الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة المنارة
كلية إدارة الأعمال
اختصاص الإدارة المالية والمصرفية

دور منظومة الدفع الالكتروني
في تحسين أداء المصارف التجارية العاملة في سورية

إعداد الطالب

عيسى كلتوم

إشراف الدكتور

منذر مرهج

2021-2022

الإهداء

إلى:
من ارتقى شهيداً فداءً للأرض والوطن...
إلى:
من تحت أقدامها تكمن الجنة أمي (الحنونة) رحمها الله...
إلى:
من جعل مشواري ممكناً أبي (المعطاء)...
إلى:
من تذوقت معهم أجمل اللحظات إخواني (حسن وسليمان وموسى) وأصدقائي (أنس ومجد)
إلى:
من هو قدوتي و وقف الى جانبي في مسيرة حياتي (علي الشيخ وعلي حسن)
إلى:
من أخذو بأيدينا إلى منار العلم لنقتدي بهم في دروب الحياة دكاترتي الأجلاء....

الملخص

يعد تحديث نظام الدفع أولوية هامة لجميع الاقتصاديات ما دام أن وسائل الدفع التقليدية أصبحت أقل فاعلية في معالجة المعاملات لاسيما بظهور المصارف الالكترونية، فالتطور التكنولوجي ساعد كثيرا في إنشاء وسائل دفع جديدة كبطاقات الائتمان، الشبكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية (محفظة النقد الإلكتروني) والتي من شأنها تسهيل مهمة تسوية المعاملات في المصارف لكن وإلى غاية اليوم، لم تحقق الشبكات والنقود الإلكترونية وبدرجة أقل بطاقات الائتمان نجاحا باهرا لدى المتعاملين، وهذا على الرغم من أنها تشكل ميكانزمات، دفع فعالة، مبسطة الاستعمال وقليلة التكلفة

ختاما يواجه نظام الدفع الجديد من خلال هذه الوسائل الإلكترونية تحديات هامة، تتمثل في تبييض الأموال الإلكتروني والغش، المواجهة تكون بتوفير أمن وحماية أكبر وكذا وضع إطار تنظيمي

الكلمات المفتاحية: نظام الدفع، المصارف الإليكترونية، وسائل الدفع الإليكترونية

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الفصل الأول : الاطار العام للبحث	4
1- مقدمة	5
2- مشكلة البحث	6
3- أهمية البحث	6
4- أهداف البحث	7
5- مبررات البحث	8
6- فرضيات البحث	8
7- منهجية البحث	9
8- مجتمع البحث وعينته	9
9- حدود البحث	10
10- صعوبات البحث ومحدداته	10
11- الدراسات السابقة	11
القصل الثاني : الاطار النظري	16
المبحث الأول : التطور التاريخي لنظام الدفع	17
1- المطلب الأول : التطور التاريخي لنظام الدفع	18
2- المطلب الثاني : مفهوم نظام الدفع وخصائصه	19
3- المطلب الثالث : مفهوم وسائل الدفع وأنواعها التقليدية	20
4- المطلب الرابع : العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع الالكترونية	25
المبحث الثاني : التحول إلى وسائل ونظم الدفع إلكترونية	27
1- المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية، خصائصها	27
2- المطلب الثاني: الوسائط المصرفية الالكترونية	30
3- المطلب الثالث: أشكال التأمين على الدفع الالكتروني	33
4- المطلب الرابع مزايا ومخاطر نظم الدفع المصرفي الالكتروني	35
المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكترونية	37
1- المطلب الأول : البطاقات البنكية و أنواعها	37
2- المطلب الثاني : البطاقة الذكية	43

الموضوع	الصفحة
الفصل الثالث : الاطار التطبيقي	48
المبحث الأول: واقع منظومة الدفع المصرفي الالكتروني في سورية .	49
1- المطلب الأول: بطاقات الدفع المصرفي الالكتروني.	49
2- المطلب الثاني: قنوات الدفع المصرفي الالكتروني.	51
3- المطلب الثالث: شركات الدفع المصرفي الالكتروني.	56
4- المطلب الرابع: المنافسة بين المصارف المحلية في مجال الدفع الالكتروني .	59
المبحث الثاني: مقومات منظومة الدفع الالكتروني في سورية	62
1- المطلب الأول: مقومات البنية التحتية التقنية.	62
2- المطلب الثاني: مقومات اقتصادية اجتماعية ثقافية.	64
3- المطلب الثالث: مقومات قانونية تشريعية.	65
المبحث الثالث : الدراسة الميدانية في المصرف التجاري السوري.	71
مناقشة النتائج	77
التوصيات	79
المراجع	80

الفصل الأول : الإطار العام للبحث

1. مقدمة
2. مشكلة البحث
3. أهمية البحث
4. أهداف البحث
5. مبررات البحث
6. فرضيات البحث
7. منهجية البحث
8. مجتمع البحث وعينته
9. حدود البحث
10. صعوبات البحث ومحدداته
11. الدراسات السابقة

مقدمة:

يشهد العالم الآن العديد من المتغيرات الحديثة على الصعيد الدولي ولعلّ أهم هذه المتغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث، التي تأثر بها الناس وبدأوا التعامل على أساسها نظراً لمزاياها من ناحية السرعة والتكلفة، حيث أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والثقافية، والمصارف واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور، وتبّنت استراتيجية مآلها وجوب تطوير بنيتها، وأساليب نشاطها وابتكار وسائل دفع حديثة لم تكن معروفة من قبل، سعياً لزيادة أرباحها، وتقليل تكاليفها وأخطارها من جهة أخرى.

في ظلّ المنافسة في الأسواق التي يعرفها القطاع البنكي، ظهرت في العقود الأخيرة من القرن العشرين، مجموعة من الظواهر التي أفرزها التقدم التكنولوجي والتي تهدف إلى تحقيق السرعة في تنفيذ العمليات المالية، كالتحويل الإلكتروني للأموال، وسائل الدفع الإلكترونية، وغيرها، وبظهور العولمة واتساع نطاقها أصبحت التطورات التكنولوجية تفرض نفسها بقوة في كل المجتمعات وعلى جميع الأصعدة فقد أصبحت لسرعة نقل المعلومات الأهمية البالغة في الحياة الاقتصادية لذلك سعت المصارف للتكيف مع هذه المستجدات المصرفية الإلكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لأن التطورات التكنولوجية متسارعة وفي مسار لا ينتهي، خاصة في ظلّ الفضاء الاعتباري، الذي يجري فيه الانتقال السريع من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام، ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية، بات أمراً مسلماً به بهدف تطوير نشاط القطاع المصرفي وعصرنته.

شهد النظام المصرفي السوري عدة إصلاحات من أجل تحسين نشاطه، إلا إن سنة 2002 عرفت وضع برنامج هام خاص بإصلاح نظام الدفع في سورية وهذا بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي لإنجاز نظام دفع إلكتروني متطور يهدف إلى مواكبة التطورات العالمية الراهنة.

يحتل النظام المصرفي مركزا حيويا في النظم الاقتصادية والمالية لما له من تأثير ايجابي على التنمية الاقتصادية من خلال تعبئة المدخرات والتوزيع الكفء لهذه الأخيرة وعلى الاستثمارات المختلفة، وتعتبر الصيرفة الالكترونية من سمات الاقتصاد الالكتروني والتي أنتجت بدورها

مصارف تعمل عبر الشبكة أو ما يسمى بالمصارف الإلكترونية، فضلا عن تحول المصارف من مصارف عادية إلى مصارف شاملة والتي تعتبر من مظاهر العولمة المالية، كل ذلك جعل الأنظمة المصرفية والمالية تطور آليات ووسائل عملها، حيث أصبحت الصيرفة الإلكترونية من الميزات الأساسية للنظام المصرف المتطور.

مشكلة البحث:

على الرغم من دخول الدفع الالكتروني سوق العمل المصرفي في سورية، إلا أن الإنجازات التي تم إحرازها في هذا المجال تبقى متواضعة، وتحتاج إلى المزيد من بذل الجهود والتعاون بين مختلف الجهات والمؤسسات الحكومية للوصول إلى نظام دفع مصرفي الكتروني ذو كفاءة عالية.

- ما أهمية النظام المصرفي؟ وما دوره في عملية تعزيز الاستقرار المالي؟
- ما هو سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك السورية؟
- هل تؤثر كفاءة الموارد البشرية وتوفر الإمكانيات المادية على أداء المعاملات المالية الإلكترونية ؟
- الى أي مدى يتأثر استخدام وسائل الدفع الالكترونية من قبل العملاء على أداء البنوك؟
- ما مدى تأثير النظام المصرفي السوري على تفعيل وتنشيط الصيرفة الإلكترونية؟

أهمية البحث:

تظهر أهمية هذا البحث باعتبار أن العالم يشهد تبلور تحولات اقتصادية عميقة تقودها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي أدّت إلى بناء مجتمع المعلومات وتشييد الاقتصاد الرقمي.

يشكل نظام الدفع الإلكتروني عاملاً أساسياً في التطور الاقتصادي بفعل التطور العلمي والتقني بالنظر لاستخدامه في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية ليحقق الأهداف المخطط لها في الاقتصاديات الوطنية بصفة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة .

تزداد أهمية هذا النظام الذي نشأ من فكرة هدفها تمكين إجراء وتسوية الصفقات بسهولة وتحقيق

عوائد وأرباح للبنوك من جهة وتقليل التكاليف والأخطار من جهة أخرى، وتحقيق رضا العملاء وراحتهم مما ينعكس إيجابيا على جميع الأطراف.

إن التطور الغير مسبوق في وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة شبكة الانترنيت التي أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية دفع مختلف البلدان وخاصة تلك التي تعيش اقتصاداتها مرحلة انتقالية الى الأسرع في إجراء إصلاحات جذرية في أنظمة الدفع خاصة وذلك للتكيف مع طبيعة المرحلة التي تمتاز بالمنافسة الشديدة.

ظهرت وسائل الدفع كالنقود، السفتجة، السند لأمر، والشيكات ونظرا للوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات وتنويع غير مسبوق في خدمات القطاع المصرفي وذلك بإدخال وسائل وتقنيات وأساليب تنظيمية متطورة لزيادة فعالية المبادلات المالية والتجارية بما يتلاءم والتطورات الجذرية السريعة في المحيط الاقتصادي العالمي أدت الى بروز وسائل دفع جديدة .

وفي ظل ذاك تبرز أهمية البحث في التطور الذي سجلته وسائل الدفع الالكترونية وخاصة منها "الصيرفة الإلكترونية "، إذ أن هذا التطور التكنولوجي أدّى إلى إحداث نقلة مهمة في مجال وسائل الدفع، ومنها تظهر الأهمية البالغة للموضوع ممّا دفعنا إلى محاولة دراسة تجربة سورية في هذا المجال.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- معرفة مدى فعالية استخدام أنظمة الدفع الالكترونية في المصارف السورية.
- التعرف على وسائل الدفع الالكترونية لإمكانية مقارنتها بوسائل الدفع التقليدية.

مبررات البحث:

- ميول ورغبة الباحث في دراسة هذا الموضوع .
- التوجه الجديد للمؤسسات المالية السورية لاستخدام نظام الدفع الالكتروني لتسريع وتيرة الدفع وتخفيض التكلفة.
- الكشف عن أهمية نظام الدفع الالكتروني بالنسبة للجمهور السوري في ظل انتشار وسائل الدفع الالكترونية في المؤسسات المالية.
- زيادة استخدام الجمهور السوري لتكنولوجيا الاتصال هذا ما دفع الباحث الى دراسة مدى توجه الجمهور إلى استخدام نظام الدفع الالكتروني كتكنولوجيا حديثة من تكنولوجيا الاتصالات
- حداثة الموضوع في الدراسات الاقتصادية.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية :توجد علاقة إيجابية بين تطبيق انظمة الدفع الإلكتروني واداء البنوك التجارية.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين كفاءة الموارد البشرية وأداء البنوك التجارية
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين توفر الإمكانيات المادية وأداء البنوك التجارية
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية

منهجية البحث:

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي المناسب لسرد مختلف المفاهيم والتعاريف والحقائق التي تدور حول البحث من أجل وصف نظام الدفع ودراسة التطور التاريخي لنظام الدفع وتحليل الإحصائيات للكشف عن العلاقة بين استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في سورية ودور ذلك في تحسين الأداء المصرفي.

مجتمع البحث وعينته:

تمثل مجتمع البحث بالقطاع المصرفي في سورية، واقتصرت عينة البحث على المصارف التجارية الخاصة والعامة المشتركة بمنظومة الدفع الإلكتروني وعددها 6 مصارف و المؤسسات والشركات التي تلعب البنوك دوراً وسيطاً بينها وبين العملاء وعددها في سورية 7.

يوضح الجدول التالي رقم (1) مفردات عينة البحث من المصارف التجارية العامة و الخاصة المشتركة في منظومة الدفع الإلكتروني.

الجدول رقم (1)

مفردات عينة البحث من المصارف التجارية العامة والخاصة المشتركة في منظومة الدفع الإلكتروني

اسم المصرف	الرمز
بنك بيمو السعودي الفرنسي	BBSF
بنك سورية الدولي الإسلامي	SIIB
المصرف التجاري السوري	CBS
المصرف العقاري	REB
بنك الشام	-
بنك البركة	-

المصدر من إعداد الباحث بناءً على الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية

ويوضح الجدول التالي رقم (2) مفردات عينة البحث من المؤسسات والشركات المشتركة في في منظومة الدفع الإلكتروني.

الجدول رقم (2)

مفردات عينة البحث من المؤسسات والشركات المشتركة في في منظومة الدفع الإلكتروني

اسم المؤسسة أو الشركة	الرمز
المؤسسة العامة لنقل وتوزيع الكهرباء	PEDE
السورية للاتصالات	STC
وزارة الداخلية	MOIA
المؤسسة العامة لمياه الشرب	DAWSSA
مركز خدمة المواطن	ECSC
وزارة النقل	MOT
وزارة الإدارة المحلية والبيئة	DGOV

المصدر من إعداد الباحث بناءً على الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية

حدود البحث:

اقتصر البحث على دراسة المصارف التجارية فقط في سورية دون غيرها من المصارف الأخرى نظراً لحساسية عمل هذه المصارف وأدائها لتطبيق منظومة الدفع الالكتروني.

صعوبات البحث ومحدداته:

واجه الباحث أثناء إعداد البحث عدة صعوبات، من أهمها:

- قلة المراجع المتخصصة حول وسائل الدفع الإلكترونية التي غالبها ما تهتم بمواضيع التجارة الإلكترونية.
- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية في البنوك السورية.

- تفتقر المواقع الالكترونية للبنوك التجارية الى المعلومات المتعلقة بنشاط وسائل الدفع الالكترونية.

الدراســــــــــــــــــات الســــــــــــــــــابقة:

تشكل الدراسات السابقة أهمية كبرى لأي باحث، بل أن توفرها من عدمه أساس استمرار الباحث فيم اختار من مشكلة، وعلى ذلك فهي تزود الباحث بالنتائج التي توصلت لها الدراسات السابقة ومن ثم يبني عليها الباحث دراسته، ونظرا لعدم توفر الكثير من المراجع المتصلة مباشرة بمشكلة البحث وجد الباحث أبحاثاً أخرى تناولت الموضوع من أكثر من جانب، وقد تم استعراضها وفق الآتي:

الدراسات العربية:

1. **دراسة معمري حسام الدينٌ (2014) بعنوان: دور أنظمة الدفع الحديثٌة في البنوك الجزائرية.**

جاءت الدراسة بعنوان: دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك وتأثيرها على التعاملات الاقتصادية، وتمثلت مشكلة الدراسة في الأثر الذي تلعبه الأنظمة الحديثة في القطاع المصرفي وفي الاقتصاد ككل، وهدفت الدراسة إلى التعرف عن قرب على واقع نظام الدفع الإلكتروني الجزائري ومختلف معاملاته اختبرت الدراسة الفرضيات الأتية: هناك علاقة بين استخدام أنظمة الدفع الحديثة وتحسين الأداء المالي للمؤسسة، وهنالك علاقة بين استخدام أنظمة الدفع الحديثة وزيادة حركة التعاملات المالية للمؤسسة الاقتصادية.

2. **دراسة د.عمران عبد السلام على الباوندي و أ .منيرة سليمان بلعيد الصغير جمعه (2017)**

بعنوان : دور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية دراسة تحليلية على مصرف الجمهورية.

تهدف إلى التعريف بدور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة في المصارف التجارية الليبية، حيث لوحظ من بسبب تردى الأوضاع الاقتصادية والسياسية خلال فترة الازمة والاحداث التي تمر بها البلاد ، أقدم الكثير من العملاء على سحب أموالهم من المنظومة المصرفية إما لتداولها في السوق، أو تخزينها خارج الجهاز المصرفي، مما أفض ى إلى ازمة سيولة حادة بأغلب المصارف لذلك تعد البطاقات الالكترونية أداة من الأدوات التي تساعد الكثير من المواطنين على تلبية احتياجاتهم المعيشية. حيث أوصت الدراسة على انه يجب على إدارة المصارف التجارية التعاون مع المحلات التجارية والتجار في تسهيل أمورهم المصرفية لزيادة مدى الثقة والتعامل بالبطاقة المصرفية، كما حثتها على ضرورة الاهتمام الجاد بالتطورات الحديثة في النشاط المصرفي والخدمات المصرفية الإلكترونية للقيام بدورها الفعال لتخفيف معاناة المواطنين من النقص الحاد في السيولة.

3. **دراسة الشريف ، أميرة محمد أحمد ، أسامة أحمد إبراهيم (2016) بعنوان : تقييم خدمات بطاقات الدفع الالكتروني خارج المصارف في السودان.**

الهدف من الدراسة هو تقييم خدمات البطاقات الالكترونية التي توفرها المصارف وتكمن المشكلة في معرفة نوعية محددات هذه الخدمات بالإضافة الى أهم مكونات وعناصر نجاحها من وجهة نظر العملاء ، وذلك من خلال الفرضيات المتمثلة في أنه توجد عدة عوامل توثر على انتشار البطاقات الالكترونية بالإضافة الى توفر مواصفات الجودة في خدمات البطاقات الالكترونية ، مثل (الكفاءة ، الاعتمادية ، السرية ، الاتصال ،

الاستجابة) والتي تعتبر من العوامل المؤثرة على تقييم العملاء لهذه الخدمات وتوصلت الدراسة إلى أن خدمات بطاقة الدفع الالكترونية سهلة الاستخدام وذات كلفة متدنية كما تعمل على توفير الوقت والجهد والمصاريف بالإضافة الى انها تتمتع بالكفاءة والسرية غير أن هذه الخدمات تواجه عدة معوقات تحد من انتشارها في السودان كضعف البنية التحتية لمتطلبات الخدمات فضلا عن ضعف القوانين التي تحكم التعامل بخدمات الدفع الالكتروني، وانتهت الدراسة بمجموعة توصيات تمثلت في العمل على تهيئة البنية التحتية لتوفير المتطلبات الاساسية لهذه الخدمات وذلك من خلال نشر نقاط البيع ، والصرافات الألية وأيضا ضرورة قيام المصارف والوكلاء بدورات للتدريب وتثقيف العملاء على استخدام بطاقات الدفع الالكتروني بمختلف أنواعها وتعريفهم بمزاياها وذلك لزيادة معدلات استخدام بطاقة الدفع الالكتروني.

الدراسات الأجنبية:

1. دراســـة ماريـــان وآخـــرون (2004) بعنـــوان: (المســـتهلك الأمريكـــي والبنوك الإلكترونية 1995_2003)

أجريت الدراسة على عملاء البنوك الأمريكية لإثبات التوسع وقبول الصيرفة الإلكترونية باستخدام الوسائل المختلفة مثل الصراف الآلي وبنوك الإنترنت بالاعتماد على الميزات الشخصية للعميل:(العمر، الدخل، المتغيرات الديموغرافية) وعوامل أخرى مثل سهولة الاستخدام، و توصلت الدراسة إلى أن العملاء من ذوي الدخل المرتفع وفئة الشباب والأفراد ذوي التحصيل العلمي الأكثر استخداماً للصيرفة الإلكترونية، فضلاً عن عاملي السرية والأمان كانا من أكثر معوقات الصيرفة الإلكترونية، لقد أوصت الدراسة بضرورة قيام البنك الفيدرالي الأمريكي بإصدار سندات إيداع ليتم الاكتتاب بها إلكترونياً.

2. دراسة (Anuasi , Toyo ,2009) بعنوان

Mobili Phone Technology in Banking System : It is Economica

هدفت هذه الدراسة إلى الإظهار وعلى مستوى عالمي أن العديد من الوزارات تستخدم الهاتف النقال لتقديم الخدمات المالية لأولئك الذين لا يملكون الوصول إلى البنوك التقليدية وترسم هذه الدراسة الاستخدام للهاتف النقال في الصناعة المصرفية مع بيان المضامين الأقتصادية و النظرة النظامية إلى العديد من النماذج للعمليات المصرفية من خلال الهاتف النقال مع التأكيد على إجراءات الأمان التي تجعل من العملية أمنة من أجل التبني ، كذلك أظهرت الدراسة أن الظهور لتكنلوجيا العمليات المصرفية عن بعد له المضامين على النقاش العام بخصوص تكنولوجيا النقالة في الدول النامية ، إذ ركزت النظرية الحالية عن الأهمية للاتصالات عن بعد

في العالم النامي على رسائل الصوت والنص والتي تعمل على تخفيض التكاليف لتحريك المال من مكان إلى أخر ،

وأشارت الدراسة إلى أن الضغوط نظم تكنلوجيا المصرفية باستخدام الهاتف النقال لها مضامين على النقاش العام عن التكنلوجيا النقالة في العالم الثالث ، وإن كل عملية مالية قد تأثرت و عززت الوضع البنائي للأشخاص في أعمال شبكة معلومات أوسع

بينت الدراسة أن الأعمال المصرفية النقالة قد تثبت على أنها الابتكار المهم للعالم النامي ، إلا أن المقياس الحقيقي لهذه الأهمية يتطلب العديد من الدراسات باستخدام المنهجيات العديدة و التصورات النظرية العديدة قبل أن يصبح بالأمكان الإصدار للمضامين الاقتصادية

3. دراسة : (White Helene 2004) بعنوان

Internet Banking In the UK (Why are There not More Customers)

أجريت هذه الدراسة على عملاء البنوك البريطانية إذا كانت مشكلة الدراسة عدم وجود زيادة في عدد مستخدمي الأنترنيت للحصول على الخدمات البنكية (بنوك الإنترنيت) بالدرجة نفسها مقارنة مع الازدياد الكبير في أعداد مستخدمي الانترنيت في بريطانيا

وتوصلت الدراسة الى همية توفر السرية ة الأمان في الخدمات الإلكترونية للبنوك ، لأنها تحقق الزيادة بعدد المستخدمين مقارنة مع عدد المشتركين لخدمات الإنترنيت في بريطانيا

وأكدت الدراسة على أن استخدام الصيرفة الألكترونية يحقق عددا من المزايا مثل (توفير الوقت و الجهد) وبالتالي يشجع العملاء على تبني تكنولوجيا الخدمات الإلكترونية فيما يتعلق ببنوك الإنترنت

الفصل الثاني : الإطار النظري

تمهيد

1- المبحث الأول : التطور التاريخي لنظام الدفع.

- المطلب الأول :التطور التاريخي لوسائل الدفع.
- المطلب الثاني: مفهوم نظام الدفع وخصائصه
- المطلب الثالث: مفهوم وسائل الدفع وأنواعها التقليدية
- المطلب الرابع: العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع الالكترونية

2- المبحث الثاني: التحول إلى وسائل ونظم الدفع إلكترونية

- المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية، خصائصها
- المطلب الثاني: الوسائط المصرفية الالكترونية
- المطلب الثالث: أشكال التأمين على الدفع الالكتروني
- المطلب الرابع مزايا ومخاطر نظم الدفع المصرفي الالكتروني

3- المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكترونية

- المطلب الأول : البطاقات البنكية و أنواعها

● المطلب الثاني : البطاقة الذكية

تمهيد:

تعبر أنظمة الدفع عن مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات التي تتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية من أجل تسوية التزاماتهم في التعاملات المالية والمبادلات التجارية، غير أن التطورات الاقتصادية لم تسمح لأنظمة الدفع بالاستقرار على شكل معين، بل تطورت على عدة مراحل لتتخذ أشكالا معروفة لأزمنة معينة، بدأت بنظام المقايضة ثم نظام المعدنين الذهب والفضة، وبسبب محدودية هذين النظامين كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى، فبدأ المجتمع في استعمال النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون وبإيداع هذه الأخيرة لدى الصيارفة ظهر نوع جديد من النقود الكتابية وأصبحت تعرف هذه الأشكال بنظم الدفع التقليدية، ومع التطورات التكنولوجية وزيادة تطبيقها تم استخدام أنظمة دفع حديثة تختلف عن سابقتها والتي تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية التي ظهرت بظهور التجارة الإلكترونية.

المبحث الأول :التطور التاريخي لنظام الدفع.

تعبر وسائل الدفع عن الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلنا عليها وقد تطورت وسائل الدفع عبر العصور، وذلك تباعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها فبدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك نظام المعدنين وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية الإلزامية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات غير مسبوقة في تكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل دفع إلكترونية والتي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية التي توجد بأشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة الصفقات.

المطلب الأول :التطور التاريخي لوسائل الدفع.

عندما أخذ المجتمع الإنساني في التطور كان الأفراد ينتجون سلعا بمقادير تفوق حاجياتهم إليها، ومن ثم يبادلون فائض هذه السلع بسلع أخرى مباشرة دون استخدام أي وسيط، فهي الصورة الطبيعية والبسيطة للتبادل وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أن هذا الأخير كان عاجزا عن مسايرة التطور الاقتصادي الذي استند في أساسه إلى ظهور التخصص وتقسيم العمل، وما رافق ذلك من اتساع في عمليات المبادلة بين الأفراد بسبب فائض في الإنتاج المعد للتبادل إذ اكتنفه ثلاث صعوبات رئيسية، خاصة صعوبة التوافق بين رغبات المتعاملين وتقدير نسبة المقايضة وعدم قابلية السلع للتجزئة.

فبسبب محدودية هذا النظام كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية وثم. اللجوء إلى استخدام المعادن كنقود واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية ثم تلتها في الترتيب المعادن الأخرى مثل الحديد والنحاس والقصدير وغيرها.

<u>ولقد تم اختيار المعادن النفيسة لأنها تمتاز بالخصائص التالية:</u>

1. غير قابلة للتلف وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلاءم حجمها مختلف حاجات التداول..
2. نظرا لكونها نادرة فهي مرتفعة الثمن..
3. الثبات النسبي في قيمتها مقارنة مع غيرها من السلع..

غير أن العالم قد شهد بداية النصف الثاني من القرن السابع عشر الميلادي ظهور أنواع جديدة من السندات يصدرها الصيارفة للتجارة، تثبت ملكية التاجر مبلغ ما في ذمة الصيرفي وتعد. النقود المصرفية أهم أنواع النقود المتداولة فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سببا في وجود النقود الورقية فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية فقيام النقود بوظيفتها كمقياس للقيمة ذلل صعوبة تقدير نسب كما أن استخدامها كوسيط للتبادل قضى على الصعوبات التي تصاحب تحقيق التوافق بين رغبات المتعاملين.

لم تعد مشكلة عدم قابلية بعض السلع للتجزئة تعترض عقد صفقات البيع والشراء أما في العصر الحديث ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي سادت معها ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس نظرا لمزاياها من ناحية السرعة أو التكلفة حيث أصبح من السهل على أي شخص في أي مكان أن يحصل على جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها في أي مجال من مجالات مختلفة عن طريق شبكة الانترنت التي ارتبطت بتكنولوجيا الالكترونيات والحواسب فكان لها دور كبير، فتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات، حيث فتحت المجال لتقديم المعلومات.

شاع مؤخراً استخدامها على نطاق واسع في الأغراض التجارية كانت نتيجته التحول إلى ممارسة التجارة الالكترونية التي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكة الانترنت مؤدية بذلك إلى ظهور ثورة جديدة في شكل التجارة العالمية أثرت على أسلوب الحياة بأكملها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع المستجدات المصرفية الالكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لأن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الالكترونية بات أمرا مسّلماً به على القطاع المصرفي والمالي باعتباره أكثر تأثرا خاصة في المعاملات المالية المتداولة إذ أملى على المصارف تدني استراتيجية تطوير بنيتها التكنولوجية وأنظمتها المعلوماتية لمواكبة هذا التطور، وبالتالي القدرة على المنافسة وعليه نجد أن العالم يتجه نحو تطبيق واسع لنظام المدفوعات بوسائل دفع الكترونية مما يقلل من الاستخدام النقود بشكل كامل.

المطلب الثاني: مفهوم نظام الدفع وخصائصه.

إن أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية تحضي بالقبول الاجتماعي لها، وهذا ما سنبرزه من خلال تعريف نظام الدفع وتحديد خصائصه.

1-**مفهوم النظام**: إن أي نظام هو "عبارة عن مجموعة العناصر المتفاعلة فيما بينها من أجل تحقيق هدف محدد، وهذه العناصر تمثل مدخلات النظام، يتم المزج فيما بينها، على أساس مجموعة من الموارد والإجراءات، قصد تحقيق نتائج مرغوبة (أهداف) تسمى مخرجات النظام."

2 -**مفهوم الدفع**: "تدل كلمة الدفع عن إطفاء دين أو تسوية التزام".

3- " **مفهوم نظام الدفع** (système de paiement): يعبر عن مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات والقنوات التي يتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية" ومنه فإن "أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية فإن هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع".

4-**خصائص أنظمة الدفع**: تتميز أنظمة الدفع بالخصائص الآتية:

أ – *البساطة والوضوح*: أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين.

ب – *المرونة*: وهي قدرة نظام الدفع على التكيف والاستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة إلى تطور في سلوك الوحدات (أفراد ومؤسسات) ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال أو القوانين والتنظيمات.

ج – *السرعة*: وهي إجراء الدفع في أقل زمن حقيقي ممكن.

د – *الأمان*: يتعلق الأمر هنا أساسا بأمنية وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع، كلما سادت الثقة بين المتعاملين.

المطلب الثالث: مفهوم وسائل الدفع وأنواعها التقليدية

تمثل وسائل الدفع أهم مكونات نظام الدفع، وتعد من أبرز مؤشرات قياس كفاءته سواء من حيث حجمها ومدى تنوعها، أو من ناحية طبيعتها.

1- تعريف وسائل الدفع:

''وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع، إلى جانب النقود القانونية تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملها في التداول عندما يؤدون أعمالهم' و''التي يمكن من خلالها إجراء أي تسوية بين الدائن والمدين سواء أكانوا أشخاصا طبيعيين أم اعتباريين ويمكن النظر إلى وسائل

الدفع من ثلاث زوايا أساسية فهي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر وبصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين فئة التجار وعليه فإن اختيار وسيلة ما للدفع يجب أن تحظى بالقبول الاجتماعي لها، ويمكن أن يؤدي رفض المجتمع لها إلى فشلها في أداء دورها كوسيلة دفع وعادة ما تحدد الأنظمة النقدية ماهية الوسائل التي يمكن اعتبارها كوسيلة دفع.

2-أشكال وسائل الدفع التقليدية:

توجد عدة أشكال لوسائل الدفع التقليدية التي تمكن من تسهيل المعاملات خاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسوية الالتزامات ومن أهمها:

2-1-النقود'' :و هي وسيلة الدفع الوحيدة التامة السيولة وهي الأكثر استخداما من بين وسائل الدفع الأخرى بل إن وسائل الدفع الأخرى تتحول على نقود ''وتوجد هناك تعاريف عديدة ومختلفة للنقود إلا أن هناك تعريف شامل لها'' أي شيء يلقى قبولا عاماً كوسيط للتبادل ويستخدم في نفس الوقت مقياساً للقيم ومستودعا لها ''ويجب التفريق بين النقود والعملة حيث أن هذه الأخيرة هي ذلك الرمز الاجتماعي للثروة الذي ينظم تقسيم الثروة ما بين الأفراد، ولذا تكون العملة دليلا عن العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وتصويرا سيكولوجيا لهذه العلاقات

ومن أنواع النقود:

أ – *النقود القانونية:* و"هي النقود الورقية والمعدنية التي تصدر من طرف البنك المركزي، بعد حصوله على غطاء الإصدار النقدي من ذهب، عملات أجنبية، سندات الخزينة، أو السندات التجارية".

ب – *النقود المصرفية:* و"تسمى كذلك بنقود الودائع أو النقد الكتابي أو الخطي وهي تمثل في الوقت الحالي الجزء الأكبر من التداول النقدي فهي عبارة عن حسابات جارية أو ودائع تحت الطلب الموجودة لدى البنوك وتنتقل ملكيتها من شخص إلى آخر بواسطة الشيكات أو الحوالات والقاعدة التي ينطلق البنك التجاري في إنشاء نقود الودائع على أصل معين من النقود القانونية، وقد أدى انتشارها إلى توفير وسائل مبادلات جديدة.

2-2-الحساب: هو "عقد بمقتضاه يلتزم شخصان بتحويل الحقوق والديون الناشئة عن العمليات الأصلية التي تتم بينهما إلى قيود للحساب تتقاص فيما بينهما بحيث يكون الرصيد النهائي عند إقفال الحساب وحده دينا مستحق الأداء وعقد الحساب عقد تابع، بمعنى أنه يفترض وجود عمليات أصلية متتابعة بين طرفيه لا تسوى كل عملية منها على حدة بل تسوى جميعها دفعة واحدة بطريقة المقاصة".

2-3الأوراق التجارية" :تعتبر الأوراق التجارية وسيلة دفع يسدد بها المدين ديونه فهي بالنسبة للذي حررها أوراق دفع أما بالنسبة للدائن فهي أوراق قبض وهناك ثلاثة أنواع للأوراق التجارية.

2-3-1-الشيك (Le chèque):

و هو من بين وسائل الدفع الأكثر انتشارا إلى جانب النقود القانونية وهو" عبارة عن وثيقة تتضمن أمرا بالدفع الفوري للمستفيد للمبلغ المحرر عليه وقد يكون المستفيد شخصا معروفا أو مكتوب اسمه في الشيك ويتم تداوله من يد إلى يد، إذا كان الشيك محررا باسم معين .لا يقتصر المجال التجاري في التعامل بنوع واحد في الشيك، بل يعرف هذا المجال أنواعا أخرى من الشيكات :الشيك المسطر، الشيك المعتمد الشيك المؤشر الشيك المسافر وسوف نتطرق إلى عرض هذه الأنواع .

2-3-1-1- الشيك المسطر أو المخطط (Chèque barré):" يقصد بتسطير الشيك وضع خطين متوازيين بينهما فراغ على وجه الشيك في وسطيه ومن الأعلى إلى الأسفل حتى يعلم المسحوب عليه بمجرد الاطلاع عليه والهدف من التسطير هو تأمين الشيك من خطر السرقة والضياع أو التزوير وكذا التحقق من دفع قيمته إلى مالكه الحقيقي."

2-3-1-2- (Chèque certifié):'الشيك المعتمد أو المؤكد هذا النوع من الشيك يعطي أمانا أكبر لحامليه أو بالأحرى يمثل ضمانا أكبر لرصيد العميل، ولكي يتم تأكيد الشيك الساحب يتقدم إلى بنكه وهذا الأخير يضع ختم يبين بأن رصيد الموجود يبقى مجمدا خلال فترة معينة من الزمن).

2-3-1-3الشيك المقيد بحساب'' :يوجد في بعض التشريعات الأجنبية نوع من الشيكات لا يمكن أداء قيمتها إلا لإجراء المقاصة.

2-3-1-4- 'الشيك المؤشر: (Chèque visé)و هو شيك مؤشر من قبل البنك ' المسحوب عليه، حيث يفيد هذا التأشير إثبات وجود مقابل الوفاء في تاريخ التأشير''إذا فالتأشير لا يترتب عليه تجميد مقابل للوفاء إلى غاية استيفاء الحامل لقيمة الشيك

2-3-1-5-الشيك السياحي أو الشيك المسافر :إن مصدر استعمال هذا النوع من الشيكات، البلاد الانجلو سكسونية إلا أن استعمالها قد شاع في جل بلدان العالم والهدف منه هو تخفيض مخاطر السرقة أو ضياع النقود التي يحملها المسافر وذلك بأن يستعمل المسافر الشيكات السياحية بدلا من النقود فيسلم المسافر نقوده إلى البنك ويسلمه البنك مجموعة أو أكثر من الشيكات من فئات معينة وتشمل كل مجموعة فئة واحدة من الشيكات.

ويقوم ممثل البنك بتوقيع كل منها بما يفيد اعتماد البنك ثم يوقع العميل على صور الشيك بصفة المحرر أي الساحب وذلك باعتباره أنه قدم رصيد الشيك للبنك وأنه يسحب شيكا على البنك المودع لديه الرصيد، ويوقع العميل أمام البنك مرة ثانية على صدر الشيك في أعلاه كي يستعمل هذا التوقيع عند تقديم الشيك في الدفع وإن أراد العميل صرف مبلغ الشيك يتقدم إلى البنك ويوقع على ظهر الشيك بما يفيد استلام المبلغ، وعندئذ يقوم البنك الذي يدفع قيمة الشيك.

2-3-2- السفتجة أو الكمبيالة (La lettre de change)

و هي ورقة تجارية تظهر ثلاثة أشخاص في آن واحد محرر بمقتضى يأمر الساحب المسحوب عليه بدفع مبلغ معين للمستفيد.

انطلاقا من هذا التعريف يتبين لنا أن "السفتجة تسمح بإثبات ذمتين في نفس الوقت ومن هذه النقطة بالذات يمكنها أن تتحول إلى وسيلة دفع"، وتؤدي وظيفتها كأداة وفاء عندما يتم تحرير بتاريخ يتزامن مع تاريخ استحقاقها وكأداة ائتمان عندما يعطي المدين مهلة للوفاء بحيث يكون تاريخ الاستحقاق لاحقا لتاريخ تحرير السفتجة.

2-3-3- السند لأمر:

''يختلف السند لأمر على الكمبيالة في أنه لا يتضمن سوى طرفين هما المحرر والمستفيد ويصور العلاقة القانونية بين هذين الطرفين يكون بمقتضاها الأول محررا مدينا والثاني المستفيد فيحرر لأمره سندا يتعهد فيه بدفع قيمة الدين في تاريخ معين لا حق هو تاريخ الاستحقاق للدائن أو لمن يحال لا مره السند''، وهناك طريقتان لاستعماله:

إما أن يتقدم به قبل تاريخ الاستحقاق أي بنك يقبله فيتنازل له عليه مقابل حصوله على` سيولة ولكنه سوف يخسر نظير ذلك جزء من قيمته هو مبلغ الخصم وهو أجر البنك للتنازل عن السيولة والحلول محل هذا الشخص في دائنيته وتحمل متاعب تحصيل السند.

استعماله في إجراء معاملات أخرى مع شخص آخر سواء في تسديد صفقة تجارية` أو تسديد قرض ويتم هذا الاستعمال بتقديمه للدائن الجديد عن طريق عملية التظهير، شرط أن يتم قبوله من طرف هذا الأخير وعندما يتم قبوله يدخل في التداول وبالتالي يتحول إلى وسيلة دفع، لذلك نقول أن السند لأمر هو ورقة تجارية تحول إلى وسيلة دفع بواسطة عملية التظهير. و تلعب هذا الدور قبل حلول تاريخ الاستحقاق.

2-3-4- الدفع عن طريق التحويل المصرفي:

و هي عملية مصرفية يتم بمقتضاها نقل مبلغ من حساب مصرفي إلى حساب آخر

بواسطة قيد المبلغ مرة في الجانب المدين من الحساب الأمر بالتحويل وقيد المبلغ مرة ثانية

في الجانب الدائن من حساب المستفيد وقد يكون أمر التحويل كتابيا وهو الغالب أو شفويا

عن طريق الهاتف

المطلب الرابع: العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع الالكترونية

إن من أبرز العوامل التي ساعدت على تراجع وسائل الدفع التقليدية وحلول وسائل الدفع الالكترونية محلها من أهمها:

1-تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

إن الإحساس بالأمان الذي ولدته نظم الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا إلا أن لنظام الدفع التقليدي مشاكل كثيرة منها:

-*انعدام الملائمة:* فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصيا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدانها.

-*إجراء المدفوعات في الوقت غير الحقيقي:* لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع.

انعدام الأمن: فالتوقيعات يمكن أن تزور ويمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال

-*تكلفة المدفوعات أعلى:* إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال وبالنسبة للمدفوعات الأصغر تغطي هذه التكاليف المصروفات، ومن الجرائم التي يواجهها المجتمع في وسائل الدفع التقليدية هي إعطاء الشيك ثم إصدار أمر بعدم صرفه وتقع الجريمة إذا سحب أو أعطى الشيك الرصيد كله أو بعضه قبل تقديم الشيك إلى البنك بحيث لا يترك مقابلا للوفاء أو أن يصدر الشيك ويكون الرصيد وقت الإصدار كافيا و قابلا للسحب ولكن بصدر الساحب أمرا إلى المسحوب عليه بعدم الدفع وذلك بصرف النظر عن الأسباب التي دفعت الساحب إلى ذلك

2-استخدام تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال في المجال المصرفي:

لجأت إدارة المصارف تدريجيا إلى تقديم خدمات مصرفية في الآونة الأخيرة من خلال شبكة الانترنت، التي أضحت عماد الثورة المعلوماتية واقتصاد المعرفة وبظهور (world wide web) تكنولوجيا الشبكة العالمية حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الانترنت، بالنظر لقلة تكلفتها التي ساعدت على استعمال العملاء لهذه الخدمة والتأقلم معها والتدرب عليها .وأصبح العائد من استعمال هذه الخدمة يمثل 13 %من مداخيل المصارف ثم تطورت هذه الخدمة بإقامة مصرف كامل يقدم خدماته للعملاء من خلال شبكة الإنترنيت والتي يطلق عليها المصرف الصوري(Virtual Bank) أو الاعتباري ومع ظهور شبكة أجهزة الدفع الالكتروني والتي يراد بها أجهزة ربط الحاسوب الخاصة بالعميل بأجهزة المصرف الذي يتعامل معه بحيث يوفر له الخدمات والمعاملات المصرفية التي تلائمه حيث تعرف هذه الخدمة بالبنك المنزلي(Home Bank)

والتي انتشرت أخيرا بصورة كبيرة لدى الشركات والمؤسسات ذات التعاملات المالية الكبيرة أخيرا بصورة كبيرة لدى الشركات والمؤسسات ذات التعاملات المالية الكبيرة مع المصارف حيث أن هذه التقنية أحدثت نقلة نوعية حيث أنها جعلت الاتصال بين المصرف وعملائه أكثر سرعة وأقل تكلفة وأكثر كفاءة ومستمرا على مدار 24 ساعة.

3-التوجه نحو التجارة الالكترونية:

لقد أثير موضوع التجارة الالكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح وعليه، قدمته الولايات المتحدة الأمريكية في الاجتماع العام للمنظمة في فيفري1998 يجمع المتتبعون للنشاط التجاري أن الاتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج وبروتوكولات جديدة واعتماد إجراءات أمنية وتشريعات قانونية من أجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الالكترونية.

فيمكن تعريفها بأنها مجموعة المبادلات التجارية التي يتم من خلالها الشراء عبر شبكة اتصالات عن بعد"و تهدف إلى إزالة جميع الحواجز التجارية التقليدية ودفع قطاع الأعمال إلى الاعتماد على الابتكارات التكنولوجية لكي يتسع انتشارها في الاقتصاد العالمي

المبحث الثاني :التحول إلى وسائل ونظم الدفع إلكترونية.

مع ظهور التجارة الالكترونية وانتشارها أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية تمثل حجر الزاوية لنجاح وتطور هذا النوع من التجارة فقد اعتمد نجاح التجارة الالكترونية في مراحله الأولى على استخدام بعض وسائل الدفع المتاحة، ومع التطور الذي طرأ على تكنولوجيا الإعلام والاتصال تم استحداث وسائل دفع جديدة تعد أكثر ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الالكترونية بمفهومها الشامل لتسوية المعاملات التجارية والمالية بين المتعاملين سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية، خصائصها وأهميتها

تعبر وسائل الدفع الإلكترونية عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية للدفع التي نستعملها في حياتنا اليومية من أجل تسوية المعاملات التجارية والمالية والفرق الجوهري بين سابقتها هي أن كل عملياتها وتسييرها يكون إلكترونيا ولا وجود للأوراق النقدية أو للأوراق التجارية في تسوية الالتزامات بين الدائن والمدين.

1-مفهوم وسائل الدفع الالكترونية:

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية ومصطلح إلكتروني :يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترومغناطيسية، في تبادل المعلومات وتخزينها.

تتضمن عملية الدفع الالكتروني أربعة أطراف :المتعامل) الدافع أو المشتري(، البنك الذي أصدر وسيلة الدفع، البنك الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع) البائع وشبكة البطاقات.

من جهة أخرى، يعرفها البنك المركزي الأوربي" :بأنها كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة الكترونية"، وهذا يعني أن وسائل الدفع الالكترونية هي عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة). وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة (الأدوات الالكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان.)

2- خصائص وسائل الدفع الالكترونية:

تتميز وسائل الدفع الالكترونية بالخصائص الآتية:

- يتّسم نظام الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الالكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو ذاكرة رئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال مسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية. يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

- يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

الأسلوب الأول :من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية معاملات أخرى بغير هذه الطريقة ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

الأسلوب الثاني :من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كشيك لتسوية أي معاملات مالية.

يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك :أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأفراد وتوفير الثقة فيما بينهم وتتولى البنوك بصفة أساسية عبء القيام بهذه المهمة بالإضافة إلى منشآت أخرى يتم إنشاؤها خصيصا لهذا الغرض.

يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

النوع الأول :شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

النوع الثاني :شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

3-أهمية وسائل الدفع الالكتروني:

بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط مادية ملموسة ومعروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود والشيكات ومع اتساع نطاق التجارة الالكترونية أصبحت تلك الوسائل المادية لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت، حيث تتوارى المعاملات الورقية حيث أصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلاءم مع متطلبات التجارة الالكترونية فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة وتم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الالكتروني، التي يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك أو رقم بطاقة بنكية عن طريق البريد أو من خلال فاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، حيث يستطيع العميل من خلال هذه البيانات اقتطاع الثمن من حساب العميل ولكن هذه الوسائل لا تتفق وخصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها إذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصالات اللاسلكية موحدة عبر حاسب.

المطلب الثاني :الوسائط المصرفية الالكترونية

أولا: وسائل إلكترونية قديمة:

اعتمد القطاع المصرفي في بداية تحولاته للعمل الالكتروني على قنوات الكترونية تتناسب مع درجة التطور السائدة في قطاع الاتصالات و التكنولوجيا في تلك الفترة، ومن

أهم هذه القنوات:

1 -الصراف الآلي (ATM):

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينات من القرن الماضي في خطوة لتقليل عدد المعاملات داخل البنك وفتح إمكانية الوصول إلى الموارد المالية الموجودة في الحساب في أي وقت وعلى مدار الساعة، لكن نظرا للكلفة الباهظة لهذه الأجهزة، ورغبة من المصارف بالإستفادة منها في عمليات أخرى تعود بالفائدة والربح على المصرف أصبحت تقدم جملة من الوظائف نذكر منها(:التعرف على رصيد الحساب ؛ إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات، طلب دفتر الشيكات، إجراء إيداعات نقدية، سداد فواتير بعض الخدمات الحكومية.....الخ.)

- 2 نقاط التحصيل الإلكتروني (POS):

وفيها يتم استخدام البطاقة المصرفية التي يحملها الزبون عوضاً عن الكاش في تسديد التزاماته، حيث انه بمجرد تمرير البطاقة بهذه الأجهزة تتم قراءة المعلومات الخاصة بحساب الزبون وتمريرها مع المبلغ المطلوب عن طريق خطوط الاتصال الهاتفية إلى

المصرف المحصل (مالك جهاز التحصيل) ومنه إلى المصرف المصدر للبطاقة للحصول على تفويض بسحب المبلغ المطلوب من حساب الزبون حامل البطاقة وتحويله إلى حساب التاجر الموجود لدى البنك المحصل)

ثانيا: وسائل إلكترونية حديثة:

مع تطور أساليب تكنولوجيا المعلوماتية وتوسع استخدامها عبر شبكة اتصالات ظهرت وسائط مصرفية الكترونية إذ تمثل برنامج لحاسوب أو أي وسيلة إلكترونية أخرى تستعمل من أجل تنفيذ الإجراء أو الاستجابة بقصد إنشاء أو إرسال أو تسليم رسالة معلومات دون تدخل شخصي ويتم تداولها من خلال عدة أشكال من أهمها:

1- أ جهزة الخدمة الذاتية (Kiosk)

نظراً لرغبة المصارف بتطوير الخدمات التي تقدمها لمتعامليها وتقليل الاعتماد على الموظفين لتلبية احتياجات المتعاملين والإجابة على استفساراتهم، ظهرت أجهزة الخدمة الذاتية والتي تقوم بعرض المعلومات المصرفية بشكل سهل ومرن بالإضافة إلى إمكانية تقديم كافة الخدمات التي لا تعتمد على صرف المبالغ النقدية مثل: (دفع الفواتير، تحويل أموال، الحصول على كشف حساب،.....الخ)

مع تطور أساليب تكنولوجيا المعلوماتية وتوسع استخدامها عبر شبكة اتصالات ظهرت وسائط مصرفية الكترونية إذ تمثل برنامج لحاسوب أو أي وسيلة إلكترونية أخرى تستعمل من أجل تنفيذ الإجراء أو الاستجابة بقصد إنشاء أو إرسال أو تسليم رسالة معلومات دون تدخل شخصي ويتم تداولها من خلال عدة أشكال من أهمها:

2- البنك المحمول أو الهاتف المصرفي (: Phone Bank)

أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يومياً طوال العام حتى أيام الإجازات والعطل الرسمية إذ يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالعميل وكمبيوتر البنك يستطيع العملاء الاستفسار عن حساباتهم كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التليفون والغاز والكهرباء فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية وهكذا يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت ويصبح عبارة عن رقم مخزن

في ذاكرة التلفون أو عبارة عن عنوان الكتروني على شبكة الانترنت العالمية ومن ثم يطلق عليه البنك المحمول أو الهاتف المصرفي.

3- الدفع المصرفي عبر الهاتف الجوال (Banking mobile)

إن الاتجاه العام لاستراجية الدفع الالكتروني في العالم اليوم هو انتشار استخدام الهاتف الجوال، حيث من المنتظر أن يصل عدد خطوط الهاتف الجوال1) ، (2بليون جهاز في العالم، مقابل(مليار) مستخدم للانترنت، ويعكس امتلاك الهاتف الجوال صورة حياة اقتصادية اجتماعية مختلفة كليا، الجهاز الجوال يكون دائماً مع المستخدم على خلاف الكمبيوتر المشبوك في الإنترنت، ويتيح هذا الاتجاه تطوير استخدامات الهاتف الجوال لأغراض متعددة كاستخدامه للدخول للشبكة العالمية وتصفح المنتجات المعروضة والترويج لها ومن ثم يمكن استخدامه في تقديم خدمات منظومة الدفع المصرفي الالكتروني

4- **خدمات المقاصة الإلكترونية المصرفية :** حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية

وظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي الذي تتم فيه خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين المصارف وذلك ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة وينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبدون إلغاء أو تأخير مع توفر عنصر دفع هذه المدفوعات بقيمة اليوم نفسها.

5- الانترنت المصرفي أو بنك المنزلي:(Home Bank) استخدم نظام المصارف

بولاية (United American Bank) المنزلية أول مرة عام 1980 بواسطة مصرف تنسي الأمريكية ولكن استخدامه على نطاق تجاري واسع لم يتحقق لا بعد انتشار أجهزة الحاسبات الآلية الشخصية حيث مكن الكثير من الزبائن استخدام تلك الحسابات في التعامل مع هذا النظام الذي يعتمد على عملية تحويل البيانات حيث يتم ربط الحاسب الآلي للمصرف بالحاسب الشخصي الموجود

بمنازل الزبائن من خلال وسائط الاتصال التي تهدف إلى توفير الخدمات المصرفية للعملاء ومن أهم هذه الخدمات:

- توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها وتحقيق الكفاءة والفعالية في عملية تسويق خدماتها المالية حتى في المناطق البعيدة والنائية والتي لا تتوفر لهذه البنوك فروعا فيها.

-يمكن العملاء من التأكد من أرصدتهم لدى المصارف.

-يسهل على العملاء طريقة دفع الكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا.W

-تساعد أيضا وترشد إلى استخدام الطريقة المثلى في إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات.

-تمكن العملاء من الاستفادة من النشرات الالكترونية الإعلانية الخاصة بكل الخدمات المصرفية.

-تحدد طريقة تحويل الأموال من حسابات العملاء المختلفة.

-تسهل إمكانية عقد الاجتماعات عن بعد على شاشات الكمبيوتر لمناقشة استفسار العملاء واستقبال الردود والنصائح المالية من الخبراء المتخصصين في ذلك.

6- **القابض**: **(Incorporated)**عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة، ويتولى مباشرو عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء نظير عمولة معينة.

المطلب الثالث :أشكال التأمين على الدفع الالكتروني:

لا شك في انه عندما تتم عملية الدفع والتحويل بوسائل الكترونية عبر شبكة مفتوحة تزيد من مخاطر الاختراق والإطلاع على المعلومات تخص الآخرين وحتى التلاعب بحساباتهم ما يحتم على المؤسسات المالية وجوب توفير الأمان والثقة لعملائها بغية تشجيعهم على التعاملات الالكترونية، ومن ثم أوجب اللجوء إلى وسائل التأمين لتوفير الأمان والثقة بين المتعاملين لضمان فعالية ونجاعة

وسائل الدفع الالكترونية، مما يضمن نجاح الصفقات التجارية عبر هذه الشبكات وتتولى الجهة التي تقدم خدمة الدفع الالكتروني مهمة توفير الأمان والثقة المتبادلة، حيث يتم تحديد الدائن والمدين، أي أطراف العملية التي تتم بطريقة مشفرة من خلال برنامج معد لهذا الغرض بحيث لا يظهر الرقم البنكي على الشبكة ويتم عمل أرشيف، يسهل الرجوع إليه، للمبالغ التي يتم سحبها بهذه الطريقة وهذا ما يعرف بنظام المعاملات الالكترونية الآمنة، ويحقق هذا النظام عدة ضمانات أساسية أهمها : التكاملية أي ضمان أن الرسالة المرسلة هي الرسالة المستقبلة عن طريق البصمة الرقمية وسرية المعاملة من خلال تشفير محتوى الرسالة، والتحقق من شخصية صاحب بطاقة الائتمان وشخصية البائع.

و كذلك من أشكال التأمين المستحدثة ما يسمى بالحوائط النارية(Fire Walls)

ابتكرت هذه التقنية العديد من الشركات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتأمين الشبكات، وهي من أهم الأدوات الأمنية المستخدمة في تأمين الشبكات، ومنع الاتصالات الخارجية المريبة في الانترنت من الوصول إلى داخل الشبكة والذي ادخل هذا (Secure socket layer) كما أن هناك بروتوكول الطبقات الأمنية وهو برنامج بروتوكول (Net scape communication Corp) النظام من طرف شركة تشفير متخصص في نقل البيانات والمعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الانترنت بطريقة آمنة، بحيث لا يمكن لأي شخص إلا المرسل والمستقبل يمكن قراءتها وتكون قوة التشفير فيها قوية، ويصعب فكها ويقوم هذا البرنامج بربط المتصفح الموجود على الكمبيوتر المستخدم بالكمبيوتر المزود (الخادم الخاص بالموقع المراد الشراء منه)، وهذا طبعا إذا كان الكمبيوتر الخادم مزودا بهذه التقنية، ويقوم هذا البرنامج بتشفير أي معلومة صادرة من ذلك المتصفح وصولا إلى الكمبيوتر الخادم الخاص بالموقع باستخدام بروتوكول التحكم بالإرسال وبروتوكول الانترنت اللذان يعرفان ب(Internet/Protocol Transfer Control ولقد سميت بالطبقة الآمنة لأن هذا البرنامج يعمل كطبقة وسيطة تربط بين بروتوكول التحكم بإرسال وبروتوكول إرسال النص الفائق .(Protocol Hyper text transfer)كذلك يوجد بروتوكول الحركات المالية الآمنة (protocol Secure electronic) ويسمح هذا البروتوكول(internationale transactions) الذي أدخلته كل منcard Master وVisa) بمعرفة أطراف التبادل من خلال تبادل التوقيعات الالكترونية حتى أنه يعتبر وبمثابة الحاكم في أغلب عمليات الدفع التي تجرى عبر الانترنت وقد قامت

كبرى البنوك بالاشتراك مع كلتا الشركتين من أجل الوصول إلى معايير قياسية ونظام موحد حتى أصبح هو البروتوكول الآمن الأول المقدم من طرف شركات الائتمان لاستخدام (Set) بروتوكول

بطاقات الائتمان ولتنفيذ العمليات التجارية.

و هو يوفر الخصوصية والتأكد من الهوية والتكامل أي أن المعلومات التي يتم نقلها هي معلومات صحيحة ومتكاملة لم يتم تغييرها أو تضييعها وعدم إنكار أحد طرفي التعامل (البائع أو المشتري).

وقد نتج عن تطور شبكة الانترنيت بروز التجارة الإلكترونية ووسائل دفع جديدة إلكترونية اتخذت أشكال مختلفة تتلائم مع طبيعة المعاملات وتسوية المدفوعات.

المطلب الرابع مزايا ومخاطر نظم الدفع المصرفي الالكتروني:

أولا: مزايا نظم الدفع المصرفي الالكتروني:

1- تنظيم الدفعات بما يكفل الاتفاق على تسديد التحويلات المالية وتنظيم عمليات الدفع دون أي ريبة في السداد في الموعد المحدد.
2- السلامة والأمن حيث أزلت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.
3- تحسين التدفق النقدي من خلال رفع إنجاز التحويلات المالية إلكترونياً وسرعة تداول النقد.
4- تخفيض الأعمال الورقية ويتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.
5- توفير المصاريف حيث قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عمليات المقاصة.
6- دعم العملاء عبر الشبكة، يعتبر أم ا رً مهماً سواء كان لممارسة نشاط البيع عبر الإنترنت أو دعم الأنشطة الموجودة خارج الشبكة، فإذا اشترى عميل منتج معين من موقعك، أو قام بزيارة موقعك مرة أخرى فهذا يدل على ارتباطه بالموقع، ولابد أن يقابله ارتباط أخر من جهتك نحو العملاء فلا بد من أن تمنحهم الثقة التي يحتاجون إليها.

7- تحقيق الربحية في الأجل الطويل إذ يساهم استخدام البنوك للأنظمة الإلكترونية في تحقيق معدلات ربح عالية.

8- توزيع واسع الانتشار، تقتصر التغطية المصرفية للبنوك التقليدية على نطاق جغرافي محدد بينما تتيح الأنظمة الإلكترونية تغطية واسعة الانتشار حيث تصل الخدمة للعميل في أي مكان.

ثانيا: مخاطر نظم الدفع المصرفي الالكتروني:

تتباين وتتعدد المخاطر التي ترتبط بمنظومة الدفع المصرفي الالكتروني ولعل من أهم هذه المخاطر ما يلي:

1- مخاطر استراتيجية (Strategic Risks)

تنشأ هذه المخاطر عن الخطأ الذي قد تقع فيه الإدارة العليا نتيجة تبني استراتيجيات غير مناسبة لتقديم الخدمات المصرفية وتنفيذها، وذلك في ظل ت ا زيد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة المصرفية بشأنها من جهة أخرى.

2- مخاطر تشغيلية (Operating Risks)

تنتج هذه المخاطر بصورة رئيسية عن خلل في كفاءة البنية التحتية القائمة أو عن عدم ملائمة تصميم الأنظمة والإج ا رءات الموضوعة، بما يكفل سهولة ارتباطها مع الأنظمة الأخرى للمصرف، والسلامة والأمن للمتعاملين.

3- مخاطر السمعة (Reputation Risks)

تنشأ مخاطر السمعة عند تقديم خدمات ذات كفاءة متدنية أو عند حدوث انتهاكات للخصوصية، ولكي تتفادى المصارف المخاطر التي تضر بسمعتها يجب أن تسعى لوضع معايير لأنظمة دفعها الالكترونية، وأن تقوم بمر ا قبة ومر ا جعة هذه الأنشطة والخدمات بصورة دورية ومنتظمة.

4- مخاطر قانونية (Legal Risks)

وتقع المخاطر القانونية في حالة انتهاك القوانين والضوابط المقررة من قبل السلطات، أو الإخفاق في توفير السرية المطلوبة لتعاملات العملاء نتيجة الاستخدام غير السليم للبيانات والمعلومات.

5- مخاطر مصرفية (Banking Risks)

وتشمل المخاطر المصرفية التقليدية المتمثلة في مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر النقد الأجنبي ومخاطر السوق، وتتأثر بالتبعات الناشئة عن العمليات وخدمات الدفع المصرفي الالكتروني.

المبحث الثالث :أنواع وسائل الدفع الالكترونية:

المطلب الأول :البطاقات البنكية وأنواعها.

تعتبر البطاقات البنكية من أكثر وسائل الدفع الالكترونية تداولا نظرا للإقبال الذي حظيت به هذه البطاقات خاصة مع تطوير عنصر الأمان فيها فضلا عن السهولة التي تتيحها في المعاملات المصرفية الالكترونية.

1-البطاقات البنكية :هي" عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغناطيسية بأبعاد قياسية معينة مدون عليها بيانات مرئية وغير مرئية تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلا من حمل النقود "التي قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف و"تكون مصنوعة من مادة يصعب العبث بها يذكر عليها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه"، حيث يتم صرف هذه الأموال من البنوك من خلال ماكينات الصرف الآلية المنتشرة.

2-أنواع البطاقات البنكية :وهناك عدة أصناف لهذه البطاقات من أهمها:

2-1- (Carte de Crédit) البطاقات الائتمانية : وهي "البطاقات التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان"، يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقا فإذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام باقتراضه (شرائه) في أي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء من المبلغ المقترض إلى الشهر التالي ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين، وتنقسم إلى قسمين: بطاقات ائتمان متجددة وبطاقات ائتمان غير متجددة.

2-1-1- (raveling credit card) بطاقات الائتمان المتجددة: هي نوع من بطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات للبنك المصدر لتلك البطاقة فالائتمان المتولد عن استخدام هذه البطاقة يعد ديناً متجدداً على صاحبها، أي أن صاحب البطاقة غير ملزم بدفع قيمة الفاتورة المرسلة إلى البنك كل شهر بل هو ملزم بدفع جزء منها فقط حسب الاتفاق بينه وبين البنك وهو مخير في الباقي بين أن يقضي في الموعد المحدد أو يدعه معلقا بذمته، ويكون ملزما بدفع فوائد شهرية على هذا التأخير في الدفع وتحسب الفوائد بصفة يومية على المبالغ المتبقية. وتلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بمبلغ مالي تبقيه رهنا مقابل عمليات البطاقة.

تسمى ببطاقة الائتمان المضمونة بودائع توفير ذات فوائد، حيث تستعمل هذه الأخيرة لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للعميل وتتاح هذه البطاقة للأفراد غير مؤهلين أو لأنهم مدرجون في شريحة ائتمانية متدنية بسبب المشكلات المالية ومن الأمثلة على هذا النوع من البطاقات الائتمانية المتجددة:

بطاقة الانترنت ((Internet card) وهي بطاقة بلاستيكية تلزم بها شركة (Master card) و (Visa card) المصارف بإصدار هذه البطاقات إذ يكون عليها رقم شخصي افتراضي (Virtual number) يسلم إلى حامل البطاقة وهي بطاقة الائتمان الخاصة بالتسوق عبر الانترنت أو عبر وسائل إلكترونية بوجه عام ويعين فيها حد السحب بشكل منخفض قياسيا على غيرها من البطاقات 2000 دولار أمريكي تقريبا من أجل الحد من مخاطر الغش والاحتيال وكذلك من أجل زيادة عامل الاطمئنان للحامل عند تعيين رقم بطاقته خلال إجراء عملياته عبر الشبكة لأن السحب من بطاقة

الائتمان يكون في العادة مرتفعا كما يمكن لحامل البطاقة أن يطلب تعديل سقف السحب للبطاقة في العملية الواحدة أو بشكل دائم إذا كانت عملياته تتطلب ذلك شرط موافقة المصرف.

-2-1-2 بطاقة الائتمان غير المتجددة: تسمى كذلك بطاقة الخصم الشهري أو بطاقة الوفاء

المؤجل أو بطاقة الحساب والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها انه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آليا على قرض (ائتمان) مساو لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خط الائتمان. ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالبا عن 30 يوم من تاريخ استلامه لها. وفي حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه،

ومن أهم هذه البطاقات:

بطاقة الصرف البنكي: تعرف هذه البطاقة أيضا ببطاقات الصرف الشهري، لأنه يجب على العميل أن يقوم بالسداد بالكامل خلال نفس الشهر الذي يتم فيه السحب بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد، ومن ثم لا يتحمل العميل جراء ذلك أية فوائد وتقع في مقدمتها البطاقة الخضراء.

2-2-البطاقات غير الائتمانية:

هذا النوع من البطاقات يعتبر أوسع البطاقات انتشارا في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون المعدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات ويتميز هذا النوع بأنه لا يعطي العميل أي ائتمان، ويمكن تقسيم هذه البطاقات كما يلي:

2-2-1- (Débit card):البطاقات المدينة

تعتمد هذه البطاقات على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة.

إذ تسمح لحاملها تسديد مشترياتهم من خلال السحب على حساباته الجارية في المصرف مباشرة .أي أنه بدلا من الاقتراض من مصدر البطاقات والتسديد لاحقا كما هو الحال في البطاقة الائتمانية فإن العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع) التاجر (عند استعماله لهذه البطاقة فإذا كانت البطاقة المدينة على الخط فإن تحويل الأموال يتم عادة خلال اليوم نفسه الذي يتم فيه تنفيذ معاملات الشراء أما إذا كانت البطاقة المدينة خارج الخط فإن

التحميل يتم خلال عدة أيام لاحقة، و يمكن أن نميز هذه البطاقات من خلال عدة معايير:

2-2-1-1-معيار إقليم قبول البطاقة (قبول البطاقة): وفقا لهذا المعيار هناك نوعان من البطاقات:

-**البطاقة الدولية** :مثل فيزا، ماستر كارد، أمكس، دينز كلوب، ويمكن استخدامها داخل البلاد المصدرة وخارجها.

- **البطاقة المحلية** :وتستخدم داخل البلاد المصدرة فيها بالعملة المحلية.

2-2-1-2-معيار العمليات المنجزة بالبطاقة :ويوجد فيه:

-**بطاقة الخصم الفوري** :يستخدم هذا النوع من البطاقات كأداة وفاء فقط، إذ يشترط لإصدار هذه البطاقات أن يكون للعميل له حساب في البنك فيه رصيد إذ يستطيع البنك المصدر لهذه البطاقة أن يخصم منه ما يحصل عليه حامل البطاقة عند استعمالها ويجب أن

لا ينقص رصيد حسابه من المبلغ الذي يمكن أن تؤمنه بطاقة الائتمان أي أن الحد الأعلى للائتمان هو رصيد الحساب الموجود في البنك .وبذلك يكون رصيد الحساب البنكي أشبه ما يكون بضمان نقدي فالبنك لا يقدم لحامل البطاقة قرضا ولا يسمح له باستعمالها إلا في

حدود رصيده وكلما قام حامل البطاقة باستخدامها يقوم المصدر لها بالبنك بالسحب مباشرة من حسابه لتسديد قيمة فاتورة مشترياته التي تصل إلى البنك من طرف التاجر ومن الواضح أن هذه البطاقة تشبه كثيرا الشيك الذي يستحق الدفع لمجرد الإطلاع عليه والتاجر

يقبل قيمة البضائع أو الخدمات بمجرد الإطلاع على البطاقة. وقد يتعدى حامل البطاقة

الحد المسموح به فيجب أن تؤخذ موافقة من قسم الائتمان الخاص بالبنك المصدر وإذا تمت الموافقة يتم حساب باقي المبلغ على نظام بطاقة الائتمان.

2-2-2- (Cheque guarantee card):بطاقة الشيكات تتضمن هذه البطاقة اسم

العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد المسموح له بالسحب بموجبها وعندما يرغب العميل في استخدامها في السحب أو الشراء فإنه يقدم البطاقة ليقوم التاجر بتدوين رقمها على ظهر الشيك الذي يسحبه العميل كما يقوم بمطابقة توقيعه على الشيك مع توقيعه على البطاقة، والتأكد من صلاحية البطاقة وبهذه العملية يكون البنك ضامنا دفع قيمة الشيك للمستفيد في حدود المبلغ المحدد بالبطاقة، ومن ثم فإن هذه البطاقة لا تستخدم باستقلال عن الشيك، وإنما تعمل إلى جانبه والسبب في إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد للعميل يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم عملائها بإصدار بطاقات الضمان.

2-2-3- بطاقة السحب الآلي:(Cash card)

لقد عرفت أجهزة الصرف الآلي تطروا كبير للتقليل من عدد المعاملات داخل البنك ومن ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية حيث تم إنشاء محطات صرف آلي، لتمكن العميل بمقتضاها من سحب مبالغ نقدية من حسابه في حد أقصى متفق عليه وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها ويمكن أن تتضمن خدمات أخرى منها الإطلاع على الرصيد، إجراء تحويلات، طلب كشف الحساب، طلب دفتر الشيكات واستلامه.

2-2-4- بطاقة الخصم:(Discount card)

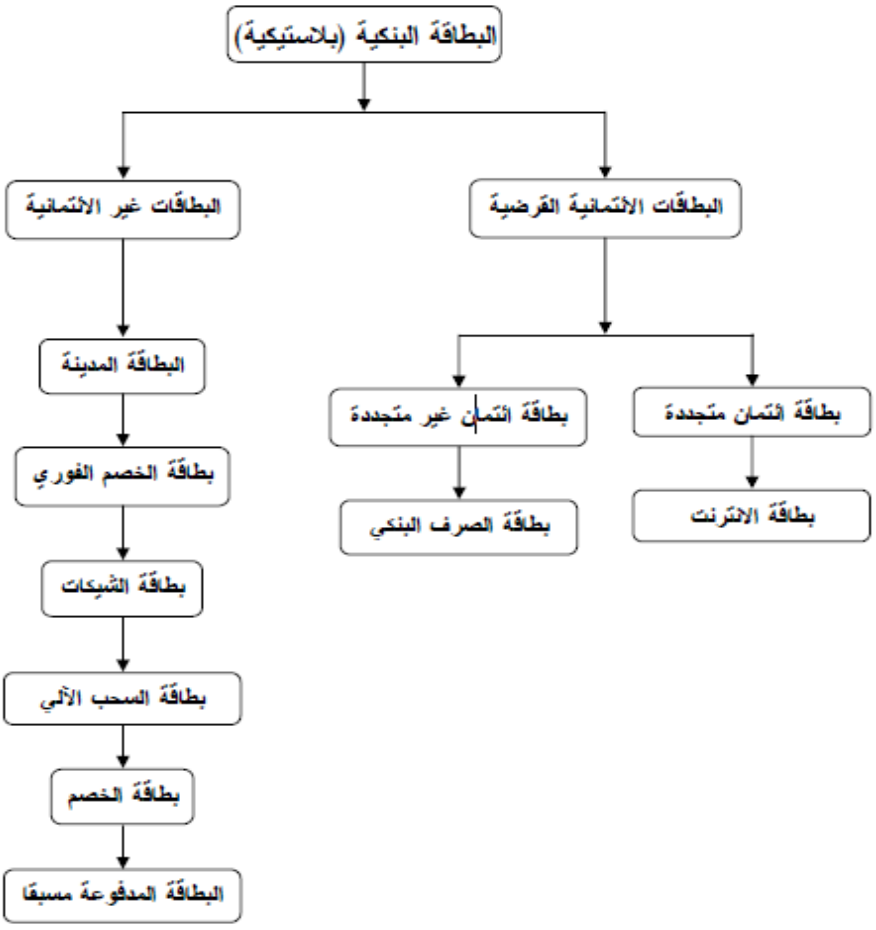
يتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن ائتمان، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال مثلما هو الحال بالنسبة للبطاقات الصراف الآلية، ويلاحظ أن هذا النوع من البطاقات يمكن أن يستخدم على نفس شبكات الآلات السابقة ويعود ارتفاع معدل استخدامها إلى ما يلي:

-الإقبال المتزايد من قبل العملاء والتجار وازدياد تعودهم عليها.

-تزايد اللجوء إلى أساليب التسويق الهجومية من جانب البنوك.

الجمع بين نظام(Automated Teller Machines)واستخدام نقطة البيع (Pointy of Sale) في بطاقة واحدة لعب دور كبير في ذلك.

التقسيم الأساسي للبطاقات البلاستيكية.



المطلب الثاني: البطاقة الذكية: (Smart card)

-**<u>1 مفهوم البطاقة الذكية:</u>** هي بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي، تخزن في داخلها شرائح للذاكرة وهي تشبه الكمبيوتر المتنقل لكونها تحتوي فعلا على سجل للبيانات والمعلومات والأرصدة القائمة لصاحب البطاقة وحدود المصروفات المالية التي يقوم بها فضلا عن بياناته الشخصية والرقم السري وتعد هذه البطاقة الجديدة من البطاقات التي يختار العميل طريقة التعامل بها سواء كان التعامل عن طريق الدفع أو الائتمان. ويتيح هذا النظام لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية للتدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لأصحابها كما أنها تحتوي معالجا دقيقا يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية فضلاً عن إمكانية تعاملها مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويضا أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري على البائع كما أن

القدرة الاتصالية لها تمنحها الأفضلية على الشريط المغناطيسي لبطاقة القيمة المخزنة التي يتم تمريرها على قارئ البطاقات، ومع التطور غير المسبوق في مجال تكنولوجيا الاتصالات ابتكرت منظمة الفيزا العالمية بالتعاون وتتميز بأنها تحافظ (Super smart card) مع شركة توشيبا للإلكترونيات بطاقة ذكية جداً على خصوصية حامل البطاقة وتمنع التزوير والتحايل بأن عملية الدفع التي تتم باستخدامها وتسمى الكتابة الخوارزمية (Cryptographic) تنفذ من خلال نظام كتابي الكتروني مشفر وهذه البطاقة تحتوي على معالج صغير للبيانات مع ذاكرة وشريط ممغنط وشاشة عرض ومفاتيح ذات ألياف محشوة في نسيج البطاقة.

جدول رقم (1): التطور النسبي لسوق البطاقات الذكية في دول العالم

البيان	2002	2013
أوربا	%46	%73
أسيا	%15	%27.9
أفريقيا و الشرق الأوسط	%7	%17.6
أمريكا اللاتينية ودول الكاريبي	%4	%31
أوربا الشرقية	%2	%12.7

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على احصاءات المؤسسات المصدرة للنقد الالكتروني

2-مميزات البطاقة الذكية:

يمكن القول أن البطاقة الذكية تتميز عن البطاقات البنكية التي سبق ذكرها بالمميزات التالية:

-تمكن البطاقة الذكية حاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري .

-تتسم بسهولة الحصول عليها وذلك من خلال منافذ الصرف الالكتروني ومراكز البيع التجارية والهواتف وأجهزة التلفزيون التفاعلي ويعلق البعض قائلاً : إن هذه البطاقة الذكية قد تصبح دفتر شيكات المستقبل.

المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية في مجال نظام الدفع الالكتروني:

1-المنظمات العالمية:

أ -مؤسسة فيزا كارد العالمية للخدمات(Association) (Visa card. International service

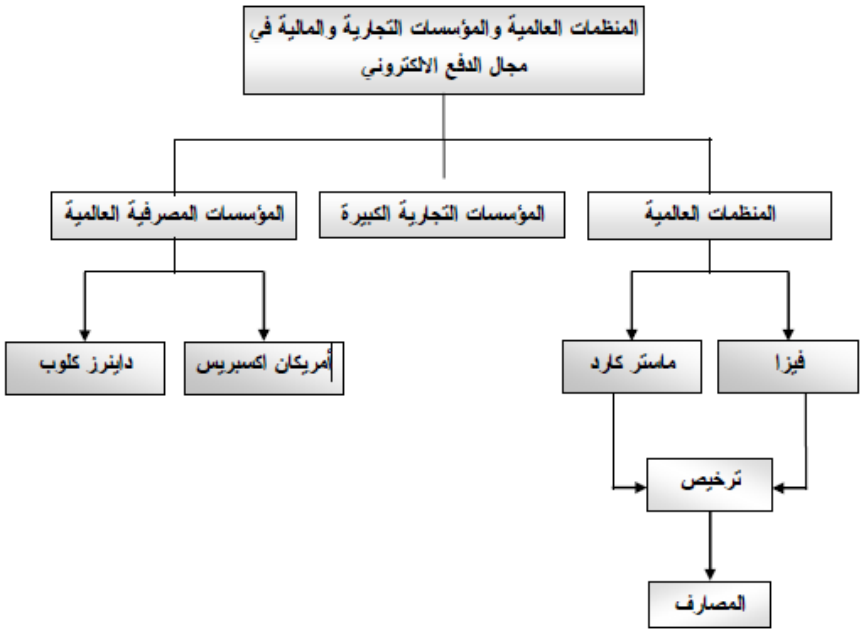
ب - مؤسسة الماستر كار (:Master card. International organization)

2- المؤسسات المالية الكبرى:

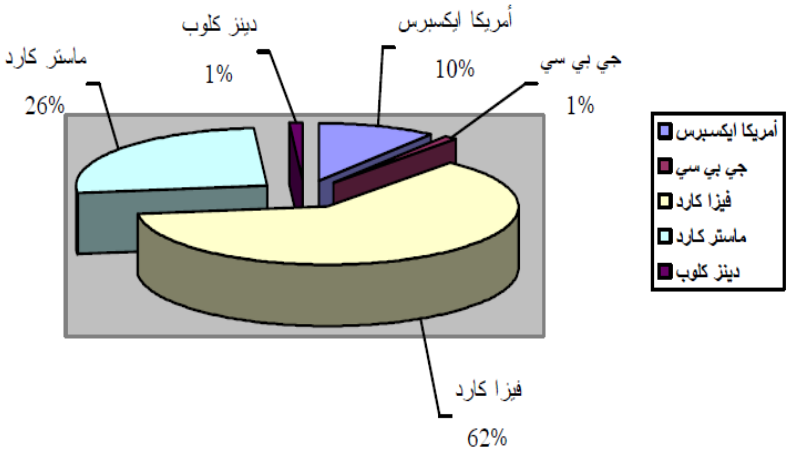
أ- أمريكان إكسبرس(American Express)

ب - دينز كلوب الدولية اليابانية (Diners club international):

أهم المنظمات العالمية والمؤسسات التجارية والمالية الكبرى في مجال الدفع الالكتروني.



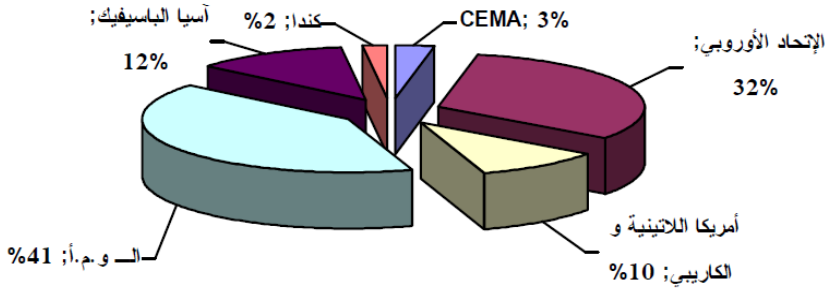
حجم البطاقات المعروفة عالميا لسنة 2002.



نمو سوق وسائل الدفع الحديثة في المعاملات المصرفية:

نظر للإقبال الذي حظيت به هذه البطاقات، خاصة مع تطوير عنصر الأمان فيها فضل عن السهولة التي تتيحها، فقد تطورت بشكل سريع ومن ناحية أخرى توسع نطاق استخدامات البطاقة المصرفية حتى أن الجهود تسير نحو إيجاد بطاقة موحدة متعددة الاستخدامات وعلى المستوى الدولي.

حصص المعاملات لوسائل الدفع الحديثة في العالم.



الفصل الثالث : الإطار التطبيقي

المبحث الأول: واقع منظومة الدفع المصرفي الالكتروني في سورية

المطلب الأول: بطاقات الدفع المصرفي الالكتروني

المطلب الثاني: قنوات الدفع المصرفي الالكتروني.

المطلب الثالث: شركات الدفع المصرفي الالكتروني.

المطلب الرابع: المنافسة بين المصارف المحلية في مجال الدفع الالكتروني.

المبحث الثاني: مقومات منظومة الدفع الالكتروني في سورية

المطلب الأول: مقومات البنية التحتية التقنية

المطلب الثاني: مقومات اقتصادية اجتماعية ثقافية.

المطلب الثالث: مقومات قانونية تشريعية

المبحث الثالث : الدراسة الميدانية في المصرف التجاري السوري

المبحث الأول: واقع منظومة الدفع المصرفي الالكتروني في سورية

المطلب الأول :بطاقات الدفع المصرفي الالكتروني:

يعتبر كل من المصرف التجاري السوري والمصرف العقاري مصرفين حكوميين رائدين في سوق العمل المصرفي السورية أما بقية المصارف العامة الأخرى فإنها ما زالت في بداية خدماتها الإلكترونية، وسوف تقتصر فترة الدراسة على الفترة بين العامين (2005-2010) مع الإشارة بأن المصرف العقاري قد بدأ نشاطه في مجال الدفع المصرفي الالكتروني قبل المصرف التجاري بداية العام (2000) ولكن خدماته خلال هذه الفترة كانت بسيطة تنحصر في إصدار البطاقات المصرفية فقط، فتم إصدار أول بطاقة مصرفية أواخر العام1999 تبعه بعد ذلك المصرف التجاري السوري عام 2002.

جدول (1): مؤشر كثافة انتشار البطاقات المصرفية لكلا المصرفين خلال فترة (2005-2010)

العام	2005	2006	2007	2008	2009	2010
عدد السكان /ألف/	18,269	18,717	19,405	19,880	20,367	23,695
عدد البطاقات/ التجاري/	43,854	189,533	342,943	488,135	681,150	828,488
مستوى الانتشار	416,6	98,8	56,6	40,7	29,9	28,6
عدد البطاقات /العقاري/	25,300	75,700	185,500	250,350	269,550	300,000
مستوى الانتشار	722	247,3	104,6	79,4	75,6	78,9

المصدر: مديريات الدفع الالكتروني لدى المصارف

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى انتشار البطاقات المصرفية الصادرة عن المصرف التجاري السوري قد تطور بشكل كبير خلال الفترة (2005- 2010) بالمقارنة مع المصرف العقاري حيث بلغت نسبة الانتشار بطاقة مصرفية واحدة لكل (416) ألف شخص في عام(2005)

لتصل إلى بطاقة مصرفية واحدة لكل (6،28) ألف شخص في عام (2010) ، بينما بلغت نسبة انتشار البطاقات العائدة للمصرف العقاري بطاقة مصرفية واحدة لكل (722)ألف شخص في عام (2005)لتصل إلى بطاقة مصرفية واحدة لكل (9،78) ألف شخص في عام (2010)، وقد نتج عن هذا الانتشار الواسع للبطاقات الصادرة عن المصرف التجاري السوري مقارنة بالمصرف العقاري انجاز العديد من الخدمات والتحويلات المالية الالكترونية،

الجدول رقم (2): يوضح تطور قيمة العمليات المنفذة الكترونياً باستخدام بطاقات الدفع

الالكتروني الصادرة عن المصرف التجاري السوري خلال فترة (2005-2010)/ مليار ل.س/

البيان/	2005	2006	2007	2008	2009	2010
كتلة الرواتب	1,9	6,9	6,5	10	27,7	39,6
كتلة الائتمان	0	0	106,1	699,9	1,295	2,412
قيمة الفواتير المسددة	0	0	0	5,7	120,3	390,4
اجمالي التحويلات الالكترونية	0	0	0	937	1,743	8,352
الكتلة النقدية المتداولة الكترونياً	1,9	6,9	6,6	10,7	29,2	42,495

مصدر: مديرية الدفع الإلكتروني لدى المصرف التجاري السوري

يظهر الجدول السابق أن العمليات المنفذة الكترونياً لدى المصرف التجاري السوري اقتصرت في بداية الأمر على تحويل كتلة الرواتب والأجور الموطنة عبر شبكة الصرافات الآلية التي يمتلكها المصرف وذلك باستخدام بطاقات الائتمان المدينة والدائنة الصادرة عنه وعن المصارف الأخرى العاملة في السوق المصرفية المحلية وفق عمولات معينة، ثم تطورت تلك العمليات لتشمل تسديد فواتير بعض الخدمات الحكومية بموجب اتفاقيات بين المصرف وجهات القطاع العام والخاص.

إذاً ما يمكن قوله أن المصرف التجاري السوري يملك في حقيقة الأمر شبكة واسعة من الصرافات الآلية ونقاط البيع الالكتروني ولكنها غير مستخدمة بشكل أمثل حيث أن معظم العمليات الالكترونية التي تنفذ عليها عبارة عن عمليات ايداع وسحب وتحويل بالإضافة إلى تسديد بعض الالتزامات الخدمية، أي أنها لم تستغل الاستغلال الأمثل رغم ذلك يمكن القول بأن هذه العمليات الالكترونية

شكلت نقطة البداية نحو التحول للدفع المصرفي الالكتروني، مما شجع بقية المصارف الحكومية والخاصة على اتخاذ خطوات مماثلة تشكل فيما بينها منظومة الدفع المصرفي الالكتروني في سورية.

المطلب الثاني :قنوات الدفع المصرفي الالكتروني:

تتمثل قنوات الدفع المصرفي الالكتروني المستخدمة في سورية بالصرفات الآلية وبنقاط البيع الالكترونية المستخدمة من قبل بعض المؤسسات والشركات التجارية والتي لا يتم استخدامها بالشكل الأمثل، وانما تستخدم لإجراء بعض العمليات الالكترونية البسيطة كما ذكرنا سابقاً (تحويلات رواتب موظفي بعض المؤسسات الحكومية والخاصة، سداد فواتير بعض الخدمات الادارية، سداد فواتير بعض السلع في المولات والسوبر ماركارت عبر تمرير بطاقات الدفع الالكترونية على نقاط البيع.)

جدول رقم (3): تطور عدد قنوات الدفع الالكتروني لدى المصرف التجاري والعقاري مقارنة بعدد السكان خلال الفترة(2005-2010)

الأعوام	2005	2006	2007	2008	2009	2010
عدد السكان /ألف/	18,2	18,7	19,4	19,8	20,3	23,6
عدد صرافات المصرف التجاري	20	85	185	280	320	470
مستوى الانتشار	913,4	220,2	104,8	71	63,6	50,4
عدد صرافات المصرف العقاري	10	70	110	230	245	255
مستوى الانتشار	1,8	267,3	176,4	86,4	83,1	92,9
عدد نقاط البيع /التجاري/	10	25	75	100	225	350
مستوى الانتشار	1,8	748,6	258,7	198,8	90,5	67,7
عدد نقاط البيع /العقاري/	250	310	425	650	1800	2080
مستوى الانتشار	73	60,3	45,6	30,5	11,3	11,3

المصدر: مديريات الدفع الإلكتروني لدى المصارف

بالمقارنة بين المصرفين نجد أن تطور مستوى انتشار الصرافات الآلية العائدة للمصرف التجاري السوري أفضل من تطور مستوى انتشار الص ا رفات العائدة للمصرف العقاري، حيث أن نسبة انتشار ص ا رفات المصرف التجاري قد بلغت ص ا رف آلي واحد لكل (4،913) ألف شخص عام (2005) لتصل إلى ص ا رف واحد لكل (4،50) ألف شخص عام (2010) ، بينما بلغت صراف آلي واحد لكل (8،1)مليون شخص عام (2005) لتصل إلى صراف واحد لكل (9،92) ألف شخص عام (2010) لدى المصرف العقاري، كما وقد وصل عدد العمليات التي نفذتها بطاقات المصرف التجاري على صرافات المصرف العقاري خلال العام (2010) (6،187) مليون حركة بقيمة إجمالية بلغت (6،760) مليون ليرة سورية في حين بلغ عدد الحركات المنفذة من بطاقات المصرف التجاري السوري على الشبكة المصرفية (4،146) مليون حركة بقيمة إجمالية بلغت (2،1) مليار ليرة سورية، وبالمقارنة مع الحركات التي نفذتها بطاقات الصراف الآلي التابعة للمصرف العقاري على صرافات المصرف التجاري السوري، سجلت 9،183) مليون حركة بقيمة إجمالية (1،989) مليون ليرة سورية في حين بلغ إجمالي) الحركات التي نفذتها بطاقات المصرف العقاري على الشبكة (3،60) مليون حركة بقيمة إجمالية وصلت إلى (5،439) مليون ليرة سورية، أما الحركات التي نفذتها الشبكة (البطاقات التابعة لكافة المصارف العامة والخاصة عدا المصرف التجاري والمصرف العقاري) على شبكة صرافات المصرف التجاري السوري فقد سجلت (9،156) مليون حركة بقيمة إجمالية بلغت (7،919) مليون ليرة سورية، في حين وصلت العمليات التي نفذتها الشبكة على صرافات المصرف العقاري إلى (3،62) مليون حركة بقيمة إجمالية (4،553) مليون ليرة سورية.

وبناءً على المعطيات السابقة فإن عدد الحركات المنفذة على صرافات المصرف التجاري السوري بلغ (8،340) مليون حركة لتصل نسبة استحواذ صرافات المصرف التجاري على عمليات الص ا رفات الآلية إلى (18،41)% في عام (2010) ، في حين بلغت العمليات المنفذة على صرافات المصرف العقاري (9،249) مليون حركة محققة (بذلك نسبة استحواذ بلغت (20،30)% أما العمليات التي نفذتها الشبكة فبلغت (8،236) مليون حركة بمعدل استحواذ بلغ (62،28)% ليكون مجموع الاستحواذ في النهاية %(100) من عمليات الصرافات الآلية في سوق العمل المصرفي السورية.

كما أن تطور مستوى انتشار نقاط البيع لدى المصرف العقاري أكبر مما هو عليه الحال لدى المصرف التجاري حيث بلغت نسبة الانتشار لدى المص رف العقاري نقطة بيع واحدة لكل (73) ألف شخص عام (2005) لتصل إلى نقطة بيع واحدة لكل (3،11) ألف شخص عام (2010) ، في حين بلغت نسبة انتشار نقاط البيع لدى المصرف التجاري نقطة بيع واحدة لكل (8،1) مليون شخص عام (2005) لتصل إلى نقطة بيع واحدة لكل (7،67) شخص عام (2010) ، والسبب في ذلك يعود إلى أن المصرف العقاري قد ركز نشاطه على نقاط البيع الإلكترونية بشكل أكبر من الصرافات الآلية، حيث اعتمد المصرف العقاري في عمله على التعاون مع شركات متخصصة في مجال نقاط البيع والتسويق لها، ذلك أن تفعيل دور نقاط البيع يتطلب زيارة التجار والمؤسسات التسويقية والخدمية وتنظيم اتفاقات معها في حين أن الص ا رفات الآلية موجودة في الشارع ولا تحتاج إلى تسويق، أما بالنسبة للمصرف التجاري فقد تركز نشاطه على تفعيل دور شبكة الص ا رفات الآلية، وتمكن من تأمين خدمة تبادل واستقبال البطاقات الصادرة عن كافة المصارف العامة والخاصة العاملة في سورية على شبكة ص ا رفاته الآلية بالإضافة إلى الربط مع محولة المصرف العقاري و محولة شركة خدمات بطاقات الائتمان في سورية والجدول التالي يوضح تطور قيمة العمليات المنفذة على الص ا رفات العائدة للمصرف التجاري السوري باستخدام البطاقات المحلية والعالمية خلال الفترة (2008-2012).

جدول رقم (4): تطور قيمة العمليات المنفذة على الصرفات الآلية العائدة للمصرف التجاري

2012-2008/ مليـــار

العام / مليار	تطور قيمة العمليات المنفذة على الصرافات الآلية العائدة للمصرف التجاري خلال (2008-2010) *					
	البطاقات المحلية		البطاقات المحلية العائدة للمصارف الأخرى		البطاقات العالمية	
	DEBIT	CREDIT	DEBIT	CREDIT	DEBIT	CREDIT
2008	11,52	128,15	1255	_	1430	_
2009	20,9	704,67	732,73	_	321,14	_
2010	33,82	1,93	1434	_	51,99	_
2011	57,23	4,53	3,22	_	_	_
2012	72,32	4,13	2,11	_	_	_

من الجدول السابق نلاحظ تطور قيمة العمليات المنفذة باستخدام البطاقات المحلية (المدينة والدائنة العائدة للمصارف السورية والبطاقات العالمية)على الص ا رفات العائدة للمصرف التجاري السوري، ولكن هذه النسبة انخفضت في ظل استمرار العقوبات الأمريكية المفروضة على القطاع المصرفي وبشكل خاص المصرف التجاري السوري منذ عام (2002) وإيقاف التعامل ببطاقات الفيزا و الماسترد كارد العالمية لأسباب سياسية.

جدول رقم 5: تطور قيمة العمليات على نقاط البيع العائدة للمصرف التجاري للفترة 2008-2012

العام	تطور قيمة العمليات المنفذة على نقاط البيع العائدة للمصرف التجاري في /عام				
	2008	2009	2010	2011	2012
القيمة (مليار)	508,97	550,05	613,97	231,77	22,1

توضح لنا المعطيات في الجدول السابق تطور قيمة العمليات المنفذة باستخدام نقاط البيع الالكترونية العائدة للمصرف التجاري السوري والتي تم استخدامها بداية العام (2008) ، لتصل إلى ذروتها في عام (2010) ومن ثم تنخفض بمعدل يتجاوز (80%) في عام (2011) مع بداية الأحداث الارهابية في سورية و إلى أدنى قيمة (2012) ، وهذا يدل على أهمية عنصر الأمن والاستقرار كأهم مقومات الدفع المصرفي الالكتروني.

بالمقارنة السابقة بين المصرف التجاري والمصرف العقاري في مجال خدمات الدفع المصرفي الالكتروني يمكننا استخلاص النتائج التالية:

1- انفراد المصرف التجاري السوري بالمقارنة مع المصرف العقاري بالحصة الأكبر من الخدمات المصرفية الإلكترونية، سواء من حيث أعداد البطاقات المصرفية ومستوى انتشارها أو من حيث أعداد الص ا رفات الآلية ومستوى كثافتها وتوزعها والحركات المنفذة عليها وهذا يعود إلى زيادة عدد مؤسسات العامة والخاصة التي وطنت رواتب موظفيها لدى المصرف التجاري بالإضافة إلى الثقة والسمعة الجيدة التي يتمتع بها هذا المصرف في تعاملاته المصرفية والسرعة في إنجازها.

2 -رغم العقوبات الأمريكية المفروضة على المصرف التجاري بخصوص قبول بطاقاته عالمياً، وان كانت هناك بعض البنوك التزمت بقرار وزارة الخزانة الأمريكية لارتباط مصالحها بتنفيذ هذا القرار والتي لا تتجاوز عشرين بنكاً إلا أن قرار مصرف سورية المركزي رقم (148) تاريخ (2006/1/23) القاضي باعتماد عملة اليورو بدلاً من الدولار الأمريكي في جميع تعاملات القطاع العام والمشترك أتاح للمصرف مرونة أكبر في تنفيذ تعاملاته الخارجية كما أن المصرف استطاع بفضل سمعته العالمية تجاوز تلك العقوبات وحقق أرباح كبيرة ونقلة نوعية في مجال الخدمات والتسهيلات الإلكترونية جعلته يتبوأ مكانة متميزة في المنطقة.

3- مع أن المصرف العقاري قد ركز نشاطه بشكل كبير على نقاط البيع الإلكترونية إلا أنها لم يستطيع تحقيق الاستخدام الأمثل لهذه النقاط، حيث أن كثير من هذه النقاط تجدها خارج نطاق الخدمة بالإضافة إلى أن أغلب التجار لا يفضلون التعاون مع المصارف في تركيب نقاط التحصيل الإلكتروني لأن ذلك يمكن دوائر الجباية الضريبية من الحصول على بيانات حقيقية لأرقام أعمالهم وفرض الضرائب المستحقة.

2- إن أعداد(البطاقات المصرفية، الصرافات الآلية، نقاط التحصيل الإلكتروني)الصادرة عن كلا المصرفين ما زالت محدودة جداً بالنسبة إلى عدد السكان ومقارنة بالدول المحيطة(مع تفوق بسيط للمص رف التجاري بالنسبة إلى أعداد البطاقات والصرافات الآلية)وهذا يعود إلى الأسباب التالية:

- انخفاض الوعي المصرفي الإلكتروني لدى غالبية المواطنين بمزايا وفوائد البطاقات الائتمانية المحلية والدولية لعدم وجود ب ا رمج تسويقية ودعائية لهذه البطاقات الأمر الذي يؤدي إلى انعدام ثقافة الدفع الإلكتروني وتفضيل التعامل بالكاش.
- ارتفاع تكلفة الص ا رفات الآلية مقارنة بنقاط التحصيل الإلكتروني، حيث أن تكلفة الصراف الواحد تتجاوز مليون ليرة سورية عدا نفقات الصيانة الدورية والتركيب وايجارات الغرف المخصصة للصرافات، بالإضافة إلى سوء التوزيع لهذه الصرافات بين مختلف المحافظات والمناطق.
- عدم تقديم الدعم والتسهيلات(التزويد المجاني بآلات الدفع الإلكتروني)من قبل المصارف للتجار والمؤسسات التسويقية فيما يتعلق بتركيب نقاط التحصيل الإلكتروني، الأمر الذي انعكس سلباً على مستوى انتشار واستخدام هذه النقاط واقبال المواطنين عليها.
- عدم وجود أي تعاون بين إدا ا رت المصارف العامة فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية والاستفادة من الإمكانيات التقنية والفنية التي يتميز بها مصرف عن الآخر مثلاً(قد تجد صرافين في مكان واحد إحداهما عقاري والأخر تجاري) بالإضافة إلى عدم استفادة المصرف العقاري من منظومة البريد الإلكتروني التي يعمل وفقها المصرف التجاري السوري.

المطلب الثالث: شركات الدفع المصرفي الالكتروني.

أولا : أطلق مصرف سورية المركزي اليوم منظومة الدفع الإلكتروني عبر القطاع المصرفي وذلك في حفل أقيم بقاعة أمية في فندق شيراتون دمشق.

وأكد حاكم مصرف سورية المركزي الدكتور محمد عصام هزيمة في كلمة أن إطلاق منظومة الدفع الإلكتروني بمرحلتها الأولى يأتي بعد جهود مكثفة طيلة السنوات الماضية من قبل الحكومة والمركزي والمصارف العاملة وستكون هناك مراحل أخرى لاحقاً تشمل جميع المؤسسات المالية العاملة في القطاع المصرفي.

ولفت هزيمة إلى أن المرحلة الأولى تمثلت بربط منظومات الدفع الإلكتروني في أربعة مصارف خاصة هي بنوك سورية الدولي الإسلامي والشام وسورية والخليج والبركة سورية بالتعاون مع

المركزي وشركة فاتورة للدفع الإلكتروني مبيناً أنه تم نشر 1000 نقطة بيع أو جهاز "بي أو إس" وسيتم لاحقاً نشر ألفي جهاز بقطاعات مختلفة مثل المطاعم والمولات والمتاجر.

وبين هزيمة أن عملية الربط بين المصارف الأربعة تسهم في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني لأكثر من 575 ألف متعامل مع هذه المصارف مؤكداً أن المواطن صاحب الحساب المصرفي لن يتحمل اي نفقات عن عمليات الدفع بواسطة البطاقة حيث تدفع العمولات من قبل الجهات المستفيدة من خدمات الدفع الإلكتروني.

ولفت هزيمة إلى أنه بمجرد اكتمال شركة الدفع الالكتروني الثانية سيتم ربط منظومات الدفع الإلكتروني بين نحو 12 مصرفاً عاملاً ثم مع مصارف القطاع العام التي تبذل جهودا مكثفة لاستكمال الربط فيما بينها ما يؤدي إلى توسيع شريحة المستفيدين من خدمات الدفع الإلكتروني.

من جانبه أوضح مدير مديرية أنظمة الدفع في المصرف المركزي عماد رجب أنه إلى جانب عملية الربط بين المصارف تم منح تراخيص لتطبيقات الهاتف الجوال ورمز الاستجابة السريع "كيو آر" لعدد من المصارف بهدف توسيع خيارات المتعاملين معها في مجال الدفع الإلكتروني مؤكداً أنه ستتم متابعة التحديث والتطوير لوسائل الدفع لمواكبة التطورات العالمية ولتكون نقطة الانطلاق للتحول الرقمي والوصول إلى الحكومة الإلكترونية.

وفي تصريح للصحفيين أوضح حاكم مصرف سورية المركزي أن الدفع الإلكتروني يرتبط بمسألة سقف السحب اليومي من المصارف حيث ان التحويل بين حساب مصرفي وآخر ليس له سقف كما أن المدفوعات عن طريق البطاقة معفاة من تحديد السقف مبيناً أنه تم التعميم على المصارف العاملة بأن جميع الحسابات المرتبطة بعملية الدفع الإلكتروني معفاة من قرار سقف السحب اليومي.
وفي تصريح لـ سانا أشار الرئيس التنفيذي لبنك سورية الدولي الإسلامي بشار الست إلى أن البنك من أوائل البنوك الخاصة التي أطلقت خدمة الدفع الإلكتروني من خلال نقاط البيع "بي أو إس" لتمكين المواطنين من دفع الرسوم والفواتير إلكترونياً وإتمام عملياتهم المالية بطريقة آمنة وسريعة وبتكلفة ووقت أقل وجهد يسير.

ثانيا : الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية

أُحدثت الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية بموجب القانون
رقم/13 /تاريخ 29-03-2012، وتخضع لقانون الشركات الصادر بالمرسوم التشريعي رقم /29/ لعام 2011، وحددت غايتها بإنشاء البنى التحتية اللازمة لخدمات الدفع الإلكتروني، وتكون مسؤولة بوجه خاص عن تنفيذ وتشغيل المنظومة الوطنية الموحّدة للدفع الإلكتروني التي تربط القطاع المصرفي بمصدري الفواتير ومتقاضيّ الرسوم ومقدّميّ خدمات التجارة الإلكترونية والجهات المعنيّة الأخرى، وذلك على أسس اقتصادية وتنموية.

ماهي شركة مدفوعات:

"مدفوعات "هي المنظومة الوطنية الموحدة للدفع الإلكتروني للفواتير والرسوم وهي بوابة مركزية تربط الجهات المفوترة والمصارف العاملة على المستوى الوطني ببنية تحتية متكاملة.

تقدم "مدفوعات" خدمات الاستعلام والدفع الإلكتروني للفواتير (كهرباء، مياه، هاتف، ...) والرسوم (مديريات النقل، الإدارة المحلية، المخالفات المرورية، مراكز خدمة المواطن، والضرائب وتذاكر الطيران ...) من خلال قنوات المصارف العاملة المرتبطة معها.

المطلب الرابع: المنافسة بين المصارف المحلية في مجال الدفع الالكتروني

أدى دخول المصارف الخاصة سوق العمل المصرفية في سورية إلى خلق جو من التنافس الصحي، وقد بدأ كل منها بالسعي لجذب المتعاملين من المصارف الأخرى وذلك بتقديم خدمات وتسهيلات تنافسية، وكان أحد اتجاهات هذه المصارف خدمات الدفع المصرفي الإلكتروني التي تقدمها، ولكن وبالرغم من ذلك بقي كل من المصرف التجاري السوري والمصرف العقاري في المقدمة كونهما المصرفين الأكثر انتشارا و استثمارا في مجال خدمات الدفع المصرفي الالكتروني، فبمقارنة بسيطة نجد أن عدد الصرافات الآلية التي يملكها أي من هذين المصرفين يزيد عن مجموع أعداد الصرافات الآلية التي قامت هذه المصارف بتركيبها.

وقبل البدء بدارسة المنافسة بين المصارف العامة والمصارف الخاصة لابد من الوقوف على حقيقة ظروف المنافسة في سوق العمل المصرفي السورية التي تتمثل بالنقاط التالية.

1 - هناك درجة كبيرة من التجانس في المنتجات التي تخص البطاقات المصرفية مما يعني أن درجة التحكم في الأسعار سوف تكون ضعيفة جداً بسبب الازدياد في عدد المصارف المتنافسة لتقديم نفس الخدمات.

2 - ازدياد المنافسين بشكل كبير.

3 - عدم وجود المرونة الإدارية لدى المصارف العامة على عكس المصارف الخاصة التي تتمتع بوجود المرونة الإدارية مما يعني سهولة اتخاذ القرار لديها.

4 - وجود الخبرات التكنولوجية العالية لدى المنافسين من القطاع الخاص كون معظمها فروع لمصارف خارجية كبيرة.

5 - تسير معظم المصارف الخاصة نحو التقدم في خدمات السوق وفق منهجية تسويقية وكادر مدرب لتأدية المطلوب.

جدول رقم (6 :) حصة المصارف المحلية العاملة من مؤش ا رت منظومة الدفع المصرفي الالكتروني لعام (2010)

المصارف المنافسة	عدد البطاقات	عدد الصرافات	عدد نقاط البيع
المصارف العامة			
المصرف التجاري	828,500	470	350
المصرف الصناعي	–	26	–
المصرف العقاري	300,000	255	2080
المصرف الزراعي	–	–	–
مصرف التسليف	–	14	–
مصرف التوفير	–	30	–
المجموع	1,128,500	795	2,430
المصارف الخاصة التقليدية			
بيمو السعودي الفرنسي	95,340	69	50
الدولي للتجارة والتمويل	75,500	36	45
بنك سورية و المهجر	48,620	44	29
بنك بيبلوس سورية	45,550	15	35
بنك عودة سورية	42,000	48	30
البنك العربي سورية	28,500	27	25
بنك سورية و الخليج	15,250	22	22
فرنس بنك سورية	12,230	8	18
بنك سورية والأردن	8,164	13	12
بنك الشرق	5,530	10	10
بنك قطر الوطني	3,400	13	–
المصارف الخاصة الإسلامية			
الشام الإسلامي	25,450	2	–
الدولي الإسلامي	22,000	19	–
البركة الإسلامي	2,500	25	–
المجموع	430,034	351	276
المجموع الكلي	1,558,534	1,146	2,706

.

تعكس المؤشرات الموجودة في الجدول السابق انخفاض حجم التعامل بالدفع الالكتروني في سوق العمل المصرفي السورية مقارنة بالدول العربية الأخرى(الامارات) خاصة في ظل العقوبات المفروضة على القطاع المصرفي و ايقاف التعامل ببطاقات الفيزا و الماسترد كارد العالمية، والجدول التالي يوضح تطور قيمة العمليات المنفذة باستخدام بطاقات الدفع المصرفي الالكتروني مقارنة بتطور الكتلة النقدية(M1) وتطور مستوى العرض النقدي أو السيولة المحلية (M2) منذ عام (2005) مع دخول منظومة الدفع المصرفي الالكتروني سوق العمل المصرفي في سورية.

جدول رقم (7) تطور الأهمية النسبية لقيمة العمليات المنفذة باستخدام البطاقات الالكترونية مقارنة بالكتلة

النقدية) M1 (و M2)

العام	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
قيمة العمليات المنفذة بالبطاقات (مليار.ل.س)(EM)	15,2	19,4	24,8	31,9	54,6	114,5	150,1	160,9	208,1
الكتلة النقدية (M1) (مليار.ل.س)	697,7	687,4	731,6	827,2	916,0	1063	1,069	1085	1419,6
الأهمية النسبية (%)	**2,17**	**2,82**	**3,98**	**3,86**	**5,96**	**10,77**	**14,03**	**14,82**	**14,65**
السيولة المحلية(M2) (مليار.ل.س)	1200	1310	1472	1656	1864	2041	2899	3277	3711
الأهمية النسبية (%)	**1,3**	**1,4**	**1,7**	**1,9**	**2,9**	**5,6**	**5,1**	**4,9**	**5,6**

من خلال الجدول السابق نلاحظ تطور التعامل النقدي الالكتروني(Me)ولكن بمعدلات بسيطة بالمقارنة مع تطور الكتلة النقدية التقليدية القانونيةM1 ، حيث لم تتجاوز الأهمية النسبية لقيمة العمليات المنفذة الكترونياً (15%)من قيمة M1 كما أنها لم تتجاوز(6%) من السيولة المحلية في نهاية العام (2013) ، ويعود السبب الرئيس في ذلك إلى ارتفاع مؤشر تفضيل النقد الكاش وعدم توفر الأرضية التكنولوجية المناسبة لخدمات الدفع الالكتروني، وقد خصصنا مبحثاً كاملاً لدراسة التأثير المتبادل بين النقد الالكتروني مقاساً بقيمة العمليات المنفذة الكترونياً وبين متغيرات الكتلة النقدية بشقيها الضيق الواسع باستخدام منهج التحليل الإحصائي.

المبحث الثاني مقومات منظومة الدفع الالكتروني في سورية

المطلب الأول: مقومات البنية التحتية التقنية:

إن وجود نظام دفع الكتروني كفء وآمن يعتبر من المتطلبات الرئيسية للانتقال لأنظمة الدفع غير النقدية والذي يعني باختصار وجود منظومة متكاملة من النظم والبرنامج تتمثل بالعوامل التالية:

1- بنية اتصالات متطورة من خلال تطوير شركات الاتصالات الحالية واستقطاب شركات اتصال اضافية، لتطوير خدمة الهاتف المتحرك والأرضي والإنترنت، فعدم وجود شبكة انترنت قوية ومنتشرة سيؤدي حتماً إلى عدم وجود نقاط تحصيل وكذلك صرافات(ATM) وضعفها سيؤدي إلى تعطلها الدائم، ويمكن استع ا رض بعض المؤشرات التي تعكس واقع البنية التحتية التقنية لقطاع الاتصالات في سورية:

- حققت سورية في ميدان الخدمة الثابتة أدنى أسعار للهاتف الثابت كنسبة مئوية من الدخل الفردي شهرياً لغاية العام2010 ، ووصل عدد مشتركي الهاتف الثابت إلى 4 ملايين مشتركاً، بكثافة هاتفية بلغت 20 خطاً لكل100 شخص، وبلغ عدد مشتركي الهاتف الخلوي،نحو (2،10) ملايين مشتركاً بكثافة هاتفية بلغت (36) خطاً لكل (100) نسمة مقابل (9،2) مليون مشترك عام 2005)

1- تطور عدد مستخدمي الإنترنت في سورية من (216) ألف مشترك عام 2005) إلى حوالي (900) ألف مشترك عام(2010)، ورغم ذلك ما زال) مؤشر الإنترنت ضعيفاً حيث لم يتجاوز عدد مستخدمي الإنترنت (15)% من عدد السكان، كما جاءت سورية مؤخرا في المرتبة (94) على مستوى العالم من حيث الجاهزية الإلكترونية متقدمة وفقًا للتصنيف الجديد (16) مرتبة بين ()2007-2008)و (2008-2009)، حيث تعتبر هذه المؤشرات إحدى العوامل التقنية السلبية لمنظومة الدفع المصرفي الالكتروني يضاف إليها الضغط الكبير على شبكة الإنترنت الذي يؤدي أحياناً لتوقف الخدمات المعروضة على الشبكة، يضاف إلى ذلك أن حوالي (40%) للعام 2014 من الشبكة خارج الخدمة لأسباب منها التدمير والتخريب الذي تعرضت له بسبب الأزمة الحالية، وعدم قدرة ورشات الصيانة الوصول إلى مكان الأعطال أو انقطاع الكهرباء، إضافة إلى وجود صعوبات في التمويل وتوفر الاعتمادات اللازمة في ظل الأزمة الراهنة.

2- وفر الحاسبات المضيفة :Hosts مع تزايد عدد الشركات والمصارف الأجنبية العاملة في سورية من خلال منحها المزيد من التسهيلات الائتمانية والضريبية، أدى (ذلك إلى زيادة عدد الحواسيب المضيفة حيث بلغ عدد الحواسيب المضيفة 8010 حاسب لكامل الجهورية العربية السورية أي بعدل (3،4) حاسوب مضيف لكل (10،000) شخص عام (2010)

3- وجود الحاسبات الشخصية لدى المصارف والمنازل والمؤسسات المختلفة والتي عن طريقها يتم إجراء العمليات المصرفية الإلكترونية، حيث يعتبر تأمين أكبر شريحة ممكنة من المجتمع بالحواسيب الشخصية مطلباً ملحاً وحاجة أساسية لتفعيل منظومة الدفع الالكتروني، وقد بلغ معدل الانتشار (3،12) حاسب لكل (100) شخص عام 2010 مقابل (2،4) حاسب عام (2005) ويعود ذلك إلى انخفاض أسعار) الحواسيب نتيجة سياسة الدولة التشجيعية لهذا النشاط عبر إعفاء تجهيزات الحاسب من الضرائب، الأمر الذي أدى إلى انتشار شراء واستخدام الحاسب بشكل كبير في السنوات الأخيرة

4- تطوير الكفاءات والمها ا رت بالنسبة للعاملين في القطاعات المصرفية والخدمية وكذلك زيادة الثقافة المعلوماتية من خلال المعاهد والدو ا رت التدريبية الكفيلة بتقديم أفضل مستوى ممكن من الخدمات في القطاع المصرفي

إن مقارنة التقييم الذي حصلت عليه سورية لعام (2010) بدول عربية أخرى مجاورة لنا يكشف عن حجم (المراوحة) التي يتسم بها مشروع إدخال التكنولوجيا وتوسيع مجالات استخدامها في سورية، فعندما يحل لبنان ضمن قائمة أفضل تسع دول عربية وتأتي مصر ضمن قائمة أفضل عشر دول عربية في ثلاث مؤشرات تكنولوجية(البنية التحتية للاتصالات، مؤشر خدمة الإنترنت، مؤشر أ رس المال البشري)، كما يحل المغرب ضمن قائمة أفضل عشر دول عربية في مؤشر الجاهزية الرقمية ولا يكون لسورية ذكر وسط كل ذلك هذا يطرح تساؤلا هاماً عن مدى جاهزية البنية التحتية في سورية لتطبيق مشاريع طموحة كمشروع الدفع الالكتروني، و أتمتة العمل الحكومي بالكامل، وصولاً لمنظومة الحكومة الالكترونية.

المطلب الثاني :مقومات اقتصادية، ثقافية، اجتماعية

- **مقومات اقتصادية:**

1- متوسط الدخل الفردي :ذكرنا سابقاً أن هناك علاقة طردية بين متوسط الدخل الفردي ونسبة الاستفادة من خدمات الدفع الالكتروني، ويقدر متوسط دخل الفرد السائد في سورية حسب أخر الإحصائيات بأقل من (60) دولار شهريًا هذا المؤشر لا يساعد على ارتفاع نسبة التعامل بالقنوات الإلكترونية إلا إذا فرضت على المواطن بشكل إل ا زمي وفق السياسة المالية للدولة كما هو الحال في تسديد المستحقات المالية المترتبة عليه(فواتير الكهرباء، الماء، الهاتف،....الخ.) فأصحاب الدخل المحدود يتجهون أولاً إلى تلبية احتياجاتهم الأساسية قبل التفكير بامتلاك بطاقة مصرفية من أحد المصارف المحلية أو شراء منتج ودفع قيمته إلكترونياً.

2 -السياسة النقدية والمالية للدولة **:**سعت الحكومة إلى زيادة انتشار خدمات الدفع الالكتروني من خلال مجموعة من الإجراءات من أهمها توطين رواتب مؤسسات القطاع العام لدى المصارف الحكومية، تحصيل المستحقات المالية لجميع معاملات المواطنين من ض ا رئب ورسوم إلكترونياً عبر مجموعة من المراكز والكوات التي قامت المصارف العامة بتركيبها لدى المؤسسات الحكومية مثل(مالية، محافظة، مناطق حدودية،.....الخ. كما أن الحكومة يمكن أن تعمل على زيادة نسبة التعامل بالقنوات الإلكترونية من خلال تخفيض نسبة العمولات على الاستفادة من خدمات الدفع الالكتروني مثلاً(تخفيض رسوم الاستفادة من خدمات بعض المصارف على شبكة المصارف الأخرى أو إجراء عمليات التقاص المالية بين المصارف المحلية)، ومن ناحية أخرى يمكن أن تعمل الحكومة على تقديم الدعم والتسهيلات لمشاريع البنية التحتية التقنية الضرورية للخدمات الإلكترونية مثلا: إتباع سياسة ضريبية ومالية تحفيزية تجاه هذا النوع من المشاريع.

- **مقومات ثقافية اجتماعية:**

1- المؤهل العلمي والثقافي :إن تجربة خدمات الدفع الالكتروني لدى المصارف السورية لم تراع الوضع الثقافي والاجتماعي لدى المواطنين، وقد قامت الحكومة في بداية التجربة بتوطين رواتب المتقاعدين لدى المصارف العامة، وكانت النتائج حصول العديد من حالات السرقة والضياع لمستحقات هؤلاء المواطنين بسبب صعوبة التعامل مع هذا النمط

التكنولوجي الجديد، حيث يبتعد المواطن السوري ذو الثقافة المعلوماتية المتواضعة عن أي خدمة يشعر بأنها معقدة الاستخدام، في حين نرى عنده تقبل سريع لكل ما هو مرن وبسيط الاستخدام، كما أن اللغة والبيئة تشكل عقبة أمام تقنية وانتشار الدفع النقدي الالكتروني بسبب استخدام نظم تقنية وبرمجية مغايرة لبيئة العالم العربي وبلغات مختلفة.

2- الوعي المصرفي الإلكتروني :من خلال ب ا رمج الدعاية والإعلان والتعريف بالمزايا والفوائد التي يمكن الحصول عليها باستخدام القنوات الإلكترونية، حيث يتردد المواطن في التعامل مع هذا النمط الجديد بسبب الخوف من ضياع حقه أو ابتلاع الصراف الآلي للبطاقة المصرفية، بالإضافة إلى عدم انتشار الأدوات المساعدة للدفع الإلكتروني مثلاً: تردد التجار وأصحاب المؤسسات في تركيب نقاط التحصيل الإلكتروني لقدرة دوائر الجباية الضريبية على الحصول على بيانات حقيقية لأرقام أعمالهم، الأمر الذي ينعكس سلباً على مستوى انتشار التعامل المصرفي الإلكتروني.

3- السرية والأمان والثقة :حيث يعتبر تأمين البنية التحتية التقنية أحد أهم مقومات منظومات الدفع الالكتروني، لذلك يجب على الحكومة أن تسعى إلى تأمين شبكات اتصال سلكية (ISDN،IDSL، دارات مؤجرة)ولاسلكية(عن طريق الهاتف الخلوي) أمنة ومستقرة.

المطلب الثالث :مقومات قانونية تشريعية:

تطوير البنية القانونية بهدف تنظيم المعاملات الالكترونية وضمان حقوق جميع أطرافها واعتمادها كوسائل اثبات قانونية لزيادة الثقة بها و السيطرة على عمليات القرصنة والسطو والاحتيال الالكتروني، حيث لم يعرف القضاء السوري قبل عام (2005) أي مشاكل تتعلق بالنزاعات المالية الإلكترونية بين البنوك نظ راً لعدم وجود أية خدمات إلكترونية قبل ذلك التاريخ، وقد بدأت حالات السرقة والاختلاس تزداد مع تطور أعداد البطاقات المصرفية و ت ا زيد استخدامها في السوق السورية بعد قرار رئاسة مجلس الوزراء توطين رواتب كافة موظفي القطاع العام لدى المصارف العاملة على الأراضي السورية، وقد أشارت إحصائيات هيئة غسيل الأموال ومكافحة الإرهاب إلى وجود (17)حالة سرقة ()للبطاقات المصرفية عام (2006) مقابل (300) عام (2010).

أمام هذا الواقع نستطيع القول :أن سورية خطت خطوة هامة بإصدار القانون رقم/ 4/ والذي « قانون التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة » لعام) 2009 (القاضي بتطبيق أحكام تناول أحكام التوقيع الإلكتروني وشروط إنشائه والمعاملات التي يسري عليها، كما نص على تتمتع بالشخصية « الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة » إحداث هيئة عامة تسمى الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري، من مهامها تنظيم نشاطات تقديم خدمات التوقيع الإلكتروني ومنح التراخيص لمزاولة أعمال هذه الخدمات وادارة النطاق السوري على شبكة الإنترنت.

وقد عرف القانون رقم (4)التوقيع الإلكتروني (Electronic signature بأنه:

جملة بيانات ت درج بوسيلة إلكترونية على وثيقة إلكترونية وترتبط بها، وتتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو أي شكل آخر مشابه، ويكون لها طابع متفرد يسمح بتحديد شخص الموقع ويميزه عن غيره وينسب إليه وثيقة إلكترونية بعينها.

و قد أوضح المشرّع في هذا القانون عدد من المصطلحات القانونية المرتبطة بالتوقيع الإلكتروني وانشاؤه مثل(الوثيقة الإلكترونية، جهة التصديق الإلكتروني، الموقع، المرسل، المرسل إليه،.....الخ)، و أقر في الفصل الثاني الأمور المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني حيث أقرت المادة (2)منه مبدأ اعتبار التوقيع الإلكتروني المصدق والمدرج على وثيقة إلكترونية والصور الورقية المنسوخة عنه مقبولاً بذات الحجية المقررة للأدلة الكتابية المقرة في قانون البيانات، وتم تحديد مسؤوليات وضمانات مزود خدمات التصديق الإلكتروني، بالإضافة إلى مسؤوليات الموقع، والأمور الموجبة لتعليق أو إلغاء العمل بشهادة التصديق الإلكتروني، والمعاملات التي تسري عليها.

بينما أقر الفصل الثالث قواعد إحداث الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة(هيئة عامة ناظمة ذات طبيعة خاصة تسمى الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة تتمتع باستقلال مالي واداري مقرها دمشق و ترتبط بالوزير)والأمور المرتبطة بها وحدد مهامها، واعتبرها المسؤولة عن تنظيم نشاطات تقديم خدمات التوقيع الإلكتروني ومنح الت ا رخيص لمزاولة أعمال هذه الخدمات وادارة النطاق العلوي السوري على شبكة الإنترنت، التنسيق مع المنظمات الدولية، وأقر القواعد الناظمة لمنح الترخيص في الفصل

ال ا ربع، بالإضافة إلى عددٍ من العقوبات بحق العابثين في شهادات التصديق والتوقيع الإلكتروني، وبعض الأحكام العامة.

تعد هذه القوانين خطوة أولى باتجاه تفعيل التبادل الإلكتروني وتجاوز الصعوبات التي تواجه منظومة الدفع المصرفي الالكتروني في سورية، ولابد أن تستتبع بقوانين ومراسيم واجراءات أخرى داعمة في ضوء تقييم قانون التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة، مع مراعاة حقيقة أن تقنية الدفع المصرفي الالكتروني ليست بحاجة إلى تشريعات دقيقة ومعقدة بل تحتاج إلى أن تكون متجانسة على المستوى العالمي لأن العمليات الإلكترونية لا تعرف حدود أو أقاليم، والعولمة تظهر هنا بأقوى صورها لتربط بين عالم المال وعالم الاتصالات.

وبشكل عام تعتبر هذه المقومات غير كافية لانطلاق منظومة الدفع المصرفي الالكتروني و من أجل توفير قاعدة أساسية لتلك المنظومة في سورية لابد من مراعاة النقاط التالية:

1- تشجيع الاستثمارات المصرفية من خلال تغيير أساسي وجوهري في النظام الضريبي بشكل عام بهدف تحقيق عدالة ضريبية وزيادة الإعفاءات الضريبية بما يخدم تسهيل القروض بضمانات عقارية.
2- تطوير البنية القانونية بما يتناسب والتطورات المصرفية في مجال الدفع الالكتروني لخلق بيئة قانونية تضمن حقوق جميع أطراف الصفقات الالكترونية.
3- تطوير الكفاءات والمها ا رت بالنسبة للعاملين في القطاعات المصرفية والخدمية و زيادة الثقافة المعلوماتية من خلال المعاهد والدو ا رت في القطاع المصرفي.
4- تطوير النظام الاداري والمالي في الدولة من خلال فتح حسابات للموظفين والعمال في القطاعين العام والخاص و اصدار بطاقات السحب الالكتروني و زيادة عدد ماكينات التحصيل الالكتروني وجعلها الزامية.
5- تشجيع المصارف الخاصة سواء الوطنية أو المصارف الأجنبية على توسيع عمليات الاقراض و التوسع بإصدار البطاقات الخاصة وعدم الاكتفاء ببطاقات (ATM)وكذلك خلق

حالة تنافسية بما يخدم تطوير الخدمات القائمة وخلق خدمات جديدة تخدم زيادة دخل المواطن وزيادة دورة أ رس المال.

6- الاعتماد على بنك خاص يقرره مصرف سو ريا المركزي لدراسة و إعادة التعاقد مع المنظمات العالمية المصدرة لبطاقات الدفع الالكتروني مثل في ا ز كارد وماستر كارد بهدف توسيع نشاط التحصيل والدفع الالكتروني.

7- تشجيع مواقع البيع الالكتروني عبر الشبكة وتقديم خدمات وسلع القطاع العام والمشترك عبر الشبكة وتطوير عمليات الشحن والتسليم وخلق ضمانات وثقة بالتعامل والتسويق الالكتروني.

8- تعزيز دور ومسؤولية السلطات النقدية(مصرف سورية المركزي)في ضبط وسائل الدفع الالكترونية من خلال الاجراءات التالية:

_ وضع القواعد والمعايير التي تحكم عمل هذه النظم والحفاظ على سلامة ونزاهة العمليات.

_ استراتيجية عمل مديرية نظم الدفع لدى مصرف سورية المركزي بهدف الوصول إلى منظومة دفع متطورة تتسم بالفعالية والكفاءة وآمنة ومتوافقة مع نظم الدفع المعترف بها دولياً.

_استيعاب وادارة كافة المخاطر المتعلقة بنظم الدفع.

_ دعم التجارة الالكترونية سواء في سوق الأوراق المالية أو سوق صرف العملات الأجنبية.

_ تحديد قواعد نظم الدفع الأساسية لمختلف الجهات المعنية والتي يجب أن يكون لها دور في تطوير وتنفيذ وتشغيل وادارة والإشراف على نظم الدفع والتسوية في سورية.

_ المشاركة في كافة المحافل المحلية والدولية التي ت عنى بقضايا نظم الدفع، والالتزام بالأعراف الدولية وخاصة التي تصدر عن بنك التسويات الدولية (.BIS)

9 -ويبقى الموضوع الأكثر أهمية التحول للحكومة الالكترونية كخطوة في سبيل الانتقال للحكومة الذكية، وبذلك تتحول معظم إن لم نقل كافة التحصيلات والإيرادات والرسوم والضرائب إلى النقد الالكتروني واصدار بطاقات الليرة الالكترونية) E-Pound (كما هو الحال بالدرهم الالكتروني، والتي نتمكن من خلالها من تسديد قيمة كافة الخدمات، وهي تعتبر كبطاقة مصرفية محددة القيمة (Debiet Card)تحتوي على عدد محدد من النقود يتم استخدامها في المؤسسات الحكومية.

وهذا يقود إلى طرح التساؤل التالي فيما لو كانت منظومة الدفع المصرفي الالكتروني في سورية مطبقة بشكل كامل في ظل الأزمة السورية الراهنة أو بعبارة أخرى ماهي المزايا التي يمكن أن نحصل عليها أو يمكن لمنظومة الدفع الالكتروني (المجتمع النقدي الالكتروني)تحقيقها أو المساعدة في إنجازها في ظل تدهور الأوضاع الاقتصادية والأمنية بشكل خاص مع استمرار سنوات الحرب و الارهاب على سورية.

- استخدام النقد الالكتروني يتيح انجاز المعاملات وكافة التحصيلات الحكومية (فواتير الماء والكهرباء والهاتف)بشكل الكتروني دون حركة فعلية للنقود والحاجة لتحويل مبالغ كبيرة للبنوك المركزية بالمحافظات وبخاصة المتوترة.
- إن العديد من المؤسسات الحكومية قد تم السطو عليها من قبل العصابات المسلحة، كما وقام العديد من المحاسبين باختلاس تلك المؤسسات والهرب خارج الدولة ولو كانت الحكومة الالكترونية مطبقة والجباية الالكترونية مطبقة لكان حجم السرقات أقل، كما البيانات الحكومية في ظل الحكومات الالكترونية تصبح مخزنة على أق ا رص صلبة ولا يخشى عليها من الحرق والتلف والتفجير والتدمير وبالتالي ضياع الحقوق والتزامات للمواطنين.
- عدم توقف الخدمات الحكومية كما يصح بالنسبة للموظفين يصح أيضاً بالنسبة للعلاقة بين الدوائر الحكومية وبخاصة الدوائر ذات الطابع الأمني وربطها ببقية المؤسسات وذلك لسهولة وانسيابية المعلومات عبر الشبكة بالحكومة الالكترونية.
- إن وجود نظام الكتروني متطور قد يوفر توزيع عادل للأسر المتضررة عن طريق بطاقات يتم تقديمها من قبل المؤسسات والجمعيات الخيرية تمكن من تقديم معونات مادية على شكل نقود الكترونية بدل من تقديم مساعدات عينية قد لا تحتاجها الأسر وبالتالي نضمن توزيع عادل لتلك المساعدات وبدون أي تسريب أو فساد في عمليات التوزيع.
- امكانية المساعدة في ضبط سعر صرف العملة الوطنية، كما لاحظنا قامت الدول التي تدعم الارهاب في سورية بضخ مبالغ مالية هائلة بالعملة السورية في دول الجوار بهدف زيادة المعروض النقدي وبالتالي انهيار سعر صرف الليرة السورية، ووجود بطاقات النقد الالكتروني يحفظ التوازن بالنسبة لسوق النقد فبدلاً من ضخ الاحتياطي من العملات الاجنبية في السوق المحلية يتم سحب جزء من المعروض النقدي عن طريق عرض بطاقات الليرة الالكترونية وبخصومات كبيرة وبالتالي يتم تخفيض الكتلة النقدية دون المساس بالاحتياطيات

من النقد الأجنبي كما أن هذه البطاقات لا تصلح لشراء العملات الصعبة وبالتالي إعادة الكرة والتلاعب بسعر الصرف مرة أخرى وستحفظ نسبياً اسعار صرف الليرة السورية من الوقوع بانخفاضات كبيرة كتلك التي شهدتها أثناء الأزمة.

- الاطلاع بشكل أكبر وبدون وساطات واحتكا ا رت على المعروض السلعي وعقد الصفقات وانجازها بسرعة دون تعقيدات وخصوصاً أن التذبذب في أسعار الصرف قد تجبر التاجر على رفع السعر للحد الآمن الذي يأخذ كل هذه المتغيرات بالحسبان مع هامش أمان أما في المعاملات الالكترونية فإن السعر يتغير وفق الأسعار السائدة ويتم انجاز العملية بسرعة ويسر مما يؤثر إيجاباً على الحياة الاقتصادية كما و ان تطور النظام المصرفي يساهم أيضاً بشكل قوي في فتح آفاق أمام المستوردين بالحصول على العروض المناسبة.

المبحث الثالث :الدراسة الميدانية في المصرف التجاري السوري

المطلب الأول :مجتمع الدراسة :يتكون مجتمع الدراسة من 63 موظف في المصرف التجاري السوري وتم توزيع 54 استبيان على عينة عشوائية

الجدول رقم (1) خصائص المتغيرات الشخصية:.

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٢٢	٤٧,٨
	أنثى	٢٤	٥٢,٢
المسن	١٨-٣٠	٢٦	٥٦,٥
	٣١-٤٠	١٩	٤١,٣
	٤١-٥٠	١	٢,٢
المستوى التعليمي	متوسط	١	٢,٢
	ثانوي	٤	٨,٧
	جامعي	٣٦	٧٨,٣
	دراسات أخرى	٥	١٠,٩
الخبرة المهنية	أقل من ٥ سنوات	٢٤	٥٢,٢
	من ٥-١٠ سنوات	١٥	٣٢,٦
	١٠ سنوات فأكثر	٧	١٥,٢
الدورات التدريبية	لم تجري أي دورة	١٦	٣٤,٨
	دورة واحدة	١٢	٢٦,١
	دورتان	٤	٨,٧
	أكثر من دورتان	١٤	٣٠,٤
المركز الوظيفي	مدير فرع	١	٢,٢
	رئيس قسم	٨	١٧,٤
	أخرى	٣٧	٨٠,٤

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

المطلب الثاني :اختبار فرضيات الدراسة

قبل القيام باختبار فرضية الدراسة نقوم بتكوين نموذج الدراسة المعبر عن العلاقة بين تطبيق ادارة المعرفة والابداع الاقتصادي، ثم نقوم بتقدير

معاملات النموذج الرياضي، وفي الآخير نقوم بتقييمه واختبار فرضية الدراسة.

1.**تكوين نموذج الدراسة :**من خلال المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد العينة والمشار إليها في الاستبيان باستعمال برنامج SPSS اتضح أن الاتجاه العام لنموذج الدراسة يمثل علاقة خطية مستقيمة، ولذالك تم الاعتماد على معادلة المستقيم لتمثيله **(Y= a X +b)** :

الشكل رقم (2) نموذج الدراسة:

المطلب الثالث :صدق الاستبيان:

Alpha de Cronbach	عدد العناصر
٠,٩٢٨	٢٧

يساوي 0.92 أي ما يعادل 92 % مما يؤكد أن هنا الاستبيان Alpha de Cronbach معامل صادق وثابت تماما وإذا أعدنا هذا الاستبيان في زمن

.آخر نحصل على نفس النتيجة

:المطلب الرابع: تحليل وإختبار صحة الفرضيات

إختبار الفرضية الفرعية الاولى: العلاقة بين كفاءة الموارد البشرية وأداء البنوك

0H: لا يوجد أثر لكفاءة الموارد البشرية على أداء البنك.

1H: يوجد أثر لكفاءة الموارد البشرية على أداء البنك.

الجدول رقم :(5) علاقة كفاءة الموارد البشرية بأداء البنوك

المتغير المستقل: كفاءة الموارد البشرية	المتغير التابع: أداء البنوك					
	معامل الانحدار	معامل الثبات b	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	Sig	اثبات الفرضية
النتيجة	٠,٥٢١	١,٩٦١	٠,٦٥٤	٠,٤٢٨	٠,٠٠٠	H1

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

التحليل :من خلال الجدول رقم 5 نلاحظ أن معامل الارتباط r= 0.654 أي ما يعادل نسبة R=%65,4 ومنه يمكن القول أن الارتباط متوسط بين كفاءة الموارد البشرية على أداء البنك.

r-deux = 0,428 أي ما يعادل نسبة 42,8 % ومنه يمكن القول أن 42,8 % من التغيرات التي تحدث في أداء البنوك سببها التغير في كفاءة

الموارد البشرية، ونلاحظ أن Sig أصغر من α معناه نرفض H0 ونقبل H1 أي يوجد لكفاءة الموارد البشرية على أداء البنك وبالتالي تكون لدينا **معادلة الإنحدار** من الشكل التالي **Y= 0.521 X1+1,961** :

- **إختبار الفرضية الفرعية الثانية :العلاقة بين توفر الامكانيات المادية وأداء البنوك**

0H :-لا يوجد أثر توفر الامكانيات المادية على أداء البنك.

1H : -يوجد أثر توفر الامكانيات المادية على أداء البنك.

الجدول رقم :(6) علاقة توفر الامكانيات المادية بأداء البنوك

المتغير المستقل: توفر الإمكانيات المادية	المتغير التابع: أداء البنوك					
	معامل الانحدار	معامل الثبات b	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	Sig	اثبات الفرضية
النتيجة	٠,٦١١	١,٧٣٢	٠,٥٧٤	٠,٣٢٩	٠,٠٠٠	H1

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

التحليل :من خلال الجدول رقم 6 نلاحظ أن معامل الارتباط r= 0,574 أي ما يعادل نسبة 57.4% ومنه يمكن القول أن الارتباط ضعيف بين كفاءة الموارد البشرية على أداء البنك.

r-deux = 0.329أي ما يعادل نسبة % 32.9 ومنه يمكن القول أن 32.9% من التغيرات التي تحدث في أداء البنوك سببها التغير في إمكانيات المادية.

نلاحظ أن Sig أصغر من α معناه نرفض H0 ونقبل H1 أي يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتوفر الإمكانيات المادية على أداء البنك .وبالتالي تكون لدينا

معادلة الإنحدار من الشكل التالي**Y = 0,611 X2 +1,732 :**

إختبار الفرضية الفرعية الثالثة :علاقة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بالأداء.

0H : -لا يوجد لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية على أداء البنك.

1H : -يوجد لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية على أداء البنك.

الجدول رقم : 06 العلاقة بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية وأداء البنوك

المتغير المستقل: استخدام وسائل الدفع الإلكترونية	المتغير التابع: أداء البنوك					
	معامل الانحدار a	معامل الثبات b	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	Sig	اثبات الفرضية
النتيجة	١,٠٣٢	٠,٧٧٦	٠,٧٧٩	٠,٦٠٧	٠,٠٠٠	H1

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS

التحليل :من خلال الجدول رقم 06 نلاحظ أن معامل الارتباط r= 0,779 أي ما يعادل نسبة 77,9 % ومنه يمكن القول أن الارتباط قوي بين كفاءة

الموارد البشرية وأداء البنك.

r-deux = 0,607أي ما يعادل نسبة % 60,7 ومنه يمكن القول أن 60,7% من التغيرات التي تحدث في أداء البنوك سببها التغير في استخدام وسائل

الدفع الإلكترونية .نلاحظ أن Sig أصغر من α معناه نرفض H0 ونقبل H1 أي يوجد أثر ذو دلالة معنوية لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية على أداء البنك .وبالتالي تكون لدينا **معادلة الانحدار** من الشكل التالي**Y= 0,776X3 + 1,03 :**

الجدول رقم (7): حصة المصارف المحلية العاملة من مؤشرات منظومة الدفع المصرفي الالكتروني لعام 2010

المصارف المنافسة	عدد البطاقات	عدد الصرافات	عدد نقاط البيع
المصارف العامة			
المصرف التجاري	828,500	470	350
المصرف الصناعي	–	26	–
المصرف العقاري	300,000	255	2080
المصرف الزراعي	–	–	–
مصرف التسليف	–	14	–
مصرف التوفير	–	30	–
المجموع	1,128,500	795	2,430
المصارف الخاصة التقليدية			
بيمو السعودي الفرنسي	95,340	69	50
الدولي للتجارة والتمويل	75,500	36	45
بنك سورية و المهجر	48,620	44	29
بنك بيبلوس سورية	45,550	15	35
بنك عودة سورية	42,000	48	30
البنك العربي سورية	28,500	27	25
بنك سورية و الخليج	15,250	22	22
فرنس بنك سورية	12,230	8	18
بنك سورية والأردن	8,164	13	12
بنك الشرق	5,530	10	10
بنك قطر الوطني	3,400	13	–
المصارف الخاصة الإسلامية			
الشام الإسلامي	25,450	2	–
الدولي الإسلامي	22,000	19	–
البركة الإسلامي	2,500	25	–
المجموع	430,034	351	276
المجموع الكلي	1,558,534	1,146	2,706

جدول رقم (8) : تطور قيمة العمليات المنفذة على الصرافات الآلية العائدة للمصرف التجاري

العام / مليار	تطور قيمة العمليات المنفذة على الصرافات الآلية العائدة للمصرف التجاري خلال (2008-2010) *					
	البطاقات المحلية		البطاقات المحلية العائدة للمصارف الأخرى		البطاقات العالمية	
	DEBIT	CREDIT	DEBIT	CREDIT	DEBIT	CREDIT
2008	11,52	128,15	1255	–	1430	–
2009	20,9	704,67	732,73	–	321,14	–
2010	33,82	1,93	1434	–	51,99	–
2011	57,23	4,53	3,22	–	–	–
2012	72,32	4,13	2,11	–	–	–

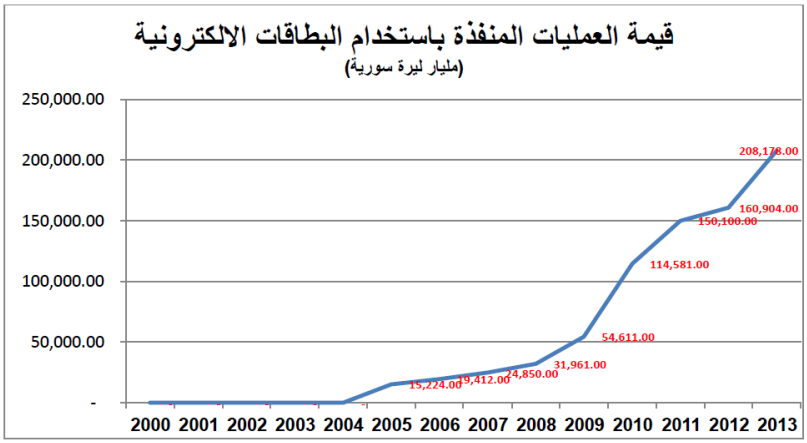
المصدر: مديرية الدفع الالكتروني لدى المصرف التجاري السوري للأعوام المذكورة.

جدول رقم (9) :تطور التسهيلات الممنوحة من قبل المصرف التجاري السوري خلال الفترة 2005-2013

البيان/مليار	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
كتلة الرواتب	1,9	6,9	6,5	10	27,79	39,68	78,18	88,6	55,61
كتلة الائتمان	0	0	106	699,9	1,29	2,41	4,86	4,93	3,59

المصدر : مديرية الدفع الالكتروني لدى المصرف التجاري السوري.

شكل رقم الاتجاه العام لتطور متغير قيمة العمليات المصرفية الالكترونية (2000-2013) مليار ل.س



المصدر: التقارير الإحصائية والدورية الصادرة عن مصرف سوريا المركزي للأعوام المذكورة

و الملاحظ أن قيمة العمليات الالكترونية يتزايد من العام (2005 حتى 2013) مما يعني مبدئياً تسارع التحول الى الدفع المصرفي الالكتروني إذا ما اعتبرت العمليات الالكترونية إحدى أشكاله.

مناقشة النتائج:

نلاحظ أن المتغير الأكثر تأثيرا على أداء البنك هو استخدام وسائل الدفع الالكتروني حيث بلغ معامل الارتباط 77,9% أما معامل التحديد فبلغ 60,7% وعليه نلاحظ ان استخدام وسائل الدفع الإلكتروني لها أثر على تحسين أداء البنك . بالإضافة إلى ذلك، وجود بعض النقائص في الإمكانيات

المادية(الوسائل والمعدات)...والموارد البشرية يجب على البنك تداركها، حيث أن الكفاءات والقدرات التي يتمتع بها العنصر البشري يعود بالفائدة على البنك، لهذا لابد على البنك أن يولي أهمية كبيرة لهذا الجانب والعمل على تدريب وتكوين العاملين بشكل مستمر.

وخلاصة القول أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هو مصدر تحسين الأداء بالبنك بطريقة ناجحة والمحققة لأهدافه بشكل فعال، وتحسين الميزة التنافسية في ظل المنافسة مع باقي البنوك التجارية الأخرى سواء كانت خاصة أو عمومية.

شهدت الساحة المصرفية خلال العشرية الأخيرة توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية من أبرز مظاهرها انتشار البنوك الالكترونية التي تعد إتجاها حديثا ومختلفا عن البنوك التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة .فالعمل المصرفي الالكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم

الخدمات المصرفية، ورفع كفائة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة

1- استطاع العنصر التكنولوجي بفعل العولمة ومنجزات الثورة المعلوماتية إحداث تغيرات

جذرية في الاقتصاد العالمي بمختلف قطاعاته ونشاطاته، تلك التغيرات برزت بشكل

واضح في القطاع المصرفي، أدت بدورها إلى تغيير مسار العديد من البنوك والاتجاه

نحو خدمات الدفع الالكتروني.

2- خلط الكثير من الباحثين بين مفاهيم الدفع المصرفي الالكتروني على اختلاف

مسمياتها و مصطلحاتها،(الصيرفة الالكترونية، النقد الالكتروني، التجارة الالكترونية،

الاقتصاد الالكتروني ..الخ)، وباعتبار أن الدفع المصرفي الالكتروني ارتبط بظهور

النقد الالكتروني، بمعنى تزاوج النقد بالإلكترونيك، هناك تشابه وارتباط وثيق بين

أنظمة وأشكال النقد الالكتروني و أنظمة الدفع المصرفي الالكترونية.

3- على الرغم من تعدد الشبكات والمنظمات العالمية المصدرة لبطاقات الدفع الالكتروني وبتسميات ومزايا مختلفة تتناسب مع أحدث الابتكارات التكنولوجية، بقيت شركتي فيزا وماستركارد

تستحوذ على نسبة كبيرة من سوق الدفع الالكتروني العالمي من حيث حجم وعدد البطاقات الالكترونية المصدرة، لامتلاكهما مقومات تقنية كبيرة بالإضافة للدعم الذي تلقاه من قبل القوة الرأسمالية الكبرى في العالم واستخدامها كوسيلة ضغط على البلدان الأعضاء في هذه المؤسسات لأسباب سياسية واقتصادية.

4- لم تستجب المصارف المحلية العاملة في السوق السورية بنفس الدرجة للدخول في منظومة الدفع الالكتروني، بسبب تفاوت مقوماتها التقنية والتكنولوجية، واحتل المصرف التجاري السوري موقع الصدارة في معظم مؤشرات الدفع الالكتروني، أثرت بدورها على ارتفاع قيمة تعاملاته الالكترونية، مقارنة بالمصارف المحلية الأخرى.

5- الاقتصاد السوري يعتمد على التعامل النقدي التقليدي أكثر من باقي الدول حتى التعامل البنكي(نظام الشيكات)غير فعال ولم يأخذ حجمه الحقيقي في سوريا، والعملة الورقية والمعدنية التي يحتفظ بها المواطن السوري في منزله أو مكتبه لا تدخل في حسابات الاقتصاد وهذا ما يفسر انخفاض كتلة النقد المتداولة ومعدلات السيولة بالمقارنة مع الدول التي تتعامل بالنظام الإلكتروني أو الشيكات.

6- ان استخدام أدوات الدفع الالكترونية أصبح واقعا لا مفر منه مما يستلزم تطوير وتدريب العاملين للا رتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

7- هناك ضعف نسبي في حجم الخدمات التي يقدمها البنك من خلال أدوات الدفع الالكترونية بالاضافة إلى ضعف في حجم ما تملكه من تلك الأدوات.

8- تسريع وتسهيل التعاملات بين الأفراد كونها تضمن تقليص التداول النقدي.

9- إن تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر يشهد صعوبات نظرا لارتفاع تكاليفه ولصعوبة تقبله من قبل الجمهور

التوصيات:

من خلال ما تطرقنا له في بحثنا هذا وبعد التعمق فيه، سنحاول وضع الإقتراحات التالية:

- العمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية لغرض المحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد.
- .دعم بحوث تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية بهدف ضمان وتوسيع انتشار تلك الخدمات.
- .العمل على تطوير أداء العاملين وتدريبهم باستمرار للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة.
- .على البنك ايجاد سبل لتخفيض المخاطر الناتجة عن العمل المصرفي الالكتروني.
- .ضرورة العمل على توسيع وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك للعملاء لما لذلك من أثر على زيادة أداء البنك ومستوى أرباحه.
- .بذل المزيد من الجهود نحو توعية الجمهور بأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية. لما لهذا العنصر من دور رئيس ي في استقطاب العملاء وتحقيق الايرادات ورفع مكانة العمل المصرفي الالكتروني، وذلك من خلال تبني برامج توعوية مناسبة وسياسة تسويقية مصرفية إلكترونية فعالة وتوظيف الكفاءات المتخصصة في هذا المجال.
- .الاهتمام المتزايد بإعداد دورات تأهيلية في مجال تقييم البنك وهذا من أجل معرفة أداءه.
- .تحديث نظم الدفع والتسوية في البنوك الجزائرية، والاسراع في تعميم وتشجيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية كبطاقة السحب وبطاقات الائتمان.
- .تنويع الخدمات المصرفية الالكترونية والاهتمام بجودتها لتلبية رغبات الزبائن، مع ضرورة المتابعة المستمرة لتلك الخدمات لمعرفة مدى رضا العملاء عنها.
- .الاهتمام بالتشريعات والقوانين التي توفر الحماية المدنية والجزائية للمتعاملين بهذا النوع من الوسائل الالكترونية المصرفية وذلك لخلق الطمأنينة نحو اقدام الاشخاص دون تردد للتعامل بهذه الوسائل.

المراجع:

1- أحمد سفر :العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية – المؤسسة الحديثة للكتاب طرابلس

2-أحمد سفر: أنظمة الدفع الإلكترونية - منشورات الحلبي الحقوقية - بيروت - لبنان2008

3- أحمد محمد غنيم: الإدارة الإلكترونية – كلية التجارة – جامعة المنصورة – . 2004

4- أنطوان الناشف، خليل الهندي :العمليات المصرفية والسوق المالية – المؤسسة الحديثة للكتاب – لبنان1998 .

5- رأفت رضوان :عالم التجارة الإلكترونية – المنظمة العربية للتنمية الإدارية – مصر الجديدة – القاهرة1999 .

6- السيد أحمد عبد الخالق :التجارة الإلكترونية والعولمة – منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية – مصر الجديدة – القاهرة2006 .

7-طه طارق :إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية – دار الكتب للنشر – القاهرة 2008

8- عبد الفتاح بيومي حجازي :النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية– الطبعة الأولى –دار الفكر الجامعي – الإسكندرية2002 .

9-محمد الصيرفي: الإدارة الإلكترونية - دار الفكر الجامعي - الإسكندرية - . 2006

10-محمد توفيق سعودي: بطاقات الائتمان والأسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها دار الأمين للنشر – . 2001

11-مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق: الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة - دار الفكر الجامعي - الإسكندرية - . 2005

12-نادر شعبان، إبراهيم السواح: النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية – الدار الجامعية – الإسكندرية – 2006

13-ابراهيم الشرقاوي، محمود أحمد، مفهوم الأعمال المصرفية الالكترونية وأهم تطبيقاتها، مؤتمر الأعمال المصرفية بين الشريعة والقانون المجلد الأول، أيار، 2003

14-أبو الفتوح الناقة، أحمد، نظرية النقود والبنوك والمؤسسات المالية، الجزائر، 2007

15-أحمد باتورة، نواف عبد الله، أنواع بطاقات الائتمان و أشهر مصدريها، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، المجلد السادس، العدد الرابع، 2006

16-جمررال مجاهررد، شرريماء، التررأثير المتبررادل بررين الأعمررال المصررفية الالكترونيررة والسياسررة النقديررة والتجارة الالكترونية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، 2009

17-دهمش، نعيم، مخاطر العمليات المصرفية التي تتم من خلال القنوات الالكترونيرة، الأردن، آذار،2004

18-سعودي، محمد توفيق، بطاقات الائتمان، الطبعة الأولى، دار الأمين للطباعة مصر 2009

19-عبد الحفيظ، أيمن، حماية بطاقات الدفع الالكتروني، عمان، 2007

20-عبد الغني، سالم، الاقتصاد الرقمي في الوطن العربي قراطرة تتراخر واسرتثمارات تتعثرر، جامعرة أم القرى، السعودية 2005

21-عبد الكريم، سيف الدين السماتي، العمليات المصرفية الالكترونية والإطار الإشرافي،2007

22-عبدالله، سليمة، تطور وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري(رسالة ماجستير) 2009

23-فريد النجار، وليد النجار وآخرون، وسائل المدفوعات الالكترونية – التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة – الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010

24–مغاوري، شبلي، البنك المحمول والنقود الإلكترونية الدار الجامعية الاسكندرية، 2003

25–مصطفى كمال طه ووائل أنرور بنردق ، الأوراق التجاريرة ووسرائل الردفع الالكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009

26–يونس، عرب، أنظمة السداد الالكتروني، القاهرة،2005

المواقع الالكترونية:

:الإطلاع تاريخ القانونية، والمسائل الالكترونية التجارة سياسات :الطيب تبول

:الإلكتروني الموقع على ، 2010/02/21

www.ityarabic.Businers.dz

الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الصرافات الآلية، تاريخ الإطلاع:

2009/12/12، على الموقع الإلكتروني:

www.aljateera.net/nr/exeres/715F880-2EA3-47E9-BB46 OB1E01BOD1CD.HTM

11–يونس عرب " :البنوك الخلوية " أفوكاتو الجزائر – أخبار ومقالات، تاريخ

2010، على الموقع الالكتروني /02/ :الاطلاع25 :

www.avokato.com

2010، على 17– /05/ تعميم استعمالات بطاقة الدفع الإلكتروني، تاريخ الإطلاع 09

الموقع الإلكتروني:

www.el–massa.Com/ar/content/view/21931/48/

abstract

Modernizing the payment system is an important priority for all economies as long as traditional payment methods have become less effective in processing transactions, especially with the emergence of electronic banks. The task of settling transactions in banks, but to this day, networks and electronic money and, to a lesser extent, credit cards have not achieved great success with customers, despite the fact that they constitute effective payment mechanisms, simplified use and low cost.

In conclusion, the new payment system through these electronic means faces important challenges, represented in electronic money laundering and fraud. The confrontation is by providing greater security and protection, as well as establishing a regulatory framework.

Keywords: payment system, electronic banks, electronic payment methods

Syrian Arab Republic

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Manara University

Feulty of Business Administration

Major of Banking and Finance

The role of the electronic payment system

Improving the performance of commercial banks operating in Syria

Prepared by

Issa ali kaltuom

Supervision

D. Mnzer mrhej

2021-2022