

|                              |  |                            |
|------------------------------|--|----------------------------|
| Syrian Arab Republic         | <br>الجامعة الافتراضية السورية<br>SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY | الجمهورية العربية السورية  |
| Ministry of Higher Education |  | وزارة التعليم العالي       |
| Syrian Virtual University    |  | الجامعة الافتراضية السورية |

رسالة ماجستير في إدارة التقانة بعنوان:  
**تقانة الصيرفة الالكترونية في  
سوريا**

الطالب: قصي الصمصام

**kosay\_30478**

المشرف: الدكتور عمار زقزوق

تقانة الصيرفة الالكترونية في سوريا

# Electronic banking technology in Syria



الجامعة الافتراضية السورية  
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي

الجامعة الافتراضية السورية

## قرار اللجنة

اسم الباحث: قصي محمد ناصر الصمصام

عنوان الرسالة: تقانة الصيرفة الالكترونية في سوريا

قدمت هذه الرسالة لنيل درجة ماجستير الدراسات العليا في إدارة التقانة من الجامعة الافتراضية السورية

لجنة المناقشة والحكم:

- |       |                          |
|-------|--------------------------|
| رئيسا | 1- الدكتور: رياض الغزي   |
| عضوا  | 2- الدكتور: أيمن الجبيلي |
| مشرفا | 3- الدكتور: عمار زقزوق   |

تاريخ المناقشة:

أجيزت الرسالة بتاريخ

موافقة مدير البرنامج

2015 /08/31

2015 /08 /31

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الشؤون العلمية

2015 / /

2015 / /

## بسم الله الرحمن الرحيم

### كلمة الشكر

في مثل هذه اللحظات يتوقف القلم ليفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها في كلمات ... تتبعثر الأحرف وعبثاً أن يحاول تجميعها في سطور ... سطور كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً من الذكريات وصور تجمعنا بأشخاص كانوا ولا زالوا إلى جانبنا فواجب علينا شكرهم ولو ببعض الكلمات عليها توفي بالقليل مما يقدمون.

اهدي أول إهداء إلى الأول رب السماوات وخالقي وموقفي على ما أنا عليه واحمده عز وجل على كرمه فلو لم يشأ لما كنت قد انهي عملي هذا.

الله سبحانه وتعالى

إلى أكرم عرفة الوجود إلى سيد الخلق جميعاً نبينا وحبیبنا

محمد عليه الصلاة والسلام النبي

إلى من أحمل اسمك بكل فخر، إلى الشمعة الذي أفنى عمره ليضيء لنا الطريق، إلى من حصد الأشواك عن دربنا ليضمن لنا المستقبل الرغيد، إلى القلب الكبير.

والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني. إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى الحباب

والدتي الغالية

إلى ورود حياتي. من تقاسمت معهم أجمل اللحظات، إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها.

**أخواتي: دانية – سارة – بانه**

إلى من أرى التفاؤل بعيني، والسعادة في ضحكته، إلى شعلة الذكاء والنور، سندي وقوتي في يومي هذا والمستقبل... أفنقدك كثيراً

**أخي خالد**

إلى من سلمتهم قطعاً من قلبي. وأعتد عليهم

**مهند سلوره، خالد شققي، انس مسلماني**

إلى من سلمتها روعي وشاركتها حياتي

**زوجتي لينا**

إلى من أوصلونا إلى هذه المرحلة وأعطونا من حصيلة فكرهم لينبروا دربنا

**دكاترة الجامعة**

إلى من كان عوناً لي وتفضل بالإشراف على هذه الرسالة فجزاه الله كل خير وله مني كل التقدير والاحترام ووقف معي في أصعب المشاكل التي مررت بها بالعمل وتعلمت فيه الكثير.

**الدكتور المشرف**

إلى الأشخاص والمكان الذي احتضني

**موظفي وبنك سوريا والمهجر**

إلى من شاركتم تجارب جمال الحياة وقسوتها معاً، ومن قدم لي ذكريات جميلة

### أصدقائي

وإلى كل من قدم المساعدة لي لا نجاز هذا العمل ... شكري الجزيل وامتناني حتى ولم أتمكن  
لذكر اسمه.

## الفهرس العام

| رقم الصفحة | الشرح   |
|------------|---|
| 3          | قرار اللجنة                                     |
| 4          | كلمة الشكر                                      |
| 7          | الفهرس العام                                    |
| 10         | فهرس الجداول والاشكال                           |
| 14         | ملخص الرسالة                                    |
| 15         | <b>الفصل التمهيدي</b>                           |
| 15         | مقدمة عامة                                      |
| 16         | دراسات سابقة                                    |
| 20         | مشكلة البحث                                     |
| 21         | فرضيات البحث                                    |
| 22         | أهمية البحث                                     |
| 22         | اهداف البحث                                     |
| 23         | منهجية البحث                                    |
| 24         | <b>الفصل الأول الصيرفة والصيرفة الإلكترونية</b> |
| 24         | <b>المبحث الأول الصيرفة التقليدية</b>           |
| 24         | نشأت البنوك                                     |
| 24         | مفهوم الصيرفة                                   |
| 25         | خدمات الصيرفة التقليدية                         |
| 31         | ادخال التقانات الى المصارف                      |
| 33         | <b>المبحث الثاني الصيرفه الإلكترونية</b>        |
| 33         | مفهوم الصيرفة الإلكترونية                       |
| 34         | متطلبات الثقة في المصارف الإلكترونية            |
| 38         | خدمات الصيرفة الإلكترونية                       |
| 48         | ميزات الصيرفة الإلكترونية                       |

|    |   |
|----|---|
| 51 | عيوب الصيرفة الإلكترونية                          |
| 52 | مقارنة بين الصيرفة الإلكترونية والصيرفة التقليدية |
| 55 | المبحث الثالث تجارب الدول                         |
| 55 | الصيرفة الإلكترونية على الصعيد الدولي             |
| 56 | الصيرفة الإلكترونية على الصعيد العربي             |
| 56 | تجربة دولة الجزائر                                |
| 58 | تجربة المملكة الأردنية                            |
| 61 | تجربة دولة الامارات العربية                       |
| 63 | تجربة سلطنة عمان                                  |
| 64 | نتائج الدراسات                                    |
| 65 | الفصل الثاني الدراسة الميدانية                    |
| 65 | المبحث الأول الصيرفة في الواقع السوري             |
| 65 | واقع المجتمع السوري                               |
| 66 | مصرف سوريا المركزي وتشريعاته                      |
| 69 | هيكلية وأنواع المصارف في سوريا                    |
| 74 | الصيرفة الإلكترونية في سوريا                      |
| 75 | الصعوبات التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في سوريا  |
| 75 | الجوانب التقنية اللازمة                           |
| 79 | الاستراتيجية الواجب تطبيقها في الواقع السوري      |
| 82 | المبحث الثاني منهجية الدراسة واختبار الفرضيات     |
| 82 | أداة جمع البيانات                                 |
| 83 | تحكيم الاستبيان واختبارات الصدق والثبات           |
| 85 | التحقق من الفرضيات الأساسية للبحث                 |
| 89 | منهج الدراسة                                      |
| 89 | صعوبات الدراسة                                    |
| 90 | أسس تفرغ البيانات وجدولتها                        |
| 91 | المبحث الثالث الاستبيان وتحليل النتائج            |
| 91 | طرائق الدراسة                                     |



|     |                         |
|-----|-------------------------|
| 96  | نتائج التحليل الاحصائي  |
| 135 | نتائج وتوصيات           |
| 135 | نتائج عامة              |
| 136 | مقترحات                 |
| 140 | الخاتمة                 |
| 141 | المراجع والملاحق        |
| 141 | المراجع العربية         |
| 141 | المراجع من مواقع انترنت |
| 142 | الملاحق                 |
| 142 | مصطلحات وتعريف          |
| 145 | نموذج الاستبيان         |

## فهرس الجداول والاشكال

| رقم الشكل | مسمى الشكل  |
|-----------|---|
| 1         | عدد مستخدمي الانترنت حول العالم   |
| 2         | وظائف المصرف الحديث   |
| 3         | مقارنة بين خدمات الصيرفة التقليدية والصيرفة الالكترونية                         |
| 4         | انتشار الصيرفة الالكترونية في بلدان مختلفة                                      |
| 5         | المجموع العام لسكان سوريا   |
| 6         | موجودات المصارف في سوريا  |
| 7         | اجمالي القروض المصرفية في سوريا   |
| 8         | عدد فروع مصرف سوريا المركزي   |
| 9         | عدد فروع المصرف التجاري السوري  |
| 10        | عدد فروع المصرف الزراعي   |
| 11        | عدد فروع المصرف الصناعي   |
| 12        | عدد فروع مصرف التسليف الشعبي  |
| 13        | عدد فروع المصرف العقاري   |
| 14        | عدد فروع المصارف الخاصة   |
| 15        | عدد فروع المصارف الإسلامية  |
| 16        | نظام (EQUATION)   |
| 17        | اختبار الصدق المعياري / اعلى وأدنى  |
| 18        | اختبار فرضية المتعلقة بالإداريين في المصارف تبعا لمتغير (الجنس)                 |
| 19        | اختبار فرضية المتعلقة بالإداريين في المصارف تبعا لمتغير (المؤهل العلمي)         |
| 20        | اختبار فرضية المتعلقة بالإداريين في المصارف تبعا لمتغير (قطاع العمل)            |
| 21        | اختبار فرضية المتعلقة بالإداريين في المصارف تبعا لمتغير (الخبرة بالأمر البنكية) |
| 22        | اختبار شيفيه  |
| 23        | جدول يبين عدد الذكور والاناث في عينة البحث                                      |
| 24        | مخطط بياني لعدد الذكور والاناث  |
| 25        | مخطط قطاعي لعدد الذكور والاناث  |
| 26        | جدول يبين عدد الحاصلين على شهادات جامعية ودراسات عليا في عينة البحث             |
| 27        | مخطط بياني لعدد الحاصلين على شهادات جامعية ودراسات عليا                         |
| 28        | مخطط قطاعي لعدد الحاصلين على شهادات جامعية ودراسات عليا                         |

|    |  |
|----|--|
| 29 | جدول يبين عدد العاملين في القطاع العام والخاص في عينة البحث  |
| 30 | مخطط بياني لعدد العاملين في القطاع العام والخاص  |
| 31 | مخطط قطاعي لعدد العاملين في القطاع العام والخاص  |
| 32 | جدول يبين عدد العاملين بناء على الخبرة في عينة البحث   |
| 33 | مخطط بياني لعدد العاملين بناء على الخبرة   |
| 34 | مخطط قطاعي لعدد العاملين في القطاع العام والخاص  |
| 35 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن تعد المصارف السورية قريبة من المصارف الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للعملاء                                 |
| 36 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن تعد المصارف السورية مطابقة من المصارف الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للعملاء                                |
| 37 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الجزء المطبق من الخدمات الالكترونية في الواقع السوري بمائل للخدمات الالكترونية المقدمة في مصارف أخرى إقليمية ودولية            |
| 38 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن يوجد منافسة شرسة بين المصارف الخاصة والعامه من حيث تقديم الخدمات   |
| 39 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن تقديم الصيرفة الالكترونية يزيد الحصة السوقية من العملاء للمصرف مقدم الخدمات (الصيرفة الالكترونية)                              |
| 40 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن ضوابط وقوانين المصرف المركزي تحد من تطوير وتقديم خدمات جديدة (مثل الصيرفة الالكترونية)   |
| 41 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن المجتمع بحاجة ملحة لتقديم الخدمات الصيرفة الالكترونية الشاملة  |
| 42 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن المجتمع السوري جاهز لتلقي الخدمات الجديدة (الصيرفة الالكترونية)  |
| 43 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن يمكن إدخال الصيرفة الالكترونية عبر الهواتف الذكية في الفترة القريبة  |
| 44 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن ضمن الظروف الحالية للواقع السوري يجب تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف لتعويض الإيرادات التي قد فقدتها نتيجة الظروف الحالية |
| 45 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن يوجد خطط في إدارة المصرف لتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف السورية في القريب   |
| 46 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الازدحام الشديد على الصرافات سببه عدم توفر المال الكافي في الصرافات الآلية (صعوبة التغذية)                                     |
| 47 | مخطط قطاعي عن واقع المصارف والصيرفة، والصيرفة الالكترونية في سورية   |
| 48 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن البنية التحتية من (انترنت / مواقع / تجهيزات) متوفرة لتطبيق الصيرفة الالكترونية   |
| 49 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن البنية التحتية من (انترنت / مواقع / تجهيزات) يمكن توفيرها في الوقت الحالي لتطبيق الصيرفة الالكترونية                           |
| 50 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن يمكن تأمين السرية والأمان للعملاء في ظل  |

|    |   |
|----|---|
|    | تطبيق الصيرفة الالكترونية في الوقت الراهن ضمن الظروف الحالية  |
| 51 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الوعي في المجتمع يتقبل فكرة استخدام الهواتف الذكية للمعاملات المصرفية   |
| 52 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الكوادر المتوفرة مهياً ومستعدة لتقديم خدمات الصيرفة الالكترونية بأنواعها  |
| 53 | مخطط قطاعي عن البنية التحتية المتوفرة في الواقع السوري  |
| 54 | مخطط بياني يبين إجابة العينة تعد الصيرفة الالكترونية وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء  |
| 55 | مخطط بياني يبين إجابة العينة تعد الصيرفة الالكترونية وسيلة لتقديم الخدمة (المنتج) في أماكن وأسواق مختلفة  |
| 56 | مخطط بياني يبين إجابة العينة تعد الصيرفة الالكترونية تساهم في تقليل التكاليف  |
| 57 | مخطط بياني يبين إجابة العينة تعد الصيرفة الالكترونية تساهم في زيادة حجم التعاملات التجارية  |
| 58 | مخطط بياني يبين إجابة العينة تعد الصيرفة الالكترونية تحقق سهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية  |
| 59 | مخطط بياني يبين إجابة العينة تعد الصيرفة الالكترونية تساهم في توفير الوقت والجهد  |
| 60 | مخطط قطاعي عن العائد الذي سيعود على المصارف نتيجة تطبيق الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري  |
| 61 | مخطط بياني يبين إجابة العينة يعد المصرف من انجح الطرق لقبض الراتب من قبل الموظفين   |
| 62 | مخطط بياني يبين إجابة العينة يعد المصرف من انجح الطرق لتوزيع الرواتب من قبل رب العمل (توظيف رواتب العاملين)   |
| 63 | مخطط بياني يبين إجابة العينة يعد المصرف من أكثر الأماكن أماناً للسيولة في ظل الوضع الراهن   |
| 64 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عن امتلاكك لبطاقة سحب صراف آلي تسهل عملية السحب  |
| 65 | مخطط بياني يبين إجابة العينة تدقيق الحسابات والتحويلات المصرفية على شبكه الانترنت تعد طريقة سهلة وأمنه  |
| 66 | مخطط بياني يبين إجابة العينة من مشاكل بطاقات الصراف الآلي عدم انتشار الصرافات الآلية بشكل كافي  |
| 67 | مخطط بياني يبين إجابة العينة الازدحام الشديد على الصرافات سببه عدم توفر المال الكافي في الصرافات الآلية في اغلب الأوقات   |
| 68 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عند قيام الموظف بسحب راتبه دفعه واحده عند استحقاق الراتب يشكل عامل رئيسي في الازدحام وزيادة وعي الأفراد في المجتمع بسحب الرواتب على دفعات يخفف الضغط |

|    |  |
|----|--|
| 69 | مخطط بياني يبين إجابة العينة عدم تعاون المصارف العامة منها والخاصة بربط مشترك للبطاقات يشكل عائق أساسي في وجه تطوير هذه الخدمة (بطاقات الصراف الآلي) |
| 70 | مخطط قطاعي عن استخدام الحسابات البنكية للعملاء ومشاكلها في المصارف من وجهة نظر الإدارات  |

## ملخص الرسالة

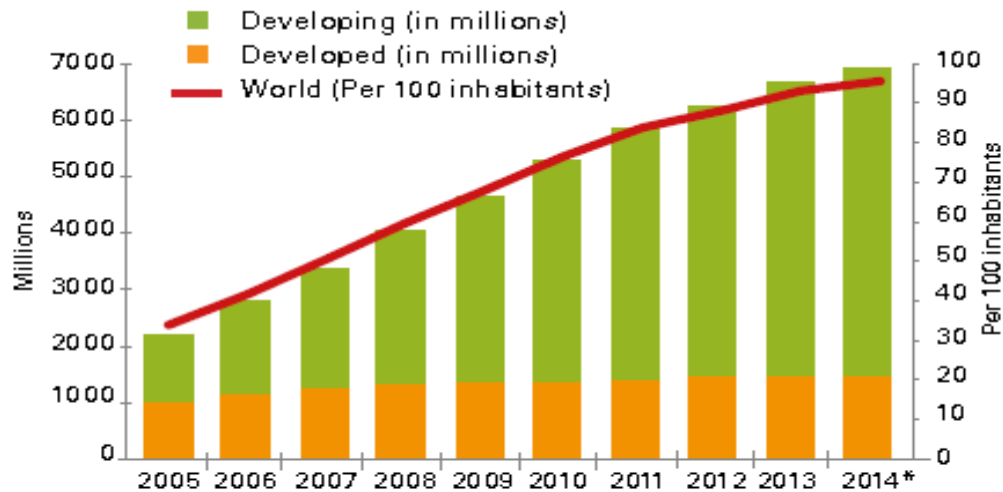
نتيجة تطور الانترنت السريع وتطور الخدمات المصرفية لتصبح صيرفه الكترونية ونتيجة غياب تطبيق الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري دأبت الحاجة الى معرفة الصيرفة الالكترونية ومعوقات تطبيقها بشكل واسع في الواقع السوري وأساليب تطبيقها من خلال التعرف على الصيرفة والصيرفة الالكترونية واجراء مسح عينة من المجتمع للوقوف على المعوقات الأساسية لتطبيق الصيرفة ومعرفة الحلول والإجراءات تلافى العقبات.

## الفصل التمهيدي

### مقدمة عامة:

ظهر نتيجة استخدام الإنترنت العديد من النشاطات التي استغلت فيها الشبكة كوسيط لتسهيل عمليات كانت تتطلب الكثير من الجهد والوقت. تلعب شبكة الإنترنت، وممارسة التجارة الإلكترونية دوراً ملحوظاً في تنوع الخدمات المقدمة للزبائن على جميع الأصعدة وبالأخص الأمور التجارية، وزادت من كفاءة المعلومة المقدمة للمصرف والزبون مما يجعل له مزايا وتحديات متمثلة في زيادة حجم المنتجات المتاحة لهم.

وفيما يلي مخطط يبين زيادة عدد مستخدمي الانترنت خلال عدة عشرة أعوام:



مخطط بياني رقم (1)

عدد مستخدمي الانترنت حول العالم خلال عقد  
المصدر الاتحاد الدولي للاتصالات

تشكل المصارف عصب الحياة الاقتصادية في أي بلد وذلك لما تؤديه من وظائف وأدوار حيوية في الاقتصاد، إذ أن المصارف هي أهم المؤسسات المالية في الاقتصاد وتأثيرها يفوق تأثير أي من المؤسسات المالية الأخرى على الاقتصاد، ولذلك يقال بأن تطور النظام المصرفي في أي بلد هو معيار للتطور الاقتصادي فيه.

وفي عصرنا هذا تتميز حياة الإنسان بممارسة أنشطة عديدة ترتبط بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويشهد العالم بأسره تطورات عديدة مع تقارب كبير في الخطوات التطورية على المجالات كافة ولا يوجد أي شيء بعيد عن هذه التطورات ومن بينها المصارف والخدمات المصرفية التي تتجه إلى الانقراض مجازاً والتي ستحل محلها المصارف الإلكترونية والصيرفة

الإلكترونية فالمقصود إذ أن الصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني بعيدا عن تداول النقد ومخاطرة بحمله. كما تعد شبكة الانترنت من أهم إشكالها. وبذلك البنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الانترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها التي ستوفر لجميع الزبائن القدرة والحريّة بالقيام بالأعمال المالية من وراء المكاتب دون العناء والجهد لزيارة المصرف. وتشمل التجارة الإلكترونية كل المعاملات التجارية، من بيع وشراء للسلع والخدمات وقد اعتبرها المحللين الاقتصاديين بأنها محرك جديد للتنمية الاقتصادية وذلك كونها وسيلة فعالة وسريعة لإبرام الصفقات والمنتجات والخدمات وترويجها

## دراسات سابقة:

من الدراسات السابقة المرجعية في بعض البلدان:

### 1- رضا الزبائن عن بنوك الانترنت (2006 Khalid)

قام خالد وآخرون بإجراء دراسة عن رضا الزبائن عن بنوك الانترنت حالة دراسية على موقع البنك العربي الإلكتروني وقد ركزت الدراسة على عدد من العوامل هي: دعم الزبائن، الأمن، سهولة الاستخدام، الخدمات والمنتجات الإلكترونية، الحركات والدفعات، محتوى المعلومات والابتكار. وقد أظهرت نتائج الدراسة ضعف رضى الزبائن عن البنوك الإلكترونية في جميع العوامل السابقة وأوصت الدراسة أنه يجب على المؤسسات العمل على تحسين رضا الزبائن من خلال تحسين معظم العوامل السابقة أو أية وسائل أخرى تأخذ في الاعتبار سلوك الزبون، والانتباه إلى علاقة الإدارة بالزبون وبحوث السوق الإلكترونية واستخبارات السوق. وخلصت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة بين ديموغرافية البيانات ورضا الزبائن بسبب ارتفاع الأمية الحاسوبية بين الزبائن.

### 2- اتحاد المصارف العربية (2007) [1] ، " إدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية "

ركزت الدراسة في البحث عن مخاطر التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والقضايا الرقابية الناشئة عن التطورات في الأنشطة المصرفية الإلكترونية مع التركيز على تقرير لجنة مجموعة العمليات المصرفية الإلكترونية – EBG الذي نشرته لجنة



بازل، حيث حددت الدراسة العديد من المخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية الإلكترونية مثل مخاطر السيولة والائتمان والمخاطر التشغيلية والأمنية وخلصت الدراسة إلى العديد التوصيات أهمها: ضرورة وجود أسس تدقيق مناسبة لكل المعاملات المصرفية الإلكترونية، والعمل على حماية البيانات الخاصة بهذه التعاملات، وإخضاع جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى سياسات الخصوصية والأمان.

### 3- العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية البنوك الاردنية 2008 قديمي ثائر

عدنان:

هدف البحث إلى التعرف على واقع والتحديات الصيرفة الإلكترونية في الأردن من درجة الأمان والثقة وسهولة الاستخدام، ومدى استجابة عملاء البنوك مع الصيرفة الإلكترونية والتعرف على المزايا التي يمكن ان تساعد في توسع ونشر الصيرفة الإلكترونية.

### 4- التطبيقات الإلكترونية في القطاع المالي الجزائري من الخدمات إلى الخدمات

الإلكترونية "الأستاذ: صديقي أحمد جامعة ادرار 2012

حيث شرح بان المشاكل الهيكلية والفنية إحدى العقبات الرئيسية التي تعترض النمو الممكن في القطاعات المالية والمصرفية للبلدان النامية بصفة عامة، ومع تباطؤ الإصلاح المطلوب في تلك البلدان فان التحديات على تلك القطاعات ستزداد، فالمرحلة الحالية للعولمة مثلا قد جلبت تحديات جديدة، تمثلت أساسا في التطورات الحديثة للأنظمة المالية والمصرفية، وتطور أنظمة الرقابة والتمويل. ومن شأن تلك التطورات أن تساهم في قيام قطاعات مالية ذات فعالية من حيث الأداء والتنوع. إلا أن الواقع يشير إلى أن النتائج الفعلية محدودة في بعض الدول النامية ومنها الجزائر، وذلك بفعل وجود بعض المشاكل الفنية، والقيود الهيكلية وكذا الصعوبات الناتجة عن غياب الأطر القانونية والمؤسسية. ويتوقف تحقيق التطور في هذا الجانب على إنشاء البنية التكنولوجية الأساسية التي تدعم القطاعات المالية والمصرفية، كما يعتبر توفر القطاعات المالية السليمة وذات الكفاءة أمرا هاما للعمل. غير أن المشاكل الفعلية التي تعترض تحقيق التطور في القطاع المالي والمصرفي هو ضيق أفق عمل تلك المؤسسات، إلى جانب ضعف الأصول المملوكة والمتداولة لديها، فضلا عن وجود

الأنظمة المالية والمصرفية المجزأة، والتي لا يتوافر لمعظم الأفراد فيها إمكانية الحصول على خدمات المدفوعات أو خدمات حسابات التوفير، كما لا يستطيع الجزء الأكبر من المؤسسات المنتجة في الاقتصاد أن تحصل على التمويل الكافي. وفي نفس الوقت فإن التمويل المحدود الذي ترسله الأسواق المالية والبنوك في البلدان النامية إلى أسواق الإنتاج والصناعة، يعيق تحقيق الرفاهية والقضاء على المشاكل المالية للأفراد بالمستوى المطلوب، كما أن الافتقار إلى الائتمان والحاجة إلى التمويل تجعل التحكم في أدوات السياسة المالية والمصرفية مسألة صعبة للغاية، وهو ما يفرض على تلك البلدان ومنها الجزائر توظيف التطبيقات التكنولوجية لتقليل تكاليف الحصول والنقل الدقيق للبيانات سواء ما بين البنوك أو بين البنوك والمؤسسات المالية.

#### 5- واقع أنظمة الدفع الإلكترونية ببنك الجزائر الأستاذ: مالكي رشيد رئيس

##### الدراسات ببنك الجزائر - وكالة أدرار 2012 كما شرح

يشهد العالم تحولات عميقة وسريعة على أكثر من مستوى، سواء المستوى الاقتصادي، الاجتماعي، أو السياسي.....الخ، فإن القطاع المصرفي هو الآخر يشهد تطوراً في هياكله، إذ لا يعقل في عالم اقتصاد اليوم المتشابك أن نحصر تنفيذ الأعمال بالمعاملات الورقية كما كان متعارف عليها سابقاً؛ أو نرى أو نسمع أن إجراء الملايين من العمليات الخاصة بالصفقات والمعاملات تتم على شكل تبادل عيني وبدون وضع أي تنظيم مصرفي احترازي يتطابق والمعايير الدولية. وعلى هذا الأساس فإنه أصبح من الضروري بأهمية الاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا و ثروة المعلومات من وسائل حديثة متطورة أدت إلى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية التي تتطلب وجود مستودع كبير لحفظ المعلومات الورقية في ملفات ومجلدات ومكاتب؛ بخدمات إلكترونية تنظم مجموع العمليات التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط، إنتاج، تشغيل، متابعة وتطور؛ هذا ما سيتم توضيحه في هذه الورقة المتواضعة، مع إبراز الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع الإلكترونية ببنك الجزائر

#### 6- تقييم الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي السوداني للباحث تريزة سعد مراد

2014 رسالة ماجستير:

سعت هذه الدراسة الى تقويم تبني نظام الصيرفة الالكترونية في السودان من خلال دراسة العناصر التي تؤثر على قبول العملاء للتقنيات المصرفية، حيث هدفت الدراسة لتحديد اثر كل من سهولة الاستخدام والمنفعة وعوامل دعم الثقة في عملية التبني. نبعت اهمية الدراسة من كونها من الدراسات التي تستخدم نموذج قبول التقنية المعدل لتفسير تبني التقنية المصرفية، حيث وسعت الدراسة في مفهوم عناصر دعم الثقة ليضم عدد من العوامل التي تم تناولها في دراسات مختلفة باعتبارها تدعم تبني التقنيات المصرفية في الدول النامية. - تؤثر عوامل دعم الثقة على قبول العملاء لنظام الصيرفة الالكترونية. لاختبار فرضيات الدراسة اوصت الدراسة بعدة توصيات تمثلت في مجملها في تعزيز سهولة الخدمات المقدمة عبر الصيرفة الالكترونية وتوسيع المنافع المترتبة عنها، وايضا تعزيز بنيات التقنية والتشريعات المنظمة لها وزيادة درجة الوعي لدى الجمهور بالوسائط الالكترونية

#### 7- التجارة الالكترونية في البحرين 2014 وزارة الصناعة والتجارة

عرفت التجارة الالكترونية بانها تعبير عام يقصد به أي نوع من الأعمال أو العمليات التجارية التي تتعلق بتبادل السلع والخدمات في أي وقت عبر القنوات حيث تناولت الدراسة الخدمات واحتياجاتها بالواقع والأطراف المتعاملة بها وفوائدها التي تعود على من يستخدمها من مستهلكين ومجتمع وشركات. كما شرع اليه عملها وطريقة الاستفادة منها. كما اعطى العديد من الارشادات الهامة للسلامة والتطبيق الجدي والفعال.

#### 8- التهديدات الالكترونية الجديدة 2014 قطر للدكتور مستاق احمد

بين الباحث عن الاخطار المحتملة للقرصنة الالكترونية على جميع الأصعدة وقسمها الى أربع تهديدات تهدد المنظومة الالكترونية كما أوضح تمكن في نقاط الضعف في امن منظومة الالكترونية وتمثل التهديد الثاني والثالث في ضرب البنية التحتية الأساسية اما التهديد الرابع اقتصر على التلاعب بالمعلومات وتهديدات الاعلام وحدد الباحث المصادر الأساسية للتهديد وإجراءات السلامة والتوصيات التي يجب اتباعها.

### نتيجة الدراسات السابقة تمحورت في عدة نقاط:

- تطرقت الابحاث الى مزايا الصيرفة الالكترونية وخدماتها وما تحققه من ميزات للعملاء.
- بينت المشاكل واشتملت على قلة الوعي وقلة الكوادر المدربة وتناولوا المواضيع بنوع عام للدراسة ولم يركزوا على التفاصيل مهملين الحلول التي يمكن أن تقيد في تقادي المشاكل بشكل ملموس.
- بينت أثر خدمات الصيرفة الالكترونية على إكسابها ميزة تنافسية وزيادة قدرتها التنافسية في السوق المحلية والإقليمية.
- توسعت في الأسباب الأساسية المعيقة لزيادة التعامل وزيادة العملاء الطالبيين لخدمات الصيرفة الالكترونية.
- بينت الحلول التي تعد أساسية واعتمدت على زيادة الوعي والشعور بالأمان والسرية للعملاء.
- أهمل دور المصارف والمصرف المركزي بشكل عام في نشر الوعي للعملاء.

### مشكلة البحث:

إن العمل المصرفي الالكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية الملموسة ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة.

حيث تكمن المشكلة في عدم استخدام تقانة الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري بالشكل الواسع وبجميع مزاياه مترافقا مع دخول المصارف الخاصة وما توفره من خدمات وتقانات جديدة. حيث لا تزال أنظمة الدفع والمقاصة الالكترونية في المجتمع السوري في بداياتها

كما ضعف الوعي المصرفي في المجتمع وقلة الثقة والحفاظ على السرية المصرفية دفع الكثيرين بالاحتفاظ بأموالهم خارج البنوك مما يزيد مخاطر عليها.

1- هل المشكلة تكمن في القوانين واللوائح التي تفرضها الدولة من خلال سياستها أم من خلال المصرف المركزي؟

2- هل المشكلة تكمن في الوعي لدى المستخدمين الأفراد في المجتمع (تبعاً للجنس – المستوى الثقافي – الخبرة البنكية) أو عرضها من قبل البنوك الخاصة والعامّة؟

3- هل التسويق والتوعية للمستخدمين والعارضين تسبق تطبيق التقانة أو طرح التقانة تجلب الوعي بها؟

4- ما هي متطلبات عملية تطبيق هذه التقانة (مادية - بشرية - قوانين تشريعه)؟

5- ما هي الفوائد التي ستعود على المجتمع ككل؟

## الفرضيات:

هدفت الدراسة التعرف على واقع الصيرفة الالكترونية في سورية ومدى القدرة على تطبيقها في الواقع.

ولتحقيق هذا الهدف تم بناء استبيان كأداة رئيسية لجمع المعطيات من الميدان وجهت إلى فئة إدارية عاملة في القطاع المصرفي سواء المصارف العامة أو الخاصة وجرى تطبيق أداة الدراسة في عام 2014 وجرى تفريغ معطيات الدراسة وتحليلها إحصائياً لمعرفة الفروق بين متغيرات الدراسة ومعرفة هذا الفروق.

**الفرضيات المتعلقة بالإداريين في المصارف السورية وفقاً لمتغيرات البحث (الجنس - المؤهل العلمي - قطاع العمل - الخبرة بالأمور البنكية)**

1- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعاً لمتغيرات البحث:

أ- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعاً لمتغير الجنس.  
ب- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

ت- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعاً لمتغير قطاع العمل.

ث- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعاً لمتغير الخبرة بالأمور البنكية.

## اهمية البحث:

إن تقدم البلدان يقاس بمدى مرونة البلد على نقل التقانة وتوطينها داخل البلد والقدرة على التعايش معها وتطويرها بعد فهمها على أكمل وجه. وإن حسن استغلال تقنية الصيرفة الإلكترونية هي من عوامل عصرنة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر، ومواجهة ضغط منافسة البنوك الأجنبية الموجهة أساساً لجذب العملاء.

إن المصارف الخاصة في سوريا حديثة جداً لم تتجاوز البضع سنوات فنرى قلة في دراسة التقنيات المترافقة معها، وتشكيل صورة حقيقية عن حجم التفاعل بين المصارف والعملاء والمجتمع ككل، لنتمكن من مواكبة التطورات والتواصل مع العالم الخارجي والنهوض بالمجتمع ككل وزيادة الوعي، والرقى بالخدمات إلى أعلى مستوى يحقق النفع لجميع الأطراف. ونشر الثقافة المصرفية وزيادة مستويات الوعي المصرفي والثقة المصرفية.

## اهداف البحث:

شهدت الأعوام الماضية طفرة بالتكنولوجيا وتقنيات التواصل الإلكتروني ومن هنا دأبت البنوك على تبني أحسن التقنيات لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لعملائها.

حيث يشكل الاستثمار في الحقل التقاني العامل الأهم لنجاح في جميع القطاعات بشكل عام والمصارف بشكل خاص. حيث أثبتت أبحاث بان المصارف التقليدية سوف يتراجع نصيبها من الخدمات المصرفية تدريجياً مع دخول التقانات الإلكترونية التي سوف تصبح الأدوات الأساسية لخدمة العملاء، من هذا المنطلق تأتي أهمية معرفة المصارف والصيرفة الإلكترونية

الصعوبات التي ستوجهنا واستراتيجيات حلها من نشر الوعي في استخدامها وتذليل الصعوبات في الواقع السوري. التقانات التي قد تتبع هذه التقانة.

## منهجية البحث:

الناحية النظرية تساعد في التعرف بالصيرفة بشكل عام والصيرفة الالكترونية بشكل خاص، والميزات المرتبطة بها، وعلاقة التقانة بالمصارف وما تم إدخاله بالمصارف من تقانات لم تكن متاحة في الماضي، وما تعود على المتعاملين ومقدمين الخدمات من منافع ومكاسب ماديته. بالاستفادة من دراسة تجارب بعض البلدان وتحليل بعض الدراسات السابقة.

الناحية الميدانية وهي دراسة عينة من المجتمع متضمنة الإداريين في المصارف العامة والخاصة حيث ان الإداريين هم المسؤولون عن وضع خطط واتخاذ قرارات استراتيجية لتطبيق الصيرفة الإلكترونية عن طريق استبيان على شكل أسئلة مؤتمتة بأجوبة قصيرة محددته فتعطي البيانات والأرقام توصيف دقيق للمعطيات والمتطلبات الواقعية في المجتمع من اجل فهم أعمق لواقع الصيرفة الالكترونية في المجتمع السوري، والعقبات التي قد تواجهنا والسبل الكفيلة بتخطي هذه العقبات.

# الفصل الأول الصيرفة والصيرفة الالكترونية

## المبحث الأول الصيرفة التقليدية

**1- نشأت البنوك** نشأ كلمة بنك من مدينة البندقية وهي كلمة مشتقة من كلمة بانكوك الايطالية وهي تعني المصطبة أي المنضدة التي يقف عليها الصراف لتحويل العملة ثم تطور معناها إلى مصرف، وكان الصيارفة و الصياغ أول من اظهر على وجه هذه المتغيرات ، فقد اعتبروا النواة الأولى لميلاد البنوك التجارية حيث كان هؤلاء يقبلون الاحتفاظ بأموالهم التجار ورجال الأعمال ،وأصحاب النقود كودائع لحفظها من الضياع والسرقة مقابل إيصالات ،وقام هؤلاء الصيارفة و الصياغ تدريجيا بتحويل الودائع من حساب مودع إلى حساب مودع آخر سداد لعمليات تجارية وكان القيد يتم في حضور كل من الدائن والمدين . ومنذ بداية القرن الثامن عشر اخذ عدد البنوك في تزايد تدريجيا وكان غالبيتها مؤسسات يمتلكها أفراد وعائلات وكانت القوانين تقضي بحماية المودعين بحيث يمكن الرجوع إلى الأموال الخاصة بأصحاب البنوك في حال إفلاسهم، تلك القوانين وتعديلاتها أدت إلى نشأت البنوك بشكل شركات مساهمة مغلقة. ويرجع الفضل في ذلك إلى انتشار آثار الثورة الصناعية في دول أوروبا مما أدى إلى نمو الشركات وكبر حجمها واتساع أنشطتها وبرزت الحاجة إلى بنوك كبيرة الحجم تستطيع القيام بتمويل هذه الشركات وقد تم تأسيس عدد من هذه البنوك التي اتسعت أعمالها حتى أقامت لها فروع في كل مكان وكان لها إثر كبير في استخدام الشيكات المصرفية في تسوية المعاملات.

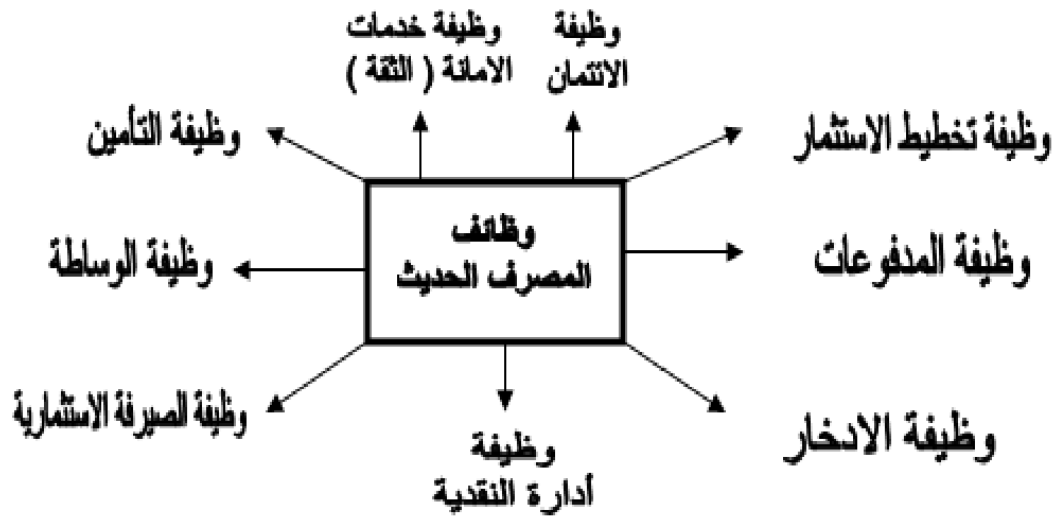
**2- مفهوم الصيرفة** هي جميع الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف للعملاء ويتعامل بها من خلال نشاط المصرف اليومي

تمثلت الخدمات التقليدية للصيرفة في ثلاث مجموعات صنفت حسب طبيعتها:

- أ- خدمات مصرفية تقليدية كصرف الشيكات، دفع الفواتير، التحاويل المباشرة ... إلخ.
- ب- خدمات استنادية: وهي الخدمات التي يقوم العميل من خلالها بالاستنادة أو التمويل من المصرف.



- ت- خدمات الاستثمار: وهي الخدمات التي يقوم من خلالها العميل باستثمار أمواله، والبحث عن أفضل فرص الاستثمار، ك شراء أسهم أو الدخول في صناديق استثمارية ...إلخ.
- أما الوظائف الحديثة فتقوم على تقديم خدمات متنوعة منها ما ينطوي على ائتمان ومنها ما لا ينطوي على ائتمان وأبرز هذه الخدمات ما يلي:
- أ- إدارة الأعمال والممتلكات للعملاء وتقديم الاستشارات الاقتصادية
- ب- تمويل الإسكان الشخصي (ينطوي على ائتمان)
- ت- ادخار المناسبات.
- ث- سداد المدفوعات نيابة عن الغير
- ج- تحصيل فواتير الكهرباء والتلفون والماء من خلال حسابات تفتحها المؤسسات المعنية يقوم المشتركون بإيداع قيمة فواتيرهم فيها
- ح- تحصيل الأوراق التجارية.
- خ- المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية



وظائف المصرف الحديث شكل رقم (2)  
اعداد الباحث

### 3- خدمات الصيرفة التقليدية:

يعد فتح حساب مصرفي واحد على الأقل من المتطلبات الضرورية لأي شخص سواء فرد أو شركة ولإنجاز أي تعامل. حيث مع بداية ظهور المصارف أصبحت المصارف تبحث على الطرق وبدأت بتقديم الخدمات لجذب العملاء الجدد للمصرف. حيث لكل عميل متطلباته وميوله الشخصي لخدمة معينة.

حيث تعد الخدمات المصرفية في المصارف بصفة عامة الواجهة الرئيسية للمتعاملين مع المصرف ووسيلة هامة لجذب المتعاملين الجدد والمحافظة على المتعاملين الحاليين، فهي بوابة العبور للتعامل في أنشطة المصرف المختلفة.

تنقسم الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف التقليدية إلى نوعين هما:

- 1) خدمات مصرفية تتضمن عمليات ائتمانية: تخضع لعمليات الدراسات الائتمانية.
- 2) خدمات مصرفية لا تتضمن عمليات ائتمانية: فيتم تنفيذها كخدمة مصرفية يتم أخذ عمولة أجر مقابل تقديم الخدمة.

الخدمات المصرفية التقليدية:

- أ- فتح الحسابات (الجارية\_ الودائع\_ التوفير)
- ب- القروض
- ت- السحب والإيداع
- ث- السحب على المكشوف
- ج- الأوراق المالية
- ح- الأوراق التجارية
- خ- كشوفات الحسابات
- د- الصرف الأجنبي (الصرافة)
- ذ- تأجير الخزن
- ر- خطابات الضمان
- ز- الاعتمادات المستندي
- س- بيع وشراء الشيكات السياحية
- ش- الحوالات

أ- فتح الحسابات (الجارية\_ الودائع\_ التوفير)

1) الحسابات الجارية:

يمكن القول إن الحسابات الجارية تعد أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف للعملاء.

حيث يتيح الحساب الجاري للعميل حفظ أمواله في المصرف مع إمكانية سحبها أو سداد أي التزام مالي عليه في أي وقت، سواء عن طريق إصدار شيكات للدائنين، أو السحب من رصيده مباشرة وسداد قيمة مشتريات.

### (2) حسابات الودائع:

وهي حسابات يتم ربط (تجميد) مبلغ معين حيث يحدد كل مصرف الحد الأدنى لفتح هذا النوع من الحسابات وتربط المبالغ لأجل محدد شهر كحد أدنى مقابل فائدة مالية محددة مسبقاً تضاف إلى رصيدك عند انتهاء الأجل.

### (3) حسابات التوفير:

وهي حسابات تربط بين الحساب الجاري والوديعة حيث يمكن السحب والإيداع دون الحاجة إلى الانتظار لانتهاء وقت تجميد الوديعة كما يحصل صاحب الحساب على فوائد غير محدد حيث تضاف الفوائد كل 6 أشهر وتحسب الفوائد كل شهر على أقل مبلغ توفر في هذا الشهر.

## ب- القروض

يعد الانتماء المصرفي أكثر مجالات الاستثمار جاذبية للمصارف التجارية، نظراً لارتفاع الفوائد المتحققة عنه مقارنة بالاستثمارات الأخرى، فهو الاستثمار الأكثر فاعلية في تحقيق هدف الربحية. وعليه فإن الانتماء المصرفي يتمثل بصفة أساسية في القروض (Loans) التي تمنحها المصارف لزمائنها من الأفراد أو الهيئات أو المصارف التجارية الأخرى.

هناك العديد من التقسيمات التي يمكن اعتمادها وتقسيم القروض على أساسها وسنذكر منها: القروض من حيث المدة: (Terms Loans).

حيث تقسم القروض من حيث المدة إلى نوعين رئيسيين:

### أ- القروض قصيرة الأجل (Short – Term Loans)

تعتبر القروض قصيرة الأجل والتي تسمى بقروض رأسمال التشغيل من أهم القروض المصرفية، وتستخدم هذه القروض في العادة لغرض شراء المخزون أو البيع على الحساب (أي مسك الحسابات المدينة) أو تعزيز باقي فقرات الموجودات المتداولة أو سداد مصروفاتها التشغيلية.

### ب- القروض متوسطة وطويلة الأجل: (Intermediate and Long Term

Loans)

وهي القروض التي تزيد أجالها عن سنة وقد تصل إلى عشرة أو عشرين سنة، حيث تمنح لتمويل الأنشطة والعمليات ذات الطبيعة الرأسمالية كمشاريع الائتمان أو بناء المصانع أو إقامة مشاريع جديدة.

#### ت- الإيداع والسحب:

حيث يسمح المصرف للعملاء بإيداع أو السحب المبالغ النقدية من حساباتهم لدى المصرف.

#### ث- السحب على المكشوف

تقوم المصارف التقليدية بالسماح لبعض عملائها بكشف حساباتهم الشخصية مقابل فائدة معينة عن الفترة التي بقي فيها الحساب مكشوفاً، حيث يمكن للعميل سحب مبلغ أكبر من رصيده أي يصبح الحساب مدين.

#### ج- الأوراق المالية

يقصد بالأوراق المالية الأسهم والسندات، والسهم يحصل صاحبه على عائد سنوي، أما السند فيحصل صاحبه على فائدة ثابتة.

وتتضمن الخدمات المصرفية المتعلقة بالأسهم ما يلي:

- 1) حفظ الأسهم والسندات: حيث يقوم المصرف بحفظ الأسهم والسندات للمتعامل ويتقاضى أجراً فهي كالوديعة.
- 2) بيع الأسهم والسندات: حيث يقوم المصرف ببيع وشراء الأسهم والسندات لصالح عملائه كوكيل عن العميل ويستحق مقابل ذلك أجراً.
- 3) الاكتتاب: حيث يقوم المصرف بقاء عملية الاكتتاب للشركات الجديدة، ويستحق المصرف عنها أجراً.
- 4) صرف أرباح الأسهم والسندات: حيث يقوم المصرف بصرف أرباح الأسهم والسندات نيابة عن الشركات مقابل أخذ أجراً عنها.

#### ح- الأوراق التجارية

تستخدم الأوراق التجارية (الكبيلية، الشيك) بصفة عامة في الأعمال التجارية كسند يثبت فيه المدين تعهداً للدائن بدفع مبلغ معين إما بنفسه أو عن طريق شخص آخر في تاريخ معين.

وتستخدم الأوراق التجارية أداة للوفاء بالديون مقابل الغير بحيث يمكن تحويل المديونية من شخص لآخر.

وتقوم المصارف التقليدية عادة بتقديم مجموعة من الخدمات المصرفية متعلقة بالأوراق التجارية وهي:

- 1) تحصيل الأوراق التجارية: حيث يتولى المصرف نيابة عن العميل تحصيل الأوراق التجارية مقابل عمولة يستوفيهها من العميل.
- 2) قبول الأوراق التجارية كضمان: يمكن للعميل رهن الأوراق التجارية لدى المصرف مقابل تسهيلات ممنوحة له.
- 3) حفظ الأوراق التجارية: يمكن للعميل أي يضع الأوراق التجارية لدى المصرف برسم الأمانة مقابل اقتطاع المصرف عمولة من العميل.
- 4) خصم الأوراق التجارية: ومفهومها أن يتقدم المتعامل للمصرف بطلب تحصيل القيمة الحالية لكمبيالة تستحق بعد فترة بعد خصم مبلغ معين يتم احتسابه باستخدام سعر الفائدة وهو يمثل الفترة بين تاريخ الخصم وتاريخ الاستحقاق.

#### خ- كشوفات الحسابات

يمكن للعميل طلب كشف حساب تفصيلي من المصرف مصدق أصولاً ويصادق المصرف على صحة البيانات.

#### د- الصرف الأجنبي (الصرافة)

وعمليات الصرف الأجنبي والعملة الأجنبية هي كل عملة لدولة يتم تداولها خارج نطاق تلك الدولة وتعد عمليات الصرف الأجنبي أو ما يطلق عليه بيع وشراء العملات الأجنبية من الخدمات المصرفية الهامة وخاصة في مجال الاعتمادات المستندية وتسديد الالتزامات المالية بالعملات المختلفة للمصارف الخارجية.

#### ذ- تأجير الخزن

تعد هذه الخدمة من الخدمات المصرفية التي تقدم بالمصارف للعملاء لحفظ ممتلكاتهم من المجوهرات أو المستندات الهامة أو العقود ويحتفظ المتعامل بمفتاح خاص لهذه الخزينة لا يفتح إلا بمعرفته ومندوب المصرف. ويتقاضى المصرف أجراً مقابل ذلك.

## ر- خطابات الضمان

تعد خطابات الضمان من الأنشطة المصرفية الهامة، حيث أصبحت أداة للتعامل الاقتصادي الداخلي والخارجي على حد سواء وخاصة في مجال التعاقدات والمقاولات. ويعرف خطاب الضمان بأنه: تعهد كتابي يصدر من المصرف بناء على طلب المتعامل بدفع مبلغ نقدي معين أو قابل للتعيين بمجرد أن يطلب المستفيد ذلك من المصرف خلال مدة محددة ويجوز امتداد الضمان لمدة أخرى وذلك قبل انتهاء المدة الأولى. ويتم عادة قيام العميل بتغطية جزء من قيمة خطاب الضمان (نسبة %). مقابل عمولة للمصرف من المتعامل.

وتوجد أنواع متعددة لخطابات الضمان منها:

- (1) خطاب ضمان أولي
- (2) خطاب ضمان نهائي
- (3) خطاب ضمان دفعة مقدمة

## ز- الاعتمادات المستنديه

تعد الاعتمادات المستنديه من أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف بصفة عامة، حيث تعد أساس الحركة التجارية (الاستيراد -التصدير) في كافة أنحاء العالم والتي تنفذ من خلال شبكة المراسلين للمصارف حول العالم. ويعرف الاعتماد المستندي بأنه طلب يتقدم به المتعامل من أجل سداد ثمن مشتريات بضائع من الخارج، يقوم البنك بموجبه عن طريق المراسلين بسداد القيمة بالعملة المطلوب السداد بها.

وتنفذ الاعتمادات المستنديه بالمصارف من خلال أسلوبين هما:

- (1) الأسلوب الأول: وهو تنفيذ الاعتماد المستندي كخدمة مصرفية حيث يتم تغطيته بالكامل من قبل المتعامل، ويقتصر دور المصرف على الإجراءات المصرفية لفتح الاعتماد لدي المراسل وسداد قيمة الاعتماد بالعملة المطلوبة.
- (2) الأسلوب الثاني: وهو تنفيذ الاعتماد المستندي كائتمان مصرفي حيث يقوم المتعامل بسداد جزء فقط من قيمة الاعتماد ويقوم المصرف باستكمال سداد قيمة الاعتماد كعملية ائتمانية.

## س-بيع وشراء الشيكات السياحية

تقوم المصارف بتقديم هذه الخدمة لعملائها سواء شراء الشيكات السياحية الخاصة بهم أو بيع الشيكات السياحية الخاصة بالمصارف أو المؤسسات المالية الدولية مقابل عمولة متعارف عليها.

#### ش-الحوالات

يحتاج الكثير من العملاء بالمصارف إلى إجراء عملية تحويل أموال داخل البلد الواحد أو إلى بلاد أخرى خارجية، ويتم تغطية هذه الخدمة إما عن طريق التحويلات البرقية أو التلكس أو عن طريق شيكات تحصل في بلد المستفيد. أو عن طريق swift. ويتقاضى المصرف مقابل ذلك أجراً.

#### 4- ادخال التقانات الى المصارف

صرح رئيس مجلس إدارة شركة (Microsoft) السيد (بيل غيتس) في مؤتمر لندن لعام 1998 بموضوع دمج التقانات: "يجب النظر إلى الإنترنت على أنه أمر مسلم به، وأضاف قائلاً إن المؤسسات التي تأخذ بتقنية الإنترنت هي التي سيكتب لها البقاء والمؤسسات التي لا تواكب التغيير ستبقى في المؤخرة." من هذا المنطلق تظهر دور وأهمية استخدام التقانات الالكترونية في جميع الأصعدة وبالأخص العمل المصرفي ليكون قادراً على الاستمرار والتقدم والمنافسة وتقديم الخدمات المرجوة.

وبدراسة المراحل التي مرت بها المصارف في عملية نقل التقانات نستخلص إن المراحل هي كما يلي:

- أ- مرحلة استخدام الآلات الميكانيكية المساعدة، وكانت استجابة طبيعية لزيادة حجم العمل اليدوي وكانت تمثل مكننة بعض مراحل عملية تشغيل البيانات يدوياً
- ب- مرحلة استخدام آلات البطاقات المثقبة وتعتبر الباب الرئيسي الذي قاد لمرحلة الآلات الإلكترونية، وفكرتها تقوم على استحداث وسيلة يتم بواسطتها اختزان البيانات والمعلومات على بطاقة مثقبة ثم قراءة هذه البيانات وتشغيلها بواسطة آلة.
- ت- مرحلة استخدام الآلات شبه الإلكترونية، وهي مرحلة تم فيها عمليات تطوير واسعة للآلات المساعدة بهدف تشغيلها إلكترونياً لزيادة سرعتها ورفع طاقتها الإنتاجية.
- ث- مرحلة ظهور الحاسب الإلكتروني وهي من أهم مراحل التحول الإلكتروني والتي ظهر فيها الحاسب الآلي وحدث تطور هائل في مكوناته من حيث السرعة والحجم والكفاءة والسعة.

- ج- مرحلة ظهور المصارف الإلكترونية ويمكن تقسيمها إلى ستة مراحل حسب التطور التكنولوجي لتقنيات الخدمات الإلكترونية:
- مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية (Back Office Operations) حيث بدأ المختصون في شؤون التكنولوجيا يدخلون إلى المصارف لإيجاد حلول لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية، مثل: مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية، والتقارير المحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي.
  - مرحلة تعميم الوعي بالتقانة ((Technology Awareness وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتقانة على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال، وكانت مرحلة تحضير أوسع لدخول التكنولوجيا، وتميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا.
  - مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء (Online Real Time) وتميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتقانة.
  - مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف (Cost Control) وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التقانة، وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بمختصين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.
  - مرحلة اعتبار التقانة أصلاً كباقي أصول المصرف (Asset Like any Other): بالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردوداً كباقي الأصول وهنا بدأت مرحلة إدارة التقانة المصرفية (Technology Management Banking).
  - مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال المصرف: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتقانة، التي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق التقانة على الصعيد الخارجي.



## المبحث الثاني الصيرفة الإلكترونية

### 1- مفهوم الصيرفة الإلكترونية

يعد القطاع المصرفي من أبرز القطاعات التي تأثر بثورة المعلوماتية والاتصالات، وقد صاحب ذلك ظهور استخدام الشبكات وربط أجهزة الحاسب مع بعضها البعض. ومع دخول التقانات أصبح استخدام التقانة الحديثة عنصراً ملازماً للعمل المصرفي لما توفره من فعالية في العمل وسرعة في الانجاز وخفض التكاليف، وقدرة على تطوير المنتجات الجديدة (الخدمات المصرفية) وإيصالها للعملاء في أي مكان كانوا وبأي وقت.

كما يضم العمل المصرفي الإلكتروني كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل الهاتف والحاسب والصراف الآلي والإنترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف والمؤسسات التي تقدم خدمة التحويلات النقدية إلكترونياً.

يرى بعض الكتّاب والباحثين أن تاريخ ظهور فكرة الصيرفة الإلكترونية يعود إلى الحقبة الزمنية التي تلت الحرب العالمية الثانية حينما بدأت شبكات الاتصال بالانتشار وأخذت المصارف تفكر في إيجاد وسيلة آمنة وسريعة للتحويلات المالية.

في السبعينات من القرن العشرين بدأت بعض المصارف بتقديم خدماتها المصرفية إلى الزبائن عبر الهاتف فقد صار بإمكان الزبون استخدام خطه الهاتفي للاطلاع على رصيده لدى المصرف و القيام بعملية تسديد الفواتير و تحويل الأموال إلى حساب أشخاص آخرين لديهم تعاملات مع المصرف ذاته و في عقد الثمانينات من القرن ذاته بدأت أجهزة الحاسوب الشخصية بالانتشار في المكاتب والشركات و المنازل و بدأت بعض المصارف بتقديم خدمات الصيرفة إلى الزبائن على حواسيبهم الشخصية عبر خطوط و شبكات اتصال مخصصة لهذا الغرض و بذلك تم الانتقال مع أسلوب التعامل الصوتي إلى أسلوب التعامل المرئي في التعاملات المصرفية بين المصرف و الزبائن.

وفي عقد التسعينات تطورت شبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت) وبدأت بعض المصارف تتجه نحو تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر مواقعها الإلكترونية على شبكة الإنترنت.

ثم تطورت الصيرفة الإلكترونية أكثر من ذي قبل مع مطلع الألفية الجديدة و بدأت المصارف تستخدم وسائل جديدة لتقديم خدماتها المصرفية إلى زبائنها , و منها تقديم الخدمات المصرفية إلى الزبائن عبر أجهزة الهاتف المحمول ( الموبايل ) مما سهل على الزبائن طريقة الحصول على الخدمات المصرفية و بدأت بعض المؤسسات المالية بإنشاء

مصارف الكترونية تابعة لها ، و هي عبارة عن مواقع الكترونية متطورة على شبكة الانترنت بحيث يقتصر وجود هذه المصارف على موقعها الالكتروني على شبكة الانترنت و مقر إدارة ذلك الموقع فقط دون أن يكون لها أي فروع مكانية و أي تعاملات مع الزبائن سوى عبر الانترنت ، و هي ما أصطلح على تسميتها بالمصارف الالكترونية لأنها تقدم خدماتها بطرق و وسائل الكترونية فقط.

يقصد بالصيرفة الإلكترونية في هذا الإطار قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية المفتوحة. وتقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها في السوق المصرفي أو لخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية.

ومن هذا الإطار يمكن تعريف المصارف الالكترونية على أنها تلك المصارف والمؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الالكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق. حيث يتفق هذا التعريف مع آراء العديد من الخبراء المصرفيين إذ يعرف أيضا على أنها تلك المصارف التي تركز في تقديم خدماتها على خدمات (Home Banking) وال (Phone Banking) وال (Internet Banking) وغيرها من الركائز الالكترونية المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

كما عرف FFIEC، المصارف الإلكترونية (Electronic Banking) بأنها: التسليم المؤتمت للسلع والخدمات المصرفية التقليدية والجديدة بشكل مباشر إلى الزبائن عن طريق قنوات اتصال الكترونية وتفاعلية. أي أنها الخدمات المصرفية المحددة إلكترونياً من قبل التقانات المستخدمة في المصارف كالصراف الآلي، ونقاط البيع والإنترنت.

## 2- متطلبات الثقة في المصارف الإلكترونية

هنالك العديد من المتطلبات التي يجب على المصارف توفيرها لتعزيز دور الثقة بخدماتها المصرفية الالكترونية وتجعل العملاء مطمئنين بالتعامل ونعرض منها:

### أ- الأمان (Security)

إن امن البنوك الالكترونية جزء رئيسي من امن المعلومات (IT SECURITY) ونظم التقنية العالية عموا.

وتشير حصيلة دراسات امن المعلومات وما شهده هذا الحقل من تطورات على مدى الثلاثين سنة أن مستويات ومتطلبات الثقة والأمان الرئيسية ببيئة تقنية تتمثل بما يلي: الوعي بمسائل الأمن لكافة مستويات الأداء الوظيفي، والحماية المادية للتجهيزات التقنية، والحماية الأدائية (استراتيجيات رقابة العمل والموظفين)، والحماية التقنية الداخلية، والحماية من المخاطر الخارجية.

إن القاعدة الأولى في حقل امن المعلومات هي أن الأمن الفاعل هو المرتكز على الاحتياجات المدروسة التي تضمن الملائمة والموازنة بين محل الحماية ومصدر الخطر ونطاق الحماية وأداء النظام والكلفة.

أما القاعدة الثانية فهي إن الحماية التقنية وسيلة وقاية ودفاع، وفي حالات معينة وسيلة هجوم ولا تتكامل حلقات الحماية دون الحماية القانونية عبر النصوص القانونية التي تحمي من إساءة استخدام الحواسيب والشبكات فيما يعرف بجرائم الكمبيوتر والانترنت والاتصالات والجرائم المالية الالكترونية.

إن أهم الاتجاهات الأمنية لحماية البيانات في البيئة المصرفية والتي تتخذ أهمية بالغة بالنسبة للبنوك التي تمثل بياناتها في الحقيقة أمولا رقمية وتمثل حقوقا مالية وعناصر رئيسية في الائتمان، نجد أن المطلوب هو وضع استراتيجية شاملة لأمن المعلومات تتناول نظام البنك وموقعة الافتراضي وتتناول نظم الحماية الداخلية من أنشطة إساءة الاستخدام التي قد يمارسها الموظفون المعنيون داخل المنشأة وتحديد الجهات المعنية بالوصول إلى نظم التحكم والمعالجة والمبرمجين.

وهناك العديد من الوسائل الضرورية لتأمين امن وسريه معاملات الصيرفة الالكترونية ومنها:

### 1) تشفير البيانات:

يعتمد على تحويل البيانات إلى رموز، لحمايتها من الاطلاع الغير مرخص به

### 2) تقنية طبقة الفتحات الآمنة:

هو برنامج به بروتوكول تشفير متخصص لنقل البيانات والمعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الانترنت بطريقة آمنة. كما تقوم المواقع بخطوات إضافية لحماية عملاءها بعد فك التشفير، كوضع بيانات العميل في بنك معلومات خاص، وحفظ أرقام بطاقات الائتمان مشفرة بأجهزة غير مرتبطة بالإنترنت.

### (3) التوقيع الالكتروني:

هو ملف رقمي (شهادة رقمية) تصدر عن هيئة متخصصة مستقلة معترف بها مثل مكاتب التوثيق القانونية. ويوفر درجة عالية من التأمين والخصوصية والتأكد من شخصية المرسل.

### أشكال التوقيع الالكتروني:

- التوقيع باستخدام القلم الالكتروني (باستخدام جهاز سكا نار) إلا أن لها عدة معوقات وذلك لسهولة التزوير.
- التوقيع باستخدام الخواص الذاتية: وهذا النوع من التوقيع يعتمد على الخواص الطبيعية للفرد ويشمل:

أ- البصمة الشخصية

ب- مسح العين البشرية

ت- التحقق من مستوى ونبرة الصوت

ث- خواص اليد البشرية

### (4) نظام المعاملات الالكترونية الآمنة:

تم تطويره بالتعاون بين شركات بطاقات الائتمان (فيزا كارد وماستر كارد) بغرض تأمين المعاملات المالية على شبكة الانترنت باستخدام بطاقات الائتمان بتوفيره لدرجة تشفير عالية يصعب فكها.

### (5) هيئة الاعتماد:

تقوم بإصدار شهادة تحقيق الشخصية الإلكترونية مع كل معاملة رسالة تتضمن بيانات عن المرسل منه ونسخة من مفتاحه العام وتاريخ انتهاء صلاحية شهادة تحقيق الشخصية الإلكترونية.

### ب- الخصوصية

تعد من أهم المتطلبات لبناء عامل الثقة بين العملاء والمصرف فكلما أولى المصرف عناية واهتمام بهذا المطلب انعكس نتائجه بالإيجاب على المصرف من حيث توطيد العلاقة وإدامتها مع العملاء. وتشير دراسات حول هذا الخصوص أن العميل يزيد قبوله للخدمات المقدمة عن طريق شبكة الانترنت كلما ازداد اهتمام المصرف بخصوصية المعلومات الشخصية الممنوحة للعميل وعلى مدى توفير خصوصية للمعلومات أثناء انتقالها عبر الشبكة من المصرف إلى العميل.

وتعتمد توطيد العلاقة وإدامتها مع العملاء على عاملين وهما:

- (1) الثقة (trust): وهي الثقة المتبادلة بين العميل والمصرف وثقة العميل بان المصرف يقوم بتقديم الخدمات والأعمال بمصداقية عالية وليس بمجرد الصدفة وهذا يخلق جو من الثقة المتبادلة بين الطرفين.
- (2) الرضا (Satisfaction): وهو مقدار التطابق بين التوقع المرجو من قبل العميل والفوائد المحققة للعميل الفعلية عند تلقي الخدمة.
- (3) الإقرار بحجية العمليات الالكترونية (عدم التنصل والإنكار disclaimer (non

أي وجود إثبات غير قابل للإنكار على أي عملية تمت على شبكة الانترنت عند التبادل الالكتروني البياني، سواء من قبل العميل نحو الخدمة المطلوبة وتنفيذها بالشكل الذي طلبه أو من طرف المصرف من حيث توثيق الشخص المتعاقد، مع غياب الجانب التشريعي الواضح الموحد دولياً.

#### ت- الجاهزية (Availability)

ويقصد بها مجموعة البرامج والأجهزة والمعدات ومواقع الانترنت الخاصة بالأعمال الالكترونية المصرفية حيث أحدثت التطورات التكنولوجية مزيداً من الحاجة إلى الاستفادة من هذه التطورات المتسارعة لازدياد حدة المنافسة بين البنوك التي تواكب هذه التطورات وتوظف هذه التكنولوجيا في صالح خدمة العملاء.

وهي قدرة الأجهزة والتجهيزات المصرفية على أهبت الاستعداد دون توقف تمكّنها من إجراء العمليات والوظائف بالشكل المطلوب في الزمن المحدد بافتراض عدم وجود أي سبب خارجي يعيق العمليات، وهذه المطلب أساسي في عصر التقانة والتكنولوجيا الحديثة.

#### ث- التوثيق من الشخص المتعاقد:

إن مطلب التوثيق من الشخص المتعاقد يعتبر من أهم تقانات العمل المصرفي الالكتروني، أي لا يمكن قبول أي عملية دون التحقق من الشخص المعني.

ومن أدوات التوثيق الرقم السري أو التوقيع الرقمي أو التشفير أو وسائل الإثبات الشخصية الفيزيائية أو البيولوجية، فيجب تبني طريقة تفي بالغرض من قبل المصرف ليحقق الارتياح والثقة من العميل (المستخدم).

### 3- خدمات الصيرفة الالكترونية

نتيجة تطور السريع للتكنولوجيا واستخدام الانترنت أخذت الصيرفة أشكالاً وتوجهات جديدة منها:

#### أ- الصيرفة عبر الانترنت:

ينتمي هذا النوع من الخدمات إلى مجموع الخدمات التي يطلق عليها: الخدمات المصرفية من المنزل Home Banking، الخدمات المصرفية من على البعد Remote Banking، الخدمات المصرفية الفورية Online Banking، الخدمات المصرفية الذاتية Self-serving Banking، وأسماء أخرى متعددة.

بدأت إدارة المصارف تدريجياً في تبني تقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت لقلّة تكلفتها وساعد هذا التدرج في تقبل العملاء لهذه الخدمة والتأقلم معها والتدريب عليها، ولكن نمت في الدول المتقدمة بسرعة كبيرة حيث أنها تضاعفت في غضون فترة لم تتعدى الستة أشهر في أوروبا الغربية، وأصبح العائد من تلك الخدمات يمثل 13% من دخل المصارف. تطورت هذه الفكرة لإقامة مصرف كامل يقدم خدماته للعملاء من خلال شبكة الإنترنت، وأصبح ما يطلق عليه بالمصرف الافتراضي أو الاعتباري Virtual Bank. امتازت الخدمة المصرفية بأهم عاملين يعملان على نشر الخدمة: خدمة في متناول اليد ومريحة للعملاء وتوفرها طوال اليوم، والعامل الآخر رخص تكلفتها للمصارف. يحتاج تقديم هذا النوع من الخدمة إلى توفر شبكات عريضة Wide Area Network (WAN) داخل البلاد على الأقل وربطها بالشبكة العالمية الانترنت كما أنها تتطلب من العميل معرفة باستخدام برنامج التصفح على الشبكة Browser ويمثل الأمن الهاجس الأكبر للعملاء ويعمل كحاجز نفسي لانتشار الخدمة. على الرغم من المعوقات إلا أن التوسع مستمر في استخدام شبكة الإنترنت، واستخدام الخدمات المصرفية على الشبكة، وسيستمر الحال كذلك بصورة متسارعة، وإتاحتها الفرصة لتوسيع العمل المصرفي دون حواجز جغرافية، ليصبح العمل على نطاق العالم ككل.

#### ب- النقود الالكترونية:

وهي جميع الأموال التي يتم التعامل بها الكترونياً بعيداً عن الطرق التقليدية لتبادل النقود مثل الشيكات المصرفية والمصارف والعملات الورقية والمعدنية. وتعتمد جميع

أشكال النقود الالكترونية على فكرة واحده وهي تقديم المستخدم أو الشركة معلومات عبر الانترنت بحيث تتحول هذه المعلومات إلى نقد تستخدم لتسديد قيمة الالتزامات. وتسمح النقود الالكترونية بسداد قيمة المشتريات من السلع والخدمات عن طريق شبكة الانترنت وذلك خصما من حساباتهم المصرفية ومنها أنظمة التعاملات الشخصية والمحافظ الرقمية (Digital Wallets) والبطاقات الذكية (Smart Cards) و عملات الانترنت (Internet Currencies).

كما إن تطورات التقانات الحديثة بدأ يدفع النقود الالكترونية إلى التطور ليصبح انتقال الأموال عبر رقم خاص يتم تشفيره أو رقائق صغيرة أو محفظة الكترونية. كما تتسم النقود الالكترونية بالخصائص التالية:

- (1) تستعمل كأداة دفع لقيم السلع والخدمات دون الحاجة لقطع مالية مادية.
- (2) يمكن إصدارها من قبل جهات أخرى غير المصارف والحكومة.
- (3) تسمح بإتمام المبادلات المالية بتحويل قيمة النقد المخزنة الكترونيا إلى جهاز الكتروني آخر دون الحاجة إلى طلب إذن لإتمامها. أي دون إشراك الحسابات المصرفية المدينة والدائنة.

### ت- محفظة النقود الالكترونية:

وهي جهاز على الانترنت يحتفظ برقم تعريف مستخدم، وطرق الدفع، وعنوان الفاتورة والشحن، حيث يمكن استخدامها لتسريع عملية إدخال البيانات الضرورية لإتمام صفقة ما. حيث يمكن أن تتم أيضا بين شركتين أو أكثر تعمل على الانترنت. وقد ظهر المحفظة الالكترونية نتيجة لحل عوائق تواجه المتسوقين عن طريق الانترنت حيث كان يواجه المتسوقين مشكلة الدخول المتكرر على معلومات الشحن والسداد وملء النماذج في كل مرة يقومون فيها بالشراء، حيث يمكن لمستخدم المحفظة إدخال البيانات مرة واحدة فقط. كما أنها حلت مشكلة توفير مكان تخزين امن بالنسبة لبطاقات الائتمان والنقد الالكتروني.

### ث- بطاقات الدفع والصرافات الآلية:

#### 1) بطاقات الدفع:

تعتبر البطاقات أداة للوفاء ظهرت بالولايات المتحدة الأمريكية وامتدت في أرجاء العالم. ويتم استخدامها اليوم بشكل واسع ولها عدة تسميات منها بطاقات الدفع

البلاستيكية أو بطاقات الاعتماد أو بطاقات الوفاء. ومن أكثر الأنواع انتشاراً تلك

العائدة إلى Bank of America تحت اسم Visa Card.

وتنقسم أنواع بطاقات الائتمان إلى نوعان وهما:

○ بطاقات ائتمانية:

- بطاقات ائتمانية متجددة
- بطاقات ائتمانية غير متجددة

○ بطاقات غير ائتمانية:

- بطاقات الصراف الآلي
- بطاقات الخصم
- بطاقات الدفع المسبق
- بطاقات الشيك
- الطاقات المدينة

## (2) الصرافات الآلية

تعتمد خدمة الصرافات الآلية على وجود شبكة من الاتصالات تربط أفرع البنك الواحد، أو أفرع المصارف كلها في حالة أن تقوم ماكينة الصرف الآلي بخدمة أي عميل من أي مصرف، وضرورة ذلك نبعث من الحاجة للوصول لبيانات حسابات العملاء فورياً. بدأ تقديم الخدمات المصرفية للعملاء عبر ماكينات الصرف الآلي في السبعينيات، ولم تجد الإقبال الكبير من المصرفيين، حيث أن ذلك أول عمل لأتمته العمل المصرفي، ولكن الإقبال كان أكبر في الواقع العملي، وكانت هذه المخاوف لها موقع حيث لازال لها تأثير على العملاء وعمل على أن يظل في المتوسط حوالي 30% من العملاء لا يحملون بطاقات للصرف الآلي عبر الصرافات الآلية.

تطور عمل الصرافات الآلية حيث أصبحت تقدم خدمات متقدمة بالإضافة لخدماتها الأصلية في صرف المبالغ النقدية.

تطور عمل الصرافات لتقوم بدفع الفواتير للمؤسسات الخدمية، وإيداع وسحب النقود وتسديد الرسوم الحكومية وخلافة. وبدخول البطاقات الذكية مكن ذلك العميل



من شحن بطاقته مقدمة الدفع من الصرافات ليقوم باستخدامها لدفع التزاماته في نقاط دفع متعددة.

### ج- الصيرفة عبر الهاتف:

تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط أفرع البنك الواحد ككل وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي من أفرع البنك. يقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه. يستطيع الموظف والذي يقوم بالرد على العميل من الوصول إلى بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة لتأكد من هويته، كالسؤال عن آخر معاملة قام بها، أو حجم المبلغ الذي قام بإياداعها .... إلخ.

وجدت المصارف الكبرى أن تكوين مراكز للاتصال لخدمة العملاء أمر يوفر عليها الكثير من الخدمات التي تستغرق منها ومن العميل وقتاً أكثر، ووجدت بالتالي ذلك له مردود في توفير التكلفة عليها، وطورت من عملها لتشعر الزبون وبخصوصيته فمثلاً يمكن تسجيل أرقام الهواتف التي يتصل عن طريقها عميل ما، وبالتالي يمكن التعرف على شخصيته بمجرد استلام المحادثة فيستطيع الموظف أن يطلع على بيانات العميل والتي يكون الحاسوب قام بعرضها له.

تطور عمل مراكز الاتصال في الدول المتقدمة وأصبح العميل يشعر بخصوصيته مع البنك الذي يتعامل معه، وساعدت هذه المراكز على نمو علاقة خاصة بين العميل والبنك.

تطور استخدام الهاتف في تقديم الخدمات المصرفية بإدخال أجهزة الرد التلقائي على مكالمات العملاء، وتقديم خيارات لهم لإجراء عمليات متعددة: خدمات استعلامية، خدمات تحويل لمبالغ لجهات معلومة، طلب خدمات كدفتر شيكات، أو كشف حساب، ... إلخ.

آخر التطورات التي تتم الآن هو استخدام هذه المراكز للإجابة على رسائل البريد الالكتروني والذي أصبح أداة فاعلة في التخاطب بين المصرف والعميل، فيستطيع المركز الرد على أي رسالة تصله في أثناء اليوم، وبعد ساعات العمل يتلقى العميل رسالة تلقائية تؤكد وصول رسالته للمركز ليتم الرد عليها في صباح اليوم التالي للعمل.

أصبح الاتجاه نحو الدمج وتكوين المؤسسات الكبيرة، ولم يكن القطاع المصرفي استثناء، حيث لجأت بعض المصارف إلى المشاركة في مراكز الخدمات الهاتفية المصرفية، وبالتالي أدى ذلك لتقليل التكلفة الكلية، وتوحيد للجهد المشترك.

### ج- الهواتف الذكية الصيرفة عبر الهاتف المحمول

سنقوم بالتفصيل أكثر من غيرها من الخدمات كون الهواتف الذكية تعد أكثر تطور للصيرفة الالكترونية الحديثة في الوقت الحالي.

إن الاتجاه العام في العالم هو الآن نحو انتشار استخدام الهاتف الجوال، حيث من المنتظر أن يصل عدد خطوط الهاتف الجوال المستخدم في نقل البيانات 1.2 بليون جهاز بينما سيصل عدد مشتركى الإنترنت عبر الشبكة الثابتة Fixed Internet إلى 750 مليون لنفس الفترة، وهو ما يدل على أن استخدامات الهاتف الجوال في ازدياد مطرد.

يتبع هذا الاتجاه تطوير استخدامات الهاتف الجوال لأغراض متعددة، فقد بدأ استخدامه للولوج للشبكة العالمية " انترنت " واستخدامه في التطبيقات المتعلقة بها، كقراءة البريد الالكتروني وتصفح المنتجات المعروضة على الشبكة، الشروع في شراء بعض هذه المنتجات، .... الخ.

يمكن تقديم العديد من الخدمات للعميل عبر هاتفه وتشبه هذه الخدمات التي تقدم عبر الهاتف، ولكنها تمتاز منها بأنها يمكن أن تكون عبر بيانات ونص مكتوب، فيمكن الاستعلام من المصرف عن رصيد أو معرفة الوضع لتسوية شيك، أو خلافه.



## • تعريف الهواتف الذكية smart phones:

لا يوجد تعريف عالمي موحد حول الهواتف الذكية يمكن تعريفها بأنها الهواتف محمولة – نفالة تحتوي على خواص متقدمة مقارنة بمثيلاتها من الهواتف الخلوية الأخرى التي تملك أحد أنظمة التشغيل المتطورة التالية:

1 – سيلبيان 2-إس 60 3 – أندرويد 4-بلا كيري وغيرها

كما يوجد بها ميزة تصفح الإنترنت ومزامنة البريد الإلكتروني وفتح ملفات الأوفيس وتشغيل الوسائط المتعددة وتحتوي على لوحة مفاتيح كاملة

أصبحت الهواتف الذكية تقوم بوظائف متطورة مثل أجهزة الكمبيوتر وذلك مثل تصفح مواقع الانترنت ومشاهدة أفلام الفيديو بصيغة الفلاش وتشغيل أكثر من تطبيق في وقت واحد، إرسال واستقبال البريد الإلكتروني، تحرير الصور وملفات الفيديو، تشغيل الألعاب المتطورة، كل هذه الإمكانيات المتطورة بلا شك تحتاج إلى مواصفات محددة من المكونات الصلبة ليتلاءم مع هذه التطبيقات ولتؤدي في النهاية إلى أداء جيد ومرضى بالنسبة للمشتريين والطامحين في امتلاك هذه الأجهزة باهظة الثمن.

## • نشأة الهواتف الذكية

في عام 2005: أطلقت شركة نوكيا سلسلة من الهواتف الذكية والتي أطلق عليها N-Series ومن أشهرها N95 و N97 وتتميز بالتالي:

- الدخول للإنترنت
- خدمة تحديد المواقع GPS
- كاميرا مدموجة عالية الجودة
- ذاكرة داخلية بسعة 32 ميجا بايت
- تقنية البلوتوث وتقنية WLAN
- تشغيل الموسيقى والألعاب ومقاطع الفيديو بصيغة فلاش

في عام 2007: أطلقت Apple هاتفها الشهير iPhone الذي يحوي ما سبق من مزايا بالإضافة إلى:

- (1) شاشة اللمس المتعدد
- (2) تطبيقها المعروف App Store والذي يحوي تطبيقات متنوعة إما مجانية أو مدفوعة الثمن ويمكن تحميل هذه التطبيقات على جهاز iPhone وكذلك iPod، وiPad وقد لاقت تطبيقات App Store نجاحا عظيما حيث وصل عددها إلى أكثر من 185000 تطبيق وتم تحميلها على أجهزة Apple بلايين المرات حتى بداية عام 2010.

وفي 2008 أطلقت جوجل نظام التشغيل المعروف Android وهو نظام تشغيل مفتوح المصدر، العديد من الشركات المعروفة في عالم الاتصالات طرحت هواتف ذكية تعتمد على نظام التشغيل Android ومن هذه الشركات Intel و HTC و Motorola، تميزت هواتف Android بوجود شاشة تعمل باللمس ولوحة مفاتيح كاملة منبثقة QWERTY keyboard وكذلك Track ball لتصفح الويب، تدعم هواتف Android تطبيقات جوجل الشهيرة مثل خرائط جوجل و بريد Gmail ومتصفح جوجل كروم، العديد من التطبيقات أتاحت عبر Android Market البعض منها مجاني والأخر مدفوع.

وفي عام 2010 طرحت جوجل هاتفها المعروف Nexus One والذي يعتمد بالطبع على نظام التشغيل Android.

#### • الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية:

تتماشى الخدمات المصرفية للأشخاص سريعي الحركة والتنقلات الكثيرة وتلبي احتياجاتهم بدقة عالية وفعالية سريعة.

حيث يمكن اختصار الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية هي جميع الخدمات التي يقدمها المصرف للعملاء والموظفين عبر شبكة الانترنت وقد قامت مجموعه من الشركات بتطوير وتذليل طاقاتها لتطوير هذه الخدمات منها شركة (pay pal)

باي بال (PayPal) هو موقع ويب تجاري يسمح للمستخدم بتحويل المال عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني لعناوين مختلفة. كما يمكن للمستخدم إرسال المال المرسل إليه إلى الآخرين أو تحويله لحساب المصرف. حيث يمكن الدفع إما عن طريق بطاقات ائتمانية أو حسابات مصرفيه تعد هذه الخدمة بديلة عن الطرق الورقية التقليدية كالشيكات أو الحوالات المالية.

ينفذ موقع (PayPal) عمليات الدفع لمواقع البيع، ومزادات الإنترنت، وغير ذلك، حيث هنالك أجراً إضافياً للموقع. يقع مقر الشركة في كاليفورنيا، الولايات المتحدة الأمريكية.

ملاك حسابات pay pal يجب أن تكون أعمارهم 18 أو أكثر ولديهم بطاقة سحب أو بطاقة ائتمان أو حساب بنك وكذلك لديهم بريد إلكتروني.

للأشخاص المقيمين في دول عربية لا يقبل (PayPal) فتح حسابات لتلقي الأموال عدا من البحرين و الأردن و قطر و تونس و الإمارات العربية المتحدة ولعل الكثيرين لا يعلمون عن مميزات وخدمات وقوة الاعتراف بخدمات هذا الموقع من جميع المواقع التجارية حين يذكر لك أن هذا الموقع تم من خلاله فتح 100 مليون حساب كما هو موضح في الصفحة الرئيسية في موقعة وهذا أن دل على أن هذا الموقع له سمعة طيبة وأمنة على بطاقتك الائتمانية فيزا كارد & ماستر كارد الخ فهو يعتبر كالبنك الإلكتروني المتنقل الذي يحتفظ برصيدك الإلكتروني والحفاظ عليه من انتشار رقمك السري لبطاقتك الائتمانية والذي من خلاله يوفر لك خدمة شراء آمن عن طريق بطاقتك الائتمانية فلا تقلق الآن حينما تقوم بعمل أكثر من عملية عن طريق موقع الـ Pay Pal حيث يتمتع بالمميزات التالية:

- خدمة الـ Pay Pal متوفرة في الكثير من المواقع الإلكترونية المعروفة منها والغير معروف.
- يحتفظ بالسرية التامة والأمان من انتشار رقم بطاقتك الائتمانية.
- سرعة الشراء وعدم كتابة في كل مره معلوماتك الشخصية + معلومات بطاقتك الائتمانية.
- سرعة السداد والإيداع بحساب أصحاب المواقع الإلكترونية فبمجرد ما يتم الشراء عن طريق موقعهم يتم تحصيل المبلغ.

## الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية:

- تحويل المبالغ بين حساباتك الخاصة، وإلى حسابات بنوك أخرى، وإلى حسابات البنوك الأخرى محلياً ودولياً
- تتبع سجلات المعاملات التي أنجزت في حسابك
- معرفة الرصيد في الحساب ومعاملات بطاقتك الائتمانية، ومعاملات الإيداع والسحب
- دفع مستحقات بطاقة الائتمان عبر الإنترنت
- دفع المستحقات المتنوعة منها (الاتصالات، الكهرباء، المياه، ....)
- التقدم بطلب دفتر الشيكات
- تكوين أسماء المستفيدين عبر جهازك
- خدمات أخرى مثل الاشتراك في كشف الحساب الإلكتروني.

## • مزايا الصيرفة الإلكترونية عبر الهواتف الذكية:

- الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقل مجانية ومتاحة على مدار الساعة
- يمكنك استخدام «اسم المستخدم» و «كلمة السر» نفسها الخاصة
- يمكنك إدارة معاملاتك المصرفية بكل أريحية دون الحاجة لزيارة الفرع
- يمكنك استخدام الخدمة داخل وخارج بلدك
- يمكنك استخدام أجهزة مختلفة لتسجيل الدخول لحسابك

## • الأمان في المعاملات المصرفية عبر الهواتف الذكية:

- إن من أولويات أي بنك أو شخص المحافظة على الخصوصية والأمان ببياناته المالية عند استخدامه لخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف الذكية.
- يجب الحرص على إتباع طرق أمنية متعددة الخطوات في عمليات التسجيل والمصادقة لمنع الوصول غير المصرح به لبيانات أي حساب مصرفي
- لن يتم حفظ كلمة السر، حيث سيتطلب منك إدخالها كلما سجلت دخولك للحساب
- التأكد تماماً بأنه لن يطلب البنك على الإطلاق الإبداء عن أية تفاصيل تتعلق ببيانات حسابك السرية عبر الهاتف النقل

### ح- الصيرفة عبر التلفزيون iTV:

ظل التلفزيون من أكثر الوسائل الناجحة للإعلام الجماهيري Mass Media وقد تم تطوير نظام التلفزيون ل يتيح التراسل من المشترك لمقدمي خدمة الإرسال وأصبح ما يطلق عليه بالتلفزيون التخابري Interactive TV أو ما أصطلح على اختصاره iTV.

بدأ التلفزيون التخابري في احتلال موقعه في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم هذه الخدمة بالمشاركة مع مؤسسات مالية لتوصيل الخدمة للمشاركين، وأصبح جاذباً حيث أن السعة التي يوفرها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصورة تفوق تلك التي يمكن نقلها عبر تراسل البيانات التقليدي بحوالي ستة أضعاف. أصبحت خدمة الإنترنت يتم تقديمها عبر شبكة التلفزيون التخابري خاصة وأن التلفزيون احتل مكانته في المنازل.

أمثلة ذلك: في بريطانيا احتل بنك HSBC الريادة في استخدام التقنيات في الصيرفة باستثماره لمبلغ 100 مليون دولار في شركة أوبن التلفزيونية.

### خ- السحب والإيداع وأنواعه:

- السحب أو الإيداع عن طريق البنك مباشرة: كل تحوي على طرق للسحب أو الإيداع تختلف من بنك لآخر ... مثل، التحويل البنكي (إرسال أموالك إلى حسابك البنكي العادي في منطقتك) وهنا يجب عليك إدخال معلومات بنكك المحلي من رقم حساب وغيرها من المعلومات ومن الطرق الأخرى أيضا الويستيرن يونيون، الحوالة البريدية، البطاقة الائتمانية (فيزا. ماستر. أميركيان اكسبريس. يمكن ألا تناسبك إحدى هذه الطرق فبإمكانك التوجه للطريقة الثانية...
- السحب والإيداع عن طريق مواقع الصرافة: (exchangers) هناك مواقع تقوم مختصة بتحويل النقود من وإلى البنوك الالكترونية ...تستطيع من خلالها تحويل الأموال من بنك الكتروني إلى آخر أو من البنك الالكتروني إلى حسابك البنكي أو إلى ويستيرن يونيون او موني غرام أو أي وسيلة أخرى تريدها. هذه المواقع حلت الكثير من المشاكل. لأنك حتى و لو سجلت في بنك لا توجد به طرق مباشرة لإرسال المال إليك ..

من المواقع المعروفة والتي يمكن استخدامها في هذا الموضوع

[www.xchanger.org](http://www.xchanger.org) , [www.alertexchanger.com](http://www.alertexchanger.com)

- السحب والإيداع عن طريق وسطاء: الوسطاء هم من يقومون بتحويل النقود إلى ومن البنك الالكتروني... فيكون الوسيط لديه حساب في بنك معين وتريد أنت أن تستلم أموالك من نفس ذلك البنك. فترسل له أموالك الموجودة في البنك ويرسل إليك هو أموالك بالطريقة التي تريدها. وتستطيع إيجاد الكثير من هؤلاء الوسطاء في المواقع العربية المنتشرة.

#### د- الشيكات الالكترونية:

وجدت الشيكات الالكترونية لتلبية رغبات الشراء ودفع قيمة المشتريات عن طريق شيك الكتروني بدلا من بطاقات الائتمان وتحويل الشيكات عبر الحسابات المختلفة، وإصدار الفواتير، وإتمام عمليات البيع مباشرة. وتسمى الشيكات الالكترونية (e-check) أو الشيكات الرقمية (Digital check). كما تعتبر الشيكات الالكترونية البديل المناسب للبطاقات الائتمانية. وتعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط للمقاصة وهو غالبا المصرف حيث يقوم كل من البائع والمشتري بفتح حسابات جارية لدى المصرف (الوسيط) ويتم تحديد توقيع الكتروني لكل منهما. حيث يقوم المشتري باختيار السلعة من موقع البائع وتحديد السعر ثم يقوم المشتري بتحرير شيك الكتروني وتوقيعه بالتوقيع الالكتروني المشفر ويتم إرسال الشيك الالكتروني بالبريد الالكتروني للبائع، ثم يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني والتوقيع عليه و إرساله إلى الوسيط لصرفه كمستفيد، ثم يقوم الوسيط بمراجعة الشيك أصولا والتحقق من الأرصدة والتوافيق وإخطار كل من البائع والمشتري بإتمام العملية وخصم قيمة الشيك من حساب المشتري وإضافتها إلى حساب البائع.

#### 4- ميزات الصيرفة الالكترونية:

تحقق الصيرفة الالكترونية مزايا كبيرة لزبائن المصرف سواءً أكانوا من منظمات الأعمال والشركات أم من الأفراد ويمكن النظر إلى الميزات من منظورين وهما:

- مزايا الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر الزبائن من منظمات الأعمال والشركات
- مزايا الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر المصرف



## أ- مزايا الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر الزبائن من منظمات الأعمال والشركات:

- تحقق الصيرفة الالكترونية عدة مزايا لزبائن المصارف الالكترونية من منظمات الأعمال والشركات وهي :
- تخفيض كلفة الحصول على الخدمات المصرفية.
  - توفير الوقت لأن الخدمات المصرفية الالكترونية تكون متاحة 24 ساعة في اليوم حتى في أيام العطل الرسمية ولا داعي للانتظار إلى اليوم التالي من أجل الحصول على الخدمة المصرفية.
  - سهولة الحصول على الخدمة المصرفية، إذ تنتفي الحاجة لإرسال مبعوثين ومعتمدين من المنظمة إلى المصرف لغرض الحصول على الخدمات المصرفية.
  - إدارة الأموال بشكل أفضل، إذ أن الصيرفة الالكترونية تسرع عملية تدفق الأموال من وإلى المنظمة من خلال عملية التحويل الالكتروني للأموال، فضلا عن إمكانية استثمار السيولة الفائضة عن حاجة منظمات الأعمال في الاستثمارات المالية قصيرة الأجل لدى المصارف الالكترونية كما هو الحال في استثمار السيولة الفائضة في الودائع لليلة واحدة لدى المصرف الالكتروني.

## ب- مزايا الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر الزبائن من الأفراد

- تحقق الصيرفة الالكترونية العديد من المزايا لزبائن المصارف من الأفراد وهي:
- تخفيض كلفة الحصول على الخدمات المصرفية.
  - سهولة حصول الزبون على الخدمات المصرفية من أي مكان يتواجد فيه ما دامت وسيلة الاتصال المناسبة متوفرة له.
  - إمكانية الحصول على الخدمة المصرفية بأي وقت وبسرعة عالية بفضل التكنولوجيا المتطورة التي تستخدمها المصارف الالكترونية.
  - إدارة الأموال بشكل أفضل، إذ توفر بعض المصارف الالكترونية لزبائنهم فرصة الحصول على برامج تتيح لهم إجراء تحليل (ماذا- لو) لكي يقوموا

بحساب العوائد والنفقات المترتبة على تعاملاتهم المالية مع المصرف الالكتروني.

ت- مزايا الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر المصرف:

- انتفاء الحاجة إلى استخدام الوثائق الورقية: إذ أن جميع الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم الكترونياً دون استخدام الورق.
- سرعة الاستجابة لتغير القوانين: تتيح الصيرفة الالكترونية للمصرف ميزة مهمة وهي سرعة الاستجابة للتغيرات التي قد تحدث في القوانين والقواعد الحاكمة للعمل المصرفي والتي تصدر عن الجهات المختصة مثل البنك المركزي، إذ يستطيع المصرف الذي يطبق الصيرفة الالكترونية أن يستجيب بسرعة للتغيرات التي تحصل في أسعار الفائدة ونسبة الاحتياطي القانوني على الودائع.
- فسح المجال للمصارف الصغيرة لتوسيع نشاطها: إن التطور الحاصل في شبكات الاتصال المختلفة كشبكة الانترنت وشبكات الهاتف المحمول يتيح للمصارف الصغيرة إمكانية توسيع نشاطها دون الحاجة إلى فتح فروع جديدة.
- القدرة على إدارة العمليات المصرفية عن بُعد: يستطيع المصرف الذي يطبق الصيرفة الالكترونية أن يقوم بممارسة عمله من أي مكان في العالم ويختار موقعا مناسباً لإدارة العمليات المصرفية الالكترونية، ويراعي المصرف عند الاختيار مدى ملائمة القوانين والتشريعات ومدى الاستقرار الاقتصادي والأمني والسياسي.
- إمكانية الوصول إلى قاعدة واسعة من الزبائن: تسمح الصيرفة الالكترونية للمصارف بالوصول إلى قاعدة واسعة من الزبائن دون التقيد بمكان وزمان معينين، فهي تتيح للزبائن إمكانية طلب الخدمة من أي مكان وفي أي وقت طوال أيام الأسبوع وهو ما يسمح للمصرف بزيادة عدد زبائنه الذين يتعامل معهم.
- إمكانية تقديم خدمات مصرفية جديدة: تتيح الصيرفة الالكترونية للمصارف إمكانية تقديم العديد من الخدمات المصرفية الجديدة التي تُعد أكثر ملائمة لاحتياجات الزبائن من الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التقليدية.
- تخفيض التكاليف وزيادة الربحية: من أهم ما تتميز به المصارف الالكترونية هو أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالمصارف التقليدية مما يزيد من ربحية المصرف.

- السرعة والدقة في تقديم الخدمات المصرفية: مع اتساع شبكات الاتصال وتطورها ازدادت سرعة إنجاز الأعمال المصرفية الإلكترونية وبات بإمكان المصرف الإلكتروني القيام بتنفيذ جميع الإجراءات في وقت قصير وبكفاءة عالية ودقة متناهية، وهذا يجعل المصرف الذي يقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية يتميز في أدائه عن باقي المصارف.
- تعزيز أمن المعلومات وضمان سرية التعاملات للأطراف المختلفة.
- تحقيق رضا الزبائن بفضل السرعة والدقة في تقديم الخدمة المصرفية، وتطوير ثقتهم بالمصرف بفضل الأمان والسرية التي يحققها المصرف الإلكتروني لتعاملات الزبائن.
- تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي ومراجعة عمليات إدخال ومعالجة البيانات بدقة وسهولة.
- تحسين المركز التنافسي للمصرف.

#### 5- عيوب الصيرفة الإلكترونية

هنالك العديد من العناصر التي يمكن شملها ضمن عيوب الصيرفة منها:

- أ- معوقات الصيرفة الإلكترونية
- صعوبة توفير البنية التحتية المناسبة للصيرفة الإلكترونية فالأجهزة والبرمجيات والبنية التحتية للاتصالات وخدمات الإنترنت والصيانة المستمرة للأجهزة والمعدات والتطوير الدائم إنما تمثل البنية الأساسية لممارسة الصيرفة الإلكترونية بثقة عالية.
- معوق نقص الوعي بأهمية الإنترنت في العالم العربي والاستخدام الصحيح لتقنية المعلومات
- معوق اللغة حيث تتم معظم تعاملات الصيرفة الإلكترونية باللغة الإنجليزية
- صعوبة تحديث البيانات لتمكين العملاء من الاطلاع علي أحدث العروض التي تقوم بها المصرف.
- قضية العملات المختلفة التي تعرض بها أسعار السلع والخدمات في كل بلد.

ب- المخاطر التي تواجه الصيرفة الإلكترونية

- المخاطر التقنية: تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم.
- مخاطر الاحتيال: وتتمثل في تقليد البرامج أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الإلكترونية.
- مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني: قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام.
- مخاطر قانونية: تحدث عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها.
- مخاطر فجائية: قد تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية.
- مخاطر تكنولوجية: ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة.

## 6- مقارنة بين الصيرفة الإلكترونية والصيرفة التقليدية:

ان المصارف الإلكترونية والمصارف التقليدية لا يختلفان في العناصر المتعلقة بشراء أو بيع السلع والخدمات، ولكن يختلفان في كيفية تنفيذ تلك العناصر. فكلنا يعمل بالتجارة التقليدية، التجارة التي يتداولها كل فرد أو تاجر أو هيئة أو شركة أو مؤسسة في حياتنا اليومية.

أما التجارة عن طريق المصارف الإلكترونية فإنها تتبع أسلوباً غير تقليدي في الوصول إلى الزبائن، غير أن طريقة ونوع التسويق فيها على مستوى العالم. وهي أيضاً تحقق عائدات ضخمة يقابلها انخفاض كبير في التكاليف مقارنة بالتجارة عن طريق المصارف التقليدية، فالتجارة عن طريق المصارف الإلكترونية تتم من خلال سوق لربط الزبائن بالتجار يتمثل في شبكة الإنترنت. Marketplaces وكذلك يمكن من خلال التجارة عن طريق المصارف الإلكترونية توفير معلومات يومية عن الزبائن، وهي تؤدي بلا شك إلى تخفيض تكلفة المعاملات التجارية. والدفع غالباً في التجارة الإلكترونية يكون إلكترونياً عبر بطاقات الائتمان والتحويل البنكي والشيكات الإلكترونية. تتضمن المصارف الإلكترونية الأنظمة التي تمكن زبائن المصرف والأفراد ومؤسسات الأعمال من الاتصال بحساباتهم، وإقامة الصفقات والتعاملات، أو الحصول على المعلومات عن السلع والخدمات المالية بواسطة

شبكة عامة أو خاصة، بما فيها شبكة الإنترنت، ويتصل الزبائن بخدمات المصارف الإلكترونية باستخدام أجهزة الكترونية ذكية مثل الحاسب الشخصي (Personal Computer: PC) والمساعد الرقمي الشخصي (Personal digital assistant: PDA) أو الصراف الآلي (Automated Teller Machine: ATM) أو بواسطة هواتف ذات نغمة خاصة وتتشابه الأخطار وطرق الرقابة والضبط على قنوات الاتصال مع المصارف الإلكترونية التي تركز بشكل كبير على الخدمات المقدمة عبر شبكة الإنترنت لسهولة الوصول إليها. ويمكن للمصارف أن توجد خدمات جديدة ومبتكرة باستخدام تقانات المصارف الإلكترونية، كما يمكنها تطوير أوراق مالية ومصرفية من خلال تطبيقات التجارة الإلكترونية (Commerce Electronic) فيها. بناء على ما ورد في التعريفات السابقة، ويمكن التوصل إلى تعريف أكثر شمولاً للمصارف الإلكترونية باعتبارها تلك المصارف والمؤسسات المالية المستندة على الركائز الإلكترونية من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان وبأقل كلفة وأسرع وقت وأقل جهد للعملاء لذلك فإن العمل المصرفي يتصف بالمرونة من خلال: زيادة وتنويع المنتجات والخدمات المصرفية وزيادة وتنويع قنوات الدفع وزيادة وتنويع عدد العملاء ليس فقط من خلال الوسائل التقليدية من بيع شخصي مباشر بل أيضاً من خلال زيادة وتنويع المنتجات والخدمات وقنوات الدفع الإلكترونية بشكل يجذب العميل للإقبال على الخدمة الإلكترونية ويجعله هو الباحث عنها والراغب فيها والمستخدم المباشر لها والمنتهج بأي تطور يحدث عليها وأيضاً توفر العديد من المزايا مثل: عدم الحاجة للذهاب إلى الفرع والحصول على الخدمة المصرفية في أي وقت وبأسرع ما يمكن وبأقل جهد وأقل كلفة، / 24 / ساعة يومياً و / 7 / أيام أسبوعياً.

| نوع الخدمة                              | المصارف التقليدية   | المصارف الالكترونية                                      |
|---|---|--|
| ساعات تقديم الخدمة                      | ساعات الدوام الرسمي لموظفي البنك (مع عدم إهمال العطل الرسمية) | 24 ساعة في اليوم وعلى مدار الأسبوع                       |
| مناطق تقديم الخدمة                      | في فروع المصرف  | في أي مكان تتوفر فيه تواصل للعميل بالشبكة                |
| سرعة تقديم الخدمة                       | يحتاج وقت للوصول للفرع وانتظار دورة                           | يحتاج وقت الولوج إلى الشبكة فقط                          |
| الدقة                                   | تعتمد على مدى قدرة الكوادر المدربة                            | تعتمد على العميل وخبرته                                  |
| معرفة العميل بالخدمات الجديدة والقوانين | تعتمد على زيارة العميل للمصرف                                 | تعتمد على ولوج العميل للشبكة                             |
| الوثائق والاشعارات                      | لكل عملية مصرفية إشعارا ورقيا للعملية                         | اختفاء الوثائق الورقية وجميع الإجراءات تتم الكترونيا     |
| مستوى وحجم النشاط للمصرف                | يعتمد على تعدد فروع وأماكن تواجدها فقط                        | يمكن لمصرف صغير ان يكون نشاطه كبير وفي العديد من المناطق |

مقارنة بين خدمات الصيرفة التقليدية والصيرفة الالكترونية

جدول رقم (3) من اعداد البحث

## المبحث الثالث تجارب الدول

### 1- الصيرفة الالكترونية على الصعيد الدولي:

إن اغلب المصارف تمزج بين قنوات تقديم الخدمة عبر الانترنت إلى خدمات فروعها التقليدية. ولازال عدد المصارف التي تقدم منتجاتها فقط على الانترنت والتي تعرف بالمصارف الالكترونية والتي يقتصر وجودها المادي على مكاتب محدودة قليل العدد إذ يوجد في أمريكا 30 بنك الكتروني وفي آسيا بنكان وعدة بنوك في دول الاتحاد الأوروبي.

ويشهد العمل المصرفي الالكتروني نمواً متسارعاً، ففي عام 1999 كان 60% من التجارة الالكترونية في قطاع الخدمات المالية. وفي أمريكا فإن نمو المعاملات المصرفية عبر الانترنت سنوياً كان 605 وعدد الذين فتحوا حسابات عبر الانترنت بلغ حوالي 15 مليون عام 2003. وفي عام 2001 كان 44% من المصارف لديها مواقع للعمليات المصرفية على شبكة الانترنت.

والياً ينتشر استخدام المعاملات المصرفية على نطاق واسع لاسيما في النمسا وكوريا الجنوبية والدول الإسكندنافية وسنغافورة واسبانيا، وتتصدر كندا دول العالم في مستخدمي الصيرفة الالكترونية حيث إن 67% من مستخدمي الانترنت يستخدمون الصيرفة عبر الانترنت وفي بريطانيا 49% وأمريكا 44% وفرنسا 35%، وفي الدول الإسكندنافية حيث يوجد أكبر عدد من مستخدمي الانترنت فإن نحو ثلث عملاء المصارف في فنلندا والسويد يستفيدون من المعاملات عبر الانترنت



انتشار الصيرفة الالكترونية في بلدان مختلف  
شكل رقم (4) (من اعداد saleh and andrea)

ويوضح الشكل (4) حجم المصارف التي تقدم المعاملات الالكترونية كنسبة مئوية من مجمل المصارف وتتصدر سنغافورة واستراليا الدول في عدد المصارف المقدمة للصيرفة الالكترونية.

## 2- الصيرفة الالكترونية على الصعيد العربي:

أما في الدول العربية فان النسبة تبلغ في الكويت 29% والإمارات 21% والبحرين 17% وهي نسب جيدة مقارنة بباقي دول الشرق الأوسط عموما والأقطار العربية خصوصا إذ إن 20% فقط من المصارف تقدم معاملات مصرفية عبر الانترنت والذي يعود إلى محدودية مستخدمي الانترنت في المنطقة وتركز الثروة لدى كبار السن والذين عادة اقل استخداما للانترنت فضلا عن ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

(Balachandher and Bala 2003)

## 3- تجربة دولة الجزائر

أ- واقع الصيرفة في الجزائر: رغم التطور الهائل الذي يعرفه العالم في ميدان التجارة الالكترونية التي صارت تنافس التجارة التقليدية من حيث الحجم والتي يتوقع الخبراء أن تتجاوزها خلال السنوات القادمة في ظل نسب النمو العالية التي تسجلها التجارة الالكترونية، إلا أن الجزائر لم تسن لحد الآن قانونا خاصا بالتجارة الالكترونية رغم الحديث عن تدارك هذا الأمر خلال تعديل القانون المدني، الذي من المنتظر أن يفرد لها مواد خاصة بها تحددتها وتضبط قواعدها.

ومع ذلك فقد سنت الجزائر بعض القوانين والنصوص التطبيقية التي تمس بشكل أو بآخر أحد جوانب التجارة الالكترونية كالقانون الخاص بموردي الانترنت، أو المواد المتعلقة بالجريمة الالكترونية، أو تلك المتعلقة بالملكية الفكرية والتي تتضمن مواد متعلقة بالملكية الصناعية خاصة وأن عدة شركات عالمية تصنف الجزائر كإحدى أكبر المناطق التي ترتفع فيها نسب قرصنة البرمجيات والجريمة الالكترونية مما حدا بشركة مايكروسوفت العملاقة إلى تنصيب مكتبها الجمهوري في الجزائر. غير أن هذه القوانين التي تم إصدارها جاءت بناء على الحاجات دولية ورغبة الجزائر في الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة جعلها تعدل وتعد ترسانة هامة من القوانين



حتى تتوافق منظومتنا التشريعية مع القوانين العالمية وهو ما يعني أن الجزائر مقبلة في المستقبل القريب على إصدار قانون خاص بالتجارة الإلكترونية بحكم الالتزامات الدولية التي يفرضها الاندماج العالمي ورغبة الجزائر في اللحاق بركب التطور في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والاستفادة من المزايا التي تتيحها التجارة عبر الإنترنت

كما إن شروع الجزائر في إصلاحات مصرفية عميقة خاصة مع مطلع 2009 من شأنه التسريع في تطوير التجارة الإلكترونية والتسوق عبر الأنترنت من خلال تحديث وسائل الدفع الإلكتروني، والتي يأتي على رأسها بطاقة الدفع الإلكترونية العالمية "سي. بي. أ - فيزا- غولدن" وهي عبارة عن بطاقة ائتمانية ترخصها هيئة عالمية "فيزا" وعن طريق هذه البطاقة يمكن لصاحبها شراء السلعة التي يرغبها على الأنترنت من أي مكان في العالم وتحويل الأموال إلى البائع عن طريق إرسال المعلومات البنكية عبر البريد الإلكتروني بشكل مشفر لضمان عدم قراءتها في حالة اعتراضها.

غير أن ما يعيق هذه العملية في الجزائر هو بطء إجراءات تحويل الأموال عبر البنوك، غير أن وزير المالية مراد مدلسي أكد بأن الإصلاحات الجارية في القطاع المصرفي ستقلص مدة التحويلات. وإلى جانب الاتفاق مع "فيزا" صرحت غنية هوادرية المديرية العامة لبريد الجزائر عن مفاوضات تجريها الجزائر مع "ماستركارد" للانضمام إلى نطاقها، علماً أن هاتين (فيزا وماستركارد) هما التين تصدران البطاقات الائتمانية ذات الاستعمال العالمي الواسع،

أما بطاقة الدفع الإلكتروني "كاش يو" المنتشرة في منطقة الخليج العربي والشرق الأوسط فأبدت اهتماماً خاصاً بالسوق الجزائرية، حيث نشرت عدة إعلانات في موقع مكتوب - الذي يشترك في بريده الإلكتروني أكثر من أربعة ملايين عربي - تبحث عن موزعين لبطاقتها الإلكترونية في الجزائر رغم أن المديرية العامة لبريد الجزائر نفت وجود أي اتفاق أو حتى مفاوضات مع إدارة "كاش يو" لتوزيعها في الجزائر رغم إبداء بعض الجزائريين رغبة في التعرف على التسوق الإلكتروني بواسطة بطاقات كاش يو التي تنظم عدة حملات إعلانية ومسابقات عبر الأنترنت تقدم خلالها جوائز مغرية ولكنها تشترط مقابل ذلك شراء بطاقتها الإلكترونية.

ب- نتائج دراسة التجربة: هذه الدراسة للدكتور بختي ابراهيم دكتور في جامعة ورقلة بالجزائر من نتائج بحث الدكتور بختي ومن الدراسة الميدانية التي اجراها استنتج أن واقع الجزائر مهياً ولديه كل الإمكانيات المادية والبشرية الضرورية لتطبيق التجارة الالكترونية بكل مزاياها كما بين إن المعطيات المتوفرة بالجزائر تشجع على إنشاء تجارة الكترونية نشطة وفاعلة بالجزائر كما بين عده نقاط أوصى بإتباعها لتحقيق تجارة الكترونية آمنة وهي:

- تشجيع الدولة لممارسة التجارة الالكترونية من خلال سن تشريعات وقوانين تتضمن إعفاءات ضريبية لفترة محدودة. وهذا الجانب قد قمنا بالتعرض له في القسم النظري ببحثنا.
- إقامة بنية تحتية متينة للاتصالات ولا يمكن ان يتحقق ذلك لا إذا وفرت المؤسسات المالية والبنوك بالتعاون مع مؤسسات بطاقات الائتمان العالمية وبطاقات الدفع الالكترونية الأخرى خدمات دفع الكترونية آمنة حيث تتمكن المؤسسة من إدارة حساباتها عن طريق الانترنت. وهذه البنية التحتية ضرورية في واقعنا السوري ونجد تطابق بين الواقع السوري والجزائري من هذا الجانب وهذا المطلوب.
- القيام بحملات إعلامية واسعة؟ وتنظيم ندوات وملتقيات لشرح أهمية الصيرفة لإلكترونية والفوائد التي تعود على الوطن. وقد درج هذا البند من ضمن التوصيات التي قمنا بها في نهاية البحث الحالي الذي بين أيدينا.
- إعداد الموارد البشرية اللازمة. وهذا الشق ضروري لإعداد وإدخال أي جديد في مجتمع وقمنا بالتطرق له في القسم النظري.
- تنظيم مجتمع تجاري على شبكة الانترنت لتتمكن المؤسسات المحلية الصغيرة التي لا تستطيع تحمل تكاليف إنشاء مواقع مستقلة للتجارة الالكترونية من عرض وبيع منتجاتها في هذه المتاجر لقاء أثمان لهذه الخدمات.

#### 4- تجربة المملكة الأردنية

أ- واقع الصيرفة في المملكة الأردنية: بدأت البنوك التجارية الأردنية بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية لعملائها عام 1992 خصوصا بطاقات MASTER CARD NATIONAL EXPRESS, الصادرة عن الشركة الأردنية لخدمات الدفع والتي تعد

أكثر أدوات الصيرفة الالكترونية انتشارا في الأردن ، وكخطوة متقدمة لتنظيم التعاملات الالكترونية في الأردن صدر عام 2001 قانون بعنوان (قانون المعاملات الالكترونية لسنة 2001 ) ، حيث قدم القانون حجية قانونية للعقود الالكترونية ونظم مسائل تداول السندات الالكترونية والتوقيع الالكترونية وتوثيق السندات الالكترونية .

تقوم البنوك الأردنية بتقديم مجموعه من خدمات الصيرفة الالكترونية مثل تسديد الفواتير والصراف الآلي والبطاقات الالكترونية ونقاط البيع، مع عدم إهمال تقديم بعض المصارف (مثل البنك العربي والبنك الأردني الكويتي) خدمات مصرفية عبر الانترنت، والتي تسمح بمعرفة رصيدك وتحويل المبالغ وتقديم طلبات القروض عن طريق الانترنت.

بالإضافة قام بعض البنوك بتقديم خدمات مصرفية عبر الهاتف وخدمات البنك الناطق. في نهاية عام 2005 بلغ معدل نمو حاملي بطاقات الخصم من فيزا في الأردن 15% مقارنة بعام 2004 ليصلوا إلى أكثر من 1.5 مليون حامل. إلا أن استخدام أدوات الصيرفة الالكترونية المختلفة بالأردن تعاني من بعض المعوقات مثل عدم توفر السرية والأمان وصعوبة الاستخدام فضلا عن غياب الدور التسويقي للبنك مقدم الخدمات في نشر ثقافة الصيرفة الالكترونية

ب- نتائج دراسة التجربة: هذه الدراسة للدكتور ثائر قدومي أستاذ العلوم المالية والمصرفية في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة في الأردن

- إن الصيرفة الإلكترونية بحد ذاتها تعتبر ذات كلفة متدنية إلا أن الخدمات المرتبطة معها تعتبر ذات كلفة مرتفعة فعلى سبيل المثال كلفة الاشتراك في خدمة الانترنت تعتبر مرتفعة جداً في الأردن.
  - بالمقارنة مع كلفة الاشتراك في الانترنت في سوريا نجد إن خدمة الانترنت أصبحت تقريبا في جميع المنازل لانخفاض تكاليف الاشتراك.
  - عدم توفر الكفاءة الكافية وجهل بعض العملاء بالصيرفة الإلكترونية كان من أحد أهم أسباب عدم انتشار الصيرفة الإلكترونية.
- نجد ان هذا السبب مشترك بيننا وبين معظم الدول العربية المحيطة وهذا أدى إلى تأخير ظهور وازدهار الصيرفة الالكترونية في المجتمع العربي.

- عدم إمكانية الاعتماد على المصارف الإلكترونية بشكل كامل بسبب تفضيل بعض العملاء التعامل مع الموظف بدلاً من الآلة.  
قدمنا في بحثنا هذا وسيتم التطرق له بشكل مفصل كيفه تخطي هذا الحاجز وتوعية العملاء وزيادة ثقتهم بالمصارف الإلكترونية.
- تعتبر خدمة الصراف الآلي الأكثر انتشاراً والأكثر تفضيلاً بين عملاء البنوك وبنسبة 84.28% تليها البطاقات الائتمانية وبنسبة 59.73%، أما خدمة البنك المنزلي فكانت الأقل انتشاراً وبنسبة 15.42%، وكانت البطاقة الذكية الأقل تفضيلاً وبنسبة 5.84% والسبب حسب ملاحظات عينة الدراسة هو عدم انتشار هذه الخدمة بشكل واسع في الأردن.  
في الدراسة الأردنية تم التطرق وتفصيل أنواع الخدمات وتحديد قطاع كل خدمة بينما ببحثنا ناقشنا طرق النهوض بالصيرفة الإلكترونية ككل بجميع القطاعات دون تفضيل أحدها على أخرى.
- بالرغم من تمتع بالأمن والخصوصية والسرية والتنوع إلا عينة الدراسة تفضل التعامل مع موظفي البنوك على البنوك الإلكترونية بسبب التعطل المستمر في أجهزة الصراف الآلي والمشاكل المستمرة في عدم توفر أرصدة نقدية لدى الكثير من أجهزة الصراف الآلي.  
إن بنشر الوعي لدى العملاء وزيادة خبرة ووعي الموظفين والكوادر المصرفية يمكن أن نتخطى هذا الحاجز ونتمكن من زيادة الوعي والثقة لدى العملاء كما سوف نشرح فيما يلي.
- تعتبر الصيرفة الإلكترونية سهلة الاستخدام وذات كلفة متدنية ومنتشرة بشكل جيد كما تعمل على توفير الوقت والمصاريف، كما أنها تليبي رغبات واحتياجات المستخدمين.  
تم التوصل ببحثنا إلى نفس النتيجة وتم شرح هذه الفقرة بالتفصيل في البحث الحالي بالقسم النظري له.
- البنك لا يقوم بالتعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية، فضلاً عن أن المستخدمين يواجهون صعوبة في التعامل مع الشاشات المختلفة لموقع البنك وهذا دليل على أن المسؤولية الكبيرة تقع على عاتق البنك لعدم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأردن.

## 5- تجربة دولة الإمارات العربية:

علن "راك بنك"، المصرف الرائد في مجال الخدمات المصرفية للأفراد والشركات الصغيرة بدولة الإمارات العربية المتحدة، عن إطلاق باقة جديدة من الخدمات المصرفية عبر منصته الخاصة بتطبيقات وخدمات الهواتف الذكية. وتسمح باقة الخدمات الجديدة للعملاء باستخدام هواتفهم النقالة لطلب دفتر شيكات جديد، وتحويل الأموال، وطلب بطاقات إضافية لأفراد العائلة، والإبلاغ عن فقدان أو سرقة بطاقة الائتمان. وتساعد خدمة "راك بنك" المصرفية عبر الهاتف النقل في اختصار الوقت عند البحث عن المعلومات الاستثمارية أو طلب سلفه على الراتب.

وقال هومي غاندي، رئيس "راك بنك دايركت": "يدرك 'راك بنك' قيمة الوقت بالنسبة للعميل في عصرنا الحاضر، ولهذا نعمل باستمرار على ابتكار وتقديم خدمات جديدة عبر قنواتنا المصرفية الرقمية بهدف إثراء التجربة المصرفية لعملائنا وإكسابها مزيداً من السهولة. ويأتي إطلاق الباقة الجديدة من خدماتنا المصرفية عبر الهواتف الذكية في إطار هذه الجهود المتواصلة لتمكين العملاء من إنجاز معاملاتهم المصرفية من أي مكان وفي أي وقت".

ويمكن لعملاء "راك بنك" اليوم استخدام هواتفهم المتحركة لطلب إيداع ودائع ثابتة، وتأجيل قسط القرض، والتسجيل في خدمة كشف الحساب الإلكتروني. وإلى جانب تمكينهم من فتح حساب عبر الإنترنت، تتيح الخدمات الجديدة لعملاء "راك بنك" استخدام هواتفهم النقالة لفتح حساب وديعة لأجل، بالإضافة إلى فتح "حساب جود" الخاص بالخدمة المصرفية الإسلامية "راك بنك أمل"، والذي يعد حساب ادخار قائم على أساس المضاربة يتيح للمتعاملين تعزيز مدخراتهم مع فرصة للفوز بجائزة 500 ألف درهم ضمن سحبات تجري كل ثلاثة أشهر.

وأضاف غاندي: "لمس' راك بنك' توجهاً متزايداً لدى عملائنا نحو استخدام هواتفهم المتحركة للدخول إلى حساباتهم المصرفية، فسارع إلى توفير الخدمة المصرفية عبر الهاتف المتحرك لمستخدمي الهواتف الذكية على اختلاف أنظمتها التشغيلية، مثل "آندرويد"، و "آي فون"، و "بلاك بيري". ويحرص البنك أيضاً على تزويد مستخدمي الهواتف المتحركة التقليدية بخدمة مصرفية خاصة بالاعتماد على بروتوكول بيانات الخدمة التكميلية غير الهيكلية USSD 'عبر شبكة' اتصالات".

ويوفر "راك بنك" لعملائه أيضاً سلسلة إجراءات ميسرة عبر الإنترنت لطلب منتجات تأمينية مصممة لتلبية احتياجاتهم الخاصة بالتعاون مع مجموعة من أبرز مزودي خدمة

التأمين، وذلك من خلال خدمة "راك دايركت" ([www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae)). وعلاوة على ذلك، يمكن التواصل مع البنك عبر "فيسبوك" و"تويتر".

وقال جراهام هان بيل، مدير عام "راك بنك": "نحن فخورون بأن نكون من أوائل البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال في الإمارات". وأضاف: "تنسجم هذه الخطوة مع التزامنا بمنح عملائنا خدمات مصرفية مريحة تنسجم بمستوى عال من الأمان والسهولة. وبالتوازي مع توسيع شبكة فروعنا في كافة إمارات الدولة، فإننا نواصل اعتماد قنوات بديلة من شأنها تسهيل التجربة المصرفية لعملائنا، ومنها الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وموقع "راك بنك دايركت" الإلكتروني [rakbankdirect.ae](http://rakbankdirect.ae)، والخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال التي أطلقناها أخيراً".

وتتوفر خدمات "راك بنك" المصرفية عبر الهاتف النقال في صيغتين؛ الأولى على شكل تطبيق خاص للهواتف الذكية للمستخدمين في "اتصالات" و"دو". أما الثانية فهي الخدمات المصرفية الهاتفية المتاحة لمستخدمي "اتصالات"، والتي تسمح للعملاء بالوصول إلى قائمة الخدمات المتوفرة عن طريق الاتصال بالرقم \*169# من هواتفهم النقالة. ويتيح كلا الخيارين للعملاء إمكانية إدارة متابعة كافة الأمور المتعلقة بحساباتهم، وقروضهم، وبطاقاتهم الائتمانية، إلى جانب طيف واسع من الخدمات الأخرى مثل الاستعلام عن الرصيد، وتسديد الفواتير، وتحويل الأموال.

ويعد "راك بنك" أحد البنوك القليلة التي تتيح لعملائها إمكانية فتح حساب جديد عن طريق الهاتف النقال؛ حيث يوفر هذه الخدمة المبسطة-التي تعد الأولى من نوعها- عند فتح حساب فاست من "راك بنك"، والذي يعتبر حساب ادخار إلكتروني يحمل ربحاً. علاوة على ذلك، تشمل الخدمات المصرفية عبر النقال من "راك بنك" على خيار "تواصل معنا" الذي يسمح للعملاء بالولوج إلى قنوات اتصال متعددة تشتمل على الخدمات المصرفية الهاتفية، ومنتديات الردود على الإنترنت، وموقع "راك بنك" الإلكتروني الرسمي ([www.rakbank.ae](http://www.rakbank.ae))، وموقع "راك بنك دايركت" ([www.rakbankdirect.ae](http://www.rakbankdirect.ae))، وصفحة "راك بنك" على "تويتر".

وقد تم تصميم المنصة الجديدة للخدمات المصرفية عبر النقال بحيث تواكب أعلى معايير الأمان، وذلك انسجاماً مع حرص "راك بنك" الدائم على تقديم حلول مصرفية آمنة للغاية. وقال إيان هودجز، رئيس قسم الخدمات المصرفية الشخصية في "راك بنك"، معلقاً على هذه النقطة: "دأب 'راك بنك' على تزويد التطبيق بمزايا أمان رائدة لضمان حماية كافة تفاصيل العملاء". وأردف: "حرصنا على تصميم التطبيق بحيث لا يتطلب تخزين أي

معلومات حساسة أو تفاصيل للتعاملات على الهاتف، وذلك لضمان تجربة مصرفية آمنة وموثوقة إلى أبعد الحدود".

ويمكن للعملاء الاشتراك بخدمات "راك بنك" المصرفية عبر النقال عن طريق المواقع الإلكترونية الخاصة بالبنك، أو عن طريق زيارة أحد فروعهم. كما يتوفر المزيد من التفاصيل عبر الرابط [www.rakbank.ae/MobileBanking](http://www.rakbank.ae/MobileBanking) أو [www.rakbankdirect.ae](http://www.rakbankdirect.ae)، حيث يمكنهم المشاركة في جلسات دردشة مباشرة.

## 6- تجربة سلطنة عمان:

أعلن بنك العز الإسلامي رسمياً تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال لعملائه، حيث أصبح التطبيق متاحاً على الأجهزة العاملة بنظام أي او اس ونظام الأندرويد. وقد تم الإعلان عن تدشين التطبيق في مؤتمر صحفي عقد في الفرع الرئيسي للبنك. ويتيح التطبيق الجديد لعملاء بنك العز الذين سجلوا مسبقاً في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وصولاً آمناً إلى حساباتهم المصرفية من خلال هواتفهم النقالة كما يتيح التطبيق إمكانية الوصول للخدمات المصرفية عبر الإنترنت بما فيها الاطلاع على الرصيد ومراجعة المعاملات السابقة ومتابعة المعاملات المتعلقة ببطاقة الائتمان والتمويل والودائع. إضافة إلى ذلك سيتمكن مستخدم التطبيق من تحويل المبالغ بين حساباته في بنك العز والبنوك الأخرى سواء كانت محلية أو دولية، ويتميز التطبيق أيضاً بتوفير خدمة تحديد المواقع لمعرفة مواقع أجهزة الصرف الآلي كما يتيح الاتصال السريع بخدمة العملاء وقال صادق اللواتي مدير مشاريع التجزئة في بنك العز الإسلامي "لقد تزايد استخدام أنظمة الخدمات المصرفية عبر الهواتف النقالة بشكل كبير وبالتالي قمنا بتدشين تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال لبنك العز الإسلامي ليتمكن عملاؤنا من إدارة معاملاتهم المصرفية عن بعد وحيثما كانوا سواء داخل السلطنة أو خارجها كما قال سيف اليعربي الرئيس التنفيذي بالوكالة "يعد بنك العز الإسلامي أول بنك إسلامي متكامل يقدم تطبيقاً خاصاً للخدمات المصرفية عبر الهواتف النقالة، والذي جاء لتلبية الطلب المتزايد على الخدمات المصرفية الإلكترونية الذي لمسناه من خلال استخدام العملاء لمختلف القنوات المصرفية الإلكترونية التي نقدمها. وبإطلاق التطبيق نؤكد التزامنا بتقديم المزيد من التسهيلات لعملائنا وتلبية احتياجاتهم من خلال القنوات التي يفضلونها.

## 7- نتائج الدراسات

أن الصعوبات التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في اغلب الدول العربية لا تختلف كثيراً عن تلك التي تواجه التسويق السلعي من حيث عدة عوامل منها:

- عدم توفر البنية التحتية اللازمة للأعمال الإلكترونية.
  - الحجم غير الكافي للأعمال الإلكترونية الموجه للعملاء.
  - عدم توفر بنية تحتية كافية للخدمات المالية وخصوصاً بطاقات الائتمان والنقود الإلكترونية الأخرى التي ما يزال استخدامها محدوداً في البلدان النامية.
  - عدم توفر البنية الكافية للاتصالات الهاتفية في البلدان العربية ذلك أن الإنترنت هو اتحاد بين الحاسوب والهاتف.
  - مشكلة الأنظمة والتشريعات التي في بعضها غير منسجم مع الأعمال المصرفية الإلكترونية.
  - عدم الوعي الكافي لأهمية الأعمال المصرفية الإلكترونية يقف عائقاً في وجه تطور هذه الصناعة المتطورة.
  - ويمكن أن نذكر أيضاً المعوقات الاجتماعية والنفسية مثل اللغة وعدم الثقة بإجراء الصفقات والتسديد وتحريك الحسابات المصرفية وإجراء التحويلات عبر هذه الوسائل الإلكترونية.
  - ومقاومة التغيير.
- وغيرها من المعوقات. غير أن القائمين على القرار قد وضعوا الخطط لاتخاذ العديد من الاستراتيجيات لمجاراة التطور العالمي في هذا المجال.



## الفصل الثاني الدراسة ميدانية

### المبحث الأول الصيرفة في الواقع السوري

#### 1- واقع المجتمع السوري

يجب التعرف على الطبيعة السكانية والتعداد السكاني في القطر السوري بالبداية، حيث يبلغ عدد سكان سوريا لعام 2010 بناء على إحصائيات المكتب المركزي للإحصاء:

| عدد الذكور   | عدد الإناث   | المجموع العام لسكان سوريا |
|--------------|--------------|---------------------------|
| 11.903 مليون | 11.792 مليون | 23.695 مليون              |

المجموع العام لسكان سوريا

إحصائيات المكتب المركزي للإحصاء شكل رقم (4)

يبين الجدول السابق أن المجموع العام للسكان بلغ لعام 2010 (23.695 مليون نسمة) أي بزيادة عن عام 2009 (0.670 مليون نسمة) وتبين الدراسات الإحصائية أن المجتمع السوري مجتمع فتي بطبيعته.

إن العدد التقريبي لمستخدمي شبكة الانترنت من سكان سوريا هو (3.5 مليون مستخدم) أي بنسبة (15%) وبهذا الرقم احتلت المرتبة الـ 14 بين دول الشرق الأوسط في نمو عدد مستخدمي الانترنت بين عام 2000 وعام 2009 بنسبة نمو (1360%) تقريبا. وهذه النسبة تبين أن المجتمع السوري يسير في خطا جديده مقبل للتطور التقني خلال الفترة المقبلة. وهذا يفتح الآفاق أمام المجتمع السوري في السير بخطى واسعة نحو التطور التقني بجميع القطاعات ولاسيما قطاع المصارف والاتجاه نحو الصيرفة الالكترونية لتلبية حاجات المجتمع المتزايدة للعملاء الحاليين والعملاء المقبلين. يمكن تعميم فكرة أن جميع كبار السن يفضلون التعامل اليدوي للنقد حيث يعتبرون التعامل اليدوي أكثر أمانا بينما الجيل الفتي الصاعد المميز للمجتمع السوري مشجع للتكنولوجيا، ويعد المجتمع السوري مجتمع فتي والجيل الصاعد أكثر استخداما للتكنولوجيا وهذا يفتح آفاق مستقبلية للمصارف بالعمل وتقديم خدمات الصيرفة الالكترونية.

## 2- مصرف سوريا المركزي وتشريعاته

نتيجة تعاظم دور المصارف وتداخلها بجميع الأعمال أولت الجمهورية العربية السورية أهمية كبيرة لقطاع المصارف بشكل عام والمصارف الخاصة بشكل خاص. أُخِذت مصرف سوريا المركزي بموجب المرسوم التشريعي رقم (87) تاريخ 1953/3/28 الذي تضمن نظام النقد الأساسي في سوريا وبإشراف نشاطه في الأول من آب 1956. لقد عرّف المرسوم التشريعي المذكور المصرف المركزي على أنه مؤسسة عامة مستقلة يعمل تحت رقابة الدولة وبضمانتها، وفي حدود التوجيهات العامة التي تصدر إليه من مجلس الوزراء ويمارس لحساب الدولة امتياز إصدار الأوراق النقدية وإدارة الصندوق النقدي ويتولى إدارة مكتب القطع (الصرف الأجنبي) كما أنه يلعب دور عميل الحكومة المالي. يعمل المصرف المركزي أيضاً على تنسيق فعاليات مؤسسات النقد والتسليف في حدود صلاحياته والتوجيهات العامة التي تصدر إليه من مجلس الوزراء بما يحقق أهداف السياسات المالية والنقدية والمصرفية للدولة. كما يمارس الرقابة على الجهاز المصرفي والسهر على حسن تنفيذ أحكام نظام النقد الأساسي وما يتفرع عنه من أنظمة وتعليمات وضوابط نقدية ومصرفية.

فقد تم إصدار قانون صادر عن مجلس الشعب بتاريخ 2001-3-29 ينص على جواز تأسيس مصارف خاصة على شكل شركات مساهمة مغفلة سورية خاصة أو على شكل شركات مشتركة مساهمة مغفلة سورية يساهم فيها القطاع العام المصرفي والمؤسسة العامة السورية للتأمين والمؤسسات الادخارية بنسبة 25% من رأس مالها، وتمارس نشاطها تحت إشراف ورقابة مصرف سوريا المركزي.

وقد أصدر مصرف سوريا المركزي عام 2010 القانون رقم /3/ القاضي برفع رأس مال المصارف الخاصة التقليدية ليصبح (10 مليار) ليرة سورية بما يعادل (200 مليون) دولار أمريكي، والبنوك الإسلامية إلى (15 مليار) ليرة سورية بما يعادل (300 مليون) دولار أمريكي، كما نص القرار برفع نسبة تملك السوريين من نسبة (49%) إلى نسبة (60%) كما نص على رفع نسبة مساهمة الشخصيات الاعتبارية من نسبة (49%) إلى نسبة (60%) والتي يمكن رفعها إلى (75%) شرط أن تكون هذه الزيادة مخصصة لصالح مساهمة القطاع العام المصرفي والمالي.

كما ارتفعت نسبة موجودات المصارف الخاصة إلى إجمالي موجودات القطاع المصرفي السوري:

| العام | موجودات المصارف الخاصة | تتمة موجودات القطاع المصرفي السوري | موجودات القطاع المصرفي السوري |
|-------|------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| 2005  | %7.1                   | %92.9                              | %100                          |
| 2010  | %22                    | %78                                | %100                          |

موجودات المصارف في سوريا

شكل رقم (5) مصرف سورية المركزي

كما بلغت نسبة إجمالي القروض للمصارف الخاصة إلى إجمالي القروض المصرفية السورية:

| العام | إجمالي قروض المصارف الخاصة | إجمالي القروض المصرفية الممنوحة عدا قروض المصارف الخاصة | إجمالي القروض الممنوحة في القطاع المصرفي |
|-------|----------------------------|---|--|
| 2005  | %7.7                       | %92.3   | %100                                     |
| 2010  | %17                        | %83   | %100                                     |

اجمالي القروض المصرفية في سوريا

شكل رقم (6) مصرف سورية المركزي

كما وارتفعت مجموع ودائع هذه المصارف إلى نحو (8 مليار) دولار أميركي في الربع الثاني من عام 2010 حسب البيانات المتوفرة في المصرف المركزي في سورية، محققة معدل نمو ناهز (9.8%) عن نهاية عام 2009. كما وقد بلغ حجم الودائع بالقطع الأجنبي لدى هذه المصارف حوالي (127.6 مليار) ليرة سورية، ما يعادل نحو (2.8 مليار) دولار أميركي، في نهاية الربع الثاني من العام 2010 ما يشكل نحو (70.8%) من إجمالي ودائع القطاع المصرفي بالقطع الأجنبي مقابل (66%) في عام 2009. وهذه الأرقام تدل على زيادة الثقة بالمصارف الخاصة مما جعلها تجذب عدد كبير من المودعين الجدد.

كما وصل حجم التسليف الممنوحة من هذه المصارف نحو (4.1 مليار) دولار أميركي في منتصف عام 2010 أي بما يعادل نسبة (17%) من نسبة التسليف الممنوحة بالقطاع المصرفي السوري.

كما أصدر مصرف سوريا المركزي عام 2005 قرارات رقم /6018-2562-2132/ تضمن السماح للمصارف الخاصة بتمويل المستوردات للقطاع الخاص، حيث التمويل كان مقتصرًا على المصرف التجاري السوري فقط.

كما صدرت العديد من القرارات الهادفة إلى تنظيم وتطوير العمل المصرفي والتي يمكن إيجازها بالآتي:

- استصدار شهادات إيداع مصرفية بموجب قرار مجلس النقد والتسليف رقم / 171 / لعام 2005.
- -تطبيق تسهيلات إيداع مصرفية لجميع المصارف العاملة عن طريق منحها فائدة (1%) سنويا على حساباتها المفتوحة بالليرة السورية لدى المصرف المركزي وذلك بموجب قرار مجلس النقد والتسليف رقم /220/ عام 2006
- تحرير الفوائد المدينة بالنسبة لجميع المصارف بموجب قرار مجلس النقد والتسليف رقم / 216 / لعام 2006 بهدف السماح للمصارف بتتويج قروضها ورفع مستوى المنافسة في السوق.
- تفعيل السوق النقدية ما بين المصارف وفقا لقرار مجلس النقد والتسليف رقم /113/ بتاريخ 2005-2-28 وتعديلاته.
- استصدار حزمة من القرارات التي تخول المصارف العمل في مجال تمويل جزء من التجارة الخارجية ومع بداية العام 2007 أصبح بمقدور الجهاز المصرفي تمويل كامل عملية التجارة الدولية.
- استصدار حزمة من القرارات التي تخول المصارف التعامل بالقطع الأجنبي وتقديم خدمات جديدة للمواطنين في هذا المجال، كالسماح بفتح حسابات بالعملات الأجنبية وتحرير جميع العمليات غير التجارية كسواء القطع لأغراض الدراسة والسفر والاستشفاء.
- تنظيم سيولة المصارف من خلال عدة خطوات قد يكون أهمها التشدد في تطبيق سياسة الاحتياطي الإلزامي بهدف تفعيل نافذة الخصم لدى المصرف المركزي.
- العمل على إيصال خدمات الائتمان المصرفي إلى الطبقات الاجتماعية الفقيرة حيث تمت الموافقة من قبل مجلس الوزراء على مشروع قانون يسمح بإحداث مؤسسات مالية للتمويل الصغير والمتناهية في الصغر ويجري حالياً العمل على إعداد الإجراءات القانونية لإصداره تشريعياً.

- وفيما يخص الأدوات المالية الجديدة في الأسواق المالية، يجري حالياً الاستعداد لإصدار سندات خزينة وذلك من خلال التعاون بين مصرف سورية المركزي ووزارة المالية على إقامة سوق سندات حكومية وذلك بالتعاون مع خبراء صندوق النقد العربي لإجراء دراسة معمقة لمتطلبات إقامة هذه السوق على صعيد الإطار التشريعي والإطار التنظيمي والإعدادات الفنية والتقنية لإطلاق السندات الحكومية مما يعكس ذلك على الاقتصاد الكلي.
- وتماشياً مع حاجة السوق وبهدف استقطاب مؤسسات مالية ذات قدرة استثمارية وتنافسية كبيرة فقد تم إصدار قرار مجلس النقد والتسليف لمجلس الوزراء للموافقة على رفع رأس المال للمصارف الخاصة التقليدية من (30 مليون) دولار أمريكي إلى (100 مليون) دولار أمريكي، بينما رفع رأس مال المصارف الإسلامية من (100 مليون) دولار أمريكي إلى (200 مليون) دولار أمريكي.

### 3- هيكلية وأنواع المصارف في سوريا

شهدت بلادنا تطورات لافتة في مجال الصيرفة انعكاساً طبيعياً لما يمر به القطاع المصرفي من نهضة شاملة على مختلف الأصعدة. كما أن التطورات التي شهدتها عصرنا في مجال الصيرفة الإلكترونية ساهمت في تحويل الصناعة المصرفية والخدمات وتطيرها بشكل كبير إضافة إلى توزيع هذه الخدمات عبر شبكة الانترنت مما فتح قنوات مصرفية جديدة في عالمنا الصغير الذي أخذ يمتد لصالح المؤسسات المالية والعملاء معاً رغم العجز النسبي في تقديم الصيرفة الإلكترونية في الواقع السوري فقد عالجت الصيرفة الإلكترونية مجموعة واسعة من المشاكل وسهلت العمليات المالية والمصرفية بشكل واسع جداً.

إن الصيرفة أخذت منحاً كبيراً في هذه الأيام في القطر العربي السوري وبدأت المصارف تنتقل من مرحلة الركود إلى مرحلة التطوير والانفتاح على العالم الخارجي. وكما نرى في هذه الأيام فإن المصارف السورية (والخاصة بشكل عام) أخذت بالانتشار والتوسع على قدر كبير وفي نطاق واسع وأخذت تشمل كافة المجالات من مصارف عقارية إلى مصارف تجارية وزراعية ومن مصارف عامة لخاصة وغيرها الكثير....

كما نرى أن العديد من الخدمات المصرفية قد أخذت منحى كبير في هذا الخصوص. فنحن اليوم أمام خدمات عديدة مقدمة من المصارف منها إدارة الحساب عبر الهاتف الأرضي فيمكن للزبون الاتصال إلى المصرف وإجراء العديد من العمليات على الحساب أو الرصيد الخاص فيه

كالاستعلام عن الأرصدة والتحويل فيما بينها والتحويل من زبون إلى آخر. كما نرى أن جميع المصارف في سورية ترعى خدمة التحويل من مصرف إلى آخر فهي مربوطة مع بعضها البعض عبر شبكة متصلة بالمصرف المركزي السوري (مكتب المقاصة في البنك المركزي) ترعى القيام بالعديد من الخدمات المشتركة ما بين هذه المصارف. كما نرى أن المصارف السورية تقوم بإجراء كشف الحساب الالكتروني وإرسال رسائل بريد الكتروني إلى زبائنها ولكن هذه الخدمة متوفرة وتحتاج لاشتراك من قبل العميل وتحتاج لوضع البريد الالكتروني الخاص به كي يتم الإرسال عليه. كما أن المصارف السورية تقدم لزبائنها خدمة رسائل الجوال فهي تقوم بإرسال رسائل القصيرة SMS إلى الهواتف الخلوية الخاصة بزبائنها الكرام لتقدم لها كشفاً بالعمليات على الأرصدة الخاصة بهم كالتحويلات وإيقاف الشيكات وميزات أخرى مرفقة بهذه الخدمة. كما نلاحظ أن الصراف الآلي مربوط بالمصارف السورية بشكل واسع فلا نلاحظ مصرف إلا ونجد به صراف آلي يستطيع الزبون استخدامه في السحب النقدي مع غياب استخدامه للإيداع. كما أن هذه المصارف (المصارف السورية) تسعى للرقمي ومواكب التطور واللاحق بالدول المتقدمة والنهج المطبق لديها للصيرفة الالكترونية بجميع مزاياه.

كما يقوم القطاع المصرفي على قاعدة عريضة ومتنوعة من المصارف الخاصة والعامة والإسلامية ومؤسسات الصيرفة ومؤسسات التمويل الصغيرة وجميعها تخضع للمصرف السوري المركزي.

وقد ساهمت البنية التشريعية الحديثة للقطاع المصرفي في زيادة عدد المؤسسات المصرفية وتحسين جودة الخدمات المقدمة وسرعتها سواء لدى المصارف العامة والتي لا زالت تمتلك حصة كبيرة من السوق المصرفي كما درسنا سابقاً وتعرف السوق بشكل جيد ولديها تاريخ عريق مع المتعاملين، أو لدى المصارف الخاصة التي أدى دخولها إلى السوق السورية إلى انتقال مجموعة واسعة من الخبرات المتنوعة التي اكتسبتها هذه المصارف في بلدانها الأم إلى القطاع المصرفي السوري والتي نجحت في جذب مودعين جدد وودائع كبيرة كانت موجودة خارج القطاع المصرفي، بالإضافة إلى إدخال منتجات مصرفية جديدة لم تكن معروفة سابقاً. أما بالنسبة إلى المصارف الإسلامية التي أصبح عددها ثلاثة مصارف والتي باشرت العمل في السوق السورية منذ نهاية 2007، فقد استطاعت وبسرعة ملحوظة أن تأخذ مكاناً مرموقاً في القطاع المصرفي.

المصارف السورية وعدد فروعها وتطورها بين عام 2005 وعام 2011 بالنسبة للمصارف العامة

| 2011   | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | نهاية عام                           |
|--|------|------|------|------|------|------|-------------------------------------|
| 12   | 12   | 12   | 12   | 11   | 11   | 11   | مصرف سوريا المركزي                  |
| عدد فروع مصرف سوريا المركزي<br>شكل رقم (7) من مصرف سوريا المركزي |      |      |      |      |      |      |                                     |
| 2011   | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | نهاية عام                           |
| 28   | 28   | 25   | 23   | 21   | 20   | 20   | دمشق وريفها                         |
| 7  | 7    | 7    | 7    | 8    | 8    | 8    | حلب                                 |
| 5  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | حمص                                 |
| 5  | 5    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | حماه                                |
| 5  | 5    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | اللاذقية                            |
| 16   | 15   | 14   | 13   | 12   | 10   | 10   | المحافظات الأخرى                    |
| 5  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | المناطق الحرة                       |
| 71   | 69   | 63   | 58   | 56   | 53   | 53   | مجموع عدد فرع المصرف التجاري السوري |

عدد فروع المصرف التجاري السوري

شكل رقم (8) من مصرف سوريا المركزي

| 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | نهاية عام                             |
|------|------|------|------|------|------|------|---------------------------------------|
| 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | دمشق وريفها                           |
| 16   | 16   | 16   | 16   | 16   | 16   | 16   | حلب                                   |
| 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | ادلب                                  |
| 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | 10   | حماه                                  |
| 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | حمص                                   |
| 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | الرقية                                |
| 17   | 17   | 17   | 17   | 17   | 17   | 17   | الحسكة                                |
| 29   | 29   | 29   | 29   | 29   | 29   | 29   | المحافظات الأخرى                      |
| 106  | 106  | 106  | 106  | 106  | 106  | 106  | مجموع عدد فرع المصرف الزراعي التعاوني |

عدد فروع المصرف الزراعي

شكل رقم (9) من مصرف سوريا المركزي

| 2011      | 2010      | 2009      | 2008      | 2007      | 2006      | 2005      | نهاية عام                     |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------------------|
| 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | دمشق وريفها                   |
| 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | حلب                           |
| 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | حمص                           |
| 11        | 11        | 11        | 11        | 11        | 11        | 11        | المحافظات الأخرى              |
| <b>17</b> | <b>17</b> | <b>17</b> | <b>17</b> | <b>17</b> | <b>17</b> | <b>17</b> | مجموع عدد فروع المصرف الصناعي |

عدد فروع المصرف الصناعي

شكل رقم (10) من مصرف سوريا المركزي

| 2011      | 2010      | 2009      | 2008      | 2007      | 2006      | 2005      | نهاية عام                         |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------------|
| 18        | 18        | 18        | 17        | 17        | 17        | 17        | دمشق وريفها                       |
| 8         | 8         | 8         | 8         | 8         | 8         | 8         | حلب                               |
| 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | حمص                               |
| 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | حماه                              |
| 5         | 5         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | اللاذقية                          |
| 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | 6         | طرطوس                             |
| 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | ادلب                              |
| 14        | 14        | 14        | 14        | 14        | 14        | 14        | المحافظات الأخرى                  |
| <b>65</b> | <b>65</b> | <b>64</b> | <b>63</b> | <b>63</b> | <b>63</b> | <b>63</b> | مجموع عدد فرع مصرف التسليف الشعبي |

عدد فروع مصرف التسليف الشعبي

شكل رقم (11) من مصرف سوريا المركزي



| 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | نهاية عام                     |
|------|------|------|------|------|------|------|-------------------------------|
| 7    | 7    | 7    | 6    | 6    | 6    | 4    | دمشق وريفها                   |
| 16   | 16   | 15   | 14   | 14   | 13   | 13   | محافظات أخرى                  |
| 23   | 23   | 22   | 20   | 20   | 19   | 17   | مجموع عدد فروع المصرف العقاري |

عدد فروع المصرف العقاري

شكل رقم (12) من مصرف سوريا المركزي

| 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | نهاية عام                   |
|------|------|------|------|------|------|------|-----------------------------|
| 13   | 13   | 13   | 13   | 13   | 13   | 13   | مجموع عدد فروع مصرف التوفير |

عدد فروع مصرف التوفير

شكل رقم (13) من مصرف سوريا المركزي

## بالنسبة للمصارف الخاصة:

| 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | نهاية عام                      |
|------|------|------|------|------|------|------|--------------------------------|
| 35   | 35   | 30   | 20   | 15   | 12   | 9    | مصرف بيمو السعودي الفرنسي      |
| 25   | 24   | 21   | 14   | 10   | 9    | 6    | مصرف سوريا والمهجر             |
| 30   | 30   | 26   | 16   | 14   | 10   | 6    | المصرف الدولي للتجارة والتمويل |
| 19   | 20   | 16   | 9    | 6    | 3    | 1    | البنك العربي                   |
| 22   | 21   | 21   | 14   | 9    | 5    | 2    | بنك عوده                       |
| 10   | 10   | 9    | 6    | 6    | 4    | 1    | بنك بيبيلوس                    |
| 12   | 12   | 8    | 3    | 1    | 0    | 0    | بنك سوريا والخليج              |
| 11   | 9    | 7    | 0    | 0    | 0    | 0    | بنك الأردن - سوريا             |
| 7    | 6    | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | بنك فرنسا بنك - سوريا          |
| 5    | 4    | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | بنك الشرق                      |
| 13   | 9    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | بنك قطر الوطني - سوريا         |
| 189  | 180  | 145  | 82   | 61   | 43   | 25   | مجموع عدد فروع المصارف الخاصة  |

عدد فروع المصارف الخاصة

شكل رقم (14) من مصرف سوريا المركزي

| 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | نهاية عام                        |
|------|------|------|------|------|------|------|----------------------------------|
| 7    | 7    | 5    | 2    | 1    | 0    | 0    | بنك الشام                        |
| 20   | 19   | 8    | 6    | 4    | 0    | 0    | بنك سوريا الدولي الإسلامي        |
| 5    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | بنك البركة - سوريا               |
| 32   | 28   | 13   | 8    | 5    | 0    | 0    | مجموع عدد فروع المصارف الإسلامية |

عدد فروع المصارف الإسلامية

شكل رقم (15) من مصرف سوريا المركزي

#### 4- الصيرفة الالكترونية في سوريا:

إن الصيرفة الالكترونية أخذت منحاً كبيراً في هذه الأيام في القطر العربي السوري وبدأت المصارف تنتقل من مرحلة الركود إلى مرحلة التطوير والانفتاح على العالم الخارجي. وكما نرى في هذه الأيام فإن المصارف السورية أخذت بالانتشار والتوسع على قدر كبير وفي نطاق واسع وأخذت تشمل كافة المجالات من مصارف عقارية إلى مصارف تجارية وزراعية ومن مصارف عامة لخاصة وغيرها الكثير....

نرى أن العديد من الخدمات المصرفية قد أخذت منحى كبير في هذا الخصوص. فنحن اليوم أمام خدمات عديدة مقدمة من المصارف منها إدارة الحساب عبر الهاتف الأرضي فيمكن للزبون الاتصال إلى المصرف وإجراء البعض من العمليات على الحساب أو الرصيد الخاص فيه كالاستعلام عن الأرصدة. كما نرى أن جميع المصارف في سورية ترعى خدمة التحويل من مصرف إلى آخر فهي مبروطة مع بعضها البعض عبر شبكة متصلة بالمصرف المركزي السوري ترعى القيام بالعديد من الخدمات المشتركة ما بين هذه المصارف (غرفة المقاصة) .

كما أن المصارف السورية تقدم لزيائنها خدمة رسائل الجوال فهي تقوم بإرسال رسائل القصيرة SMS إلى الهواتف الخلوية الخاصة بزيائنها الكرام لتقدم لها كشافاً بالعمليات على الأرصدة الخاصة بهم كالتحويلات وإيقاف الشيكات وميزات أخرى مرفقة بهذه الخدمة. كما نلاحظ أن الصراف الآلي مربوط بالمصارف السورية بشكل واسع فلا نلاحظ مصرف إلا ونجد به صراف آلي يستطيع الزبون استخدامه في تحريك الرصيد.

المصدر: <http://hamaeconomics.site-forums.com>

## 5- الصعوبات التي تواجه الصيرفة الالكترونية في سورية

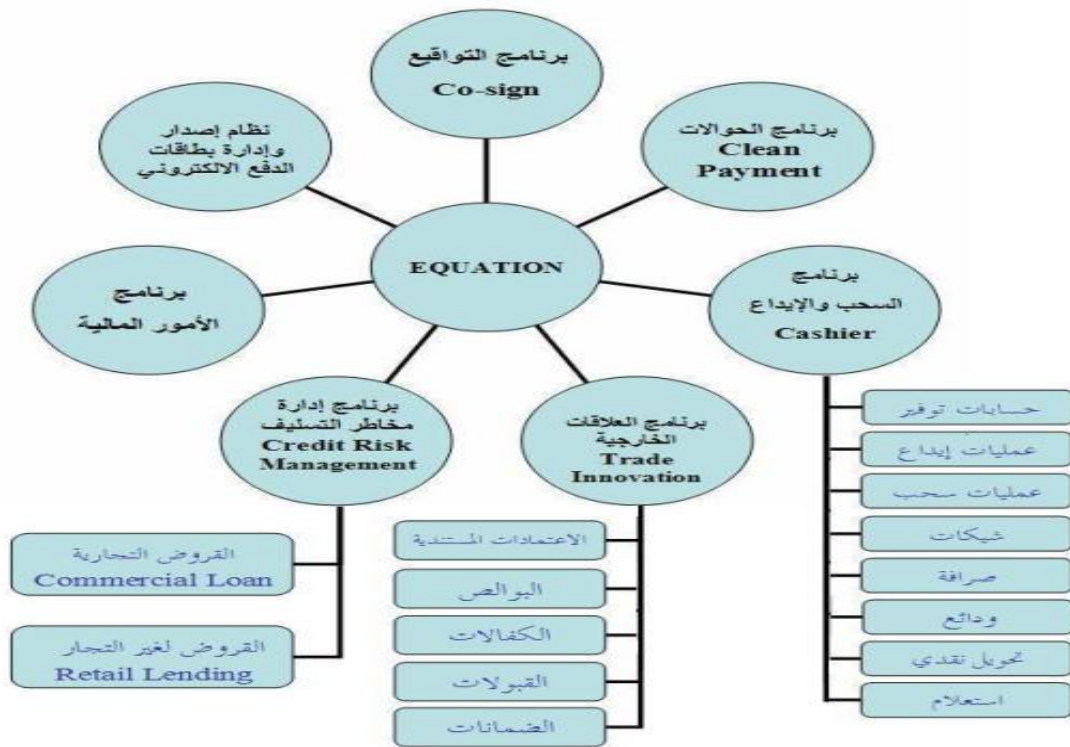
- إن الصعوبات التي تواجه الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري عديدة:
- الحاجة إلى أجهزة وخدمات وتطبيقات حديثة للمعلومات والاتصالات.
  - انخفاض قواعد حماية السرية والتأمين والخصوصية.
  - قلة توفر الكفاءة الملائمة من قبل الأفراد من أجل التعامل مع التقانة.
  - تكلفة تطوير التقانات المصرفية قد تكون عالية، وقلة الخبرة في التعامل مع هذه التقانات قد يسبب تعطيلها.
  - تفاوت مستوى التطور التقاني والموارد البشرية بين المصارف والمؤسسات المرتبطة.
  - تغير أدوات تطوير البرمجيات باستمرار وبسرعة.
  - وجود صعوبات فنية في الاتصال والتوصيل مع البرمجيات.
  - ابتعاد الكثير من الناس عن المشاركة في التقانة خوفاً من الكشف عن الخصوصية أو عدم التأمين.
  - التعرض للنصب والاحتيال خاصة بالسطو على المعلومات الخاصة ببطاقة الائتمان.
  - لمخاطر التي تتعرض لها المصارف التي يكون لها مواقع على الويب بتعرض بياناتها للتخريب والتدخل والتشويش على الموقع وتحويل أو استبدال البيانات.
  - وأخيراً يؤدي استخدام التقانات الحديثة إلى فقدان بعض وظائف المصارف التقليدية كالوكلاء والسماسة.

## 6- الجوانب التقنية اللازمة

- إن وصف البنية التحتية التقنية المتوفرة اليوم في المصارف السورية ضرورية لمعرفة نقاط القوة والضعف في الواقع السوري ومدى قدرته على التطوير وإدخال التقانات إليها وسنتناول بعض البنى التحتية المتوفرة حالياً بالواقع السوري ومنها:
- شبكة الانترنت العالمية وتوفرها يكاد يشكل كل منزل.
  - شبكة خاصة بكل مصرف لا يمكن لأي شخص الولوج أو الاطلاع عليها.
  - كوادر مدربة على العمل المصرفي الورقي.
  - العملاء ذو خبرة محدودة بالأمور المصرفية الالكترونية وذو خبرة جيدة بالأمور المصرفية التقليدية.

لكل مصرف نظام خاص فيه وتتقاطع الأنظمة في العديد من المواضيع:

النظام: يتألف نظام بشكل أساسي يسمى (EQUATION)، فهو نظام متكامل يقوم بتقديم الدعم لمختلف التطبيقات المصرفية، وهو يحتوي على قاعدة البيانات الرئيسية (Main Data Base). حيث يتضمن الحسابات والبيانات وعمليات المحاسبة والإعدادات الخاصة بالنظام، ويمكن عن طريقه القيام بجميع العمليات التي يقدمها المصرف (من خلال البرمجيات المرتبطة به) وبمختلف العملات وهناك إمكانية التعامل معه بمختلف اللغات أيضاً (العربية بشكل خاص). يرتبط مع نظام EQUATION ، العديد من البرمجيات التي تشكل نواة العمل المصرفي التخصصي وهي التي تشكل التخصصي وهي التي تشكل العناصر الأساسية لنظام أتمته الشاملة. يمكننا تمثيلها بالشكل التالي



نظام (EQUATION) شكل رقم (16)

مكونات النظام (EQUATION) وأهم العمليات التي يمكن القيام بها من خلاله:

- أ- برنامج التوقيع (Co-sign): هو نظام التقاط صور وتوقيع زبائن المصرف كل على حدا بحيث يتمكن الصراف (Teller) من تدقيق هذه التوقيعات أثناء القيام بعملياته المصرفية على نظام الكاشير (Cashier).
- ب- برنامج الحوالات (Clean payment): يمكن هذا البرنامج المصرف من تحويل الأموال بين الحسابات بدون شروط خاصة وبوقت أسرع مما كان في السابق، حيث يمكن تحويل أي مبلغ معين من حساب زبون ما بتاريخ معين إلى حساب آخر له أو لزبون آخر في نفس المصرف أو في مصرف آخر دون تعقيدات.
- ت- نظام إصدار وإدارة بطاقات الدفع الالكتروني: وهو الجزء الخاص بالصرافات الآلية والبطاقات المصرفية. يهتم هذا الجزء من النظام بإصدار وإدارة البطاقات المصرفية بأنواعها المختلفة وتقديم خدمات البطاقات لبنوك أخرى. بالإضافة إلى التحكم وإدارة الصرافات الآلية
- ث- برنامج الأمور المالية: يمكن من خلاله معالجة الأمور المالية الإدارية للمصرف، وإدارة الموجودات الثابتة للمصرف واستهلاكاتها.
- ج- برنامج إدارة مخاطر التسليف (Credit Risk Management)، (CRM): يمكننا من خلال هذا البرنامج منح وإدارة عملية إعطاء أنواع عديدة جداً من القروض
- ح- برنامج العلاقات الخارجية (Trade Innovation): يمكننا من خلال هذا البرنامج القيام بمختلف العمليات: الاعتمادات المستندي، البوالص، الضمانات، القبولات، والكفالات.
- خ- برنامج السحب والإيداع الكاشير (Cashier): وهو البرنامج الذي يتم من خلاله تقديم عدد كبير من العمليات والخدمات التي تخدم الزبون في حياته اليومية وذلك بمختلف العملات الأجنبية. تشمل هذه العمليات على السحب والإيداع الشيكات التحويل بين الحسابات، الودائع، صرف العملات، الشيكات، وغيرها...

وصف البنية التحتية اللازمة لاستخدام الصيرفة الالكترونية.

- أ- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالشبكة العالمية " إنترنت " وفقاً لأسس قياسية مؤمنة، وأن يكون التأمين جزءاً لا يتجزأ من تصميم الشبكة وليس إضافة لها في مراحل لاحقة مما قد يزيد من التكلفة زيادة كبيرة.
- ب- وضع خطة ممرحلة للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية وفقاً لأولويات تحددها خطة استراتيجية على مستوى البنك، البنك المركزي، البلاد، وموقع البلاد في خارطة السياسية وتحالفاتها مع الدول الأخرى، وأن يتم إشراك جميع الأطراف ذات الاختصاص في وضع هذه الخطة.
- ت- البدء في تنفيذ الخطة بتبني مشاريع استكشافية متحكم في نتائجها حتى يتم تفاعل أطراف المجتمع ككل، وأن تصاحب هذه المشاريع خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري. وتهدف هذه المشاريع تقويم الإجراءات ووضع القوانين التي تحكم تقديم خدمات الصيرفة الالكترونية على نطاق واسع، كما أنها تقرب المفاهيم عملياً للأطراف المشتركة في تقديم والاستفادة من هذه الخدمات.
- ث- البدء في وضع النظم القياسية التي تتيح الربط وتبادل البيانات بين الجهات المشتركة، ويوجد العديد من هذه النظم التي تحدد قوالب الرسائل المالية ونظم التأمين القياسية المقترحة للقطاع المالي لتبنيها وبالتالي إتاحة إمكانية الربط وتبادل البيانات على مستوى العالم ككل.
- ج- تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف وتوحيد هذا الجهد للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في المصارف، ويتم هذا التوحيد على مستويات مختلفة ووفقاً لخطة تتوسع لتبني طرق قياسية للتطوير، والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه. ولا يعني ذلك احتكار النظم المالية لجهة واحدة ولكن التعاون بين الأطراف المعنية للمشاركة في الموارد المتاحة بتكوين مركزاً للبلاد يختص بالتنسيق لتطوير النظم المالية.
- ح- إنشاء الجسم الإداري الذي يتولى التنسيق بين الأطراف المعنية على كل المستويات: مستوى المصرف الواحد، مستوى البنك المركزي، مستوى البلاد، وعلى المستوى الإقليمي الذي يتيح الربط والتعاون مع البلاد ذات المصالح والأهداف المشتركة.

## 7- الاستراتيجيات الواجب تطبيقها في الواقع السوري

يتمثل التحدي الحقيقي في البلدان ككل في إنشاء بنية متكاملة ذات هيكلية تتعامل مع العوامل المذكورة أعلاه بما يسمح بتقديم الحلول في شكل بناء لشبكة متكاملة تربط بين المصارف كلها في أنحاء العالم.

يتسم القطاع المصرفي الآن بتغيير مستمر في بيئته، وذلك بتحرير القطاع، ودمج المصارف مع بعضها البعض لتكوين مصارف ذات موارد ضخمة، وربط شبكي بين المصارف يتيح أتمته كاملة للعمل المصرفي، ويتيح انسياب للمعلومات لم يتيسر من قبل الحصول عليها.

تعاني الدول ومن ضمنها سوريا من مشاكل عدة يصعب فيها تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية بنفس الأسلوب الذي تم به التطبيق في الدول المتقدمة، ولا بد من توطين طرق الصيرفة الإلكترونية بما يتناسب مع البيئة السورية ومع تطور الحياة عامة فيها.

لا زال استخدام النقود الورقية (الكاش) هو وسيلة الدفع الرئيسية في معظم الحالات (إن لم يكن في جميع الأحوال) التي يتم تبادل خدمات أو بضائع أو أي من المشتريات. ويسبب ذلك عبئاً كبيراً على أطراف عدة: دافع المبلغ، المستفيد، المصرف الدافع للمبلغ، المصرف المستلم للمبلغ، إلخ. حيث يعاني كل منهم مشاكل مختلفة ناتجة من التعامل المباشر بالنقد.

لم تستشعر الدول التي لها نظم مصرفية راسخة وتستخدم نظام الشيكات منذ البداية بهذه المشكلة حيث أنها انتقلت تدريجياً من مرحلة استخدام النقد إلى استخدام الشيكات وانتقلت تدريجياً لاستخدام وسائل دفع متعددة كبداية مناسبة لها، وكان من الصعب أن يتم نفس التدرج في معظم الدول، ويرجع ذلك للخوف من وجود أو ظهور مخاطر تتعلق بالوسائل المستخدمة في الدفع لم تظهر مشاكلها في الدول المتقدمة لاختلاف البيئة والثقافة ... إلخ، وبالتالي فقد القطاع المصرفي في سوريا جزءاً مقدراً من حجم السيولة المتداول في البلاد.

كما لم تنشأ في سوريا بعض وسائل الدفع الأخرى لأن معظمها في حاجة لوجود بنية تحتية تعتمد عليها هذه الوسائل وبالتالي تعقدت مشكلة استخدام النقود الورقية وأصبحت دورتها في التداول قصيرة تحتاج لاستبدال سريع وقد تحور مسارها لينقضي وقت مقدر وهي في أيدي الجمهور راكدة في معظم الأحيان.

إن العوامل السابقة يجب أن تعمل على تحفيز سوريا كبلد يسعى إلى النهوض واللاحق بالدول المتقدمة إلى تبني وسائل وأساليب الصيرفة الإلكترونية وأقلمتها لنتناسب مع البيئة في سوريا،

ويعني ذلك أن يتبنى سوريا التقنية التي تتناسب مع بيئته ومع مستوى الفكر بالمجتمع، ويتطلب ذلك عمل الدراسات لإدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية وبالتدرج الذي يتيح للأطراف كلها استيعابها واستحداث الطرق، الإجراءات، القوانين، والوضع الإداري الأمثل لخدمات الصيرفة الإلكترونية المناسبة.

كما ننصح ببعض الاقتراحات لتغطية الصعوبات التي يلزم لقيام التقانات الحديثة وانتشارها وهي:

- توفر التسهيلات اللازمة للوصول للإنترنت بتكلفة في حدود إمكانيات النسبة الكبرى من المواطنين.
- العمل على إنشاء البنية التحتية التقنية الملائمة لتطبيق البرامج المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية من حيث توفير وسائل التواصل الحديثة والبرمجيات والمعدات الملائمة.
- إعادة النظر في تقويم العوامل المرتبطة بأداء المصارف السورية، ومدى فاعلية الأنماط التقليدية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية ومدى ملازمتها مع التحديات الحديثة، والتوجه الجاد نحو الأنماط المصرفية الحديثة القائمة على الصيرفة الإلكترونية.
- الانفتاح على العالم الخارجي، وإزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية التي تحول دون ذلك، وترسيخ فكرة الشفافية والإفصاح العالين لدعم ثقة الزبائن، وبالتالي الحصول على دعمهم باتجاه الأخذ بالأساليب الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية.
- إقامة بنية وبيئة قانونية توفر الحماية والثقة والأمان للمتعاملين مع المصارف الحديثة.
- توفر خدمات مصرفية ملائمة للتعامل عبر الإنترنت، مع كفالة الصفة القانونية للتوقيعات والمستندات الإلكترونية ومع توفير إجراءات الأمان وتقليل المخاطر للمصارف والعملاء وكذلك تأمين الرقابة الفعالة.
- قوة بشرية مؤهلة ومدربة تدريباً جيداً على استعمال تقانة المعلومات وعلى صيانة الأجهزة والمواقع بما في ذلك تطوير مناهج التعليم لتزويد الطلاب بجرعات أكبر من التعليم والتدريب في مجال المعلوماتية.
- وعي عام لدى المصارف ولدى العملاء بأهمية التقانات وما يمكن أن تحققه من منافع.
- تحديد سياسة المصرف فيما يتعلق بمراقبة استخدام الموظفين لشبكات الاتصال والإنترنت والبريد الإلكتروني.



- تحديد سياسة المصرف فيما يتعلق بإمكانية استخدام أجهزة الكمبيوتر والإنترنت لأغراض أخرى لا تتعلق بعمل المصرف.
- تحديد متطلبات الفحص المسبق للبرمجيات الآتية من مصادر خارجية كأن يتم الحصول عليها من خلال الإنترنت أو من خلال الأشرطة المغنطة والمتداولة بين الموظفين وذلك للتأكد من خلوها من فيروسات الحاسب.
- تحديد وإعلام كافة الموظفين بعواقب مخالفة التعليمات فيما يخص سياسات استخدام الإنترنت.
- إعادة هيكلة المصارف العربية، عن طريق تحريرها من القيود المفروضة عليها، والحد من سيطرة الدولة، وتعزيز عمليات الاندماج على الصعيدين الداخلي والخارجي . لتكوين وحدات مصرفية كبيرة الحجم قادرة على مواكبة التطورات المستمرة في مجال تقديم الخدمات المصرفية الحديثة.
- ضرورة التدريب والتأهيل المستمر للكوادر الإدارية في المصارف السورية فنياً وتقنياً لمواكبة التطور في مجال الأعمال المصرفية الحديثة، والاستعداد التام على كافة المستويات للخوض في ميادين الخدمات المصرفية المبتكرة القائمة على الصيرفة الالكترونية، وبما يضمن التفاعل المستمر مع كافة المستجدات على الساحة المصرفية، لتعزيز قدرتها على المنافسة.
- تحديد صلاحيات الموظفين المسؤولين عن إعداد وتغيير وظائف البرمجيات المستخدمة في المصارف.
- بنية متطورة للاتصالات ونظم جيدة لإدارتها وبخاصة زيادة إمكانية الاتصالات عن بعد ذات النطاق الواسع وذات السرعة العالية.
- تشجيع استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطبيق الأنظمة والبرامج المتطورة، وتنويع الخدمات المصرفية المقدمة، والنظر إلى هذا الأمر كونه حجر الزاوية لأية عملية تحول باتجاه الصيرفة الالكترونية

## المبحث الثاني منهجية الدراسة واختبار الفرضيات

### 1- أداة جمع البيانات

تهدف الدراسة إلى دراسة واقع الصيرفة الالكترونية في سورية ومدى القدرة على تطبيقها في الواقع. ولتحقيق هذا الهدف تم بناء استبانة كأداة رئيسية لجمع المعطيات من الميدان وجهت إلى فئة إدارية عاملة في القطاع المصرفي سواء المصارف العامة أو الخاصة وتم توجيه الاستبيان للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية لعدة أسباب منها:

- تطبيق الصيرفة الالكترونية تحتاج إلى قرار صادر من إدارات المصارف الخاصة والعامة لتصبح جاهزة للتطبيق بأرض الواقع
- تعد الفئة المدروسة من الفئات ذات التثقيف العالي وهي بدراية عالية بالإمكانيات المتوفرة لديها
- عدم تغطية كافة الشرائح المجتمع والتخصص بالإداريين كون رأي الأشخاص غير المثقفين وغير المتعاملين مع المصارف قد يؤثر على نتائج الاستبيان كون الشخص الذي ليس له دراية بالأمر المصرفية قد يحاول الابتعاد عنها. تم توجيه الاستبيان لفئة الإداريين فقط للأسباب المبينة أعلاه والفئة المدروسة هي فئة احترافية ذات اعداد قليلة نسبيا لهذا عدد افراد العينة قليل لكن النسبة المأخوذة من مجمل اعداد الإداريين كبيرة

حيث تم تطوير أداة الدراسة بالاعتماد على مراجعه الإطار النظري والدراسات السابقة وصنفت بنود الدراسة إلى قسمين:

أ- القسم الأول: احتوى على معلومات عامة مقسم إلى أربع فقرات:

- الجنس (مقسم إلى (ذكر - أنثى))
- المؤهل العلمي (مقسم إلى (حاصل على شهادة جامعية - حاصل على شهادة دراسات عليا))
- قطاع العمل (مقسم إلى (عام - خاص))
- الخبرة بالأمر البنكية (مقسم إلى (اقل من 5 سنوات - بين 15 وال 30 سنة - أكثر من ثلاثون سنة))

**ب- القسم الثاني:** قسم إلى أربع مجالات وكل مجال على العديد من الأسئلة وتم حصر الأجوبة بواحد من خمسة وهي على الشكل التالي (موافق بشده) أو (موافق) أو (حيادي) أو (غير موافق) أو (غير موافق بشده):  
والمجالات هي:

- واقع المصارف والصيرفة، والصيرفة الالكترونية في سورية -- التعرف على الواقع الحالي للمصارف والخدمات المقدمة سواء تقليدية أو الالكترونية (مكون من 12 فقرة).
- البنية التحتية المتوفرة في الواقع السوري -- التجهيزات والمواد والمعدات الأساسية المتوفرة في الواقع السوري الضرورية لتطبيق الصيرفة الالكترونية (مكونة من 5 فقرات).
- العائد الذي سيعود على المصارف نتيجة تطبيق الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري -- سواء كان عائد مادي أو حصة سوقية أو أي عائد آخر (مكونة من 6 فقرات).
- استخدام الحسابات البنكية للعملاء ومشاكلها في المصارف من وجهة نظر الإدارات -- حسابات العملاء في البنوك إيجاباتها وسلبياتها التي تواجه العاملين في المصرف (مكونة من 9 فقرات).

## 2- تحكيم الاستبيان واختبارات الصدق والثبات

وقد حكم الاستبيان من قبل مجموعه من الخبراء المصرفيين المختصين، وقد تم الاستفادة من الملاحظات الموجه منهم، كما اخضع الاستبيان لاختبار تجريبي ميداني للتأكد من سلامه الأسئلة ووضوحها، كما تم التأكد من صدق (VALIDITY) الاستبيان وثبات (STABILITY) الاستبيان عن طريق معامل ألفا كرو نباخ (Alpha Cronbach's).

- حساب الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ (Alpha Cronbach's) باستخدام طريقة ألفا كرو نباخ يتضح إن قيمة معامل ككل تساوي (0.764) وهذه القيمة مرتفعة وتشير إلى أن الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وهي تزيد عن (0.75) وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج والوثوق بها.

• **الصدق التمييزي للدراسة:**

صدق المجموعات الطرفية: جرى تطبيق المقياس على عينة عشوائية بسيطة إداريين في مصارف عامة وخاصة بلغت 12 إداري وتعتمد هذه الطريقة على المقارنة بين الفئات المتطرفة في المقياس ذاته كان يؤخذ الربع أو الثلث من اعلي الدرجات المحصلة في هذا المقياس (والذي يمثل الفئة العليا) ويقارن مع الربع أو الثلث الأدنى للدرجات فيه (والذي يمثل الفئة الدنيا) ثم تحسب الدلالة الإحصائية للفرق بين متوسطي الفئتين فإذا ظهرت هذه الدلالة عد الاختبار صادقا (ميخائيل، 2008 ص152)

جرى التحقق من هذا النوع من الصدق بواسطة اختبار اعلي وادني 20% من الدرجات على هذه الأداة وذلك للدرجات الخاصة بعينة الصدق والثبات. بعد ذلك جرى حساب الفروق بين الدرجات بواسطة اختبار "ت" ستوتدن وقد دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اعلي الدرجات وأدناها على هذه الأداة وهذا يدل على القدرة التمييزية الجيدة للأداة. والجدول التالي بوضح ذلك:

| الدرجات  | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري | قيمة "ت" | درجات الحرية | قيمة "p" الاحتمالية | القرار |
|----------|-------|---------|-------------------|----------|--------------|---------------------|--------|
| اعلي 20% | 12    | 63.42   | 14.20             | 17.943   | 22           | 0.000               | دال    |
| ادني 20% | 12    | 148.50  | 8.25              |          |              |                     |        |

اختبار الصدق المعياري / اعلي وأدني

من أعاد الباحث جدول رقم (17)

يتضح من الجدول السابق إن أداة الدراسة صادقة، ولبنودها القدرة التمييزية في الكشف عن أداء الأشخاص الذين حصلوا على درجات عالية والذين حصلوا على درجات منخفضة.

## 3- التحقق من الفرضيات الأساسية للبحث

الفرضيات المتعلقة بالإداريين في المصارف السورية وفقاً لمتغيرات البحث (الجنس – المؤهل العلمي -قطاع العمل -الخبرة بالأموال البنكية)

أ- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعاً لمتغير الجنس. للتحقق من هذا الفرضية تم استخدام اختبار ت (T) للتعرف على الفروق بين متوسط إجابات الإداريين والإداريات فكانت النتائج كما يوضح الجدول أدناه:

| الجنس | العدد | المتوسط الحسابي | انحراف معياري | قيمة T | درجات الحرية | مستوى الدلالة | القرار |
|-------|-------|-----------------|---------------|--------|--------------|---------------|--------|
| ذكر   | 39    | 124.46          | 18.61         | 9.84   | 54           | 0.000         | دال    |
| أنثى  | 17    | 71.82           | 17.91         |        |              |               |        |

اختبار فرضية المتعلقة بالإداريين في المصارف تبعاً لمتغير (الجنس)

من اعداد الباحث (18)

وبدراسة الجدول السابق تبين ما يلي:

متوسط درجات الإداريين الذكور بلغ (124.46) وانحراف معياري (124.46) أما متوسط درجات الإداريين الإناث قد بلغ (71.82) وانحراف معياري (71.82)

في حين بلغت قيمة ت (T)(9.84) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من (0.05) وبالتالي

يوجد فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعاً لمتغير الجنس. وذلك لصالح الإداريين الذكور.

ب- لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من هذا الفرضية تم استخدام اختبار ت (T) للتعرف على الفروق بين متوسط إجابات الإداريين الحاصلين على شهادات جامعية والإداريين الحاصلين على شهادات دراسات عليا فكانت النتائج كما يوضح الجدول أدناه:

| المؤهل العلمي              | العدد | المتوسط الحسابي | انحراف معياري | قيمة T | درجات الحرية | مستوى الدلالة | القرار |
|----------------------------|-------|-----------------|---------------|--------|--------------|---------------|--------|
| حاصل على شهادة جامعية      | 42    | 122.26          | 19.64         | 9.473  | 54           | 0.000         | دال    |
| حاصل على شهادة دراسات عليا | 14    | 67.14           | 16.14         |        |              |               |        |

اختبار فرضية المتعلقة بالإداريين في المصارف تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي)

من اعداد الباحث (19)

وبدراسة الجدول السابق تبين ما يلي:

إن متوسط درجات الإداريين الحاصلين على شهادات جامعية قد بلغ (122.26) وانحراف معياري (19.64).

أما متوسط درجات الإداريين الحاصلين على شهادات دراسات عليا فقد بلغ (67.14) وانحراف معياري (67.14).

في حين بلغت قيمة ت (T)(9.473) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من (0.05) وبالتالي

يوجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي وذلك لصالح الأفراد الحاصلين على شهادات جامعية.

ت- لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعاً لمتغير قطاع العمل للتحقق من هذا الفرضية تم استخدام اختبار ت (T) للتعرف على الفروق بين متوسط إجابات الإداريين العاملين في القطاع العام والإداريين العاملين في القطاع الخاص فكانت النتائج كما يوضح الجدول أدناه:

| قطاع العمل | العدد | المتوسط الحسابي | انحراف معياري | قيمة T | درجات الحرية | مستوى الدلالة | القرار |
|------------|-------|-----------------|---------------|--------|--------------|---------------|--------|
| خاص        | 47    | 118.17          | 22.14         | 7.917  | 54           | 0.000         | دال    |
| عام        | 9     | 57.89           | 11.69         |        |              |               |        |

اختبار فرضية المتعلقة بالإداريين في المصارف تبعاً لمتغير (قطاع العمل)

من اعداد الباحث (20)

وبدراسة الجدول السابق تبين ما يلي:

إن متوسط درجات الإداريين العاملين في القطاع الخاص (بنوك خاصة) بلغ (118.17) وانحراف معياري (22.14).

أما متوسط درجات الإداريين العاملين في القطاع العام (بنوك عامة) فقد بلغ (57.89) وانحراف معياري (11.69).

في حين بلغت قيمة ت (T)(7.917) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من (0.05) وبالتالي

يوجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعاً لمتغير قطاع العمل وذلك لصالح الأفراد العاملين في القطاع الخاص (البنوك الخاصة).

ث- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعاً لمتغير الخبرة بالأمر البنكية.

للتحقق من هذا الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) دراسة الفروق بين استجابات عينة الدراسة تبعاً للخبرة بالأمر البنكية فكانت النتائج كما يوضح الجدول أدناه:

| القرار | مستوى الدلالة | قيمة F | درجات الحرية | متوسط المربعات | مجموع المربعات | التباين       |
|--------|---------------|--------|--------------|----------------|----------------|---------------|
| دال    | 0.000         | 21.12  | 2            | 496.01         | 992.03         | بين المجموعات |
|        |               |        | 53           | 23.4           | 6645.80        | داخل المجموعة |
|        |               |        | 55           |                | 7637.9         | المجموع       |

اختبار فرضية المتعلقة بالإداريين في المصارف تبعاً لمتغير (الخبرة بالأمر البنكية)

من اعداد الباحث (21)

وبدراسة الجدول السابق نلاحظ:

وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من (0.05) بين متوسط درجات عينة الدراسة تبعاً للخبرة بالأمر البنكية حيث بلغت قيمة (F) (21.12) ولمعرفة اتجاهات هذه الفروق تم استخدام اختبار شيفيه كما في الجدول التالي:

| القرار  | مستوى الدلالة | الفروق بين المتوسطات (I-J) | مجموع الخبرة بالأمر البنكية (J) | مجموع الخبرة بالأمر البنكية (I) | الخبرة بالأمر البنكية |
|---------|---------------|----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| دال     | 0.00          | 3.36*-                     | بين 15 و 30 سنوات               | اقل من 15 سنوات                 | اقل من 15 سنوات       |
| دال     | 0.00          | 6.48*-                     | أكثر من 30 سنة                  | اقل من 15 سنوات                 | بين 15 و 30 سنوات     |
| دال     | 0.00          | 3.36*                      | اقل من 15 سنوات                 | أكثر من 30 سنة                  | بين 15 و 30 سنوات     |
| غير دال | 0.13          | 3.12-                      | أكثر من 30 سنة                  | أكثر من 30 سنة                  | أكثر من 30 سنة        |
| دال     | 0.00          | 6.48*                      | اقل من 15 سنوات                 | بين 15 و 30 سنوات               | أكثر من 30 سنة        |
| غير دال | 0.13          | 3.12                       | بين 15 و 30 سنوات               | أكثر من 30 سنة                  | أكثر من 30 سنة        |

اختبار شيفيه

من اعداد الباحث (22)



تعني وجود فروق ذات دلالات إحصائية

وبدراسة الجدول السابق تبيين:

يلاحظ وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من (0.05) بين متوسط درجات الإداريين ذوي الخبرة الأقل من (15 سنة) وبين متوسط درجات الإداريين ذوي الخبرة بين (15) و(30) سنة ومتوسط درجات الإداريين ذوي الخبرة الأكثر من (30) سنة، وذلك لصالح الإداريين ذوي الخبرة التي تزيد عن (30) سنة. فيما لم تظهر النتائج وجود فروق داله إحصائية بين متوسط درجات الإداريين ذوي الخبرة بين (15) و(30) سنة. وبين الإداريين ذوي الخبرة التي تزيد عن (30) سنة.

#### 4- منهج الدراسة:

بما إن هذه الدراسة تدرج ضمن دراسات تشخيص الواقع (واقع الصيرفة الالكترونية المجتمع السوري ومدى القدرة على تطبيقها في الواقع) فقد اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي كونه من أهم مناهج البحث الأكثر مناسبة لتلبية احتياجات هذا النوع من الدراسة. ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بانه المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كميًا فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويبين خصائصها بينما التعبير الكمي يعطينا وصفا رقميا لمقدار الظاهر هاو حجمها .....(عبيدات وآخرون ص 310.2003)

#### 5- صعوبات الدراسة:

في ظل المحنة التي تعيشها سوريا الحبيبة كانت هناك صعوبة في الوصول إلى الإداريين عند توزيع الاستبيان المستهدفين للاستبيان ومع ذلك قد حصلنا على بيانات فعلية ودقيقة لكن كثافة المشاركة في الاستبيان ضعيفة في المجتمع. تم تجاوزها عن طريق التواصل والزيارة المباشرة للإداريين وتم الحصول على النتائج التي بين أيدينا. أما العقبة الكبرى التي واجهتنا فهي عدم وجود إحصاءات دقيقة وحديثة في سورية تخص البيانات التفصيلية عن الأنواع المستخدمة ومدى انتشارها بين المصارف وما تحققه من إرباح ومزايا للمصرف مقدم الخدمات.

## 6- أسس تفرغ البيانات وجدولتها.

- دقت البيانات ورمزت جميع الأسئلة.
  - تمت تفرغ البيانات بواسطة الحاسوب باستخدام برنامج (SPSS).
  - تم استخراج الجداول التكرارية والإحصائية
  - حللت النتائج إحصائياً باستخدام المقاييس الإحصائية: اختبارات ت، وتحليل التباين الأحادي، ومعاملات الارتباط بيرسون.
- إن قيمة هذه النتائج سوف تستخدم في الفصول التالية لإثبات أو عدم إثبات الفرضيات المختلفة.

## المبحث الثالث الاستبيان وتحليل النتائج

### 1- طرائق الدراسة

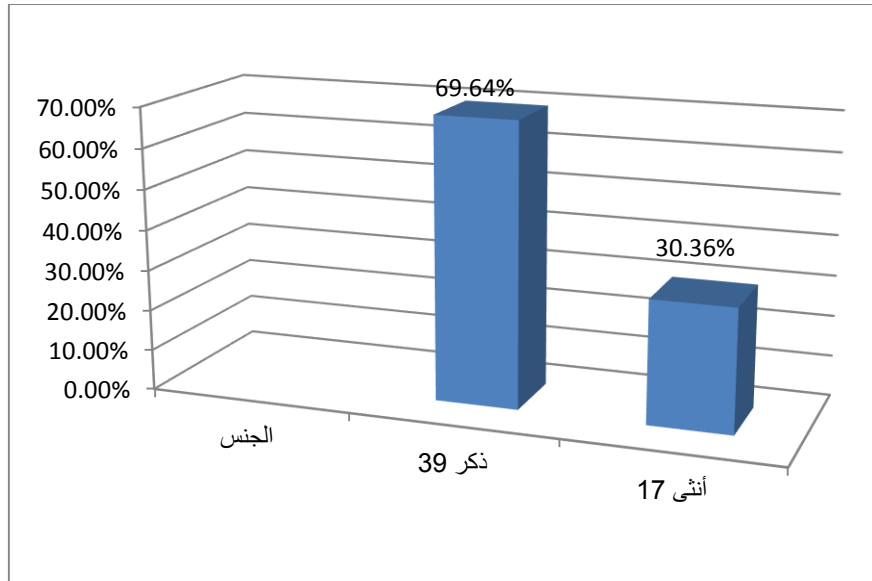
عينة الدراسة هي عبارة عن عينة عشوائية ماخوره ما بين عامين (2013-2014) فحجم أفراد العينة المدروسة 56 من أصل 63 استبيان بنسبة استرداد (88.89%)، وحجم العينة مقارنة بأعداد الإداريين في المصارف تعد نسبة جيدة حيث تم توزيع 63 استبيان على إداريين مختلفين في بنوك عده منها بنوك عامه ومنها بنوك خاصة وتم توجيه الاستبيان للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية أما خصائص عينة الإداريين فقد روعي فيها متغير الجنس -المؤهل العلمي -قطاع العمل - الخبرة بالأمور البنكية

احتوى على معلومات عامة مقسم إلى أربع فئات  
أ- الجنس (مقسم إلى (ذكر - أنثى))

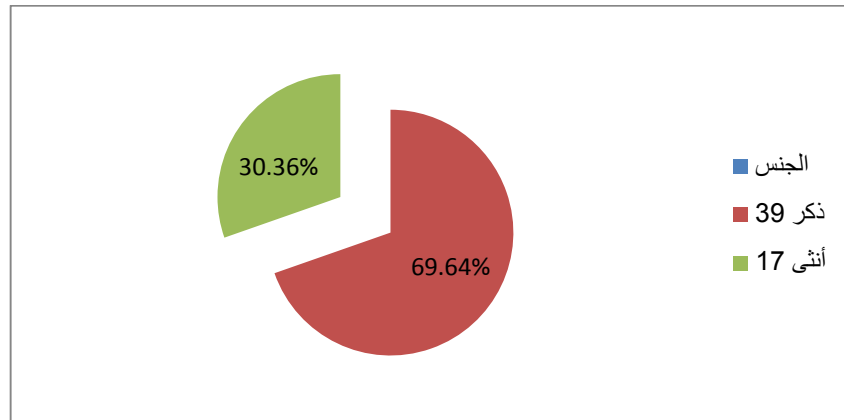
| الجنس | العدد | النسبة المئوية | الملاحظة<br>الشرح   |
|-------|-------|----------------|---|
| ذكر   | 39    | 69.64%         | يتضح من الجدول أن نسبة الذكور هي 69.64% وهي متفوقة على الإناث والتي تقابلها نسبة 30.36% |
| أنثى  | 17    | 30.36%         |   |

جدول يبين عدد الذكور والإناث في عينة البحث  
اعداد الباحث (23)

نلاحظ ونحلل سبب ارتفاع نسبة الذكور عن الإناث كون عدد الذكور الذين يشغلون مناصب إدارية أكثر من الإناث



مخطط بياني لعدد الذكور والاناث في عينة البحث  
اعداد الباحث (24)



مخطط قطاعي لعدد الذكور والاناث في عينة البحث  
اعداد الباحث (25)

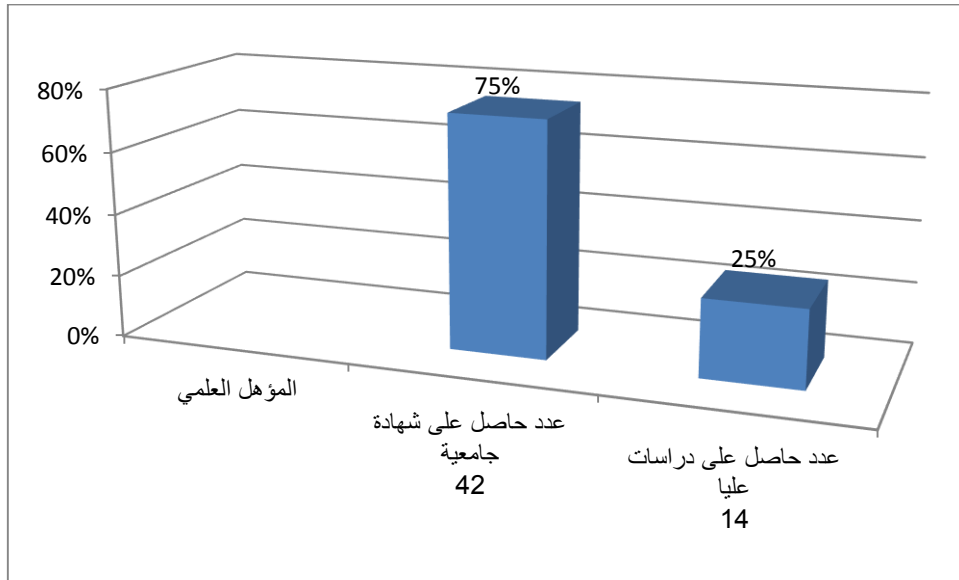
ب- المؤهل العلمي (مقسم إلى (حاصل على شهادة جامعية -حاصل على شهادة دراسات عليا))

| الملاحظة<br>الشرح   | النسبة المئوية | العدد | المؤهل العلمي         |
|---|----------------|-------|-----------------------|
| يتضح من الجدول أن نسبة حملة الشهادات الجامعية وصلت إلى 75% أما حملة شهادات الدراسات العليا هي 25% | 75%            | 42    | حاصل على شهادة جامعية |
|   | 25%            | 14    | حاصل على دراسات عليا  |

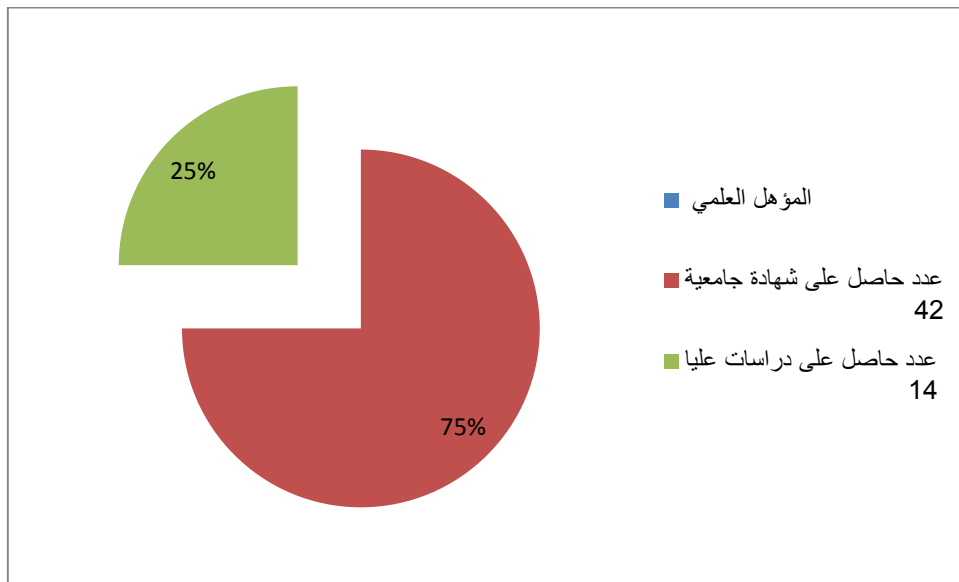
جدول لعدد الحاصلين على شهادات جامعية ودراسات عليا لعينة البحث

اعداد الباحث (26)

نلاحظ ارتفاع نسبة الحاصلين على شهادات جامعية بالنسبة للحاصلين على شهادات دراسات عليا



مخطط بياني لعدد الحاصلين على شهادات جامعية ودراسات عليا لعينة البحث  
اعداد الباحث (27)



مخطط قطاعي لعدد الحاصلين على شهادات جامعية ودراسات عليا لعينة البحث  
اعداد الباحث (28)

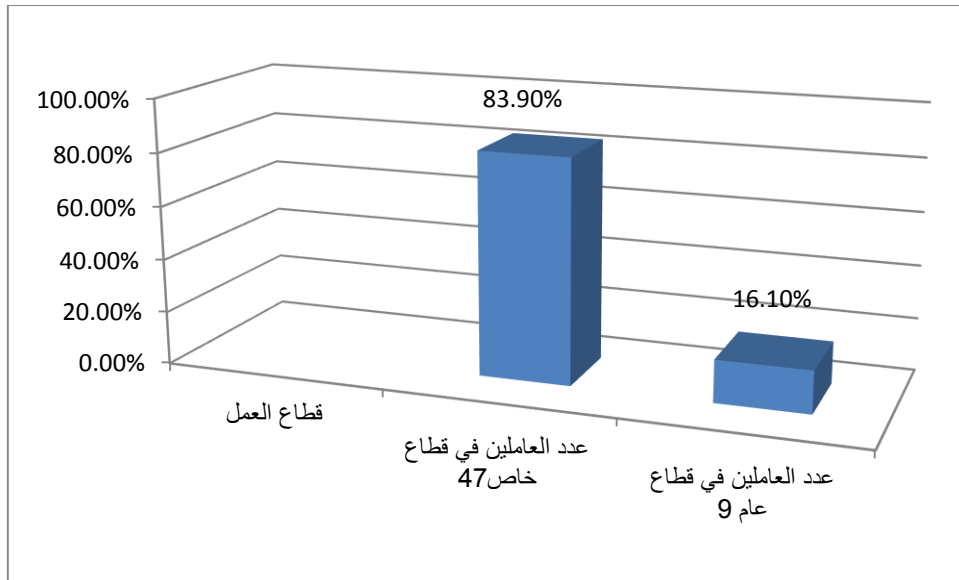
## ت- قطاع العمل (مقسم إلى (عام -خاص))

| قطاع العمل | العدد | النسبة المئوية | الملاحظة<br>الشرح   |
|------------|-------|----------------|---|
| خاص        | 47    | %83.9          | يبين الجدول أن نسبة الإداريين الذين يعملون في المصارف الخاصة هي %83.9 بينما الذين يعملون في المصارف العامة هي %16.1 |
| عام        | 9     | %16.1          |   |

جدول يبين عدد العاملين في القطاع العام والخاص في عينة البحث

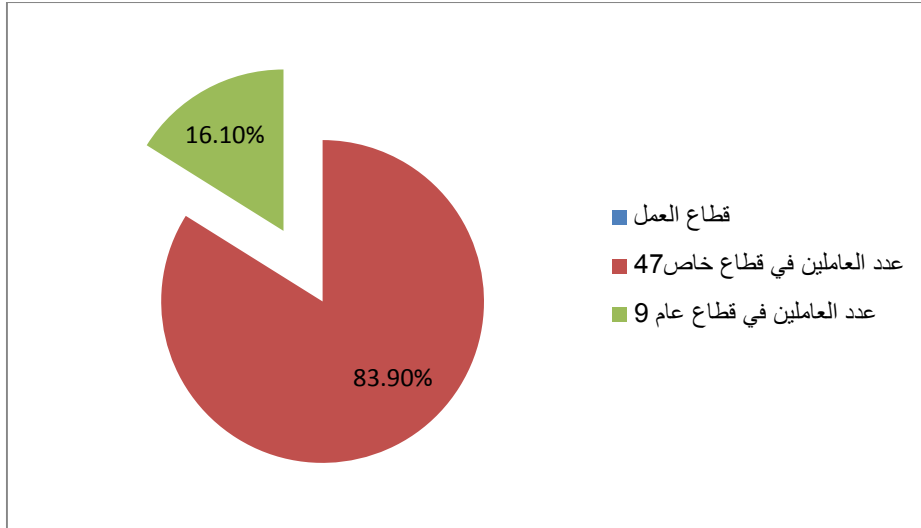
اعداد الباحث (29)

نلاحظ ارتفاع في نسبة الإداريين العاملين في القطاع الخاص (المصارف الخاصة) على المصارف العامة



مخطط بياني لعدد العاملين في القطاع العام والخاص

اعداد الباحث (30)



مخطط قطاعي لعدد العاملين في القطاع العام والخاص

اعداد الباحث (31)

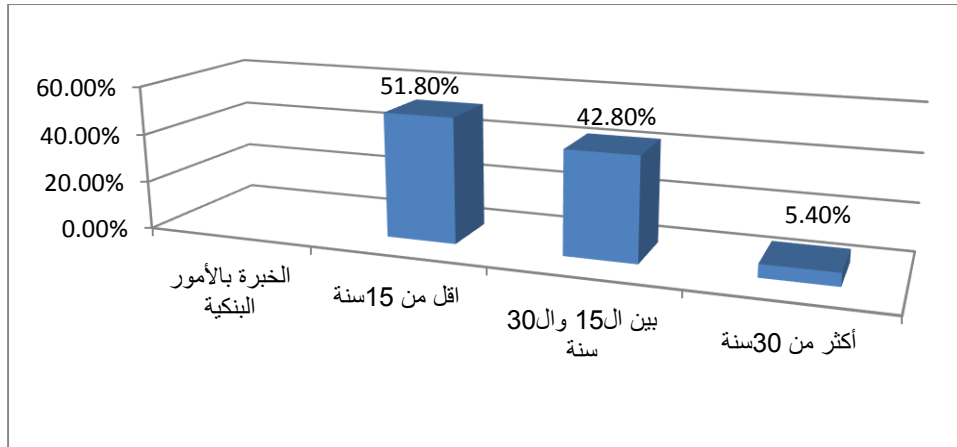
ث- الخبرة بالأمور البنكية (مقسم إلى (أقل من 5 سنوات – بين 15 وال 30سنة – أكثر من ثلاثون سنة))

| الملاحظة الشرح   | النسبة المئوية | العدد | الخبرة بالأمور البنكية |
|--|----------------|-------|------------------------|
| يبين الجدول أن نسبة الإداريين الذين لديهم خبرة اقل من 15سنة هي 51.8% تليها أصحاب الخبرة بين 15 و30سنة بنسبة 42.8% ويأتي الإداريين أصحاب الخبرة التي تزيد عن 30سنة بنسبة 5.4% | 51.8%          | 29    | أقل من 15سنة           |
|  | 42.8%          | 24    | بين ال 15 وال 30 سنة   |
|  | 5.4%           | 3     | أكثر من 30سنة          |

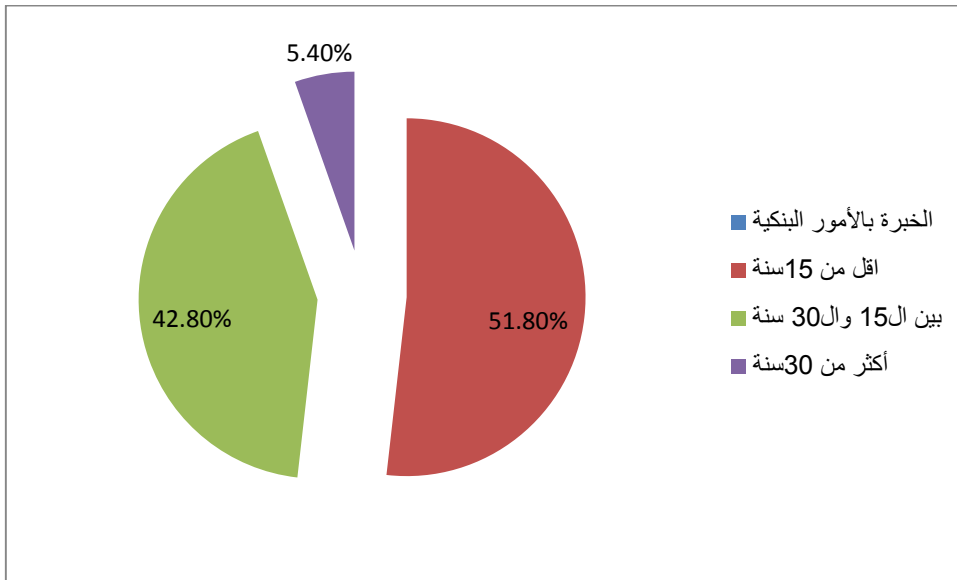
جدول يبين عدد العاملين بناء على الخبرة عينة البحث

اعداد الباحث (32)

نلاحظ إن ارتفاع نسبة الإداريين الذين لديهم خبرة تقل عن 15 سنة تليها الإداريين الذين لديهم خبرة بين 15 وال 30 سنة وتأتي نسبة الإداريين الذين لديهم خبرة أكثر من 30سنة بالمرتبة الأخيرة



مخطط بياني لعدد العاملين بناء على الخبرة عينة البحث  
اعداد الباحث (33)



مخطط قطاعي لعدد العاملين بناء على الخبرة عينة البحث  
اعداد الباحث (34)

## 2- نتائج التحليل الاحصائي

### أ- واقع المصارف، والصيرفة، والصيرفة الالكترونية في سورية

تم وضع هذه الفئة لتكون كقاعدة أساسية للتعرف على واقع المصارف والصيرفة الالكترونية في الواقع السوري وتم اختيار الأسئلة بعناية كون دراسة الواقع الذي سنقوم بتوطين التقانة فيه يعد من أساسيات العمل وسنقوم بإدراج النتائج من الدراسة الاستبيان في الجدول التالي:

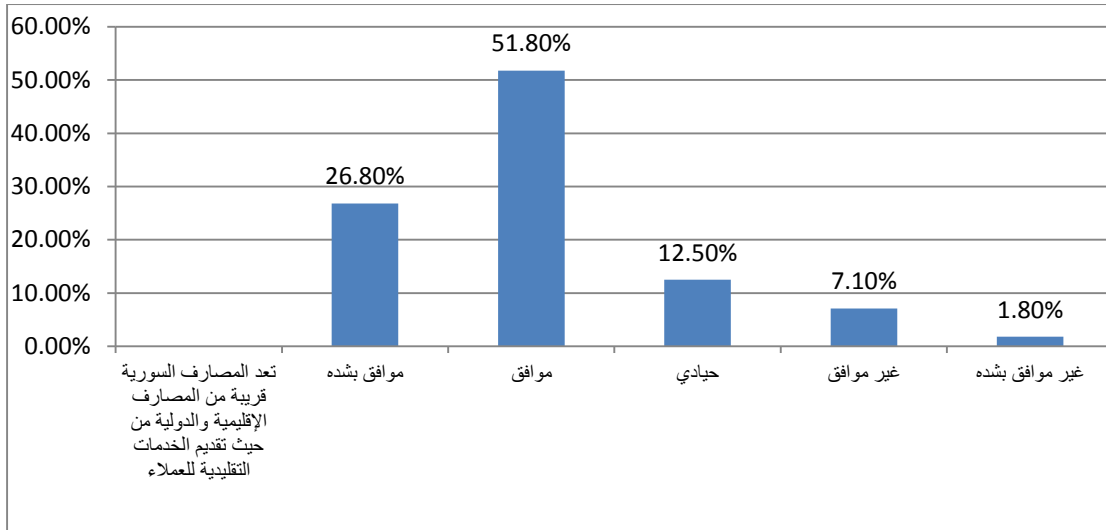


| الرقم | عدد<br>نسبة | العبارة   | موافق | موافق  | حيادي | غير موافق | غير موافق |
|-------|-------------|---|-------|--------|-------|-----------|-----------|
|       |             |   | بشده  | بشده   | بشده  | بشده      |           |
| 1     | عدد         | تعد المصارف السورية قريبة من المصارف الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للعملاء                      | 15    | 29     | 7     | 4         | 1         |
|       | نسبة        |   | %26.8 | %51.8  | %12.5 | %7.1      | %1.8      |
| 2     | عدد         | تعد المصارف السورية مطابقة من المصارف الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للعملاء                     | 2     | 9      | 8     | 26        | 11        |
|       | نسبة        |   | %3.6  | %16.1  | %14.3 | %46.4     | %19.6     |
| 3     | عدد         | الجزء المطبق من الخدمات الالكترونية في الواقع السوري بمائل للخدمات الالكترونية المقدمة في مصارف أخرى إقليمية ودولية | 0     | 7      | 4     | 33        | 12        |
|       | نسبة        |   | %0    | %12.5  | %7.1  | %59       | %21.4     |
| 4     | عدد         | يوجد منافسة شرسة بين المصارف الخاصة والعامة من حيث تقديم الخدمات  | 6     | 19     | 1     | 22        | 8         |
|       | نسبة        |   | %10.7 | %33.9  | %1.8  | %39.3     | %14.3     |
| 5     | عدد         | تقديم الصيرفة الالكترونية يزيد الحصة السوقية من العملاء للمصرف مقدم الخدمات (الصيرفة الالكترونية)                   | 14    | 31     | 4     | 6         | 1         |
|       | نسبة        |   | %25   | %55.4  | %7.1  | %10.7     | %1.8      |
| 6     | عدد         | ضوابط وقوانين المصرف المركزي تحد من تطوير وتقديم خدمات جديدة (مثل الصيرفة الالكترونية)                              | 2     | 20     | 7     | 24        | 3         |
|       | نسبة        |   | %3.6  | %35.7  | %12.5 | %42.8     | %5.4      |
| 7     | عدد         | المجتمع بحاجة ملحة لتقديم الخدمات الصيرفة الالكترونية الشاملة   | 7     | 25     | 10    | 11        | 3         |
|       | نسبة        |   | %12.5 | %44.6  | %17.9 | %19.6     | %5.4      |
| 8     | عدد         | المجتمع السوري جاهز لتلقي الخدمات الجديدة (الصيرفة الالكترونية)   | 2     | 10     | 6     | 28        | 10        |
|       | نسبة        |   | %3.6  | %17.85 | %10.7 | %50       | %17.85    |
| 9     | عدد         | يمكن إدخال الصيرفة الالكترونية  | 6     | 8      | 9     | 26        | 7         |

|       |        |       |       |        |   |         |    |
|-------|--------|-------|-------|--------|---|---------|----|
| %12.5 | %46.4  | %16.1 | %14.3 | %10.7  | عبر الهواتف الذكية في الفترة القريبة  | نسبة    |    |
| 2     | 9      | 1     | 35    | 9      | ضمن الظروف الحالية للواقع السوري يجب تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف لتعويض الإيرادات التي قد فقدها نتيجة الظروف الحالية | عدد     | 10 |
| %3.6  | %16.05 | %1.8  | %62.5 | %16.05 |   | نسبة    |    |
| 14    | 24     | 8     | 9     | 1      | يوجد خطط في إدارة المصرف لتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف السورية في القريب  | عدد     | 11 |
| %25   | %42.9  | %14.2 | %16.1 | %1.8   |   | نسبة    |    |
| 4     | 18     | 2     | 22    | 10     | الازدحام الشديد على الصرافات سببه عدم توفر المال الكافي في الصرافات الآلية (صعوبة التغذية)                                    | عدد     | 12 |
| %7.1  | %32.1  | %3.6  | %39.3 | %17.9  |   | نسبة    |    |
| 76    | 231    | 67    | 224   | 74     | مجموع الأعداد   | المجموع |    |
| %11.3 | %34.4  | %10   | %33.3 | %11    | متوسط النسب   |         |    |

من الجدول السابق نستنتج:

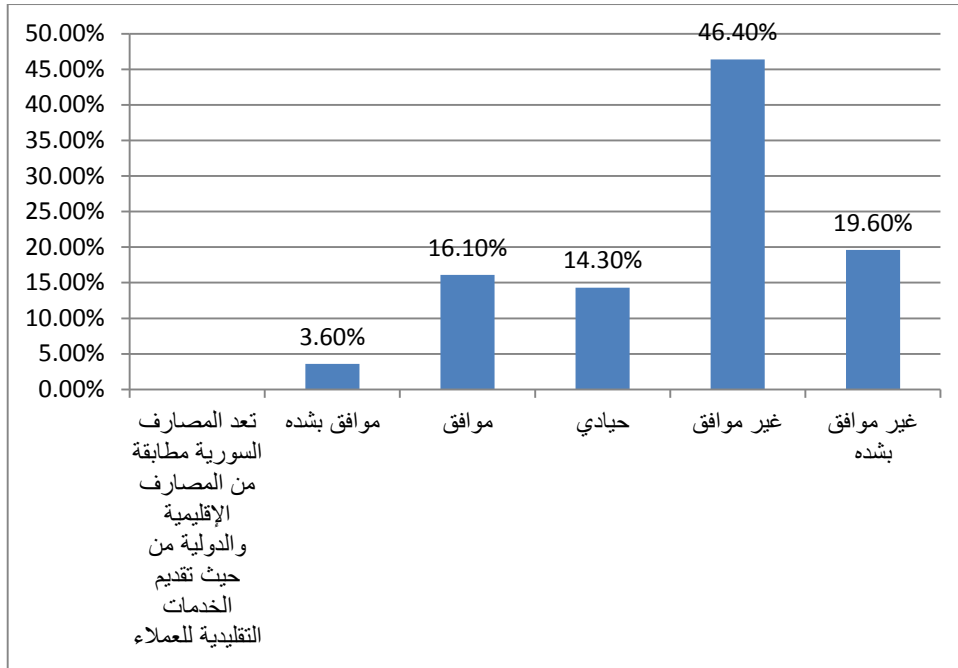
1- من الفقرة الأولى (تعد المصارف السورية قريبة من المصارف الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للعملاء) نجد أن نسبة (26.8) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (51.8) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (1.8) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (7.1) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (12.5) %.



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن تعد المصارف السورية قريبة من المصارف الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للعملاء  
(35) اعداد الباحث

نستنتج (نجد إن أكبر نسبة حصلت عليها كانت للموافقين وهي (51.8%) ومن هذه النسبة نستنتج إن المصارف السورية تقدم خدمات قريبة للخدمات التقليدية المقدمة في الدول المحيطة والدولية (وهذا يعود كون المصارف السورية هي عبارة عن مصارف من شبكة مصارف مرتبطة مع بعضها أي بنك فرعي لبنوك أم))

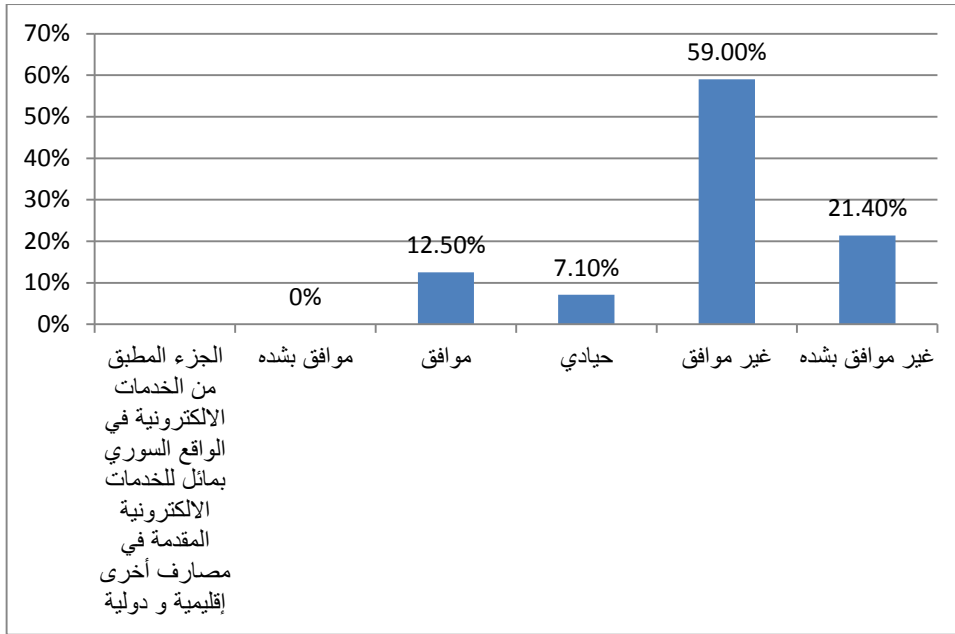
2- من الفقرة الثانية (تعد المصارف السورية مطابقة من المصارف الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للعملاء) نجد أن نسبة (3.6) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (16.1) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (19.6) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (46.4) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (14.3) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن تعدد المصارف السورية مطابقة من المصارف الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للعملاء  
(36) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للرافضين وهي (46.4%) ويعود السبب كون القوانين داخل سورية تحصل على خصوصية في التعامل والعملاء لاستخدام جميع الخدمات المستخدمة في الخارج)

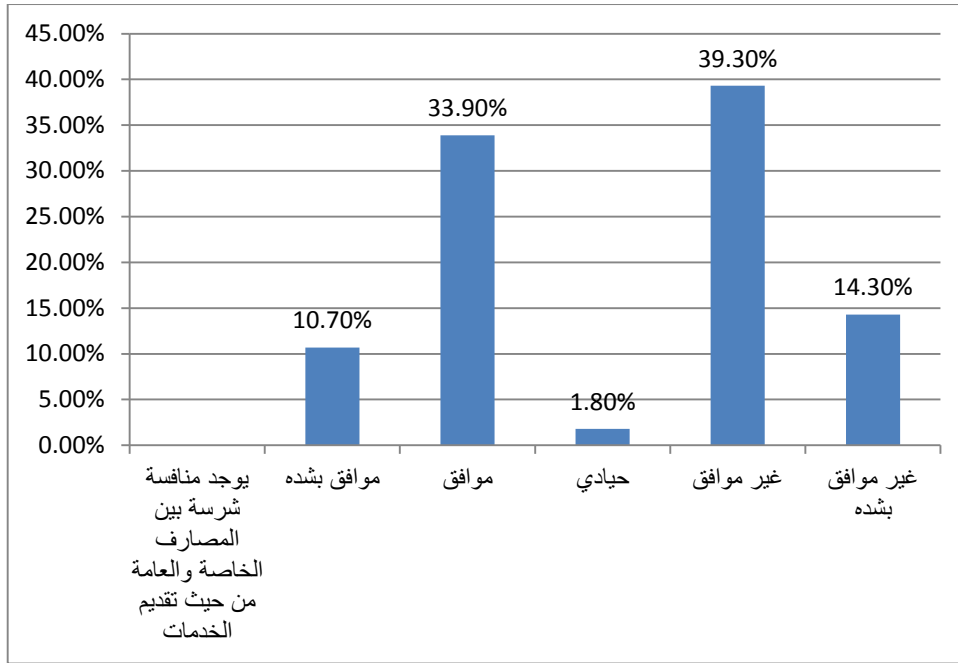
3- من الفقرة الثالثة (الجزء المطبق من الخدمات الالكترونية في الواقع السوري بمائل للخدمات الالكترونية المقدمة في مصارف أخرى إقليمية ودولية) نجد أن نسبة (0) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (12.5) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (21.4) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (59) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (7.1) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الجزء المطبق من الخدمات الالكترونية في الواقع السوري بمائل للخدمات الالكترونية المقدمة في مصارف أخرى إقليمية و دولية  
(37) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للرافضين وهي (58.9%) والسبب يماثل السبب المشروح في الفقرة السابقة بالإضافة إلى عدم تطور المقدمة لتصبح (الالكترونية)

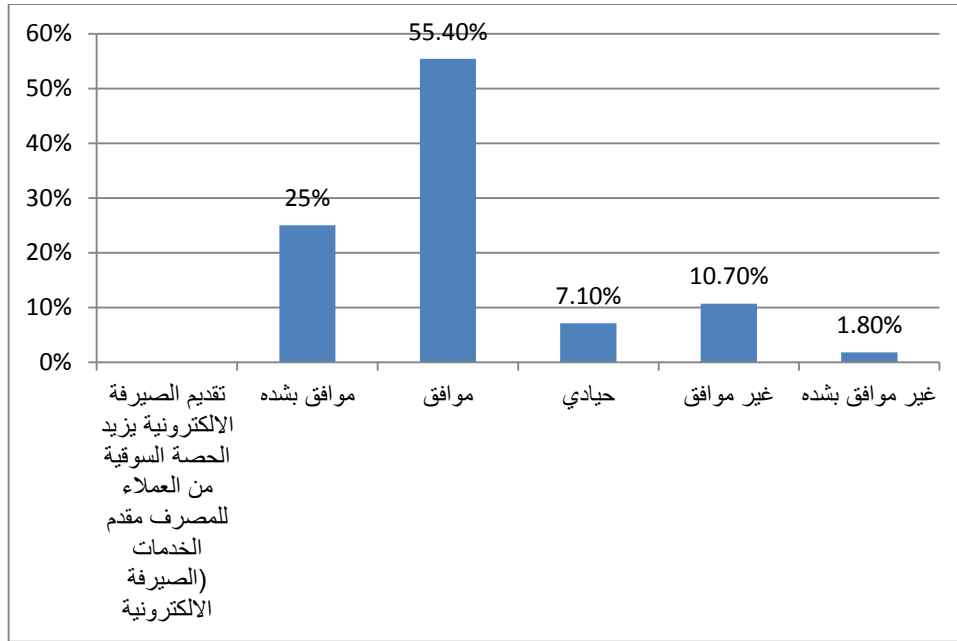
4- من الفقرة الرابعة (يوجد منافسة شرسة بين المصارف الخاصة والعامة من حيث تقديم الخدمات) نجد أن نسبة (10.7) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (33.9) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (14.3) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (39.3) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (1.8) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن وجود منافسة شرسة بين المصارف الخاصة والعامة من حيث تقديم الخدمات (38) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للرفض وهذا يدل على إن المصارف العامة والخاصة تخضع لقوانين مشتركة تحت قياده المصرف المركزي الذي يساوي في المعاملات بين المصارف)

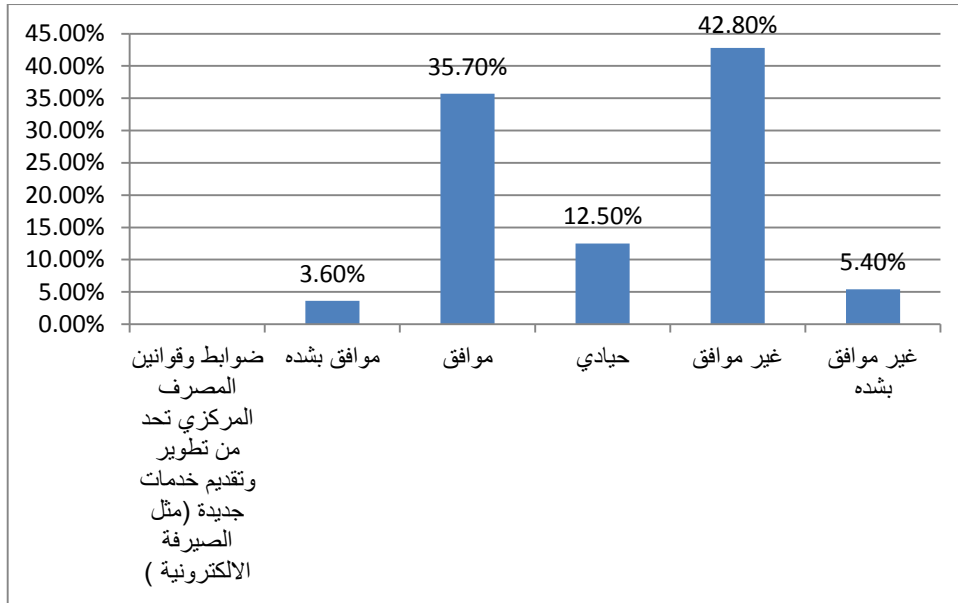
5- من الفقرة الخامسة (تقديم الصيرفة الالكترونية يزيد الحصة السوقية من العملاء للمصرف مقدم الخدمات (الصيرفة الالكترونية) نجد أن نسبة (25) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (55.4) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (1.8) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (10.7) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (7.1) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن تقديم الصيرفة الالكترونية يزيد الحصة السوقية من العملاء للمصرف مقدم الخدمات (الصيرفة الالكترونية)  
(39) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقة بنسبة 55.4%) وهذا يعوى إلى إن تقديم الخدمات الالكترونية لأي مصرف كان سيجعل الإقبال عليها من قبل العملاء للاستفادة من هذه الخدمات)

6- من الفقرة السادسة (ضوابط وقوانين المصرف المركزي تحد من تطوير وتقديم خدمات جديدة (مثل الصيرفة الالكترونية)) نجد أن نسبة (3.6) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (35.7) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (5.4) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (42.8) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (12.5) %



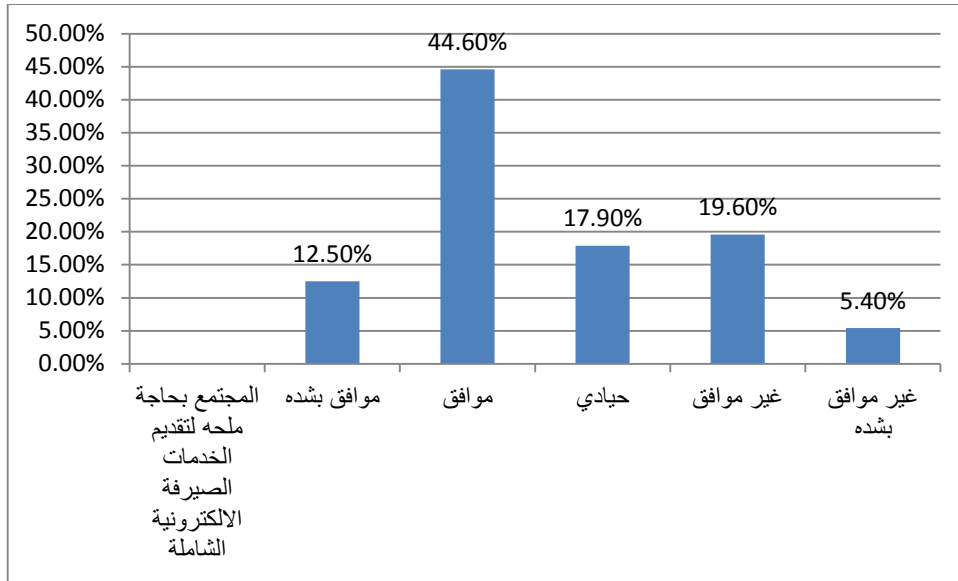
مخطط بياني يبين إجابة العينة عن ضوابط وقوانين المصرف المركزي تحد من تطوير وتقديم خدمات جديدة (مثل الصيرفة الالكترونية)

(40) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للرفض بنسبة (42.9%) وهذا يدل على عدم قيام المصرف المركزي بوضع قوانين تحد من استخدام الصيرفة الالكترونية على أكبر شكل)

7- من الفقرة السابعة (المجتمع بحاجة ملحة لتقديم الخدمات الصيرفة الالكترونية الشاملة) نجد أن نسبة (12.5) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (44.6) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (5.4) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (19.6) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (17.9) %

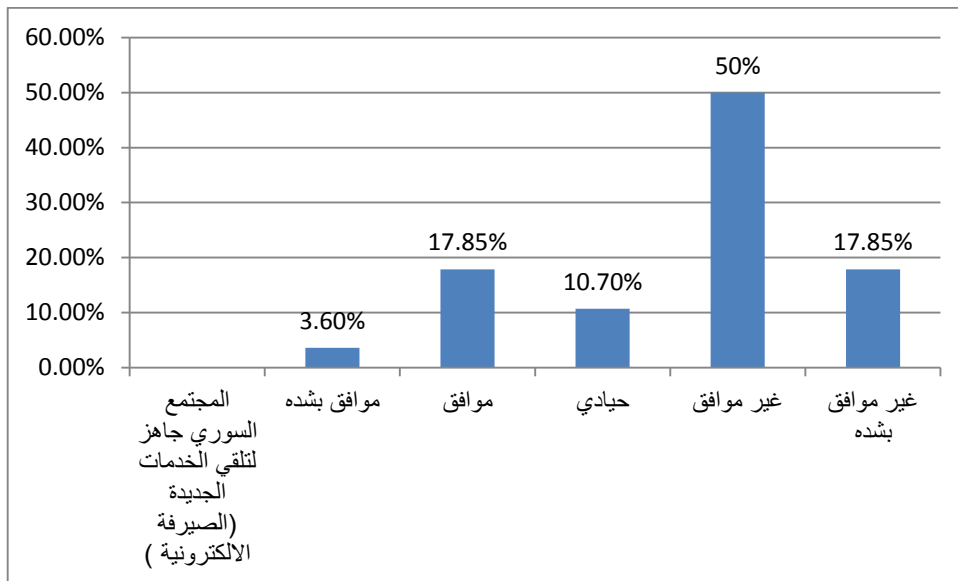




مخطط بياني يبين إجابة العينة عن المجتمع بحاجة ملحة لتقديم الخدمات الصيرفة الالكترونية الشاملة (41) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين (44.6%) وهذا يدل على حاجة المجتمع لتطوير الخدمات المصرفية لتصبح الكترونية)

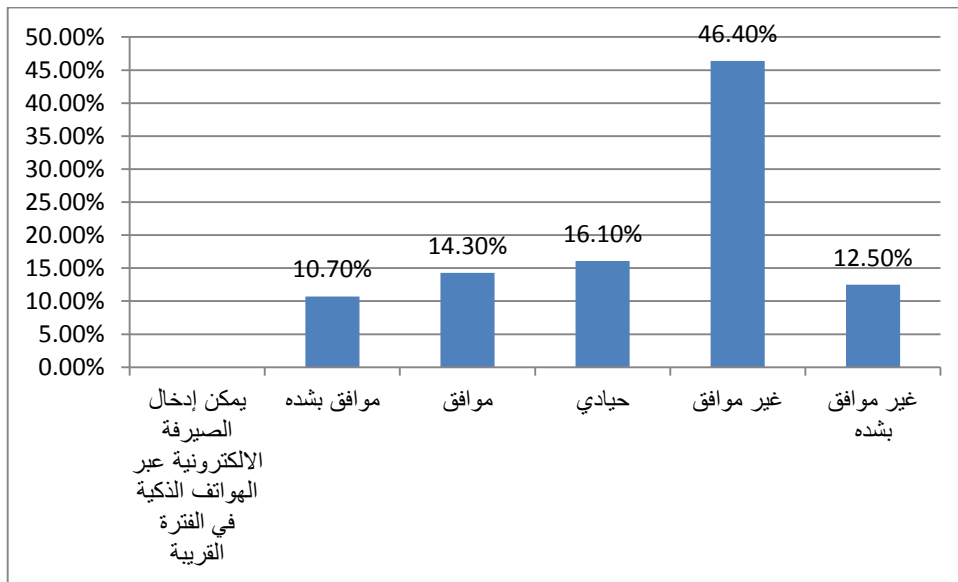
8- من الفقرة الثامنة (المجتمع السوري جاهز لتلقي الخدمات الجديدة (الصيرفة الالكترونية)) نجد أن نسبة (3.6) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (17.85) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (17.85) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (50) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (10.7) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة المجتمع السوري جاهز لتلقي الخدمات الجديدة (الصيرفة الالكترونية)  
(42) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للرفض وكانت نسبتهم 50%) وهذا يعزى إلى عدم توفر جميع الأرصيات الملائمة لاستيراد ولتوطين هذه التقانة

9- من الفقرة التاسعة (يمكن إدخال الصيرفة الالكترونية عبر الهواتف الذكية في الفترة القريبة) نجد أن نسبة (10.7) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (14.3) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (12.5) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (46.4) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (16.1) %

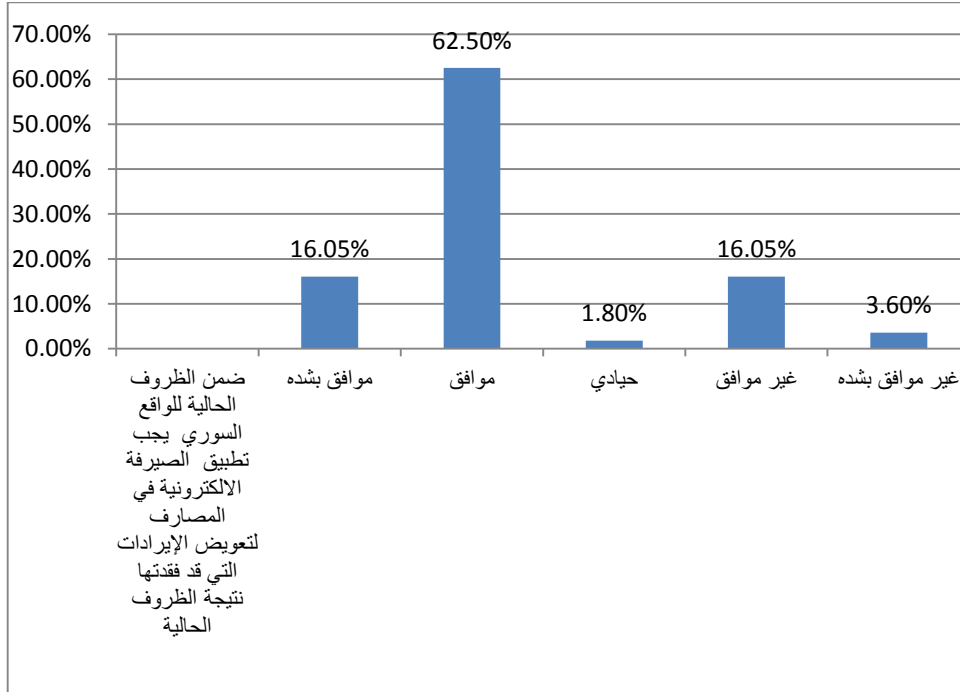


مخطط بياني يبين إجابة العينة عن يمكن إدخال الصيرفة الالكترونية عبر الهواتف الذكية في الفترة القريبة  
(43) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للرفض وكانت نسبتهم 46.4%) وهذا يدل على حاجة المجتمع بالمرحلة الأولى لتطبيق الصيرفة الالكترونية أولاً ثم تطويرها لتصبح باستخدام الهواتف الذكية

10- من الفقرة العاشرة (ضمن الظروف الحالية للواقع السوري يجب تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف لتعويض الإيرادات التي قد فقدتها نتيجة الظروف

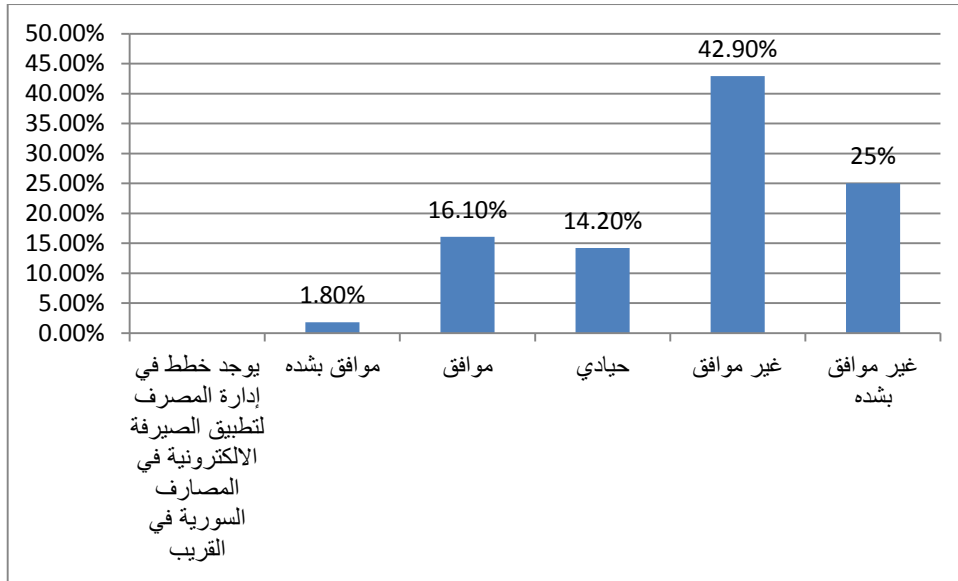
الحالية) نجد أن نسبة (16.05) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (62.5) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة(3.6) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (16.05) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (1.8) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن ضمن الظروف الحالية للواقع السوري يجب تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف لتعويض الإيرادات التي قد فقدتها نتيجة الظروف الحالية (44) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (62.5%) وهذا يدل إن اغلب الخدمات التقليدية المقدمة من المصارف تعاني من الضعف نتيجة الظروف الحالية والمصارف بحاجة ملحه لتطبيق الصيرفة الالكترونية لتعويض النقص في الإيرادات للمصرف)

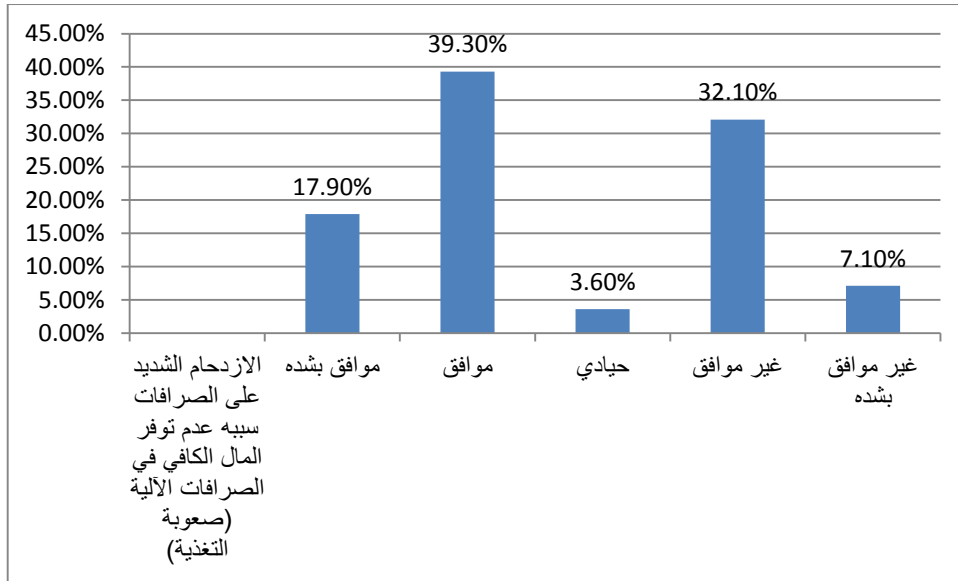
11- من الفقرة الحادية عشر (يوجد خطط في إدارة المصرف لتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف السورية في القريب) نجد أن نسبة (1.8) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (16.1) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (25) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (42.9) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (14.2) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن وجود خطأ في إدارة المصرف لتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف السورية في القريب  
(45) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للرافضين بنسبة (42.9%) لا يوجد خطط قريبة للمصارف بتطبيقها على أكبر نطاق)

12- من الفقرة الثانية عشر (الازدحام الشديد على الصرافات سببه عدم توفر المال الكافي في الصرافات الآلية (صعوبة التغذية)) نجد أن نسبة (17.9) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (39.3) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (7.1) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (32.1) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (3.6) %



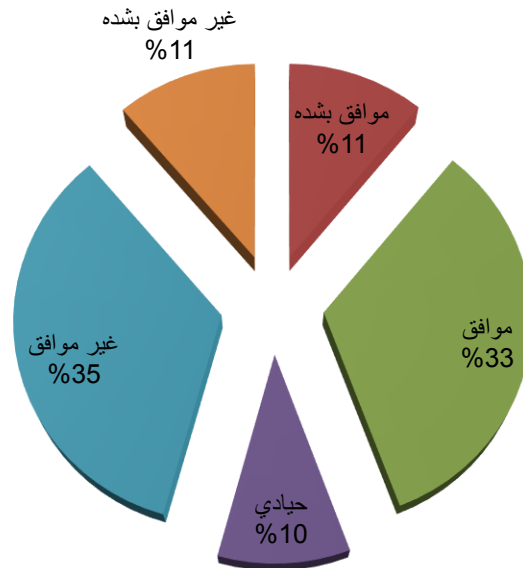
مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الازدحام الشديد على الصرافات سببه عدم توفر المال الكافي في الصرافات الآلية (صعوبة التغذية)  
(46) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (39.3%) كون نعاني من نقص في عدد الصرافات الآلية في جميع المحافظات والضغط متركز على عدد معين منها)

13- من خلال متوسط النتائج للمجموعة الأولى (واقع المصارف والصيرفة، والصيرفة الالكترونية في سورية) نجد أن نسبة (11) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (33.3) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (11.3) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (34.4) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (10) %

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت لغير الموافقين بنسبة (34.4%) كون واقع الصيرفة والصيرفة الالكترونية قريب من الصيرفة الالكترونية في الدول المجاورة ولكن غير مطبق والمجتمع بحاجة إلى تطبيق الصيرفة الالكترونية مع غياب العديد من الخطط الملموسة في الواقع لتطبيقها لغياب المحفزات عليها كونه لا توجد منافسة من قبل المصارف لتطبيقها لذلك كونها في طور ما قبل التطبيق رغم أنه في حال تطبيقها سيتم كسب حصة سوقيه كبير للمصرف مطبق الخدمة)

## واقع المصارف والصيرفة والصيرفة الالكترونية في سورية



مخطط قطاعي عن واقع المصارف والصيرفة، والصيرفة الالكترونية في سورية  
(47) اعداد الباحث

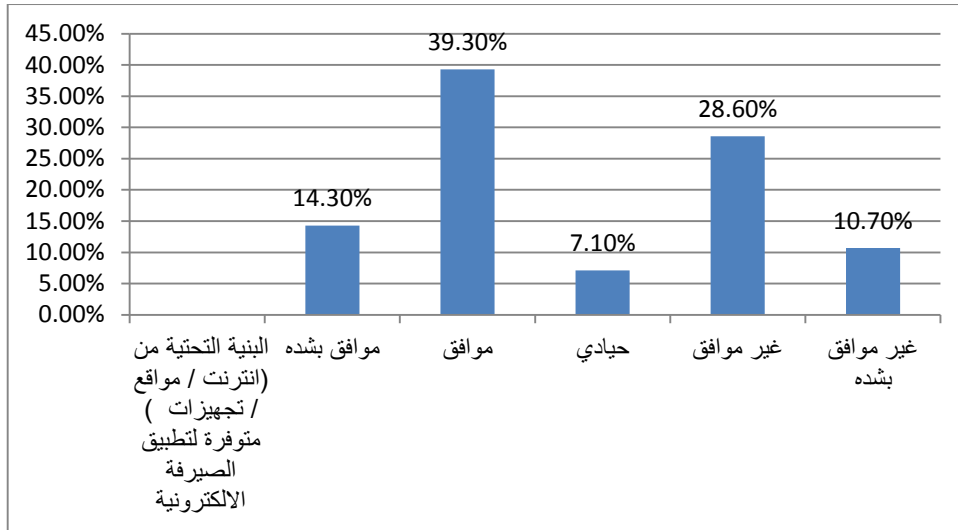
## ب- البنية التحتية المتوفرة في الواقع السوري

تدرس هذه الفئة البنية التحتية اللازمة والضرورية لتوطين التقنية وتدرس أيضا البنية التحتية المتوفرة في الواقع السوري التي ستكون حجر الأساس للبنية التحتية التي سنأتي بالمستقبل

| الرقم   | عدد<br>نسبة | العبارة  | موافق<br>بشده | موافق | حيادي | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشده |
|---------|-------------|--|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
|         |             |  |               |       |       |              |                      |
| 1       | عدد         | البنية التحتية من (انترنت / مواقع /<br>تجهيزات) متوفرة لتطبيق الصيرفة<br>الالكترونية                       | 8             | 22    | 4     | 16           | 6                    |
|         | نسبة        |  | %14.3         | %39.3 | %7.1  | %28.6        | %10.7                |
| 2       | عدد         | البنية التحتية من (انترنت / مواقع /<br>تجهيزات) يمكن توفيرها في الوقت<br>الحالي لتطبيق الصيرفة الالكترونية | 11            | 23    | 6     | 14           | 2                    |
|         | نسبة        |  | %19.6         | %41.1 | %10.7 | %25          | %3.6                 |
| 3       | عدد         | يمكن تأمين السرية والأمان للعملاء في<br>ظل تطبيق الصيرفة الالكترونية في<br>الوقت الراهن ضمن الظروف الحالية | 3             | 13    | 17    | 18           | 5                    |
|         | نسبة        |  | %5.4          | %23.2 | %30.4 | %32.1        | %8.9                 |
| 4       | عدد         | الوعي في المجتمع يتقبل فكرة استخدام<br>الهواتف الذكية للمعاملات المصرفية                                   | 14            | 33    | 1     | 8            | 0                    |
|         | نسبة        |  | %25           | %58.9 | %1.8  | %14.3        | %0                   |
| 5       | عدد         | الكوادر المتوفرة مهياً ومستعدة لتقديم<br>خدمات الصيرفة الالكترونية بأنواعها                                | 9             | 17    | 23    | 6            | 1                    |
|         | نسبة        |  | %16.1         | %30.3 | %41.1 | %10.7        | %1.8                 |
| المجموع | عدد         | مجموع الأعداد  | 45            | 108   | 51    | 62           | 14                   |
|         | نسبة        | متوسط النسب  | %16.1         | %38.6 | %18.2 | %22.1        | %5                   |

من الجدول السابق نستنتج:

- 1- من الفقرة الأولى (البنية التحتية من (انترنت / مواقع / تجهيزات) متوفرة لتطبيق الصيرفة الالكترونية) نجد أن نسبة (14.3) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (39.3) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (10.7) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (28.6) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (7.1) %

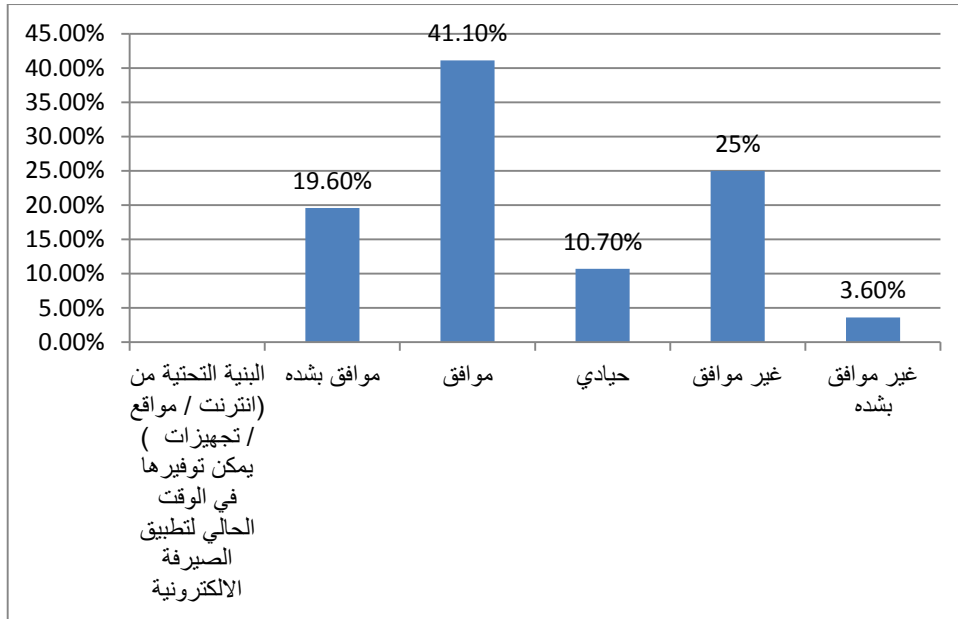


مخطط بياني يبين إجابة العينة عن البنية التحتية من (انترنت / مواقع / تجهيزات) متوفرة لتطبيق الصيرفة الالكترونية  
 (48) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (39.3%) أي اغلب التجهيزات الضرورية متوفرة في الواقع السوري ولا ينقص الا القليل والخبرة)

2- من الفقرة الثانية (البنية التحتية من (انترنت / مواقع / تجهيزات) يمكن توفيرها في الوقت الحالي لتطبيق الصيرفة الالكترونية) نجد أن نسبة (19.6) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (41.1) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (3.6) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (25) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (10.7) %

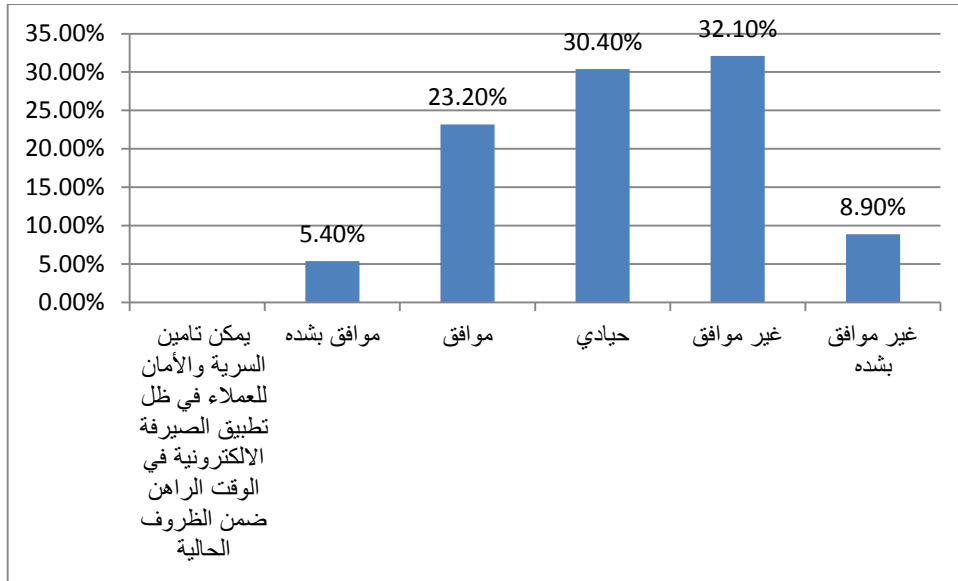




مخطط بياني يبين إجابة العينة عن البنية التحتية من (انترنت / مواقع / تجهيزات) يمكن توفيرها في الوقت الحالي لتطبيق الصيرفة الالكترونية (49) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين (41.1%) اي يمكن تأمين الأشياء الضرورية والتي تنقص المصارف لتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف

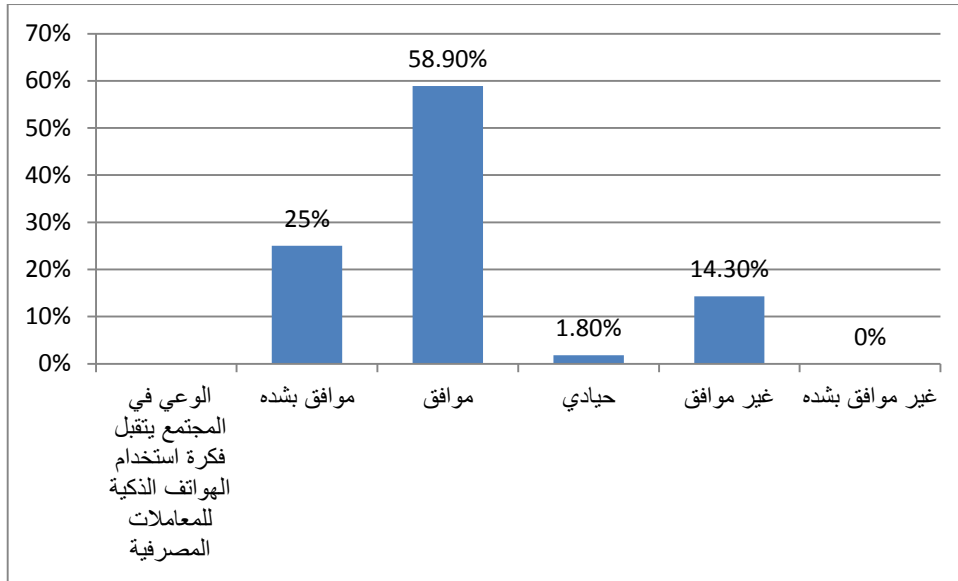
3- من الفقرة الثالثة (يمكن تأمين السرية والأمان للعملاء في ظل تطبيق الصيرفة الالكترونية في الوقت الراهن ضمن الظروف الحالية) نجد أن نسبة (5.4) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (23.2) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (8.9) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (32.1) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (30.4) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن يمكن تأمين السرية والأمان للعملاء في ظل تطبيق الصيرفة الالكترونية في الوقت الراهن ضمن الظروف الحالية  
(50) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للرفض بنسبة (32.1%) وهذا يعزى للظروف الحالية والواقع المرير الذي يمر به وطننا العزيز)

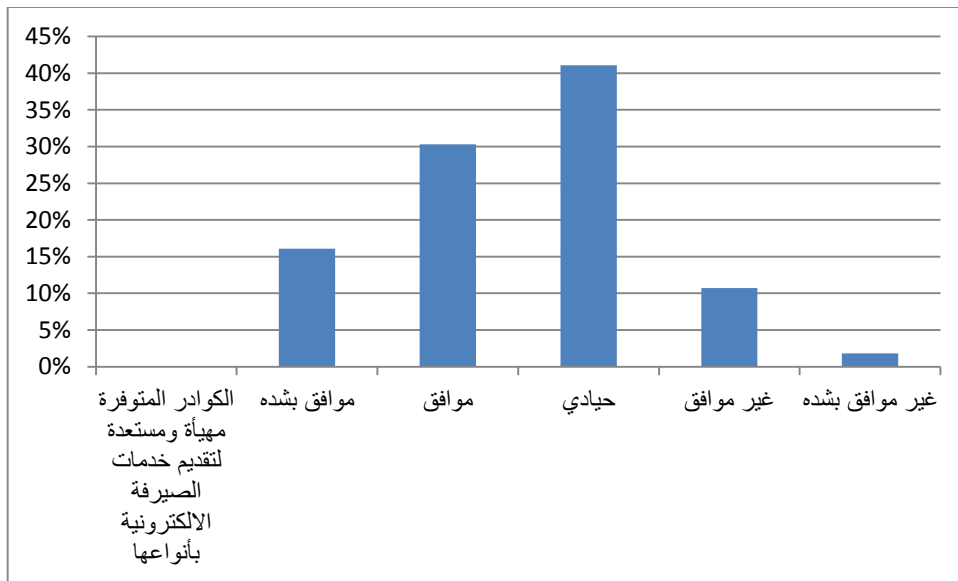
4- من الفقرة الرابعة (الوعي في المجتمع يتقبل فكرة استخدام الهواتف الذكية للمعاملات المصرفية) نجد أن نسبة (25) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (58.9) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (0) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (14.3) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (1.8) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الوعي في المجتمع يتقبل فكرة استخدام الهواتف الذكية للمعاملات المصرفية (51) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين (58.9%) الشعب السوري يمتلك أذهان قوية وقابلة للتطوير واستقبال استخدام التكنولوجيا)

5- من الفقرة الخامسة (الكوادر المتوفرة مهياً ومستعدة لتقديم خدمات الصيرفة الالكترونية بأنواعها) نجد أن نسبة (16.1) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (30.4) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (1.8) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (10.7) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (41.1) %

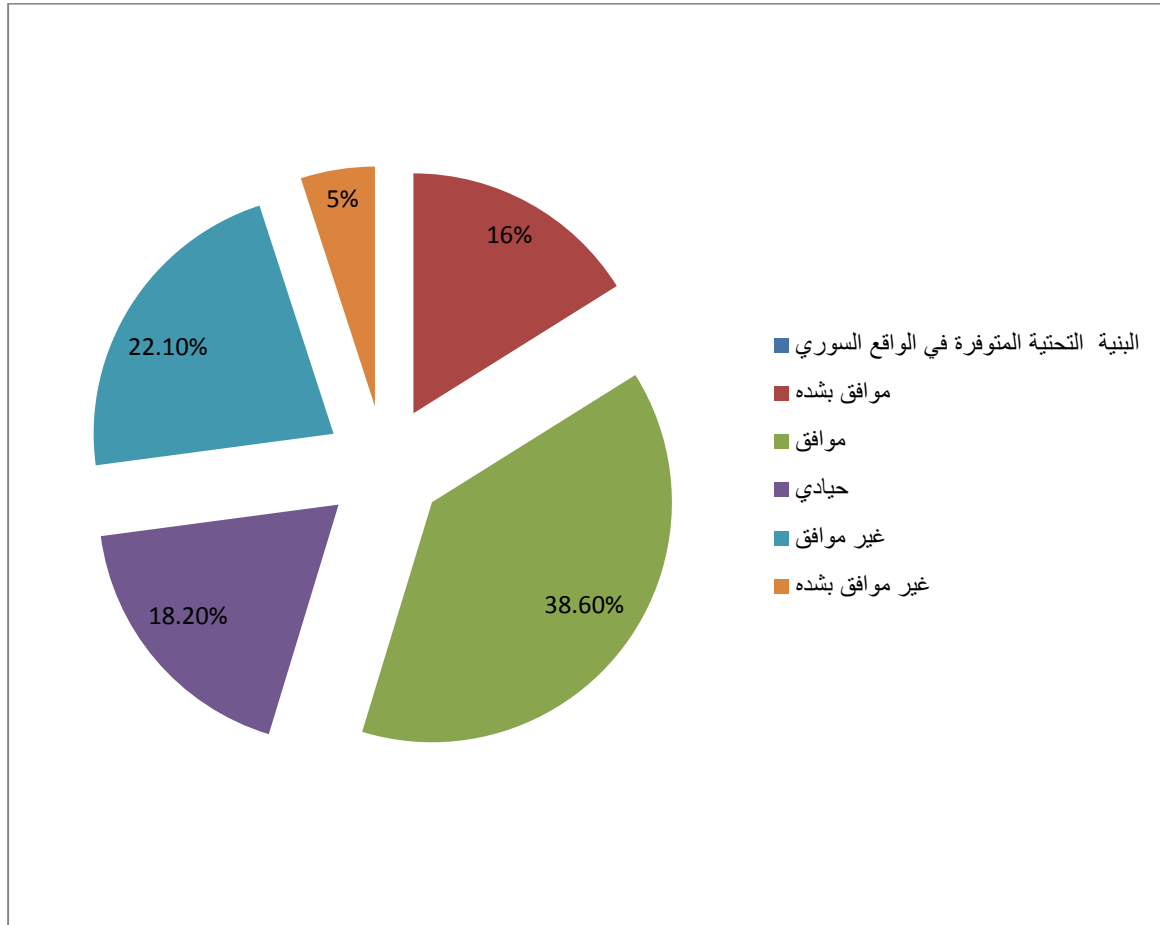


مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الكوادر المتوفرة مهياً ومستعدة لتقديم خدمات الصيرفة الالكترونية بأنواعها

(52) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للحياد بنسبة (41.1%) لم توضع الكوادر موقع تنفيذ واختبار)

6- من خلال متوسط النتائج للمجموعة الثانية (البنية التحتية المتوفرة في الواقع السوري) نجد أن نسبة (16.1) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (38.6) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (5) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (22.1) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد بنسبة (18.2) % نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت لغير الموافقين بنسبة (38.6%) كون البنية التحتية المتوفرة في الواقع السوري ممكن ان تكون متوفرة بنسبة كبيرة مع مراعاة أن البنية التحتية لتطبيق الصيرفة الالكترونية ليس بالمستحيلة)



مخطط قطاعي عن البنية التحتية المتوفرة في الواقع السوري  
(53) اعداد الباحث

ت- العائد الذي سيعود على المصارف نتيجة تطبيق الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري:

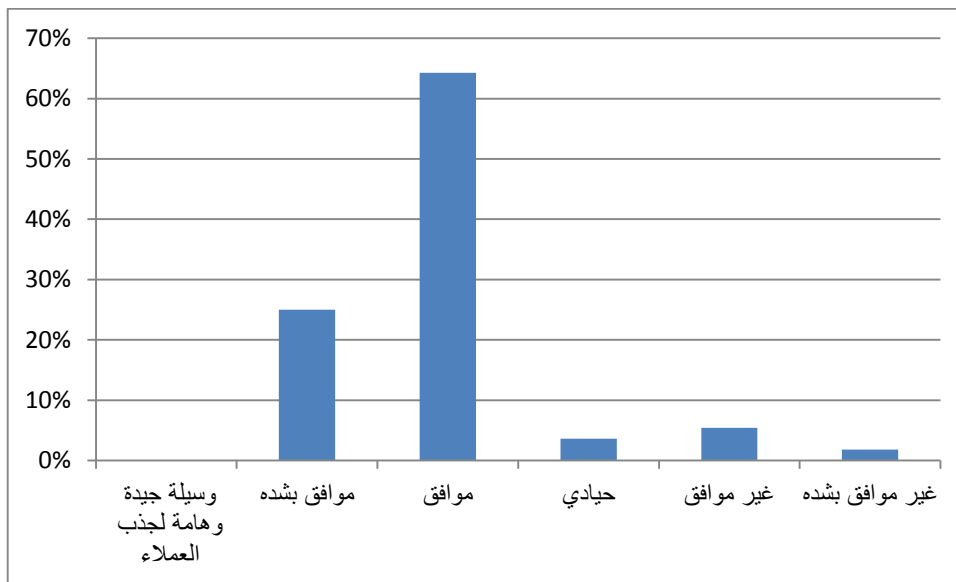
تدرس الأسئلة العوائد التي ستعود على المصارف عند تطبيق الصيرفة الالكترونية والعوائد متنوعة منها مادية ومنها غير مادة

| الرقم | عدد<br>نسبة | العبارة   | موافق<br>بشده | موافق | حيادي | غير<br>موافق<br>بشده | غير<br>موافق |
|-------|-------------|---|---------------|-------|-------|----------------------|--------------|
| 1     | عدد         | وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء                       | 14            | 36    | 2     | 3                    | 1            |
|       | نسبة        |   | %25           | %64.3 | %3.6  | %5.4                 | %1.8         |
| 2     | عدد         | وسيلة لتقديم الخدمة (المنتج) في أماكن وأسواق مختلفة | 14            | 34    | 1     | 5                    | 2            |
|       | نسبة        |   | %25           | %60.7 | %1.8  | %8.9                 | %3.6         |
| 3     | عدد         | تساهم في تقليل التكاليف                             | 6             | 21    | 9     | 18                   | 2            |
|       | نسبة        |   | %10.7         | %37.5 | %16.1 | %32.1                | %3.6         |
| 4     | عدد         | تساهم في زيادة حجم التعاملات التجارية               | 10            | 29    | 6     | 11                   | 0            |
|       | نسبة        |   | %17.9         | %51.8 | %10.7 | %19.6                | %0           |

|      |       |      |       |       |   |         |   |
|------|-------|------|-------|-------|---|---------|---|
| 3    | 14    | 2    | 29    | 8     | تحقق سهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية | عدد     | 5 |
| %5.3 | %25   | %3.6 | %51.8 | %14.3 |   | نسبة    |   |
| 0    | 3     | 5    | 37    | 11    | تساهم في توفير الوقت والجهد                     | عدد     | 6 |
| %0   | %5.4  | %8.9 | %66.1 | %19.6 |   | نسبة    |   |
| 8    | 54    | 25   | 186   | 63    | مجموع الأعداد                                   | المجموع |   |
| %2.4 | %16.1 | %7.4 | %55.4 | %18.7 | متوسط النسب                                     |         |   |

من الجدول السابق نستنتج:

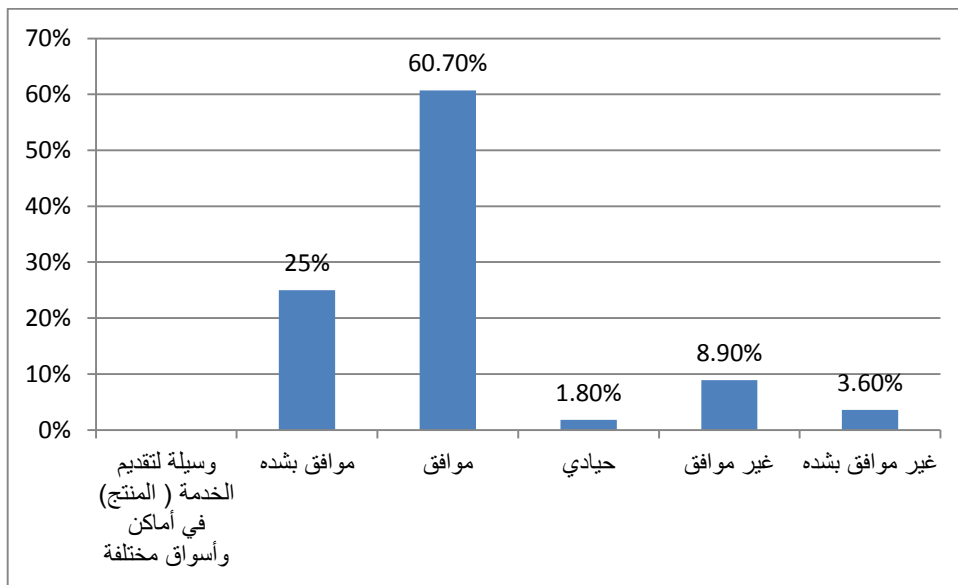
- 1- من الفقرة الأولى (وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء) نجد أن نسبة (25) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (64.3) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (1.8) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (5.4) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (3.6) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الصيرفة الالكترونية وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء  
(54) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (64.4%) كون العملاء على إطلاع واستخدام الانترنت والتوعية موجودة ولذلك سيكون تقبلهم واستيعابهم سريع وتوجههم أسرع للحصول على الخدمات الالكترونية)

2- من الفقرة الثانية (وسيلة لتقديم الخدمة (المنتج) في أماكن وأسواق مختلفة) نجد أن نسبة (25%) كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (60.7%) كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (3.6%) كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (8.9%) كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (1.8%)

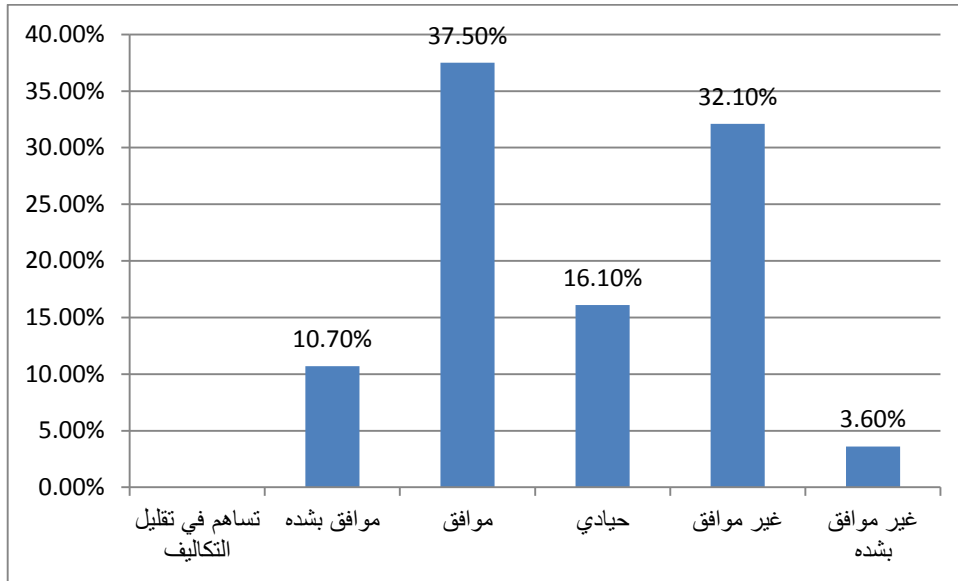


مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الصيرفة الالكترونية وسيلة لتقديم الخدمة (المنتج) في أماكن وأسواق مختلفة  
(55) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (60.7%) نتيج السهولة في الخدمات الالكترونية إلى استخدام أوسع وأسهل وفتح أسواق أكثر وأماكن ابعد للعملاء في استخدامها)

3- من الفقرة الثالثة (تساهم في تقليل التكاليف) نجد أن نسبة (10.7%) كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (37.5%) كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (3.6%) كانت

إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (32.1) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (16.1) %

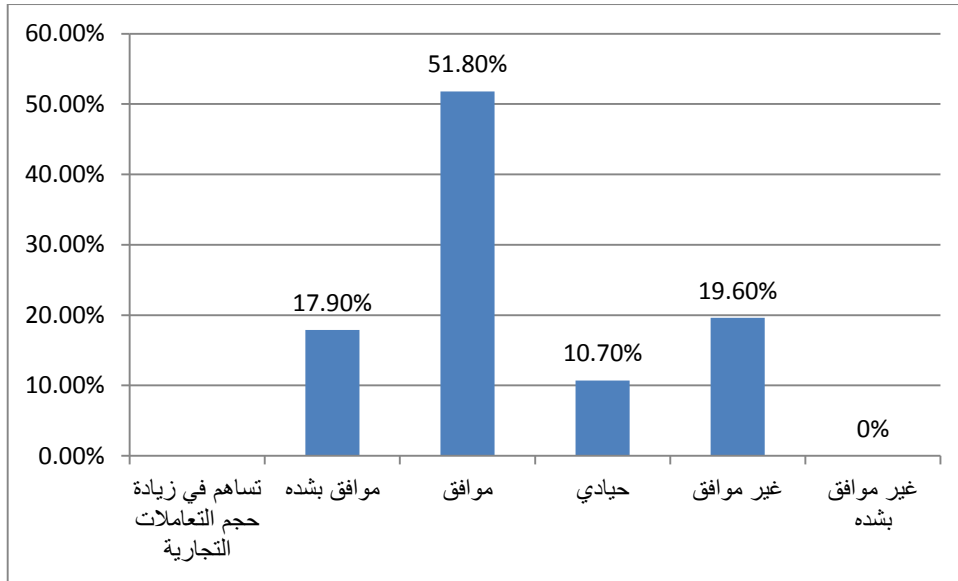


مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الصيرفة الالكترونية تساهم في تقليل التكاليف  
(56) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (37.5%) قد تساهم في تقليل التكاليف التشغيلية للمصارف مقارنة مع الخدمات التقليدية)

4- من الفقرة الرابعة (تساهم في زيادة حجم التعاملات التجارية) نجد أن نسبة (17.9) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (51.8) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (0) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (19.6) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (10.7) %

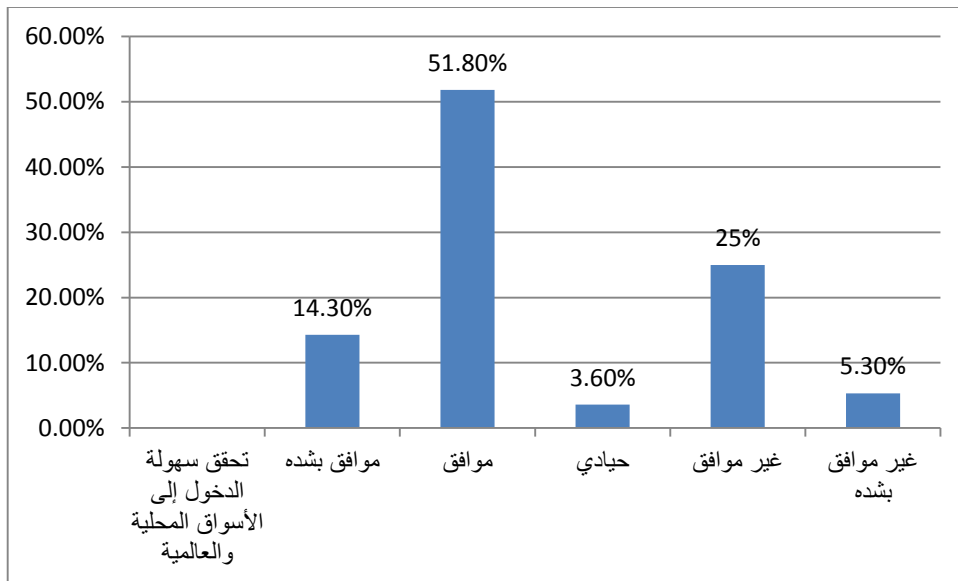




مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الصيرفة الالكترونية تساهم في زيادة حجم التعاملات التجارية (57) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (51.8%) السهولة تتيح إلى مزيد من الوقت الذي سيستفيد منه العملاء لإنجاز معاملات أخرى)

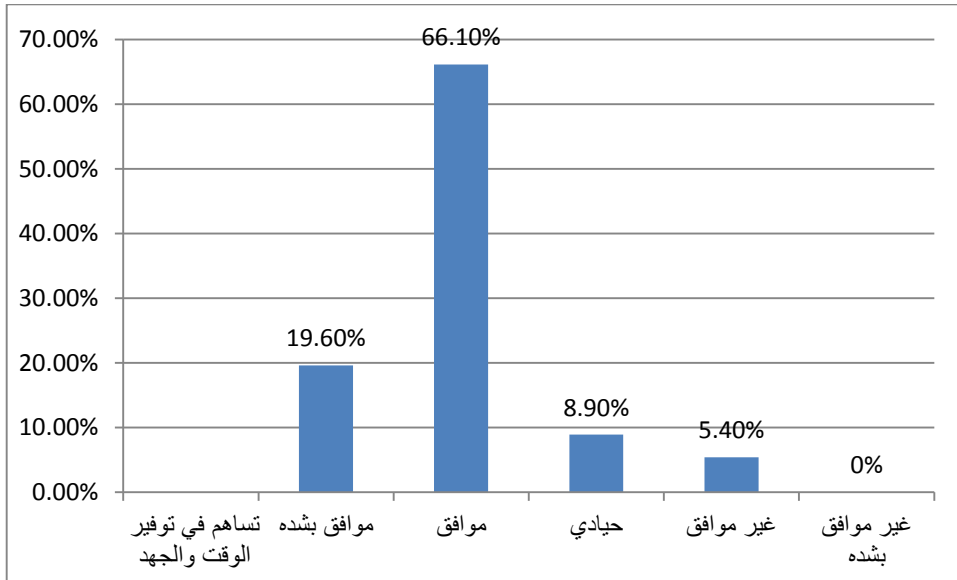
5- من الفقرة الخامسة (تحقق سهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية) نجد أن نسبة (14.3) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (51.8) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (5.3) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (25) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (3.6) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الصيرفة الالكترونية تحقق سهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية  
(58) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (51.8%) نفس  
الاستنتاج في الفقرة السابقة)

6- من الفقرة السادسة (تساهم في توفير الوقت والجهد) نجد أن نسبة (19.6) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (66.1) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (0) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (5.4) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (8.9) %



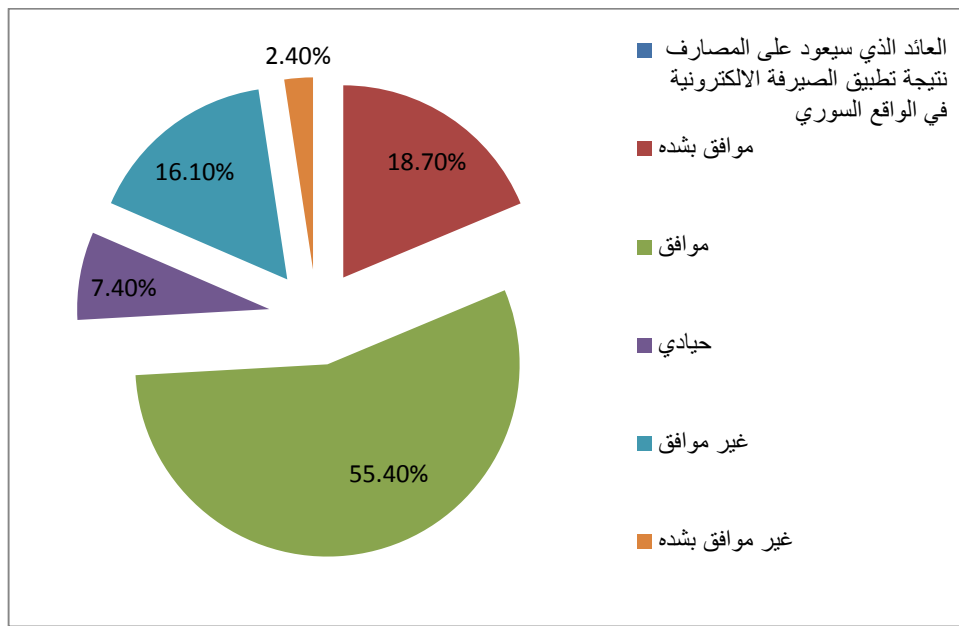
مخطط بياني يبين إجابة العينة عن الصيرفة الالكترونية تساهم في توفير الوقت والجهد  
(59) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (66.1%) يعود إلى نفس الأسباب في الفقرتين السابقتين)

7- من خلال متوسط النتائج للمجموعة الثالثة (العائد الذي سيعود على المصارف نتيجة تطبيق الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري) نجد أن نسبة (18.7) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (55.4) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (2.4) %

كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (16.4) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (7.4) %

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (55.4%) كون العائد الذي سيعود على المصارف نتيجة تطبيق الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري سيكون كبير على الطرفين على المصارف كونها ستكون قادرة على جذب عدد كبير من العملاء الجدد والراغبين للحصول على التطور التكنولوجي بالمصارف وستقوم بفتح أسواق جديدة وبعيده عن مراكزها الأساسية وستقل نسبة كبيرة من المصاريف المتنوعة ومنها التشغيلية وتزيد فاعلية المعاملات التجارية من خلال توفير الوقت الكافي للمتعاملين وتفتح الأفق مع على التجار للعمل في أسواق و أماكن بعينه كونها توفر الوقت الكافي لهم وبالمقابل ستوفر الوقت المناسب للمصرف للقيام بعمليات تطويرية أخرى .



مخطط قطاعي عن العائد الذي سيعود على المصارف نتيجة تطبيق الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري (60) اعداد الباحث

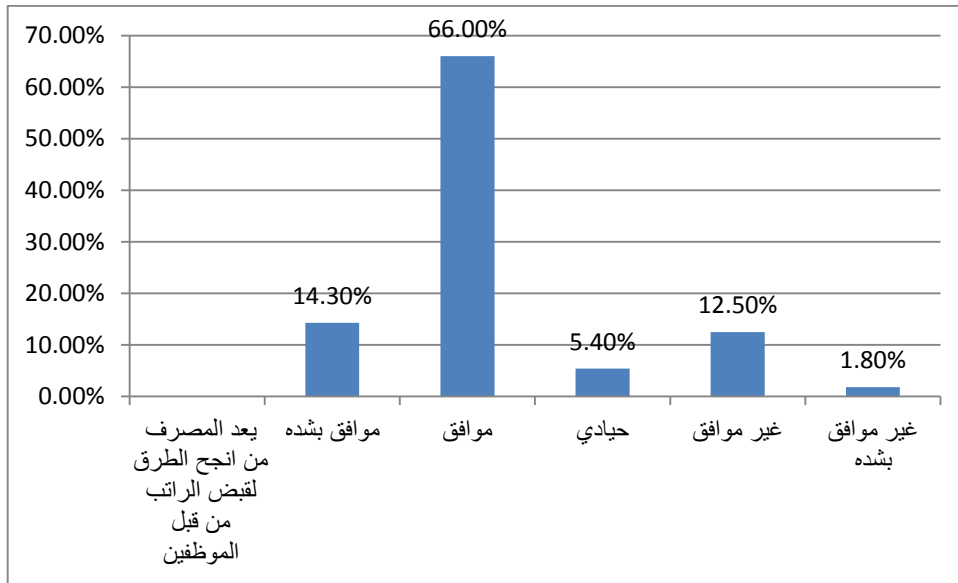
### ث- استخدام الحسابات البنكية للعملاء ومشاكلها في المصارف من وجهة نظر الإدارات

تدرس الأسئلة في هذه الفئة المشاكل التي تواجهها المصارف والعملاء من وجه نظر الإداريين كون الإداريين هم الأشخاص التي توجه لهم المشاكل والشكاوى سواء من العملاء أو الموظفين.

| الرقم | عدد<br>نسبة | العبارة   | موافق<br>بشده | موافق | حيادي | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشده |
|-------|-------------|---|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| 1     | عدد         | يعد المصرف من انجح الطرق<br>لقبض الراتب من قبل الموظفين   | 8             | 37    | 3     | 7            | 1                    |
|       | نسبة        |   | %14.3         | % 66  | %5.4  | %12.5        | %1.8                 |
| 2     | عدد         | يعد المصرف من انجح الطرق<br>لتوزيع الرواتب من قبل رب العمل<br>(توطين رواتب العاملين)  | 9             | 35    | 3     | 6            | 3                    |
|       | نسبة        |   | %16           | %62.5 | %5.4  | %10.7        | %5.4                 |
| 3     | عدد         | المصرف من أكثر الأماكن أماناً<br>للسيولة في ظل الوضع الراهن   | 28            | 23    | 1     | 4            | 0                    |
|       | نسبة        |   | %50           | %41.1 | %1.8  | %7.1         | %0                   |
| 4     | عدد         | امتلاكك لبطاقة سحب صراف أي<br>تسهل عملية السحب  | 10            | 30    | 6     | 8            | 2                    |
|       | نسبة        |   | %17.9         | %53.5 | %10.7 | %14.3        | %3.6                 |
| 5     | عدد         | تدقيق الحسابات والتحويلات<br>المصرفية على شبكة الانترنت تعد<br>طريقة سهلة وآمنة   | 9             | 22    | 8     | 16           | 1                    |
|       | نسبة        |   | %16.1         | %39.3 | %14.3 | %28.5        | %1.8                 |
| 6     | عدد         | من مشاكل بطاقات الصراف الآلي<br>عدم انتشار الصرافات الآلية بشكل<br>كافي   | 29            | 26    | 0     | 1            | 0                    |
|       | نسبة        |   | %51.8         | %46.4 | %0    | %1.8         | %0                   |
| 7     | عدد         | الازدحام الشديد على الصرافات<br>سببه عدم توفر المال الكافي في<br>الصرافات الآلية في اغلب الأوقات  | 1             | 10    | 10    | 26           | 9                    |
|       | نسبة        |   | %1.8          | %17.9 | %17.8 | %46.4        | 16.1%                |
| 8     | عدد         | عند قيام الموظف بسحب راتبه<br>دفعه واحده عند استحقاق الراتب<br>يشكل عامل رئيسي في الازدحام<br>وزيادة وعي الأفراد في المجتمع<br>بسحب الرواتب على دفعات يخفف<br>الضغط | 25            | 16    | 2     | 9            | 4                    |
|       | نسبة        |   | %44.6         | %28.6 | %3.6  | %16.1        | %7.1                 |

|      |       |      |       |       |   |         |   |
|------|-------|------|-------|-------|---|---------|---|
| 1    | 11    | 4    | 27    | 13    | عدم تعاون المصارف العامة منها والخاصة بربط مشترك للبطاقات يشكل عائق أساسي في وجه تطوير هذه الخدمة (بطاقات الصراف الآلي) | عدد     | 9 |
| %1.8 | %19.7 | %7.1 | %48.2 | %23.2 |   | نسبة    |   |
| 21   | 88    | 37   | 226   | 132   | مجموع الأعداد   | المجموع |   |
| %4.2 | %17.5 | %7.3 | %44.8 | %26.2 | متوسط النسب   |         |   |

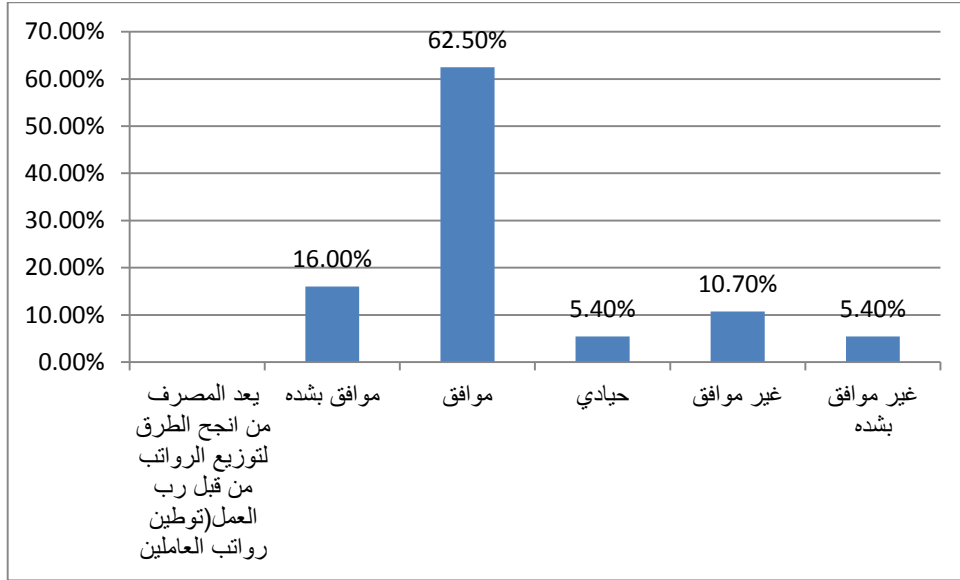
1- من الجدول السابق نستنتج: من الفقرة الأولى (يعد المصرف من انجح الطرق لقبض الراتب من قبل الموظفين) نجد أن نسبة (14.3) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (66) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (1.8) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (12.5) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (5.4) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن يعد المصرف من انجح الطرق لقبض الراتب من قبل الموظفين (61 اعداد الباحث)

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (66.1%) وهذا يسهل على الموظفين في قبض الراتب للشهري)

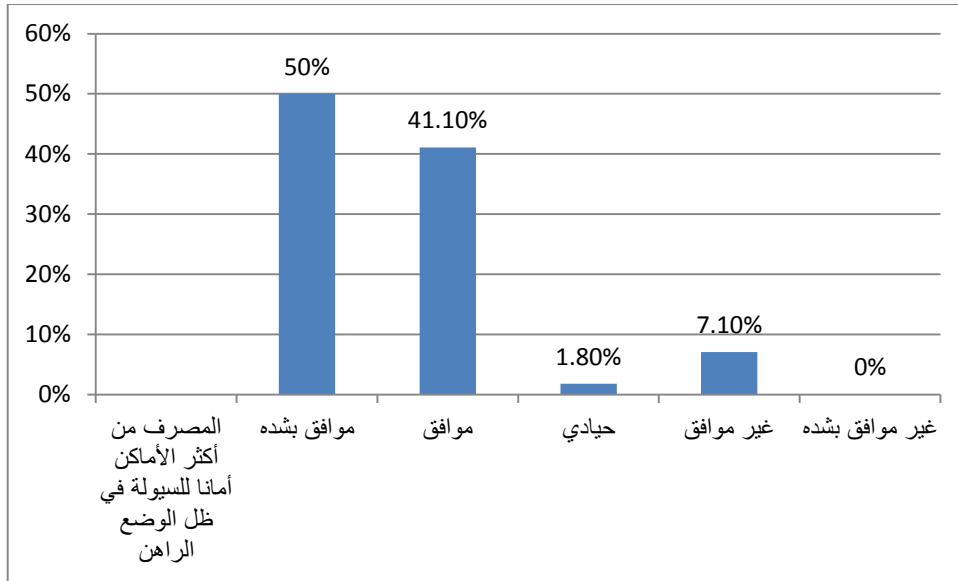
2- من الفقرة الثانية (يعد المصرف من انجح الطرق لتوزيع الرواتب من قبل رب العمل (توطين رواتب العاملين)) نجد أن نسبة (16) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (62.5) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (5.4) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (10.7) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (5.4) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن يعد المصرف من انجح الطرق لتوزيع الرواتب من قبل رب العمل (توطين رواتب العاملين)  
(62) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (62.5%) يسهل على رب العمل وتقليل الضغط في تسليم الرواتب للموظفين إثناء ساعات العمل)

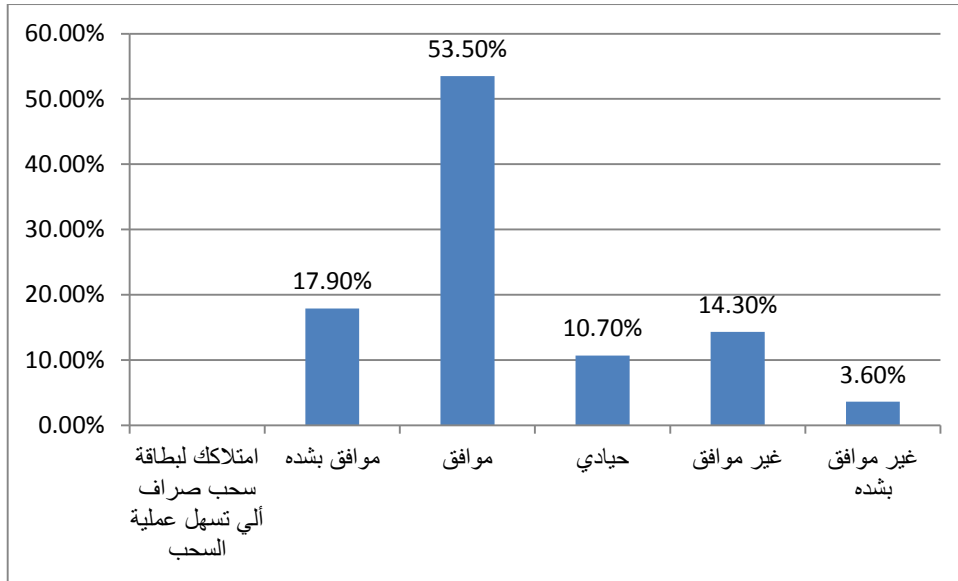
3- من الفقرة الثالثة (المصرف من أكثر الأماكن أماناً للسيولة في ظل الوضع الراهن) نجد أن نسبة (50) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (41.1) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (0) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (7.1) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (1.8) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عن المصرف من أكثر الأماكن أماناً للسيولة في ظل الوضع الراهن  
(63) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بشده بنسبة 50%) وهذا منطقي فالعمل غير مسئول عن تأمين الأماكن التي يضع بها السيولة النقدية)

4- من الفقرة الرابعة (امتلاكك لبطاقة سحب صراف ألي تسهل عملية السحب) نجد أن نسبة (17.9) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (53.5) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (3.6) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (14.3) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (10.7) %

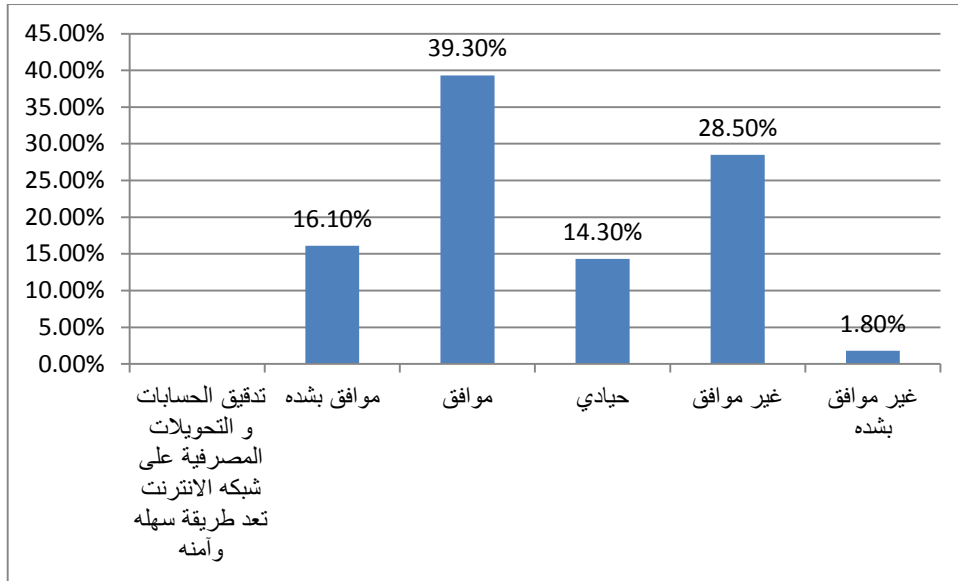


مخطط بياني يبين إجابة العينة عن امتلاكك لبطاقة سحب صراف ألي تسهل عملية السحب  
(64) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (53.6%)  
فالصرفات تعمل على مدار ال 24 ساعة ويمكن السحب في أي وقت يريد وفي أي  
مكان)

5- من الفقرة الخامسة (تدقيق الحسابات والتحويلات المصرفية على شبكة الانترنت تعد  
طريقة سهله وآمنه) نجد أن نسبة (16.1) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه  
(39.3) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (1.8) % كانت إجاباتهم رفض بشده،  
ونسبة (28.5) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (14.3) %



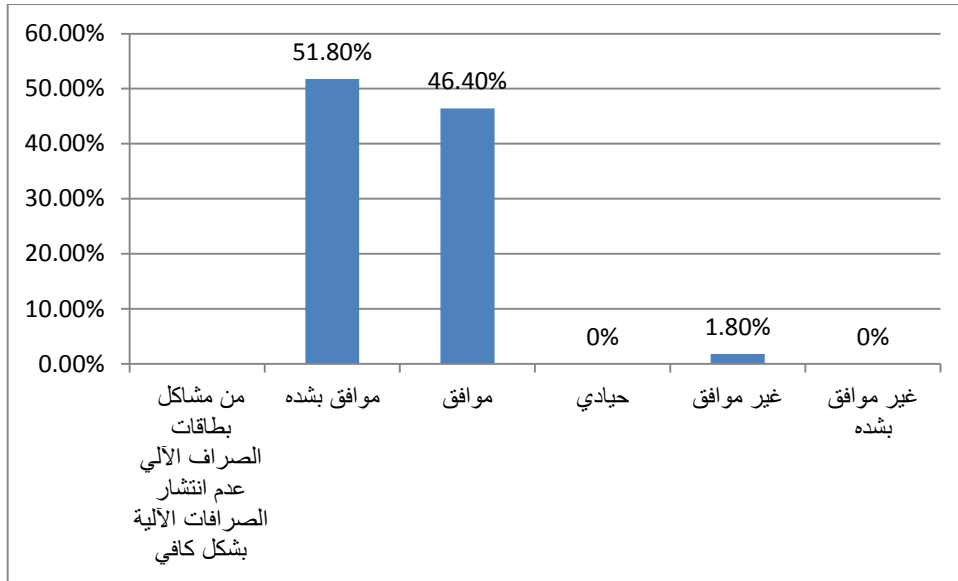


مخطط بياني يبين إجابة العينة عن تدقيق الحسابات والتحويلات المصرفية على شبكة الانترنت تعد طريقة سهلة وأمنه

(65) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (39.3%) فالعملاء غير محتاجين إلى زيارة الصرف للتأكد ومطابقة أرصدهم والدفعات الواردة إليهم)

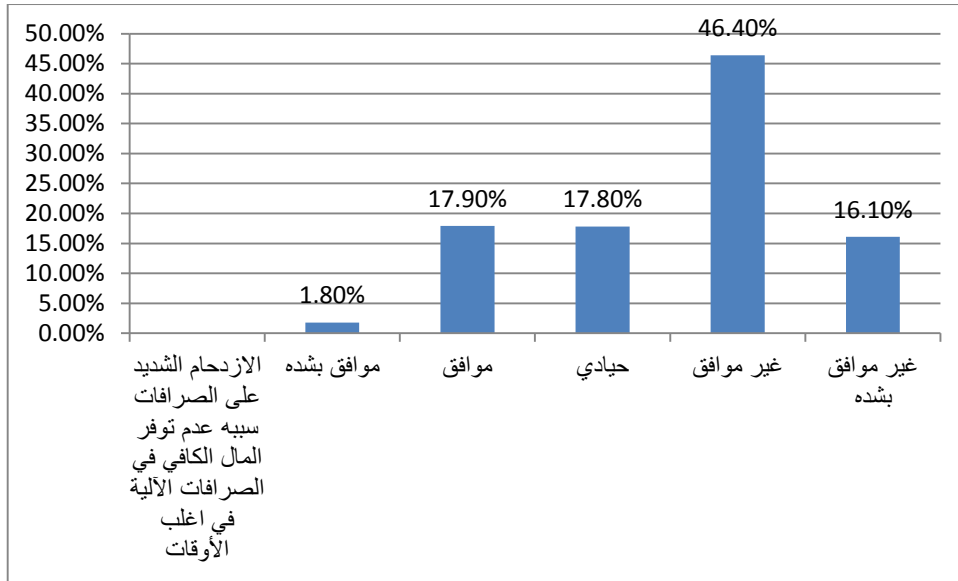
6- من الفقرة السادسة (من مشاكل بطاقات الصراف الآلي عدم انتشار الصرافات الآلية بشكل كافي) نجد أن نسبة (51.8) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (4.6) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (0) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (1.8) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (0) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة من مشاكل بطاقات الصراف الآلي عدم انتشار الصرافات الآلية بشكل كافي  
(66) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بشده بنسبة 51.8%)  
تعاني المصارف العامة والخاصة في نقص كبير لعدد الصرافات الآلية هذا يفسر  
الازدحام على بعض الصرافات في الأول من كل شهر)

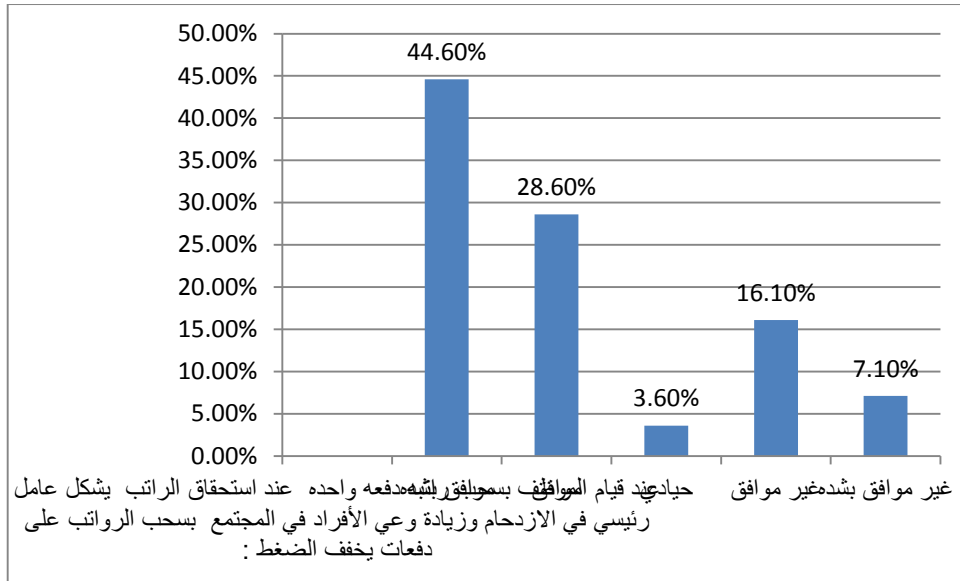
7- من الفقرة السابعة (الازدحام الشديد على الصرافات سببه عدم توفر المال الكافي في  
الصرافات الآلية في اغلب الأوقات) نجد أن نسبة (1.8) % كانت إجاباتهم موافقة  
بشده، ونسبه (17.8) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (16.1) % كانت إجاباتهم  
رفض بشده، ونسبة (46.4) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة  
(17.9) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة الازدحام الشديد على الصرافات سببه عدم توفر المال الكافي في الصرافات الآلية في اغلب الأوقات  
(67) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة (46.4%) ولسبب في الازدحام هوة قلة الصرافات مما يزيد الضغط على الصرافات المتاحة ويجعل الصرافات في اغلب الأوقات فارغة)

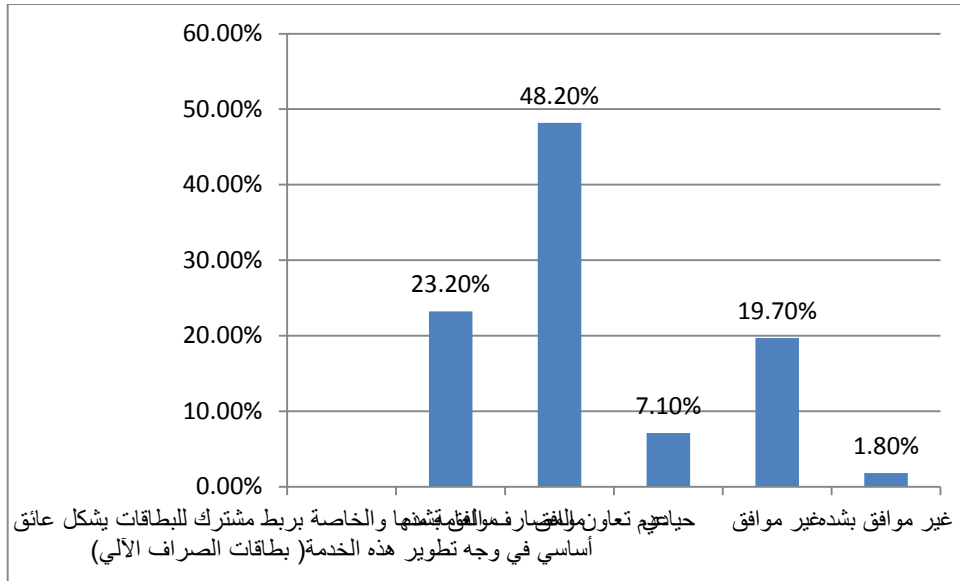
8- من الفقرة الثامنة (عند قيام الموظف بسحب راتبه دفعه واحده عند استحقاق الراتب يشكل عامل رئيسي في الازدحام وزيادة وعي الأفراد في المجتمع بسحب الرواتب على دفعات يخفف الضغط) نجد أن نسبة (44.6) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (28.6) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (7.1) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (16.1) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (3.6) %



مخطط بياني يبين إجابة العينة عند قيام الموظف بسحب راتبه دفعه واحده عند استحقاق الراتب بشكل عامل رئيسي في الازدحام وزيادة وعي الأفراد في المجتمع بسحب الرواتب على دفعات يخفف الضغط  
(68) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بشده بنسبة 44.6%) وهذا شيء منطقي وسوف يساهم زيادة الوعي بسحب الحاجة فقط من الراتب في تقليل الضغط على الصرافات في أول كل شهر ويوزع الضغط على مدار الشهر كله)

9- من الفقرة التاسعة (عدم تعاون المصارف العامة منها والخاصة بربط مشترك للبطاقات بشكل عائق أساسي في وجه تطوير هذه الخدمة (بطاقات الصراف الآلي)) نجد أن نسبة (23.2) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (48.2) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (1.8) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (19.7) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (7.1) %



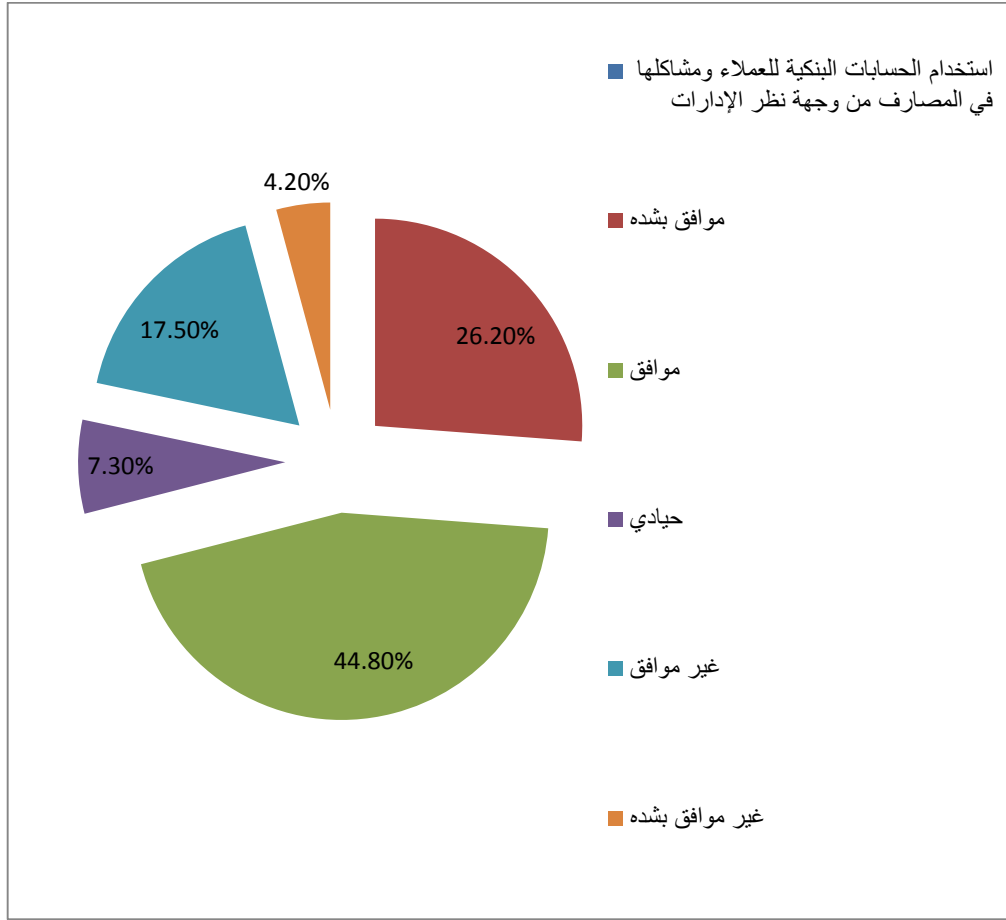
مخطط بياني يبين إجابة العينة عن عدم تعاون المصارف العامة منها والخاصة بربط مشترك للبطاقات بشكل عائق أساسي في وجه تطوير هذه الخدمة (بطاقات الصراف الآلي)  
(69) اعداد الباحث

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة 48.2%) يصبح الضغط على المصارف العامة بشكل خاص بسبب عدم ربط الصرافات العامة مع الصرافات الأخرى ويحدد للموظف سحب راتبه من الصرافات المحددة ويربط الصرافات يساعد في تخفيف الضغط ويحل مشكلة نقص الصرافات المتوفرة)

10- من خلال متوسط النتائج للمجموعة الثانية (استخدام الحسابات البنكية للعملاء ومشاكلها في المصارف من وجهة نظر الإدارات) نجد أن نسبة (26.2) % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه (44.80) % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة (4.2) % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة (17.5) % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة (7.3) %

نستنتج (أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت موافقين بنسبة 44.8%) كون استخدام الحسابات البنكية للعملاء ومشاكلها في المصارف من وجهة نظر الإدارات فهي من أفضل الطرق لقبض الراتب من الموظفين في حال تم تطبيقها على اعلي مستوى مع غياب بعض الظروف وانتشار بعض المشاكل مثل عدم انتشار الصرافات بشكل كافي وعدم ترابطها بين المصارف بشكل كافي عدم تغذية الصرافات في جميع الأوقات قلّه الوعي لدى الموظفين والإصرار على السحب دفعه واحده بالإضافة إلى

الأمان المرتفع الذي تؤمنه المصارف للعملاء لحفظ أموالهم وأسهل الطرق لتتبع  
حركات نشاطهم )



مخطط قطاعي عن استخدام الحسابات البنكية للعملاء ومشاكلها في المصارف من وجهة نظر الإدارات  
(71) اعداد الباحث

## نتائج وتوصيات

### 1- نتائج عامه

لقد ركز البحث على التعرف على الصيرفة وتاريخها والخدمات التقليدية المقدمة ثم التعرف على الصيرفة الالكترونية والخدمات المطبقة والتابعة لها والفوائد التي قد تعود عليا وعلى المصارف المقدمة للخدمات وما هي تداخلات وهيكلية المصارف في سورية ومع دراسة مرجعية ودراية بعض الدول المحيطة وقريبة من الواقع السوري ومن الدراسة السابقة توصلنا إلى نتائج عامة هي:

- المصارف السورية قريبة وليست مطابقة للمصارف المحيطة الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للمصارف، أما الجزء المطبق من خدمات الصيرفة الالكترونية فهو جزء صغير بالنسبة للخدمات الالكترونية المصرفية المطبق بالمصارف الإقليمية والدولية.
- القوانين التي يسنها المصرف المركزي مطبقة على المصارف العامة والخاصة دون أي استثناء والقوانين الناظمة متساوية على القطاعين والمنافسة الوحيدة هي القدرة على سرعة انجاز المعاملات للعملاء والمعاملة الشخصية بين الموظفين والعملاء، كما يساهم تطبيق الصيرفة الالكترونية في تقليل التكاليف والأعباء المالية على المصارف.
- التطور في تقديم الخدمات المصرفية لتصبح خدمات مصرفية إلكترونية (صيرفة إلكترونية) سيزيد من المنافسة وسيزيد من الحصة السوقية للمصرف مقدم الخدمات والمجتمع بحاجة إلى هذا التطور ومستعد لتلقي مثل هذه الخدمات.
- المصارف بحاجة إلى تطبيق الصيرفة الالكترونية ضمن الظروف الحالية التي تمر بها بلدنا الحبيبة سوريا وتأتي الحاجة لتراجع دور البنوك في المرحلة الحالية وانخفاض ملحوظ في معاملاتها وإيراداتها، ومع هذه الحاجة نلاحظ عدم إقدام المصارف في الوقت الحالي للتطوير وعدم البدء في تطبيقها في الوقت الحالي.
- معظم البنى التحتية الضرورية لتطبيق الصيرفة الالكترونية في سورية متوفرة وأهمها شبكة الانترنت ومواقع وتجهيزات وغيرها إلا إن ما ينقص يمكن تأمينه بشكل سريع، ويجب العمل على ايجاد حلول أمنية وتدريب كوادر لتصبح الصيرفة الالكترونية في متناول المصارف.

- الشعب السوري محب ومتقبل للتقنيات الحديثة وهذا سينعكس إيجاباً على العملاء ويساهم في سهولة وسرعة التأقلم مع الخدمات الالكترونية وتقبل الخدمات المرتبطة بالهواتف الذكية التي نلاحظ انتشارها في الواقع السوري بشكل كبير.
- توطين الرواتب يساهم ويساعد الموظفين والقطاعات العامة والخاصة في تسهيل وسرعة في قبض الرواتب الشهرية التي تشكل عبء كبير على القطاع المالي، إلا إن نقص الوعي في استخدامها ومع قلة انتشار الصرافات الآلية وعدم ارتباطها مع بعضها البعض سواء خاصة أو عامة قد يعيق الاستفادة من الخدم ويجعلها مصدر إزعاج للموظفين، مع مراعاة إن امتلاك الموظف لبطاقة صراف التي تساعد في قبض راتبه في أي يوم من الشهر وفي أي ساعة يريدتها وفي أي مكان وأي محافظة يكون متواجد بها.
- الوضع الراهن يفرض قيود وصعوبات على العملاء ويساهم المصرف في تخطي العديد منها وأهمها احتفاظ المصرف للسيولة النقدية السريعة التي يحتاجها العملاء بالإضافة إلى عنصر الأمان فالعمل غير مسئول عن تأمين الحماية لسيولة النقدية التي يمتلكها. كما إن تدقيق الحسابات والقيام بتحويلات مصرفية يقوم بها المصرف للعملاء ويمكن للعملاء تتبعها وتدقيقها على شبكة الانترنت.

## 2- المقترحات

- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها سابقاً نلاحظ أن التقنيات الحديثة مرتبطة بالجيل الحديث جيل الشباب أكثر ارتباطاً بجيل السابق الذي يواجه التغيرات والقانات بشيء من الصلابة في الرأي ممانع للتغير والأعراف التي اعتاد عليها ونلاحظ أن جيل الشباب الواعي المثقف ذو التأهيل العلمي الجيد يقبلون بشكل كبير التعامل مع التقنيات الجديدة في المجال المالي، وهذه ميزة يجب على المجتمع والمصارف استغلالها والاستفادة منها نستخلص من الشرح السابق ما يلي:
- يجب على الدولة التعاون مع القطاعات جميعاً من أجل تطبيق الصيرفة الالكترونية من خلال سن قوانين تساعد وتخفف من الضغوط والعثرات.
  - كون المجتمع السوري متميز بجيل الشباب لكثرة نسبة الشباب مقارنة مع المجتمعات الأخرى فالمجتمع يشكل أرضية خصبة لقيام والتوسع بالصيرفة



الالكترونية لكن يجب أولاً زيادة الوعي ونشر ثقافة الصيرفة الالكترونية عن طريق ندوات ومحاضرات تقوم بها جهات مختصة لتوعيه وزيادة الوعي والفكر للعملاء.

- لزيادة الوعي وتعريف العملاء وإفراد المجتمع والكوادر المصرفية بالمميزات والعوائد عليهم وعلى المجتمع وطرق تطبيقها يجب إخضاع الكوادر المصرفية بجميع مستوياتها لدورات تدريبية تنمي معرفتها وزيادة مستوياتها الثقافية حول الصيرفة الالكترونية لتتمكن هذه الكوادر من إيصال الفكرة والمعرفة للعملاء الحاليين والمتوقعين ونشرها في المجتمع ليرتقي الفكر المصرفي إلى الفكر المصرفي الالكتروني.
- كون القطاع المصرفي تحت رقابة وزارة المالية وتحت إشراف المصرف المركزي يقع على عاتق البنك المركزي في تبني الصيرفة الالكترونية ليصغر القوانين الدافعة والمؤسسة للصيرفة الالكترونية وهذه القوانين التي ستكون أرضية أساسية في المجتمع لتطبيق الصيرفة الالكترونية وازالة جميع العراقيل التي قد تعيق دفة التقدم والتطور في المجتمع من هذه الناحية.
- كون تطبيق تقانة الصيرفة الالكترونية يحتاج إلى متطلبات مالية وتنظيمية وغيرها، يقع على مجالس الإدارة في البنوك والمؤسسات المالية الجهود الأكبر في توفير ميزانيات خاصة لتوفيرها وتقديم وتوفير الأجهزة والمعدات الضرورية والكوادر المدربة وتدريبها وزيادة نشاطها وفعاليتها عن طريق التحفيز والحوافز لتكون حجر الزاوية التي تنطلق منه عجلة التطوير والتحديث.
- أن تطبيق التقانة الكترونية في المصارف قد يتعرض بالبدايات إلى مشاكل جمة يقع على عاتق مجالس الإدارة في البنوك إنشاء قسم مختص في دراسة المشاكل وإيجاد الحلول المناسبة وبالسرعة الممكنة عن طريق تفرغ هذا القسم في دراسة هذه المشاكل والأسباب المؤدية له.
- يقع على عاتق المصرف تلافى المخاوف التي قد تواجه العملاء من ناحية الأمان والسرية والثقة بالصيرفة الالكترونية وشرح بشكل مبسط للعملاء بطرق الأمان المتبع والتعامل مع العملاء بشفافية ووضوح من خلال حملات تسويقه

وندوات مجانية تقام لجميع الراغبين في الاستفادة من الخدمات وشرح وتبسيط طرق التعامل معها.

- يجب على إدارة البنك عدم النظر إلى الأرباح المادية الضخمة في بداية تقديم الخدمات كتشجيع العملاء في استخدامها ويجب تقديمها مجاناً في البداية لتكون نقطة انطلاق العميل والتعامل معها والتعرف عليها دون تكاليف قد يجد بالبداية أنها أكبر من العائد الذي سيجنيه.
- قيام الدولة بدعم مصارف الفقراء المتخصصة بدعم والتمويل الصغير والمتناهي بالصغر التي تقوم بنشر ثقافة الصيرفة الالكترونية لدى طبقات الدخل المحدود.
- يجب على الدولة أيضاً توجيه المؤسسات التعليمية بمختلف مراحل الدراسة بإدخال مواد تتعلق بتقانة الصيرفة الالكترونية.
- البدء الفوري باستيراد وتوطين التقانة والصيرفة الالكترونية وتطبيقها بالواقع السوري.
- يجب ابتكار حلول جديدة وتبنيها بالتعاون مع قطاعات الدولة كجعل بطاقات الصراف الآلي أكثر أهمية وأكثر تنوع للاستخدام فعلى سبيل المثال تمكين الموظف من دفع الالتزامات المالية الشهرية (ماء كهرباء هاتف وغيرها) عن طريق البطاقات بجعل أجهزة دفع في جميع المراكز يقوم الموظف بقطع المستحقات الكترونياً وتحقق هذه العملية العديد من المزايا وهي:
  - تقلل عملية دوران النقود وتقلل من استخدامها والتي ستعود بفائدة كبيرة على الدولة بتقليل عمليات استبدال النقد التالف.
  - تساهم وزارة المالية في تحديد العبء الضريبي على المواطنين وتمنع التهرب الضريبي.
  - تساهم في تقليل الوقت اللازم لأداء هذه الدفعات.
  - كما يمكن أن يتواجد الأجهزة بالمراكز الخاصة مثل مراكز التسوق والمؤسسات المجمعات الكبيرة.
  - تخفف بالدرجة الأولى الضغط على الصرافات وإدراك أن سحب الراتب دفعه واحده لا يجدي.

وباجتماع السابق نكون قد بدئنا في الصيرفة الاللكترونية ومع مرور فترة قصيرة من السابق نكون قد نقلنا التقانة المتمثلة بالصيرفة الاللكترونية إلى الواقع السوري.

## الخاتمة

ان الواقع السوري مع غياب العديد من العوامل الداعمة لانتشار الصيرفة الالكترونية بشكل واسع ومواكب للعالم المتقدم إلا أنه يمتلك قدرات وارض خصبة قادرة على استيعاب وتطوير التقانات الموجودة والاستفادة منها لذلك نجد أن المستقبل واعد وثماره ستكون وفيرة في المستقبل القريب لذلك يجب علينا البدء من أنفسنا والتطور في استخدام التقانات المكملة لنتمكن من التطور والنهوض بالمجتمع ويجب العمل على تطبيق مفاهيم جديدة تساعدنا في البداية بالعمل ويجب على السلطات المعنية مد يد العون والدعم بجميع الأصعدة الممكنة فالعديد من العوامل الضرورية لتطبيق الصيرفة الالكترونية والتي تم تناولها في الواقع السوري ممكن توفيرها في القريب بتوفير بعض الدعم ، كما شاهدنا بتجارب بعض الدول المحيطة من خلال دراستها في الرسالة السابقة والتي يجب ان نحذو حذوها ، فالشعب السوري شعب فتي قادر على فهم وتطوير التقانات الحديثة .

## المراجع والملاحق

### 1-المراجع

#### أ- المراجع العربية

- مقالة الدكتور عدلي قندح | الاثار الاقتصادية للمقاصة الالكترونية
- بحث الباحثة شيرين بدري البارودي عنوان البحث: -دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الالكترونية (دراسة تحليلية عن البنوك الالكترونية)
- القضماني موضوع البطاقة المصرفية والإنترنت، دراسة حول الوضعيتين التقنية والقانونية
- دراسة تائر عدنان قدومي (العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية في الأردن)
- بختي ابراهيم "دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق (دراسة حالة الجزائر)", أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2002.
- العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية البنوك الاردنية 2008 الكاتب قدومي تائر عدنان 2008.
- جوزيف طربية، الصيرفة الإلكترونية – تطبيق التكنولوجيا للسمود والنجاح في الاقتصاد الجديد
- مجلة اتحاد المصارف العربية، جمعية اتحاد المصارف العربية، بيروت
- حافظ كامل لغندور (2003). محاور التحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحداثة .جمعية اتحاد المصارف العربية

#### ب-مراجع من مواقع الكترونية

- موقع المال والأعمال الإلكتروني العربي
- موقع التجارة الالكترونية
- الأستاذة: معارف فريدة

[www.philadelphia.edu.jo/courses/banking/Files/Banks/C218.doc](http://www.philadelphia.edu.jo/courses/banking/Files/Banks/C218.doc)

- موقع جامعة كلية الاقتصاد في حماه  
<http://hamaeconomics.site-forums.com>
- تاريخ المصارف  
[http://www.ehow.com/about\\_5109945\\_history\\_ebanking.html](http://www.ehow.com/about_5109945_history_ebanking.html)
- موقع مناهج المصرفية  
<http://www.egmanhg.com/vb/showthread.php?p=77389#ixzz1qhDMzPEf>
- [www.cbj.gov.jo/uploads/dom\\_5.pdf](http://www.cbj.gov.jo/uploads/dom_5.pdf)
- حسين براهيم قزمانى البطاقات المصرفية موقع نيل كوم  
<http://www.neelwafurat.com/itempage.aspx?id=lbb102851-63008&search=books>
- الهواتف الذكية  
[www.neotech-s.com](http://www.neotech-s.com)
- القروض  
[/http://www.articlesbase.com/loans-articles](http://www.articlesbase.com/loans-articles)

## 2- الملاحق

### أ- مصطلحات وتعريف

- المصارف الإلكترونية: e-banking الصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعتمد على الانترنت بالابتعاد عن العمليات الملموسة.
- الصيرفة الإلكترونية: قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال استخدام وسائط الاتصال الإلكترونية المفتوحة.
- شبكة الانترنت internet: هي شبكة عالمية تتيح لأي مستخدم في العالم بالدخول والاستفادة منها.

- شبكة الاكسترنانت Extranet: شبكة انترنت خاصة بشركة أو مؤسسة تم توسعتها لتتضمن مستخدمين مصرح لهم بالدخول من خارج نطاق المؤسسة كالمزودين والبائعين والزبائن والشركات الأخرى.
- البطاقات البنكية: أو البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف.
- بطاقات الدفع: هي عبارة عن بطاقات تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له
- الموزع الآلي للأوراق (D.A.B) Distributeur Automatique de Billes: هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع
- بطاقات الائتمان: وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.
- بطاقات شهرية: تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر).
- ATM: هي عبارة عن بطاقات دفع تنتجها البنوك بشكل عام.
- VISA: بطاقات تصدرها أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية.
- MASTER: بطاقات تصدرها ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية
- البطاقات الذكية: Smart Cards والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها
- المقاصة: ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ولأي مصرف في دولة أخرى كدفع

- المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع التزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء، الغاز.
- المصرف المركزي: هو بنك البنوك في البلدان حيث يقوم بالرقابة على المصارف وقبول الوداع وإقراض البنوك وتوفير العملات الأخرى ويفرض ويطبق القوانين ويحرص على تطبيق القوانين واللوائح التي تفرضها الدولة على البنوك.
- الهواتف الذكية: هي جيل جديد من التكنولوجيا المتقدمة يقوم بتخزين معلومات شاملة عن العميل ومساعدة في تطبيق الأمور المصرفية وغيرها إلكترونياً.
- مصرف الانترنت: هو جميع الخدمات التي يحصل عليها العميل عند الدخول لموقع المصرف على شبكة الانترنت عن طريق كلمة سر مرتبطة بحسابه الخاص في المصرف.
- نقاط البيع: الآلات الموجودة لدى نقاط البيع التجارية والخدمية المرتبطة بالمصرف التي تمكن العميل من أداء المدفوعات عن طريق بطاقات بلاستيكية أو ذكية دون الحاجة لحمل المبالغ المالية الكبيرة وخصم القيم من حسابه لدى المصرف مصدر البطاقة.
- خدمة الرسائل القصيرة: وهي خدمة يقدمها المصرف للعملاء باستلام رسائل على هواتفهم النقالة الخاصة عند تحريك الحساب سواء إيداع أو سحب.
- المصرف الناطق: الحصول على الخدمات المصرفية المختلفة من خلال الاتصال الهاتفي مع المصرف وإدخال كلمة سر خاصة بالعميل.
- مصارف الشركات: هو حاسب شخصي موجود لدى الشركات ومتصل بحاسب المصرف الذي يمكن العميل من إتمام عملياته المطلوبة على حسابه الشخصي.



ب- نموذج الاستبيان المقدم



الجامعة الافتراضية السورية  
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي

الجامعة الافتراضية السورية

الطالب: قصي الصمصام

المشرف: الدكتور عمار زقزوق

1- السمات والخصائص الشخصية

يرجى التكرم بوضع إشارة (√) عند المعلومات الصحيحة:

1. الجنس:

ذكر.  أنثى.

2. المؤهل العلمي:

حاصل على شهادة جامعية  
 حاصل على شهادة دراسات عليا (ماجستير ودكتوراه)

3. قطاع العمل:

خاص.  عام.

4. الخبرة بالأمر البنكية:

اقل من 15 سنوات  
 بين 15 و30 سنوات  
 أكثر من 30 سنة

## 2- معلومات مهنية اختصاصية

يرجى وضع إشارة (√) عند المعلومات المناسبة حسب خبرتك ورأيك الشخصي مع الحرص على عدم ترك أي فقرة من دون إجابة:

الفئة الأولى: واقع المصارف والصيرفة، والصيرفة الالكترونية في سورية

| الرقم | العبارة   | موافق بشده | موافق | حيادي | غير موافق | غير موافق بشده |
|-------|---|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 1     | تعد المصارف السورية قريبة من المصارف الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للعملاء                                |            |       |       |           |                |
| 2     | تعد المصارف السورية مطابقة من المصارف الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للعملاء                               |            |       |       |           |                |
| 3     | الجزء المطبق من الخدمات الالكترونية في الواقع السوري بمائل للخدمات الالكترونية المقدمة في مصارف أخرى إقليمية ودولية           |            |       |       |           |                |
| 4     | يوجد منافسة شرسة بين المصارف الخاصة والعامه من حيث تقديم الخدمات  |            |       |       |           |                |
| 5     | تقديم الصيرفة الالكترونية يزيد الحصة السوقية من العملاء للمصرف مقدم الخدمات (الصيرفة الالكترونية)                             |            |       |       |           |                |
| 6     | ضوابط وقوانين المصرف المركزي تحد من تطوير وتقديم خدمات جديدة (مثل الصيرفة الالكترونية)  |            |       |       |           |                |
| 7     | المجتمع بحاجة ملحه لتقديم الخدمات الصيرفة الالكترونية الشاملة   |            |       |       |           |                |
| 8     | المجتمع السوري جاهز لتلقي الخدمات الجديدة (الصيرفة الالكترونية)   |            |       |       |           |                |
| 9     | يمكن إدخال الصيرفة الالكترونية عبر الهواتف الذكية في الفترة القريبة   |            |       |       |           |                |
| 10    | ضمن الظروف الحالية للواقع السوري يجب تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف لتعويض الإيرادات التي قد فقدها نتيجة الظروف الحالية |            |       |       |           |                |
| 11    | يوجد خطط في إدارة المصرف لتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف السورية في القريب  |            |       |       |           |                |
| 12    | الازدحام الشديد على الصرافات سببه عدم توفر المال الكافي في الصرافات الآلية (صعوبة التغذية)                                    |            |       |       |           |                |

## الفئة الثانية: البنية التحتية المتوفرة في الواقع السوري

| الرقم | العبرة   | موافق بشده | موافق | حيادي | غير موافق | غير موافق بشده |
|-------|--|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 1     | البنية التحتية من (انترنت / مواقع / تجهيزات) متوفرة لتطبيق الصيرفة الالكترونية                       |            |       |       |           |                |
| 2     | البنية التحتية من (انترنت / مواقع / تجهيزات) يمكن توفيرها في الوقت الحالي لتطبيق الصيرفة الالكترونية |            |       |       |           |                |
| 3     | يمكن تأمين السرية والأمان للعملاء في ظل تطبيق الصيرفة الالكترونية في الوقت الراهن ضمن الظروف الحالية |            |       |       |           |                |
| 4     | الوعي في المجتمع يتقبل فكرة استخدام الهواتف الذكية للمعاملات المصرفية                                |            |       |       |           |                |
| 5     | الكوادر المتوفرة مهياة ومستعدة لتقديم خدمات الصيرفة الالكترونية بأنواعها                             |            |       |       |           |                |

## الفئة الثالثة: العائد الذي سيعود على المصارف نتيجة تطبيق الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري:

| الرقم | العبرة  | موافق بشده | موافق | حيادي | غير موافق | غير موافق بشده |
|-------|---|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 1     | وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء                       |            |       |       |           |                |
| 2     | وسيلة لتقديم الخدمة (المنتج) في أماكن وأسواق مختلفة |            |       |       |           |                |
| 3     | تساهم في تقليل التكاليف                             |            |       |       |           |                |
| 4     | تساهم في زيادة حجم التعاملات التجارية               |            |       |       |           |                |
| 5     | تحقق سهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية     |            |       |       |           |                |
| 6     | تساهم في توفير الوقت والجهد                         |            |       |       |           |                |

الفئة الرابعة: استخدام الحسابات البنكية للعملاء ومشاكلها في المصارف  
من وجهة نظر الإدارات

| الرقم | العبارة   | موافق بشده | موافق | حيادي | غير موافق بشده | غير موافق |
|-------|---|------------|-------|-------|----------------|-----------|
| 1     | يعد المصرف من انجح الطرق لقبض الراتب من قبل الموظفين  |            |       |       |                |           |
| 2     | يعد المصرف من انجح الطرق لتوزيع الرواتب من قبل رب العمل (توطين رواتب العاملين)  |            |       |       |                |           |
| 3     | المصرف من أكثر الأماكن أماناً للسيولة في ظل الوضع الراهن  |            |       |       |                |           |
| 4     | امتلاكك لبطاقة سحب صراف آلي تسهل عملية السحب  |            |       |       |                |           |
| 5     | تدقيق الحسابات والتحويلات المصرفية على شبكه الانترنت تعد طريقة سهله وأمنه   |            |       |       |                |           |
| 6     | من مشاكل بطاقات الصراف الآلي عدم انتشار الصرافات الآلية بشكل كافي   |            |       |       |                |           |
| 7     | الازدحام الشديد على الصرافات سببه عدم توفر المال الكافي في الصرافات الآلية في اغلب الأوقات  |            |       |       |                |           |
| 8     | عند قيام الموظف بسحب راتبه دفعه واحده عند استحقاق الراتب يشكل عامل رئيسي في الازدحام وزيادة وعي الأفراد في المجتمع بسحب الرواتب على دفعات يخفف الضغط: |            |       |       |                |           |
| 9     | عدم تعاون المصارف العامة منها والخاصة بربط مشترك للبطاقات يشكل عائق أساسي في وجه تطوير هذه الخدمة (بطاقات الصراف الآلي)                               |            |       |       |                |           |

يرجى مراعاة عدم ترك أي فقرة من دون إجابة

ولكم الشكر الجزيل

الطالب قصي الصمصام