراسخة به. وهو منذ ذلك الوقت يجتهد في ان يمثل الصيرفة الإسلامية أحسن تمثيل، ويسعى لتحقيق ما استطاع بهذه الصفة.

2. الخدمات المصرفية الالكترونية التي سوق لها مصرف السلام خلال جائحة كورونا:

قام مصرف السلام بالتسويق للعديد من الخدمات المصرفية الالكترونية، حيث يمكن تلخيصها بالإضافة الى العبارات التسويقية التي تم استعمالها من قبل المصرف من خلال الجدول التالي:

الجدول 01: الخدمات المصرفية الالكترونية التي قام مصرف السلام بالتسويق لها خلال فترة الجائحة

الخدمة المصرفية	الجملة التسويقية للخدمة
خدمة تيسير للتقسيط	ترغبون في اقتناء أجهزة كهر ومنزلية، أثاث منزلي أو غيره والاستفادة من تمويل من دون دفع مبلغ اولي ومن دون التنقل؟ مصرف السلام-الجزائر يقدم لكم الوسيلة الأمثل!
خدمة موقع مدينة	اقتني مشترياتك عبر موقع مدينة الالكتروني من بيتك ومن دون التنقل.
خدمة تحويل	خدمة "تحويل" للاقتطاع الشهري من حساب لفائدة حساب آخر، خدمة جديدة يقدمها لكم مصرف السلام الجزائر.
خدمة السلام إيجار ليمد	أنتم بحاجة إلى اقتناء تجهيزات مهنية جديدة؟ أو بكل بساطة تودون تجديد تجهيزاتكم الحالية؟ مصرف السلام-الجزائر يوفر لكم صيغة تمويل متوافقة مع طلبكم والوضعية المالية لمؤسستكم.
استثماري	حساب الاستثمار هو حساب محدد المدة يدر لصاحبه أرباحا حسب مدة الاستثمار والمبلغ المستثمر؛ يتم توزيع الأرباح فيه وفقا للشروط المصرفية السارية المفعولة لدى مصرف السلام-الجزائر.
دار السلام	ترغبون في استئجار منزل أو شقة؟ "دار السلام" لاستئجار منزل ... هنا لتدعمكم.
امنة	خدمة امانة ادفع قيمة مشترياتك وسدد فواتيرك من بيتك ومن دون التنقل.
خدمة دعم العملاء	يمكنكم الآن التواصل مع مستشار المتعاملين الخاص بكم على مستوى فرع مصرف السلام الجزائر دون عناء التنقل عبر منصة العملاء الخاصة بمصرف السلام الجزائر.

تطبيق «السلام سمارت بنكنغ» لمصرف السلام الجزائر يمكنكم من اجراء العديد من العمليات البنكية عن بعد (24ساعة/24 و 7أيام/7)؛ أينما كنتم ودون الحاجة للتنقل الى فرع.	السلام سمارت بنكنغ
خدمة «السلام مباشر» لمصرف السلام الجزائر تسمح لكم القيام بالعديد من العمليات البنكية عن بعد (24ساعة/24 و 7أيام/7)؛ دون الحاجة للتنقل الى فرع.	السلام مباشر

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المواقع الرسمية للمصرف

3. هل سوق مصرف السلام لخدمات الكترونية تحترم بروتوكولات الوقاية من فيروس كورونا؟

من اجل الإجابة على هذا التساؤل يجب علينا التعرف على بعض الخدمات التي قام مصرف السلام بالتسويق لها خلال فترة الجائحة.

1.3. خدمة موقع مدينة:

موقع مدينة هي منصة أطلقها مصرف السلام باعتبارها شريك معتمد. يحتوي النص التسويقي لخدمة موقع مدينة على العبارة التالية "اقتني مشترياتك عبر موقع مدينة الالكتروني من بيتك ومن دون التنقل". حيث يمكن للزبون اقتناء حاجياته من الموقع عن طريق بطاقات الدفع الالكتروني التي يتيحها المصرف، او يمكن الدفع عند الاستلام، يتيح الموقع خدمة التوصيل الى 48 ولاية عبر كامل الوطن، اي انه ليس بالضرورة تنقل العميل للحصول على مشترياته. من خلال هذه المزايا التي تتيحها الخدمة يمكن القول انها تحترم بروتوكولات الوقاية المعمول بها حيث تقلل الاحتكاك بين الأشخاص.

الشكل 01: يمثل الإعلان التسويقي لخدمة موقع مدينة



المصدر: <https://www.madina.dz/?lang=ar>

2.3. خدمة تيسير للتقسيت:

خدمة تيسير للتقسيت هي خدمة الكترونية أطلقها مصرف السلام متمثلة في تمويل استهلاكي. حيث تمكن الافراد من شراء أجهزة كهر ومنزلية واثاث منزلي عبر ثلاثة منصات رقمية لشركاء معتمدين لدى البنك. نرى ان الخدمة لا تتطلب التنقل أي انه عند الاستفادة من هذه الخدمة يتم تسليم التجهيزات

الى منزل العميل. ومن هنا نرى ان هذه الخدمة تحترم بروتوكولات الوقاية المعمول بها حيث تقلل الاحتكاك بين الأشخاص نتيجة عدم اضطرار العميل الخروج من المنزل.
الشكل 02: يمثل الإعلان التسويقي لخدمة تيسير للتقسيت



المصدر: <https://cutt.ly/IR34T6U>

3.3. السلام سمارت بنكنغ:

«السلام سمارت بنكنغ» هو تطبيق أطلقه مصرف السلام الجزائر يمكن العملاء من اجراء العديد من العمليات البنكية عن بعد من خلال استخدام الهاتف المحمول (24 ساعة/24 و 7 أيام/7)؛ أينما كان العميل ودون الحاجة للتنقل الى فرع المصرف. من خلال هذه المزايا التي تتيحها الخدمة يمكن القول انها تحترم بروتوكولات الوقاية المعمول بها حيث تقلل الاحتكاك بين الأشخاص.

الشكل 03: يمثل الاعلان التسويقي لتطبيق سمارت بنكنغ



المصدر: <https://shortest.link/1y5l>

4.3. خدمة تحويل:

خدمة "تحويل" للاقتطاع الشهري من حساب لفائدة حساب آخر، خدمة جديدة يقدمها مصرف السلام الجزائر، يمكن لمعاملتي المصرف القيام بادخار مبلغ مالي بانتظام شهريا دون عناء التنقل الى أحد الفروع من خلال القيام بعملية تحويل دائم؛ وفق الخدمة المجانية "تحويل"؛ فيكفي أن يقوم المتعامل بملء استمارة أمر بالتحويل الدائم وتقديمها لمستشار الزبائن على مستوى أحد فروع المصرف؛ بتحديد تاريخ ومبلغ التحويل؛ ليتم بعدها شهريا التحويل الآلي من الحساب الجاري للمتعامل الى حساب الادخار الخاص به أو بأحد أقاربه كالأبناء مثلا. نلاحظ ان الخدمة تتطلب أن يقوم المتعامل بملء استمارة أمر بالتحويل الدائم وتقديمها لمستشار الزبائن على مستوى أحد فروع المصرف لكن على المدى الطويل تقلل الاحتكاك بين الأشخاص. من خلال هذه المزايا التي تتيحها الخدمة يمكن القول انها تحترم بروتوكولات الوقاية المعمول بها.

الشكل 04: يمثل الإعلان التسويقي للخدمة

تحويل
TAHWIL

الإدخار المفيد يبدأ مع تحويل
L'épargne utile commence avec TAHWIL

Besoin d'une épargne sûre et régulière ?
SANS Risque
Frais
Vous déplacer

Notre service de virement permanent gratuit «Tahwil» vous aide à épargner...

Avec «Tahwil» choisissez la fréquence et le montant de vos virements vers votre compte épargne ou celui de vos proches et constituez-vous une épargne régulière et sûre.

تحتاج إلى ادخار منتظم و آمن ؟
بدون مخاطرة
تفقات
تنقل

خدمتنا المجانية للتحويل الدائم «تحويل» تساعدكم على الادخار... مع «تحويل» بإمكانكم اختيار مبلغ و تاريخ تحويلاتكم نحو حساب الادخار الخاص بكم أو بأقاربكم. ما يجعل ادخاركم منتظم و آمن.

المصدر: <https://shortest.link/1y4W>

5.3. خدمة السلام مباشر:

خدمة «السلام مباشر» هي خدمة الكترونية أطلقها مصرف السلام الجزائر تسمح بالقيام بالعديد من العمليات البنكية عن بعد (24 ساعة/24 و 7 أيام/7)؛ دون الحاجة للتنقل الى فرع المصرف. من خلال هذه المزايا التي تتيحها الخدمة يمكن القول انها تحترم بروتوكولات الوقاية المعمول بها حيث تقلل الاحتكاك بين الأشخاص.

الشكل 05: يمثل الإعلان التسويقي لخدمة السلام مباشر



المصدر: <https://cutt.ly/wR7tTZe>

6.3. خدمة دعم العملاء:

خدمة دعم العملاء هي خدمة أطلقها مصرف السلام تمكن العملاء من التواصل مع مستشار المتعاملين الخاص بهم على مستوى فرع مصرف السلام الجزائر دون عناء التنقل عبر منصة العملاء الخاصة بمصرف السلام الجزائر التي تتيحها الخدمة يمكن القول انها تحترم بروتوكولات الوقاية المعمول بها حيث تقلل الاحتكاك بين الأشخاص.

الشكل 06: يمثل الإعلان التسويقي لخدمة دعم العملاء



المصدر: <https://cutt.ly/5R7tpN4>

من خلال التعريف بمعظم الخدمات التي قام مصرف السلام الجزائر بالتسويق لها خلال فترة الجائحة، والاطلاع على المزايا التي تتيحها كل خدمة. نستطيع القول ان مصرف السلام قد قام بالتسويق لخدمات مصرفية الكترونية تحترم الإجراءات الوقائية المعمول بها، وذلك عن طريق تقديمه خدمات عن بعد تحفز العملاء البقاء في المنزل، وتقلل من الاحتكاك بين الافراد قدر المستطاع سواء كان ذلك فوريا او على المدى البعيد.

4. هل أجبرت الظروف التي فرضتها جائحة كورونا على البنك تقديم خدمات تتناسب مع هذه الظروف؟

من اجل الإجابة على هذا التساؤل، وجب علينا محاكاة عملية الشراء من قبل أحد المنصات التي تتيحها خدمة تيسير للقسط. حيث تمكن هذه المنصات الافراد من شراء أجهزة كهر ومنزلية واثاث منزلي وهم كالتالي:

- منصة سافيتام للأجهزة الكهرو منزلية وذلك عبر www.savitem.dz
- منصة ديار دزاير للمفروشات المنزلية وذلك عبر www.diardzair.dz
- منصة تكسيت للأجهزة الكهرو منزلية وذلك عبر www.taksit.dz

➤ المزايا التي تتيحها الخدمة:

- تسليم طلبات الشراء وتسليم الملفات دون تنقل.
- يتم توصيل التجهيزات الى عنوان العميل أينما كان عبر 48 ولاية.
- تمويل دون دفع أي مبلغ اولي او رسوم دفع.
- خدمة 100% عبر الانترنت من دون أي قيود.
- أفضل تمويل لذوي الدخل المحدود.
- الاستفادة من المرافقة خلال مدة كل تمويل.
- صيغة تمويل معتمدة من قبل الهيئة الشرعية للمصرف.

➤ خطوات الاستفادة من الخدمة:

الخطوة 01: يجب على العميل التسجيل في احدى المنصات المعتمدة لدى البنك حسب التجهيزات التي يريدها فمثلا إذا أراد العميل شراء مفروشات منزلية من منصة ديار دزاير للمفروشات المنزلية وذلك عبر www.diardzair.dz عند الضغط على رابط الخدمة يجد العميل نفسه على منصة ديار دزاير للمفروشات المنزلية كما يبين الشكل التالي:

شكل 07: يمثل واجهة منصة ديار دزائر الرقمية

المصدر: www.diardzair.dz

الخطوة 02: بعد الدخول الى المنصة الرقمية يجب على العميل انشاء حساب خاص به في المنصة الرقمية باستخدام بريده الالكتروني ومختلف المعلومات المطلوبة منه وذلك كما يبينه الشكل الاتي:

الشكل 08: يمثل تسجيل حساب جديد في المنصة الرقمية

فتح حساب زبون جديد

البريد الإلكتروني

البريد الإلكتروني

إسم المستخدم

إسم المستخدم

كلمة المرور

كلمة المرور

تأكيد

تأكيد

تسجيل

المصدر: www.diardzair.dz/register

الخطوة 03: بعد قيام العميل بتصفح المنتجات التي تتيحها المنصة الرقمية وتحديد التجهيزات الذي يريدتها في حدود دخله الشهري عن طريق عملية محاكاة للأجر (معلومات عن تاريخ الميلاد ومبلغ الشهري) متوفرة عبر المنصة الرقمية يقوم بإدخال المعلومات المطلوبة منه حيث طلب من العميل تحديد الولاية التي يتم استلام الملف منها وكذا والولاية التي يتم تسليم المنتج لها وذلك كما يبينه الشكل الاتي:

الشكل 09: يمثل عملية ملئ المعلومات المطلوبة

محاكاة تقسيط

المبلغ الإجمالي لسنة تصورككم: **251000 ل.ت**

Age :	26 Ans
راتبكم	36000 Dal/Mois
العدد	36 Mois

ولاية جمع الملف:

ولاية تسليم المنتج:

[محاكاة خدمة تقسيط](#)

[السابق](#)

طلب تقسيط ب 3 مراحل



إملا

على إستمارة طلب الخدمة تطبيق عبر الإنترنت
مستحسن على الجهة مبدئية فورية



حضر

الصف التزم



راسلنا

... الملف المطلوب بدون تفكير. نؤمن لكم جمع الملف من عنوان منزلكم

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المنصة الرقمية

الخطوة 04: يقوم العميل في هذه الخطوة بملء جميع المعلومات الضرورية المطلوبة منه (العنوان، الدخل، الوضعية المهنية...الخ) في المنصة الرقمية وتأكيدها عملية الشراء وذلك كما يبينه الشكل الاتي:

الشكل 10: يمثل المعلومات الضرورية في المنصة الرقمية



أنتم

الجنس المهنية: السيد السيدة الأخرى

اللقب:

الإسم:

إسم الأب:

لقب الأم:

إسم الأم:

تاريخ الميلاد:

تاريخ الميلاد هو نفس الذي اكتبته في مرحلة ما قبل التسجيل

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المنصة الرقمية

عند الاطلاع على الإعلان التسويقي نجد ان المصرف سوق للخدمة باعتبارها تمويل استهلاكي بنقرة واحدة وتحت هذه العبارة نجد جملة اشترى اجهزتك الكهرو منزلية واثاث منزلك عبر المنصات الرقمية لشركائنا المعتمدين هذه العبارة توحى ان الخدمة ستكون عن بعد ولن تلزم العميل الخروج من

منزله ولكن ليس متأكدين بنسبة 100% ان هذا صحيح لذا وجب علينا الولوج الى موقع البنك والاطلاع على مزايا هذه الخدمة.

عند الولوج لرابط الخدمة والاطلاع على المزايا التي تتيحها هذه الخدمة نجد ان تسليم طلبات الشراء وكذا تسليم الملفات يكون دون تنقل وان التجهيزات المشتراة يتم توصيلها الى عنوان العميل أينما كان عبر ولايات الوطن والخدمة تكون 100% عبر الانترنت ولكن وجب الولوج الى المنصة الرقمية ومحاكاة عملية الشراء للتأكد من هذه المعلومات.

عند الاطلاع على خطوات الاستفادة من الخدمة وكذا خطوات طلب التجهيزات عبر منصة ديار دزاير نجد انه بالفعل عند ملئ معلومات شراء التجهيزات من طرف العميل يطلب منه تحديد المكان الذي سيتم استلام الملف منه وكذا المكان الذي سيتم ارسال التجهيزات اليه وهذا كما يوضحه الشكل رقم 10 كما طلب من العميل ملئ المعلومات للاتصال به (رقم الهاتف) والعنوان الذي يقطن فيه وذلك للتأكد من تسليم التجهيزات.

نلاحظ ان هذه الخدمة قامت بتقديم خاصية جديدة، وهي تسلم الملف من العميل وذلك نظرا لظروف الحجر الصحي التي كانت مطبقة، حيث الزم هذا البرتوكول المصرف على تقديم هذه الخاصية التي لم تكن موجودة من قبل.

الخاتمة:

أثرت جائحة كورونا سلبا على العديد من القطاعات بسبب إجراءات الإغلاق التي اتخذتها معظم دول العالم. ومن ناحية أخرى، أدت الأزمة إلى بعض الإيجابيات فيما يتعلق باستخدام الخدمات الرقمية. ففي ظل إجراءات الإغلاق والتباعد الاجتماعي أصبح الحل هو التقارب التكنولوجي في كافة المجالات. حفزت جائحة كورونا مصرف السلام الجزائري على تسريع التحول نحو تكنولوجيا الدفع الإلكتروني، حيث قام بتسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة في خضم جائحة كورونا، وذلك لمواكبة التطورات التكنولوجية وتعميم استخدام طرق الدفع الإلكتروني. ولقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أثرت جائحة كورونا في السياسة التسويقية للبنك حيث أصبح البنك يستعمل عبارات مثل دون تنقل، من بينك، ودون الحاجة للتنقل الى فرع، وذلك لإعطاء العميل انطباع ان البنك يحترم بروتوكولات الوقاية المعمول بها وانه غير مضطر للتنقل الى فرع المصرف.
- سوق مصرف السلام الجزائري للعديد من الخدمات المصرفية الالكترونية خلال فترة الجائحة وكان أكثر البنوك نشاطا من ناحية التسويق الرقمي للخدمات المصرفية.
- تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية التي سوق لها مصرف السلام خلال فترة الجائحة كخدمة أمنة وموقع مدينة بطريقة او بأخرى بتقليل فرص الاحتكاك مع الوسائل الناقلة للفيروس خلال

فترة انتشار الامراض والايئة حيث لا تلزم العميل الخروج من المنزل من اجل اقتناء حاجياته اليومية.

- ساهمت خدمة السلام مباشر وخدمة سمارت بنكينغ من خلال المزايا التي تتيحها كل خدمة على تقليل الاحتكاك بين الأشخاص، حيث يمكن للعملاء اجراء مختلف عملياتهم دون تكفل عناء التنقل.

- أضاف مصرف السلام خدمة تسلم الملف (خدمة تيسير للتقسيط) من العميل خلال فترة الجائحة وهي خدمة لم تكن متوفرة من قبل حيث كان يجب على العميل التنقل الى الفرع الخاص به من اجل تسليم الملف وهدف البنك من هذا هو احترام بروتوكولات الوقاية المعمول بها خاصة خلال فترة الحجر الصحي.

ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات والاقتراحات نعمل

أهمها:

- التسويق للمزيد من الخدمات المصرفية الالكترونية التي تتماشى مع التطورات التكنولوجية والأوضاع الراهنة التي رسمتها جائحة كورونا.

- اعتماد وتشجيع التجارة الالكترونية لأنها وسيلة فعالة لتقليل الاحتكاك اليومي.

- توسيع عينة الدراسة لتشمل الخدمات المصرفية الالكترونية المسوقة من قبل البنوك الأخرى.

- تسليط الضوء على تأثير جائحة كورونا على سلوك العميل لاتباع مثل هذه الخدمات.

قائمة المراجع:

- اسماعيل شاکر ترکی . (2007). التسويق المصرفي الالکتروني والقدرة التنافسية للمصارف الاردنية"ان المصارف دیناصورات تواجه الانقراض". *الملتقى العلمي الخامس بعنوان نحو مناخ استثماري واعمال مصرفية الکترونية*. الاردن: جامعة فيلادلفيا.
- اسماعيل شاکر ترکی. (2007). التسويق المصرفي الالکتروني والقدرة التنافسية للمصارف الاردنية"ان المصارف دیناصورات تواجه الانقراض". *الملتقى العلمي الخامس بعنوان نحو مناخ استثماري واعمال مصرفية الکترونية* (الصفحات 21-22). الاردن: جامعة فيلادلفيا.
- حسين سمحان. (اکتوبر، 2020). اثر جائحة(کوفيد) على المؤسسات المالية الاسلامية. جامعة الملك عبد العزيز: *الاقتصاد الاسلامي*، 33(03)، الصفحات 79-80.
- مسعودة امال بن سعيد ، و محمد العربي بن لخضر. (سبتمبر، 2017). دور التسويق الالکتروني للخدمات المصرفية في تحقيق رضا الزبون الجزائري-دراسة تطبيقية على عينة من المصارف-. *مجلة البشائر الاقتصادية*، 03(03)، صفحة 200.
- موسى اميطوش ، و سامية سكاى. (01 ديسمبر، 2020). اثر جائحة كورونا على اساتذة واداريي التكوين المهني. *روافد للدراسات والابحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والانسانية*، 04(02)، صفحة 458.
- ياسين ميموني ، و سفيان بوقطاية . (بلا تاريخ). تحديات التمويل الاسلامي في ظل جائحة كورونا- قراءة لمصرف السلام الجزائري-. *حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية*، 07(01).
- organisation mondiale de la santé. (2020). *maladie à coronavirus(covid-19)*. Consulté le novembre 12, 2021, sur organisation mondiale de la santé: <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

