الفصل الثالث: نشأة وتطور القطاع المصرفي العراقي

1-3 المبحث الاول: نشأة وتطور القطاع المصرفي العراقي

1-1-3 البنك المركزي العراقي:

تأسس هذا البنك أولاً بموجب قانون المصرف الوطني العراقي رقم (43) لسنة 1947، ثم ألغي القانون المذكور انفاً وأستبدل بقانون رقم (72) لسنة 1956 . والبنك المركزي العراقي مكلف بالواجبات التقليدية للبنوك المركزية . وتضم هذه الواجبات إدارة الأعمال وتأمين استقرارها، والتأثير في وضع الائتمان لمصلحة البلد، والقيام بالأعمال المصرفية للحكومة، وتسهيل التحديات الداخلية والخارجية، ولتحقيق هذه الأغراض يقوم البنك بالواجبات والأعمال الآتية بمقتضى قانون رقم (72) لسنة 1956 وتعديلاته(عبد النبي ، 2009، ص144) :

1. إصدار العملة وأدارتها والقيام بالأعمال المتعلقة بذلك .
2. ممارسة الأعمال الاتية :

أ- قبول الأموال العائدة للدوائر الحكومية وشبة الحكومية والمصارف في الداخل والخارج في حساب الودائع الثابتة والجارية .

ب- شراء او بيع او أعادة قطع حوالات خزينة الحكومة العراقية .

ج- شراء او بيع او أعادة قطع الحوالات الداخلية والكمبيالات .

د- منح السلف للدوائر الحكومية وشبة الحكومية .

ه- منح الحكومة سلفاً مؤقتة لتلافي النقص المؤقت في إيرادات الميزانية .

و- منح السلف لمدة محدودة لاتتجاوز ثلاثة أشهر .

ز- العمل بصفة مراسل أو وكيل لأي بنك مركزي أو دولي أو سلطة نقدية دولية .

ح- شراء وبيع وتحصيل وتادية السندات والعملات وأوراق الائتمان في الداخل والخارج

3. القيام بالاعمال الناجمة عن الاتفاقيات الدولية ذات العلاقة بالشؤون الاقتصادية والمالية (ثويني ، 2010 ، ص196).
4. مراقبة التحويل الخارجي .
5. مراقبة البنوك والصيارفة وتنسيق اعمالهم .
6. تحديد الحدود العليا لأسعار الفوائد التي يتقاضونها أو يدفعونها في اعمالهم المصرفية
7. تقديم المشورة للحكومة في جميع الأمور التي تؤثر في وضع العملة العراقية في الداخل والخارج تأثيراً مباشراً أو غير مباشر .
8. القيام بمعاملات القروض الحكومية وشبة الحكومية على اختلاف انواعها .
9. حفظ حسابات الحكومة بما فيها الدوائر شبة الحكومية (وهم ، 2009 ، ص100). ولتحقيق هذه الأغراض صدر العديد من القوانين والأنظمة فقد شرع قانون عملة الجمهورية العراقية رقم (92) لسنة

1959 والخاص بإصدار وإدارة العملة، وقانون مراقبة التحويل الخارجي رقم (19) لسنة 1961، وقانون مراقبة المصارف رقم (79) لسنة 1964 وذلك لفسح المجال أمـــام البنك المركزي للقيام بواجباته الواردة في قانون تأسيسه (عطشان، ص99).

وقد كانت جميع هذه القوانين وتعديلاتها والأنظمة والتعليمات التي صدرت بموجبها قد وضعت الأساس لقيام البنك المركزي بالوظائف التقليدية للبنوك المركزية إذ أنها أنحصرت فـي إسنـاد الاختصاصات التقليدية التي تتلائم والأنظمة الرأسمالية وهي(ثويني ، 2010 ، ص199) :

1. إصدار العملة وإدارتها .
2. القيام بدور مصرف الحكومة ومستشارها .
3. القيام بدور مصرف المصارف المسؤول عن سلامة النظام المصرفي وتوجيهه .

ففي مجال السيطرة على الائتمان وتوجيهه منح المشرع البنك المركزي العراقـي صلاحية استعمال الوسائل الآتية :

1. وسائل السيطرة المستندة الى قانون البنك المركزي العراقي رقم (72) لسنة 1956 وهي :

أ- تحديد الحدود العليا لأسعار الفوائد التي يتقاضاها المجازون بممارسة الصيرفة أو يدفعونها في اعمالهم .

ب- إعادة القطع لدى البنك المركزي العراقي ومنح السلف المباشرة للمصارف أستناداً للفقرتين (2-ب) و (2- و) من المادة الرابعة من القانون رقم (72) لسنة 1956 .

2. وسائل السيطرة المستندة لقانون مراقبة المصارف رقم (97) لسنة 1964 وهي :

أ- تحديد غطاء الودائع : فقد أجازت المادة التاسعة من القانون المذكور انفاً أن يعين مقدار كل أو بعض الموجودات التي تثبت في المادة نفسها والتي حتم فيها على جميع المصارف أو أي مصرف منها الاحتفاظ بها كغطاء لما يودع من ودائع .

ب- تمديد أو أطلاق التسهيلات الممنوحة زيادة عن الحد القانوني، فقد نصت المادة الحادية عشرة من قانون مراقبة المصارف على عدم قيام المجاز بممارسة الصيرفة بتسليف أي شخص أو منحه كفالة أو اعتماد أو يلتزم معه بأي التزام مالي يزيد عن 20% من رأس مال واحتياطات المصرف إلا بموافقة البنك المركزي وبعد توافر ضمانات معينة حددها القانون ، كما نصت المادة نفسها على إمكانية تحديد أو رفض التسهيلات التي تمنحها المصارف وذلك عند الضرورة وأستناداً الى نص المادة لا يجوز زيادة التسهيلات غير المضمونة التي يمنحها المصرف لجميع عملائه على 40% من مجموع رأس المال والاحتياطي والودائع ، وهنا يجوز للبنك المركزي زيادة هذه النسبة الى 60% ، كما منحت المادة المذكورة انفاً البنك المركزي صلاحية تحديد نسبة التأمينات النقدية عن الاعتمادات المستندية وله أن يطلب إيداع جميع هذه النسبة أو أي جزء منها لديه . وكذلك فلدى البنك

المركزي العراقي فروع في البصرة والموصل وهو يقوم بالمعاملات المصرفية المتعلقة بالدوائر الحكومية وشبه الحكومية وكذلك بعض الأعمال التي من الممكن أناطتها بالمصارف التجارية ولاسيما ما يتعلق بالاعتمادات المستندية كما أن رقابة البنك المركزي على المصارف تزدوج مع رقابة المؤسسة العامة للمصارف ورقابة المصارف التجارية على نفسها . (الشماع ، 1978 : 170-175) .

وبصورة عامة تشمل التقسيمات العاملة في البنك المركزي العراقي الدوائر والمديريات الاتية والتي ترتبط بنائب المحافظ ثم المحافظ . (الشماع ، 1978 : 355-369) .

- دائرة الصيرفة : وتتكون من المديريات الاتية (النبي ،2005 ، ص2):

1. مديرية الاعتمادات والتأديات الخارجية .
2. مديرية الحساب الجاري .
3. مديرية القروض والاستثمارات .

- دوائر الإحصاء والأبحاث : وتتكون من المديريات الاتية :

1. مديرية الإحصاء .
2. مديرية الأبحاث .

- مديرية التفتيش .
- دائرة الأصدار .
- مديرية مراقبة المصارف .
- مديرية الإدارة .
- دائرة التحويل الخارجي : والتي تقوم بأعمالها الأقسام التالية :

1. قسم المعاملات المنظورة .
2. قسم المعاملات غير المنظورة .
3. قسم التدقيق .

الذي نص على تأسيس المصرف الذي يتولى مهمة إصدار العملة ورقابتها وتوجيهها خدمة للاقتصاد العراقي اضافة الى ادارته و رقابته و توجيهه للجهاز المصرفي عموما و يكون بنكا للدولة ومنفذا للسياسة النقدية، و قد اكتمل التشكيل القانوني للمصرف الوطني في عام 1948 عندما عين اعضاء اول مجلس لادارته ، وقد بلغ رأسماله التأسيسي خمسة ملايين دينار ، و في عام 1956 تم تغيير اسمه الى الاسم الحالي و هو البنك المركزي العراقي وصدر لذلك القانون رقم (72) و الذي نص ايضا على زيادة رأسماله من خمسة ملايين دينار الى خمسة عشر مليون دينار (البديري ، ص98).

صدر في عام 1959 قانون العملة رقم (92) الذي دعم البنك المركزي و جعله المسؤول الوحيد عن إصدار العملة و وضعه على رأس السلطة النقدية ، كما صدر القانون رقم (64) لسنة 1967 و الذي تضمن في المادة السادسة تحديداً لاهداف البنك المركزي وهي(ابو حمد ، 2005 ص336) :-

أ- ضمان استقرار العملة العراقية وتحقيق التوازن الداخلي والخارجي وذلك عن طريق:-

- إصدار العملة العراقية وإدارتها.
- ادارة احتياطيات الدولة من الذهب والموجودات الاجنبية .
- رسم سياسة التمويل الخارجي ومراقبة الصيرفة والمؤسسات المالية الوسيطة .
- تخطيط وتنظيم الائتمان ومراقبة الصيرفة والمؤسسات المالية الوسيطة .

ب- الاسهام في معالجة الازمات النقدية والاقتصادية .

جـ- الاسهام في تعجيل النمو الاقتصادي ورفع المستوى المعاشي بتوفير الموارد النقدية والمالية الضرورية للخطط التنموية.

د- نصت المادة التاسعة عشر من القانون أعلاه إن البنك المركزي هو مستشار الحكومة في الامور الصيرفية .

2-1-3 تطور المصارف التجارية والمتخصصة في العراق.

يعد المصرف التجاري العراقي من أقدم المصارف في القطاع الخاص للمصارف العراقية وله قانونه الخاص المرافق لصدور قانون بنك الرافدين وقد توقف هذا البنك لفترة ثم عاود نشاطه بعد توافر القوانين الخاصة بالمصارف الأهلية سنة 1992 وكان رأس ماله عند التأسيس 100 مليون دينار عراقي ويتربع هذا المصرف حالياً على اكبر حصة في قطاع المصارف التي تمول برؤوس أموال غير تابعة للدولة بل للأفراد والمؤسسات الاهلية ، سواء المحلية ام الأجنبية اذ تشارك فيه دولة قطر بحصة يزيد رأس مالها على 47% فضلاً عن تعاملاته المرتبطة بمنظمات دولية معروفة كاليونسيف وغيرها لتمويل مشاريع أعادة الأعمار في العراق والتي لايخفى على الكل اهميتها للبلد في الوقت الحالي ، اذ يعد اصلح عينة لتبني ممارسات الحوكمة كونه شركة مساهمة خاصة يجب ان يتمتع فيها المساهم بسلطة اتخاذ القرارات التي ستنعكس على المصرف وارباحة في المدى الطويل .

يعد الجهاز المصرفي الشريان الرئيسي الممول لمختلف العمليات الاقتصادية و الاجتماعية ضمن اهداف و سياسات التنمية و لمختلف القطاعات فالجهاز المصرفي هو الذي يجمع المدخرات الوطنية من جهة و يقوم بمنحها على هيئة قروض و تسهيلات ائتمانية و إستثمارات في مجالات متعددة من جهة أُخرى .

ويعد الجهاز المصرفي العراقي عريق بتاريخه قياسا بإقتصادنا العربي إذ يعود تأريخ تأسيسه الى عام 1890 حينما أُفتتح المصرف العثماني الانكليزي فروعا له في بغداد ثم تلاه المصرف الشـــرقي عام 1912 ، ثم المصرف الشاهنشاهي الايراني عام 1918 ، و التي كانت تحتكر الصيرفة التجارية (الخزرجي ، 2002 ، ص195)، حتى عام 1935 عندما تأسس المصرف الزراعي الصناعي بموجب القانون رقم (51) والذي باشر بأعماله في عام 1936 ، وفي عام 1940 أُعيد تنظيم المصرف الزراعي الصناعي عن طريق شطره الى مصرفين مستقلين احدهما يتولى شؤون التسليف الزراعي والاخر شؤون

التسليف الصناعي ، إلا أن الشطر الفعلي لم يتم إلا بعد عام 1946 بسبب ظروف الحرب العالمية الثانية(وهم ، 2009 ، ص100) .

المصرف الزراعي هو مصرف انمائي متخصص يتمتع باستقلال مادي واداري وشخصية معنوية تؤهله لممارسة مهامه المحددة له بالقانون رقم (110) لسنة 1947 ، وباشر المصرف اعمال الصيرفة التجارية الشاملة في النصف الثاني من عام 1996 إستنادا الى قرار مجلس قيادة الثورة المنحل رقم (9) في 1996/1/4 ، بلغ عدد فروعه عام 2007 (40 فرعاً) وبرأسمال قدره (6000) مليون دينار(ابو حمد و قدوري ، ص346).

اما بالنسبة للمصرف الصناعي فقد شرع القانون رقم (12) لسنة 1940 الذي تم بموجبه تأسيس المصرف الصناعي بعد فصله عن المصرف الزراعي ، وصدرت عدة تعديلات على نظام المصرف الصناعي منها القانون رقم (34) الذي صدر في سنة 1969 لتسهيل مهمة المصرف في منح القروض للقطاع العام بضمان الحكومة ، ويهدف المصرف وفقا لقانونه كمؤسسة مصرفية متخصصة بالاقراض الى تنمية وتطوير منشأت القطاع الصناعي ، وقد بلغ رأسماله في سنة 1959 ما مقداره (10) ملايين دينار وعدد فروعه خمسة فروع ، واستمرت الزيادة في رأسماله حتى بلغت في بداية عام 2007(25000) مليون دينار(ثويني ، ص196) .

وفي عام 1941 تم تأسيس مصرف الرافدين كأول مصرف تجاري حكومي وتركزت الاهداف لهذا المصرف في قيام مؤسسة مصرفية وطنية لتلعب دورها في جمع المدخرات المحلية ، وتوجيه هذه الاموال لدعم عملية التنمية الاقتصادية والدخول الى النشاط الصيرفي التجاري كمنافس للمصارف التجارية الاجنبية و من خلال الخدمات التي يقدمها ، ولم تقتصر اهمية تأسيس مصرف الرافدين على دوره كمصرف تجاري ، بل لعب دوره كمصرف حكومي حيث تم نقل الحسابات الحكومية من البنك الشرقي الى مصرف الرافدين كأول مصرف وطني (ورغم تأسيس المصرف الوطني سنة 1947) إلا أن هذه الحسابات إستمرت لدى مصرف الرافدين حتى سنة 1956 وحظي هذا المصرف و لا زال بأهمية كبيرة على الصعيدين المحلي والدولي ، ومن خلال سعة عملياته الصيرفية و انتشار فروعه محليا و دولياً (يحيى ،2001 ، ص181) ، بلغ رأسمال مصرف الرافدين عند تأسيسه (50 الف دينار) على شكل سلفة مدفوعة من وزارة المالية من أصل رأس المال البالغ نصف مليون دينار، أصبح المصرف شركة عامة بموجب قانون الشركات العامة رقم (22) لسنة 1997 ، و قد جرى إصدار شهادة تأسيس بوصفه شركة عامة رقم (109) في 1998/3/9 ، وحدد نظامه الداخلي رقم (6) لسنة 1998 أهدافه في المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني في مجال الصيرفة التجارية وإستثمار الاموال وتقديم التمويل لمختلف القطاعات الاقتصادية على وفق خطط التنمية و القرارات التخطيطية(ابو حمد ، قدوري ، ص342-348).

فقد تأسس مصرف الرافدين: بعد مباشرة أعماله في 1941/5/19 برأس مال مدفوع قدره (50000) ألف دينار وجاء تأسيسه نتيجة الحاجة لمصرف وطني يقوم بأعمال الصيرفة التجارية الى جانب المصارف التجارية الأجنبية التي كانت تعمل في العراق آنذاك وكمنافس لها في السوق العراقية . ويشكل عام 1964 منعطفاً مهما في تأريخ المصرف إذ صدر خلاله قانون تأميم المصارف التجارية العاملة في العراق الذي نفذ عبر مراحل جرى في مستهلها دمج بعض المصارف بمصارف اخرى في مجاميع دمجت هي الأخرى مع بعضها في مرحلة لاحقة حتى أصبح القطاع المصرفي التجاري عام 1970 مقتصراً على مصرفين أثنين فقط هما مصرف الرافدين، والمصرف التجاري العراقي، ثم دُمج الأخير بمصرف

الـرافدين عـام 1974، وهذه هي الخطوة الأخيرة في مسيرة تأميم المصارف ودمجها، ليصبح منذ ذلك الوقت مصرف الرافدين، المصرف التجاري الوحيد في العراق ويستمر بالعمل بمفرده في ميدان الصيرفة حتى عام 1988 الذي شهد تأسيس مصرف حكومي جديد يعمل الى جانب مصرف الرافدين وبالتعاون معه وهو مصرف الرشيد . وقد شهد المصرف خلال مسيرته التأريخية أنظمة داخلية عديدة تم بموجبها تنظيم أعماله وإعادة النظر بتشكيلاته الإدارية وابرز نشاطاته الإدارية داخل البلد وخارجه، هي صدور النظام الداخلي للمصرف رقم (19) لسنة 1974، ثم نظامه الداخلي رقم (2) لسنة 1982 ، ثم تلاه صدور النظام رقم (2) لسنة 1993 ، وأخيراً نظامه الداخلي رقم (6) لسنة 1999 الذي جاء في أعقاب صدور قانون الشركات العامة رقم (22) لسنة 1997، إذ تحول المصرف بموجبه الى شركة عامة تسهم في الاقتصاد الوطني في مجال الصيرفة في إطار السياسات الاقتصادية والمالية والنقدية للدولة.

فقد تأسس مصرف الرشيد بموجب قانون رقم (52) لسنة 1988 وبدأ عمله بعدد من فروع مصرف الرافدين وأصبح شركة عامة بموجب قانون الشركات (22) لسنة 1997 ، اهدافه كانت المساهمة بدعم الاقتصاد الوطني في مجال الصيرفة التجارية واستثمار الاموال وتقديم التمويل لمختلف القطاعات على وفق خطط التنمية والقرارات التخطيطية ، وقد ابتدأ مصرف الرشيد أعماله برأس مال مدفوع قدره مليار دينار ثم زاد رأس مال المصرف الى مليارين في عام 2001 (ابو حمد ، قدوري ،ص351).

ويقوم المصرف بتوزيع صافي أرباحه أستناداً الى قانون الشركات رقم (22) لسنة 1997 ، ولقد عمل المصرف على تنفيذ وتطبيق نظام التسليف من خلال نشر النظام الى جميع فروعه كما استُكملت إجراءات المكننة فيه لبعض الانشطة المصرفية كالقروض والسفاتج والحوالات والودائع الثابتة ، والتوسع في مكننة قسم الإحصاء والأبحاث وتطوير الأنظمة القائمة وإعادة تحليل وتصميم برمجياتها باستعمال ماهو حديث في مجال تقنيات المعلومات (البديري ، ص108).

ولقد نشط المصرف العلاقات المصرفية القائمة مع مراسليه وعمل على توسيع شبكة مراسلي المصرف في مختلف انحاء العالم وحثهم على الاستجابة للمتطلبات المشروعة بتمديد فترة نفاذ خطابات الضمان أو تسديد قيمها (وهم ، 2009 ، ص100)

تلا ذلك تأسيس المصرف العقاري بموجب القانون رقم (18) لسنة 1948 وباشر بأعماله في عام 1949برأسمال اسمي قدره (مليون دينار) وقد تحددت مهمته في مساعدة المواطنين في بناء دور سكن حديثة لهم وتشجيع الحركة العمرانية في العراق وذلك باقراضهم قروضا ميسرة بأجال طويلة وقيامه بتأسيس الشركات الانشائية او تسليف اصحاب المشاريع الصناعية لغرض تشييد المساكن(ابو حمد ، قدوري ، ، ص245-348) .

وفي عام 1956 تم انشاء اول مصرف أهلي عراقي هو مصرف الاعتماد و توالى بعد ذلك انشاء المصارف الاهلية حتى بلغ عددها عام 1964 خمسة مصارف بفروع بلغ عددها (31) فرعا مساوية لفروع مصرف الرافدين انذاك ، وفي نفس العام تم تأسيس بنك التسليف التعاوني في عام 1956 برأسمال قدره (250) الف دينار وقد تم الغاء هذا المصرف في سنة 1959 بعد ان حل محله المصرف

التعاوني(البديري ، ، ص108)، كما افتتحت بعض المصارف العربية فروعا لها في بغداد منها المصرف اللبناني المتحد عام1933 ومصرف انترا اللبناني عام 1957 ، والمصرف الوطني الباكستاني عام 1957 برأسمال قدره (250) الف دينار اضافة الى فروع بعض المصارف الاجنبية(عبد النبي ، ص145)

3-1-3 المصارف الاجنبية في العراق .

بتاريخ 14 تموز 1964 صدر القانون رقم (100) حيث جاء في المادة الاولى منه بأن تؤمم جميع البنوك والمصارف غير الحكومية (العاملة في العراق) بما فيها فروع المصارف الاجنبية وأيلولة ملكيتها الى الدولة ، بما فيها الاموال المنقولة وغير المنقولة المسجلة بإسمها أو بإسم مركزها الرئيسي في الخارج إذا كانت أجنبية .

كان الغرض من عملية التأميم المصرفي تحقيق درجة من التوافق بين السياسة النقدية والتخطيط الشامل لقطاعات الاقتصاد الوطني و زيادة فاعلية السياسة النقدية وتحقيق الاستخدام الافضل للموارد المالية فضلا عن انهاء سيطرة رأس المال الاجنبي على بعض المصارف بالرغم مما تقدم من مزايا لعملية التأميم فقد نجم عنها اثر سلبي يتمثل بانحسار عملية المنافسة المصرفية (الثويني ، ص202-203).

4-1-3 تقسيم المصارف العراقية .

تم إنشاء المؤسسة العامة للمصارف بهدف إدارة المصارف العراقية المؤممة وتنظيم وتوجيه الائتمان المصرفي ، كما اعقب ذلك دمج المصارف التجارية لتحقيق الوفورات الاقتصادية و لزيادة قابليتها الاقراضية في اربعة مجموعات هي(التقرير الاقتصادي السنوي ، 2004، ص21):-

- مجموعة مصرف الرافدين:- وتتكون من مصرف الرافدين وبنك الرشيد والبنك الشرقي.
- مجموعة بنك الاعتماد:- وتتكون من بنك الاعتماد والبنك اللبناني المتحد.
- مجموعة البنك التجاري العراقي:- وتتكون من البنك التجاري العراقي والبنك البريطاني للشرق الاوسط والبنك الوطني الباكستاني.
- مجموعة بنك بغداد:- وتتكون من بنك بغداد والبنك العربي .

وفي عام 1967 تم تشريع قانون المصارف التجارية رقم 48 لسنة 1967 تم بموجبه تحويل المجموعات السابقة الى أربعة مصارف تحمل أسماء المجموعات نفسها وهي(ثويني ، ص256)**:-**

- مصرف الرافدين برأسمال مقداره (5) ملايين دينار.
- البنك التجاري العراقي برأسمال مقداره (5) ملايين دينار.
- بنك الاعتماد العراقي برأسمال مقداره(5) ملايين دينار .
- بنك بغداد برأسمال مقداره (5) ملايين دينار.

أُجري التعديل الاول على قانون رقم (48) بالقانون (78 لسنة 1970) تم بموجبها دمج المصارف مع بعضها لتصبح مصرفان هي البنك التجاري العراقي ومصرف الرافدين ، ثم اعقب ذلك الغاء المؤسسة العامة للمصارف بالقانون رقم (1083) في عام 1970 و نقلت اختصاصاتها الى وزارة المالية كما تم في عام 1974 دمج البنك التجاري العراقي بمصرف الرافدين ليصبح المصرف التجاري الوحيد في العراق و الذي تم شطره من جديد الى مصرفين هما مصرف الرافدين ومصرف الرشيد و ذلك عام 1988(التقرير الاقتصادي السنوي ، 2004، ص22).

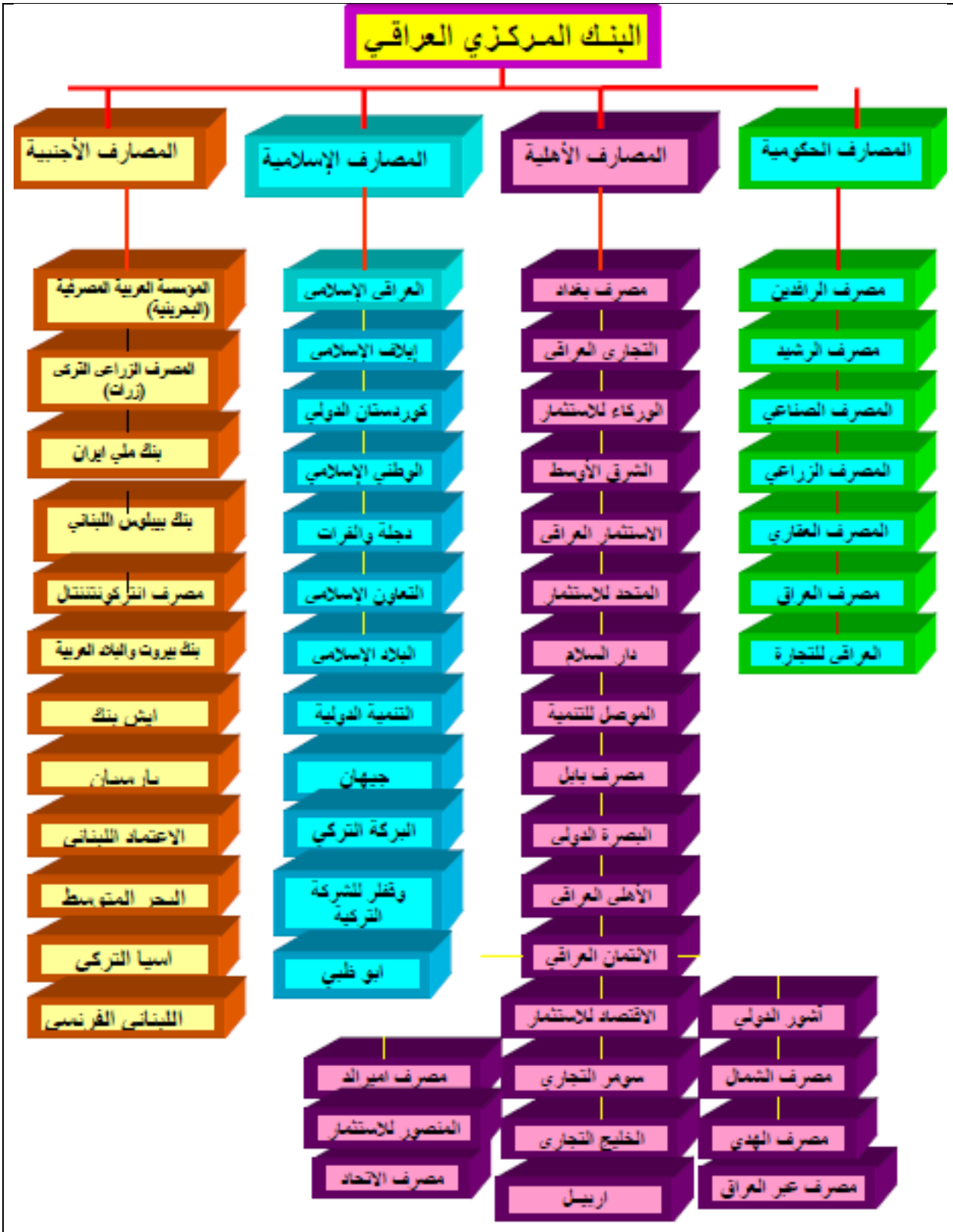
تأسس مصرف الرشيد بموجب القانون رقم (52 لسنة 1988) و لقد كان عام 1989 العام الاول لمصرف الرشيد لبدء أعماله المصرفية و اصبح شركة عامة بموجب قانون الشركات العامة رقم (22 لسنة 1997) وقد حدد نظامه الداخلي رقم (7 لسنة 1998) اهدافه بالمساهمة في دعم الاقتصاد الوطني في مجال الصيرفة التجارية و استثمار الاموال و تقديم التمويل لمختلف القطاعات وفق خطط التنمية و القرارات التخطيطية فضلا عن تقديم خدماته التقليدية كبيع وشراء الحوالات وتصديق الصكوك والتوسع في عمليات الاكتتاب في اسهم الشركات كذلك التوسط في بيع و شراء الاسهم و السندات و يزاول المصرف عمله من خلال فروعه ومكاتبه المنتشرة في البلد وعبر شبكة كبيرة من مراسليه المنتشرين في انحاء العالم (الشيخلي، 2000 ، ص104) .

وفي عام 1991 تم تأسيس المصرف الاشتراكي الذي كانت مهمته تقديم سلف استهلاكية لمنتسبي الدولة بدون فوائد من اجل مساعدتهم في مواجهة ظروف الحصار والوضع الاقتصادي الذي نجم عن ذلك(وهم ، ص104) .

وقد انعكست توجهات الدولة عام 1987 في عمل الجهاز المصرفي حول إعطاء اهمية تكييف في الاقتصاد العراقي باتجاه رفع كفاءته وخلق المنافسة من خلال إعطاء دور أكبر للقطاع الخاص فقد تم تغيير الباب الموسوم بـ (مراقبة الصيرفة والائتمان) من قانون البنك المركزي العراقي رقم (64 لسنة 1976 المعدل) بباب مماثل جديد الغى احتكار الصيرفة من قبل القطاع الاشتراكي و فسح المجال امام القطاع الخاص لتأسيس مصارف أهلية(صبري ، 2005، ص21-22) .

ثم صدر القانون رقم (12 لسنة 1991) الذي سمح بتأسيس مصارف تجارية أهلية خاصة بصيغة شركات مساهمة وعلى اساس القانون المذكور تم تأسيس العديد من المصارف التجارية الخاصة ، مثل مصرف بغداد ومصرف الشرق الاوسط للاستثمار ومصرف الائتمان ومصرف البصرة الاهلي و قد بلغ عددها (17) مصرفا و(185) فرعا في العراق في سنة 2004 ، وكان الغرض من هذه المصارف وغيرها تنمية العائدات المصرفية من خلال تفعيل التعاملات المصرفية مع الاشخاص والشركات و المصارف الاخرى فضلا عن التحول من التمركز المصرفي الى الانتشار المصرفي(شبلي ، 2008 ،ص42) .

شكل رقم (5): الجهاز المصرفي العراقي



شكل رقم (2): الجهاز المصرفي العراقي

المصدر: البنك المركزي العراقي، التقرير السنوي للبنك المركزي العراقي لعام 2017

5-1-3 الاداء المالي للجهاز المصرفي

اولا: متغيرات المؤشرات الربحية

جدول (4) متغيرات المؤشرات الربحية

المتغيرات	2012	2013	2014	2015	2016	2017	مجموع العائدات%	معدل العائدات %
معدل العائد بحق الملكية	1.23	1.26	0.8-	0. 13-	1.24	1.58	5.31	1.3275
معدل العائد على الموجودات	0.35	0.64	0.34-	0.098-	1.07	1.309	3.369	1.702
معدل استخدام الموجودات	0.92433	1.45	1.23	0.76	1.4445	1.51475	7.323583	1.220597
معدل العائد بالاحوال المتاحة	1.23	1.34	0.65	0.87	1.002	1.308	6.4	1.066667
نسبة هامش الربح	0.207	0.398	0.076-	0.0001-	0.004	0.0234	0.5564	0.11128

المصدر :- (جمهورية العراق ، البنك المركزي العراقي) ، النشرات السنوية للأعوام (2012- 2017)

من جدول (4) وفق المؤشرات الربحية فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (1.58) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2017) بمعدل وادنى (0.8-) مستوياتها سنه (2014) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (5.31) وبمعدل وسطي (1.3275) .

معدل العائد على الموجودات بأعلى معدلاتها (1.309) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2017) بمعدل وادنى (0.34-) مستوياتها سنه (2014) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (3.369) وبمعدل وسطي (1.702) .

معدل استخدام الموجودات بأعلى معدلاتها (1.51475) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2017) بمعدل وادنى (0.76) مستوياتها سنه (2015) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (7.323583) وبمعدل وسطي (1.220597) .

معدل العائد بالاحوال المتاحة استخدام الموجودات بأعلى معدلاتها (1.34) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2013) بمعدل وادنى (0.87) مستوياتها سنه (2015) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (6.4) وبمعدل وسطي (1.066667) .

نسبة هامش الربح بأعلى معدلاتها (0.398) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2013) بمعدل وادنى (0.0001-) مستوياتها سنه (2015) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (0.5564) وبمعدل وسطي (0.11128) .

ثانياً: مخاطر الاستثمار

جدول (5) متغيرات المخاطر الاستثمارية

الفقرات	2012	2013	2014	2015	2016	2017	مجموع العائدات	معدل العائدات
المخاطر الانتمائية	0.015	0.046	0.0098-	0.0007-	0.0001	0.00034	0.06144	0.01536
اجمال الودائع / راس المال + الاحتياطي	1.4098	1.60003	1.2403	1.0009	1.1032	1.35144	7.70567	1.284278
الموجودات / راس المال المدفوع	0.0093	0.069	0.000034-	0.000009-	0.0001	0.0023	0.0807	0.0039

المصدر :- (جمهورية العراق ، البنك المركزي العراقي) ، النشرات السنوية للأعوام (2012- 2017)

من جدول (5) وفق المؤشرات مخاطر الاستثمار فقد بلغ معدل المخاطر الانتمائية فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (0.046) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2013) بمعدل وادنى (0.0098-) مستوياتها سنه (2014) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (0.06144) وبمعدل وسطي (0.01536).

اجمال الودائع /راس المال +الاحتياطي فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (1.60003) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2013) بمعدل وادنى(1.0009) مستوياتها سنه (2015) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (7.70567) وبمعدل وسطي (1.284278) للسنة الواحدة .

الموجودات /راس المال المدفوع فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (0.069) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2013) بمعدل وادنى (0.000009-) مستوياتها سنه (2015) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (0.0807) وبمعدل وسطي (0.0039) .

ثالثاً. مؤشر السيولة

جدول (6) متغيرات مؤشر السيولة

الفقرات	2012	2013	2014	2015	2016	2017	مجموع العائدات	معدل العائدات
نسبة الرصيد النقدي	0.671929	0.962004	0.761075	0.876967	0.732988	0.886154	4.891116	0.815186
نسبة السيولة القانونية	0.71545	0.846008	0.604767	0.93545	0.527325	0.670795	4.299794	0.619396
نسبة التوظيف	0.0013	0.0022	0.00001	0	0.00009	0.00001	0.00361	0.000602
النقدية /اجمالي الموجودات	0.677833	0.957	0.601333	0.815	0.880125	1.038788	4.970079	1.025136

المصدر :- (جمهورية العراق ، البنك المركزي العراقي) ، النشرات السنوية للأعوام (2012- 2017)

من جدول (6) وفق المؤشرات نسبة الرصيد النقدي فقد بلغ معدل المخاطر الانتمائية فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (0.962004) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2013) بمعدل وادنى (0.732988) مستوياتها سنه (2016) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (4.891116) وبمعدل وسطي (0.815186) .
نسبة السيولة القانونية فقد بلغ معدل المخاطر الانتمائية فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (0.846008) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2013) بمعدل وادنى (0.527325) مستوياتها سنه (2014) ، فيما بلغ بمقدار العائدات
(4.299794) وبمعدل وسطي (0.619396) .
نسبة التوظيف فقد بلغ معدل المخاطر الانتمائية فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (0.0013) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2015) بمعدل وادنى
(0.00) مستوياتها سنه (2014) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (0.00361) وبمعدل وسطي (0.000602) .
النقدية /اجمالي الموجودات فقد بلغ معدل المخاطر الانتمائية فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (1.038788) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2013) بمعدل وادنى (0.601333) مستوياتها سنه (2014) ، فيما بلغ بمقدار العائدات(4.970079) وبمعدل وسطي (1.025136) .

رابعاَح: ملأمة راس المال

جدول (7) ملأمة راس المال

الفقرات	2012	2013	2014	2015	2016	2017	مجموع العائدات	معدل العائدات
راس المال الممتلك / مجموع الموجودات	0.714433	0.838343	0.56365	0.33545	0.535433	0.672493	3.659803	0.629537
راس المال الممتلك /اجمالي الموجودات	0.714433	0.838343	0.76365	0.93545	0.535433	0.672493	4.459803	0.629537
راس المال الممتلك /الودائع	0.2785	0.231	-0.076	0.0002	0.037	0.02715	0.49785	0.05915
راس المال الممتلك /استثمار الاوراق المالية	0.14675	0.1385	-0.081	-0.059	0.01855	0.013745	0.165545	0.037255
راس المال الممتلك /القروض والسلف	0.0207	0.0398	0.00076	0.0001-	0.0004	0.0034	0.06506	0.013012

المصدر :- (جمهورية العراق ، البنك المركزي العراقي) ، النشرات السنوية للأعوام (2012- 2017)

من الجدول (7) وفق المؤشرات ملأمة راس المال في متغير راس المال الممتلك / مجموع الموجودات فقد بلغ معدل المخاطر الانتمائية فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (0.838343) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2013) بمعدل وادنى (0.33545) مستوياتها سنه (2015) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (3.659803) وبمعدل وسطي (0.629537) .
راس المال الممتلك /اجمالي الموجودات فقد بلغ معدل المخاطر الانتمائية فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (0.838343) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2013) بمعدل وادنى (0.76365) مستوياتها سنه (2014) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (4.459803) وبمعدل وسطي (0.629537) .
راس المال الممتلك /الودائع فقد بلغ معدل المخاطر الانتمائية فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (0.2785) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2012) بمعدل وادنى (-0.076) مستوياتها سنه (2014) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (0.49785) وبمعدل وسطي (0.05915) .
راس المال الممتلك /استثمار الاوراق المالية فقد بلغ معدل المخاطر الانتمائية فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (0.14675) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2012) بمعدل وادنى (-0.081) مستوياتها سنه (2014) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (0.165545) وبمعدل وسطي (0.037255) .
راس المال الممتلك /القروض والسلف فقد بلغ معدل المخاطر الانتمائية فقد بلغ معدل العائد بحق الملكية بأعلى معدلاتها (0.0207) وفق المدة الزمنية للدراسة في سنه (2012) بمعدل وادنى (0.0001-) مستوياتها سنه (2014) ، فيما بلغ بمقدار العائدات (0.06506) وبمعدل وسطي (0.013012) .

3-1-6 معوقات الاداء المصرفي في العراق.

1- مسألة عدم الاستقرار الامني

لقد تعرض الجهاز المصرفي العراقي منذ سنة 2003 ولازال الى العديد من عمليات السلب والنهب والحرق والدمار ، فقد سرقت الخزنات الخاصة بالمصارف وسرقت الاجهزة والمعدات وحتى الاثاث ، وتعرضت كذلك بعض المصارف الخاصة الى عمليات السرقة ولكن بشكل اقل نسبيا مقارنة بالمصارف التجارية الحكومية بسبب اتخاذ الاحتياطات اللازمة قبل احداث 2003(المغازجي ، و العبيدي ، ص249).

2- مسألة إدارة فروع البنك المركزي

لا يسيطر البنك المركزي على الامور الادارية والمالية لفرعيه في اربيل والسليمانية ، حيث ان هذين الفرعين يتبعان تقنيا للبنك المركزي العراقي و يتبعان في الامور الاخرى كافة لحكومة كردستان الاقليمية و يتم تمويل عملياتهما من قبل هذه الحكومة فضلا عن ان البنك المركزي لم يتسلم القوائم المالية الخاصة بفرعيه في اربيل و السليمانية وليس لديه اطلاع على سجلاتها المحاسبية(الثويني ، 2003، ص147) .

3- مسألة القروض المتعثرة

يكتنف العمل المصرفي الكثير من المخاطر الائتمانية وهذه بالنتيجة تنعكس على ارباح المصرف و أداءه المالي ، سيما إذا كانت المخاطر الائتمانية هي لازمة من لوازم التسهيلات الائتمانية ، فاذا تحقق هذا الاحتمال فسوف تتحول هذه المخاطر المحتملة الى ما يعرف بالديون المتعثرة ، فالمخاطر الائتمانية هي عجز محتمل مرتبط بامكانية قيام الزبون بسداد ما عليه من التزامات ، اما التعثر المصرفي فهو عجز

مؤكد ينتج عن عدم قيام الزبون بسداد التزاماته في اطار الاتفاق المبرم بين الطرفين (المصرف و الزبون) (الشمري، 2005 ، ص15)، ويؤدي تراكم القروض المتعثرة الى الحد من مقدرة المصارف على اداء مهام الوساطة المالية من خلال تقليص السيولة المتوفرة لديها و زيادة كلفة عملياتها وقد ظهرت هذه الحالة بشكل بارز لدى المصارف التجارية الاهلية بسبب ضعف الرقابة المركزية عليها(اللطيف ، 2006 ، ص3-4).

ان المصارف التجارية العراقية شأنها شأن المصارف العالمية تتعرض الى مخاطر عدم استرداد مبلغ الائتمان مع الفائدة المترتبة عليه مما يجعلها في موقف مالي صعب جدا فتتخذ اجراءات معينة كتخصيص حجم القروض والسلف الممنوحة من قبلها والتشدد في اجراءات منح الائتمان ، تمنح المصارف التجارية العراقية الائتمان الى الاشخاص على اساس ما يملكونه من اموال منقولة و غير منقولة بعيدا عن نشاطهم التجاري مما يجعل التسهيلات الائتمانية الممنوحة أكبر من الاستحقاق ، فضلا عن ان اتباع هذه المصارف للتجديد التلقائي للتسهيلات الائتمانية الممنوحة ادى الى تراكم مبالغ التسهيلات الممنوحة التي تحصل مما يعرض الملاءة المالية للمصارف الى التناقض ويجعلها عرضة لازمة مالية في حالة حدوث تغيرات اقتصادية مفاجئة ، كما ان طلب هذه المصارف ضمانات عقارية تؤدي الى صعوبة حصول رجال الاعمال على تسهيلات مصرفية فهم لا يملكون ضمانات عقارية لان معظم اموالهم موظفة في نشاطهم التجاري ، الامر الذي ادى الى ان تتحول هذه التسهيلات لاصحاب الاملاك العقارية بدلا من اصحاب النشاطات التجارية ، و تشترط بعض المصارف العراقية ان لا تقل قيمة الضمانات العقارية على ثلاثة امثال مبلغ الائتمان الممنوح ويعد هذا الاجراء عائقا امام المستثمرين الراغبين باقامة مشاريع صغيرة او متوسطة(المغازجي ، و العبيدي ، ص249-250).

ومن خلال الاطلاع على عمل المصارف التجارية نجد ان هناك الكثير من الديون المتأخرة التسديد ، وكذلك الدعاوى المقامة لدى القضاء للحكم بهذا الموضوع وهذه المصارف تبقى تطالب بها لمدة طويلة.

ان اتباع سياسة متساهلة من قبل بعض المصارف في منح الائتمان الى الزبائن وعدم التشديد في السياسة الائتمانية العامة او فشل السياسة الائتمانية لبعض المصارف وفشلها في متابعة الائتمان المقدم باعتبارها لا تتمتع بالخبرة الكافية ، وهذا بدوره يؤثر على موارد هذه المصارف وقدرتها على التوسع(الجميل ، 2005 ص10-11).

4- ضعف السوق المالية

لقد ولدت سوق العراق للأوراق المالية في فترة العقوبات الاقتصادية الدولية حيث باشرت اعمالها في سنة 1992 ، و لهذا فقد تحملت عبئا كبيرا بسبب اثار هذه العقوبات و أهمها انخفاض قيمة العملة قياسا بالعملات الاجنبية ، و يعد هذا المؤشر من مؤشرات الازمات المالية ، لذا يمكن القول ان ما يشهده سوق العراق للاوراق المالية يمكن ان ينظر اليه من زوايا مختلفة كالمستثمرون و الشركات المسجلة و ادارة السوق نفسه و الحكومة و مسؤولياتها الرقابية والاشرافية ، وعلى الرغم من عراقة تعاملات الاسهم في العراق والتي تعود الى ثلاثينيات القرن العشرين ، إلا أن السوق كظاهرة منظمة تعد حديثة النشأة قياسا بتجارب دول أخرى عربية او أجنبية ، وما تزال بحاجة الى مزيد من الوقت و الخبرة والشفافية ، فضلا عن النقص الواضح في الادوات المالية الحديثة الجاذبة لرؤوس الاموال ، حيث تسيطر الاسهم و وسائل التمويل التقليدية على التعاملات في هذه السوق ، كما يتمثل ضيق السوق المالية بضعف احجام التداول وقلة عدد الشركات المدرجة ، اما سوق السندات فهو ما يزال في مراحله الاولى ، وما تزال الشركات المساهمة تعتمد في تمويل مشاريعها الاستثمارية على المصادر التقليدية عن طريق الجهاز المصرفي(عبد السلام، 2009 ، ص43) .

5- مسألة العولمة والتقنيات المصرفية .

ان التغيرات السريعة التي حدثت و تحدث باستمرار في الاعمال المصرفية ومن اهمها سرعة الاتصالات وتكنلوجيا المعلومات والتخفيضات المنظمة للحواجز الجمركية للتجارة العالمية وذلك في ضوء التوجهات القائمة لعولمة الانتاج والاستثمار والتجارة ، اصبحت عالمية الخدمات المصرفية وخدمات ادارة المخاطر من اهم العوامل التي تؤثر بصورة مباشرة في اداء المصارف والمؤسسات المالية الاخرى(المغازجي ، و العبيدي ، ص248).

ولمواكبة هذه التطورات في العمل المصرفي يحتاج العراق الى زيادة مستوى الاستثمار في التكنلوجيا المصرفية الحديثة وتطبيق الانظمة العصرية لتكون قادرة على مواكبة المنافسة في الاسواق الداخلية و الخارجية و يزيد استخدام التكنلوجيا من سرعة التسويات و زيادة الشفافية او يسمح بنشر كافة المعلومات الموجودة فورا مما يزيد ثقة المستثمرين بالمصارف ، كذلك فإن استخدام التقنيات الحديثة يمكن المصارف من التوسع وتنويع الخدمات التي تقدمها لعملائها ويساهم بالتالي في رفع كفاءة الوساطة المالية وزيادة كفاءة انظمة المدفوعات(عبد اللطيف ، 2010 ، ص4) .

6- ضعف نطاق القطاع المصرفي الخاص في العراق .

يلعب القطاع المصرفي الخاص دورا مهما على الصعيدين المالي والاقتصادي في العديد من دول العالم ويعد النواة الحقيقية والفاعلة في دعم حركة الاقتصاد من خلال مساهمته المؤثرة في تمويل العديد من المشاريع الاقتصادية ، الا أن القطاع المصرفي الخاص في العراق يعد حديث النشأة نسبيا إذ سمح لهذا القطاع ممارسة عمل الوساطة المالية عام 1991 ، على شكل شركات مساهمة خاصة ، في ظل رقابة من البنك المركزي العراقي ، وتقوم الاخيرة بممارسة وظائفه واستخدام اداوته ضمن بيئة مصرفية خاصة محدودة ، حيث يبلغ عدد مصارف القطاع الخاص (38) مصرفا ولها (482) فرعا في الوقت الذي بلغ عدد مصارف القطاع الحكومي (7) مصارف ، ولها (389) فرعا ، وبالرغم من ارتفاع عدد المصارف الخاصة مقارنة مع مصارف القطاع العام ، الا ان الاهمية النسبية لمجموع موجودات مصارف القطاع الخاص الى اجمالي موجودات الجهاز المصرفي التجاري العراقي لا تشكل أكثر من (10%) ، كذلك فإن الاهمية النسبية لمجموع ودائع القطاع الخاص قد شكل (6%) من اجمالي ودائع الجهاز المصرفي العراقي ، فضلا عن انخفاض رؤوس اموال هذه المصارف مقارنة مع المصارف الخاصة ، ان هذه المحدودية في هيكل الجهاز المصرفي التجاري الخاص قد شكل تحديا امام تكامل القطاع المصرفي العراقي من جانب وتمثل عائقا امام انتقال اثار السياسة النقدية من خلال المصارف على اعتبار انها الوسيط الذي ينقل الموارد المالية من الاطراف ذات الفائض الى الاطراف التي تعاني من عجز من جانب اخر ، فضلا عن كون المصارف التجارية هي المؤسسات المالية التي تشارك البنك المركزي في التأثير على عرض النقد من خلال مضاعف الائتمان او الودائع وفي هذا الجانب يمكن القول ان المصارف الخاصة ساهمت منذ تأسيسها في تقديم الخدمات المصرفية الى الاقتصاد العراقي برغم ان هذه المساهمة كانت متواضعة سواءً في استقطاب سيولة الافراد والشركات او في ميدان تقديم التسهيلات الائتمانية لهم ، وهذا يمثل تحديا واقعيا لتطوير القطاع المصرفي العراقي(الفيصل ، 2013، ص162-163) ودعم المصارف الاهلية بالسماح لها في القيام بالعمليات والادوات المصرفية كافة للمشاريع والنشاطات التي تقوم بها الوزارات و الدوائر التابعة لها وعدم تحديدها وحصرها لدى المصارف الحكومية وفتح الاعتمادات ألمستندية عن الاستيرادات الخارجية وقبول الحوالات الخارجية وإصدار (الكمبيالة)

ومساواتها مع المصارف الحكومية فعليا وعمليا والسماح للمصارف الاهلية بفتح حسابات جارية وودائع ثابته للوزارات والشركات العامة والمختلطة العائدة للدولة حسب الكفاءة المالية للمصارف الاهلية وقدرتها على استثمار هذه الودائع في ادوات مصرفية تساهم في دعم الاقتصاد الوطني(حسين ، 2009 ، ص28) .

المبحث الثاني: واقع التقنيات المصرفية في المصارف العراقية

2-3 واقع التقنيات المصرفية في المصارف العراقية

سعت المصارف العراقية الى استخدام التكنولوجيا في جوانب متعددة وصولا الى تطوير الخدمات التي تقدمها وتنويعها وبما بتوافق مع رغبات العملاء وبما يعزز ثقتهم ورضاهم عن تلك الخدمات مما يساهم في ظهور العديد من الخدمات المصرفية غير التقليدية المعتمدة على التكنولوجيا ومنها:

3-2-1 التقنيات المصرفية المقدمة وفق تكنولوجيا لخدمة العملاء

1. الصراف الالي

تعد واحده من اهم الخدمات التي تقدمها المصارف لزبائنها لتخفيف ضغط العمل وتجنب الاجراءات الادارية وتلبية حاجات الزبائن بعد اوقات الدوام وخلال العطلة وتوضع هذه الاجهزة اما على الجدران الخارجية للمصارف او في الاماكن العامة مثل المطارات والاسواق المركزية. ويشير (العزاوي-2001 P.10) الى ان هذه الخدمة كانت تقدمها المصارف العراقية مطلع الثمانينات من القرن الماضي ويتم الوصول الى الاجهزة بواسطة بطاقة الكترونية يحملها الزبون يستخدم فيها رقماً سرياً ، والصراف الالي يستخدم في مجال السحب والايداع ويضيف (الديوه جي :2003 P.9) ان هذه الخدمة تمتاز بكونها تعمل على مدار (24) ساعة يضاف الى ذلك تنوع خدماتها والتي لم تعد تقتصر على السحب النقدي حيث حدثت تغيرات جوهرية في اداء هذه المكائن تعدت خدمة السحب والايداع .

ويمكن بواسطته تقديم الخدمات المصرفية للزبائن إذ بدأ استعماله في الثمانينات من القرن العشرين، وكان يستعمل بداية في تقديم خدمة الصرف النقدي ثم تطور واصبح يقدم اليوم مجموعه كامله من الخدمات المصرفية، مثل سداد الفواتير (دفع الكتروني) والاستلام وطلب دفتر الشيكات والتوريد النقدي وخدمات اخرى، كما زاد من أهميته استعماله للبطاقات الذكية لتنفيذ الالتزامات المالية، وتعتمد خدمة الصراف الالي أساساً على وجود شبكه من الاتصالات تربطه مع المصارف. (النجار، 2008: 33)

ويعد الصراف الآلي من أقدم تطبيقات المصارف الالكترونيه وقد ظهر حتى قبل تبلور مفهوم الصيرفه الالكترونيه وقد كانت تقدمها المصارف العراقيه بداية الثمانينات من القرن الماضي، وتقدم هذه الخدمه لتخفيض ضغط العمل وتجنب الاجراءات الإدارية والسماح للزبائن القيام بالعمليات المصرفيه حتى خارج الدوام الرسمي ولاربع وعشرين ساعه في اليوم ولسبعة أيام في الاسبوع. (العزاوي،2001: 10)

2.المصرف المنزلي Home Bank

يتزايد اندفاع المصارف المعاصرة نحو تقديم الخدمات المنزلية وتطويرها باستمرار مستفيدة من التقدم الكبير الذي تحقق في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما اوجدته من رسائل بين المصرف والمنزل ومن هذه الوسائل الحاسوب الشخصي (PC) والهاتف والتلفزيون .

ويمكن تقديم الخدمات المصرفية المنزلية بين المصارف وبائعي التكنولوجيا بغية تحقيق تنويع متزايد في تشكيلة الخدمات المصرفية المنزلية وتقليل تكاليفها اضافة الى ماتقوم به من انشاء بنى تحتية الكترونية خاصة بها (الدراسات المالية والمصرفية(1994– P.43) ، ويمكن تقسيم الخدمات المصرفية المنزلية الى قسمين (تطبيقات، الصيرفة الالكترونية في مصر -2003 - P.7)

أ- خدمات لاتتضمن اجراء عمليات مالية مثل .

- الاستفسار عن اخر كشف حساب .
- الاستفسار عن اسعار صرف العملات الاجنبية .
- الاستفسار عن اسعار الفوائد على الودائع
- الاستفسار عن الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف .
- الاستفسار عن ارصدة الحسابات الجارية .
- الاستفسار عن ارصدة بطاقات الائتمان .

ب- خدمات تتضمن اجراء عمليات مالية

وهذه الخدمات تشمل اتاحة بعض الخدمات المالية لحاملي بطاقات الائتمان كالتحويلات المالية من حساب العميل او دفع فواتير بعض الخدمات

3- المصرف الهاتفي Telephone Bank

وهي خدمه تقدمها المصارف لزبانها وتفترض وجود شبكة إتصالات هاتفيه جيده، إذ يمكن تقديم خدمه للزبون بمنحه حق الاتصال الهاتفي بالمصرف برقم مخصص مرتبط بالحاسوب المرتبط بالمصرف، وبعد ذلك يطلب من الزبون أن يدخل رقمه السري على جهاز الهاتف وبعد ذلك يدخل رقم حسابه ثم العمليه التي يريدها، وبذلك تنجز العمليه دون الحاجه للحضور الى المصرف. (العزاوي، 2002: 10)

ويجيب هذا البنك الناطق على جميع الاستفسارات والخدمات والطلبات آليا من خلال جهاز حاسوب مبرمج باللغتين العربيه والانكليزيه حسب إختيار الزبون. (ابوغنيم، 2007: 83)

يشير (العزاوي : 2001 :P.10) الى ان هذه الخدمة تقدمها المصارف لزبائنها وتفترض وجود شبكة اتصالات هاتفية جيدة ، حيث يمنح الزبون حق الاتصال الهاتفي بالمصرف من خلال رقم مخصص مرتبط بالحاسوب المرتبط بالمصرف ، يطلب من الزبون بعد ذلك ان يدخل رقمه السري ورقم حسابه على الهاتف ويطلب العملية التي يريدها والتي يتم انجازها دون الحضورالى المصرف ولقد تم تدشين برنامج العمليات المصرفية الهاتفية من قبل (Master Card) منذ نيسان / 1993 حيث يتاح للمصارف الاعضاء خياران: اما مباشرة من خلال برنامج ((العمليات المصرفية عن بعد)) او بشكل غير مباشر من خلال استعمال برامجيات (Master Banking Compatible Software) وكذلك بالوسائل الالكترونية بترتيب خاص مع اطراف ثالثة وسيكون هذا النظام قادرا على استعمال رسائل متنوعة مثل الشاشات الهاتفية ووسائل الاتصال الرقمي الشخصية والتلفزيون التفاعلي (ياسين، 2002،ص67).

4. البطاقات البلاستيكية Plastic card

تغيرت عادات الناس في العقود الاخيرة : من اشتري الان وأدفع الآن الى أشتري الآن وادفع فيما بعد، ويرى العديدون أن هذا التحول ليس تحول في عادات الدفع فحسب ولكنه تحول ثقافي جاء إنعكاساً لادخال المصارف للحاسوب ليحفظ تسلسل الاحداث في حسابات الزبائن واسواق النقد، وعليه صارت بطاقة الائتمان جزء لا يتجزأ من الثقافه الاقتصاديه الغربيه والتي تسمى أحياناً بثقافة البلاستك أو اللدائن.(اوكيل، 2002: 9)

ومع إدخال المصارف العربيه للحاسوب والاخذ بنظام تحويل الودائع الكترونياً أو ما يسمى بالمصارف الالكترونيه، أدخلت بطاقة الائتمان وبطاقة الصراف الالي لتحل تدريجياً محل العملات ومحل أوامر الصرف (الشيكات) ولان المصارف العربيه هي جزء من الاقتصاد العالمي ومرتبطه به فقد اتجهت

بعض المصارف العربيه نحو ربط أجهزتها بأنظمة الشبكات العالميه مثل فيزا وماستر كارد وامريكان أكسبريس وغيرها، ففي مصر على سبيل المثال أدخل البنك العربي الافريقي نظام البطاقه اللدائنيه في سبتمبر 1981م تحمل أسم فيزا كارد البنك العربي، ثم تحقق لهذا النوع من البطاقات الانتشار بعد أصدار بنك مصر لبطاقته في العام 1992م ، كما أن المملكة العربية السعوديه هي إحدى البلدان القليله في العالم التي تمتلك شبكه وطنيه واحده للصرف والتمويل الالكتروني ومرد ذلك هو وضع مؤسسة النقد السعودي خطه شامله للتنسيق بين المصارف منذ منتصف الثمانينات من القرن العشرين. (ابو جودة، 2000: 64)

البطاقات البلاستيكية تكون بعدة انواع منها :

أ- بطاقة الدفع Debit Card

وهذه البطاقة تعتمد على وجود ارصدة فعلية للعميل لدى المصرف في صورة حسابات جارية لمقابلة السحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة ، ولعل من ابرز مميزاتها انها توفر الوقت والجهد للعملاء ، وكذلك زيادة ايرادات المصرف المصدر لها . (رضوان 1999 . P.50)

ب. البطاقات الذكية Smart Card

يشير (عبد الرحيم 1997 : P.156) الى ان البطاقة الذكية عبارة عن بطاقة دفع بلاستيكية بداخلها شريحة مصغرة يوجد فيها ذاكرة اهم من الشريط المغناطيسي يمكن من معالجة المعلومات وتبادلها ، وتعتبر هذه البطاقة جزء اساسياً من خدمات الدفع المستقبلية ويمكنها ان تحل محل (رخصة القيادة ، البطاقة الصحية ، الهوية الشخصية) ويضيف (Wright : 1997 . P.27) ان توفر تكنلوجيا البطاقة الذكية والانخفاض في تكاليفها انما يبشر بحدوث تغيرات جذرية في النظام المصرفي ، حيث ان قدرة الشريحة الرقيقة التي تتضمنها هذه البطاقة على خزن ونقل جميع انواع البيانات المالية وغير المالية وبتكاليف رخيصة قد جعل من المؤسسات المصرفية وغير المصرفية اكثر قدرة على التنافس في مجال المعلومات الاستهلاكية ، اضافة الى ذلك فان اهتمام المصارف والمؤسسات المالية بتكنولوجيا البطاقة الذكية قد تضاعف لعدة اسباب منها:

(Pierce 1995 . P.24).

- انخفاض تكلفة تكنولوجيا البطاقة الذكية حيث اصبحت تكلفة الواحدة منها من (1 - 2.5) دولار .
- التخوف من احتمالات ازدياد التزوير الذي يترافق مع استخدام البطاقات المغناطيسية الاعتيادية .
- البحث عن منافذ جديدة لتحقيق الايرادات من قبل شركات الاتصالات والحواسيب وليس من قبل المصارف او المؤسسات المالية فحسب .

ج- بطاقة الائتمان Credit Card

وهي بطاقة اساسية مضمونة (بودائع توفير ذات فوائد) حيث تستعمل الفوائد لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للمستهلك ، وتتاح هذه البطاقة للافراد غير المؤهلين للحصول على البطاقة الائتمانية التقليدية بسبب افتقارهم الى ماض ائتماني معروف او بسبب مشاكل مالية معينة (الدراسات المالية والمصرفية- 1995 -P.47).

ويمكن تعريفها من الجانب التعاقدي القانوني على أنها "مستند يعطيه مصدره لشخص طبيعي أو إعتباري بناءاً على عقد بينهم يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالاً لتضمنه التزام المصدر بالدفع ومنها ما يمكن سحب النقود من المصارف". (عمر، 1997، 14)
كما تعرف بانها "أداة مصرفيه للوفاء بالالتزامات تصدرها مؤسسه ماليه (Issuer) لشخص طبيعي أو إعتباري تمكنه من إجراء سحب نقدي من البنوك أو شراء سلع أو خدمات من التجار مع الزامه بالسداد للبنك بالشروط والقواعد المحدده بالعقد المبرم بينهما". (السواح والقباني، 2006: 18)

د- بطاقة الانترنت Internet Card

تشير (عجيل- 2001 - P.13) الى ان هذه البطاقة تعتبر مثلاً على الوسائل المتنامية في اسواقنا وذلك لما تحتويه من تقنية عالية تساهم في رفع مستوى الخدمة المصرفية ولهذا فلقد كانت شركة الخدمات المالية العربية سباقة في تبني استخدام بطاقة تصفح الانترنت (AFS Surfer) لكي تقدمها لزبائنها المشاركين .

5- البريد الالكتروني (Electronic mail)

وتعمل هذه الخدمة على نقل الرسائل بين الاشخاص عن طريق اجهزة خاصة تكون متصلة بجهاز الحاسب الالكتروني ، اذ ندخل الرسالة بواسطة تلك الآلة الخاصة ثم تحول عن طريق الحاسب الالكتروني الى العنوان المرسلة اليه وتصل الى الطرف الاخر فورا اما اذا كان الطرف الاخر لايملك جهاز استقبال فان جهاز الحاسب يقوم بتحويل الرسالة الى مكتب بريد متخصص بالبريد الالكتروني وبدوره يقوم بارسالها الى الجهة المرسلة اليها .(بن مبارك :1997 . P.39)

6. التلفاز الرقمي التفاعلي

ويعد التلفاز الرقمي التفاعلي من احدث القنوات التي تم ابتكارها والتي تمكن المصارف من الوصول الى عملائها وعرض خدماتها عليهم من خلالها ، وفي بريطانيا يتوقع ان يصل عدد المشتركين في هذه التقنية الى مايقارب ال(40%) من سكانها في نهاية العام 2002 .
ويضيف (طالب - 2003 - P.11-12) الى انه من المزايا التي يقدمها التلفاز الرقمي هي فرص متعددة لبيع المنتجات كما ان عروض القنوات المتعددة تقدم فرصاً سانحة لاكتساب معلومات عن الزبائن من خلال اشارات ترسل الى اجهزة التلفاز لديهم اضافة الى انه يستخدم في الاعلان حيث يعمل على دمج البرمجة والاعلان وخدمات التجزئة بعضها مع بعض .
ومن هنا فان على المصارف ان تحدد الخدمات التي ستقدمها عبر هذه القناة فهاهم زبائن مصرف (HSCB) يستطيعون من خلال خدمة (OPEN) الأتي :

- احتساب تكاليف القروض العادية والعقارات .
- طلب معلومات عن المنتجات والخدمات .
- مراقبة البطاقات الائتمانية وضبطها.
- دفع الفواتير .
- تحويل الاموال بين الحسابات .
- دفع الحساب لأطراف ثالثة.

7. خدمة الفاكسميلي

وهي تلك الاجهزة التي يمكنها استنساخ عدد من الوثائق عبر خطوط الهاتف (Ebert & Griffin P.378 :2002)، ويشير (محمد :1999: P.29) الى ان هذا الجهاز يقوم بنقل صورة عبر خط الهاتف وعند الحاجة الى ارسال وثائق بين المصرف والفروع بطلب رقم الفاكس المطلوب ومن ثم يتم وضع الوثائق في المكان المخصص ويتم نقل تلك الوثائق بمجرد الضغط على زر الارسال.

8- نظام التلكس

وهو يشبه التلفون اذ يعطى لكل مشترك عند رغبته بايصال معلومات معينة فيرسلها الى الرقم المطلوب وهنالك بعض الاجهزة المساعدة التي ترتبط مع جهاز التلكس (محمد - 1999 - P.29) . ويضيف (السالمي) الى ان التلكس هو اكثر وسائل الاتصال الرسمية والتجارية دقة واتقانا (السالمي : P.228 :2000) .

9- الحاسب الالكتروني :-

هنالك الكثير من التعريفات الخاصة بالحاسب الالكتروني فلقد عرفه (الخابوري 1988: P.24) بانه عبارة عن (مجموعة من الادوات الالكترونية التي تقوم بمجموعة مترابطة ومتتالية من العمليات على مجموعة من البيانات الداخلة ثم تتناولها بالمعالجة وفقا لمجموعة من التعليمات لغرض الحصول على نتائج ومعلومات معينة) ، فيما عرفه (الشوابكة :2001 : P.13) بانه (مجموعة القطع الالكترونية التي توصل مع بعضها البعض لكي تجعل الحاسوب يعمل وهذه القطع لايمكن فصلها عن بعضها ولايمكن لقطعة ما ان تعمل لوحدها).

ويشير (السيسي :1997 : P.10) الى ان الحاسب الالكتروني قد ادى دورا هاما في عملية التطور المصرفي وادى الى تحولات رئيسة في اساليب العمل المصرفي من حيث التشكيل الالكتروني للنظم اليدوية للمعلومات المحاسبية في المصارف وذلك:

- لمواجهة التوسع في النشاط المصرفي .
- لتلافي الاخطاء والتاخير في اعداد المعلومات .
- لترشيد قرارات الادارة المصرفية بادخال تغييرات ملموسة في عملية التدفق الملائم للمعلومات .
- لتبسيط الاجرءات المصرفية وتوجيه الجهود نحو تقديم المزيد من الخدمات المصرفية للعملاء .
- لأمكانية مضاعفة الطاقة الانتاجية للوحدات المصرفية بجانب تخفيض تكلفة العمل المصرفي .

10- الانترنت المصرفي :-

بعد ان تمكنت المصارف من تقديم خدمات المصرف المنزلي فانها توجهت نحو انشاء مواقع لها على الانترنت حتى يستطيع العميل من الوصول الى الفرع الالكتروني للمصرف بطريقة اسهل .

ولقد عرفت (العزاوي :P.7:2002) العمل المصرفي عبر الانترنت بانه (العمل المصرفي الذي يكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والزبون وبمساعدة نظم اخرى يصبح زبون المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال جهاز حاسوب شخصي (PC) موجود لديه ويسمى (HOST) استخدام أي مضيف اخر. فيما عرفته (القصير: P.1:2002) بأنه (المنتجات والخدمات المصرفية بالتجزئة والتي تتم من خلال قنوات او ركائز الكترونية وتشمل هذه المنتجات والخدمات ، اجتذاب الودائع ، القروض ، تقديم المشورة المالية ،

دفع الكمبيالات او الاوراق التجارية الالكترونية) ويعد العمل المصرفي عبر الانترنت من الموضوعات المصرفية التي نالت اهتماما من قبل المجتمع المصرفي الدولي نظرا لما ينطوي عليه هذا العمل من تقنية متطورة .

وبهذا الصدد يشير (رضوان :1999 : P.61) الى ان هنالك جملة من الخدمات يوفرها الانترنت المصرفي منها :

- شكل من اشكال النشرات الالكترونية الاعلانية عن الخدمات المصرفية .
- امداد العملاء بطريقة للتأكد من ارصدتهم لدى المصارف .
- طريقة تحويل الاموال من حسابات العملاء المختلفة .
- كيفية ادارة المحافظ من اسهم وسندات .
- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا .

لقد احدثت تكنولوجيا المعلومات بتطوراتها المتلاحقة وانتشار قنوات تقديم الخدمة المالية عبر الانترنت نقلة نوعية متميزة في اسلوب تقديم المصارف لخدماتها ومنتجاتها اضافة الى طبيعة علاقة العميل مع مصرفه من خلال ان مثل هذه الخدمات قد اعطت للعملاء قدرة رائعة للمفاضلة بين بدائل مختلفة بدلا من القبول بما هو متوفر في الاسواق المحلية .

اخيراً فان دورة حياة المنتجات الالكترونية قصيرة فالمنتجات الجديدة اليوم ستصبح غداً متقادمة ومن هنا فان على المصارف الا تكون قوية فقط وانما الاسراع في تقديمها للخدمات والمنتجات المصرفية وبما يعزز سمعتها ومركزها السوقي ويحقق رضا الزبائن ويوفر رغباتهم . ويمكن تميز بنوك الانترنت الى قسمين رئيسين :

القسم الاول: وهو مايتعلق بأداء الخدمات المصرفيه من خلال شبكة الانترنت الدوليه، من خلال ربط البنوك لحواسيبها على الشبكه الدوليه فيتمكن الزبون من أي مكان وفي أي وقت من الدخول على هذه الشبكه، ثم من خلال رقم سري شخصي يمكنه الدخول الى حاسب البنك لتنفيذ تعليماته المصرفيه، وفقاً للقواعد والاشتراطات المسموح بها والمحدده، ومن الخدمات المتاحه عبر هذه القناة الالكترونيه فتح الحسابات، والحصول على القروض، ودفع الفواتير الكترونياً، وتحويل الاموال، وتقدم بنوك الانترنت ألاميركية خدمة تلقي وتنفيذ أوامر البيع والشراء للاسهم في البورصات العالميه.

أما القسم الثاني: فانه يتعلق بالتجاره الالكترونيه والتي تتم عبر شبكة الانترنت بين البائع والمشتري، وكل من بنكيهما لتسوية مبالغ الصفقه.

2-2-3 مزايا العمل المصرفي الالكتروني

أن إستعمال التكنولوجيا في العمل المصرفي حقق مجموعه من المزايا هي :-

1. المحافظه على الزبائن الحاليين، وذلك من خلال إيصال الخدمات للزبائن بدلاً من وصول الزبون للخدمه عن طريق ذهابه للبنك، إضافة الى العديد من الخدمات الجديدة والمبتكرة الاخرى التي قدمها الانترنت والتي تهدف الى زيادة رضا الزبائن .
2. زيادة عدد مستعملي الانترنت بسرعه هائله "تشير إحدى الدراسات(العالي،2002: 3) الى أن عدد مستعملي الانترنت بلغ 400 مليون مستعمل نهاية عام 2000 وفي نهاية 2001 وصل الى 700 مليون مستعمل". وقد شملت هذه الزياده اناس من مختلف فئات المجتمع، وبالتالي فإن توفر الخدمات المصرفيه عن طريق الانترنت يضعها في متناول متصفحي الانترنت ومن ثم إستقطاب عملاء جدد مهتمين بخدمات البنوك المبتكره والتي لم تكن موجوده في الماضي.

3. إمكانية تقديم خدمات تكون متاحه أكثر للزبائن لفترات زمنيه غير محدده (24 ساعه يومياً) وفي أماكن متعدده وباقل تكلفه ممكنه. (شعبان،2004: 50)
4. لقد عمل المصرف الالكتروني على تحقيق السرعه والدقه في أداء الخدمه للزبائن، وخلص البنوك من أهم المشاكل وهي صفوف الانتظار الطويله، وتشير المعطيات الدوليه أن تكلفة إجراء المعاملات المصرفيه بواسطة الانترنت تشكل نحو (2%) من تكلفتها في حالة الاعتماد على البنك التقليدي و(3,6%) عند إستعمال حزمة البنك الناطق، في حين تشكل(8%) من تكلفتها في حال إستعمال الصراف الآلي (ATM). (الصمادي، 2003: 24)

3-2-3 متطلبات إنشاء المصارف الإلكترونية:

أن ضمان التحول نحو المصارف الالكترونيه يتطلب مجوعه من المتطلبات والتي تتلخص بالآتي(سفر، 2002: 45):

1. إستقرار سياسي وإقتصادي ومناخ إستثماري ضرائبي ومالي جاذب وملائم.
2. إداره حكوميه نظيفه وقادره على إشاعة الشعور بالاطمئنان لدى المستثمرين المحليين والاجانب.
3. بنى مؤسساتيه كنظام قضائي ذي أجهزه متخصصه إقتصادياً وعالمياً ومصرفياً وقادر على تطبيق القانون وتحقيق العداله والمساواة بالسرعه الممكنه والمطلوبه.
4. تبسيط المعاملات الاداريه والماليه والضريبيه على أساس التسهيل والشفافيه.
5. تشجيع الافراد والشركات على إجراء عمليتهم المصرفيه الكترونياً وصولا الى خفض تكاليف المصارف التي تجريها مقارنه مع تكاليف المصارف التقليديه والى توفير خدمات قروض وودائع تنافسيه وكذلك تمكينها من زيادة حجم أعمالها وعدد زبائنها.

3-2-4 المشاكل التي تواجه المصارف لتطبيق التكنولوجيا المصرفية والانترنت

هنالك عدة مشاكل تواجه المصارف أهمها(احمد، 2001: 155):

1. مشكلة المحافظة على الزبائن الحاليين وكسب الزبائن الجدد ويؤثر حل هذه المشكلة على كل جزء من الصورة التي يطرحها المصرف عن نفسه لزبائنه.
2. مشكلة بيع تشكيله اوسع من الخدمات الى الزبائن الحاليين والجدد، اذ يمكن للتكنولوجيا ان تقدم حلاً لهذه المشكلة في مجالين اساسيين هما :-

أ- الحد من العمل الروتيني والاعباء الإدارية للأطر المصرفية ، اذ يؤدي إستعمال التكنولوجيا الى توجيه الجهد والوقت نحو العمل الخلاق الذي يتطلب مهارات تفاعليه مما يعني تحسين ربحية المصرف، كما يحرر استعمال التكنولوجيا الموظف من المعاملات المالية التي تتطلب وقتاً طويلاً لمعالجتها، ومن ثم تخفيف الضغط عليه مما يحول اهتمامه نحو نوعية الخدمات المصرفية.

ب- استعمال التكنولوجيا المتقدمة في تقديم الخدمات الجديدة ، اذ يمكن استعمال التكنولوجيا المتقدمه لتسويق خدمات جديده متنوعه بواسطتها، مثل إستعمال لوحة العرض (Screen).

3. عدم توافر البنى الأساسية لتكنولوجيا المعلومات في بعض دول العالم :

ان هذا من شأنه ان يكون احد العوائق في ممارسة التسويق الالكتروني سواء من الشركات او من المستهلكين في مثل هذه الدول، إذ نجد ان فرص استعمال الأنترنت المتاحة للمستهلكين وايضا القدرة على استعماله غير متساوية في الدول المختلفة.

4. مستوى الأميه الخاص باستعمال الكمبيوتر بواسطة المستهلكين المحتملين، وقد يرجع انخفاض هذا المستوى الى بعض العوامل مثل :-

أ- نقص التعليم الخاص بالكمبيوتر.

ب- انخفاض درجة الرغبة في قبول تكنولوجي جديد.

ج- انخفاض نسبة المستهلكين القادرين على او الراغبين في المشاركة في الاسواق الإلكترونية.

د- عدم توفر عنصر الامان ،هذا العامل قد يعوق او يمنع بعض الشركات والمستهلكين من المشاركه في الاسواق الالكترونيه وذلك بسبب شعورهم بان درجة او مستوى المخاطر التي يتحملونها غير مقبوله،لذلك يجب العمل على ضرورة توفير اسواق الكترونيه آمنه. (الرحيلي: 2008،ص74)