

المقدمة

اولا : الأطار المنهجي

ثانيا : الدراسات السابقة

أولاً: الإطار المنهجي

تعتبر التقنية المصرفية واحده من أهم نتائج التطورات الكبيرة في عالم الشبكات والاتصال، وقد أحدثت الصيرفة الالكترونية اثارا ايجابية علي العمل المصرفي ومكنته من مواكبة التطورات المختلفة التي طالت حياة الناس في مختلف الجوانب وساهمت في تذليل معظم العقبات التي كانت تواجه العمل المصرفي وأصبح تبني النظم المصرفية الحديثة هو هدف جميع الوحدات المصرفية. وتجاوزت الآثار الايجابية للصيرفة الالكترونية مجرد خدمات مصرفية لتتعداها الي تحقيق فوائد أكبر علي نطاق الاقتصاد ككل، حيث ساهمت التقنيات المصرفية الحديثة في زيادة الثقة في المؤسسات المصرفية ومن ثم زيادة الاقبال علي التعامل مع المصارف الأمر الذي ينعكس بشكل كبير علي زيادة الايداعات المصرفية ومن ثم تجميع المدخرات لدي المصارف بحيث تتمكن عندها من القيام بأحد أهم أدوارها وهي توظيف تلك المدخرات لتصب في صالح الاقتصاد الكلي .

ومن النتائج المهمة الاخرى لهذا الوضع هو ان تجميع المدخرات داخل المواعين المصرفية يعني ان الصيرفة الالكترونية قادرة بالياتها وأدواتها علي تحويل السيولة النقدية من التداول بين أيدي الجمهور الي التداول داخل الجهاز المصرفي وهو الهدف الذي لا يكاد يخلو اي اقتصاد دولة من السعي لتحقيقه لما له من اثار إيجابية كبيرة لاتقتصر فقط علي ماذكر من تجميع المدخرات وتسهيل عملية الاستثمار في الاقتصاد الكلي بل تتجاوزها الي محاربة الآثار التضخمية لدوران السيولة خارج الجهاز المصرفي وإمكانية خلق التوازن بين مكونات الاقتصاد المختلفة . ولأهمية يحاول هذا البحث مناقشة الدور الذي يمكن ان تلعبه الصيرفة الالكترونية في جذب الموارد الي داخل الجهاز المصرفي ومن ثم تتحقق الآثار الايجابية المرجوة من جراء ذلك .

مشكلة البحث :

السودان مثله مثل كل الدول النامية يعاني من مشكلة دوران معظم الكتلة النقدية خارج الجهاز المصرفي ويترتب علي ذلك عددمن الآثار السالبة التي أضرت وتضرر بالاقتصاد الوطني ككل وبالتالي فإن المواعين الاستثمارية المتمثلة في المصارف قد حرمت من استثمار تلك الأموال بالطريقة التي تساعد في تفعيل الأداء الاقتصادي . فهل يمكن باستخدام آلية الصيرفة الإلكترونية تمكن المصارف من تجميع المدخرات من الجمهور وتحويل حركة النقد الي داخل الجهاز المصرفي وبالتالي التقليل من الآثار الضارة لتركز معظم الكتلة النقدية خارج الجهاز المصرفي .

وبذلك تتحقق الآثار الموجبة في الاستفادة القصوى من تلك الأموال عن طريق توظيفها من المصارف السودانية لخدمة الاقتصاد الكلي

1/ هل يؤدي إستخدام الصيرفة الإلكترونية إلى زيادة الموارد للمصارف وتقليل العملة لدى الجمهور .

2/ هل يؤثر إستخدام الصيرفة الإلكترونية إيجابياً على موارد المصارف من الودائع .

3/ هل يمكن باستخدام الصيرفة الإلكترونية التحكم وزيادة موارد المصارف .
أهداف البحث :

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. التأكيد على الاستمرار في تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية ليس من أجل فوائد للعملاء والبنوك فقط وإنما لفوائده على الاقتصاد الوطني ككل .

2. تقديم مؤشرات فعلية لأثر الصيرفة الإلكترونية على جذب الودائع إلى القطاع المصرفي من واقع البيانات المالية للوحدات المصرفية .

3. توضيح الأثر الذي يحدثه نظام الصيرفة على حركة الأموال من خارج الجهاز المصرفي إلى داخله .

4. التعرض للآليات والأدوات التي يعمل بها نظام الصيرفة الإلكترونية لتحقيق الأهداف المرجوة منه لمختلف الأطراف ومن ذلك آليات جذب الودائع.

5. يهدف للوقوف على الصيرفة الإلكترونية ببنك فيصل ومصرف السلام .
فرضيات البحث :

يسعى البحث إلى اختبار الفروض التالية :

1/ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام الصيرفة الإلكترونية ونمو حجم الودائع والموارد بالمصارف .

2/ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام الصيرفة الإلكترونية والتحكم في الموارد .

3/ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الصيرفة الإلكترونية وتوفير المعلومات وسهولة الإستخدام لجذب الودائع .

أهمية البحث :

الأهمية العلمية: تتبج أهمية تقديم مؤشرات فعلية لأثر الصيرفة الإلكترونية على جذب الودائع.

إلى القطاع المصرفي من واقع البيانات المالية للوحدات المصرفية التعرض للآليات والأدوات التي يعمل بها نظام الصيرفة الإلكترونية لتحقيق الأهداف المرجوة منه لمختلف

الأطراف ومن ذلك آليات جذب الودائع التأكيد على الاستمرار في تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية ليس من أجل فوائد للعملاء والبنوك فقط وإنما لفوائده على الاقتصاد الوطني ككل.

الاهمية العملية:

تتبع أهمية هذا البحث من أهمية الصيرفة الإلكترونية في جذب الودائع من خلال التأثير على العملاء بمصرف السلام وبنك فيصل الاسلامى السودانى وكذلك يمكن أن يصبح هذا البحث نقطة انطلاق لبحاث أخرى ويرفد المكتبة ببعض المعلومات المتعلقة بالموضوع

1. منهج البحث ومصادر المعلومات:

سوف يتبع هذا البحث المنهج التاريخي بالرجوع للأدبيات المتوفرة في هذا الموضوع وبالإضافة إلى المنهج الوصفى التحليلي لدراسة الحالة والمنهج الإستقرائى لاختبار صحة الفرضيات . وإعتمد فى مصادر المعلومات على :
المعلومات الأولية على الإستبانة .

والمعلومات الثانوية على (الكتب والمجلات والدوريات والشبكة العنكبوتية) .

حدود البحث:

المكانية:مصرف السلام وبنك فيصل الاسلامى -ولاية الخرطوم .

هيكل البحث :

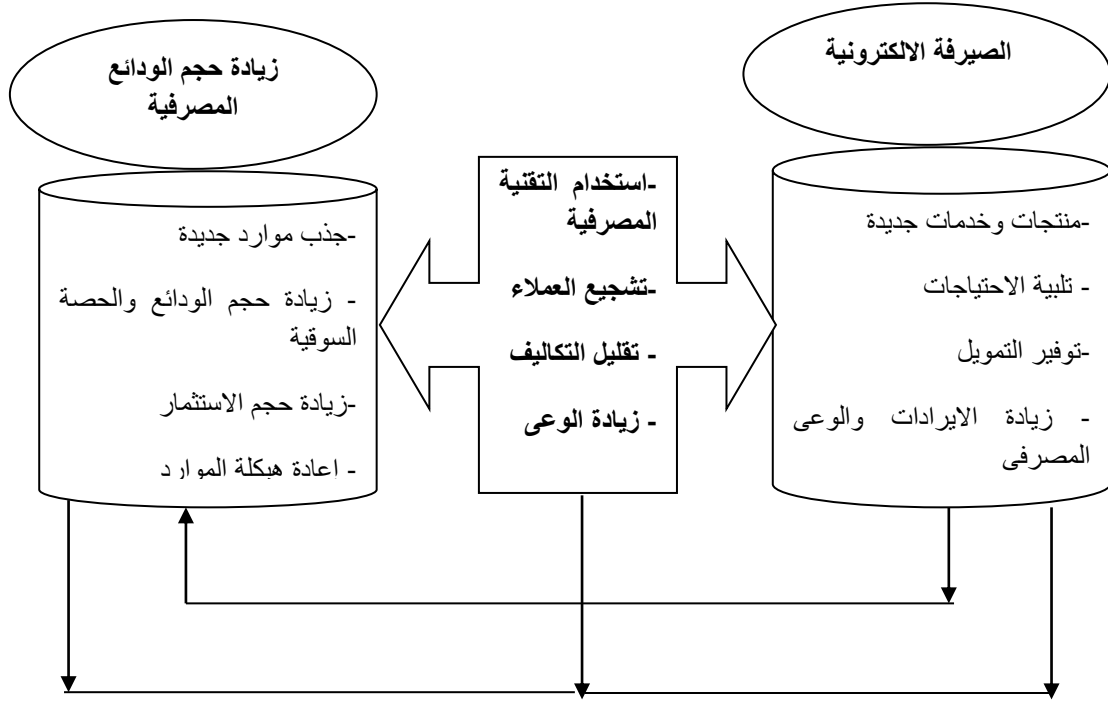
تم تقسيم البحث إلى مقدمة وأربعة فصول وجاء الفصل الأول تحت عنوان دورالصيرفة الإلكترونية في جذب الودائع فى المصارف التجارية السودانية حيث أشار المبحث الأول إلى نشأة وماهية الصيرفة الإلكترونية.بينما أشار المبحث الثانى إلى متطلبات الصيرفة الإلكترونية والمبحث الثالث وسائط الصيرفة الإلكترونية.

أما الفصل الثانى فهو بعنوان الودائع المصرفية حيث تناول مبحثه الأول مفهوم وأنواع وخصائص وأهمية الودائع المصرفية وتطرق مبحثه الثانى إلى العوامل التى تؤثر فى جذب وإستقطاب الودائع .

الفصل الثالث الكتلة النقدية حيث أشار مبحثه الأول إلى الكتلة النقدية والعوامل التى تؤثر فيها.وتناول المبحث الثانى مفهوم وأهمية الموارد للمصارف وإدارة السيولة بالمصارف.وتناول المبحث الثالث تجربة السودان فى الصيرفة الإلكترونية

أما الفصل الرابع فتم فيه تناول الدراسة الميدانية حيث تطرق المبحث الأول إلى تجربة السودان في الصيرفة الإلكترونية أما المبحث الثاني نبذة عن مجتمع الدراسة والمبحث الثالث إجراءات الدراسة تحليل البيانات وفي الخاتمة النتائج والتوصيات .

نموذج الدراسة :



نظرية الصيرفة الإلكترونية :

تعتبر نظرية الصيرفة الإلكترونية في قدرة البنوك في التحكم في الأساليب التقنية المرتبطة بإنتاج منتجات ذات جودة عالية وبأقل تكلفة ممكنة، ولن يتأتى هذا إلا بمسايرة التطور التقني، مع وجود تنسيق محكم بين مختلف مراحل سيرورة الإنتاج من خلال التنافسية الظرفية أو الجارية التي تركز على مناخ الأعمال وعمليات المنظمات واستراتيجياتها، وتحتوي على عناصر مثل التزويد، التكلفة، النوعية، والحصة من السوق... الخ. أما التنافسية المستدامة التي تركز على الابتكار ورأس المال البشري والفكري، وتحتوي على عناصر مثل التعليم، رأس المال البشري، الإنتاجية، مؤسسات البحث والتطوير، الطاقة الابتكارية وقوى السوق. كذلك شدة المنافسة الحالية حيث ان المتنافسون هم جميع المصارف العاملة في تقديم خدمات ومنتجات ما والتي تتنافس فيما بينها للحصول على الموارد لتقديم منتجات أو خدمات متماثلة للزبائن. وتتحدد حالة المنافسة عادة من خلال مجموعة منها :

1. تهديد المنتجات البديلة: يظهر تهديد آخر يتمثل في المنتجات البديلة، لأن التهديد الحقيقي الذي تمثله هذه المنتجات إذا ما استطاعت منظمة ما تقديم المنتجات بنوعية

مشابهة أو أفضل، وبكلفة أقل، وبأسعار أقل من الأسعار المطروحة من قبل المنظمات المنافسة

2. قوة مفاوضة الزبائن يؤثر الزبائن على الصناعة من خلال قدرتهم على تخفيض الأسعار والمساومة على جودة أعلى أو المزيد من الخدمات. ويعتبر الزبون - أو مجموعة الزبائن - أقوىاء ولهم نفوذ إذا ما توافرت بعض العناصر التالية:

أ. يشتري الزبائن جزء كبير من إنتاج البائع أو من الخدمة التي يقدمها.
ب. سهولة إحلال الموردين لكثرة عددهم أو لأن المنتج نمطي أو غير مميز مثل محطات البنزين.

ج. تغيير المورد لا يحمل الزبون سوى تكلفة ضئيلة مثل سهولة الحصول على مستلزمات المكاتب.

وتتزايد أهمية السلع البديلة كقوة تنافسية مؤثرة في صناعة ما كلما اقترب سعرها وما تؤديه من وظائف من سعر ووظائف السلع الحالية الموجودة في السوق، وتؤثر استراتيجيات وسياسات الحكومة على الأسعار النسبية للسلع وبالتالي على قدرة استبدالها وحتى تتجنب المنظمة هذا التهديد عليها :

i. الفهم الجيد لطريقة استعمال المنتج أو الخدمة مع النظرة الواسعة والمستقبلية لهذا المنتج أو الخدمة، مما يسمح لها بتقديم ما ينتظره المستهلكون.

ii. رصد التكنولوجيات الناشئة ذات الاستعمال في المجالات المتعددة

وتعتمد نظرية الصيرفة الالكترونية على المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومية، ومن اجل تحسين الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمنظمات الأخرى السيطرة على التكاليف وخفض المصروفات التشغيلية، متخذة من التكنولوجيا و الابتكار أدواتها لتحقيق ذلك و مؤخرا جدا انتقلت هذه العمليات المصرفية إلى شبكة الانترنت، كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من العملاء و المصارف من أي مكان إمكانية الحصول عليها بسرعة و متاحة على مدار الأربع و العشرين ساعة أين ما كان العميل بالاضافة الى ممارسة الخدمة المصرفية عبر الانترنت وتطلب إرساء الصيرفة الالكترونية والتجارة الالكترونية بصفة عامة إلى إيجاد بنية تحتية معتمدة على قطاع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة، بالإضافة إلى متطلبات قانونية و تشريعية تنظم التعاملات الالكترونية طبعاً مع بيئة ثقافية و اجتماعية مناسبة. فالبنية التحتية اللازمة لبناء و إرساء الصيرفة الالكترونية هي وجود شبكة الكترونية عريضة تضم كل الهيئات ذات الصلة و مربوطة بالشبكة العالمية الانترنت وفقاً لأسس

قياسية مؤمنة عبر كل مراحل التعاملات المالية والمصرفية ووضع خطة مرحلة للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية وفقا للأولويات تحددها خطة استراتيجية على مستوى المصرف، المصرف المركزي، البلد و موقع البلد في خارطة السياسية وتعاونه المالي مع الدول الأخرى، و بالإضافة الى أن يتم اشتراك جميع الأطراف ذات الاختصاص في وضع هذه الخطط وكذلك وضع النظم القياسية التي تتيح الربط و تبادل البيانات بين مختلف الهيئات، و هناك العديد من هذه النظم التي تحدد قوالب الرسائل المالية و نظم التأمين القياسية المقترحة للقطاع المالي لتبنيها و بالتالي إتاحة إمكانية الربط و التبادل.

مع الأخذ في الاعتبار تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف وتوحيد هذا الجهد للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين و الفنيين في المصارف، ويتم هذا التوحيد على مستويات مختلفة وفقا لخطة، لتبني طرق قياسية للتطوير والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه ودعم وتشجيع التعاون الإقليمي والدولي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يساعد على التكامل والاستفادة من التجارب بعضهم البعض.

ثانيا: الدراسات السابقة

1.دراسة :سمية خضر طه 2017م¹

أصبحت التقنية المصرفية واقعا ملموسا وأمرامهما للأفراد والمؤسسات، تتمثل مشكلة التقنية المصرفية في أنها تحتاج إلى مجهود متكامل من عدة أطراف، والتساؤل الذي يطرحه البحث هو كيف تستطيع البنوك التجارية السودانية أن تكيف أعمالها المصرفية في بيئة تنشط فيها التجارة الالكترونية؟ وما مدي تبنيها كآلية تسويقية لتكيف أدائه مع التقنيات الحديثة التي تستخدمها ؟ ما مدي مواكبة البنوك السودانية للصيرفة التقنية العالمية؟ وتتبع أهمية البحث في التحولات في القطاع المصرفي بسبب دخول التقنية والتحول المستقبلي الذي يحدث باستمرار وقد حددت فرضيات البحث كمقياس معياري من خلال التحليل الاحصائي ومن أهم الفرضيات تمثل الصيرفة الإلكترونية في إتباع الأساليب الحديثة في النشاط المصرفي ،وكذا تسوية مختلف المعاملات بوسائل دفع حديثة وخدمات مميزة تخفض من الوقت والتكاليف. وإن تأخر السودان في مواكبة التطورات العالمية لاسيما في ميدان المعلومات والاتصال جعل إستعمال المصارف لهذه التكنولوجيا ضعيفا مما أدى إلى ضعف في أداء الخدمات المصرفية، تبنت إدارات المصارف السودانية إستراتيجيات مناسبة لمواجهة التحديات المتباينة ، في ظل الإنفتاح المالي

¹ سمية خضر طه، تقييم فاعلية التجارة الالكترونية في بنك فيصل الإسلامي،رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2016م

والتحليل المصرفي. أما المنهجية التي اتبعت فهي دراسة التقنية المصرفية وتعريفها وأهميتها وتطبيقاتها والتجربة السودانية في التحول من نظام تقليدي إلى نظام يعتمد التقنية أساساً لعمله، كما تطرق البحث للبيئة التنظيمية والجهات المشاركة فيها، والسياسات، والقوانين المنظمة للتقنية المصرفية وأثر البنية التحتية عليها، تم استخدام أداة الاستبيان الإلكتروني للنظر في رؤية عينات الدراسة لتأثير التقنية المصرفية، والخدمات الإلكترونية المقدمة في البنك محل الدراسة وقد اختيرت العينات من عملاء بنك فيصل الإسلامي السوداني وقد أظهرت عينات البحث بعد تحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي الاهتمام بالتقنية المصرفية وأهمية تطويرها لمستوى مرضٍ للمستفيدين ويتسق مع تطويرها الاهتمام بالبنية التحتية التي اعتبرت عينة البحث تحدياً مؤثراً مما يضع البنوك أمام واقع أهمية وضع سياسة توسعية تقنية جديدة تشمل أنحاء السودان لتوفير الخدمات الإلكترونية في جميع فروعها الإقليمية وتطوير هذه الخدمات لتواكب التقنية العالمية التي تمضي وراءها خدمة التقنية المصرفية، أيضاً الاهتمام بالتعرفة وضبط الجودة والاهتمام بالحاجات المتجددة للقطاع. تم التوصل إلى أن مستوى التقنية متطور لكنه لم يصل لرضا عينة الدراسة مما يستدعي مزيداً من الإصلاحات على البيئة التنظيمية للمصارف والاتصالات وحاجة المنظمين للتدريب.

2. دراسة : اجلال يحيى محمد 2017م¹

لقد تطرقنا في هذا البحث إلى موضوع الوسائل الإلكترونية وأثرها على أداء الخدمات المصرفية في عدد من الفصول الفصل الأول تضمن خطة البحث متمثلة في مشكلة البحث، أهمية البحث، أهداف البحث، فرضيات البحث، منهجية البحث، الدراسات السابقة وعقد مقارنة ما بين الدراسات السابقة والحالية. الفصل الثاني الوسائل الإلكترونية التي تتضمن بطاقة الصراف الآلي والموقع الإلكتروني والهاتف المصرفي. الفصل الثالث تشعب إلى ثلاث مباحث المبحث الأول المصارف الإلكترونية تتضمن نشأة البنوك الإلكترونية ومراحل تطور المصارف الإلكترونية المبحث الثاني الخدمات المصرفية وتطرق فيه عن نشأة ومراحل تطور الخدمات المصرفية المبحث الثالث يحوي أداء الخدمات. أما الفصل الرابع إحتوى على إجراءات الدراسة الميدانية و التحليل الإحصائي للإستبيان الذي تم توزيعه على موظفين في عدد من البنوك والنتائج التي توصل إليها الباحثون من التحليل الإحصائي والتوصيات وقائمة بالمراجع التي إستند إليها الباحثون.

1 اجلال يحيى محمد ، الوسائل الإلكترونية وأثرها على أداء الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2017م

3.دراسة : مضوى موسى على 2016م¹

هدفت هذه الدراسة للتعرف على اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية فى تبني الموبايل المصرفى ،حيث تم استخدام المتغيرات المستقلة (المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة وجودة الخدمة المدركة، والمتغير التابع تبني الموبايل المصرفى،ومدى تأثير المتغيرات المعدله(النوع والعمر والمستوى التعليمى وفترة التعامل مع البنك على مدى قبول تبني الموبايل المصرفى . وتم بناء نموذج الدراسة وتحديد متغيراتها وفرضياتها اعتمادا على ادبياتها،وتم تطوير مقاييس الدراسة بناءا على الدراسات السابقة حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات،طبقت الدراسة على عينة عشوائية من عملاء بنك امدرمان الوطنى وبنك فيصل الاسلامى.وكانت اهم نتائج الدراسة تشير الى موافقةالمبحوثين على استخدام الموبايل المصرفى فى جميع معاملاتهم ، كذلك وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين كلا من المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة وجودة الخدمة المدركة فى تبني الموبايل المصرفى.واهم ما اوصت به الدراسة ضرورة التوسع فى الخدمات المصرفية المقدمة عبر القنوات الالكترونية

4.دراسة: محمد شرف الدين الطيب 2016م²

هدفت هذه الدراسة لتقويم تبني الصيرفة الالكترونية من قبل المصارف العاملة بالسودان باستخدام النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية . حيث تم في هذه الدراسة تضمين متغير جودة الخدمة كأحد المتغيرات التي تؤثر في التبني ليستعاض به عن متغيرات الاداء المتوقع والجهد المتوقع والشروط الميسرة والتي تضمنتها النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية. كما تمت اضافة كل من متغير السعر ومتغير الانتشار باعتبارها تؤثر بدورها في تبني الخدمات المصرفية الالكترونية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم الاعتماد على اداة الاستبانة في جمع البيانات الأولية من عينة من عملاء بعض المصارف العاملة بالسودان بغرض تحديد اثر العناصر التي تضمنها نموذج الدراسة في نية العملاء في تبني الخدمات المصرفية الالكترونية.توصلت الدراسة الى عدد من النتائج اهمها ان كل من جودة الخدمة والسعر والانتشار بالاضافة لبقية المتغيرات التي تضمنتها النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية تؤثر على نية استخدام العملاء للصيرفة الالكترونية في السودان. ايضا هناك تنامي مطرد في استخدام قنوات تقديم الخدمات

1 مضوى موسى على، اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية فى تبني الموبايل المصرفى باستخدام نموذج قبول التقنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2016م
2 محمد شرف الدين الطيب، تقويم تجربة تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية بواسطة المصارفالتجارية العاملة في السودان باستخدام النظرية الموحدة لقبول واستخدامالتقنية ،رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2016م

المصرفية الالكترونية في السودان مما يشير الى تزايد في تبني الخدمات المصرفية الالكترونية في السودان. أوصت الدراسة المصارف بالمزيد من التركيز على التعامل مع المتطلبات الأساسية لتبني الخدمات المصرفية الالكترونية الامر الذي يمكن ان ينعكس في تبني أوسع لتلك الخدمات في السودان.

5. تريزة سعد حامد 2014¹

سعت هذه الدراسة الى تقويم تبني نظام الصيرفة الالكترونية في السودان من خلال دراسة العناصر التي تؤثر على قبول العملاء للتقنيات المصرفية، حيث هدفت الدراسة لتحديد اثر كل من سهولة الاستخدام والمنفعة وعوامل دعم الثقة في عملية التبني. نبعت اهمية الدراسة من كونها من الدراسات التي تستخدم نموذج قبول التقنية المعدل لتفسير تبني التقنية المصرفية ، حيث وسعت الدراسة في مفهوم عناصر دعم الثقة ليضم عدد من العوامل التي تم تناولها في دراسات مختلفة باعتبارها تدعم تبني التقنيات المصرفية في الدول النامية . فرضيات الدراسة :تسعى الدراسة لاختبار الفرضيات الاتية : تؤثر سهولة الخدمات المقدمة على قبول العملاء لنظام الصيرفة الالكترونية . تؤثر المنفعة المترتبة على استخدام الخدمات المقدمة على قبول العملاء لنظام الصيرفة الالكترونية .تؤثر عوامل دعم الثقة على قبول العملاء لنظام الصيرفة الالكترونية . لاختبار فرضيات الدراسة فقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الاحصائي حيث تم استهداف عينة من عملاء المصارف السودانية عبر اداة الاستبانة التي اشتملت على المقاييس المتعارف عليها لقياس متغيرات الدراسة .كما تم استخدام الاساليب الاحصائية الملائمة التي تحدد مدى تأثير العناصر موضع الدراسة على تبني التقنيات المصرفية. أيضا تمت الاستعانة بالأدبيات ذات الصلة والموثوق بها والتي تناولت النظريات التي تقيس قبول وتبني التقنيات المصرفية خصوصا في الدول النامية . توصلت الدراسة لعدد من النتائج عززت من اثر سهولة الاستخدام والمنفعة في تبني التقنيات كما بينت اهمية عدد من العناصر مثل البنيات الاساسية للتقنية والوعي والتشريعات المنظمة في تبني الصيرفة الالكترونية في السودان.اوصت الدراسة بعدة توصيات تمثلت في مجملها في تعزيز سهولة الخدمات المقدمة عبر الصيرفة الالكترونية وتوسيع المنافع المترتبة عنها، وايضا تعزيز بنيات التقنية والتشريعات المنظمة لها وزيادة درجة الوعي لدى الجمهور بالوسائل الالكترونية.

1 تريزة سعد حامد ، تقييم الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي السوداني ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - 2014

6. دراسة :حورية جنان 2013م¹

إن البنك الإلكتروني هو بنك العصر في الواقع فهو يقدم فوائد و مزايا هائلة للعميل ,وتعتبر وسائل الدفع الإلكترونية مسايرة للتطور الإقتصادي والتكنولوجي الذي تعرفه الصيرفة الإلكترونية وتتوائم وشبكة الانترنت كما أنها تريح الموظف في تعاملاته البنكية.وقد تم التوصل إلى أن إستخدام ثورة الإتصالات جعلت من الخدمات المصرفية أمرا حتميا سيفرض نفسه في تحديد مستقبل المصارف وتطورها ,كما تم التوصل إلى أن هناك أثر للصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية من خلال توفير إمكانيات واسعة ,كلها تساعد على الرفع من أداء البنوك لخدماتها بالرغم من وجود بعض المخاطر في تقديم الخدمة الإلكترونية كما يتضح الأثر أيضا من خلال تغير شكل أو مكان تقديم الخدمة من التقليدي إلى الإلكتروني.الذي يعمل على تقليل التكاليف وتقديم خدمة ذات جودة عالية والوصول بذلك إلى اكبر شريحة من العملاء .

7. محمد بن عبد الرحمن نور الهدي 2012²

تناول البحث اثر الانتشار المصرفي في استقطاب الودائع المصرفية ،وتمثلت مشكلة البحث في ضعف حجم الودائع المصرفية مع تزايد تسرب الكتلة النقدية خارج الجهاز المصرفي والذي يعزي لعدم الانتشار المصرفي للمصارف السودانية مما انعكس سلبا علي حجم الودائع المصرفية هدف البحث الي التعرف علي أثر الانتشار المصرفي علي جذب الودائع المصرفية . الاستراتيجيات التي تتبعها المصارف السودانية للانتشار المصرفي وأثرها علي حجم الودائع المصرفية* .علي ادارة المصارف زيادة نسبة الارباح السنوية الموزعة لانها تشجع كثير من اصحاب الودائع لزيادة ودائعهم واستثماراتهم مع البنوك من خلال الفروع المنتشرة . وتحقيقا لاهداف البحث اختبر الباحث عدة فرضيات اهمها :توجد علاقة ذات دلالة ارتباطية بين الانتشار المصرفي وبين زيادة حجم الودائع الجارية . توجد علاقة ذات دلالة ارتباطية بين الانتشار المصرفي وبين زيادة حجم ودائع الادخار .توجد علاقة ذات دلالة ارتباطية بين الانتشار المصرفي وبين زيادة حجم ودائع الاستثمار .اتبع البحث المنهج الوصفي والتحليلي ومنهج دراسة الحالة للتحقق من صحة الفرضيات توصل الباحث الي النتائج التالية : اهم اسباب نجاح وتطور المصارف هو الاهتمام بوضع استراتيجيات مناسبة للانتشار المصرفي لزيادة مواردها المالية .يرجع ضعف المصارف في السودان لضعف مواردها وقلة الوعي المصرفي لدي الجمهور .اتجاه بنك السودان الي تقوية الوحدات المصرفية العاملة بالجهاز المصرفي عبر برنامج توفيق الاوضاع، وتشجيع المصارف علي

1 حورية جنان، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة العربي بن مهيدي -ولاية أم البواقي- كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير- الجزائر 2013م

2 محمد بن عبد الرحمن نور الهدي ،الانتشار المصرفي وأثره علي استقطاب الودائع، الانتشار المصرفي وأثره علي استقطاب الودائع رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - 2012

الانتشار المصرفي يعتبر سببا رئيسيا في دعم ثقة المتعاملين مع المصارف السودانية. وفي ضوء هذه النتائج تم صياغة بعض التوصيات أهمها: الاستمرار في إعادة هيكلة الجهاز المصرفي من خلال اتباع أسلوب التدرج في عمليات الدمج وزيادة رؤوس الأموال والانتشار المصرفي. العمل على أن يكون الانتشار المصرفي بصورة سليمة تعتمد أساسا على حجم الودائع الفعلية والمتوقعة بالإضافة لمعدل ربحية الفرع. الاستفادة من تقنية المقاصة الإلكترونية في جذب المزيد من المدخرات إذ أنها تجاوزت البعد الجغرافي مما سهل عملية التحصيل للمدفوعات في ظل انتشار مصرفي يمكن المستفيدين من إجراء مثل هذه المعاملات في أقرب الأماكن لعملهم

8.دراسة: نائر عدنان قدومي 2009م 1

الهدف من الدراسة التعرف على دور الخصائص الشخصية: الجنس، الفئة العمرية، الوظيفة، الشهادة العلمية سنوات الخبرة في استخدام الصيرفة الإلكترونية وما هي أهم مقومات وعناصر نجاحها من وجهة نظر عملاء البنك فضلاً عن أهم معوقات ومخاطر الصيرفة الإلكترونية في البنوك العاملة في الأردن. لتحقيق هدف الدراسة فقد قام الباحث بدراسة ميدانية إلى عملاء البنوك الأردنية الذين يتعاملون بالصيرفة الإلكترونية بشكل أو بآخر. وقد تم تحليل نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS لحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار Regression عند درجة معنوية 5%، مع استخدام " كرونباخ ألفا " لاختبار مدى الاعتمادية.

الدراسة توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن أهم معوقات الصيرفة الإلكترونية عدم الوعي المصرفي بالخدمات المصرفية الإلكترونية وعدم قيام البنك بالدور التوعوي اللازم لنشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية بالرغم من انخفاض مخاطر هذه الخدمات الإلكترونية، إلى جانب نتائج أخرى مهمة وردت بالتفصيل في البحث.

انتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات في مقدمتها ضرورة قيام البنوك العاملة في الأردن بحملة تثقيفية شاملة لنشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية مع توفير الخدمات المرتبطة بها مثل الانترنت بأسعار منخفضة

1 نائر عدنان قدومي ،الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية (دراسة تطبيقية لدور الخصائص الشخصية – المعوقات ومقومات النجاح ، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان 2009

9. دراسة : القذافي أحمد أبكر محمد، 2009م¹

تناولت هذه الدراسة الاثر الذى تحدثه الصيرفة الالكترونية فى اجتذاب السيولة النقدية الى داخل الجهاز المصرفي ، وتمثلت مشكلة الدراسة فى ان السودان مثله مثل معظم الدول النامية يعانى من مشكلة دوران معظم الكتلة النقدية خارج الجهاز المصرفي وان هناك تحدياً كبيراً يواجه المصارف فى كيفية جذب السيولة الى داخل الجهاز المصرفي . هدفت الدراسة لتوضيح الاثر الذى يحدثه نظام الصيرفة الالكترونية على حركة الاموال من خارج الجهاز المصرفي الى داخله ، نبعت اهمية الدراسة من كونها من اوائل الدراسات التى تعرضت لاستخدام نظام الصيرفة الالكترونية كوسيلة لتقليل حركة وتواجد النقد خارج الجهاز المصرفي، وضعت الدراسة الافتراضات التالية ان تطبيق نظام الصيرفة الالكترونية يقود الى زيادة الودائع المصرفية مما يقلل النقود لدى الجمهور . ان نظام بطاقة الصراف الآلى يشجع العملاء على الاحتفاظ بأموالهم لفترات اطول فى البنوك مما يقلل من كمية النقد المتداول خارج الجهاز المصرفي - . ان المبالغ الداخلة الى القطاع المصرفي نتيجة لنظام دفع الاجور عبر البنوك قللت من كمية النقد المتداول خارج الجهاز المصرفي - . ان نظام نقاط البيع يساعد على بقاء النقد داخل الجهاز المصرفي ويقلل من كمية النقد المتداول بين الجمهور . اتبعت الدراسة المنهج الوصفى التحليلي والمنهج الاستنباطي والاستقرائي والتاريخي للوصول لنتائج محددة حول تأثير الصيرفة الالكترونية فى اجتذاب السيولة النقدية داخل الجهاز المصرفي معتمدة على مصادر البيانات الثانوية كالكتب والمراجع والبيانات الأولية كالتقارير الدورية والمقابلات المباشرة والموضوعات ذات الصلة بموضوع البحث وذلك خلال الدراسة (2003 - 2007م .) وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من اهمها : شكل نظام الصيرفة الالكترونية حافزاً للعملاء لايداع اموالهم فى البنوك الامر الذى انعكس على الزيادة الملحوظة فى اجمالى الودائع المحلية بعد تطبيق النظام - . استطاع نظام الصراف الآلى اجتذاب عدد من الجمهور للتعامل مع المصارف الامر الذى ساهم فى اجتذاب الاموال الى داخل الجهاز المصرفي وبقيائها لفترة اطول . اوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها - : ضرورة توظيف نسب السيولة الفائضة لدى المصرف موضوع الدراسة وذلك بمحاولة الدخول فى استثمارات مضمونة نسبياً حتى لا يتخوف العملاء من التعامل المصرفي . يمكن للمصرف زيادة ودائع عملائه بزيادة ثقتهم فيه وتطوير وسائل العمل المصرفي والادارى .

1 القذافي أحمد أبكر محمد، الصيرفة الالكترونية وأثرها فى جذب الودائع المحلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2009م

سعت هذه الدراسة إلى البحث في أثر التحول الإلكتروني - من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية - على الكفاءة الداخلية - التشغيلية - لأسواق الأوراق المالية الناشئة. وقد ركزت الدراسة على الكفاءة الداخلية لهذه الأسواق وما يمكن أن يحدثه التحول الإلكتروني على بنودها التي تشترك فيها مع الأسواق المتقدمة والمتمثلة في الشفافية والعدالة، وثقة المتعاملين بالبورصة، وأحجام التداول، والسيولة عمقاً وتوسعاً، وجذب المستثمرين الأجانب، وانفتاح البورصة على العالم. كما تم بحث أثر التحول الإلكتروني على بنود خاصة بالأسواق الناشئة فقط تم رصدها من خلال دراسة الأدبيات المالية التي تناولت الأسواق الناشئة وهي إقبال الشركات على التسجيل بالبورصة، وحماية المستثمرين وتمكينهم من إدارة مخاطرهم، والمشاكل والعوائق الإدارية، ومشاكل الإفصاح والتسوية والتقاص والحفظ، وكفاءة شركات الوساطة المالية، وأخيراً مدى مواكبة البورصة لسمات العصر. وقدم الباحث في رصده لبنود الكفاءة الداخلية في أسواق الأوراق المالية الناشئة مفهوماً جديداً للكفاءة الداخلية أطلق عليه الباحث الكفاءة الشاملة. تكونت الدراسة من تسع فصول، ناقش فيها الفصل الأول الإطار العام للدراسة، وناقش الفصل الثاني والثالث الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها، كما ناقش الفصل الرابع والخامس أسواق أوراق المال المتقدمة والناشئة والاستثمار فيها، ثم تناول الفصل السادس والسابع الكفاءة في الأسواق المالية المتقدمة والناشئة وعلاقتها بالتحولات الإلكترونية تقديم مفهوم جديد للكفاءة في الأسواق الناشئة، وأخيراً تناول الفصل الثامن والتاسع التعريف بالاقتصاد المصري والبورصة المصرية باعتبارهما البيئة التطبيقية للبحث وأجراء الدراسة التحليلية والتطبيقية عليها. وقد توصل الباحث للنتائج التالية - صحة الدراسات التي أجريت على الأسواق المتقدمة في الأسواق الناشئة إن التحول الإلكتروني يساعد على التخلص من العديد من المشكلات والعوائق الإدارية بالبورصة ويحل مشكلات التسوية والتقاص والحفظ كما انه يشكل ضغطاً على الشركات للإفصاح عن ميزانياتها. أن التحول الإلكتروني عمل على استنهاض العديد من الشركات للتسجيل بالبورصة. أن التحول الإلكتروني قدم حماية إضافية لمستثمرين من خلال إمكانية اطلاعهم على مجريات السوق آنياً ومن ثم تمكينهم من إدارة مخاطرهم بسهولة ويسر. أجبر التحول الإلكتروني في البورصة شركات الوساطة المالية على الارتقاء بأدائها مهنيًا حتى تتوافق وتتواءم مع مجريات السوق. أن التقدم في التحول الإلكتروني في البورصة جعل منها أكثر مواكبة لسمات العصر. وقد قدم الباحث العديد من

1 محمد أحمد الجيزاوي، الإدارة الإلكترونية وأثرها على الكفاءة الداخلية في أسواق الأوراق المالية الناشئة، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - 2014

التوصيات للبورصات الناشئة عامة والبورصة المصرية خاصة أهمها :أن الكفاءة الداخلية - التشغيلية - بالبورصة تتأثر تأثراً إيجابياً كبيراً بالتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وعلى البورصات الناشئة المضي قدماً نحو الإدارة الإلكترونية وتحديثها أولاً بأول .يجب أن ينظر لمفهوم الكفاءة في البورصات الناشئة من خلال منظور الكفاءة الشاملة، فإن هذا المفهوم أكثر مناسبة لبيئة البورصات في البلدان الناشئة وضرورة انفتاح البورصات الناشئة على العالم لجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية إليها، ولن يتم ذلك بالتحويلات الإلكترونية فقط وإنما بمصاحبة ذلك بالعديد من التشريعات والإجراءات .وقد خص الباحث البورصة المصرية بالعديد من التوصيات أهمها :تتمتع البيئة الاستثمارية في مصر بحركة تصحيحية منذ منتصف التسعينات من القرن الماضي، وتوصي الدراسة بتقييم التجربة في الخمسة عشر عاماً الأخيرة للاستفادة منها ساعدت التحويلات الإلكترونية في البورصة المصرية على جذب الاستثمارات المحلية والأجنبية إليها إلا أن الأمر يحتاج إلى المزيد من الجهد في الربط الإلكتروني بين الجهات المرتبطة بالبورصة مثل وزارة الاستثمار وهيئة سوق المال ومصلحة الضرائب تعاني البورصة المصرية من أن معظم المتعاملين فيها من المدن الكبيرة فقط، لذلك توصي الدراسة بالاستفادة من التحويلات الإلكترونية في ربط البورصة بكافة أنحاء الجمهورية.

11. دراسة العوض حميدة المبارك النصيح¹

مشكلة الدراسة : تتمثل مشكلة الدراسة في دراسة مدي إستخدام المصارف السودانية للتقنيات المصرفية في تقديم خدماتها لعملائها والجمهور عامة ، وهل التقنيات المصرفية المستخدمة لديها ذات كفاءة عالية بحيث تمكن من تقديم خدمات مصرفية دقيقة وسريعة وذات جودة مما يساعد المصارف في تحقيق مكتسبات مثل تخفيض تكلفة الخدمة المستخدمة وإستقطاب مزيد من العملاء ؟ كذلك هل يوجد كادر مؤهل من العاملين بالمصارف؟ وأين موقع المصارف السودانية من التقنية المصرفية العالمية ؟ وماهو تفاعل جمهور العملاء مع التقنيات المصرفية

أهداف الدراسة : يهدف هذا البحث إلي دراسة إستخدام المصارف السودانية للتقنية المصرفية وإبراز أهمية إستخدام التقنية في العمل المصرفي بالنسبة للمصارف و جمهور العملاء في السودان

العوض حميدة المبارك النصيح ،تقويم إستخدام نظم التقنية المصرفية الحديثة في المصارف السودانية ،دراسة حالةبنك أدمرمان الوطنى خلال الفترة 2002 – 2006جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية،بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم المصرفية ،يناير 2007 .

فرضيات الدراسة :عمل الباحث على اختبار الفروض إستخدام التقنية المصرفية الحديثة يؤدي إلى إحداث نقلة نوعية فى أداء المصارف السودانية والتقنية المصرفية الحديثة ساهمت بدرجة كبيرة فى رفع الكفاءة الإقتصادية للخدمة المصرفية وإستخدام نظام بنتابنك كنظام مصرفي شامل في بنك أمدرمان الوطنى أدى إلى تميز البنك فى سوق المصارف السودانية .

منهج الدراسة :أتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة الحالة .
أهم النتائج إستخدام التقنية المصرفية فى المصارف السودانية أدى إلى إحداث نقلة نوعية فى أداء تلك المصارف مما إنعكس على جمهور العملاء من حيث طبيعة ودقة وسرعة الخدمة المصرفية المقدمة لهم،وعلى المصارف نفسها من حيث مواكبتها للعمل المصرفي الحديث وإستجابتها للمستجدات التى فرضتها المتغيرات العالمية على ذلك الصعيد وإستخدام التقنية المصرفية فى المصارف السودانية أدى إلى رفع كفاءتهاالاقتصادية من حيث جودة الخدمة المصرفية،والتي يعبر عنها سرعة وسهولة ودقة الخدمة المقدمة من حيث التكلفة التى يتحملها المصرف لتقديم خدماته إلى جمهور العملاء،ومن حيث السعر الذى تقدم به الخدمة المصرفية للجمهور وضعف الكادر البشرى العامل بتلك المصارف، وضعف الوعي المصرفي للعملاء ونقص المعرفة الخاصة بالتعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أهم التوصيات ضرورة تأهيل الكادر البشرى المتعامل مع التقنية تأهيلا كاملا بحيث يكون المشغل للنظام المصرفي لديه خلفية كاملة ودراية معقولة بالنظم الأخرى وضرورة توعية عملاء المصارف والجمهور عامة بضرورة وأهمية التقنيات المصرفية وإستخداماتها ومواكبة

التقنيات العالمية فى مجال العمل المصرفي، ووضع القوانين واللوائح المنظمة له .

12.دراسة عبد اللطيف العبيد أحمد¹

مشكلة الدراسة تحاول الدراسة توضيح العلاقة بين تطبيق نظام المقاصة الحديث وتطور الجهاز المصرفي في السودان والوقوف علي الآثار التي ترتبت علي هذا التطبيق في الجهاز المصرفي السوداني .

1عبداللطيف العبيد أحمد،أثر تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية على القطاع المصرفي فى السودان،بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير فى الدراسات المصرفية،جامعة السودان للعلوم المصرفية والمالية، يناير 2007

فرضيات البحث تطبيق النظام يؤثر إيجاباً على العاملين بالجهاز المصرفي وتطبيق النظام يؤدي إلى زيادة ودائع العملاء بالبنك وتطبيق النظام يؤدي إلى رفع كفاءة المصارف.

أهداف الدراسة: قامت الدراسة بعرض آراء مستخدمي نظام المقاصة الإلكترونية في البنوك وتحليل هذه الآراء ومعرفة أثرها على الجهاز المصرفي باعتبارها تجربة حديثة في السودان كما تم التعرض لها من حيث الإيجابيات والسلبيات.

منهجية البحث: تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي تمثل في جمع البيانات وعرضها وتحليلها بالإضافة إلى دراسة مقارنة بين نظامي المقاصة الإلكتروني والتقليدي، كما سعت الدراسة للتعرف على مفهوم المقاصة بصفة عامة و الإلكترونية بصفة خاصة والتعرف على علاقتها بالجهاز المصرفي، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى معرفة الآثار السالبة جراء تطبيق المقاصة الإلكترونية ومحاولة إيجاد حلول لها وحماية كل الأطراف ذات الصلة بالجهاز المصرفي من الآثار السالبة للتطبيق .

أهم النتائج: أن تطبيق النظام أدى إلى تغيير كثير من الإجراءات وتشريعات العمل والقائمين على أمر عملية التقاص وللنظام أثر إيجابي في تسهيل إجراءات العمل المصرفي وفي دعم سياسات البنك المركزي النقدية والإئتمانية .

أهم التوصيات: يجب على المؤسسات المصرفية أن تسعى لإملاك أحدث وسائل التقنية المصرفية، بل وأن تسعى بنفسها لتطويرها وترصد المخصصات المالية الكبيرة لهذه الغاية إدراكاً منها لمدى أهمية أنواع وأدوات وسائل الإتصال في نمو حجم أعمالها ونجاحها في تحقيق أهدافها والإعتماد على تقنيات وبرمجيات لا توجد بها الثغرات الأمنية الموضوعة قصداً من قبل المنتجين .

13. دراسة فضل الله موسى سليمان ضو البيت¹

مشكلة الدراسة : تمثلت مشكلة الدراسة في أثر تطبيق المقاصة الإلكترونية على موارد البنك غير الذاتية والمتمثلة في الودائع المصرفية، وأثرها على الوضع الحقيقي لأرصدة البنوك التجارية طرف البنك المركزي . فرضيات الدراسة تطبيق المقاصة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة كفاءة العمل المصرفي وتطبيق المقاصة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة موارد البنك من الودائع المصرفية وتطبيق المقاصة الإلكترونية يؤدي إلى عودة الثقة في التعامل بال شيكات .

[1] فضل الله موسى سليمان ضو البيت، أثر تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية علناً داء المصارف السودانية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الدراسات المصرفية، 2007

أهداف الدراسة تهدف إلى الوقوف على التطور التقنى المصرفى فى السودان وأثر تطبيق المقاصة الإلكترونية على أداء المصارف السودانية من ناحية كفاءة العمل و أيضا أثرها على موارد البنك الخارجية، الودائع المصرفية وكذلك أثرها على التعامل بال شيكات .

منهجية البحث أتبع الباحث المنهج الوصفى و دراسة الحالة للوقوف على حقيقة و نتائج إستخدام تقنية المقاصة الإلكترونية .

أهم النتائج تطبيق المقاصة الإلكترونية يؤدى إلى زيادة موارد البنك غير الذاتية والمتمثلة فى الودائع المصرفية الحسابات الجارية وحسابات الإدخار وزيادة الوعى المصرفى لدى العملاء والثقة فى التعامل بال شيكات بدلاً عن النقد .

أهم التوصيات وضع التشريعات القانونية الخاصة بالتقنية المصرفية وضرورة وجود تقارير مفصلة ووافية عن أعمال المقاصة الإلكترونية وإيجاد وسيلة إتصالات خاصة بالمصارف التجارية بديلة عن الشبكة المعمول بها لتحقيق التطور التقنى المنشود والتدريب الكافى للعاملين بالمصارف على العمل المصرفى التقنى .

(14)دراسة محمد محمود على ادم¹

مشكلة الدراسة: تناولت الدراسة تجربة الخدمات المصرفية الإلكترونية فى السودان و توضيح دور التقنية فى ترقية الخدمات المصرفية الإلكترونية ، وتقديم خدمات سريعة تناسب متطلبات العميل، وذلك بإبراز منافعها وكشف الغطاء عنها. تمثلت مشكلة البحث فى أن عدم إستخدام المصارف السودانية للتكنولوجيا و بالتالى عدم مواكبة التطورات العالمية فى مجال صناعة الخدمات المصرفية أدى إلى عدم توسيع قاعدتها و بالتالى عدم تكوين تراكمات رأسمالية تناول الباحث تجربة بنك أم درمان الوطنى فى هذا المجال للفترة من 2000-2005

فرضيات الدراسة :إن إستخدام تقنية المعلومات فى مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤدى إلى توسيع قاعدة عملاء المصارف مما يؤدى إلى جني أرباح كثيرة و من ثم تجاوز تحديات المنافسة الحادة تجاه المنشآت الكبيرة وإن تحول المصارف إلى إستخدام أدوات تكنولوجيا حديثة بدلاً من عمليات تقليدية يؤدى إلى تخفيض العمالة مما يخلق ضيق لدى العاملين و بالتالى يحدث نوع من مقاومة هذا التغيير

أهداف الدراسة :تهدف الدراسة إلى توضيح دور التقنية فى مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية

2محمد محمود على آدم ،تجربة الخدمات المصرفية الإلكترونية فى السودان،دراسة حالة بنك أم درمان الوطنى فى الفترة من 2000-2005،رسالة ماجستير،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية ،نوفمبر 2006 .

منهج الدراسة :إعتمدت الدراسة على المنهج الإستقرائي و الوصفي .
أهم النتائج :أصبحت التقنية الحديثة الأداة المناسبة لتقديم خدمات مصرفية و مالية متطورة تتناسب مع إحتياجات العملاء و كسب ثقتهم تجاه المصرف وأن هناك علاقة طردية بين التقنية و بين العمليات المصرفية .وأن أدوات الدفع الإلكترونية تحقق للعميل سهولة و أمان وتمكنه من شراء ما يحتاجه في ظروف مفاجئة دون الحاجة إلى حمل النقود .

أهم التوصيات إدراك حتمية البنوك الإلكترونية التي باتت تفرض ذاتها في تحديد مستقبل الدول وتطورها الإقتصادي والقيام بالتدريب و التأهيل اللازمين في كل الاتجاهات وعلى كل المستويات .

15.دراسة العبدلات، عبدالفتاح (2006)¹

معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية "، هدفت الدراسة إلى التعرف على معيقات التي تحد من عمليات التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية من قبل عملاء البنوك التجارية الأردنية، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أن نسبة استخدام الصراف الآلي بلغت 85% واستخدام الانترنت 5% أما استخدام الهاتف 3%، وأن السبب الرئيسي لعدم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية هو غياب الدور الإعلامي وصعوبة الاستخدام وعدم توفر الأمان والسرية.أما أهم توصيات الدراسة عمل حملات تسويقية لزيادة الوعي المصرفي مع ضرورة التركيز على عنصري الأمان والسرية في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

16.-دراسة Kolodinsky, Jane and Hogarth, Jeanne (2001)¹

"تبني تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية من قبل المستهلك الأمريكي"، أجريت الدراسة على عملاء البنوك الأمريكية لتبني خدمات الكترونية مثل: البنك الناطق، بنك الانترنت، الدفع الإلكتروني والتحويل الإلكتروني. وتوصلت الدراسة إلى أن الذكور يفضلون وسائل الدفع الإلكتروني والبنوك الإلكترونية أما الإناث فيفضلون البنك الناطق، كما أن للمتغيرات: الجنس والدخل والحالة الاجتماعية والجنس والتعليم دوراً مهماً في تبني تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية، كما أن أهم معيقات الصيرفة الإلكترونية صعوبة الإجراءات وعدم معرفة المزايا نتيجة استخدام الصيرفة الإلكترونية.

1 العبدلات، عبدالفتاح، (2006). " معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية- دراسة حالة على البنوك الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن

14- Kolodinsky, J. and Hogarth, J.(2004)." 4- The adoption of electronic banking technology by American consumers" Consumer Interest Annual,47(47),1-6.

العوامل المحددة لمدى قبول المستخدم للصيرفة الإلكترونية - دراسة تطبيقية " قام الباحثون في هذه الدراسة في تايوان من خلال اعتماد نموذج قبول التكنولوجيا مع الأخذ بعين الاعتبار القدرة الذاتية للمستخدم في التعامل مع الإنترنت في تنفيذ الخدمات المصرفية. استنتجت الدراسة أن القدرة الذاتية كانت من أهم العوامل المؤثرة على قبول التعامل بالصيرفة الإلكترونية فضلاً عن سهولة الاستخدام والمنفعة والمصداقية. لذلك يجب على السلطات وإدارات المصارف تشجيع الزبائن من خلال التوعية وعمل الدورات التدريبية لزيادة الوعي والأهلية للتعامل مع الإنترنت لتنفيذ العمليات إلكترونياً.

18. دراسة ²(Kolodinsky, Jane, Hogarth Jeanne, 2000)

بعنوان (Bricks or Clicks? Consumers' Adoption of Electronic Banking Technologies) وهي دراسة أجريت على عملاء البنوك الأمريكية لمعرفة العوامل التي تؤثر على تبني العملاء لتكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية، وتناولت في هذه الدراسة الصراف الآلي، وبنوك الإنترنت، وتحويل الأموال والدفع الإلكتروني.

وتم التوصل إلى أن المتغيرات الديموغرافية تلعب دوراً كبيراً في تبني العملاء لتلك التكنولوجيا، وأن هناك صعوبة في التعامل بالتكنولوجيا المصرفية الإلكترونية من قبل كبار السن، وحملة الشهادات الدراسية المتدنية، وتم التوصل أيضاً إلى ضرورة قيام البنوك بتشجيع العملاء على تبني تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية من خلال تأكيد المزايا التي يحصل عليها العملاء من الاستخدام مثل: توفير الوقت، والجهد، وقد نصح بضرورة تبني البنوك سياسة تؤدي إلى زيادة ثقة العملاء بتكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية فيما يخص توفر السرية والأمان.

الفجوة البحثية :

من خلال إستعراض الدراسات السابقة تحدثت عن دور التقنية في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث أن استخدام التقنية يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة الإيرادات وكفاءتها بتمويل المشروعات الكبيرة وأن استخدام التقنيات الحديثة يؤدي إلى إحداث نقلة نوعية في عمل المصارف وأن التقنية تساهم في رفع الكفاءة الاقتصادية

25-Wang, W. Yi-Shun, W., Yu-Min, L., and Tang, Tzung-I. (2003), "Determinants of users acceptance of internet banking: an empirical Study", International Journal of Service Industry Management, Vol. 14, No. 5, pp. 501-510.

2000. Bricks or Clicks? Consumers' Adoption of Electronic Banking. Kolodinsky, Jane, Hogarth Jeanne

للخدمة المصرفية، كما أنها تميز المصارف التي تتبنى التقنيات الحديثة و بالتالى تستطيع أن تستقطب عملاء جدد .

أما الدراسة الحالية فتناولت أثر الصيرفة الإلكترونية على جذب الودائع فى ظل متغيرات دولية ومحلية عديدة حيث تمثلت المتغيرات الدولية فى مطلوبات تحرير قطاع الخدمات خاصة فيما يتعلق بالخدمات المصرفية، كذلك ما تواجهه المصارف بصفة عامة من تنامى طلبات العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية و إنعكاساتها على ودائع المصارف. كما تناولت الدراسات تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية على القطاع المصرفى السودانى ،من حيث التأثير على المصارف التجارية والعاملين بالمصارف والعملاء،وأثار هذا التطبيق على النشاط الإقتصادى عبر السياسات النقدية لبنك السودان المركزى،وكذلك التأثير على إتخاذ القرارات المصرفية والإقتصادية، حيث يعمل تطبيق النظام على زيادة العملاء بالبنك ورفع كفاءة المصارف .وأخيراً دراسة فضل الله موسى سليمان ضو البيت،والتي تناولت أيضاً تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية وأثره على الجهاز المصرفى السودانى،وتوصلت ألى أن تطبيق النظام يؤدى إلى زيادة كفاءة العمل المصرفى،وزيادة موارد البنك من الودائع الجارية وعودة الثقة فى التعامل بال شيكات،وكذلك يمكن من الوقوف على الوضع الحقيقى لأرصدة البنوك التجارية الحقيقية طرف بنك السودان .

أما الدراسة الحالية فتناولت دورالصيرفة الالكترونية في جذب الودائع المصرفية دراسة عينة من المصارف التجارية ، أى أنها تناولت الصيرفة الإلكترونية تحديداً ،وذلك خلاف الدراسات السابقة والتي تناولت التقنيات المصرفية بصفة عامة ، بالإضافة إلى حدوثها فى ظل التطورات المصرفية الإلكترونية المتلاحقة،كما أن هذه الدراسة تأتى فى ظل متغيرات دولية ومحلية عديدة تقديم مؤشرات فعلية لأثر الصيرفة الإلكترونية على جذب الودائع إلى القطاع المصرفى من واقع البيانات المالية للوحدات المصرفية المعرض للآليات والأدوات التي يعمل بها نظام الصيرفة الإلكترونية ليحقق الأهداف المرجوة منه لمختلف الأطراف ومن ذلك آليات جذب الودائع التأكيد على الاستمرار في تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية ليس من أجل فائدة للعملاء والبنوك فقط وإنما لفوائده على الاقتصاد الوطنى ككل ، حيث تمثلت المتغيرات الدولية فى مطلوبات منظمة التجارة الدولية لتحرير قطاع الخدمات خاصة فيما يتعلق بالخدمات المصرفية ،والإجراءات التى قام بها بنك السودان المركزى بغرض إعادة هيكلة القطاع المصرفى ليوكب تلك المتغيرات،من عمليات الهدنة وأتمتة العمل المصرفى وتحديث وسائل نظم الدفع و غيرها.

الفصل الأول

□ الصيرفة الالكترونية

المبحث الأول : نشأة وماهية الصيرفة الالكترونية

المبحث الثاني : متطلبات نظام الصيرفة الالكترونية

المبحث الثالث : وسائل واليات نظام الصيرفة الالكترونية

المبحث الأول

نشأة وظهور الصيرفة الالكترونية

يشهد العالم منذ سنوات توسعاً وتطوراً في سوق المعلوماتية والاتصالات، وقد أخذت تقنيات المعلومات والاتصالات ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على تنوعها، وأخذت هذه التقنيات عنصراً مساعداً للتقدم والتطور في تلك الأنشطة. وربما كان قطاع المصارف من أبرز القطاعات التي تتأثر بثورة المعلوماتية والاتصالات والتي شكلت عاملاً أساسياً مساعداً لتنمية العمل المصرفي منذ أوائل السبعينات وفي اتجاهات متطورة للغاية خلال فترة الثمانينات والتسعينات وحتى اليوم. وقد صاحب ذلك ظهور استخدام الشبكات وربط أجهزة الحاسوب مع بعضها البعض، بحيث انطلقت بسرعة عمليات التطور والارتقاء بالعمل المصرفي، والتي ما زالت مستمرة حتى اليوم، وهي تعيد بالتأكيد صياغة المفاهيم حول النظم المصرفية وبالتالي تؤثر في الاقتصاد العالمي بشكل كبير، بحيث تشهد ولادة اقتصاد المعلومات الشامل. أما مراحل التطور التكنولوجي الذي شهده العمل المصرفي فيمكن تناوله على الوجه الآتي:

حصل في العمل المصرفي بين عامي 1950-1970م ثلاثة تطورات مهمة، ابتدأت بإدخال المحترفين إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام 1914م، ومن ثم دخول ثقافة التسويق والبيع، ومن ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة، ولقد مر استخدام التكنولوجيا المتقدمة من قبل المصارف بست مراحل هي: ⁽¹⁾

مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا إلى المصارف لإيجاد حلول تكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية، مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية المحاسبية.

نشأة الأوراق المالية أو ما عرف بالنقود حالياً لم تكن تقبل لذاتها إنما تقبل لما تقيده من امتلاك قدر معين من الذهب مودع بالبنك. وهكذا تحولت تلك المحال التي كان التجار يودعون فيها ما يمتلكون من ذهب أو فضة إلى ما يسمى بالبنك حالياً، ومع التطور بدأت تلك البنوك في تطوير ⁽²⁾ ما تقدمه من خدمات إلى زبائنهم حتى تم تقديم الخدمة آلياً عن طريق الصراف الآلي في مرحلة لاحقة. ³ وفي نفس الوقت تقريباً بدأت البطاقات المصرفية من حادثة تاريخية كانت بمثابة الانطلاقة للبطاقة المصرفية كوسيلة دفع جديدة في عالم

¹ محمد الجهيني - البنوك الالكترونية - القاهرة، دار الفكر الجامعي، 2005 - ص 9، 10

² رافت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة، المطبعة العربية للتنمية، 1999 ص 239

³ - محاضرات د/جوزيف سماح البطاقات المصرفية و الانترنت - المعلومات القانونية - بغداد، دار جامعة الحكمة، 2000 - ص 23-24

الأعمال والتجارة، حيث كان احد رجال الأعمال يتناول طعام العشاء في احد المطاعم في الولايات المتحدة وعندما أراد سداد الحساب لم يجد معه مالا لسداد قيمة ما تناول من طعام فقام بكتابه كلمة (عشاء) على بطاقة بيضاء ودون رقم المبلغ ومن ثم أرفقه بتوقيعه وطلب من الموظف أن يرسل البطاقة إلى مكتب شركته في اليوم التالي للحصول على المبلغ ومن ثم أصبحت تلك الطريقة مستحسنة وشاع اعتمادها في تلك الآونة وبعد ذلك ظهرت البطاقة المصرفية في الخمسينات والتي كانت عبارة عن دفتر ذي صفحات مزدوجة حيث يبقى الزبون نسخة للتاجر ويحتفظ بالنسخة الثانية لديه وقد اعتمدت البطاقات في بداية عهدها من قبل المشاريع التجارية الكبرى كالشركات النفطية في الولايات المتحدة الأمريكية بهدف جذب العملاء - وذلك بمنحهم تسهيلات في الدفع عند شرائهم سلعها- وكان استعمال البطاقات محصورا بفروع مؤسسة الإصدار.

وقد اعتمدت بعض المؤسسات المالية الأمريكية الى إصدار بطاقات خدماتية خاصة من اجل الدفع بواسطتها في الصناديق ووسائل النقل إضافة إلى بعض المرافق ذات الصلة بالسياحة ويعتبر بنك Bank of America الأعرق في هذا المجال حيث كان يصدر بطاقات تحت اسم ويتعامل بها حوالي 300 مصرف، تلتها بطاقات Inter Bank التي تضم حوالي 2500 مصرف. وظهرت البطاقة المصرفية في فرنسا في العام 1967م وقد اتفق على إصدار بطاقة التي سميت أشهر المصارف الفرنسية مثل بنك Credit Lyonnais¹ الفرنسي.

هذا وقد استرعى الدفع الالكتروني اهتمام اللجنة الأوروبية المشتركة التي تهتم بتطوير الخدمات المصرفية فأصدرت توصيتين خلال عام واحد تتعلقان بتنظيمه الأولى صادرة بتاريخ 1987/12/8م بعنوان القانون الأوروبي للتعامل الحسن في مجال الدفع الالكتروني وقد تضمن هذا القانون أحكاما مختلفة شملت موضوع حماية المستهلك الأوروبي وحماية المنافسة وتوفير الأمان لأنظمة الدفع الجديدة إما الثانية: فصدرت 1988 وتناولت تنظيم العلاقات التعاقدية المترتبة على التعامل بالبطاقة المصرفية. وفي ضوء هاتين التوصيتين انعقدت اتفاقية بين اكبر الشركات المصدرة للبطاقات في أوروبا ومما تضمنته تلك الاتفاقية²:-

1. تحديد تعريف لعملية الدفع الآلي .
2. العمل على تنشيط وتشجيع عملية الدفع الآلي
3. مكافحة الغش المرتبط بعمليات الدفع الآلي .

1 صلاح الدين حمزه الحسن. وزارة الخارجية. معهد المصارف () العدد التاسع تصدر عن اتحاد المصارف 2004 السنة الثالثة.
2 ابراهيم العيسوي. التجارة الالكترونية، القاهرة، المكتبة الاكاديمية للنشر ..2003. ص19

4- اشتراط أن تكون البطاقة ذات رأس ذكي smart card ويمكن القول أن تطور العمل الآلى في البنوك قد سائر عمليات التطور التكنولوجى بمراحله المتدرجة و يمكن رصدتطور النظم الآلية فى خمسة مراحل تلي مرحلة العمل اليدوي وذلك كالآتى:-

1. مرحلة إستخدام الآلات الميكانيكية المساعدة¹:

وقد كانت هذه الآلات إستجابة طبيعية لزيادة حجم العمل اليدوي وضرورة إدخال آلات مساعدة تمكن من أنجاز هذا الكم من العمل اليدوي بطريقة أسهل وأسرع وأكثر دقة، فهذه المرحلة لا تمثل في الواقع مكننة لأعمال البنوك وإنما تمثل ميكنة لبعض المراحل التي تساعد في إتمام عملية تشغيل البيانات يدويا و لذلك سميت بمرحلة الآلات المساعدة، وهناك أنواع عديدة من الآلات المساعدة منها آلة الجمع وآلة كتابة العناوين والعناوين النقدية وبرز ما يمكن ملاحظته بالنسبة لهذه الآلات ما يلي:¹

أن الآلة تغذى بالبيانات مباشرة بواسطة العامل نقلا من المستند الاصلى وبالتالي فان هذا النوع من الآلات لا يتلافى أخطاء النقل وإن كان يتفادى العمليات الحسابية إذا تمت تغذية الآلة بالأرقام الصحيحة

- أ- أن هذه الآلات لا تستطيع مراجعة صحة المعلومات التي تغذى بها
- ب- أن هذه الآلات لا تحتفظ بالنتائج داخل ذاكرتها بعد طباعتها وهى أيضاً لا تستطيع استرجاع المعلومات مرة أخرى .
- ج - لا تتطلب هذه الآلات إعدادا خاصا للمكان الذي تعمل فيه مثل أجهزة تكييف الهواء أو توصيلات كهربائية خاصة أو ما شابهها.

2. مرحلة إستخدام آلات البطاقة المثقبة:

وهى مرحلة مختلفة تماما عن سابقتها و تعتبر الباب الرئيسى الذي قاد إلى مرحلة الآلات الالكترونية وتعتمد فكرة هذه الآلات على استحداث و سيلة يمكن بواسطتها اختزان البيانات والمعلومات على بطاقات مثقبة تم قراءة هذه البيانات و تشغيلها بواسطة آلة واهم ما أضافه هذا النظام وهذه المرحلة إلى عمليات التشغيل الآلى في البنوك مايلي⁽¹⁾:-

- أ) أنها تمكن من الحصول على أنواع عديدة من التبويب للنتائج النهائية التي تم الحصول عليها من تشغيل البيانات
- ب) أنها زادت من سرعة استرجاع المعلومات السابقة عند الحاجة إليها أو عند تحديث هذه المعلومات

1 عبد الله الدبوجى. التجارة الالكترونية والخدمات المصرفية والمالية عبر الانترنت. اتحاد المصارف العربية للنشر، بيروت. 2000 ص17
(2) - نبيل إبراهيم محمد حافظ - النواحي العملية لسياسات البنوك - القاهرة - دار المسره للنشر - 1976م - ص172

ج) أنها قللت من مجهود حفظ المعلومات و البيانات ومن المساحة التي يمكن حفظها فيها
حيث أن الكروت المثقبة تحتل حيزا صغيرا بينما تستوعب كمية لا بأس بها من المعلومات
د) أنها تمكن من فرز المعلومات والبيانات بدقة وسرعة الأمر الذي لا توفره الآلات
الميكانيكية المساعدة.

هـ) أنها تقلل من إمكانية حدوث الأخطاء البشرية ولا سيما بالنسبة للمعلومات المخترنة والتي
تمثل نتائج قد سبق الحصول عليها عن طريق الآلة كما أن المعلومات الجديدة التي تغذى
بها الآلة تتعرض لعملية مراجعة آلية أيضا وإن كانت لا تتجنب تماما الأخطاء البشرية.
يتكون نظام البطاقات المثقبة من عدة آلات هي -

-آلة التثقيب .

-آلة مراجعة التثقيب.

-آلة فرز البطاقات آلة التبويب

النقود البلاستيكية :-

ظهرت النقود البلاستيكية مع تطور شكل ونوع النقود وهي تتمثل في البطاقات
البلاستيكية والمغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارد إلخ ويستطيع حاملها
إستخدامها في شراء معظم إحتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة
لحمل مبالغ كبيرة من الأموال والتي قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف
بالإضافة إلي إمكانية حصوله على النقد من خلال آلات الصراف الآلي وهو خدمة يقدمها
المصرف حيث يقوم بإصدار بطاقات بلاستيكية تحتوى على شريط ممغنط سجل عليها
جميع بيانات الحساب الجاري بالإضافة إلي رقم سري يستخدم خلال ماكينات آلية معقدة
توجد غالبا خارج مبني الفرع المصرفي لتسهيل إستخدام خدماتها ويتصل الصراف الآلي
مباشرة بالحاسب الآلي المركزي للمصرف الذي يؤدي كافة العمليات المصرفية بسرعة فائقة
ودقة عالية¹.

البطاقات البلاستيكية لقد كثر إستعمال البطاقات المصرفية في الأونة الأخيرة وذلك نسبة
لتطوير تقنية المعلومات وخاصة فيما يختص بوسائل الأمن والسلامة ومرونة التعامل مع
البيانات الأساسية لصاحب البطاقة .

مميزات البطاقة البلاستيكية مقارنة مع محفظة النقود :-

1. يستطيع حامل البطاقة أن يشتري إحتياجاته دون الحاجة لحمل النقود .
2. يستطيع حامل البطاقة أن يحصل على النقود إذا أراد ذلك من الصراف الآلي

¹ صلاح الدين السبسي - الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة

3. توفر الوقت والجهد الذي يضيع في عد النقود .

4. في حالة ضياع البطاقة لا يفقد صاحبها القيمة الأسمية التي بداخلها .

تتقسم البطاقة من حيث آلية التعامل إلى :

بطاقة الدفع

آلية هذه البطاقة في أن العميل يشتري هذه البطاقة من البنك وتعمل برصيد مفرد يخصم من حساب العميل فوراً وهي البطاقة التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة وتتميز هذه البطاقة بتوفير الوقت والجهد للعملاء وزيادة إيرادات البنك المصدر لها .

البطاقة الائتمانية

وهي تلك البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ويتم استخدامها كأداة ضمان وتتميز بالآتي:-

1. توفر مزيداً من الوقت والجهد لحاملها .

2. تزيد من إيرادات البنك المصدر .

3. لا يتم إصدارها إلا بعد الدراسة الجيدة لموقف العميل حتى لا يواجه البنك المصدر مخاطر عالية في حالة عدم السداد .

4. توفير إمكانية الشراء الفوري والدفع الآجل .

5. تصدر بالعمليتين المحلية والأجنبية .

6. تحمل صورة العميل منعا للتزوير أو السرقة .

3/ مرحلة استخدام الآلات شبه الالكترونية¹ :

وتعريف الآلات في هذه المرحلة بشبه الالكترونية هو للتأكيد على أنها ليست مرحلة ظهور الحاسب الآلي وإنما هي مرحلة سابقة لها تمت فيها عمليات تطوير واسعة للآلات المساعدة بهدف تشغيلها إلكترونياً لزيادة سرعتها ورفع طاقتها الإنتاجية فضلاً عن إضافة إمكانيات جديدة إليها ومثال لذلك تطوير آلة الجمع باستخدام (الترانزستور) بدلاً من العملية الميكانيكية وقد أدى ذلك إلى تخفيض الزمن المتوسط للعملية الحسابية فعلى سبيل المثال تمت تجربة قياس الزمن الخاص بعملية قسمة مكونة من اثني عشر رقماً في البسط وستة أرقام في المقام فكان الزمن الذي استغرقته آلة الجمع الميكانيكية هو 15 ثانية بينما استغرقت نفس العملية على آلة الجمع الالكترونية جزءاً اقل من الثانية فضلاً عن أن الآلة الأخيرة تعمل بدون إصدار أي صوت على الإطلاق .

1 - عامر محمد محمود، التجارة الالكترونية، عمان، مكتبة المجتمع، 2006ص12

4. مرحلة ظهور الحاسب الآلى¹:-

وهذه المرحلة من أهم مراحل التحول الالكتروني والتي ظهر فيها الحاسب الآلى وهو تلك الآلة المكونة من عدة وحدات متصلة مع بعضها تقوم بإجراء العمليات المحاسبية و العمليات المنطقية طبقا لبرنامج معد بدون تدخل بشرى.و المقصود بالعمليات المنطقية هي العمليات العقلانية اى التي تحتاج إلى قياس أو مقارنة وربما كان ذلك السبب في تسمية هذه الآله بالعقل والمكونات الرئيسة للحاسب الآلى:-

- (أ) وحدة تشغيل مركزية .
- (ب) وحدة تغذية.
- (ج) ووحدة ذاكرة خارجية .
- (د) ووحدة طبع النتائج.
- (هـ) ووحدة عرض مرئية

تجدر الإشارة إلى أن هذه الأجزاء كمكونات رئيسة للحساب وان كانت لا تزال كما هي حتى الآن إلا أن تطورا تكنولوجيا هائلا قد طال كل وحدة من هذه الوحدات في الحجم والسرعة والكفاءة .

5/ مرحلة ظهور الصيرفة الالكترونية

المرحلة الأولى :-

- وهى التي ظهرت بها آلات الصراف الآلى(ATM) ونقاط البيع الالكترونية والخدمة المصرفية من المنزل والهاتف المصرفي وقد حققت هذه المرحلة العديد من الأهداف المصرفية منها:-²
- (أ) خفض الضغط على الفروع
 - (ب) تخفيض تكاليف الاستثمارات العقارية سواء الجديدة أو إحلال والتجديد
 - (ج) تحسين الخدمة المصرفية .

المرحلة الثانية :

وهى مرحلة الصيرفة عبر الانترنت وتعد هذه المرحلة من أهم مراحل الصيرفة الالكترونية إذ مثلت في حد ذاتها حادثة مصرفية وتطلبت الاستعداد لما بعدها إذ يتم بموجبها الانتقال التدريجي من مرحلة البنوك التقليدية التى لها واقع مادي ممثلا في فروع ومستندات إلى وجود افتراضي على شبكة الانترنت، فلم يعد استخدام شبكة الانترنت في مجال العمل المصرفي قاصرا على إنشاء مواقع للدعاية والإعلان عن البنوك (نشأتها -تطورها - انجازها

1 - دإكمال الزين مصطفى الدهراوي و آخرون، تقنية المعلومات المحاسبية، الاسكندرية ،دار الجامعة الجديدة للنشر، 2000،ص
2-كمال الدين مصطفى وآخرون، تقنية المعلومات المحاسبية، الاسكندرية ، دار الجامعة للنشر، 2000ص3

أعضاء مجلس إدارتها وإى معلومات أخرى) بل امتدت إلى إمكانية تقديم كافة الخدمات المصرفية بكل أمان للعملاء حال طلبهم لها من مواقع على شبكة الانترنت¹

المرحلة الثالثة: وهى تلك المرحلة التي ظهرت بها توجهات الدمج بين كافة قنوات الخدمة المصرفية الالكترونية المذكورة بالمرحلة الأولى ومنها: الصراف الآلى ونقاط البيع والكمبيوتر المنزلى والهاتف المصرفى والبنك المحمول مع تقنية الانترنت المذكورة بالمرحلة الثانية بالإضافة لتفعيل دور نظم الدفع الالكترونى وتطويرها.⁽²⁾

دواعي ظهور الصيرفة الالكترونية:

فاذا كانت الحادثة في هذا القرن قد تجسدت في ثورة التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فان الحادثة المصرفية كجزء من هذه الحادثة الشاملة والعامة، تمثلت في ظهور الصيرفة الالكترونية والتي غيرت طبيعة ومكان وزمان تقديم الخدمات المصرفية، ولا شك أن ذلك يترتب عليه تغيرات جذرية في جوهر وشكل واستراتيجيات البنوك وسياساتها فى شتى مجالات عملها، وتمثلت أهم دواعي ومحفزات ظهور الصيرفة الالكترونية وتبنيها من قبل البنوك والمؤسسات المالية في الآتى:-

(أ)- خفض التكاليف

لعل من أهم العوامل التي تقيد إى بنك عندما يفكر في القيام بافتتاح احد فروع الجديدة هي مصاريف تشغيل ذلك الفرع، وهل ستغطى الإرباح المتوقعة تلك المصاريف. وتتمثل تلك المصاريف عادة في عدد من العناصر مثل تكاليف شراء الموقع وتأسيسه وتكاليف العمالة والمعدات المختلفة وغيرها من التكاليف المصاحبة للصيرفة التقليدية، أما مع نظيرتها الصيرفة الالكترونية نجد أن التكاليف اقل بكثير ومختلفة من حيث طبيعتها، لان الصيرفة الالكترونية قد لا تحتاج إلى مقر ثابت حيث يمكن على سبيل المثال تقديمها من الموقع المصرفي على الانترنت لذا قد لا تحتاج إلى عمالة كثيرة وأثاث وعليه فخفض مصاريف التشغيل بالنسبة للبنوك في حالة الصيرفة الالكترونية تعتبر إحدى أهم المميزات التي تتميز بها الصيرفة الالكترونية في مقابل الصيرفة التقليدية إذا تبلغ تكلفة إجراء إى معاملة مصرفية عبر احد الفروع التقليدية في المتوسط 1.07 دولار امريكى مقارنة بنحو 55 سنتا إذا تمت بواسطة خدمات الهاتف المصرفي، و 25 سنتا إذا تمت بواسطة أجهزة الصراف الآلى و 2 سنتا فقط إذا تمت عبر الانترنت بل من المتوقع أن يحدث مزيد من الانخفاض في تكلفة خدمات الانترنت في الفترات القادمة خاصة مع التطورات المتسارعة في مضمون واتساع هذه الشبكة الدولية العنكبوتية والتي حولت العالم إلى سوق واحد، الأمر الذي تشير معه

1-مجلة اتحاد بنوك مصر ، مفهوم بنك الانترنت، القاهرة، مقال عن (التطور المصرفى تقنيا) ، العدد 28 مارس 2001م ، ص36
(2) عدنان الهندي ، التجارة الالكترونية والخدمات المصرفية والمالية عبر الانترنت ، اتحاد المصارف العربية، 2000م ، ص 10

التوقعات إلى أنه سيكون هناك شبكات متخصصة لمجتمع البنوك وأسواق الأموال والتمويل تنجز عبرها العمليات المختلفة بكفاءة عالية وتكاليف منخفضة.¹

ب-استقطاب رؤوس الأموال الخارجية

إن كافة الدول المتقدمة منها والنامية تسعى لاستقطاب رؤوس الأموال من خارجها، والصيرفة الالكترونية عبر وسائطها المختلفة خير معين في هذا المجال لذلك فالانترنت على سبيل المثال كأحد أهم وسائط الخدمة المصرفية الالكترونية خير قناة لاستقطاب رؤوس الأموال لانفتاحها على كافة المستثمرين في كافة البلاد مما يعظم فرص البنوك للترويج لتغطية رؤوس أموالها وتمويل مآلديها من مشروعات .

والجدير بالذكر أنه بالرغم من الانتشار السريع للانترنت وتعدد استخداماتها إلا إنها وفي فترة وجيزة باتت تشكو من بعض الاختناقات ،مما دعا لتطويرها ليظهر جيل ثاني فاق جيلها الأول بقدر من حيث السرعة، والإمكانيات التقنية حيث توفرت لها مسارات أوسع بكثير لتدفق البيانات والمعلومات والخدمات وذلك باستخدام الألياف الضوئية ذات السعة الهائلة وبفضل هذه السرعة والسعة الهائلة في نقل البيانات ،أمكن للانترنت نقل فيض متدفق من البيانات والمعلومات للأفراد و أصبح بإمكان أي فرد المشاركة تفاعليا في أي إتفاق أو صفقة في أي مكان في العالم مما أتاح لرجال المال والأعمال فرص أوسع لحرية حركة أموالهم بصورة أكثر سرعة ودقة وأمان وهذا الأمر جعل من وسائط الصيرفة الالكترونية أدوات ملائمة لتستخدمها البنوك في استقطاب رؤوس الأموال وتوظيفها في المجالات المختلفة.²

ج-وسائل الاتصال :-

التطور الكيفي في أدوات الاتصال احدث نقلة كبيرة في التواصل بين المجتمعات المختلفة وكل عمليات تبادل البيانات وشكل واقعا وحافزا للبنوك للاستفادة من ذلك في العمل المصرفي ومكن المعاملات المصرفية للارتقاء إلى معاملات افتراضية. والمعاملات الافتراضية تعنى كل ما يحاكي الواقع أو يناظره لدرجة يخل معها أنه واقع ويترتب عليها نتائج الواقع الفعلي، فالخصم على الحساب الجاري في البنك من خلال الشبكات يؤثر على الحساب الجاري بالخصم الفعلي، والتعامل على الانترنت المصرفي مثلا يتم خلاله دفع وحدات من النقود الالكترونية الافتراضية التي حلت محل النقود المعدنية والورقية التقليدية، ورغم أنها وحدات الكترونية افتراضية إلا أن لها قوة إبراء الذمة التي تتمتع بها النقود التقليدية وعلية فالمعاملات المصرفية من خلال الانترنت أصبح يطلق عليها بنوك الانترنت ويمكن التعبير عنها بتكنولوجيا الواقع الافتراضي فهو مناخ افتراضي تهيئه شبكة

¹ حافظ كامل غندور العمل الالكتروني في المصارف، اتحاد المصارف العربية، لبنان، رياض الصلح للنشر، 1996م، ص 82-83

² -معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات المصرفية، القاهرة، كلية التجارة دار جامعة المنوفية، 2002 ص 25

الانترنت الدولية وهى تعليمات مصرفية افتراضية أساسها تحريك أموال افتراضية ليست عملات معدنية أو ورقية تقليدية وينعكس كل ذلك في تأثيرات محلية مترجمة في شكل إضافات لحساب أفراد ومؤسسات أو خصومات من حساب أفراد أو مؤسسات. كل ذلك ما كان ليتم لولا التطورات الكبيرة في عالم الاتصال والشبكات والتي شكلت حافزا ودافعا للبنوك للسير قدما في هذا المجال.

د-المنافسة القوية:-

المنافسة المتوقعة سواء كانت من خلال مدى إمكانية نفاذ البنك إلى الأسواق الخارجية أو قدوم بنوك للمنافسة بالسوق المحلية كل هذه الأسباب تفتح على المصارف أبواب للمنافسة الشديدة من قبل مؤسسات مالية غير مصرفية مثل شركات الوساطة والخصم والتي أخذت توفر خدمات مالية متنوعة تشمل تقديم الفواتير الكترونيا وتسديدها وعرض الأرصدة المالية⁽¹⁾، وهذه المنافسة تهدف للاستفادة من نسبة التكاليف المنخفضة والمرونة الأكبر والمتطلبات الأدنى للتسهيلات وغالبا ماتقوم المصارف التي تقدم الخدمات المصرفية الالكترونية بإدماج قناة الانترنت والقنوات الالكترونية الاخرى ضمن إستراتيجية التوزيع العام وتترك هذه المصارف أهمية توفير الخدمات تحت اسمها وإمكانية زيادة العلاقات مع العملاء من خلال عمليات البيع المتعددة الاتجاهات للمنتجات والخدمات باستخدام الشبكات والوسائط الالكترونية المختلفة . وعليه لمواجهة هذه المنافسة الحادة من قبل المؤسسات المصرفية وغير المصرفية التي تزاول العمل المصرفي كان لابد للبنوك أن تتجه نحو تبني التقنيات المصرفية الحديثة والتي تقدم لها من الوسائل والأدوات ما يجعلها قادرة على التفاعل مع الواقع التنافسى الجديد.

هـ- تكتلات المصارف والشركات العالمية²:

شكلت مجموعة من المصارف تحالفات استراتيجية مع شركات التكنولوجيا من اجل تطوير أسواق التبادلات المتكاملة للخدمات المالية في اطار التجارة الالكترونية بين مؤسسات الأعمال المختلفة، وهكذا فان المصارف توفر الخدمات المالية المتنوعة لعملائها من الشركات عبر وسائط التكنولوجيا المختلفة مستعينة بتعاونها مع الشركات المتخصصة في هذا المجال. وفى دول أخرى دخلت بعض المصارف ميادين جديدة في التجارة الالكترونية وأخذت تخدم مؤسسات الأعمال الصغيرة والمتوسطة عبر توفير خدمات تصميم المواقع على شبكة الانترنت واستضافة المواقع، وأحيانا العمل كموزع لخدمة الانترنت، كل ذلك فتح الأفاق أمام

1 - ابراهيم العيسوي، التجارة الالكترونية، مصدر سبق ذكره .

2 - عامر محمد محمود، التجارة الالكترونية، عمان، مكتبة المجتمع العربى، 2006، ص12

البنوك لتطوير وتوسيع الخدمات المصرفية الالكترونية والاقبال عليها والاعتماد عليها كمصدر في تنويع خدماتها وزيادة عوائدها.

و- جذب العملاء :

واحد من أهم العوامل التي حفزت البنوك على التوجه نحو الصيرفة الالكترونية هو دورها في اجتذاب العملاء اذ أن الصيرفة الالكترونية من شأنها أن تستقطب المزيد من العملاء وتحافظ على العلاقة معهم الأمر الذي يستلزم من المصارف مهمة توعية هؤلاء العملاء بان تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية هو لخدمتهم وتيسير أعمالهم وتلبية حاجاتهم وليس قطع الطريق عليهم ومنع احتكاكهم المباشر مع مصارفهم⁽¹⁾. فالعمل المصرفي الالكتروني المهتم باجتذاب عملاء جدد عليه إيجاد الوسائل التي تتيح للعميل التعبير الكترونيا عن حاجاته وأولوياته المالية ،حتى تستطيع المصارف التجاوب معها واستحداث خدمات مخصصة بشأنها، بحيث يستفيد العميل من هذا الوضع لدى دخوله سريعا إلى حساباته وموجوداته للوقوف على حركتها بين الحين والآخر ،توفيرا لوقته وتسهيلا لاتخاذ القرارات المناسبة لمصلحته. وفي هذا الخصوص تعتبر الخدمة المصرفية عبر الهاتف الجوال Mobile Banking من ابرز المستجدات المصرفية والتي يتوقع ان تكون من أكثرها جذبا للعملاء باعتبارها نافذة الكترونية تيسر انجاز العمليات المباشرة مع العملاء ،كما توفر للزبائن مجموعة متكاملة مع الخدمات المصرفية. كالتحويل من الحسابات وتسديد الفواتير وطلب دفتر الشيكات وكشف الحساب وتبديل الرقم الخاص للعميل ،ووقف بطاقة الصراف الآلى والاستعلام عن أسعار صرف العملات وغيرها من الخدمات الأخرى عبر وسيط سهل الحمل والاستخدام وهو جهاز الهاتف الجوال⁽²⁾ .

ويضاف الى ذلك أن الصيرفة الالكترونية جعلت التعامل مع المصارف سهلا وسريعا وممكنا على مدار الساعة وفي أماكن مختلفة بحيث أصبح الاحتفاظ بالنقود في الجيوب أو في البيوت أمر غير ذي جدوى نظرا لسهولة الإيداع في المصرف والسحب منه في أي وقت كان، وأصبحت بالتالي المصارف هي الملاذ الآمن لجميع الناس، وكلما إزداد وعي العملاء بدور المصارف وأهميتها كلما تعاضم حجم الادخارات والإيداعات الجاهزة للاستثمار في المشروعات الاقتصادية العايدة كفاءة أداء البنوك⁽³⁾

طبيعة عمل البنوك الالكترونية أنها توفر عامل السرعة في إنجاز الأعمال مقارنة بالبنوك التقليدية ،فدخول العميل على موقع البنك الالكتروني على سبيل المثال أسهل بكثير من

1 -كمال الدين مصطفى الدهراوي، د\سمير كامل محمد، مصدر سبق ذكره .

2-عبدالله الدبوجي التجارة الالكترونية، مصدر سبق ذكره .

3- أحمد مسفر ،العمل المصرفي في البلدان العربية، طرابلس، المؤسسة الحديثة للكتاب ،1989، ص43

انتقال العميل جسدياً إلى الموقع الخاص بالبنك ومقابلة أحد الموظفين ليطلب خدمة من البنك. وعلى العكس من ذلك فإن البنوك الإلكترونية التي لا تتطلب من العميل سواء الدخول إلى الموقع على شبكة الانترنت والمرور إلى الجزء الذي يريده ومن ثم يبدأ في طلب ما يريد من خدمات والتي سرعان ما يتم إنجازها، وعليه يجد العميل أن الإجراء الذي يريد إتمامه والذي قد يستغرق في البنوك التقليدية عدة ساعات ناهيك عن إنتقاله شخصياً إلى مقر البنك، لا يستغرق أكثر من دقائق معدودة فقط إذا ما تم إجراءه بواسطة المصرف الإلكتروني ودون أن يتحمل عناء الذهاب شخصياً إلى مقر البنك والتأخير والتعامل مع الموظفين والتقييد بوقت عمل البنك حتى لو كانت العمليات المصرفية المطلوبة لا تتحمل التأخير لارتباطها بعمليات التجارة الإلكترونية على سبيل المثال، لكل ما سبق شكلت الصيرفة الإلكترونية حافزاً للبنوك والعملاء للدخول إليها بدلاً عن التعامل التقليدي.

المبحث الثانى

متطلبات ووسائل نظام الصيرفة الالكترونية

إن هناك العديد من التحديات التي تواجه تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية عبر شبكة الانترنت وغيرها من الوسائل الأخرى ويلاحظ أن صعوبة التحدي تكمن في إن الخدمات المصرفية التي تجتهد البنوك في تحويلها إلى خدمات الكترونية في واقع الأمر أى يشترك البنك مع العديد من الأطراف الأخرى في ظهورها إلى النور وانتشارها وبمعنى آخر فإن إنتاجها واستهلاكها يعتمد على مدخلات أو سلوكيات الكثير من الأطراف ليس خارج البنك فقط بل خارج مجال الصناعة المصرفية ،لذا لابد من تهيئة البنية الأساسية المطلوبة لقيام نظام الصيرفة الالكترونية وعموما فإن أهم هذه التحديات والمتطلبات تتمثل في الآتي:¹

البنية التحتية اللازمة:

لا يمكن تحقيق الانتشار لأي عمل مصرفي الكتروني وضمان العمليات عبر القنوات المختلفة دون وجود بنية تحتية أساسية ،وتتألف تلك البنية التحتية اللازمة من المتطلبات التالية :-

أ- توفر أجهزة الحواسيب:

وجود الحاسبات الكبيرة والحاسبات الشخصية لدى البنوك و المؤسسات المختلفة وفي المنازل والتي عن طريقها يتم إجراء الأعمال المصرفية الالكترونية وعلى سبيل المثال كلما زادت كثافة وانتشار الحاسبات على المستوى المؤسسي والشخصي كلما قل التحدي أمام انتشار الخدمات الالكترونية التي تقدم عبر تلك الحاسبات من خلال عدد من الوسائل الالكترونية، ويختلف معدل الانتشار للحاسبات الشخصية في الدول المتقدمة عن الدول النامية وتشير كل الإحصاءات إلى إن انتشار أجهزة الحاسوب واستخدامها في الدخول على شبكة الانترنت على سبيل المثال كبير وواسع في الدول المتقدمة مقارنة بالدول النامية والسبب في ذلك صعوبة الحصول عليها وارتفاع أثمانها في الدول النامية نتيجة لما يفرض عليها من رسوم باعتبارها سلع كمالية وليست متطلبات أساسية .

ب . انتشار شبكات الاتصال بأنواعها:²

أن وجود شبكات الاتصال الهاتفية العادية واعتمادها على التكنولوجيا الرقمية والهواتف الخلوية، وكذلك شبكات الأقمار الصناعية يفرض عدد من التحديات الهامة التي تواجه الحداثة المصرفية باعتبارها قنوات ومسارات انتقال العمليات الالكترونية، ويعتمد نظام الصيرفة الالكترونية بشكل كبير على الشبكات ومنها شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)

حمد د فؤاد عبد الخالق ،نظم المعلومات المحاسبية ،مجلة المحاسبة و الإدارة ، القاهرة، العدد 24، 1999 ص139
2 . جودة عبد الخالق -الاقتصاد الدولي- مصر - دار النهضة العربية للنشر-نسخة رابعة-1989-ص136

حيث تمثل الأداة التي تربط مختلف الشبكات وبذلك تمكن العملاء من التعامل مع المصرف عن بعد باستخدام الشبكة، وهذا يفرض ضرورة إعداد الشبكات الملائمة وتحديات إدارة تلك الشبكات وتأمينها حتى تعمل بكفاءة في عملية ربط مكونات النظام المصرفي ببعض وربطه مع العملاء.

ج. أمن البنية التحتية:

طالما سيتم تبادل معلومات وبيانات خاصة بأعمال و عمليات مصرفية بما تحتوي عليه من سرية فائقة، فلا بد إن تكون الخدمات او الحاسبات المضيفة آمنة وان تكون هناك بنية تحتية للاتصال الآمن، تقوم على تأمين خطوط الاتصال وعدم تداخلها، فضلا عن وجود طرف ثالث والذي يمنح الأطراف الشهادات الضامنة لوسائل وبرمجيات الاتصال المشفرة وتوجد العديد من الشركات العالمية تقوم بهذا الدور كمانحة للشهادات (C.A) Certificate Authority، كما تقدم خدمات أخرى كالتحقق من شخصية المتعامل على الانترنت، وتسهيل عملية التوقيع الإلكتروني، وتصبح مسألة الخدمة المصرفية الالكترونية ذات أهمية كبيرة خصوصا فيما يتعلق بالانترنت المصرفي حيث تقدم البنوك خدماتها من خلال المواقع الالكترونية التي عادة ما تكون عرضة لهجمات القرصنة Hackers وغيرهم من الذين يستفيدون من الطبيعة المفتوحة لشبكة المعلومات الدولية كل ذلك يدعم أهمية الاهتمام بتأمين العمليات المصرفية الالكترونية للحفاظ على مصالح البنك و العملاء.

2.- ثقافة التعامل مع التقنيات المصرفية الحديثة¹

تعتبر هذه واحدة من أهم التحديات في وجه نظام الصيرفة الالكترونية في الدول النامية على وجه الخصوص وذلك لان هذه الدول تعاني من مشاكل الأمية التقليدية دعك من الأمية التقنية والتي تلعب دورا كبيرا في إقبال الجمهور على التعامل مع التقنيات المصرفية، حيث أثبتت الدراسات أن هناك علاقة طردية بين ازدياد حجم التعامل مع التقنيات المصرفية الحديثة وزيادة معدل الوعي التقني وثقافة التعامل مع الوسائل التقنية الحديثة. ومن الواضح أن مهمة نشر الوعي التقني هي مسألة تتجاوز مقدرات البنك إذا أنها تتطلب جهود كافة مكونات المجتمع من الدولة والمجتمع المدني والقطاع الخاص ليلعب كل طرف دوره عبر مناهج التعليم وبرامج التوعية والتدريب وغيرها في نشر ذلك الوعي، لكي يبقى دور البنك في توجيه جهوده نحو توعية عملاءه بكيفية التعامل مع التقنيات المصرفية التي يتم عبرها تقديم الخدمات المصرفية، ويزداد انتشار التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية كلما انتشر عدد مستخدمي القنوات الالكترونية المصرفية كالانترنت وغيرها ويعتمد زيادة عدد

¹ احمد مسر مصدر سبق ذكره .

مستخدمي الانترنت مثلاً على العديد من العوامل، منها مدى انتشار اللغة التي يمكن للمستخدم التعامل بها، ومدى توافر الحاسبات ورخص ثمنها وحسن صيانتها، ومدى فاعلية التغلب على الأمية المعلوماتية، ومدى حض نظام التعليم في الدولة على استخدام التكنولوجيا ورخص رسوم الدخول على الانترنت وكذلك الحال بالنسبة لقنوات تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية الأخرى.

3- الدعم الحكومي :

يلعب الدعم الحكومي دوراً أساسياً في انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية فالدور الحكومي يبدأ من تعبئة أنظمة التعليم للخدمة المعلوماتية وإزالة كل صور الأمية فيها، وتشجيع وتوفير البنية التحتية اللازمة ومنها من بنى الاتصال الأساسية والتي تحتاج للدعم الحكومي الكبير والمباشر نسبة للتكلفة العالية. ويجب أن تلعب الدولة دوراً كبيراً في دعم التحول نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر وضع الخطط الاستراتيجية وسن التشريعات التي تسهل دخول التقنيات المصرفية وتوجيه الدعم المادي والفني عبر البنوك المركزية التي تشكل الراعي والمنظم للعمل المصرفي الإلكتروني، وفي إطار دعم العمل المصرفي الإلكتروني يجب أن تصدر الدول السياسات الضريبية الملائمة وهذه السياسات الضريبية والجمركية تشمل ما يفرض على وسائل أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية من حاسبات وملحقاتها أو أجهزة اتصالات وملحقاتها وأيضاً تلك الضرائب أو الرسوم التي تفرض على المعاملات ذاتها، ولا شك أن المعاملات الضريبية والجمركية تعد من العوامل المؤثرة إيجاباً وسلباً حسب درجة تشجيعها لانتشار العمليات المصرفية الإلكترونية.⁽¹⁾

4_ المتطلبات القانونية و التشريعية:

ظلت البنوك في ظل النظام المصرفي التقليدي تتعامل بثوابت قانونية راسخة امتدت لفترات طويلة ولكن مع التغير في طبيعة الخدمات المصرفية والوسائط التي تقدم عبرها أصبح من الضروري وضع تشريعات وقواعد قانونية تلائم هذا الوضع الجديد، ونظراً للفراغ التشريعي القائم أقدمت أكثر من ثلاثين دولة متقدمة ونامية¹ على إصدار قوانين خاصة بالصيرفة الإلكترونية من شأنها سد هذه الثغرة والنواقص وتسهيل إدخال العمل المصرفي الإلكتروني إلى أسواقها المحلية والتأقلم مع متطلبات الاقتصاد الجديد، بحيث حددت هذه التشريعات والقوانين مفهوم الصيرفة الإلكترونية والمؤسسات المعنية بها وتقنيات هذه الصيرفة وقواعد العمل التي ينبغي مراعاتها والضوابط الرقابية على السوق وغيرها من المسائل التي تكفل التعااطي السليم والناجح مع شبكة الانترنت والوسائط الإلكترونية الأخرى واستخدامها في

¹ -محسن احمد الخضيرى، الاقتصاد الرقمي استثمارات الاسهم والسندات، الاسكندرية -الاهرامات للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى 2002، ص198

العمل المصرفي وذلك أملاً بالوصول إلى انفتاح الأسواق العالمية وإزالة الحواجز المعيقة لتطبيق الصيرفة الالكترونية وإلى اعتماد قواعد دولية موحدة ترعى العمل المصرفي الالكتروني تتصف بالشمولية و الشفافية.

وعلى غرار القواعد والأعراف الموحدة للاعتماد المستندة تأخذ تشريعات الصيرفة الالكترونية بالاعتبار معايير الأمن والخصوصية وتراعى خصائص هذه التقنيات الحديثة نظراً لان قواعد الصيرفة الالكترونية يطغى عليها الطابع الفني المرتبط بالتقنيات المتطورة والمتجددة الامر الذي من شأنه أن يقلص من فرص التوصل قريباً إلى صيغ قانونية ثابتة ترعى الحقوق والالتزامات المترتبة عليها. وهذه القوانين المتفق عليها لدى عدد من الدول تقوى المعرفة القانونية التي تحمى التعامل بالصيرفة الالكترونية وفي السودان وفي نفس هذا الاطار تمت إجازة قوانين للتعاملات الالكترونية في خطوة هامة نحو تقنين التعامل في التقنيات المصرفية الحديثة .

5/ الشبكات :

منذ ظهور الحاسبات الإلكترونية للوجود والتطورات التقنية وإبداعات العلم فيها تتوالي كل يوم لم يعد أمر استخدام الحاسبات الآلية قاصراً عند استخدام الجهاز الشخصي منفرداً أو العمل على النهاية الطرفية متصلة بإحدى الأجهزة الكبيرة وإنما تعدى الاستخدام تلك الحواجز إلى آفاق الاستخدام الواسع والاتصال عبر المدن والدول ويدعم التكنولوجيا يوماً بعد يوم مما جعل شبكات الحاسبات تنطلق إلى المقدمة. والانتشار الواسع لاستعمال الشركات الكمبيوترية هو من أهم العوامل التي أدت إلى نشوء عالم الكتروني جديد والشبكة هي وسيلة تؤمن الإتصال ما بين الكمبيوترات بحيث تتناوب على إستخدام الموارد الملحقات المشتركة فيما بينها كالطابعات ووسائط التخزين والشبكات أساس التشغيل وتعدد مكوناتها وبدائلها.

أنواع الشبكات :- تتصف شبكات الإتصالات بمسميات متعددة تبعاً لنوع المهمة التي تقوم بها أو نوع الإتصال بين عناصرها أو طريقة الإتصال ذاتها ونجد أن كثيراً من المنشآت إكتشفت أن أغلب إتصالاتها يتم عبر مسافات قصيرة مما أدى إلى ظهور نوع جديد من الشبكات وهو الشبكات المحلية وأخرى تتم عبر مسافات طويلة تسمى الشبكات الواسعة.

الشبكات المحلية :

جاءت تسميتها أساساً من خلال عمل شبكات الإتصالات الواسعة جداً التي تطورت في الستينات فعندما بدأت الجامعات ومراكز الأبحاث في أوروبا وأمريكا بتركيز حسابات إلكترونية والشبكة المحلية تمكن المستخدمين من تبادل البرامج والبيانات والمعلومات بسرعة ومعظم الشبكات المحلية تربط عدداً من الحواسيب الصغيرة والكبيرة وتمكن مستخدمي الحواسيب

الصغيرة من الإستفادة من مميزات مصادر الحواسيب الكبيرة في الشبكة بصورة عامة فإنه يمكن للشبكات المشاركة في البيانات، أغراض التخزين والتجهيزات الخارجية مثل، طابعات الليزر ووحدات المودم وتخدم شبكات العمل المحلية في العادة هذه الشركات والمؤسسات ذات الحجم الصغير أو أقسام أو إدارات أو وحدات إدارية أو فئة بالشركات الكبيرة الحجم.

الشبكات الواسعة

هذا النوع من الشبكات قد يمتد إلى مساحات ضخمة جداً ومسافات طويلة وقد تسمى الشبكات البعيدة وتستخدم هذه الشبكات أيضاً لتغطية مدينة واسعة ويستخدم هذا النوع من الشبكات لأداء النشاطات والفعاليات الخاصة بالأعمال اليومية الإعتيادية وتستخدم من قبل المصارف والمؤسسات الصناعية الكبيرة وشركات النفط والمنظمات التي تنقل وتسلم المعلومات عبر البلدان أو عبر العالم. مميزات استخدام الشبكات :-

1. الوصول المستمر لمعلومات من أكثر من مصدر .
 2. البريد الإلكتروني .
 3. أمن وإدارة المعلومات .
 4. المشاركة في استغلال التجهيزات المتاحة ، أنظمة الشبكات وربط الحواسيب والأجزاء الملحقة بها ، كما تسمح بنقل البيانات بسرعة عالية لذلك تستخدم في الشبكات المحلية
 5. إذا صح أن العقد الأخير من القرن العشرين كان عقد الانترنت فإن العقد الأول من القرن الحادي والعشرين هو عقد التواصل المستمر والتفاعل الدائم مع متغيرات العصر الإلكتروني وتجلياته، في المصارف الخلية (MobileBank)، والصيرفة الإلكترونية عبر الانترنت (E-Banking) و (Internet Banking)، وذلك نظراً للإقبال المذهل على هذه الخدمات المصرفية، من قبل حاملي الأجهزة الخلية في العالم، في إطار هذه البيئة الافتراضية القائمة أصلاً على ركائز إلكترونية متطورة.
- لذلك يقتضى التعامل مع مستجدات العمل المصرفي الإلكتروني بكل فعالية وانفتاح وكفاءة لأن التطورات التكنولوجية المتسارعة مسار لاستثناءه، خاصة في الفضاء الاعتباري، حيث يجرى الانتقال سريعاً من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات، وكذلك من الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية، في ظل تيار العولمة الجارف بالسلع من كل حذب وصوب، ما يتطلب تسريع عضوية التشريعات ومواءمتها مع هذه الحقائق والمعطيات، بما فيه العمل الذي يفسر مسارعة مصارف عديدة، في مختلف أنحاء العالم، إلى الشروع في إنجاز معظم عملياتها عبر شبكة الانترنت وسائر الركائز الإلكترونية المتقدمة، حتى بات حوالي 80% من عملاء المصارف العالمية، الراغبين في توسيع نطاق

تعاملاتهم واستثماراتهم، يفضلون إجراء خدماتهم المالية والمصرفية من خلال الشبكة على مدار الساعة.

6. الطبيعة القانونية للبنوك الإلكترونية: مع التقدم التكنولوجي وازدياد التجارة الإلكترونية بدأت البنوك الإلكترونية في الظهور والتطور، مستفيدة من هذا التطور الإلكتروني، وعليه لابد من تحديد الطبيعة القانونية لتلك البنوك الإلكترونية، وعند الحديث عن الطبيعة القانونية لابد من تناول مواضيع كثيرة(1).

هل تسرى القواعد القانونية الخاصة بالبنوك التقليدية على البنوك الإلكترونية؟ وذلك من حيث الكيان القانوني فإن البنوك التقليدية لها كيان قانوني، دائماً لها واقع ملموس على الأرض، فمثلاً في فروعها الكثيرة المنتشرة، وعدد كبير من الموظفين منتشر في تلك الفروع، بينما البنوك الإلكترونية ليس لها فروع منتشرة على الأرض، وإنما هو فرع واحد يستطيع أي من العملاء الوصول إليه مهما كان مكانه وفي أي وقت، كذلك البنوك الإلكترونية ليس لديها هذا العدد المهيول من الموظفين الموجودين في البنوك التقليدية.

مدى خضوع البنوك الإلكترونية لإشراف البنوك المركزية:

كما هو معلوم فإن خضوع البنوك سواء تقليدية أو إلكترونية لإشراف البنوك المركزية، يوفر الكثير من الحماية للعملاء لما تقوم به البنوك من عمليات مصرفية، وذلك لحماية أموالهم المودعة بتلك البنوك، ولكي لا يتم استخدامها في عمليات مريبة وغير قانونية.

القواعد والأسس المحاسبية التي تنطبق على البنوك الإلكترونية:

قد تختلف تلك القواعد والأسس من دولة لأخرى، إلا أنها في مجموعها لا تختلف في المضمون، وقد ثار خلاف فيما إذا كان من الواجب تطبيق ذات تلك الأسس والقواعد على تلك البنوك الإلكترونية من عدمه، نظراً للطبيعة الخاصة التي تتمتع بها البنوك الإلكترونية من حيث كونها تعمل بطريقة إلكترونية ولا مقر لها على الأرض، وقد لا تتناسب معها تلك الأسس المحاسبية التي تطبق على البنوك التقليدية إلا أنه من حيث المبدأ فإن البنوك الإلكترونية تقوم بالعمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية. وعليه فلا بد أن تخضع تلك البنوك ذات عمليات الإشراف التي تخضع لها البنوك التقليدية، وإنما بأسلوب ليتناسب وأسلوب عمل تلك البنوك الإلكترونية. لذلك رأي بعض فقهاء القانون من أنه لابد من تطوير وتحديث تلك القواعد والأسس لتواءم والتطور التكنولوجي الذي تتعامل به البنوك الإلكترونية.

(د/ أحمد سفر، العمل المصرفي في البلدان العربية، طرابلس، المؤسسة الحديثة للكتاب، 1989).

أمن الصيرفة الإلكترونية (أمن المعلومات):

تحرص جميعاً على حماية ممتلكاتنا الخاصة أو العامة من العبث أو السرقة. فالمعلومات بأشكالها المختلفة ورقية أو إلكترونية هي ممتلكات تتفق المؤسسات أموالاً طائلة لتدوينها وحفظها. وبالتالي لكي تحافظ على المعلومات الإلكترونية علينا الحفاظ على أمن النظم الحاسوبية والشبكات الحاسوبية الحاملة لها وهذه تعتبر من متطلبات العمل المصرفي الإلكتروني؟ هذه المتطلبات أهمها:

1)يسرية المعلومات: وهذا الجانب يشمل كل التدابير اللازمة لمنع إطلاع غير المصرح لهم على المعلومات الحساسة، كالمعلومات المتعلقة بالموقف المالي للعمليات المعلومات العسكرية الشخصية.

2)سلامة المعلومة: هذا الجانب يشمل التدابير اللازمة لحماية المعلومات من التغيير.

3)توفر المعلومات: المعلومة تصبح غير مقيدة إذا كانت غير متاحة عند طلبها لمن يحق له الإطلاع عليها .

المبحث الثاني

وسائط وآليات عمل الصيرفة الالكترونية

في البداية تجدر الإشارة إلى أن الوسائط الالكترونية قد تتم من خلالها الخدمة المصرفية بشكل كامل من بداية إختيار الخدمة من جانب العميل، مروراً بإجراءات إتمامها وانتهاء بأدائها بشكل الكتروني كامل، أو ان يتم جانب من الخدمة المصرفية الكترونياً والآخر بشكل تقليدي وذلك مرده إلى عوامل كثيرة لعل أهمها حالياً طبيعة البيئة المحيطة وأهمية تدرج الخدمة المصرفية لتظل متوائمة مع كافة الأوضاع المحيطة. ومثال لذلك آلات الصرف الآلي فإذا قام العميل بعملية سحب نقدي فإنها تعد خدمة نصف الكترونية إذ يقوم بالسحب من حسابه المدين أو الدائن ويتم التأثير على هذا الحساب الكترونياً بالخصم بقيمة المبلغ المسحوب بينما يستلم النقود الورقية فعلياً، هذا بينما إذا قام العميل بعملية دفع فاتورة تلفون أو كهرباء من خلال ذات آلة الصرف الآلي فإنه يتم التأثير الكترونياً بالخصم على حسابه وإضافة القيمة إلى شركة التلفون أو شركة الكهرباء الكترونياً فتكون العملية الالكترونية بشكل كامل ولهذا السبب يمكن اعتبار ان عمليات الصيرفة الالكترونية ملائمة لواقع الحياة المتغير والذي تأثر بالمتغيرات التكنولوجية الكبيرة التي لمست معظم جوانب حياة الناس بل ان هذا النظام قادر على التكيف مع الدول المختلفة حسب درجة تبنيها للتقنية وقابلية مجتمعاتها للتعایش معها وتبنيها أما بشكل جزئي أو بشكل كامل لهذا السبب نجد ان المصارف والمؤسسات المالية في كافة دول العالم المتقدمة منها والنامية تسرع في التكيف مع قطاع معلومات التقنيات المصرفية الحديثة سعياً منها إلى الاستفادة من هذه التقنيات الحديثة في تطوير عملها والتوسع في توزيع خدماتها ومنتجاتها وزيادة أرباحها الأمر الذي حفز الدول إلى العمل على نشر الثقافة المعلوماتية والالكترونية في مجتمعاتها وتيسير سبل انتقال التكنولوجيا الحديثة إلى أسواقها بحيث يساهم ذلك في التنمية الاقتصادية ومواكبة التطورات العالمية.⁽¹⁾ ومن أهم وسائط وقنوات تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية:

1-آلات الصرف الآلي (ATM)

وهي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء متصلة بجدار البنك أو منفصلة عنه وتكون متصلة بحاسب البنك بشكل مباشر ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية سواء كانت بطاقة خصم أو ائتمان Debtor Credit Card أو بطاقة ذكية Smart Card لسحب مبالغ نقدية من خلالها خصماً على حسابه الكترونياً، كما أضيف إليها مؤخراً العديد من الخدمات الأخرى المتطورة مثل تحويل الأموال الكترونياً وكذلك الاستفسارات عن العديد

(1) جوزيف طربية، الصيرفة الالكترونية، تطبيق التكنولوجيا للسمود والنجاح في الاقتصاد الجديد، اتحاد المصارف العربية، العدد 24، المجلد 21، ابريل 2001م، ص: 128

من الخدمات، وكذلك دفع الشيكات وعمليات إستبدال العملات الأجنبية وكذلك عمليات الایداع، وتعبئة طلبات القروض وغيرها.

1.الصيرفة عبر الهاتف:-

تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط أفرع البنك الواحد ككل¹، وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي من فروع البنك.تقوم هذه الوسيلة بنقل وعرض المعلومات من خلال محطات بيانات أو جهاز إستقبال خاص أو على شاشة تلفزيونية عادية أو ملونة أو حتى من خلال شبكة التلفونات العادية بناء على طلب العميل ومقابل اشتراك خاص

تعد الخدمة المصرفية الهاتفية وسيلة التوصل الأسرع نمواً حيث يتعامل العميل مباشرة مع جهاز آلي ناطق متصل بجهاز الكمبيوتر العائد للمصرف وتستخدم هذه الخدمة المصرفية الهاتفية بالدرجة الأولى للإستعلامات ودفع الفواتير وتحويل الأموال من حساب إلي حساب وقد ساعدت كثيراً في نقل المعاملات الروتينية إلي خارج فرع المصرف وهناك بعض المصارف التي تقدم خدمة مصرفية متكاملة عن طريق الهاتف لكي تكمل خدماتها الآلية،كما قامت بعض المصارف الأخرى بإدخال الخدمة المصرفية عن طريق الكمبيوتر الشخصي وخاصة الشركات .

أما آخر التطورات التي تتم الآن هو إستخدام هذه المراكز للإجابة علي رسائل البريد الإلكتروني،والذي أصبح أداة فاعلة في التخاطب بين المصرف والعميل، فيستطيع المركز الرد علي أي رسالة تصله في أثناء اليوم،و بعد ساعات العمل يتلقي العميل رسالة تلقائية تؤكد وصول رسالته للمركز ليتم الرد عليها في صباح اليوم التالي للعمل أصبح الاتجاه نحو الدمج وتكوين المؤسسات الكبيرة ، ولم يكن القطاع المصرفي استثناء،حيث لجأت بعض المصارف للمشاركة في مراكز الخدمات الهاتفية المصرفية ، وبالتالي أدي ذلك لتقليل التكلفة الكلية وتوحيد الجهد المشترك.

2.الصيرفة عبر شبكة الإنترنت ينتمي هذا النوع من الخدمات التي يطلق عليها:الخدمات المصرفية من المنزل،الخدمات المصرفية من علي البعد،الخدمات المصرفية الفورية، الخدمات المصرفية الذاتية وأسماء أخرى عديدة بدأت إدارة المصارف تدريجياً في تبني تقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت لقلّة تكلفتها وساعد هذا التدرج في تقبل العملاء لهذه الخدمة والتأقلم معها والتدريب عليها، ولكن نمت في الدول المتقدمة بسرعة كبيرة

¹ الصيرفة الإلكترونية – مجلة المصرفي – العدد السادس والعشرون – ديسمبر 2002.

حيث أنها تضاعفت في غضون فترة لم تتعد الستة أشهر في أوروبا الغربية، وأصبح العائد من تلك الخدمات يمثل 13% من دخل المصارف .

تطورت هذه الفكرة لإقامة مصرف كامل يقدم خدماته للعملاء من خلال شبكة الإنترنت، وأصبح ما يطلق عليه بالمصرف السوري أو الإعتباري. إمتازت الخدمة المصرفية بأهم عاملين يعملان علي نشر الخدمة :خدمة في تناول اليد ومريحة للعملاء وتوفرها طوال اليوم ،والعامل الآخر قلة تكلفتها للمصارف يحتاج تقديم هذا النوع من الخدمة إلى توفر شبكات عريضة داخل البلاد علي الأقل وربطها بالشبكة العالمية الإنترنت كما أنها تتطلب من العميل معرفة بإستخدام برنامج التصفح علي الشبكة ويمثل الأمن الهاجس الأكبر للعملاء ويعمل كحاجز نفسي يحد من إنتشار الخدمة علي الرغم من ذكر المعوقات إلا أن التوسع مستمر في إستخدام شبكة الإنترنت، وإستخدام الخدمات المصرفية علي الشبكة، وسيستمر الحال كذلك بصورة متسارعة، وإتاحتها الفرصة لتوسيع العمل المصرفي دون حواجز جغرافية، ليصبح العمل علي نطاق العالم ككل.

3. الصيرفة عبر الهاتف الجوال

إن الإتجاه العام في العالم الآن نحو إنتشار إستخدام الهاتف الجوال، يتبع هذا الإتجاه تطوير إستخدامات الهاتف الجوال لأغراض متعددة، فقد بدأ إستخدامه للولوج للشبكة العالمية " إنترنت" وإستخدامه في التطبيقات المتعلقة بها، كقراءة البريد الإلكتروني، تصفح المنتجات المعروضة علي الشبكة، الشروع في شراء بعض هذه المنتجات. يمكن تقديم العديد من الخدمات للعميل عبر هاتفه الجوال، وتشبه هذه الخدمات التي تقدم عبر الهاتف، ولكنها تمتاز عنها بأنها يمكن أن تكون عبر بيانات ونص مكتوب، فيمكن الإستعلام من المصرف عن رصيد أو معرفة الوضع لتسوية شيك، أو خلافه.¹

4. الصيرفة عبر التلفزيون:

ظل التلفزيون من أكثر الوسائل الناجحة للإعلام الجماهيري وقد تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح التراسل من المشترك لمقدمي خدمة الإرسال وأصبح ما يطلق عليه بالتلفزيون التخابطي أو مأسطح علي إختصاره.بدأ التلفزيون التخابطي يحوز موقعه في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم هذه الخدمة بالمشاركة مع مؤسسات مالية لتوصيل الخدمة للمشتركين، وأصبح جاذبا حيث ان السعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصورة تفوق تلك التي يمكن نقلها عبر تراسل البيانات التقليدي بحوالي ستة

¹www.bankofsudan/arbic/period/masrafi/vol26/e.banking.htm عز الدين كامل أمين مصطفى، الصيرفة الإلكترونية على موقع :

أضعاف. أصبحت خدمة الإنترنت يتم تقديمها عبر شبكة التلفزيون التخابي خاصة وأن للتلفزيون موقعه بالمنزل .

البنك الإلكتروني:

هو مؤسسة مالية شبكية تؤدي خدماتها بإستخدام الأساليب الإلكترونية والتي يعد الإنترنت من أهم أشكالها، ويمكن الحصول على خدماتها عن طريق الضغط على مجموعة ازرار في الهاتف أو الكمبيوتر من أي مكان. لقد صنعت البنوك عالمها الافتراضي لتضيف أبعاد جديدة غير مسبقة للعمل المصرفي الذي يتيح للبنوك العمل على مدار اليوم وكل أيام الأسبوع وبدون توقيت في جميع الأحوال في العطلات الرسمية والأسبوعية. الانتشار في كل مكان وبدون تكلفة كبيرة والعمل على كافة المستويات وبدون حاجة إلى الانتقال إلى العميل حيث إنتقال العميل إلى البنوك يتم عبر أنظمة الإتصال فائقة الكثافة ¹.

تخطى كافة الحواجز والقيود المكانية والإدارية التي تطبقها الدول للعمليات عبر الحدود وإيجاد السوق فائق الإتساع الذي يشمل كافة أرجاء العالم ولقد ساعد ذلك التطور الهائل الذي حدث في شبكة المعلومات الدولية "الإنترنت" إذ يعتبر الإنترنت الركيزة الإلكترونية الأكثر تفضيلاً لدى الكثير من المؤسسات المصرفية والمالية والعملاء حول العالم .

وقد أختلفت وجهات النظر العالمية من حيث مدى أهميتها ودورها المستقبلي وهو إختلاف في وجهات نظر فاق ما بعد الحداثة إذ يري اليابانيون أن هذه الزارة الجديدة من البنوك ما هي تكملة لخدمات الصرف الآلي، بينما يري الأمريكيون والأوربيون أنها وسيلة لتقديم كافة الخدمات المصرفية بتكلفة أقل ومرونة عالية جداً أن تقدم الخدمات في أي وقت وأى مكان وسوف يتزايد الاعتماد عليها إلى الحد الذي ستكون فيه منافس قوى للخدمات التى تقدم بواسطة الفروع التقليدية بما فيها الوسائل نصف الإلكترونية مثل آلات الصرف الآلي كما ستكون وسيلة الإنترنت من أهم وسائل التعامل المصرفي مع العملاء خلال السنوات القادمة خاصة في ضوء الدراسات والبحوث الأولية التي تؤكد على إنخفاض تكاليف تأدية الخدمة المصرفية باستخدام الركائز الإلكترونية عنها في حالة الفروع التقليدية إذ تبلغ تكلفة إجراء أي معاملة مصرفية عبر أحد الفروع التقليدية في المتوسط 1.057 دولار أمريكي مقارنة بنحو 55 سنت إذا تمت عبر الإنترنت، بل من المتوقع أن يتم إنخفاض أكبر في تكلفة خدمات الإنترنت في الفترات القادمة خاصة مع التطورات المتسارعة في مضمون وإتساع هذه الشبكة الدولية والتي حولت العالم إلى سوق واحدة مثل السوق

¹ بلعوز بن علي، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح

المحلية، الأمر الذي تشير معه التوقعات إلى أنه سيكون هنالك شبكات متخصصة لمجتمع البنوك وأسواق المال والتمويل.

مع تطور ووصول الخدمات المصرفية الإلكترونية لمراحل أكثر تقدماً وتقديمها بصورة فردية وبتكلفة منخفضة سيؤدي إلى خلق علاقات مباشرة حقيقية بين البنوك والعملاء وهي علاقات سوف تأخذ الطابع المنظومي أتفق على أنه لن تقتصر على ما يقوم به البنك ويقدمه من خدمات نمطية بل ستؤدي إلى خدمات تفاعلية تقارضية حسب أوضاع وظروف ورغبات كل عميل وهي تلك التي ستطور الصيرفة الشخصية لتصبح خدمات متنوعة وأكثر تطابقاً مع إحتياجات ورغبات العميل ليس فقط الحالية بل أيضاً المستقبلية المتوقعة بل والإرتقاء بها.¹

وستكون المنافسة عاملاً حاسماً في زيادة أهمية تقديم الخدمات بصورة مباشرة وحية وهنا تبرز أهمية مراكز الإتصال المرتبطة بالمواقع التفاعلية على شبكة الإنترنت حيث أنها تتيح إمكانية الحصول على مساعدة مباشرة حية للعملاء مما يعمق مفهوم الخدمات الفورية التفاعلية ويصبح تجنب حدوث خطأ قطع الاتصال المباشرة هو السمة التي تميز البنك الجيد من البنك الرديء.

على هذا الإطار يمكن تعريف البنوك الإلكترونية على أنها تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية وتوظيف كافة التطورات الحادثة في مجال تكنولوجيا الإتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق. وأوضح يونس عرب أن اصطلاح البنوك الإلكترونية يعد تعبيراً متطوراً وشاملاً لكافة المفاهيم التي ظهرت في مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنك المنزلي أو بنك على الخط والخدمات المالية الذاتية وأخيراً البنك المحمول جميعها تتصل بقيام العملاء بإدارة حسابهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك من المنزل "أو المكتب" أو إلى مكان آخر وفي أي وقت يريدون وعليه فإن التعريف الموحد للبنوك الإلكترونية من وجهة نظر يونس عرب "قانون الكمبيوتر" اتحاد المصارف الطبعة الأولى 2001 " يتخلص في أنه النظام الذي يتيح للعميل الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها وكذلك الحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل أو إلى وسيلة أخرى".

¹ طارق طه ، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الأنترنت ، دار الجامعة الجديدة 2007.

□ الفصل الثانى

□ الودائع المصرفية

المبحث الاول : مفهوم وأنواع وخصائص وأهمية الودائع المصرفية

المبحث الثانى : العوامل التى تؤثر فى جذب وأستقطاب الودائع

المبحث الاول

مفهوم وأنواع وخصائص واهمية الودائع المصرفية

اولاً: مفهوم وانواع الودائع المصرفية

تؤلف الودائع المصدر الرئيسي لأموال المصارف التجارية ويليهما في الأهمية رأس المال الممتلك وهي شريان الحياة في المصارف لأنها أهم مصادر للأموال فيه، كما أن المصارف تؤدي خدمة هامة للاقتصاد القومي بقبول الودائع نظراً لما يؤدي ذلك إلى تسهيل عمليات الدفع الناجمة عند التبادل التجاري وتشجيع الادخار واستخدام للأموال في المجالات الاقتصادية المختلفة. وتحرص البنوك على تنمية ودائعها وجذبها من خلال تنمية الوعي المصرفي والادخاري وبالتوسع من فتح مزيد من الوحدات المصرفية وتبسيط إجراءات التعامل أي السحب والإيداع ورفع كفاءة الأوعية المصرفية. وتحاط الودائع بضمانات كافية مشتقة من الثقة التي يوليها المودعون للبنك، لهذا انه تحاط بالسرية الكاملة وذلك لان قيمة الوديعة تدل على المركز المالي للمودع وهذا سر من أسرارها التي يحرص عليها .

وتعرف الودائع في العرف المصرفي فهي اتفاق بمقتضاه يدفع المودع مبلغاً من النقود للبنك بوسيلة من وسائل الدفع وينبني على ذلك خلق وديعة تحت الطلب أو لأجل يحدد بالاتفاق بين الطرفين ونشأ عن تلك الوديعة التزام مصرفي بدفع مبلغ من وحدات النقود القانونية للمودع أو لأمره لدى الطلب أو حينما يحل الأجل¹. تقوم الودائع بالجذب والقبول على اختلاف انواعها ومصادرها ونوع عملتها إذ تعتبر المصدر الرئيسي لها والذي تعتمد عليه في عملياتها الاقتصادية والاستثمارية. وتعرف الوديعة بأنها اتفاق يدفع بمقتضاه المودع مبلغ من النقود بإحدى وسائل الدفع ويلتزم البنك بهذا المبلغ المودع عند الطلب او حينما يحل اجله. كما يلزم بدفع أرباح على الوديعة. وتحاط الودائع المصرفية بالسرية الكاملة وذلك لأن قيمة الوديعة تدل على المركز المالي للمودع.

وتعتبر الودائع من المؤشرات الهامة في مصادر القدرة المالية للبنك حيث تتيح له التنوع بقوة وفعالية في عملية التنمية من خلال تلبية الإحتياجات التمويلية للعملاء بشكل كاف ومستمر. وان وحدات الجهاز المصرفي مجمعة تسعى إلى جذب اكبر قدر من الودائع باستخدام عدد كبير من الأدوات والعناصر الجاذبة للمدخرين ولعل سعر الفائدة أو العائد على الودائع يعد من أهم هذه العناصر ، ويتكون الجهاز المصرفي من عدد من الوحدات المصرفية والتي لا تملك ايا منها في السيطرة الكاملة على حجم ودائعها فكلما زاد معدل تركيز البنك في سوق

¹ - محمود عساف - إدارة المصارف - مكتبة المعهد العالي للدراسات المصرفية والمالية 1987 م

الودائع كلما زادت سيطرته عليه، الأمر الذي يمتد إلى باقي وظائف البنك لاسيما الائتمان حيث تزيد قدرته على تقديم الائتمان المصرفي . اذ الودائع المصرفية تعتبر المصدر الرئيسي الذي تعتمد عليه المصارف في عمليات الاستثمار الإنمائية. وتنقسم الودائع المصرفية إلى الودائع الجارية وودائع التوفير وودائع الأجل والودائع المحتجزة والمجمدة لأغراض محددة.

أنواع الودائع المصرفية :

أولاً: الودائع الجارية: تعتبر الودائع الجارية من وجهة النظر الشرعية وديعة ابتداء وقرضا انتهاء تطبق عليها أحكام القرض وذلك لان الوديعة في الفقه الإسلامي هي المال الذي يوضع عند أمين لمجرد الحفظ وهذا المعنى متحقق في الودائع الجارية إلى درجة كبيرة يمكن أن تصير معه عملية فتح الحساب الجاري وديعة ابتداء ولكن لا يكمن أن تعتبر وديعة انتهاء وهي إحدى السمات المميزة لوظائف البنوك وهي عبارة عن عقد بين البنك والمودع بموجبه تتحول الحقوق النقدية إلى عناصر حسابية ينتج عن تسويتها، ايداعاً وسحباً، رصيد دائن لصالح المودع .

الوديعة الجارية عبارة عن اتفاق بين العميل والبنك يودع بموجبه العميل مبلغاً من النقود لدى البنك على ان يكون له الحق في سحبه دون اشتراط فترة زمنية على البنك أو تقديم إخطار مسبق للبنك بالسحب منه ولذلك تسمى في كثير من الأحيان بالودائع تحت الطلب ويتم السحب من تلك الودائع بالشيكات أو إيصالات أو أوامر الدفع لصالح الغير وتأخذ دائماً على شكل حسابات جارية ، ويعتبر العميل مقرضاً للبنك الذي يودع لديه وديعة في شكل حساب جاري وعندما يسحب العميل شيئاً من هذا الحساب يعتبر وفاء لبعض القرض ولا يجوز أن يدفع البنك فائدة على الودائع الجارية وتكون هذه الودائع مضمونة على البنك ويرد مثلها إلى أصحابها متى طلبوها .

تقبل الودائع بالعملة المحلية أو بمختلف العملات الأجنبية وفق إجراءات يحددها البنك المركزي. فالودائع الجارية تكون الجزء الغالب من ودائع المصارف وتشكل الجزء الأكبر من عرض النقود عبر تداول الشيكات. وأهم مصادرها في قطاع الأعمال التجارية والشركات والمؤسسات العامة والخاصة والوحدات الحكومية ، ولا يعرف أصحابها الاستثمار وإنما للاستفادة من الحسابات الجارية كخدمة مصرفية كتحويل مستحققاتهم وإنفاذ دفعياتهم. وأيضاً يجوز للمصارف بأخذ أجر أو عمولة على حفظ الحساب الجاري ولكن ليست أجراً على القرض (على أساس تكييف الحساب الجاري بأنه قرض) وإنما هي مقابل الخدمات التي يؤديها البنك لصاحب الحساب فلا حرج على البنك أن يتقاضى الأجر الذي يتناسب مع

الخدمات التي يقدمه لصاحب الحساب الجاري . والودائع الجارية برغم إنها قابلة للسحب في أي وقت فإنها تشكل مورد ممتاز بثبات نسبي . أي ان هناك في وقت قدر أمن الودائع لدى المصارف يمكن استقلالها في التمويل قصير الأجل وبدرجة اقل في التمويل متوسط وطويل الأجل . ويحتفظ الناس عادة بهذه النوعية من الودائع في المصارف لتحقيق أهداف رئيسية مثل تنفيذ عملياتهم اليومية وتمويل المشتريات والإنفاق المستقبلي .

وتمثل الودائع الجارية نسبة كبيرة من المعروض النقدي وبذلك تعتبر جزءاً من القوة الشرائية، ويستخدم هذا النوع من الودائع كوسيلة أساسية من وسائل الدفع حتى أطلق عليها النقود المصرفية. هذا ويتم الإيداع في الحساب الجاري نقداً أو بإيداع شيكات حصيلة كمبيالات أو بيع أوراق مالية أو إيرادات أخرى أو تحويلات وارده للعميل ، ويتم السحب من تلك الحسابات باستخدام الشيكات أو إيصالات أو أوامر دفع أو تحويل أو شراء أوراق مالية أو خصم عمولات أو مصاريف .

ثانياً : ودائع التوفير

وهي إحدى وسائل تجميع المدخرات آتية تحظى بانتشار عالمي واسع النطاق، وتتميز هذه الحسابات ببعض الصفات منه صغر مبالغها وكثرة حساباتها واطراد نموها مع نمو الوعي المصرفي والزيادة في الدخل. فان البنوك تحبذ تلك الودائع وتهتم بها ايما عناية لأنها تخلق الوعي الادخاري وتدعم الوعي المصرفي وتكون بالتدرج عملاء ممتازين مع مضي الوقت وتقوم تشجيع صغار المدخرين على الإيداع بحسابات التوفير .

ثالثاً : ودائع الأجل

يطلق عليها أحيانا الاستثمار وهي عبارة عن اتفاق بين العميل والبنك ويودع العميل مبلغاً من النقود لدى البنك ولا يجوز له سحبه أو سحب جزء منه قبل التاريخ المتفق عليه وفي مقابل ذلك يمنح البنك عملية فائدة على وديعته منها يحصل المودع على ارباح في نهاية مدة الإيداع. كما يتفق على ان تكون النسبة ثابتة فيما يتعلق بالمبلغ مهما كان مقداره، ومتدرجة في التصاعد وفقاً لمدة الإيداع (بشرط ان يكون ذلك في الحدود آتية يقررها البنك المركزي في هذا الشأن). وايضا توجد الوديعة بإخطار وهي تقتضي التزام المودع بإخطار أو إشعار المصرف بالسحب قبل وقت مناسب من تاريخ سحبها .

رابعاً : الودائع المجمدة لأغراض محددة :-

هي مبالغ يدفعها العميل في مجال التجارة الخارجية كتأمين المصرف بفتح اعتماد مستندي أو مبالغ يدفعها العميل كتأمين لقيام المصرف بإصدار خطاب الضمان بناءً على طلبه وذلك بإصداره خطابات الضمان والتي لا ترد عادة إلا بعد إعادة خطاب الضمان للبنك

بعد انتهاء الغرض من إصداره. وتتقاضى البنوك أيضا تأمينات نقدية نظير تمويل بعض الاعتمادات المستندية الخاصة باستيراد السلع من الخارج. ونظراً لأن تلك المبالغ تستمر فترة في المصرف وتكون مجمدة طيلة فترة تنفيذ الاعتماد أو سريان خطاب الضمان تعتبر هذه الودائع سلاح ذو حدين كتأمين التجارة مع الخارج وخطابات الضمان وأداة تحقق عائد للمصرف.

الودائع النشيطة وهي تلك الودائع التي يكون رصيدها غير مستقر نسبياً لكثرة عمليات السحب والإيداع مثل الحسابات الجارية¹

الودائع المستقرة وهي تلك الودائع التي يكون رصيدها مستقر نسبياً وذات طبيعة ادخارية مثل ودائع الادخار وودائع الاستثمار. يمكن فصل الودائع الثابتة عن الودائع المستقرة يجب القيام بالاتي:-

- 1- تجميع واعداد البيانات التاريخية من سجلات البنك ويجب ان تكون السنوات من واقع 5-10 سنوات وتبرز اهمية المدة في انها توضح طبيعة وسلوك الودائع بانواعها المختلفة
- 2- مع أهمية دور سلوك الودائع الا ان تحليل الودائع يجب ان يحظى باهتمام إدارة البنك لان الودائع غير الجارية تتصف غالباً بصفة الثبات والاستقرار أما الودائع الأخرى تتصف بصفة التغيير ولذا يجب ان تتم دراسة وتحليل لتلك الودائع بالتركيز على سلوك المودعين اصحاب هذه الودائع².

ثانياً: أهمية وخصائص الودائع المصرفية

تعتبر الوديعة هامة من عدة جوانب، سواء من وجهة نظر الأفراد أو النظام البنكي أو الاقتصاد ككل. فهي تفتح آفاقاً واسعة أمام كل الأطراف، وتتيح لكل واحد منها فرصة لتحقيق أهدافه فيما يتعلق بالأمن السيولة والربحية. وتمثل الودائع آفاقاً لتوظيف أموال البعض، وتساهم في تغطية عجز البعض الآخر، وخلق إمكانيات جديدة تسمح بالتوسع في النشاط الاقتصادي، وتنمية ديناميكية دائمة، من خلال تدفقات مالية مستمرة، تساعد على تطور الأعمال. من وجهة نظر الأفراد، فالودائع، بالإضافة إلى كونها عملية جيدة للحفاظ على النقود من الأخطار الكثيرة المحتملة كالضياع والسرقه..، بالإمكان أن تعود على صاحبها بمكاسب مالية لا يمكنه أن يحصل عليها إذا احتفظ بالنقود معطلة بحوزته. ومما يزيد من أهمية الودائع بالنسبة للأفراد تلك الإبداعات المستمرة من النظام البنكي والتي تفتح يومياً آفاقاً جديدة فيما يتعلق بتداول واستعمال هذه الودائع أو فيما يتعلق بالعوائد المترتبة عنها. وقد أدت

- أحمد بن حسن الحسني ، الودائع المصرفية: أنواعها- استخدامها- استثمارها، بيروت ، الطبعة الأولى 1999 ص 14
- د. فلاح حسن الحسين وآخرون "إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر" (الأردن، عمان: دار وائل للنشر، 2003) ص 106
[مصطفى رشدي شبيحة - النقود والمصارف والائتمان - دار الجامعة الجديدة للنشر - الاسكندرية 1999]

المنافسة الموجودة بين البنوك إلى زيادة اهتمام الأفراد بإيداع أموالهم للخدمات التي يحصلون عليها من طرف النظام البنكي كنتيجة للعلاقة المالية القائمة بينهما.

وتفتح الودائع أمام النظام البنكي فرصا واسعة لتوسيع القروض بإعادة رسمة الأموال الموجودة فعلا ودون اللجوء إلى عمليات التمويل التضخمي للنشاط الاقتصادي. وهي لا تقوم بذلك فحسب وإنما بإمكانها أن تركز مجهوداتها في تمويل فعال ومدرّوس ووفقا لموارد مالية ليست مكلفة في الغالب مثلما هو الشأن بالنسبة للودائع تحت الطلب.²

إن أهمية الودائع، وخاصة الودائع الجارية، تتمثل في كونها أهم مكونات عرض النقد، حيث أن عرض النقد = العملة المتداولة + الودائع الجارية (أي النقد + ما يقوم مقام النقود) أما سرعة تداول الودائع فتعتبر من المقاييس المهمة في متابعة درجة النشاط الاقتصادي في البلاد ومتابعة كفاءة استخدام الودائع الجارية كواسطة في التبادل التجاري. وهي، أي سرعة التداول، تستخرج بقسمة مجموع المسحوبات من الودائع خلال السنة على رصيد الودائع في آخر السنة. ويعتبر هذا المقياس مقارب السرعة تداول النقود في المعاملات.

تأتي أهمية الودائع بالنسبة للمصارف في تعبئة الموارد للاستثمار ومن ثم الإنتاج إذ تقوم المصارف بتجميع مدخرات المواطنين عن طريق قبول الودائع وإعادة توظيفها في شكل استثمارات قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل وذلك لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. تقليل القوة الشرائية لتجميع عرض النقود وما يترتب على ذلك من تأثير إيجابي على معدلات التضخم نتيجة لانخفاض الطلب. تمثل الودائع المصرفية المورد الرئيسي لتمويل أصول البنوك ويمثل عائد هذه الأموال المصدر الرئيسي للإيرادات ومن ثم الأرباح وبذلك تعتبر الودائع شريان الحياة للجهاز المصرفي وإبراز أهمية الودائع من اعتماد حجمها الكلي كمعيار أساسي يتم على ضوءه تحديد حجم السقوف الائتمانية الممنوحة للمصرف وبالتالي فإن حجم السقف الائتماني يعتمد على ويتناسب طردياً مع حجم الودائع مما يعني أهمية وضرورة زيادة الودائع المصرفية.¹

ضعف العائد على الودائع لارتفاع معدل التضخم وأن أكبر عامل لتشجيع الادخار وجذب الودائع هو مقدار هذه الودائع، وإن أصحاب هذه الودائع الكبيرة يضعون في الاعتبار دائماً في البديل المناسب الذي يعود عليهم بالعائد الأكبر وذلك أما باستثمار مدخراتهم بصورة مباشرة أو إيداعها في المصارف أي أن العامل الحاسم في ذلك هو المفاضلة بين عائد الاستثمار وهامش الربح على الودائع. وقد ظلت المصارف على طول تاريخها تعمل على

2 شاكِر القزويني محاضرات في إقتصاد البنوك - ديوان المطبوعات الجامعية - الجزائر - 2000

1- زياد رمضان، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، عمان دار وائل للنشر، 2000، ص 96

2- عبد الكريم بن محمد بن احمد اسماعيل- مرجع سبق ذكره . ص 205.

رفع سعر الفائدة (هامش ربح المودعين) وتأخذ سعر الفائدة على التمويل الممنوح بنسبة أعلى من معدل التضخم السائد، وبهذه الكيفية فإن المودع يضمن ثبات القيمة الحقيقية لودائعه وتحقيق العائد المناسب. أما في الوضع الاقتصادي الراهن فإن معدل التضخم أعلى بكثير من هامش الأرباح المدفوعة لأصحاب الودائع، وبالتالي فإن القيمة الحقيقية لهذه الودائع تتعرض للتآكل والنقصان ويصبح الاحتفاظ بودائع الاستثمار سلوك اقتصادي غير موضوعي خاصة لأصحاب الودائع الاستثمارية الكبيرة والتي يمكن أن توظف في مجال المضاربات ذات العائد السريع وذلك يعتمد على تركيبة الودائع المصرفية السائدة في المصارف حالياً من حيث غلبة الودائع التجارية حيث تشكل نسبة 90% ويبقى التعديل هنا على أصحاب الودائع الصغيرة وتمثل عملية لازمة بشروطها، فيلتزم المصرف بقبول ايداع النقود في حساب العميل كما يلتزم برد قدر من النقود المودعة لديه عند الطلب .

2- ان للمصرف الحق في التصرف فيها بما يشاء لانها ملكه .

3- انها تقتصر على النقود المدفوعة للمصرف .

4- ان المصرف يكون ضامناً للمبلغ في جميع حالاته²¹ .

5- أن الوديعة الجارية تختص بان للعميل الحق في ان يسحب منها متى شاء .

العوامل المؤثرة في عدم استقرار الودائع المصرفية :-

المنافسة بين البنوك للحصول على الودائع :-

المصارف تتفاوت في سياستها المعتمدة لتحفيز الجمهور على ايداع اموالهم لدى المصارف والمنافسة قد تكون في طبيعة الخدمات المقدمة للزبائن من حيث السرعة والدقة والتكلفة وقد تكون المنافسة في عملية تحويل الوديعة من مصرف لآخر وكذلك في جذب الودائع من خارج الجهاز المصرفي الى داخل الجهاز المصرفي .

التقلبات الموسمية :

تؤثر هذه التقلبات في عدم استقرار الودائع وخاصة بالنسبة للمصارف التي تتركز فروعها في مناطق جغرافية ذات نشاط اقتصادي موسمي مثل القطاع الزراعي وغيرها .

التقلبات الدورية (الاقتصادية):

وتمثل التقلبات الناجمة عن الدورة الاقتصادية وخاصة في فترات الركود والانتعاش الاقتصادي وهي تتماثل الى حد كبير مع التقلبات الموسمية، حيث تزداد عمليات السحب والإيداع خلال فترات الانتعاش وذلك لتمويل مجمل الأنشطة والفعاليات الاقتصادية .

التقلبات طويلة الأمد :-

وتتجم هذه التقلبات نتيجة التغيرات السكانية كازدياد حجم السكان، ومعدلات نموهم ومستوى ثروتهم والدخل المتحقق لهم إضافة الى عامل الهجرة من منطقة الى اخرى اذ ان الأموال تنتقل مع مالكيها ويستقرون فى أعمالهم وأنشطتهم .

الفعاليات الحكومية :-

تؤثر الفعاليات الحكومية فى عدم استقرار الودائع حيث تتأثر الودائع بشكل أو بآخر بالأنشطة الحكومية فى المنطقة التى يتواجد فيها المصرف والتى يزداد فيها حجم الأنفاق حيث تحتاج عمليات دفع الرواتب والأجور ودفع مبالغ المشتريات الخاصة بها فهناك من يسحب من رصيده والجانب الآخر يودعون مبالغ فى حساباتهم مما يزيد من حجم الأرصدة

العوامل المؤثرة فى تنمية الودائع المصرفية :-

1- أنتشار العادة المصرفية

2- الاستقرار السياسى والاقتصادى الذى يؤدى الى زيادة الثقة فى الجهاز المصرفى وزيادة الأقبال والتعامل مع البنوك

3- تقديم مزايا جيدة للمودعين مثل نسبة ارتفاع أسعار الفائدة على الودائع .

4- تحسين الخدمات المصرفية فى البنوك .

دور الدولة فى حماية الودائع :

1- مراقبة المصارف وذلك بتفتيش السجلات وتدقيقها .

2- التسهيلات المقدمة الى المصارف من قبل البنك المركزى حيث يقوم بتقديم القروض وإعادة خصم الاوراق التجارية وكذلك تخفيض نسبة الاحتياطى القانونى.

3- التأمين على الودائع حيث تتولى العديد من شركات التأمين مسؤولية التأمين على الودائع المصرفية وتدعم هذه الشركات من قبل الدولة¹.

- المرجع السابق - ص108¹

المبحث الثاني

العوامل التي تؤثر في جذب واستقطاب الودائع المصرفية

أولاً: جذب الودائع المصرفية

توجد قدرة لدى الجهاز المصرفي، الذي يتألف سواء من مجموعة من المصارف التجارية، أو من مصرف تجاري وحيد، على توليد أو تكوين ودائع جديدة، بصورة ودائع جارية مشتقة، وبشكل مضاعف، وتتم عملية توليد ودائع جديدة أثناء قيامه بعمليات الاقتراض المصرفي للوحدات الاقتصادية غير المصرفية، وكذلك عند استثماره في الأوراق المالية، وخصمه للأوراق التجارية وشرائه العملات الأجنبية من الوحدات الاقتصادية غير المصرفية، وغيرها من النشاطات التي يقوم بها المصرف ويتولد عن طريقها ودائع مشتقة وحتى تتمكن المصارف مجتمعة أو المصرف التجاري المنفرد ممارسة عملياتها الائتمانية والمالية، ينبغي أن يتوفر لديها احتياطات نقدية أولية أو ودائع أولية وتحصل المصارف التجارية على هذه الاحتياطات من خلال قيام زبائنها بإيداع فعلي للنقود القانونية لديها أو زيادة رأسمالها أو الاقتراض من البنك المركزي أو بيع الموجودات المالية.¹

ألا أن واقع عمل المصارف، هو أنها تعمل في ظل نظام يعرف بالاحتياطات الجزئية أي أن المصرف يستبقي جزءاً مما يتسلمه من ودائع و يستخدم الباقي في القروض والاستثمارات، وبعبارة أخرى أنه لا يحتفظ بنسبة (100%) من ودائعه على شكل نقدي، أو أنه لا يتبع سياسة الاحتياطات الكلية. وطالما أن المصرف مؤسسة مالية هدفها الربح، عن الاحتياطات النقدية القانونية تجاه الودائع، أي يسعى إلى استخدام الاحتياطات الفائضة في اقراض الوحدات الاقتصادية، والاستثمار في موجودات مالية متنوعة نظير فائدة، ومعنى ذلك أن المصارف التجارية، بعد أن تستبقي جزءاً مما تستلمه من ودائع أولية للإيفاء بنسبة الاحتياطات المطلوبة، تعود لتضخ الجزء المتبقي من الودائع في نواحي الاقتصاد المختلفة عن طريق منح القروض والسلف النقدية وخصم الأوراق التجارية، وشراء الأوراق المالية و تؤدي هذه العمليات الائتمانية والمالية إلى توليد ودائع جديدة، يطلق عليها بالودائع المشتقة، ذلك لأنها تنشأ من الحاجة للائتمان والاستثمارات في الموجودات المالية.

تتحقق آلية الودائع أو توليد النقود، عندما يقوم المصرف التجاري باقراض جزء من² احتياطاته الفائضة ثم يقوم المقترض أو المستفيد بإعادة إيداع القرض في ذات المصرف، أو في أحد المصارف التي يتكون منها الجهاز المصرفي التجاري ويطلق على هذه الودائع

1. مصطفى رشدي شبيحة، النقود والمصارف والائتمان، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 1999، ص 59
2. إبراهيم أحمد عبدالمطلب: سياسة استقطاب الودائع وأثرها على نوع وحجم التمويل المصرفي، رسالة دكتوراه - غير منشورة - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - 2008م

بالودائع المشتقة تمييزاً لها عن الودائع الأولية التي تتمثل في قيام أحد الزبائن بإيداع نقود أو صكوك حصل عليها من غير طريق الاقتراض من الوحدات الجهاز المصرفي وتعود قدرة المصارف التجارية على تكوين الودائع إلى عدة عوامل هي:

1- مقدار الوديعة الأولية، حيث كلما زادت، قدرة المصرف على الاقتراض والاستثمار.
2- نسبة الاحتياطي القانوني تجاه الودائع، حيث أنه كلما زادت، قلت قدرة المصرف على الاقتراض .

3- الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع، حيث أنه في أوقات الرواج الاقتصادي تزداد الودائع والقروض، وفي أوقات الكساد تنبسط أنشطة المصارف ومنها الودائع والقروض،
4- مدى تفضيل الأفراد الاحتفاظ بودائع جارية على الودائع الزمنية ولأجل، حيث أنه كلما زادت نسبة الودائع الجارية مقارنة بالودائع الزمنية، زادت قدرة المصارف على توليد الودائع و توليد النقود .¹

5- نسبة ما سيعود من القروض إلى المصرف على شكل وديعة مشتقة، حيث أنه كلما زادت نسبة التسرب من الوديعة الأولية، أو مما يليها من الودائع المشتقة إلى التداول أو إلى خزائن الأفراد وجيوبهم، قلت قدرة المصرف على توليد الودائع الجديدة المشتقة .

6- مدى رغبة وقدرة المصارف على توظيف احتياطياتها النقدية الفائضة، في الاقتراض والاستثمار حيث أنه كلما زادت رغبة وقدرة المصارف على استخدام احتياطياتها الفائضة، زادت قدرتها على توليد الودائع الجديدة المشتقة .

7- مدى رغبة الأفراد والوحدات الاقتصادية في الاقتراض، حيث أنه كلما زاد الطلب على القروض وإلى المستوى الذي يغطي هذه الاحتياطيات الفائضة، زادت قدرة المصرف على توليد الودائع الجديدة .

8- السياسة النقدية المتبعة، إذ أنه كلما كانت السياسة النقدية التي يعتمدها البنك المركزي متشددة، قلت قدرة المصارف على توليد الودائع .

9- هناك عدة فرضيات أساسية تستند عليها عملية توليد الودائع و هي :
أ / ينصب التحليل على المصارف التجارية مجتمعة أو على المصرف التجاري الوحيد داخل الجهاز المصرفي.²

¹ عدنان العويض. الوسيط في إدارة المصارف، الأردن، 1988م. - ص 132

² منير إبراهيم هندي- مرجع سابق- ص 1-153

ب / يحتفظ المصرف التجاري بنسبة مئوية ثابتة من كل وديعة تودع لديه في حساب له في البنك المركزي كاحتياطي قانوني كأن تكون (20%) .

ج / ان الافراد أو الوحدات الاقتصادية المستفيدة من قروض الجهاز المصرفي التجاري تحتفظ بكامل قروضها في صورة ودائع جارية، ويعني ذلك عدم احتفاظ هذه الوحدات بجزء من قروضها بشكل ودائع زمنية أو في خزائنها الخاصة أو تحويل جزء منها الى عملة في التداول .

د / ان حجم الوديعة الاولى يمثل نقطة انطلاق في آلية التوسع المضاعف للودائع الجديدة ه / ان المصرف التجاري يرغب و يقدر على اقراض ما لديه من أموال تفيض عن الاحتياطيات التي يرغب في الاحتفاظ بها .

و / ان مبلغ القرض الممنوح للأفراد أو الوحدات الاقتصادية يسحب بالكامل من المصرف المقرض على شكل حساب جاري أو على شكل نقود، يتم ايداعها فيما بعد في احد مصارف الجهاز المصرفي التجاري .

2. محددات مستوى الودائع بالبنوك:

يختلف مستوى ودائع النظام المصرفي ككل عن مستوى ودائع البنك الفردي. فالودائع لى مستوى النظام المصرفي أي للبنوك مجتمعة، تحدد بناء على السياسة النقدية والتي قد تسمح بالتوسع في الودائع أو بزيادة الاحتياطيات النقدية المتاحة. فالبنك المركزي يمكنه تغيير نسبة الاحتياطي النقدي، والاشراف على شباك الخصم، واستخدام عمليات السوق المفتوح كأدوات لتحقيق أهداف اقتصادية مثل النمو الاقتصادي ومستوى معين من العمالة واستقرار الأسعار. ولكي ينجز البنك المركزي هذه الأهداف فإنه يؤثر على مستوى الودائع في النظام ككل. أما البنك الفردي فلا يمكنه الرقابة على مستوى الودائع ولكن يمكنه التأثير على كمية الودائع التي لديه وذلك من خلال عدد من العوامل الاقتصادية والشخصية والتي يمكن أن نحدد مستوى ودائع البنك الفردي وهي:¹

أ / السمات المادية والشخصية :

وتتمثل في الخصائص التي يتمتع بها العاملون بالبنوك من حيث تأدية مهامهم بكفاءة، وتعاملهم بود مع العملاء، بالإضافة إلى التسهيلات المادية التي يوفرها البنك لعملائه من حيث قرب البنك وراحة العملاء وطول الانتظار في الصف...الخ.

¹ محمد صالح الحناوي - المؤسسات المالية "البورصة والبنوك التجارية" - الدار الجامعية - الابراهيمية - 1998

ب / الخدمات التي تقدم بواسطة البنك:

يتمتع البنك الذي يقدم خدمات متنوعة لعملائه بإمكانية جذب الودائع عن البنوك الأخرى. وتتمثل الخدمات المتنوعة في نظام الإيداع والسحب الآلي، إمكانية الإيداع أو السحب بعد ساعات العمل، وتوفير تشكيلة متنوعة من الودائع، وتوفير أماكن لوقوف السيارات. كما أن بعض البنوك تجذب العملاء من خلال تقديم أقسام خدمات متنوعة مثل قسم للقروض، وقسم للمعاملات الأجنبية، وقسم لتعاملات البنوك الأخرى.²

ج / سياسات البنك وسمعته:

وذلك في ما يتعلق بسياسات القروض والاستثمار التي يتبعها البنك لأنها مؤشر للعامة عن مستوى تعاملاته ودقتها. فالبنك الذي يمكنه تفادي الأزمات الاقتصادية أو الظروف المحلية أو العالمية يعتبر مصدر جذب للودائع عن البنك الذي ليس لديه هذه الخبرات. سمعة البنك الاستثمارية وتشكيلة القروض وهيكل رأس المال القوي تعكس مدى كفاءة الإدارة، وبالتالي ثقة العملاء في البنك. بالإضافة إلى أن التنوع في تشكيلة الاستثمارات والقروض تساعد على جذب المزيد من العملاء.

د / مستوى النشاط الاقتصادي:

الظروف الاقتصادية من رواج وكساد تؤثر على مستوى ودائع البنك. فالودائع تزيد في فترات الرواج الاقتصادي عن الكساد أو الأزمات الاقتصادية. هذه الظروف الاقتصادية تؤثر على السيولة ككل، ولكن قد يقع البنك في منطقة معينة تنتج بها سلعا وتقدم بها خدمات ارتفعت أسعارها. فمثل هذه الظروف قد تؤثر على زيادة الدخل للعملاء في هذه المنطقة، وبالتالي زيادة الودائع قد تؤثر على زيادة الدخل للعملاء في هذه المنطقة، وبالتالي زيادة الودائع في البنك الذي يقع في هذه المنطقة.

هـ / الموقع:

يمكن أن يؤثر موقع البنك وقربه من العميل في قدرته على جذب الودائع، خاصة بالنسبة للعملاء الأفراد. فالبنوك تتشابه إلى حد كبير في أنواع الودائع التي تقدمها وكذلك القروض. وبالتالي فإن العميل يفضل المكان الأقرب له للتعامل معه، حيث أن سهولة الوصول إلى المكان عامل مهم لجذب العملاء. وإدراك البنوك لذلك جعلها تنشئ الفروع المختلفة لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء.¹

² محمد سعيدانور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، الطبعة الأولى، 2005 ص 111

¹ مجلة المصرفي . العدد 15. يوليو 1988م

و / عامل البداية:

حيث قد يفضل العميل التعامل مع البنك الذي تعامل معه في أول مرة. وكذلك بالنسبة لشركات الأعمال فقد تفضل التعامل مع البنك الذي حصلت منه على أول قرض. وجود مثل هذه الارتباطات والتي يصعب تغييرها قد تؤثر على مقدرة البنك لجذب الودائع. وتسعى المصارف باستمرار الى استحداث أنواع جديدة من الودائع، وذلك في حدود تشريعات الدولة التي تعمل فيها فهناك على سبيل المثال، شهادات الایداع التي يمكن تداولها وهي شهادات غير شخصية يمكن لحاملها التصرف فيها بالبيع والشراء، وعادة ماتكون القيمة الاسمية لتلك الشهادات كبيرة، وان معدل فائدتها وتاريخ استحقاقها يتحددان بواسطة المصرف دون تدخل من الزبون.

شهادات الایداع التي لايمكن تداولها: وهي شهادات شخصية تصدر بمقتضى اتفاق بين المصرف والزبون يتحدد فيه معدل الفائدة، وتاريخ الاستحقاق، ولايجوز لحامل هذه الشهادة التصرف فيها بالبيع، كما لايمكن له استرداد قيمتها قبل التاريخ المحدد، وعادة ماتكون القيمة الاسمية لتلك الشهادات اقل من القيمة الاسمية للشهادات القابلة للتداول. ان المصارف التي تستحدث أنواع جديدة من الودائع، يعني أنها تمتلك القدرة على الابتكار والتطور، وهو مؤشر على كفاءة وحيوية المصرف، ومن ثم فان هذا سيؤدي الى زيادة اقبال المودعين عليها مقارنة بتلك المصارف التي لاتمتلك القدرة على استحداث أنواع جديدة من الودائع. كما سعت المصارف الى استخدام احدث الأساليب والوسائل التقنية في عملها، كاستخدام الحاسبات الالكترونية وانظمة التحويل الالكتروني المختلفة، والتي كان لها دور كبير في تحسين مستوى الخدمة والاقتصاد في الوقت والتكلفة التي تتطلبها عملية التحصيل والصرف والایداع.¹

وعلى الرغم من اهمية التكنولوجيا الحديثة في عمل المصارف، إلا أنها ليست الوسيلة الوحيدة لضمان سرعة اداء الخدمة للزبون، فهناك العنصر الانساني، فلقد أثبتت الدراسات الميدانية ان الكفاءة في اداء الخدمات المصرفية المختلفة تتوقف اساساً على كفاءة العاملين والتي تعتمد بدورها على حسن اختيارهم وتدريبهم واثارة دوافعهم نحو الأداء الجيد.²

وعليه فان المصارف كلما تمكنت من استخدام أحدث

لأساليب التكنولوجيا، وكلما زادت من كفاءة اداء عملها، استطاعت ان تجذب اكبر عدد ممكن من الزبائن نحوها. تستطيع المصارف التيسير على الزبائن من خلال عدد من

¹ سليمان أحمد اللوزي وآخرون - إدارة البنوك - عمان - شركة الشرق الأوسط للطباعة - 1997م ص، 83

² د. حافظ كامل غندور، مؤسسات ضمان الودائع المصرفية، ابحاث ومناقشات الندوة التي نظمها اتحاد المصارف العربية 1992 - ص 83-91

الخدمات تقدم لهم، كاختيار موقع المصرف وفروعه في مناطق مناسبة للزبائن، وأنشاء آلات الصرف الذاتي، التي تعد من أكثر الوحدات الإلكترونية استخداما في مجال الخدمة المصرفية.³

ثانيا:العوامل التي تؤثر فى استقطاب الودائع المصرفية

يعاني الجهاز المصرفي من ضعف الودائع بأنواعها المختلفة وهروب بعضها بالإضافة لتداول نسبة كبيرة من السيولة خارجه . إذ أصبحت السيولة في ايدي بعض التجار ورجال الأعمال وصناديق الضمان الاجتماعي.وهناك مجموعة من العوامل والأسباب التي تؤثر في تقلب الودائع وعدم استقرارها مما تعزى من نقص وتدني الودائع المصرفية في الجهاز المصرفي ويمكن ايجازها في الآتي ¹:

1/ضعف العائد على الودائع وارتفاع معدلات التضخم:-

ان اكبر عائد لجذب الودائع داخل الجهاز المصرفي هو مقدار هذا العائد على هذه الودائع وان اصحاب الودائع الخاصة الكبيرة يضعون في الاعتبار دائما البديل المناسب والذي يعود عليهم بالعائد الاكبر وذلك إما استثمار مدخراتهم بصورة مباشرة أو إيداعها في البنوك، أي ان العامل الحاسم في ذلك هو المفاضلة بين عائد الاستثمار وهامش الربح على الودائع.أما الوضع الاقتصادي الذي ساد في البلاد خلال الأعوام الماضية فإننا نجد ان معدل التضخم أعلى بكثير من الإرباح المدفوعة لأصحاب الودائع.وأيضاً ارتفاع معدلات التضخم يؤدي الى تآكل الدخل وانقاصها لمقابلة الاحتياجات الضرورية الامر الذي يتيح عنه تدني معدلات التوفير والفوائض المالية التي يمكن ايداعها بالمصارف.

2/عدم ثبات سياسات النقدية وفقدان الثقة في الجهاز المصرفي:-

ان السياسات النقدية التي يصدرها البنك المركزي في إطار السعي لتحقيق الأهداف المرسومة للسياسات الاقتصادية غير مستقرة وأيضاً الإجراءات التي فرضت على الودائع الجارية من قبل البنك المركزي عند استبدال العملة التي فقدت المواطن الثقة في الجهاز المصرفي حيث تم الحجز على حسابات المواطنين وتجميد جزء من الأرصدة وذلك بغرض معالجة مشاكل السيولة وهي شروط تتعارض مبدئياً مع الحساب الجاري. ² هذه الإجراءات أدت الى اهتزاز الثقة في الجهاز المصرفي وفاقت من مشكلة السيولة ودوران النقود خارج الجهاز المصرفي.

³سليمانأحمداللويزياخرون،المرجع السابق،ص

¹عثمان بابكر أحمد- نظام حماية الودائع لدى المصارف الإسلامية- دراسة مقارنة - دار النهضة -القاهرة 2004- ص 63

²د.احمد غنيم "صناعة قرارات الائتمان والتمويل فى إطار الاستراتيجية الشاملة للبنك "القاهرة،(الطبعة الثانية 1999م)،ص12

3/ضعف الوعي المصرفي:

ضعف الوعي المصرفي وعدم الوفاء لمقابلة شيكات الدفع الآجل بكتابة شيكات بدون رصيد مما أدى تحاشي التعامل بالشيكات لدى قطاع كبير من المواطنين وقطاع الخدمات العامة مثل الكهرباء والمياه والهاتف وخدمات السفر والسياحة نتيجة الحالات المتكررة لارتداد الشيكات واصبح التعامل النقدي الوسيلة الطالبة للدفع حيث ان أهمية المصارف تكمن في توفير مصادر التمويل التنموي والتجاري وإدراك الجمهور لذلك يجعله يتفهم بان أي مبلغ من المال يودع في أي مؤسسة مالية مساعد على توفير إتاحة فرص عمل مما يعود بفائدة على الفرد والمجتمع.

4/المنافسة بين المصارف للحصول على الودائع¹:

فالمصارف تتفاوت في سياساتها المعمدة لتحفيز الجمهور على إيداع أموالهم لدى المصارف والمنافسة قد تكون في طبيعة الخدمات المقدمة للعملاء من حيث السرعة والدقة والتكلفة، وقد تكون المنافسة في عملية تحويل الوديعة من مصرف لآخر ويطلق عليها إعادة توزيع الودائع وهي لا تؤثر على حجم الودائع لدى الجهاز المصرفي ككل.

5/ التقلبات الموسمية: تؤثر هذه التقلبات في عدم استقرار الودائع وتدنيها وخاصة بالنسبة للمصارف التي تتركز فروعها في مناطق جغرافية ذات نشاط اقتصادي مثل القطاع الزراعي وغيرها.

6/قلة انتشار الفروع بالمناطق الريفية:

عدم الانتشار الواسع للمصارف في المناطق الريفية وضعف مساهمة المصارف حيث نجد الأموال في الرئاسة والمدن الكبيرة والنشطة ذات الحجم الكبير نسبياً أوفر حظاً في التمويل من الأنشطة الناشئة في المناطق الريفية.

7/التعثر:

وهو مواجهة المشروع بظروف طارئة وغير متوقعة تؤدي الى عدم التوازن وعدم القدرة على توليد مردود اقتصادي أو عائد معين أو فائض نقدي يكفي لسداد الالتزامات وذلك في الأجل القصير وعدم القدرة على تغطية هذه الالتزامات، وان ضعف عملية سداد القروض للمصارف أدى الى هروب كثير من المقترضين وعدم تعاملهم مع المصارف حيث لا يتم الحجز القضائي على أرصدهم. وان التعثر المصرفي لا يمكن تلافيه أو التخفيف من أثاره السلبية إلا بإزالة أسبابه وهذا لا يتم إلا باتخاذ السلطة النقدية إجراءات حاسمة من أهمها:

¹ - فلاح حسن الحسين : مرجع سبق ذكره ص 13

أ- تعزيز هيئة الرقابة على المصارف .

ب- رفع رؤوس أموال المصارف بما يتناسب وحجم أعمالها .

ج- تشجيع الاندماج بين المصارف .

د- تشجيع المصارف غير المؤهلة على الاستمرار في أعمالها على التصفية الذاتية .

8/ طبع فئات ورقية كبيرة:

ان عملية طبع فئات ورقية كبيرة أدت الى تخزينها من قبل الأفراد والشركات بدلاً من ايداعها بالمصارف .

وسائل استقطاب الودائع المصرفية:

تقوم المصارف بعملية جذب وقبول الودائع على اختلاف أنواعها ومصادرها ونظراً لان للودائع دور هام في ربحية المصرف لذلك تشتد المنافسة فيما بينها على جذب واستقطاب المزيد من الودائع من خلال البحث عن الأوعية والوسائل التي يمكن بها زيادة وتنمية الودائع وأيضا العوامل الاقتصادية والشخصية لها تأثير فعال في جذب الودائع للبنك الفردي وتتحدد هذه العوامل فيما يلي :

1- الخدمات التي تقدمها البنوك والسياسات الرئيسية والمركز المالي للبنك .

2- مستوى النشاط الاقتصادي وموقع البنك .

3- الأولوية في التعامل مع البنوك العريقة والمألوفة التعامل معها .

4- الاستقرار السياسي والاقتصادي والتشريعي¹ .

5- وعند حجم السيولة المتداولة والسيولة داخل الجهاز المصرفي نجد ان الجهاز المصرفي يعاني من نقص في السيولة المصرفية فنجدها تبذل محاولات كثيرة لاستقطاب وجذب تلك السيولة بالوسائل المتعددة ويمكن إنجازها في النقاط التالية:-

أولاً: نشر الوعي المصرفي والادخاري:

وذلك بإنشاء الفروع المتنقلة والنموذجية بعد استيفاء شروط الجدوى الاقتصادية ومحاولة الوصول عبر هذه الفروع الى المناطق الريفية والطبقات الفقيرة ذات الدخل المحدود وتمليكها وسائل الإنتاج والعمل على نشر الوعي المصرفي بين المواطنين عن طريق الإعلام والإعلان عن خدمات مصرفية واهمية الادخار للاقتصاد القومي.

¹ - خالدهيالراوي " إدارة العمليات المصرفية " دار المناهل للنشر والتوزيع الأردن الطبعة الأولى 2001 مص 196-200

ثانياً: تطوير سوق الخرطوم للأوراق المالية واستحداث أوعية استثمارية جديدة:

من العوامل التي تساعد على استقطاب تنمية الودائع هي تطوير سوق الأوراق المالية وذلك بطرح صكوك واسهم للجمهور واستقلال الموارد في أوعية استثمارية مثل شهامة وشمم وصناديق الاستثمار التي يمكن ان تساهم في توفير السلع والخدمات الضرورية. ولهذا تساهم الصكوك والأسهم في جذب الفوائد المالية لدى الجمهور وتوجيهها لنشاطات الإنتاجية. وهذه يمكن من طرح اسهم وإصدار صكوك من قبل الشركات والمؤسسات الناتجة ذات السمعة الممتازة في المجالات التجارية الأمر الذي يشجع الجمهور على شراء اسهم تلك المؤسسات.

ثالثاً: تدعيم العلاقة بين البنك والعميل :

وأيضاً من العوامل التي تساعد على جذب واستقطاب تنمية الودائع المصرفية هي تأهيل المصارف وذلك بتوفير أوضاعها في الجوانب المالية والإدارية والفنية، وتطوير الخدمات المصرفية وذلك عبر طريق التوسع في استخدام التقنية الحديثة مثل الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال بين الفروع (الشبكة الإلكترونية) وإدخال نظام السويفت في التحاويل والاعتمادات المستندية لتبسيط الإجراءات، وتقليص الدورة المستندية للشيك، تهيئة صالات الانتظار بالخدمات المتطورة وتقديم خدمات خاصة لكبار المودعين للمحافظة عليهم وجذب مدخراتهم.

رابعاً: حماية الموارد المصرفية للمودعين :

ومن الوسائل التي تساعد جذب واستقطاب تنمية الودائع المصرفية هي حماية الموارد المصرفية للمودعين وذلك بتطوير دور مؤسسة ضمان للودائع المصرفية.

خامساً: التأمين على الودائع :

وأيضاً تطبيق التأمين على الودائع في الجهاز المصرفي يساعد على زيادة المنافسة بين المؤسسات المالية على جذب الودائع وتقديم خدمات مصرفية أفضل وزيادة الثقة في المؤسسات المالية وتقادي المشاكل الاقتصادية التي تنتج عن إعسار البنوك. ومن ذلك يمكن التعرض إلى أهمية دور الودائع في النشاط المصرفي بصورة عامة. تمثل الودائع المصرفية بكل أنواعها من الأفراد والشركات والهيئات من أحد موارد المصارف التجارية بالإضافة إلى رأسمالها المدفوع واحتياطياتها وما تمد به البنوك بعضاً من موارد الاقتراض المصرفي فنجد أن الودائع هي المصدر الرئيسي للأموال التي يعتمد عليها البنك في أنشطته وفي عملياته المختلفة وهي تمثل العمود الفقري لموارد البنوك وتفضل المصارف وتسعى بكل جهد إلى توسيع مواردها من الودائع على مواردها الأخرى¹.

¹ عثمان بابكر أحمد-مرجع سابق - ص 93

الفصل الثالث

الكتلة النقدية

المبحث الاول : الكتلة النقدية والعوامل التي تؤثر فيها

المبحث الثانى : مفهوم وأهمية الموارد للمصارف

المبحث الثالث : إدارة السيولة بالمصارف

المبحث الأول

الكتلة النقدية والعوامل التي تؤثر فيها

تتكون الكتلة النقدية من الأوراق النقدية والقطع المعدنية في التداول، تضاف إليها الودائع تحت الطلب لدي البنوك التجارية التي يتم السحب عليها عن طريق إستعمال الشيكات⁽¹⁾، وتتميز السيولة النقدية بالقبول العام ولا يحصل صاحبها على عائد متمثل في سعر الفائدة ويشار إلى السيولة النقدية من الأوراق النقدية والقطع المعدنية بالرمز M1 وهذا هو الشكل العام لتعريف النقود، إلا أن البعض من الاقتصاديين يفضلون إضافة ودائع الأجل إلى السيولة النقدية M1 للحصول على مفهوم أوسع لتعريف عرض النقود ، ومنه ثم يشار إلى عرض النقود في هذه الحالة بالرمز M2 ، وتختلف الودائع تحت الطلب عن ودائع الادخار في أن الأولي لا تحصل على سعر فائدة أو عائد للاستثمار، في حين تحصل الثانية على عائد متمثل في سعر الفائدة أو هوامش الأرباح ، أما الفرق بين M1 و M2 كما تمت الإشارة سابقاً يعني الأول تعريف عرض النقود بالمفهوم الضيق ، في حين يتضمن الثاني تعريف عرض النقود بالمفهوم الأوسع ، ويمكن إختيار أي منهما عند تحليل عرض النقود، وفي هذا الفصل تم إعتداد المفهوم الضيق لعرض النقود ذلك لان البحث يهدف لمعالجة مشكلة النقود الموجودة خارج الجهاز المصرفي و سيكون عرض النقود بمعناها الضيق ملائماً للتعامل مع هذا الوضع ، حيث يتم التطرق للسياسة النقدية لدى البنك المركزي والجهاز المصرفي بشكل عام وأثرها في تحديد عرض النقود، ثم يتم التعرض لكيفية حدوث عمليات التوسع في عرض النقود.

أولاً: وسائل وأدوات تحديد عرض النقود :

يستطيع البنك المركزي تغيير حجم الكتلة النقدية تبعاً للظروف الاقتصادية، ولدي البنك المركزي ثلاثة وسائل يتمكن بواسطتها من تغيير عرض النقود، وتتمثل هذه الوسائل في الآتي:

1. **عمليات السوق المفتوحة** ويقصد بها العمليات التي بواسطتها يستطيع البنك المركزي شراء وبيع السندات الحكومية من وإلى الجمهور، ففي حالة الشراء يدفع البنك المركزي بشيكات إلى البائعين مقابل حصوله منهم على السندات أو الشهادات الحكومية، ويتم سحب هذه الشيكات على البنك المركزي وإيداعها في حساب البائعين لدي البنوك التجارية، فإذا كانت مثلاً قيمة السندات أو الشهادات الحكومية المشتراة من قبل البنك المركزي تعادل 100 مليون دولار وطرحت السندات بسعر فائدة أو هامش ربح 2. % ففي هذه الحالة يحصل

(1) نقد موريس - المصرف والعمالة المصرفية ببيروت - الأهلية للنشر والتوزيع - 1989 م - ص 117 .

الجهاز المصرفي داخل البلاد على ودائع تحت الطلب قيمتها 500 مليون دولار، وتعتبر عمليات السوق المفتوحة أكثر أدوات السياسة النقدية شيوعاً في الدول المتطورة، وتعتمد عليها البنوك في تنظيم عرض النقود من وقت لآخر. (1)

2. سعر الخصم: واستناداً إلى هذه الوسيلة تستطيع البنوك التجارية الحصول على القروض من البنك المركزي، لدعم السيولة النقدية لديها، بسعر خصم معين، ويعني هذا الاقتراض قيام البنك المركزي بخلق وديعة بأسم ذلك البنك التجاري، وهو إجراء يشبه تماماً الإجراء الذي يقوم به البنك التجاري عندما يقدم قرضاً إلى العملاء، من الأفراد والمؤسسات المتعاملين معه، حيث يصبح حساب العميل دائناً بمبلغ القرض، ويتأثر حجم الكتلة النقدية، أي عرض النقود، بكل من عمليات السوق المفتوحة وسعر الخصم من خلال التأثير على حجم الاحتياطيات النقدية لدى البنوك عند نسبة احتياطي قانوني معين يفرضه البنك المركزي.

3. نسبة الاحتياطي القانوني، واستناداً إلى هذا الأسلوب تقوم البنوك بإيداع نسبة معينة من ودائع العملاء لديها في خزائن البنك المركزي، أي تقوم المصارف بتحديد جزء من الودائع لديها على شكل احتياطي سائل لدى المصرف المركزي، ويشار إلى نسبة الإحتياط القانوني بالحرف Z. وعلى سبيل المثال كانت نسبة الإحتياطي القانوني 0.2 وقيمة الودائع المصرفية لدى البنوك 200 بليون دولار، ففي هذه الحالة يكون مجموع قيمة الإحتياطي المودع لدى البنك المركزي من قبل البنوك التجارية يعادل مبلغ 40 بليون دولار (200×0.2).

فتتخفف قدرة المصارف التجارية على تقديم القروض، أي ينخفض عرض النقود. ويحاول المصرف المركزي الاستفادة من استخدام وسائل الرقابة النقدية الثلاثة لتحقيق أهداف متعددة وتعتبر عمليات السوق المفتوحة الآلية الاعتيادية لتحقيق السيطرة اليومية على عرض النقود عند ارتفاع أسعار الفائدة بمعدلات أسرع أو أعلى من المستوي المرغوب فيه لدى البنك المركزي. تحرك البنك بحرية لشراء السندات الحكومية من الجمهور يؤدي إلى زيادة عرض النقود، ويلجأ البنك المركزي إلى اتخاذ نفس الإجراء إذا اعتقد أن عرض النقود ينمو بمعدلات أقل من المستوي المرغوب فيه، إذ يتخذ قراراً بشراء السندات الحكومية أيضاً، ويتم اتخاذ مثل هذه القرارات يومياً، حيث يتمكن البنك المركزي من ممارسة رقابة مستمرة على تنظيم عرض النقود. وعن طريق سعر الخصم تتمكن المصارف التجارية من الحصول على إحتياجات نقدية عند الحاجة، وعلى ذلك تؤدي عمليات سعر الخصم دورها الرقابي على عرض النقود من خلال ممارسات المصارف التجارية ويستخدم أسلوب نسبة الإحتياطي

القانوني لخلق تأثير فعال على حجم الاحتياطات النقدية في التداول، وتعتبر التغيرات في نسبة الاحتياطي القانوني تحولات أساسية في السياسة النقدية لدى البنك المركزي تختلف عن التغيرات الاعتيادية التي يتم ممارستها من قبل البنك المركزي عن طريق عمليات السوق المفتوحة . (1)

ثانيا: نموذج لآلية توسع الكتلة النقدية :

يتكون عرض النقود من العملة في التداول والودائع تحت الطلب لدى البنوك التجارية، وتحتوي ميزانية البنك التجاري على جانب الخصوم والأصول، حيث الودائع تحت الطلب في جانبي الخصوم، والاحتياطات النقدية والقروض في جانب الأصول، ويفرض البنك المركزي على البنك التجاري الاحتفاظ بنسبة معينة نرمز لها بالحرف " Z " من خصومه كاحتياطي تودع في خزائن البنك المركزي ، وعلى افتراض أن البنك المركزي قدر زيادة عرض النقود عن طريق شراء سندات حكومية من الجمهور بقيمة 100.000.000 دولار، وبالمقابل إصدار شيكات مسحوبة عليه بنفس القيمة لصالح البائعين ومن ثم يقوم البائع البنك التجاري المعين والذي يمكن ان يشار اليه على سبيل المثال بالبنك A حيث سيدخل هذا المبلغ في جانب الخصوم من ميزانية البنك التجاري A، ويعتبر حقوقاً للمودع على البنك التجاري ، وكذلك تسجل قيمة المبلغ 100.000.000 دولار في جانب الأصول من ميزانية البنك التجاري A على اعتبار أنها تمثل حقوقاً للبنك التجاري على البنك المركزي، فإذا كانت نسبة الاحتياطي القانوني 20% ففي هذه الحالة يكون بإستطاعة البنك A تقديم قروض للعملاء بمبلغ 80 مليون دولار من قيمة الزيادة في أصوله أو احتياطاته النقدية ، ويودع الباقي وقدره 20 مليون دولار كاحتياطي قانوني في خزائن البنك المركزي. كما يتضح من الجدول رقم " 1 "

جدول رقم (1/1/2)

نموذج لتوسع الكتلة النقدية (المبالغ بملايين الدولارات)

البنك A		البنك B		البنك C	
الأصول	الخصوم	الأصول	الخصوم	الأصول	الخصوم
\$100		\$80		\$64	
0.20 = z	\$100	" الاحتياطات "	\$80	الاحتياطات	\$64
القروض \$80		" \$16 والقروض \$64 "		\$ 12.8	
				القروض \$ 51.2	

يفترض الجدول أعلاه عدم وجود تسرب نقدي، أي إنفاق جزء من المبلغ المقترض خارج الجهاز المصرفي، وعلى ذلك يفترض قيام العميل الحاصل على القرض إنفاق جميع

(1) باريان كويل - أسواق العملات الأجنبية - فاينشال ورلد ببل يشنچ - القاهرة - ترجمة دار الفاروق - 2005 م، ص 51

المبلغ المقترض وقدره 80 مليون دولار ومن ثم يتم تحويل هذا المبلغ إلى بنك البائع، وليكن البنك التجاري B، حيث يصبح بوسعه هو الآخر تقديم قرض بمبلغ 64 مليون دولار. ⁽¹⁾ أي بعد طرح نسبة الاحتياطي، 20% من قيمة المبلغ 80 مليون دولار وإيداع مبلغ الاحتياطي القانوني البالغ 16 مليون دولار في خزائن البنك المركزي، بعد ذلك يتم تحويل المبلغ إلى بنك للبائع الجديد C، وهكذا تستمر العملية، وبالنتيجة تصبح الزيادة الكلية في عرض النقود الناجمة عن زيادة الاحتياطيات النقدية بمقدار مليون دولار مساوية إلى :

$$\Delta M = 1 + 80 + 64 \text{ مليون دولار}$$

يمكن التعبير عن التغيير في عرض النقود بالمعادلة التالية .:

$$\Delta M = 1 - z \Delta R$$

حيث :

$$M = \text{عرض النقود}$$

$$\Delta R = \text{الزيادة الأولى في مقدار الإحتياطيات النقدية}$$

$$Z = \text{الاحتياطي القانوني}$$

$1 - z$ = مضاعف الاحتياطي الذي يبين أثر التغير في الاحتياطيات النقدية على عرض النقود M، وهو مشابه تماماً لمضاعف الاستثمار الذي يبين أثر التغير في الإستثمار على حجم الدخل. وتنتج الزيادة المضاعفة في M أي عرض النقود عن قيام البنوك بالاحتفاظ بجزء Z كاحتياطي قانوني من مقدار الزيادة في احتياطياتها النقدية ، أي الودائع الجديدة ، وتقديم الباقي قروضاً إلى العملاء أي أن القرض يساوي قيمة الوديعة الجديدة ناقصاً نسبة الاحتياطي القانوني، أي $1 - z$ وبالنسبة للبنك الواحد يقوم بتقديم قرض بالجزء المتبقي من الاحتياطيات النقدية الجديدة بعد طرح مقدار الاحتياطي القانوني وإيداعه لدى البنك المركزي، وعلى ذلك فإن قيمة القرض تكون أقل من واحد صحيح، أي أقل من قيمة الاحتياطيات النقدية الجديدة، أما بالنسبة للجهاز المصرفي ككل، فإن عرض النقود يزداد بمقدار $1 - z$ مضروباً في مقدار الزيادة في الاحتياطيات النقدية، أي أن قيمة القروض التي يقدمها الجهاز المصرفي تكون أكبر من واحد صحيح، أي أكبر من قيمة الوديعة الأولية يمكن التعبير عن اثر مضاعف الإحتياط أو مضاعف الإئتمان بيانياً كالتالي:

(1) منير إبراهيم هندي - إدارة البنوك التجارية بالإسكندرية- المكتب العربي الحديث - الطبعة الثالثة - 2000 م - ص 295 .

شكل رقم (1/1/2) مضاعف الإحتياط أو مضاعف الإئتمان

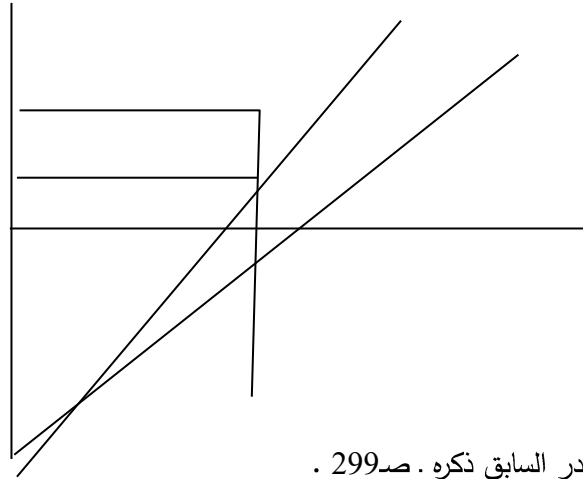
B

A

D

C

OE



المصدر : د . منير إبراهيم . مصدر السابق ذكره . ص 299 .

الاحتياطات النقدية الفائضة

تحليل لشكل أعلاه : الخط OA أقل انحدارا من الخط OB ، إذا يمثل الأول حجم الودائع التي يمكن أن يخلقها البنك التجاري الواحد والتي لا يمكن أن تتجاوز المقدار OE على المحور الأفقي أي بحدود المقدار $1-Z$ ، أو OC على المحور العمودي ، ولكن في حالة الجهاز المصرفي ككل، فإن الخط OB يرتفع بمعدل أكبر لأن مضاعف الإئتمان لدى الجهاز المصرفي ككل أكبر بكثير عن حجم الاحتياط النقدي الفائض لدى البنك الواحد وعلى ذلك فإن توفر احتياط نقدي فائض بمقدار OE يؤدي إلى خلق ودائع بمقدار مضاعف OD

المبحث الثاني

مفهوم واهمية الموارد للمصارف

تقوم المصارف باختلاف انواعها سواء كانت مصارف اسلامية ام مصارف تقليدية على اساس الوساطة المالية ، وتقديم الخدمات المالية من خلال تجميع الودائع وجذب المدخرات كمصادر رئيسية لاموال المصارف من جهة ، وتوظيف هذه الاموال بالاضافة الى اموال المصرف الخاصة في الاستخدام من جهة اخرى. وتتالف مصادر اموال المصرف من مصدرين اساسيين هما المصادر الداخلية والخارجية وتختلف استخدامات هذه الموارد وتتعدد بتعدد واختلاف طبيعة المصرف وموقعه الجغرافي. وتعتبر القروض أحد أهم الاستخدامات المالية للمصارف إضافة إلى الاستثمارات المباشرة والاستثمار في الأسواق المالية والنقدية . فان الموارد المالية للمصرف تنقسم إلى قسمين :

الموارد الذاتية والموارد الخارجية .

الموارد الذاتية لا تعتمد المصارف كثيراً في تمويل عملياتها الاستثمارية والمصرفية على مواردها الذاتية. وتتكون الموارد الذاتية للمصارف من الآتي :

أ- رأس المال

ب- الأرباح المحتجزة والاحتياطيات .

رأس المال :

اختلف الكتاب والمختصون في الأعمال المصرفية في وضع مفهوم موحد لرأس المال ويتفق معظمهم على ان رأس المال يشتمل على الأسهم العادية والمدفوعة، وفائض الأرباح غير الموزعة ، والاحتياطيات. ويطلق على هذه البنود مجتمعة حقوق الملكية . وتعرف لجنة بازل هذا النوع من رأس المال بانه رأس المال الاساسي¹ .

فرأس المال يتكون من المبالغ التي يدفعها المؤسسون وأصحاب المصرف. وهذا ما يعرف برأس المال الأسمى للمصرف، وهو لا يشكل إلا نسبة ضئيلة من إجمالي الموارد المالية للمصرف. إضافة لرأس المال الأسمى هناك الأرباح التي قرر المصرف احتجازها وعدم توزيعها. تتبع أهمية رأس المال في خلق الثقة في نفوس المتعاملين، كما يقوم بأداء مجموعة من الوظائف التي تختلف وفقاً لطبيعة المخاطر التي تواجه أعمال المصرف. وتأتي أهمية رأس المال نسبة للأسباب الآتية :

مواجهة نفقات التأسيس وبدء النشاط في المصرف، حيث يقوم رأس المال بتمويل الأنشطة التشغيلية للمصرف والمتعلقة بالتأسيس

احمد عثمان احمد، الموارد المالية للمصارف وواجه استخدامها، 2005، ص 17

مقابلة الطلب الغير متوقع على السيولة: فالمصرف يتوقع في بعض الأوقات ضغوطاً من المودعين لسحب أموالهم. أن استمرار الطلب على السيولة قد يدفع إدارة المصرف إلى تصفية بعض الأصول الطويلة الأجل، مما يعنى حدوث خسائر مؤكدة للمصرف يجب مقابلتها بوجود رأس المال الكافي .

مواجهة الخسائر الغير متوقعة: فوجود رأس المال يعنى مقدرة المصرف على امتصاص الخسائر الغير متوقعة، فعندما يتعرض المصرف إلى خسائر غير متوقعة في أحد أصوله فانه يقوم بخضم هذه الخسائر من مخصصاته أو احتياطياته. وفى حالة كبر الخسائر فقد تصيب رأس المال والذي يعتبر الضمان الأول للمودعين عند توقف المصرف عن سداد التزاماته .

-مواجهة الخسائر الناتجة عن خيانة الأمانة أو الاختلاس أو السرقة .

مواجهة خسائر المعاملات الدولية والتي تحدث نتيجة للتغيرات في أسعار الصرف .
توفير الإحساس بالأمان لكل من يمنح المصرف ائتماناً، حيث تمثل نسبة رأس المال إلى مجموع الخصوم نسبة مهمة في ذلك .

ان توفر رأس المال الكافي أمر ضروري لمباشرة عمليات التوظيف بشكل آمن. وحجم حقوق الملكية هو متغير أساسي يمكن أن يستخدم في تعظيم عائدات المساهمين، كما ان صغر حجم رأس المال يمكن المصرف من توزيع أرباح على رأس المال. ويتأثر حجم رأس المال المطلوب بمجموعة من العوامل أهمها :

الظروف الاقتصادية السائدة .

نوعية وجودة أصول المصرف .

مدى فاعلية سياسات الإدارة .

حجم المخاطر التي يتوقع ان يتعرض لها المصرف .

الأرباح المحتجزة :

تمثل الأرباح جزءاً من حقوق الملكية، وتقسّم الأرباح إلى أرباح يتم توزيعها وأرباح محتجزة. وتنقسم الأرباح المحتجزة إلى قسمين :

1-الاحتياطيات 2- المخصصات .

1- الاحتياطيات: تقطع الاحتياطيات من جملة الأرباح وذلك لمقابلة طارئ محدد تحديداً نهائياً وقت تكوين الاحتياطي. وكلما زادت الاحتياطيات كلما زاد ضمان المودعين في المصرف. والاحتياطي ينقسم إلى نوعين :

احتياطي قانوني، وهو ما يطلبه القانون. حيث تنص قوانين المصارف على ان تكون هناك نسبة معينة من رأس المال كاحتياطي .

احتياطي اختياري: وهو احتياطي يقوم بتحديد المصروف من تلقاء نفسه بهدف تدعيم مركزه المالي في مواجهة المتعاملين، ومقابلة الخسائر في قيمة الأسواق بما يزيد عن قيمة الاحتياطي القانوني .

المخصصات :

تتكون المخصصات في العادة من مبالغ مالية تهدف إلى جعل قيمة الأسواق ممثلة للقيمة الحقيقية لا في تاريخ إعداد الميزانية، طبقاً لأسس التقسيم الحاسبي المتعارف عليه .

الأرباح الغير موزعة : بعد خصم الاحتياطيات والمخصصات تكون بقية المبالغ قابلة للتوزيع في شكل أرباح اسهم. وقد توزع إدارة المصروف جزءاً من هذه الأرباح وتستبقى البقية على شكل أرباح غير موزعة، وتكون هذه الأرباح قابلة للتوزيع في أي وقت يشاءها المصروف .

الموارد الخارجية :تعتمد المصارف اعتماداً كبيراً على الموارد الغير ذاتية في أداء أعمالها والقيام بمهامها. وتعتبر أموال المودعين من أنواع الموارد المالية للمصارف. بالإضافة إلى الودائع فإن المصارف كثيراً ما تلجأ إلى الاقتراض من جهات متعددة لتمويل استثماراتها وأعمالها المصرفية. عليه يمكن القول بان أنواع مصادر التمويل الخارجية للمصارف هي :

1- الودائع

2- الاقتراض من جهات أخرى

3- الحصول على مصادر تمويل أخرى .

أولاً: الودائع :

تعتبر الودائع أهم مصادر التمويل في المصارف، لذا فان المصارف تحرص على تنميتها من خلال تنمية الوعي المصرفي والادخاري لدى الأفراد والمؤسسات، وذلك عبر فتح العديد من الأفرع والوحدات المصرفية وتبسيط الإجراءات من حيث السحب والإيداع، إضافة لرفع كفاءة الأوعية الادخارية¹.

الوديعة في العرف المصرفي هي " اتفاق يدفع المودع بمقتضاه مبلغاً من النقود للمصرف بوسيلة من وسائل الدفع المختلفة، وينبني على ذلك خلق وديعة تحت الطلب أو وديعة لأجل محدد باتفاق بين الطرفين". وينشأ عن تلك الوديعة التزام مصرفي بدفع مبلغ معين من وحدات النقود القانونية للمودع أو لأمره عند الطلب أو حين يحل اجلها. وتعرف الوديعة بأنها " اتفاق يدفع بمقتضاه المودع مبلغاً من النقود بوسيلة من وسائل الدفع ويلتزم بمقتضاها

¹ محمد علي القرني، مقدمة في أصول الاقتصاد الإسلامي مع تطبيقات على المملكة العربية السعودية وعناية بالمفاهيم الإسلامية (السعودية : مكتبة دار جدة، ط1 ، 1417هـ = 1996م) ص 25.

المصرف برد هذا المبلغ للمودع عند الطلب أو حينما يحل أجله، كما قد يلتزم بدفع الفوائد على قيمة الوديعة "ان الإيداع يقصد به الاحتفاظ بمبلغ من النقود لدى المصرف لحين طلبه في أي وقت يشاء العميل أو بعد فترة زمنية محددة وذلك على حسب ما هو متفق عليه بين المصرف والمودع وتنقسم الودائع بحسب الفترة الزمنية إلى ودائع تحت الطلب وودائع لأجل. وهناك أنواع أخرى متعددة من الودائع وسنتطرق هنا لأهم أنواع الودائع وهي :

أ. الودائع تحت الطلب

ب. الودائع لأجل .

ج. الودائع بإخطار سابق

د. ودائع التوفير

هـ. الوديعة بإيصال .

و. الوديعة المخصصة لغرض معين .

أوعية الادخار المستحدثة: هناك عدد كبير من الودائع التي يتم استحداثها مع تطور الزمن وأهم أنواع هذه الودائع هي :

شهادات الاستثمار: هي أنظمة ادخارية مستقلة ولها طبيعتها المميزة، وهي عبارة عن صك يعطى لطالبه - وهو عميل مدخر - القيمة المسماة على الصك .

شهادات الادخار: تشبه شهادات الاستثمار مع بعض الفروق البسيطة¹.

الإيداع الثابت بالتقسيط: ويهدف هذا النوع إلى مواجهة حاجة معينة في المستقبل مثل السفر أو الزواج وغيره. الإيداع بالتقسيط بهدف دفع الضرائب: حيث يتلقى المصرف إبداعات ثابتة بصفة دورية ولا يتم السحب عليها إلا بغرض دفع الضرائب، وذلك بهدف التخفيف على العميل - .العوامل التي تؤثر على حجم ونوع الودائع :

ثانياً: الاقتراض :

تسعى المصارف لتوفير موارد مالية كافية لإدارة عملياتها المصرفية والاستثمارية. ولتحقيق ذلك تلجأ للعديد من الوسائل لتوفير هذه الموارد. فبالإضافة إلى الموارد الذاتية والودائع فان المصارف تعتمد على الاقتراض في تمويل عملياتها. ويحصل المصرف على القروض من مصادر عدة أهمها :

الاقتراض من المصارف التجارية:

يأخذ الاقتراض من المصارف التجارية عدة أوجه أهمها الاقتراض من الاحتياطي القانوني، شراء شهادات الإيداع التي يصدرها المصرف بواسطة مصرف آخر، والإقراض بمقتضى

¹المصدر السابق، ص 26.

اتفاقات إعادة الشراء حيث يقوم المصرف ببيع أوراق مالية إلى مصرف آخر على أن يقوم المصرف البائع بإعادة شراء تلك الأوراق فيما بعد بسعر يتم الاتفاق عليه مقدماً .
وتتميز الأموال المقرضة بأنها لا تخضع لمتطلبات الاحتياطي القانوني، مما يقوى من الفرص الاستثمارية لهذه الأموال .

الإقراض من المصرف المركزي:

على الرغم من أن الاقتراض من المصرف المركزي يعتبر من الاستراتيجيات التي تلجأ إليها المصارف التجارية لتنمية مواردها المالية، إلا أن المصارف عادة ما تتردد في ذلك حتى ولو كانت القروض أقل تكلفة من غيرها من المصادر الأخرى. ويعود ذلك إلى عدم رضا المصرف المركزي عن المصارف التي تكرر الاقتراض منه، والحالات التي يقدم فيها المصرف المركزي قروضاً إلى المصارف تنحصر في مواجهة العجز في الاحتياطي القانوني، أو مقابلة حالات الطوارئ والاحتياجات الموسمية .

الاقتراض من الأسواق المالية:

يعتبر الاقتراض من الأسواق المالية بأنه اقتراض طويل الأجل، تلجأ إليه المصارف لتدعيم طاقتها الاستثمارية ورؤوس أموالها. وتعتبر القروض التي تأتي من الأسواق المالية بمثابة خط دفاع للمودعين. ففي حالة تعرض المصرف لخسائر رأس مالية فإنها لن تمتد إلى أموال المودعين إلا بعد استنزاف رأس المال والأموال المقرضة، وذلك لأن القروض غالباً ما تكون مضمونة برهن أصل من أصول المصرف. ويتميز هذا النوع من القروض بأنه لا يخضع لنسبة الاحتياطي القانوني، ولا تقتضي التأمين عليه .

الاقتراض من سوق الدولار الأوروبي:

يتكون سوق الدولار الأوروبي من مجموعة من المصارف الكبرى في العالم ويقتصر التعامل في هذا السوق على الدولار فقط. وتلجأ المصارف في العديد من الدول إلى الاقتراض من هذا السوق لتوفير موارد مالية كبيرة .

ثالثاً: الحصول على موارد تمويل أخرى: تتحصل المصارف على موارد مالية من مصادر إضافية غير المصادر التي ذكرت. وقد تكون هذه المصادر غير ثابتة إلا أنها تساهم في إيجاد موارد مالية في فترات مختلفة وأهم هذه المصادر الاستفادة من تخفيض نسبة الاحتياطي القانوني ومن سعر إعادة الخصم¹ .

¹ طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر "أفراد - إدارات - شركات - بنوك" مخاطر الائتمان والاستثمار والمشتقات وأسعار الصرف، الطبعة الأولى (الإسكندرية، ج.م.ع: الدار الجامعية، 2003م)، ص 355.

الاستفادة من تخفيض نسبة الاحتياطي القانوني:

ان قرار المصرف المركزي بشأن تخفيض نسبة الاحتياطي القانوني يمتد أثره إلى المصارف، فعند تخفيض نسبة الاحتياطي القانوني فان المصارف لن تكون في حاجة لإيداع نفس المبالغ التي كانت تودعها قبل التخفيض، وانما تودع مبلغا اقل منه. ان ذلك يمنح المصارف فرصة التمتع بقوة استثمارية إضافية تتمثل في الأموال التي يفرج عنها المصرف المركزي، والتي ستضاف إلى رصيد النقدية في المصارف .

الاستفادة من سعر إعادة الخصم:

تخصص المصارف التجارية أوراقا وسندات مالية للمتعاملين معها، وبدلاً من تجميد قيمة هذه الأوراق لحين استحقاقها فان المصارف تقوم بخصمها لدى المصرف المركزي وتدفع بالمقابل معدل إعادة خصم وتربح الفرق. تعمل المصارف على استخدام مواردها في كافة النشاطات الاقتصادية. حيث تقوم بتمويل القطاعات الإنتاجية والخدمية في الاقتصاد. وهناك العديد من الطرق التي تستخدمها المصارف لتمويل هذه القطاعات واستثمار مواردها المالية فيها. وتتركز أهم أوجه استخدام الموارد المالية للمصارف في الإقراض: تعتبر القروض أهم أوجه استثمار الموارد المالية للمصارف، إذ تمثل الجانب الأكبر أصول المصرف، كما يمثل العائد المتولد عنها الجانب الأهم من الإيرادات. وتعتبر القروض أكثر أنواع الاستثمار جاذبية بالنسبة للمصارف نظراً لارتفاع معدل العائد عنها بالمقارنة مع العائد المتولد من بقية الاستثمارات الأخرى.

الاستثمار في الأصول النقدية: تتكون الأصول النقدية من الأرصدة لدى المصرف المركزي، الاحتياطي القانوني، والنقدية في خزانة المصرف. ويشترط المصرف المركزي أن تكون الأرصدة التي بحوزته في مستوى يسمح بالوفاء بمتطلبات الاحتياطي الثانوي ومتطلبات سداد قيمة الشيكات التي تستحق للمصارف الأخرى نتيجة لعمليات غرفة المقاصة اليومية، والاحتياطي الثانوي والذي يتوقف حجمه على عدة عوامل أهمها مدى تذبذب الودائع، ومدى سهولة الحصول على موارد إضافية من مصادر أخرى وفي الوقت المناسب.

الاستثمار في الأسواق المالية :

تدخل المصارف في عمليات استثمارية في كل من سوق النقد وسوق المال، وذلك بالتعامل في الأوراق المالية والنقدية التي تتوافر في هذه الأسواق. وتخصص المصارف إيرادات مالية توجه إلى محفظة الأوراق المالية، والتي يهدف المصرف من ورائها إلى تحقيق عائد مجزى. واهم أنواع الاستثمار في الأوراق المالية الاستثمار في الأسهم والسندات وفي السندات الحكومية. هناك العديد من العوامل التي تؤثر على حجم ونوعية الودائع، سواء كانت هذه العوامل على مستوى المصرف أو على مستوى الاقتصاد القومي .

العوامل المؤثرة على مستوى المصرف :

ان أنواع العوامل التي تؤثر على حجم ونوعية الودائع على مستوى المصرف هي الملامح الرئيسية للمصرف وسمعته في السوق: فاسم المصرف وطبيعة شهرته تعتبر من أنواع العوامل التي تؤثر على حجم الودائع. نوع وحجم الخدمات التي يقدمها المصرف : فالخدمات التي يقدمها المصرف تساهم في جذب العملاء خاصة إذا كانت هذه الخدمات متميزة عن بقية المصارف .

-اختلاف طبيعة العملاء: نجد ان عملاء القطاع العائلي مثلاً يختارون المصارف الأقرب إلى مواقع سكنهم، بينما تسعى مؤسسات الأعمال للبحث عن جودة الخدمة المصرفية كأساس للتعامل .

-سياسات المصرف ومركزه المالي: فالمصرف الذي يحتفظ بسيولة مناسبة خاصة في أوقات الأزمات يعتبر ذو خبرة جيدة. كذلك فان التنظيم ووجود الكفاءات الإدارية العالية المستوى تعتبر من العوامل التي تجذب العملاء .

-موقع المصرف: للموقع أهمية كبيرة في التأثير على حجم الودائع. وتعتبر المصارف ذات الفروع مرغوبة لدى العملاء نسبة لسهولة الوصول إلى موقع المصرف أو إلى أحد فروعه .

العوامل المؤثرة على مستوى الاقتصاد القومي :هذه العوامل يمكن حصرها في الآتي :

-مستوى النشاط الاقتصادي: حيث يؤثر مستوى النشاط الاقتصادي المحلي والدولي على حجم الودائع في المصارف، فتزيد في فترات الازدهار والرواج وتخفض في فترات الكساد .

-الإنفاق الحكومي: يؤثر الإنفاق الحكومي على مستوى دخل الأفراد والمؤسسات وبالتالي يؤثر على حجم الادخار والودائع¹.

- انتشار الوعي المصرفي والادخاري: ان انتشار الوعي الادخاري يساعد في ازدياد حجم الودائع المصرفية وتنوعها نسبتي الاحتياطي القانوني والسيولة: كلما ارتفعت نسبة الاحتياطي القانوني ونسبة السيولة التي يفرضها المصرف المركزي، كلما قل حجم الودائع الجديدة في المصارف. والعكس في حالة تقليل النسبة .

-ضمان الودائع: يعتبر ضمان الودائع من العوامل المؤثرة على حجم الودائع المصرفية، فالمودع يأتى إلى المصرف على مدخراته، لذلك لا بد من حمايته عن طريق تعويضه في حالة إفلاس المصرف أو تعرضه لازمة مالية وكلما كان المصرف مشتركاً في أنظمة التأمين على الودائع، كلما بث ذلك الثقة في نفوس المودعين وفى المعاملات المصرفية ويشجع على الادخار .

¹¹ د الصديق طلحة محمد رحمة، التمويل الإسلامي في السودان التحديات ورؤى المستقبل، الطبعة الأولى (الخرطوم: شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، 2006م)، ص 112.

المبحث الثالث

إدارة السيولة بالمصارف

تقوم المصارف بدور الوساطة بين المودعين الراغبين في استثمار مدخراتهم ضمن أدنى حد من المخاطر، مع حق استرداد هذه المدخرات عند الحاجة إليها، والمستثمرين الراغبين في اقتراض هذه المدخرات بتكلفة مناسبة لفترات تتراوح بين شهور أو سنوات، يعيدون بعدها ما اقترضوه، بمواعيد تتناسب وتحقق الدخل من استثماراتهم.

وأهم نتائج دور الوساطة الذي تقوم به المصارف بين مصادر عرض الأموال ومصادر الطلب عليها، هي المساعدة في فصل قرار الادخار عن قرار الاستثمار، والقيام بعملية تحويل استحقاق الودائع قصيرة الأجل الى قروض قصيرة، أو متوسطة الأجل، أو طويلة الأجل، موفقة بذلك بين رغبات كل من المدخرين والمستثمرين دون أن يتنازل أحد منهم عن غايته وقد انطلقت بداية قبول المدخرين بدور الوساطة للمصارف التجارية من ثقة راسخة لديهم، ولدى المجتمع بمختلف فئاته، بقدرة المصارف على رد مدخراتهم متى أرادوا ذلك، دونما قيد أو شرط . وقد عزز هذه القناعة ما تميزت بها المصارف من مقدرة فعلية على تلبية طلبات المودعين دونما أي تأخير، وذلك بفضل ما تتمتع به هذه المصارف من سيولة تعتبر أساس الثقة في المصرف، عندما يتعلق الأمر بالعلاقة بينه وبين عملائه، التي هي محول الاهتمام عندما يتعلق الأمر بإدارة المصرف لعملياته.

نظريات إدارة السيولة المصرفية:

توجد عدة نظريات لإدارة السيولة المصرفية في المصارف التجارية، إلا أن أهمها هي نظرية القرض التجاري، نظرية إمكانية التحويل، نظرية الدخل المتوقع، ونظرية إدارة المطلوبات كما يأتي:

أولاً: نظرية القرض التجاري:

تقوم هذه النظرية على أساس أن سيولة المصرف التجاري تتحقق تلقائياً من خلال التصفية الذاتية لقروضه التي يجب أن تكون لفترات قصيرة، أو لغايات تمويل رأس المال العامل، حيث يقوم المقترضون برد ما اقترضوه من أموال بعد إكمالهم لدوراتهم التجارية بنجاح. وطبقاً لهذه النظرية، فإن المصارف لا تقرض لغايات العقارات أو السلع الاستهلاكية أو الإستثمار في بعض الأسهم والسندات، وذلك لطول فترة الإسترداد المتوقعة في هذه المجالات، وتناسب هذه النظرية في السيولة المجتمعات التجارية، حيث تكون الغالبية العظمى من زبائن المصرف من التجار محتاجة إلى التمويل لصفقات محددة ولفترات قصيرة، ويؤخذ على هذه النظرية:

1- فشلها في سد احتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية خاصة في البلدان النامية،
فالتقيد التام بهذه النظرية يمنع المصارف من المساهمة في مشاريع البنى التحتية، والتي
تعمل على إحداث تغييرات جوهرية في الإقتصاد القومي.

2- حيالها دون تقديم القروض اللازمة لتوسيع المشاريع الصناعية، وزيادة خطوط الإنتاج،
وإعادة تجهيزها بالآلات الحديثة، وذلك لطول فترة هذه القروض، وبالتالي عدم إمكانية
تشغيلها خلال فترة قصيرة.

3- لم تأخذ هذه النظرية بنظر الاعتبار الثبات النسبي للودائع بمختلف أنواعها، فالودائع
الجارية لا يتم سحبها جميعها في وقت واحد، بل إن عملية الإيداع والسحب لهذا النوع من
الودائع يكون بصورة مستمرة. أما بالنسبة لودائع التوفير، فكثر عدد تلك الحسابات وطبيعتها
من حيث أنها في الوضع الطبيعي تنمو وتكبر، يجعلها تتمتع بالثبات النسبي. أما الودائع
الثابتة، فتواريخ استحقاقها معروفة للمصرف، ولا يحق لصاحبها السحب منها إلا في مواعيد
استحقاقها.

4- قيامها على افتراض إمكانية إكمال الدورة التجارية بنجاح، وهو أمر لا يتحقق دائماً،
خاصة في أوقات الكساد والأزمات الاقتصادية.¹

ثانياً: نظرية إمكانية التحويل:

تعتمد هذه النظرية أساساً على أن سيولة المصرف تعتبر جيدة مادامت لديه موجودات
يمكن تحويلها إلى نقد بأسرع وقت ممكن، وبأقل خسارة ممكنة. فإذا لم يتقدم المقترض على
سداد ما بذمته من التزامات مالية مستحقة، فإن المصرف يقوم بتحويل بعض من احتياطاته
الثانوية، كالأوراق التجارية والمالية إلى نقد، أو يقوم ببيع جزء من الضمان المصاحب
للقرض، سواء كان عقاراً أو أوراقاً مالية، أو غيرها. وعلى أثر ذلك يمكن أن تتوفر سيولة
نقدية كافية لدى المصرف تمكنه من الوفاء بالتزاماته المالية

ثالثاً: نظرية الدخل المتوقع:

تقوم هذه النظرية على أساس أن إدارة المصرف يمكن أن تعتمد في تخطيطها للسيولة
على الدخل المتوقع للمقترض، وبالتالي فإنها تدخل في إعتبارها الدخل المتوقع للمقترضين
في المستقبل. وهذه يمكن المصرف من منح قروض متوسطة وطويلة الأجل، إضافة إلى
منحه للقروض قصيرة الأجل مادامت عملية سداد هذه القروض تكون من الدخل المتوقع
للمقترضين بشكل أقساط دورية منظمة (كل شهر أو كل شهرين) الذي يجعل المصرف
يتمتع بسيولة عالية، وذلك بسبب الانتظام النسبي للتدفقات النقدية، وإمكانية توقعها

¹. أبو حمد، مرجع سابق ص 193

رابعاً: نظرية إدارة المطلوبات:

تتركز هذه النظرية على جانب المطلوبات، وتؤكد على أن المصارف التجارية لديها القدرة على توفير السيولة في جانب المطلوبات، كما هو الحال في جانب الموجودات، وذلك من خلال استحداث أنواع جديدة من الودائع، منها: شهادات الإيداع التي يمكن تداولها، وهي شهادات غير شخصية يمكن لحاملها التصرف فيها بالبيع والشراء. وعادة ما تكون القيمة الاسمية لتلك الشهادات كبيرة، وإن معدل فائدتها وتاريخ استحقاقها يتحددان بواسطة المصرف دون تدخل من الزبون وكذلك شهادات الإيداع التي لا يمكن تداولها، وهي شهادات شخصية تصدر بمقتضى إتفاق بين المصرف والزبون يتحدد فيه معدل الفائدة وتاريخ الاستحقاق، ولا يجوز لحاملها التصرف فيها بالبيع، كما لا يمكن له إسترداد قيمتها قبل التاريخ المحدد. وعادة ما تكون قيمتها الاسمية أقل من القيمة الاسمية للشهادات القابلة للتداول كما وتوجد أنواع جديدة أخرى كودائع أمر السحب القابلة للتداول. وودائع سوق النقد. وجميع هذه الودائع تساهم بشكل كبير في زيادة حسيطة المصرف من الموارد المالية، أي من سيولته النقدية، إضافة إلى أنها تعمل على زيادة أرباح المصرف.

اما إستراتيجية ادارة السيولة في المصارف

إدارة الأصول والالتزامات:¹

كيفية إدارة المصرف لأصوله والالتزامات بحيث يحقق أقصى ربح ممكن، إذن فالمدبر المالي للمصرف أربع مهام إضافية أساسية وهي:

الأولى: يتأكد أن المصرف سيولته كافية لمقابلة متطلبات المودعين الذين يطلبون سحب وودائعهم في أي لحظة لذا يجب على المصرف أن يقوم بإدارة السيولة وهي حيازة أصول سائلة كافية لمقابلة التزامات المودعين.

الثانية: تقليل المخاطر وذلك بالحصول على أصول ذات معدلات منخفضة للمخاطرة والعمل على تنويع أصوله (إدارة الأصول).

الثالثة: أن يحصل على موارد مالية للمصرف بتكلفة منخفضة وهذه تدخل ضمن (إدارة الالتزامات).

الرابعة: يجب عليه تحديد رأس المال الواجب الاحتفاظ به والحصول على رأس المال المطلوب (إدارة رأس المال المناسب).

إدارة السيولة ودور الاحتياطات:2

¹Frederic S. Mishkin "Financial Markets, Institutions, and Money" Harper Collins College publishers 1995.p 378.

² أحمد أبو التفاح النافقة، نظرية النقود والبنوك والاسواق المالية، مدخل حديث للنظرية النقدية، الأسواق المالية، مؤسسة شباب الجامعة، 1994م، ص 54.

باخذ نموذجاً لأحد المصارف الذي يواجهه سحباً من الودائع لنعرف كيف يتعامل المصرف عندما يقوم المودعون بالسحب من ودائعهم سواء من الحسابات الجارية أو من حسابات التوفير، لنفرض أن المصرف لديه احتياطي كافى وان نسبة الاحتياطي المطلوب من المصرف المركزي على الودائع = 10% وان ميزانية المصرف كالاتي:

(جدول رقم (2/3/1)

إدارة السيولة ودور الاحتياطيات

التزامات		أصول	
100 مليون	ودائع	20 مليون	احتياطي
10 مليون	راس مال	80 مليون	قروض
110 مليون			

فالاحتياطي المطلوب يساوي 10% من 100 مليون جنيه ودائع أي 10 مليون جنيه وحيث أن المصرف لديه احتياطي قدره 20 مليوناً، فكان المصرف لديه احتياطي زائد بمقدار عشرة مليون فإذا افترضنا حدوث تدفق خارجي للودائع بمقدار 10 مليون يكون المصرف قد فقد 10 مليون جنيه من ودائعه، 10 مليون من احتياطياته بالمقابل ولكن طالما أن الاحتياطي المطلوب يعادل 10% من 90 مليون جنيه ودائع إلى 9 مليون فان الاحتياطي لدى المصرف والذي أصبح 10 مليون بعد التدفق الخارجي للودائع مما يزيد من الاحتياطي المطلوب بمقدار 1 مليون جنيه (احتياطي زائد) باختصار إذا كان المصرف لديه احتياطيات كافية، فإن التدفق الخارجي للودائع لن يطلب تغييراً من صلب الميزانية العمومية وهذا الوضع سيختلف تماماً عندما يكون احتياطي المصرف غير كافٍ. فإذا افترضنا أن تدفقات المصرف الخارجة - السحب من الودائع - كانت مساوية تماماً للمبلغ الاحتياطي فمعني ذلك أن المصرف لم يعد لديه احتياطيات نقدية وبالتالي سوف تكون لديه مشكلة لان عليه الاحتفاظ باحتياطي مقدار 10% على الأقل من قيمة ودائعه وهنا يكون أمام المصرف أحد الخيارات الآتية:

الخيار الأول:

أن يحصل على قيمة الاحتياطي المطلوب من قبل المصرف المركزي عن طريق تخفيض القروض بمقدار 9 مليون ثم يقوم بإيداع هذا المبلغ لدى المصرف المركزي. ويصبح المصرف في وضع جيد لان لديه مبالغ تفي الاحتياطيات المطلوبة ولكن هذا التخفيض للقروض قد يكون مكلفاً للمصرف. فإذا كان المصرف المعني لديه عدة قروض قصيرة الاجل قابلة للتجديد عن فترات قصيرة فيمكن تقليل إجمالي قروضه بسرعة عن طريق جزبها للداخل وهذا يعني عدم تحديد بعض القروض عندما يحن اجلها وقد يؤدي هذا الأجراء

لضيق بعض العملاء الذين لم يتم تجديد قروضهم ونقل معاملاتهم إلى جهات أخرى في المستقبل وهذا بالطبع ليس في صالح المصرف.

الخيار الثاني:

أن يقوم المصرف المعني بتخفيض قروضه عن طريق بيعها إلى مصارف أخرى وهذا الأجراء ضار بالمصرف لأن المصارف الأخرى لا تعرف العملاء الذين أخذوا القروض من المصرف المعني وبالتالي قد لا يكون لديها استعداد لشراء القروض بقيمتها الكلية بمعني أن بيع القروض سيتم بخسارة.

الخيار الثالث:

قيام المصرف ببيع بعض أوراقه المالية لمساعدته على مقابلة التدفق الخارج للودائع، أى بيع ما مقداره 9 مليون جنيه من الأوراق المالية وإيداع إيراد المبيعات في المصرف المركزي، ولكن سيتحمل المصرف في هذه الحالة تكاليف إضافية عبارة عن عمولة سمسة وتكاليف معاملات عن بيع هذه والأوراق الحكومية تتميز بأنها ذات تكاليف بيع منخفضة وأكثر سيولة ولكن الأوراق المالية للشركات أقل سيولة بمعني أنها ذات تكاليف بيع قد تفوق تكاليف الاحتفاظ باحتياطي نقدي مقداره 9 مليون جنيه.

الخيار الرابع:

أن يحصل المصرف المعني على قروض مخصومة من المصرف المركزي وهنا سيتحمل المصرف تكلفتين متعلقتين بتلك القروض المخصومة:

(أ) تكاليف مالية: عبارة عن معدل الفائدة الذي يجب دفعه للمصرف المركزي لقاء تلك القروض.

(ب) تكاليف غير مالية: ناتجة عن عدم تشجيع المصرف المركزي للاقتراض الكثير منه فإذا كان المصرف المعني قد حصل على قروض كثيرة من المصرف المركزي فقد يرفض إقراض المصرف المعني مرة أخرى وإغلاق نافذة الخصم أمام المصرف.

الخيار الأخير:

أن يلجأ المصرف إلى الاقتراض من المصارف الأخرى لمقابلة التدفق الخارجي للودائع أو الاقتراض من المؤسسات، وتكلفة هذا النوع من النشاط ستتمثل في معدل الفائدة المدفوعة للمصارف الأخرى.

التحليل السابق يوضح لنا لماذا تقبل المصارف على حيازة احتياطيات زائدة رغم أن عائدها المادي مساوي للصفر والسبب يرجع إلى انه عند حدوث تدفق خارجي للودائع، تمكن حيازة الاحتياطيات الزائدة المصرف من تفادي التكاليف المتعلقة بالأشياء (الخيارات) السابقة وبهذا

نخلص إلى النتيجة التالية. تعتبر الاحتياطات الزائدة بمثابة تأمين ضد التكاليف المرتبطة بالتدفقات الخارجية للودائع وكلما زادت تلك التكاليف، كلما زادت الاحتياطات التي يرغب المصرف في الاحتفاظ بها.

هنالك مداخل كثيرة لتقدير احتياجات السيولة منها:

(1) مدخل أو منهج هيكل الودائع

المدخل الأول يركز على التعرض لسحوبات الودائع وهيكل الودائع وطبقاً لهذا المدخل يتم تقسيم الودائع كالآتي:

(أ) الأموال الرائجة الساخنة وتمثل الودائع الغير مستقرة أو الأقل استقراراً وهذا النوع يتطلب الاحتفاظ بكميات كبيرة من السيولة لانه يحتمل أن يتم سحبها كاملة وبسرعة.

(ب) الودائع المستقرة: هذا النوع من الودائع معرض للسحب منه بكميات كبيرة ولكن نادر ما يتم سحبه كاملاً.

(ج) الودائع الجوهرية أو الهامة: هذا النوع من الودائع هو الذي يمكن التنبؤ به كلياً مقارنة بالودائع الأخرى لان درجة التذبذب فيه ضئيلة.

الودائع في القسم الأول أو الفئة الأولى قد تضم الودائع الوقتية والتي تزيد عن 100.000 دولار تمثل الخصوم التي تكون حساسة جداً للفروقات البسيطة في معدلات الفائدة، هذه الودائع عادة ما تكون فترات استحقاقها قصيرة نسبياً وذلك لانها سريعة الدوران ومن المستحسن في هذه الحالة أن يضع المصرف نسبة كبيرة من هذه الودائع جانباً في صورة أصول سائلة رئيسية أعلى من 100% من هذه الودائع (الأموال الرائجة أو الساخنة).

الودائع المستقرة قد تتصف بكبر حجمها وعلى أي حال في هذا القسم أو المجموعة غالباً ما يكون للمودعين علاقة متصلة ومستمرة بالمصرف - عملاء الشركات الذين لديهم معاملات مالية كبيرة بالفوائد يتم استخدام إيداعاتهم القصيرة الاجل في إدارة سيولتهم واحتياجات معاملاتهم - هؤلاء العملاء قد يقترضون من المصرف وأرصدة شركاتهم قد تتغير ولكن من غير المتوقع أن يتم سحبها كلها مرة واحدة وفي هذه الحالة من المعقول أن يحتفظ المصرف بنسبة تتراوح بين 30 - 40% وليس أكثر من أرصدة هذه الودائع في شكل أصول سائلة.

الودائع الجوهرية أو الهامة تضم حسابات الادخار العادية ونظراً لانخفاض التغيرات في أرصدة هذه الودائع يكون من الضروري عدم الاحتفاظ بأكثر من 5% - 10% من هذه الودائع في شكل أصول سائلة. هذه النسب تطبق في المجموعات السابقة بصورة ملائمة وإجمالي المبالغ المحسوبة تعتبر السيولة المناسبة والتي تم تقديرها حسب مدخل هيكل الودائع.

2/ مدخل قائمة التدفقات النقدية 1

يجب أن نلاحظ أن المدخل الأول يركز على سحب الودائع وهيكله الودائع بينما لا يضع طلب القروض في الاعتبار وبالتالي فالمدخل أو المنهج الأكثر شمولاً هو مدخل قائمة التدفقات النقدية حيث يضع كل من سحب الودائع وطلب القروض في اعتباره كما أن أي تغير فيهما يمكن تقديره بدقه مقبولة، هذا المدخل يقر بأن زيادة الإيداعات المقدرة يمكن أن يساعد في تمويل طلب القروض المتزايد، مثلاً إذا توقع المدير المالي بالمصرف أن هنالك زيادة في طلب القروض سوف تحدث بمقدار 100 مليون دولار وإن المصرف يمكنه جذب ودائع إضافية بمقدار 40 مليون جنيه من خلال العمل العادي أو اليومي، بالتالي سيتعامل مدخل قائمة التدفقات النقدية مع هذه التقديرات بالآتي:

المبالغ بملايين الدولارات

البيان	مدين	داين
التغير في القروض	\$ 100	
التغير في الودائع		\$ 40

إذن 40% فقط من الزيادة المتوقعة في طلب القروض يمكن مقابلتها وابقاؤها من النمو العادي للودائع أما الـ 60% (60 مليون دولار) المتبقية فتمثل السيولة المطلوبة في المستقبل. أما إذا افترضنا أن الزيادة المتوقعة في طلب القروض ثابتة كما في المثال السابق وتبلغ 100 مليون دولار فيما تغيرت الودائع إلى 150 مليون دولار في هذه الحالة سوف يكون لدى المصرف فائض في السيولة مقداره 50 مليون دولار عن السيولة المطلوبة لبناء التغيير في طلب القروض المتوقع مستقبلاً، وفي هذا الوضع الذي يكون فيه طلب القروض ضعيفاً نسبياً يجب على الإدارة تحديد وسائل الاستثمار التي تدر عوائد مجزية وتستثمر فيها وذلك لمقابلة أهداف الربحية. هذا النوع من الأوضاع قد يحدث عندما تكون معدلات الفائدة مرتفعة مما يساعد على جذب الودائع لتحقيقها أرباحاً كبيرة بينما لا تشجع طلب القروض لارتفاع تكاليفها.

¹Ibid, p. 251.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

- المبحث الاول : المبحث الاول تجربة السودان فى تطبيق الصيرفة الالكترونية
- المبحث الثانى : نبذة عن المصارف محل الدراسة
- المبحث الثالث : منهجية الدراسة وتحليل البيانات

المبحث الاول

تجربة السودان في تطبيق الصيرفة الالكترونية

شرع بنك السودان المركزي منذ التسعينات في تنفيذ برامج وإجراءات تهدف إلى تعزيز سلامة الجهاز المصرفي ومعالجة جوانب الضعف والتمثلة في صغر حجم المصارف وضعف رؤوس أموالها والمشاكل الإدارية والمالية التي تعاني منها إضافة إلى مقابلة التحديات الخارجية التي أفرزتها وستفرزها متطلبات العولمة .

تمثلت أهم الإجراءات في إصدار قانون تنظيم العمل المصرفي وإنشاء الهيئة العليا للرقابة الشرعية كما وضع مشروعاً لتوفيق أوضاع البنوك بهدف مواكبة التطورات العالمية في معايير السلامة المصرفية وتقوية المراكز المالية والفنية والإدارية للمصارف وبهدف تحقيق إصلاحات شاملة في المجالات المصرفية المختلفة، وبالتالي أصدر بنك السودان المركزي السياسة المصرفية الشاملة وقد كان إدخال التقنيات الحديثة في العمل المصرفي أحد محاور هذه السياسة، في إطار تنفيذ هذه السياسة وضع البنك المركزي برنامجاً لإعادة هيكلة وإصلاح الجهاز المصرفي وذلك بهدف إيجاد كيانات مصرفية كبيرة ومقتدرة إضافة إلى معالجة مشكلة الديون المتعثرة والبدء في إجراءات خصخصة بنوك القطاع العام¹.

في أواخر العام 1998م أعلن بنك السودان المركزي برنامج السياسة المصرفية الشاملة للإصلاح في القطاع المصرفي، ومن ضمن محاور البرنامج جاء محور التقنية بالعمل المصرفي والذي اعتبر جزءاً أصيلاً من برنامج رقابة البنك المركزي ومتطلبات توفيق أوضاع المصارف، وكان البنك في نفس العام قد كلف لجنة بدراسة مكننة وتحديث العمل المصرفي وأوصى بربط فروع المصارف برئاستها وإدخال نظم الصراف الآلي ونظام المقاصة الآلية، وربط البنك المركزي المصارف لتبادل المعلومات وربط المصارف بشبكة التحويلات المالية العالمية (سويفت)².

الانظمة الالكترونية في السودان¹:

تم ادخال اول جهاز حاسوب بالفرع الرئيسي عام 1986م NCR وبدا التحول لبيئة الحاسوب الشخصي وتم ادخال النظام المصرفي في مدني، وبورتسودان والقضارف والابيض وتم إستخدام الحاسوب في السكرتارية والأرشفة وتم ادخال الانترنت بالادارة العليا والنقد الاجنبي و شهد أواخر عام 1988 م قيام مشروع شبكة بنك السودان المركزي وتم تنفيذ اول شبكة حاسوب مبنية علي الالياف الضوئية عام 1996م بالاضافة الي ادخال النظام

1- بنك السودان المركزي ، الضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الإلكترونية وإصدار وسائل دفع النقود الإلكترونية (2002 م)

2- انور على ابوبكر عمار ابوبكر ، مدخل الى الصيرفة الالكترونية، الطبعة الاولى 2011، ص147

1 المرجع السابق ص149

المصرفي ونظم التوقعات والانظمة الالكترونية في القطاع المصرفي فيما بعد العام 2000 وقام بنك السودان المركزى بتنفيذ برامج وإجراءات تهدف إلى تعزيز وسلامة الجهاز المصرفي السوداني وتنميته ليصبح قادرا علي القيام بدوره- بالمساهمة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، لمواجهة التحديات الداخلية المرتبطة بعناصر البيئة المحيطة بالعمل المصرفي ومقابلة التحديات الخارجية التي ابرزتها وأستفزتها متطلبات العولمة والثورة التكنولوجية وشهدت الفترة من العام 2001م وحتى نهاية العام 2006م البدايات الحقيقية لمبادرة بنك السودان المركزي بغرض تطور البني التحتية للبنوك والسعي الجاد لتطوير التقنية في داخل الجهاز المصرفي وخلق اجهزة مصرفية قوية وفاعلة وقادرة علي المنافسة في ظل المستجدات العالمية والاقليمية واهم ملامح هذه المبادرة هي:-

1. اعتماد التقنية المصرفية كجزء اصيل من البرنامج الرقابي لبنك السودان المركزى وبالتالي تساعد في الربط الشبكي بين المصارف .

2. تم ادخال نظام سويفت الخاص بالتراسل وتامين الرسائل بانواعها فيما بين البنوك داخليا وخارجيا.

3. تم تاسيس شركة الخدمات المصرفية الالكترونية من مبادرة من اتحاد المصارف السوداني وتسجيلها كشركة مساهمة بين البنك المركزي 49% ، والمصارف 21% والشركة السودانية للاتصالات سوداتل 30% وذلك بغرض تقديم خدمات الربط الالكتروني بين المصارف، وتقديم خدمات الدفع الالكتروني ، والخدمات الاستشارية للمصارف وتنفيذ وتنسيق المشاريع القومية وكانت الاهداف الاستراتيجية من تاسيس الشركة.

-انشاء البنية التحتية والتي تتيح قيام خدمات التنمية المصرفية المتنوعة.

-تنفيذ مشروعات التقنية المصرفية بصورة تشاركية وذلك لتقليل التكلفة.

- إستجلاب التقنيات المصرفية من خارج البلاد وتوطينها بما يتناسب مع البيئة السودانية والمساهمة في نشر التقنية المصرفية فى المصارف و المجتمع، والمساهمة في توفير وهيكلة التمويل المطلوب وتطوير استخدام التقنية بالمصارف بما يشجعها علي سرعة تبني النظم التقنية في عملها، هذا وقد اوكل بنك السودان المركزى لشركة الخدمات المصرفية الالكترونية مهمة إدارة وتشغيل مشروعات التقنية المصرفية القومية (محول القيود القومي) والمقاصة الالكترونية وهي تشكل الزراع الايمن لبنك السودان المركزى في ادارة وتشغيل مشروعات التقنية المصرفية وفي العام 2002م تم تأسيس ادارة عامة للتقنية المصرفية ببنك السودان المركزي.

دور بنك السودان المركزى في إنتشار وتطبيق الصيرفة الإلكترونية:

وجه بنك السودان المركزى باعتماد التقنية والتحويل عليها كمحور أساسى لتطوير العمل المصرفى واعتبارها جزء أصيل من برنامجه الرقابى ومتطلبات توفيق الأوضاع بكل البنوك العاملة في السودان وذلك حسب الخطوات الآتية⁽¹⁾:

1. إعداد دراسة إستراتيجية للقطاع المصرفى بواسطة بيت خبرة معروف هو MINC Associates سميت به (آفاق التقنية) تحت إشراف الإدارة العامة للتقنية المصرفية آنذاك.
2. إنشاء إدارة مختصة بالتقنية المصرفية لتولى مهام توطين التقنية داخل القطاع المصرفى تتولى مهام التطوير والتحديث للنظم المصرفية ذات الطابع القومى إلى جانب وضع السياسات والإجراءات والضوابط ومتابعة الالتزام بها، كذلك وضع المعايير التقنية للقطاع المصرفى والمشاركة في فض النزاعات الخاصة بالنظم الإلكترونية والمساهمة في إعداد التشريعات واللوائح الخاصة بالصيرفة الإلكترونية، إلى جانب ذلك كله تخصيص إدارة تقنية خاصة بالبنك المركزى منوط بها الإشراف على وضع الخطط الإستراتيجية للتطوير التقنى خاصة جوانب التأسيس والترقية والتحديث وحماية بنىات التقنية التحتية للبنك، كذلك المساهمة في إدارة التغيير الناتج عن عمليات التطوير وضمان توفرها واعتمادها بجانب تمثيل البنك في الأعمال والمبادرات التقنية القائمة في البلاد.
3. إصدار التوجيهات الخاصة باستكمال شبكات الكمبيوتر في التعامل المصرفى وربط رئاسات البنوك بفروعها وحثها على استخدام الشبكات في تنفيذ عملياتها المصرفية.
4. إدخال نظام (SWIFT) الخاص بالتراسل وتأمين الرسائل بكافة أنواعها ولمختلف الأغراض فيما بين البنوك داخليا وخارجيا.
5. ساهم بنك السودان المركزى بالنصيب الأعظم في تأسيس شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالتضامن مع البنوك التجارية (وسوداتل) بغرض تنفيذ مشاريع التقنية المصرفية وتشغيل نظم الدفع القومى.
6. أصدر بنك السودان المركزى 2001 سياسته المصرفية الشاملة والتي فصلت في محورها الرابع والخاص بالتقنية المصرفية ملامح المشاريع التقنية المزمع تنفيذها كالمقاصة الإلكترونية ومحول القيود القومى والرواجع الإلكترونية، بل وبادر بنك السودان المركزى بالتمويل الكامل لمشروع محول القيود القومى والمقاصة الإلكترونية حتى على مستوى الوحدات الطرفية لرئاسات البنوك وفروعها العاملة بالبلاد.

(1) محمد عصمتيحي، إدارة التقنية المصرفية، مجلة المصرفى، العدد الثامنون، ص 29.

7. وضع مسودة قانون للمعاملات الإلكترونية بمشاركة واسعة من القطاعات ذات الصلة بالمعاملات الإلكترونية وتقديمه للجهات العدلية المختصة بغية صدوره في أقرب فرصة ممكنة.

8. شروع بنك السودان المركزي في تنفيذ مشروعين تقنيين احدهما نظام مصرفي أكثر تقدم وتلبية لحاجيات البنك المركزي من النظام الحالي ومواكبة للمستجدات في تنفيذ العمليات المصرفية ونظام الرواجع الإلكترونية الخاص بآتمة عمليات الرقابة والتفتيش⁽²⁾.

أما بالنسبة للتشريعات القانونية الخاصة بالتقنية فهناك مجهودات كبيرة من وزارة العدل والإدارة القانونية ببنك السودان المركزي لتقديم مشروع قانون المعاملات الإلكترونية وقانون التجارة الإلكترونية، وقد تم وضع مسودة قانون المعاملات الإلكترونية، وبهدف تطبيق التقنية في الجهاز المصرفي فقد قامت الإدارة العامة للتقنية المصرفية ببنك السودان المركزي ومنذ إنشائها في عام 2000م بإصدار مجموعة من المنشورات تتضمن العديد من التوجيهات المتعلقة بإدخال التقنية المصرفية في المصارف التجارية، ويمكننا أن نورد هذه التوجيهات كما يلي:

قام بنك السودان المركزي بتوجيه المصارف باستخدام الشيكات المرمزة بالحبر المغنط ويهدف استخدام الشيكات المغنطة إلى:

1. تأمين البنك ضد التزوير حيث يستخدم حبر خاص في كتابة بياناته مع استخدام الورق المؤمن، وهذه التقنية توفر حماية ضد التزوير.

2. الشيكات المغنطة هي الخطوة الأساسية للعمل بالمقاصة الآلية بحيث تقلل التكاليف وتسرع عمليات المقاصة وتسجيل البيانات آلياً.

- أيضاً أفاد بنك السودان المركزي البنوك بأن المعايير والمواصفات التي يصدرها تستهدف سهولة ربط المصارف ببعضها من ناحية، وبالبنك المركزي من ناحية أخرى.

- وبالنسبة للبرمجيات فإن المعايير والمواصفات المتعلقة بمجموعة برمجيات النظم التطبيقية وخاصة نظام الحاسوب المصرفي يجب فهمها وتطبيقها وتطويرها، وهو ضمان تقديم خدمات مصرفية مؤمنة وجيدة للجمهور.

- كما قام بنك السودان المركزي بتوجيه البنوك بعدم اعتماد أي نظام حاسوب مصرفي جديد أو تحديث للنظام المطبق الآن دون أخذ الموافقة المسبقة من بنك السودان المركزي وذلك استهدافاً للآتي:

⁽²⁾ أثر التقنية على الصناعة المصرفية في السودان (1999-2003م) سلسلة الدراسات والبحوث، تصدر عن بنك السودان المركزي بالإصدار (6)، إعداد/ حيدر عباس حسين، انتصار الباشا، الريحان محمد عبد الله، فبراير (2004م).

1. شبكة المعلومات المصرفية:

حيث يشكل وجود شبكة ربط بين الوحدات المصرفية (ربط فروع المصرف الواحد مع رئاسته وربط المصارف مع البنك المركزي ومع الشبكات العالمية من أهم متطلبات البنية التحتية لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية). وقد تم توصيل شبكة معلومات مصرفية لعدد 33 من رئاسات البنوك و486 فرع على نطاق السودان، شاملة 23 مدينة بمختلف الولايات الشمالية. ولضمان استمرارية الخدمة تم إنشاء شبكة احتياطية عبر مقدم خدمة اتصالات آخر.

2. تحديث الأنظمة المصرفية الأساسية

النظام المصرفي الأساسي عبارة عن برنامج تطبيقي يعتبر العمود الفقري للنظام المصرفي ويحمل كل المكونات الأساسية للنظام وتوجد فيه أدوات التحكم والتشغيل للنظام المصرفي على مستوى البنك وهو يحتوى على كل حسابات الأستاذ العام والأستاذ المساعد بتفاصيلها شاملة حسابات العملاء بمختلف أنواعها إضافة لبيانات العملاء التعريفية (CIF) وطريقة إدارة هذه البيانات كما يحتوى على نظام الصلاحيات ونظام التأمين وتصدر عنه كل تقارير العمليات المصرفية المختلفة.

3. محول القيود القومي:

محول القيود القومي من أنظمة الدفع الإلكتروني التي تستخدم فيها بطاقات الدفع البلاستيكية. وهو عبارة عن نظام إلكتروني يقوم بتوفير نقطة خدمات مشتركة لربط شبكة الصراف الآلي وشبكة نقاط البيع والأطراف الأخرى المشاركة في الخدمة كالبنوك والمؤسسات المالية وتحويل قيود المعاملات وإجراء التسويات المالية بينهما وإدارة شبكة ماكينات الصراف الآلي والأجهزة وإصدار وإدارة البطاقات.

المكونات الرئيسية لمحول القيود تشمل:

أ. شبكة الصراف الآلي:

هي ماكينة خاصة مصممة لتقديم خدمات مصرفية بتقنية عالية لعملاء المصارف وهو نموذج للبنك بحيث يستطيع العميل أن يقوم بعملية السحب والإيداع والاستعلام وسداد الفواتير من أماكن بعيدة في أي وقت.

ب. شبكة نقاط البيع:

هي شبكة مرتبطة مع محول القيود تمكن حاملي البطاقات من الشراء بواسطة البطاقات المصدرة من البنوك⁽¹⁾.

(1) أنور علي أبوبكر عمار، مدخل إلى الصيرفة الإلكترونية، المصارف ديناصور انتواجه الانقراض، ص 157.

ج. بطاقات الدفع:

هي بطاقات خاصة يصدرها البنك لعميله تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة، ويمكنه كذلك استخدامها في السحب النقدي من ماكينات الصراف الآلي. وتنقسم إلى:

- بطاقة الدفع الفوري (Debit Card).

- بطاقة القيد الآجل (Change Card).

- بطاقة الائتمان (Credit Card).

ويهدف بنك السودان المركزي بتنفيذ مشروع المحول القيود القومي إلى تحقيق الآتي:

- رفع مستوى وكفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين واستحداث خدمات مصرفية إلكترونية حديثة.

- توفير نظام تحويل للعمليات المصرفية للأفراد والمنشآت بين البنوك في السودان يكون أسهل وأمن وفعال.

- تأمين القدرة على تبادل العمليات المصرفية بين النظام المصرفي السوداني وأنظمة أخرى.

- توفير معلومات إدارية مهمة للبنك المركزي والبنوك الأعضاء.

- توفير نظام سهل وغير معقد للعمل به (1).

مراحل تطور التقنية بالبنك المركزي :

مرت عملية إدخال التقنية بالبنك المركزي بعدة مراحل أهمها المراحل التي تلت منتصف التسعينات ويمكن تلخيص هذه المراحل فيما يلي :

• ماكينات تثقيب الكروت

• إدخال نظام تثقيب الكروت في عام 1969 بإدارة البحوث للعمل بقسم الصادر والوارد وميزان المدفوعات تم كتجربة بإدارة الحسابات والمرتبات وقد أنتهي العمل بهذا النظام في العام 1983م

• ماكينات NCR 81/32 أدخل نظام هذه الماكينات ما بين العامين 1983 - 1984م والعمل بهما شبيهه بماكينات الطباعة

أجهزة الحاسوب NCR8140

• أول جهاز حاسوب شخصي من شركة Peat Marwick الإنجليزية في عام 1985 تم توفير الأجهزة لقسم التجارة الخارجية بإدارة البحوث ثم انتقلت الأجهزة لقسم الجدولة ثم إدخال

(1) نفس المرجع، مجلة المصرف، أنور علي أبوبكر، ص 6.

الأجهزة في أقسام المرتبات والقروض الأجنبية والرقابة على المصارف في الفترة من العام 1987-1991م

إدخال نظام الحاسوب بالعمل المصرفي :-

• تم إدخال نظام الحاسوب لأول مرة في العمل المصرفي في عام 1986 بالفرع الرئيس باستخدام جهاز حاسوب من نوع Main Frame NCR 9020 وكان إدخال البيانات يتم عن طريق عدد محدود من الأجهزة الطرفية متصلة عن طريق شبكي .

• تحويل بيئة عمل النظام المصرفي إلي أجهزة الحاسوب الشخصي:

تم تحويل بيئة عمل النظام المصرفي إلي أجهزة الحاسوب الشخصي في عام 1994م وتم استخدام أجهزة حاسوب 486، أرتفع عدد الأجهزة الطرفية إلي 16 جهاز .

تم عمل شبكتي حاسوب بعد فصل الفرع الرئيسى عن الحسابات العمومية في عام 1996م بالرئاسة وفي عام 1997م ثم إدخال النظام المصرفي لعدد أربعة فروع هي مدني، بورتسودان، القصارف ثم الأبيض أيضا تم إدخال أجهزة الحاسوب في أعمال الطباعة والسكرتارية ونظام الأرشفة الإلكتروني في عام 1997م .

في الفترة من 1994 - 1998م تم تطوير بعض الأنظمة للإدارات المختلفة حيث تم إدخال خدمة الإنترنت لعدد كبير من العاملين على النظام والتطبيقات المختلفة والمصارف السودانية كغيرها من المصارف العالمية بدأت في إدخال التقنية إلي أعمالها المصرفية حتى تجد لها موقعا بين المصارف الأخرى وتستطيع الصمود في عالم تقنية العمل المصرفي المتسارع .

مشروع شبكة بنك السودان المركزى:-

فى أواخر العام 1998م كان قيام مشروع شبكة بنك السودان المركزى وترفع قسم الحاسوب إلي إدارة ، وفي العام 1999م تم تنفيذ أول شبكة حاسوب بطريقة علمية مع إدخال تقنية الألياف الضوئية ومن ثم إدخال تطبيقات البريد الإلكتروني والأرشفة الإلكتروني بجانب نظام التوقيعات.¹

إنشاء الإدارة العامة للتقنية المصرفية :-

بالإضافة إلي ذلك فقد قام بنك السودان المركزى بإنشاء الإدارة العامة للتقنية المصرفية وأوكلت إليها المهام الآتية :

1. تطوير نظم الحاسوب التي يحتاج إليها البنك المركزى .
2. تنفيذ شبكات الحاسوب التي تربط رئاسة وفروع البنك المركزى .

¹ إدارة التقنية المصرفية - بنك السودان المركزى، 2009م

3. المساهمة في وضع الخطط الخاصة بالتقنية المصرفية وتنفيذ مشروعاتها على القطاع المصرفي .

4. وضع المعايير الفنية للأنظمة التقنية بالقطاع المصرفي .

5. العمل على تأهيل كادر تقني وطني له القدرة على إدارة المشروعات المنفذة وتأمين التطوير المستقبلي لها .

6. المساهمة في تطوير الكوادر المصرفية لتتمكن من إستيعاب التقنية .

تكونت الإدارة العامة للتقنية المصرفية من إدارتين متخصصتين هما إدارة الحاسوب التي تعني بتطوير أنظمة البنك الداخلية، وإدارة التقنية المصرفية التي تعني بتطوير الأنظمة المطلوبة على مستوى القطاع المصرفي ¹.

ثانيا: تجربة السودان فى تطبيق الصيرفة

بصوره عامة تتسم التجربة السودانية بالتهيب من دخول عالم الصيرفة الإلكترونية والتردد في تبني وتقديم خدماتها ومنتجاتها، وتبدو هذه السمات جلية علي مستوي متخذي القرار في جهازنا المصرفي مما أدى لتأخره وتخلفه عن كثير من الأجهزة المصرفية في محيطنا القريب علي الرغم من سبقنا التاريخي في المعرفة المصرفية وأقدمية جهازنا المصرفي علي كثير من الأجهزة الشبيهة في الدول العربية والإفريقية ¹.

يلاحظ أن التجربة السودانية تتميز عما سواها من تجارب الدول الأخرى بأن المبادرة لدخول عالم الصيرفة الإلكترونية والاستثمار في المشاريع التى تمت قد نبعت من داخل السلطة الإشرافية والرقابية أي بنك السودان المركزي، علي غير ما جرت العادة في عالم اليوم حيث تأتي المبادرة دائما من المؤسسات المصرفية وغير المصرفية لا السلطة الإشرافية والرقابية. تتميز أيضاً التجربة المصرفية الإلكترونية السودانية بمواجهة ظروف سياسية ضاغطة بسبب العقوبات الأمريكية المفروضة علي البلاد لأكثر من عشرة أعوام خلت ، مما أضعف قدرة القطاع المصرفي وتقليل فرصه في إختيار مايرغب من حلول تقنية وأجهزة برمجيات بسبب تحكم الولايات المتحدة الأمريكية وشركائها في سوق صناعات المعلومات ².

كذلك واكبت التجربة المصرفية الإلكترونية السودانية مرحلة هامة من مراحل تحول الإقتصاد السوداني وإعتماده علي فلسفة الإقتصاد الحر بكل مزاياه في غالب معاملاته مع العالم الخارجي كما تميزت هذه المرحلة أيضا بقفزات تنموية مقدرة في شتي القطاعات الاقتصادية المختلفة .

الخدمات المصرفية الإلكترونية، شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية EBS، الخرطوم، 2010م ¹
¹أنور علي أبوبكر عمار، مدخل إلى الصيرفة الإلكترونية، المصارف في ناصور، اتواجاها لانقراض 162.

²²أنور علي أبوبكر عمار مرجع سبق ذكره ص 168

هذه هي ملامح تجربة الصيرفة الإلكترونية السودانية والبيئة التي تحتضنها بكل ماتحمل من متغيرات وتحديات لاشك أنها ذات إرتباط وثيق بكل ماتم ذكره وسياقه من التحديات التي تجابه أى قطاع مصرفي ينوى تقديم خدمات ومنتجات مصرفية إلكترونية بجانب ذلك التحديات الخاصة بسلطتنا الإشرافية والرقابية متمثلة فى بنك السودان المركزى. كما ذكرنا آنفا فإن تجربتنا المصرفية الإلكترونية مازالت فى طور التشكيل ولعل ذلك يجعل من إحتتمالات تقليل حجم المخاطر الخاصة بالصيرفة الإلكترونية ومجابهة تحدياتها أمراً ممكناً إذا ما تم التحوط لها بإتباع الإرشادات التي نصت عليها المبادئ الأربعة عشر في بازل الثانية بجانب ذلك إستخلاص الدروس المستفادة من التجارب الشبيهة والتعلم منها وتبني أفضلية خياراتها ، غير أن ذلك كله يتطلب من السلطة الإشرافية والرقابية أو علي مستوى سلطة إتخاذ القرار داخل قطاعنا المصرفي فى هذه المرحلة أن تضع من الترتيبات والتدابير مايساعد علي نشوء تجربتنا المصرفية الإلكترونية في بيئة أكثر أماناً وبدرجة مخاطر أقل¹. في هذا السياق لن تختلف التجربة السودانية فيما ستواجهه من مخاطر وتحديات عما واجهته تجارب الدول الأخرى غير أن قواعد المنطق تفرض عليها الإستفادة القصوي من الدروس والإعتبار الكامل بتجارب السابقين في هذا الإطار وبكل مشمولاته، كما يمكننا أن نحدد سمات وملامح التجربة السودانية في مجال الصيرفة الإلكترونية وفقاً لما تم في الرؤية الإستراتيجية لبنك السودان المركزى المعروفة ب(آفاق التقنية) مقروءة ومقرونة مع المهام الموكلة لأجهزته في إنفاذ هذه الرؤية علي واقعنا المصرفي المعاش ويشتمل على مراحل تطور التقنية بالبنك المركزى، والمجهودات التي بذلت لمواكبة العمل المصرفي التقنى والعوامل المؤثرة على تطبيق التقنية والخطط المستقبلية للبنك المركزى في تطبيق التقنية في الجهاز المصرفي

1/ غرفة المقاصة الإلكترونية :-

في غرفة المقاصة التقليدية القائمة على تبادل الأوراق يلتقي المصرفيون في موقع مركزي لتبادل أو تقاضى الشيكات ومن ثم أتى مصطلح غرفة المقاصة clearing house، وفي غرفة المقاصة الإلكترونية ECH يتم تبادل صور أو شرائط الكمبيوتر¹. وتوجه عمليات غرفة المقاصة الإلكترونية إلي المؤسسات ذات الإتصال المباشر أو معالجي البيانات ولأن ECHS ذات كفاءة عالية في تسجيل المعاملات التجارية التي تحدث مثل المدفوعات أو الإيداعات السابقة الترخيص فإن هنالك إستفادة إقتصادية متدرجة تنشأ من خفض تكلفة

¹ إدارة التقنية المصرفية- بنك السودان المركزى 2009

د. رحيم حسين، أ. هوارى لعراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية ص120.

المعاملات لأن التكاليف الثابتة الكبيرة سوف توزع على حجم كبير من المعاملات التجارية ولذلك تنخفض تكلفة الوحدة الواحدة .

2 / محول القيود القومي:.

هو مخدم Server يتصل بالأنظمة المصرفية للبنوك من خلال واجهة ربط Interface والذي يقوم بإستقبال رسائل الأوامر الواردة من المحول وتنفيذها في النظام المصرفي ومنشأ هذه الأوامر هي الطرفيات ، أجهزة الصرف الآلي، نقاط البيع المتصلة بالمحول عبر شبكة إتصالات سلكية أو لا سلكية ودور محول القيود هو التحقق من البيانات والرقم السري ومناولتها بصورة آمنة واستخراج تقارير التسويات بين المصارف وإرسالها إلي البنك المركزي وهذا يتطلب التعرف المسبق على البطاقات وبياناتها وربطها بالرقم السري وهو ما يعرف بالتشخيص Personalization والإسم التجاري في السودان لهذه الشبكة (المحول والصرافات الآلية ونقاط البيع المتصلة بها) هو شبكة الدفع السودانية SUDAPAN.² ويقدر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية يكلف ما لا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية الحديثة، وبالتالي فإن من أهداف العمل المصرفي تقليل التكلفة وتقديم

الخدمات للعملاء بكفاءة أعلى-¹

3 / نقاط البيع:.

هو جهاز إلكتروني صغير الحجم يوضع في المتاجر لدي مقدمي السلع والخدمات له القدرة على قراءة البيانات المخزنة على البطاقة بعد تمريرها عليه والتعامل مع الرقم السري لحاملها ويتصل بمحول القيود عبر شبكة إتصالات سلكية أو لا سلكية من خلال رسائل الأوامر والتي تقتصر على الخصم والإضافة من حساب حامل البطاقة إلي حساب التاجر لقيمة المشتريات.

4/التسويات الإجمالية الفورية:.

وهو نظام يستهدف العمليات بين المصارف التجارية (خاصة المدفوعات الكبيرة) من خلال التأثير المباشر والفوري على حساباتها الجارية لدي البنك المركزي وبالتالي فإن تسوية العملية Transaction تتم فوراً دون انتظار لنهاية يوم العمل كما في نظام التسوية بالصافي Net Settlement المستخدم حالياً وبالتالي يقلل من مخاطر التحصيل ويلقي على المصارف عبء كبير في كيفية إدارة السيولة بكفاءة*.

ادارة التقنية المصرفية – بنك السودان المركزي ، 2009م²

1فريد النجار، وليد دياب، تاجر النجار، التجارة و الأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية بالإسكندرية، 2006.

2الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة – صلاح الدين السيسى.

5/الصرافات الآلية .:

هي أجهزة حاسوب يطلق عليها البنك المصغر Mini Bankمتصلة بالمحول القومي والذي بدوره متصل بالمصارف ولها القدرة على قراءة البيانات المخزنة على البطاقات المصرفية الإلكترونية وقادرة على التعرف على الرقم السري لحامل البطاقة ومبرمجة على إستقبال بيانات التعليمات وتشفيرها وإرسالها إلي المحول ومن ثم إلي النظام المصرفي Core Bank للبنك مصدر البطاقة Card Issuer وهي مصممة على أداء بعض الوظائف الآلية مثل عد النقود وإخراجها لحامل البطاقة في حالة السحب النقدي

6.الصيرفة عبر الهاتف.:

تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط أفرع البنك الواحد ككل²، وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي من فروع البنك.تقوم هذه الوسيلة بنقل وعرض المعلومات من خلال محطات بيانات أو جهاز إستقبال خاص أو على شاشة تلفزيونية عادية أو ملونة أو حتى من خلال شبكة التلفونات العادية بناء على طلب العميل ومقابل اشتراك خاص

يقوم العميل بالإتصال برقم موحد للحصول علي خدمة محددة من مصرفه ويستطيع الموظف والذي يقوم بالرد علي العميل من الوصول إلي بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته،كالسؤال عن آخر معاملة قام بها،أو حجم المبلغ الذي قام بإيداعه..الخ.وجدت المصارف الكبرى أن تكوين مراكز الإتصال لخدمة العملاء أمر يوفر عليها الكثير من الخدمات التي تستغرق منها ومن العميل وقتاً مقدراً،وبالتالي له مردود في توفير التكلفة عليها،وطورت من عملها لتشعر الزبون بخصوصيته، فمثلا يمكن تسجيل أرقام الهواتف التي يتصل عن طريقها عميل ما،وبالتالي يمكن التعرف علي شخصيته بمجرد إستلام المحادثة، فيستطيع الموظف أن يطلع علي بيانات العميل والتي يكون الحاسوب قد قام بعرضها له .

أن موارد شركة الخدمات المصرفية الالكترونية تواصلت مع مجموعة من المصارف التجارية لفتح منافذ للمعاملات الجديدة تلعب دورا مهما في تعميم الخدمة المصرفية الالكترونية في العديد من المصارف.حيث تقدم لها ما يتوفر من منتجات تشمل تمويل المساكن والسيارات وحسابات التوفير، والحساب الجاري والاستثمار، وما تحتاجه تلك الخدمات من متطلبات الكترونية وتنفيذها على أرض الواقع، من خلال آليات التنفيذ التي يتم تدريب العاملين في تلك المصارف عليها وتتوافق مع قوانين المصرف المركزي.

تولي تبني مواصفات قياسية في البرمجيات تتيح للمصارف التعاون والتعامل مع بعضها عبر شبكة إلكترونية واحدة .

أخذ وسائل الربط الشبكي الإلكتروني والحلول المتنقلة والبيانات الضخمة وخدمات الحوسبة تحدث تغييراً واضحاً في الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات من دعم البنى التحتية إلى تولي دور محفز لنمو الأعمال من خلال التزويد السريع للخدمات والتطبيقات، وزيادة سرعة أداء الأعمال والابتكار .

المبحث الثاني

نبذة عن المصارف محل الدراسة

(1) بنك السلام

أولاً: نشأة مصرف السلام:

تأسس مصرف السلام، السودان بموجب شهادة التسجيل رقم (23335) بتاريخ 28 ديسمبر 2004، شركة مساهمة عامة، ذات مسئولية محدودة برأس مال قدره 100 مليون دولار، مقسمة الي 100 مليون سهم قيمة السهم دولار واحد. وبدأ المصرف عملياته المصرفية في الخامس والعشرين من شهر مايو عام 2005 بهدف تقديم أحدث الخدمات المصرفية الاسلامية في السوق السودانية، ويمارس جميع الأعمال والأنشطة المصرفية وفقاً لأحكام الشريعة الاسلامية، وبمقتضي نظم ولوائح بنك السودان المركزي.

أدرجت اسهم مصرف السلام - السودان في سوق الخرطوم للأوراق المالية، وكذلك في سوق دبي المالي ويمتلك مؤسسو المصرف نسبة (65,25%) من رأس المال المدفوع، ومن أبرز مؤسسي المصرف، شركة اعمار العقارية، ومكتب الاستثمار وأملاك للتمويل، والبنك اللبناني الكندي، والصندوق القومي للتأمينات الاجتماعية، ودايركت اكسس انفستمنت، وال سي بي انفستمنت، وشركة البطين للاستثمار، الي جانب عدد من أبرز الشخصيات والمستثمرين من الامارات العربية المتحدة بالإضافة الي دول الخليج الاخرى، والسودان وبعض الدول العربية.1 ونظراً لخدماته المصرفية المتميزة فاز مصرف السلام بجائزة "أفضل بنك في السودان للعام 2010م والتي تقدمها مجلة جلوبال فاينانس Global Finance الامريكية، أحدي اشهر وأهم المجالات المصرفية الدولية المتخصصة، كما فاز المصرف بنفس الجائزة في العام 2008 وذلك لتميزه في مجال خدمات الصيرفة الاسلامية المبتكرة التي يقدمها في السوق السوداني وتقديم أحدث التقنيات المصرفية المتطورة في هذا المجال.

وخلال السنوات القليلة من عمره اسهم مصرف السلام إسهاماً كبيراً في العمل المصرفي في السودان وحقق انجازات كبيرة في القطاعين العام والخاص، تمثلت في تشييد العديد من المرافق التي يحتاج اليها السودان المتمثلة في بعض شركات الاتصالات والمستشفيات بتأهيل مركز القلب بالخرطوم ومرافق البنية التحتية الاخرى، كما قام المصرف بتأهيل عدد من العيادات الصغيرة والفنادق، كما أسهم في بناء أكبر مصانع الاسمنت في بربر، إضافة الي الطرق والجسور وسيركز في المرحلة المقبلة علي عمليات تمويل الصادرات الحيوانية والذهب والمشاريع الزراعية. ويسهر علي تقديم الخدمات المصرفية لمصرف السلام -

¹التقارير السنوية لمصرف السلام 2009-2014م

السودان نخبة من المصرفيين المؤهلين تأهيلاً عالياً أكاديمياً وتقنياً ولدي الكثير منهم درجات علمية عالية في العمل المصرفي ويتمتعون بخبرات واسعة. ويلتزم مصرف السلام - السودان بمسؤولياته الاجتماعية باعتباره مؤسسة وطنية تسعى إلى الإسهام في تنمية المجتمع اقتصادياً واجتماعياً.

ثانياً: رسالة البنك

تقديم أحدث الخدمات المصرفية الإسلامية لمواكبة مسيرة التطور والعمران ومواجهة التحديات المستقبلية في الأسواق المحلية والإقليمية والعالمية معتمدين في ذلك على أرفع معايير الجودة في الأداء مع التركيز على تحقيق أعلى نسبة من العائدات للعملاء والمساهمين على السواء. والعمل بشكل دؤوب لتعزيز مكانتنا الرائدة في المجال المصرفي على صعيد الخدمات والمنتجات وحمل راية التغيير والتحديث لكي ننهض بالسودان ونحقق التقدم والازدهار في المستقبل القريب.

رأس المال:

بدء البنك نشاطه برأس مال قدره 100 مليون دولار وتم زيادته بتوزيع 10% اسهم منحة للمساهمين مليون دولار بناء على قرار اجتماع العمومية العمومية في جلستها بتاريخ 30 يونيو 2012 وأصبح رأس المال 110 مليون دولار. وفي اجتماع الجمعية العمومية بتاريخ 2014/05/29 أصدرت الجمعية العمومية قراراً بتوزيع 5% اسهم منحة للمساهمين حيث بلغ رأس مال المصرف 115,5 مليون دولار .

ثالثاً: أهداف البنك

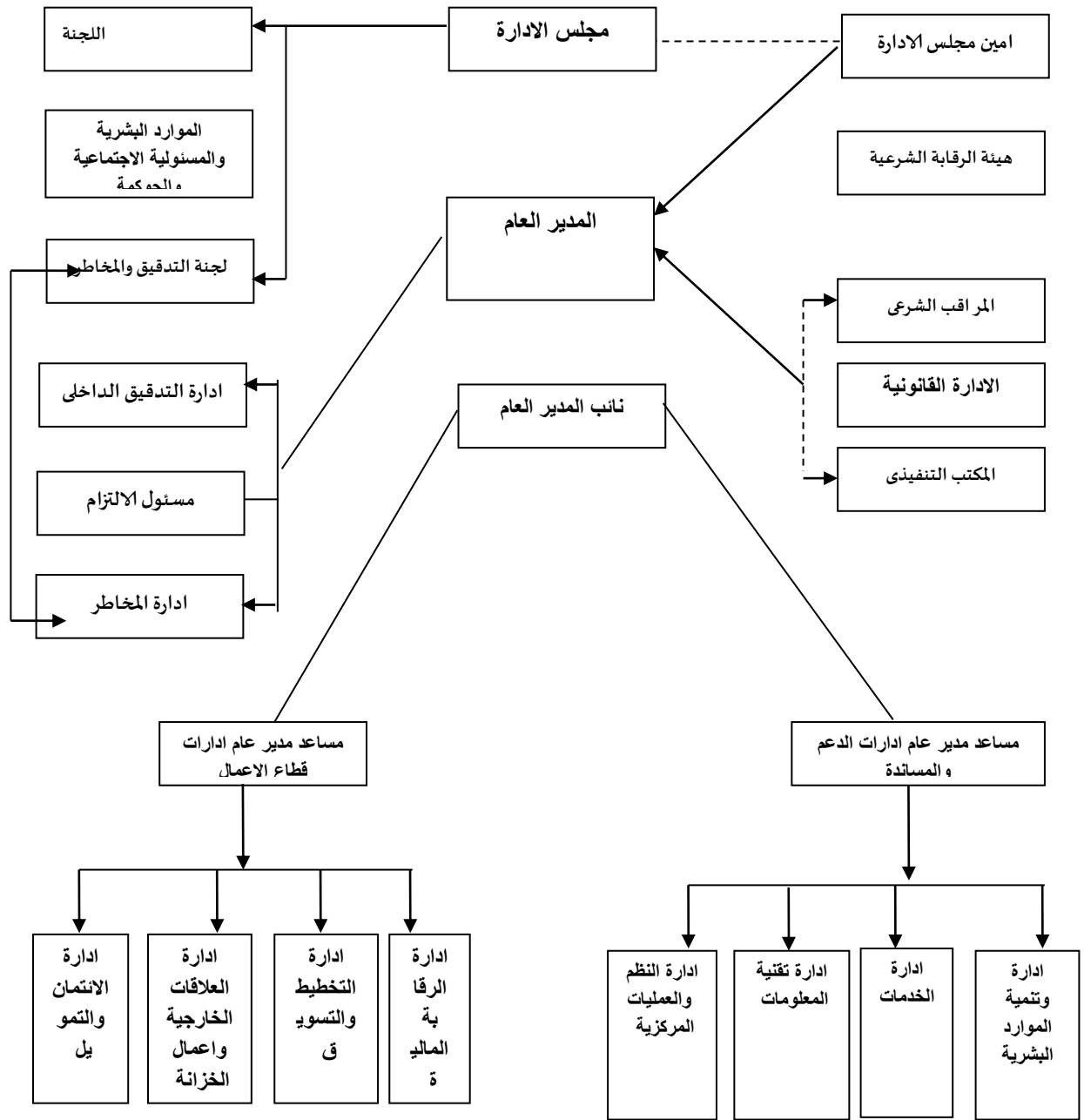
الارتقاء بالقطاع المصرفي إلى مستويات مميزة وإحداث نقلة نوعية في طبيعة المعاملات المصرفية وأنماطها وتقديم أفضل الخدمات التي تلبي كافة احتياجات عملائنا الكرام من خلال حلول مصرفية إسلامية مبتكرة. سوف تتمحور استراتيجيتنا المستقبلية وخطواتنا وأنشطتنا حول وضع خطط حيوية من شأنها إنعاش الوضع الاقتصادي والصناعي والتجاري وتحقيق نهضة شاملة في كافة المجالات لما فيه خدمة المجتمع وتقدمه على جميع الأصعدة.

رابعاً: مبادئ البنك:

التزاماً منا بتقديم أفضل الخدمات المصرفية وفقاً لما يملئ به شرع الله الحكيم وإيماناً منا بأن سلوكنا هو خير ترجمة لقيمنا ومبادئنا الإسلامية العريقة التي تشكل ركناً أساسياً لتحركاتنا فإننا نضع كافة طاقاتنا ومواردنا في خدمة المجتمع. معتمدين في ذلك على مبدأ الشفافية والوضوح مع العملاء والمساهمين والمستثمرين.

الشكل (1/2/3)

الهيكل الإداري للمصرف



من الهيكل الإداري اعلاه للمصرف يتضح ان ادارة التدقيق الداخلي تتبع فنيا للجنة التدقيق والمخاطر وهي احد اللجان المنبثقة من مجلس الادارة واداريا لادارة المصرف وتقوم برفع تقاريرها مباشرة للجنة التدقيق والمخاطر وتتبع الرقابة الشرعية فنيا لهيئة الرقابة الشرعية واداريا لادارة المصرف وتقدم الرقابة الشرعية تقاريرها عن درجة التزام المصرف في عملياته بالشريعة لكل من هيئة الرقابة الشرعية وادارة المصرف اذ يكون المراقب الشرعي مقررا لهيئة الرقابة الشرعية بحكم منصبه.

سادسا : الخدمات والمنتجات الاساسية :

- أ. الودائع الجارية (سحب وايداع نقد).
- ب. الودائع الادخارية.
- ج. الودائع الاستثمارية.
- د. فتح الحسابات بأنواعها (جاري - توفير - استثمار).
- هـ. خدمات النقد الاجنبي (الاعتمادات -التحاويل الخارجية).
- و. التمويل: تمويل شركات - خطابات الضمان - تمويل تجارة محلية - تمويل قطاع مهنيين وحرفيين -التمويل الاصغر.

المنتجات:

1. السلام موبايل(تحويل من حساب الي حساب- شراء كروت شحن)جميع شركات الاتصال
2. شراء كهرباء) سداد فواتير الهاتف - سداد اشتراك قناة الخرطوم الدولية.
3. التسجيل الالكتروني للجامعات السودانية.
4. الرسائل الفورية للحساب (سحب - ايداع) SMS.
5. خزن الامانات (لحفظ الممتلكات الثمينة)
6. تمويل مشاريع صغيرة ومتوسطة.
7. تمويل مشاريع إسكان وشراء شقق.
8. تمويل صفقات تجارية.
9. تمويل مواد خام ومواد بناء وسيارات.
10. فتح الاعتمادات المستندية.
11. تحويل الأموال من الداخل أو الخارج.
12. إصدار الكفالات البنكية.
13. صرافة وتبديل العملات الرئيسية.
14. تأجير صناديق الامانات بأحجام مختلفة.
15. تنمية الثقافة الإسلامية بصفة عامة والثقافة المصرفية الإسلامية بصفة خاصة.
16. زيادة عدد المتعاملين مع المصارف الإسلامية.
17. المشاركة في المؤتمرات والندوات الخاصة بالبنوك الإسلامية وشرح أهداف ودور البنك في الاستثمار الإسلامي.

إزالة الكثير من الشبهات التي كانت سائدة بين بعض المسلمين عن المصارف الإسلامية. يشجع البنك كافة الباحثين على إعداد الدراسات والبحوث وذلك عن طريق مدّهم بالمعلومات والبيانات والرد على استفساراتهم.

ان الخدمات المتمثلة في الودائع بأنواعها المختلفة تعتبر من أهم الموارد لجذب المدخرات كمصدر من مصادر تمويل العمليات والمشروعات الاستثمارية وكلما زادت الودائع واستقرت ونمت خلال الفترة الزمنية كلما مكن ذلك المصرف في توظيف الأموال ونجد تطور الودائع بين سنة وأخرى يلعب دوراً هاماً في تمكين المصرف من القيام بالعمليات التمويلية بصيغة التمويل بالمرابحة والصيغ الأخرى وبالتالي ارتفاع حجم المحفظة التمويلية

جدول رقم (1/2/3)

حجم الودائع لمصرف السلام

الودائع	2012	2013	2014	2015
الجارية، الاستثمارية، الادخارية	879,924	895,292	777,876	888,618

المصدر : الباحث / التقارير السنوية للمصرف

من الجدول اعلاه يتضح تقلب حجم الودائع بالمصرف بين الزيادة والنقصان بين عام وآخر ما يعني ضعف حجم التطور بنسبة 1,09% الى 1,15%، الامر الذي يكشف لنا ان المحفظة التمويلية تكون خصماً على الموارد المصرفية وخاصة الودائع بالمصرف بأنواعها المختلفة الودائع المستقرة وغير المستقرة وتعرف بالمصرف بما يسمى بالموارد .

وفي ذات السياق وكما اسلفنا ان تطور الودائع بين سنة وأخرى يلعب دوراً هاماً في تمكين المصرف من القيام بالعمليات التمويلية بصيغة التمويل بالمرابحة والصيغ الأخرى وبالتالي ارتفاع حجم المحفظة التمويلية وتجدر الإشارة بنا الى توضيح تطور حجم المحفظة التمويلية والتي تعرف بالمصرف بالاستخدامات ومقارنة حجمها الى حجم الودائع

ثانياً: بنك فيصل الإسلامي السوداني

تم إنشاء بنك فيصل الإسلامي السوداني بموجب الأمر المؤقت رقم 9 لسنة 1977م بتاريخ 4/4/1977م وفي مايو 1977م اجتمع ستة وثمانون من المؤسسين السودانيين والسعوديين وبعض مواطني الدول الإسلامية الأخرى ووافقوا على فكرة التأسيس وأكثتوا في نصف رأس المال المصدق به آنذاك وفي 18 أغسطس 1977م تم تسجيل بنك فيصل الإسلامي السوداني كشركة مساهمة عامة محدودة وفق قانون الشركات لعام 1925م 1.

¹ التقارير السنوية، لبنك فيصل إسلامي السودان، أعوام مختلفة

باشر البنك أعماله فعلياً اعتباراً من مايو 1978م ورأس المال المصرح به 1,000 مليون جنيه سوداني ورأس المال المدفوع 600 مليون جنيه سوداني بدأت فكرة نشأة بنوك إسلامية في منتصف السبعينات حيث كانت البداية بإنشاء البنك الإسلامي للتنمية بجدة وهو بنك حكومات وتبع ذلك جهد شعبي وخاص نحو إنشاء بنوك إسلامية كان لسمو الأمير محمد الفيصل فيها الريادة بدعوته لإنشاء بنوك إسلامية كما قامت دار المال الإسلامي وهي شركة قابضة برأسمال قدره بليون دولار بالسعي نحو إقامة بنوك إسلامية في عدد من الأقطار. ولم يكن السودان بعيد عن تلك الجهود ، بل أن فكرة إنشاء بنك إسلامي بالسودان قد برزت لأول مرة بجامعة أم درمان الإسلامية عام 1966م إلا أن الفكرة لم تجد طريقها للتنفيذ . وفى فبراير 1976م أفلحت جهود الأمير محمد الفيصل ونفر كريم من السودانيين في الحصول على موافقة الرئيس الأسبق جعفر محمد نميري على قيام بنك إسلامي بالسودان وقد تم بالفعل إنشاء بنك فيصل الإسلامي السوداني بموجب الأمر المؤقت رقم 9 لسنة 1977م بتاريخ 1977/4/4م الذي تمت إجازته من السلطة التشريعية مجلس الشعب آنذاك.²

وفى مايو 1977م اجتمع ستة وثمانون من المؤسسين السودانيين والسعوديين وبعض مواطني الدول الإسلامية الأخرى ووافقوا على فكرة التأسيس واكتبوا فيما بينهم نصف رأس المال المصدق به آنذاك والبالغ ستة مليون جنيه سوداني. وفى 18 أغسطس 1977م تم تسجيل بنك فيصل الإسلامي السوداني كشركة مساهمة عامة محدودة وفق قانون الشركات لعام 1925م . هذا وقد باشر البنك أعماله فعلياً اعتباراً من مايو 1978م.

وقد حدد قانون إنشاء البنك على أن يعمل البنك وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية على تدعيم تنمية المجتمع وذلك بالقيام بجميع الأعمال المصرفية والمالية والتجارية وأعمال الاستثمار ، كما يجوز له لتحقيق أغراضه إنشاء شركات تأمين تعاوني أو أي شركات أخرى ، يجوز له كذلك وفق القانون الخاص المذكور المساهمة في مناشط التنمية الاقتصادية والاجتماعية داخل السودان وخارجه ، وقد حدد القانون أن يكون للبنك رأس مال لا يقل عن ستة ملايين جنيه سوداني ، وترك لعقد التأسيس والنظام الأساسي للبنك توزيع رأس المال آلي أسهم ونسبة المساهمة ونص صراحة أن تدفع مساهمة الجانب غير السوداني بعملة قابلة للتحويل وأسستى القانون الخاص المشار إليه البنك من القوانين المنظمة للخدمة وفوائد ما بعد الخدمة على ألا تقل المرتبات والأجور وفوائد ما بعد الخدمة التى يحددها البنك عن الحد الأدنى المنصوص عليه في تلك القوانين وكذلك أسستى البنك من القوانين المنظمة للتأمين وقانون

² إدارة البحوث والخطوط، بنك فيصل إسلامي ، 2015م

ديوان المراجع العام لسنة 1970م أو أي قانون آخر يحل محله ، كما أعفى كذلك من المواد 32، 44، 45 من قانون بنك السودان وذلك دون المساس بسلطة بنك السودان بالإشراف على السياسة الائتمانية للبنك وتوجيهها . أما أموال البنك وأرباحه فقد أعفيت من جميع أنواع الضرائب وكذلك الأموال المودعة بالبنك للاستثمار ومرتببات وأجور ومكافآت ومعاشات جميع العاملين بالبنك ورئيس وأعضاء مجلس إدارته وهيئة الرقابة الشرعية.

بالإضافة للإعفاءات المنصوص عليها أعلاه فقد جوز القانون للبنك أن يتمتع بأي إعفاءات أو امتيازات منصوص عليها في قانون آخر ،¹ أما فيما يتعلق بمسألة الرقابة على النقد الأجنبي فقد خول القانون لمحافظ بنك السودان أن يعفى البنك من أحكام القوانين المنظمة للرقابة على النقد الأجنبي في الحدود التي يراها مناسبة ، ونص القانون صراحة كذلك أنه لا تجوز مصادرة أموال البنك أو تأمينها أو فرض الحراسة أو الاستيلاء عليها وكذلك لا تحجز بموجب أمر قضائي .

إلا أنه وبعد انقضاء خمس سنوات من عمر البنك فإن قانون البنك تم تعديله بحيث سحبت الميزات والإعفاءات الممنوحة للبنك بموجب الأمر المؤقت الخاص بقانون بنك فيصل الإسلامي السوداني عند تأسيسه وذلك بعد ثبات ورسوخ التجربة وانتشارها ونموها.

أهداف البنك وأغراضه:-

حدد البند الرابع من بنود عقد التأسيس أهداف البنك وأغراضه في الآتي:

القيام بجميع الأعمال المصرفية والتجارية والمالية وأعمال الاستثمارات والمساهمة في مشروعات التصنيع والتنمية الاقتصادية والعمرانية والزراعية والتجارية والاجتماعية في أي إقليم أو منطقة أو مديرية بجمهورية السودان أو خارجها.

قبول الودائع بمختلف أنواعها.

تحصيل ودفع الأوامر وأذونات الصرف وغيرها من الأوراق ذات القيمة والتعامل في النقد الأجنبي بكل صوره.

- سحب واستخراج وقبول وتظهير وتنفيذ وإصدار الكمبيالات والشيكات سواء أكانت تدفع في جمهورية السودان أو في الخارج وبوالص الشحن وأي أوراق قابلة للتحويل أو النقل أو التحصيل أو التعامل بأي طريقة في هذه الأوراق شريطة خلوها من أي محظور شرعي.
- إعطاء القروض الحسنة وفقاً للقواعد التي يقررها البنك.
- الاتجار بالمعادن النفيسة وتوفيرها وتوفير خزائن لحفظ الممتلكات الثمينة.

¹ التقارير السنوية، لبنك فيصل إسلامي السودان، أعوام مختلفة

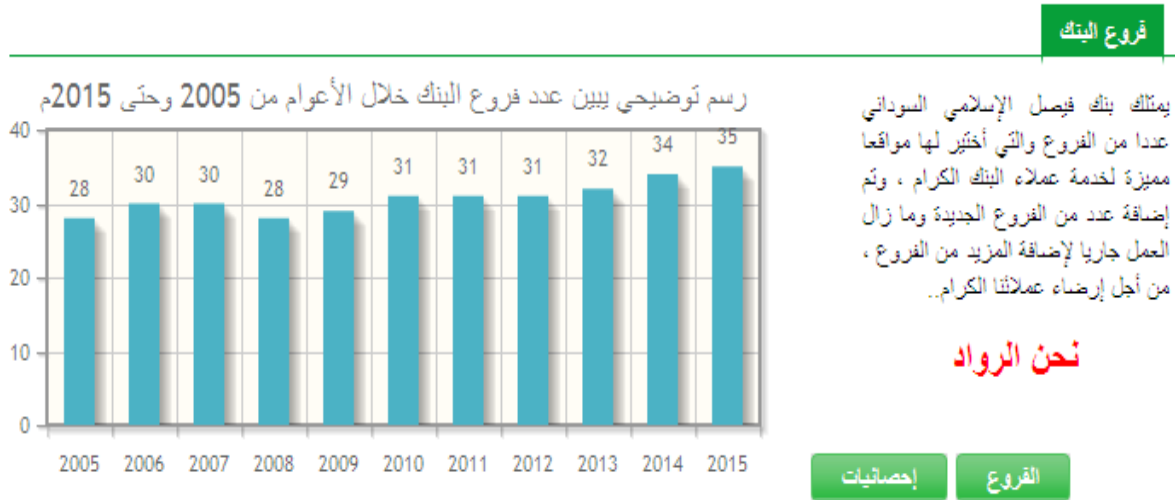
- العمل كمنفذ أمين للوصايا الخاصة بالعملاء وغيرهم وتعهد الأمانات بكل أنواعها والعمل على تنفيذها والدخول كوكيل لأي حكومة أو سلطة أخرى أو لأي هيئة عامة أو خاصة.
- تمثيل الهيئات المصرفية المختلفة شريطة عدم التعامل بالربا ومراعاة قواعد الشريعة الإسلامية في معاملاته مع هذه المصارف.
- قبول الأموال من الأفراد والأشخاص الاعتباريين سواء كانت بغرض توفيرها أو استثمارها
- القيام بتمويل المشروعات والأنشطة المختلفة التي يقوم بها أفراد أو أشخاص اعتباريين
- فتح حسابات الاعتماد والضمان ، وتقديم الخدمات التي يطلبها العملاء في المجال المالي والاقتصادي والقيام بأعمال أمناء الاستثمار.
- تقديم الاستثمارات المصرفية والمالية والتجارية والاقتصادية للعملاء وغيرهم وتقديم المشورة للهيئات والأفراد والحكومات فيما يختص بمواضيع الاقتصاد الإسلامي وخاصة البنوك الإسلامية
- قبول الهبات والتبرعات وتوجيهها وفق رغبة دافعيها أو بما يعود بالنفع على المجتمع وكذلك قبول أموال الزكاة وتوجيهها وفق المصارف الشرعية المحددة .
- الاشتراك بأي وجه من الوجوه مع هيئات وشركات أو مؤسسات تزاوُل أعمالاً شبيهة بأعماله وتعاونه على تحقيق أغراضه في جمهورية السودان أو خارجها شريطة أن لا يكون في ذلك تعاملًا بالربا أو محظوراً شرعياً¹ . إنشاء مؤسسات أو أنشطة عقارية أو صناعية أو تجارية أو شركات معاونه له في تحقيق أغراضه كشركات تأمين تعاوني أو عقارات وخلافها.
- امتلاك واستئجار العقارات والمنقولات وله أن يبيعها أو يحسنها أو يتصرف فيها بأي وسيلة أخرى وله على وجه العموم حق استثمار أمواله بأي طريقة يراها مناسبة
- القيام بأي عمل أو أعمال أياً كانت يرى البنك أنها ضرورية أو من شأنها أن تمكنه من الوصول إلى كل الأغراض المبينة أعلاه أو أي جزء منها أو تزيد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من قيمة ممتلكاته أو موجوداته أو استثماراته شريطة أن يكون كل ذلك متفقاً مع أحكام الشريعة الإسلامية.
- يجوز للبنك شراء أو بأي وسيلة أخرى أن يتحصل على كل أو جزء من ملكية أو شهرة أو حقوق وأعمال وامتيازات أي فرد أو شركة أو هيئة وأن يمارس كل الصلاحيات اللازمة أو المناسبة في إدارة أو التصرف في مثل هذه الأعمال.
- القيام بالبحوث والدراسات المتعلقة بإنشاء المشروعات الاقتصادية وتوظيف آخرين لهذا الغرض

¹التقارير السنوية، لبنك فيصل الإسلامية بالسودان، أعوام مختلفة

كما يجوز للبنك القيام بالأعمال الآتية:-

أن يكافي أي شخص أو شركة أما نقداً أو بتخصيص أسهم أو حقوق تخص البنك (تكون مدفوعة بالكامل أو جزئياً) أو بأي طريقة عن أي عمل أو خدمات حصل عليها البنك أن يمنح معاشات أو مكافآت أو علاوات للموظفين السابقين وللمديرين السابقين أو للأشخاص الذين يعولهم هؤلاء الأشخاص المذكورين وأن ينشئ أو يعاون أي مدارس أو أي نشاط تعليمي أو علمي أو صحي أو رياضي أو مؤسسات البر وخلافه وأن يقوم إذا ما رأى ذلك بتسجيل البنك والاعتراف به في أي قطر أو مكان وأن يشارك البنك في اتحاد المصارف الإسلامية وتبادل الخبرة مع البنك الإسلامي للتنمية والبنوك الإسلامية الأخرى وأن يقدم البنك المشورة للهيئات العامة والخاصة والحكومات والأفراد حول تجربته الإسلامية في المجالات الاقتصادية والمالية¹.

شكل رقم (2/2/3) فروع بنك فيصل الإسلامي السوداني



أولاً : النظام الإداري:

إلتزم بنك فيصل الإسلامي السوداني نظام الإدارة بالجودة الشاملة برؤيا : (مصرف إسلامي الوجهة ،سوداني السمات ،يلتزم الجودة والإمتيان في أعماله، إسعاداً للعملاء، ثقة في الموردين،تنمية للمجتمع ،عناية بالعاملين ،وتعظيماً لحقوق المساهمين) وبرسالة:(مصرف يزواج وجهته الإسلامية وسماته السودانية ،ويستهدف بالتطوير الإمتياز، وبالكفاءة الأفضل مركزاً مالياً مليئاً سليماً ،ومنتجات مصرفية شرعية معاصرة،وعلاقات خارجية متنامية ، ونظم وتقنيات مستحدثة ، يقوم عليها العاملون فريقاً محرضاً خلاقاً، ملتزماً أمانة، مدرباً مهارة،مؤهلاً

¹www.fibsudan.com

معرفة، ويلتزم الشفافية منهجاً ، ليسعد المتعاملون والمالكون والمجتمع كما حدد البنك عوامل النجاح الأساسية في الآتي1:

استخدام نظم وتقنيات حديثة تحقق كفاية وكفاءة الأداء ضبطاً وسرعة.
إختيار عاملين مؤهلين وإعتماد خارطة لترقيتهم علماً ومهارة وإستقراراً وولاء.
إستقطاب الموارد رأسمال وودائع.

تطوير وتنويع صيغ الخدمة المصرفية والإمتياز فيها، والتدقيق في تنفيذ الشريعة.
تنفيذ سياسة إئتمانية نشطة تستوعب متطلبات العملاء وتجذب عملاء جدد وتعيد السابقين.
بناء علاقات خارجية منتشرة ومتطورة.

ثانياً: التحول التقني الشامل:

ظل البنك منذ تأسيسه رائداً للعمل المصرفي والآن يحتل الصدارة في إدخال أحدث ما توصلت إليه الصناعة المصرفية وتقنية المعلومات لبناء نظام مصرفي يعتمد أحدث التقنيات في مجال الحواسيب والبرمجيات ووسائل الإتصال، ويعتبر بنك فيصل الإسلامي السوداني أول مصرف تحول فعلياً الى بنك إلكتروني مما أتاح له توفير خدمات ومنتجات مصرفية تماثل نظيراتها العالمية ومن تلك التقنيات:

تم إنشاء شبكة داخلية تربط كل فروع البنك برؤاسته وذلك تمهيداً لربط شبكة البنك بشبكة واسعة تتيح التعامل بين فروع البنك والمصارف والعمل فيما بينها ببسر.

تم إستخدام خدمات الربط الإلكتروني مع المصارف العالمية من خلال شبكة الأسوفت (Swift) لتنفيذ عمليات التحويل المالية بصورها المختلفة.

تم تركيب النظام المصرفي الأساسي ببنكنا لكل الفروع ، وهو يتيح للبنك إجراء كافة العمليات المصرفية إلكترونياً وبالتالي يكون البنك الأول الذي طبق هذا النظام بنجاح على مستوى الجهاز المصرفي السوداني.

تم إدخال نظام البناتنك ونظام إدارة عمليات الرئاسة وهما نظامان متطوران من خلالهما يمكن للبنك متابعة كل العمليات التي تتم بالفروع المربوطة إلكترونياً والتحكم في شجرة الحسابات والصلاحيات وعمليات الإستثمار المحلي والأجنبي.

تم إدخال نظام البنك الإلكتروني المرتبط بموقع البنك الإلكتروني.

تم إدخال نظام الخدمة المصرفية عبر الهاتف.

¹ إدارة البحوث والتخطيط، بنك فيصل إسلامي، 2015م

تم ربط فروع البنك بمشروعات التقنية المصرفية والتي تتمثل في مشروع المحول القومي ومشروع المقاصة الإلكترونية ومشروع الرواجع الإلكترونية ويعتبر البنك من أوائل البنوك المشاركة فيها.

النشاط القيام بجميع الأعمال المصرفية والمعاملات المالية والتجارية والاستثمارية والحرفية والمساهمة في المشروعات التنموية الإقتصادية والإجتماعية وتنشيط التعامل في مجال التجارة الخارجية وذلك على هدى الشريعة الإسلامية وبتقنيات حديثة ومتطورة¹.

جدول رقم (2/2/3): البيانات الأساسية للبنك خلال الاعوام من 2009-2015م							
	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
عدد الفروع	35	34	32	31	31	31	29
عدد الصرافات الآلية	143	136	118	112	91	80	72
عدد العاملين	1.288	1.238	1.063	942	907	886	805
نسبة توزيع الأرباح للمساهمين	39.5%	38.7%	46.1%	67%	73%	55.1%	45.5%
نسبة التوزيع لأصحاب الودائع	12.0%	12.0%	12.0%	11.5%	10%	10%	10%
معدل نمو الموجودات	43.0%	24.0%	25.7%	46.2%	25%	40.1%	57%
معدل نمو الودائع	46.0%	28.0%	22.3%	48.6%	24%	40%	60.6%
معدل نمو الدخل	21.0%	28.0%	37%	28%	40%	48.6%	57%
معدل العائد على الموجودات	3.0%	3.0%	3.2%	4%	4%	3.1%	3%
معدل العائد على رأس المال	44.0%	52.4%	64%	66.7%	73%	75.1%	64.4%
معدل العائد على حقوق الملكية	35.0%	35.0%	38%	33%	39.1%	42.8%	41%
معدل التكلفة التشغيلية	32.0%	32.0%	23.7%	21.9%	24.7%	22.8%	22.6%

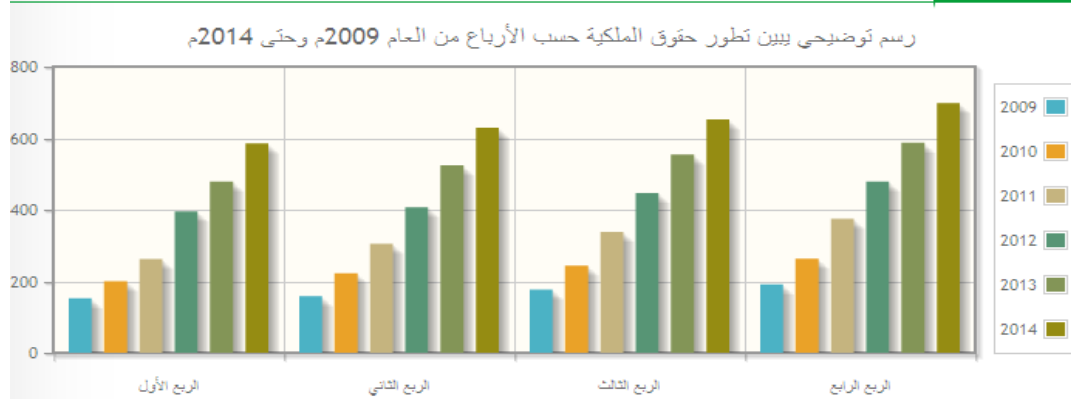
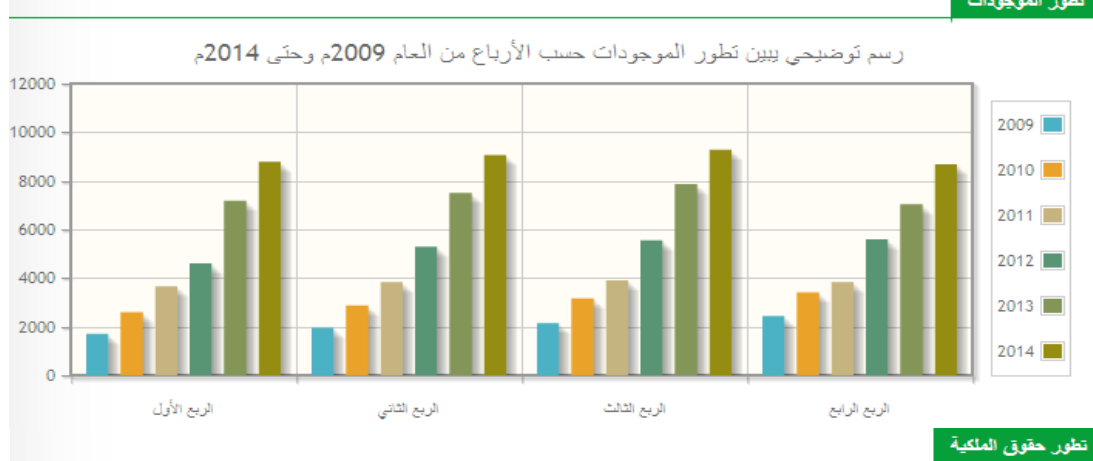
المساهمات الرأسمالية داخل السودان

- أ. شركة التامين الإسلامية المحدودة .
- ب. الشركة الإسلامية للتجارة والخدمات المحدودة.
- ج. شركة الفیصل للمعاملات المالية المحدودة¹.
- د. شركة مطاحن الغلال المحدودة - عطبرة.
- هـ. شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- و. شركة الأنظمة المالية والمصرفية المحدودة.
- ز. شركة سوداتل.
- ح. الشركة الوطنية للبتروول.

¹www.fibsudan.com
¹www.fibsudan.com

ط. بنك النيل للتجارة والتنمية.

شكل رقم (3/2/3) تطور الموجودات وحقوق الملكية بنك فيصل الإسلامي السوداني



المبحث الثالث

منهجية الدراسة وتحليل البيانات واختبار الفروض

ان منهجية التصميم والبحث المستخدمة في هذا البحث، إذ يهدف البحث من دراسته هذه علي التعرف علي دور الصيرفة الالكترونية في جذب الودائع، ولتحقيق ذلك عمد الباحث الي استخدام الإسلوب الوصفي التحليلي وإستعان بالاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد قام الباحث بتحليل وعرض البيانات التي جمعت باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science) وتم عرضها عن طريق نماذج وجداول، كما تم الاطلاع على الادبيات النظرية والابحاث العلمية والمراجع والمؤلفات والدراسات العربية والاجنبية، حيث تم استغلال المعلومات عليها لوصف الخلفية النظرية للموضوع، ثم تم التوجه الى ميدان الدراسة وجمع البيانات الخاصة بالبنك ثم تبويبها وتفسيرها بهدف اختيارالفرضيات واستخلاص النتائج.

أداة جمع البيانات:

لكي يحقق البحث أهدافه عمد الباحث الي استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، حتى يمكن جمع البيانات اللازمة للدراسة تم تصميم إستمارة أسئلة موجهة للعاملين بالمصارف للإجابة عليها مكونة خصائص ديمغرافية ومن ثلاثة محاور.

1-الهدف من الإستمارة:

تهدف الإستمارة الي معرفة باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science) وتم عرضها عن طريق نماذج وجداول، كما تم الاطلاع على الادبيات النظرية والابحاث العلمية والمراجع والمؤلفات والدراسات العربية والاجنبية ودراسة فروض البحث.

2-إستخدام نموذج مقياس ليكرت للتقييم:

مقياس ليكرت هو أسلوب لقياس السلوكيات يستعمل في الاختبارات النفسية استنبطه عالم النفس رينسيس ليكرت ، يستعمل في الاستبيانات وبخاصة في مجال الإحصاءات، ويعتمد المقياس علي ردود تدل علي درجة الموافقة أو الإعتراض علي صيغة ما.

3-تصميم الإستمارة:

تتكون إستمارة البحث من جزئين رئيسين كمايلي:

الجزء الاول: ويتكون من اسئلة متعلقة بالعمر والمؤهل العلمي والتخصص والوظيفة وسنوات الخبرة

• **الجزء الثاني:** ويتكون من ثلاثة محاور، وتكون الإجابة على كل هذه العبارات وفق مقياس " ليكرت " الذي يحتوي على خمس درجات والذي يعتبر من المقاييس المناسبة لقياس الإدراك والاتجاه، حيث طلب من الموظف¹ إعطاء درجة موافقته على كل عبارة من العبارات وفق مقياس "ليكرت" كمايلي:

1= لا اوافق بشدة

2= لا اوافق

3= محايد

4= اوافق

5= اوافق بشدة

الأدوات الإحصائية المستعملة:

" (بعد تفريغ الإستمارة وترميز البيانات وإدخالها للحاسوب بإستعمال حزمة "SPSS) الخدمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية) (statistical packge for social sciences) وتمت الإستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التالية:

1 التكرارات، النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، أو الانحرافات المعيارية لتقديم وصف شامل لبيانات العينة من حيث درجة الموافقة، ودرجة الرضا.

2- تم تقسيم مقياس "ليكرت" كمايلي:

اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
------------	-------	-------	----------	---------------

3- أستخدم أساليب تحليل الارتباط ومايصاحبها من إختبار T (T-test) وذلك للتحقق من تسويق الخدمات المصرفية واثرها في رضا العميل.

مجتمع الدراسة: تم اختيار مجتمع الدراسة من مصرف السلام وبنك فيصل الاسلامي لعدة اعتبارات اولها انها احد رواد التقنية المصرفية، وحازت البنوك علي افضلية التصنيفات مقارنة بالمنافسين...الخ، وعليه تم اخذ مصرف السلام وبنك فيصل الاسلامي (زبائن) كعينة عمدية، وبما ان عدد عملاء المصارف ممتد وكبير فإنه تم اخذ عينة من عملاء مصرف السلام وبنك فيصل الاسلامي.

عينة الدراسة:

تم اختيار عدد 40 عميل كعينة عشوائية من عملاء البنك موزعون علي فروعهم، وقد تم توزيع عدد (125) استبيان علي عملاء مصرف السلام وبنك فيصل الاسلامي بشكل شخصي، دون

التقيد ما إذا كانوا أفرادا او مؤسسات، وتم إسترجاع عدد (114) استبيان بعد ملئها، بنسبة (91.2%) من مفردات العينة وهي نسبة جيدة جدا

1/ توزيع أفراد العينة حسب النوع

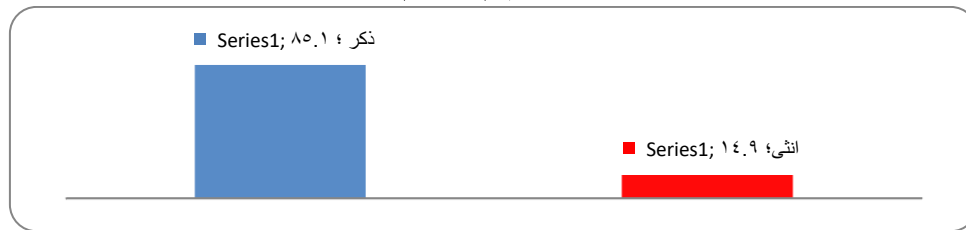
جدول رقم (3/2/3) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع

العمر	العدد	النسبة %
ذكر	97	85.1
انثى	17	14.9
المجموع	114	100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017.

يتضح من الجدول (3/2/3) والشكل رقم (4/2/3) أن أفراد العينة من الذكور يبلغ عددهم (97) بنسبة (85.1) % بينما بلغ عدد الاناث (17) بنسبة (14.9) %، مما يدل على ان غالبية العينة من الذكور.

شكل رقم (4/2/3)



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017.

1/ توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول رقم (4/2/3) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر

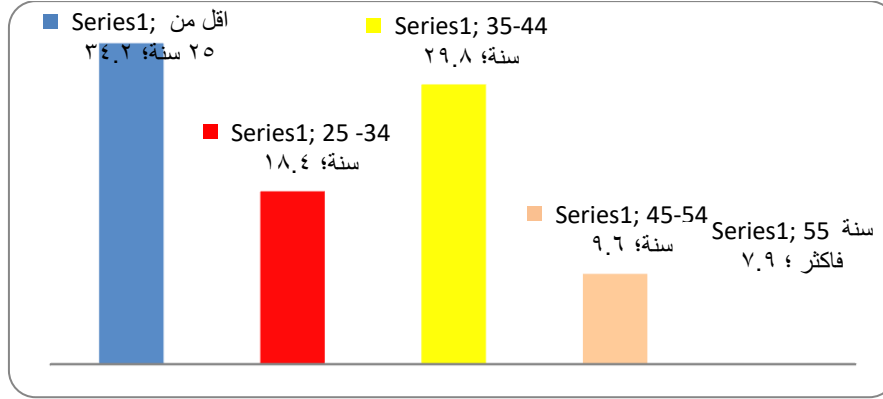
العمر	العدد	النسبة %
اقل من 25 سنة	39	34.2
25 - 34 سنة	21	18.4
35 - 44 سنة	34	29.8
45 - 54 سنة	11	9.6
55 سنة فأكثر	9	7.9
المجموع	114	100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017.

يتضح من الجدول (4/2/3) والشكل رقم (5/2/3) أن أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم (اقل من 25 سنة) يبلغ عددهم (39) بنسبة (34.2) % بينما بلغ عدد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (25-34) سنة (21) بنسبة (18.4) % إما أفراد العينة والذين تتراوح أعمارهم ما بين (35-44) سنة فقد بلغ عددهم (34) بنسبة (29.8) % إما أفراد العينة والذين تتراوح

أعمارهم ما بين (45-54) سنة فقد بلغ عددهم (11) بنسبة (9.6) إما أفراد العينة والذين تتراوح أعمارهم ما بين (55 سنة فأكثر) سنة فقد بلغ عددهم (9) بنسبة (7.9%) من اجمالي العينة المبحوثة ،مما يدل على جودة العينة وقدرة أفرادها على فهم عبارات الاستبانة والإجابة عليها.

شكل رقم (5/2/3)



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017.

2/ توزيع أفراد العينة حسب المؤهل

جدول رقم (5/2/3) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
بكالوريوس	77	67.5
ماجستير	18	15.8
دكتوراه	13	11.4
أخرى	6	5.3
المجموع	114	100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017 .

يتضح من الجدول رقم (5/2/3) والشكل رقم (6/2/3) أن أفراد العينة الذين مستواهم التعليمي (البكالوريوس) بلغت نسبتهم (67.5) % بينما بلغت نسبة حملة الماجستير في العينة (15.8) %. أما مستوي درجة الدكتوراه فقد بلغت 11.4% في العينة وكذلك سجلت نسبة المؤهلات الاخرى 5.3% فقط من اجمالي العينة المبحوثة. ويتضح من كل ذلك أن غالبية أفراد العينة ممن يحملون درجات جامعية وفوق الجامعية حيث بلغت نسبتهم (94.7%) مما يدل على جودة التأهيل العلمي لأفراد العينة وبالتالي قدرتهم على فهم عبارات الاستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة.

شكل رقم (6/2/3)



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017.

3/ توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي

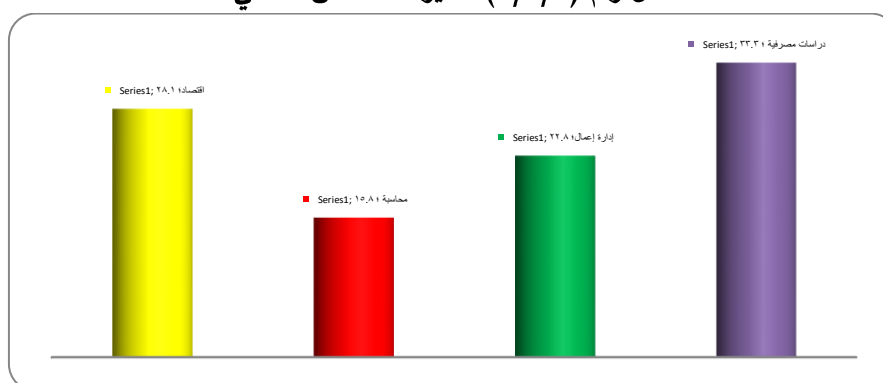
جدول رقم (6/2/3) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي

التخصص العلمي	العدد	النسبة %
اقتصاد	32	28.1
محاسبة	18	15.8
إدارة أعمال	26	22.8
دراسات مصرفية	38	33.3
المجموع	114	100

مصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017.

يتضح من الجدول رقم (6/2/3) والشكل رقم (7/2/3) أن أفراد العينة من تخصص الاقتصاد بلغت نسبتهم (28.1%) من أفراد العينة بينما بلغت نسبة المتخصصين في المحاسبة (15.8%) إما المتخصصين في إدارة الأعمال بلغت نسبتهم (22.8%) أما أفراد العينة من تخصص الدراسات المصرفية فقد بلغت نسبتهم (33.3%). ويتضح من ذلك أن غالبية أفراد العينة من تخصص (الاقتصاد و الدراسات المصرفية) حيث بلغت نسبتهم (61.4%) وهذه دلالة على مدى إلمام أفراد العينة المبحوثة بطبيعة تخصص موضوع الدراسة الأمر الذي يساعدهم في الإجابة بشكل علمي على محاور أسئلة الاستبانة.

شكل رقم (7/2/3) متغير التخصص العلمي



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017.

4/توزيع أفراد العينة حسب الوضع الوظيفي

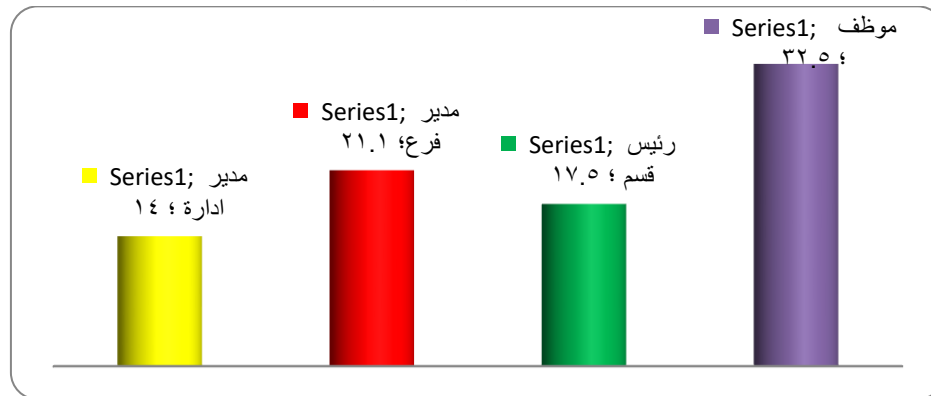
جدول رقم (7/2/3) يوضح التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق الوضع الوظيفي

الوظيفة	العدد	النسبة %
مدير ادارة	16	14
مدير فرع	24	21.1
رئيس قسم	20	17.5
موظف	37	32.5
أخرى	17	14.9
المجموع	114	100.0

مصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017 .

يتضح من الجدول رقم (7/2/3) والشكل رقم (8/2/3) أن معظم اوضاع أفراد العينة الوظيفية هم من الموظفين بلغت نسبتهم (32.5) % من أفراد العينة بينما بلغت نسبة مدراء الفروع في العينة (21.1)%. أما رؤساء الأقسام فقد بلغت نسبتهم (17.5)% أما مدراء الادارات فقد بلغت نسبتهم (14.9)% كما تضمنت العينة نسبة (14.9)% من افراد العينة شملت اوضاعهم الوظيفية فى اخرى. ويتضح من كل ذلك أن غالبية أفراد العينة المبحوثة من العاملين في الحقل المالي وهذه دلالة على مدى معرفة وإدراك أفراد العينة بطبيعة موضوع الدراسة.

شكل رقم (8/2/3)



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017.

5/ توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

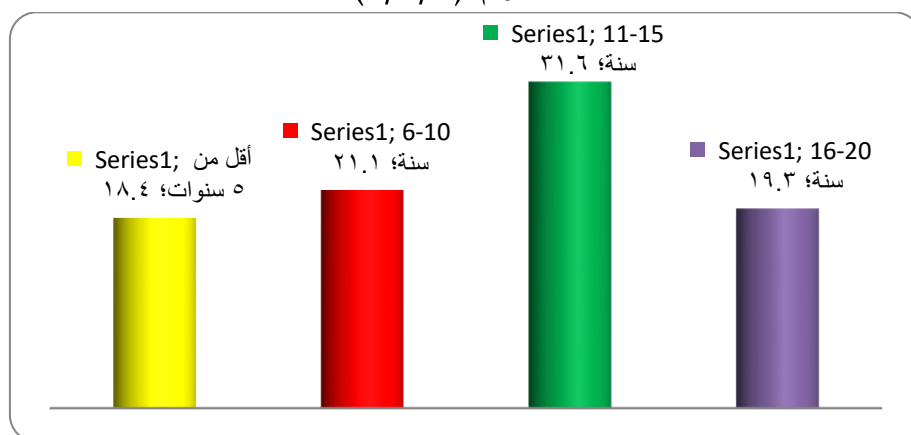
جدول رقم (8/2/3) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة %
أقل من 5 سنوات	21	18.4
6-10 سنة	24	21.1
11-15 سنة	36	31.6
16-20 سنة	22	19.3
أكثر من 25 سنة	11	9.6
المجموع	114	100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017.

يتضح من الجدول (8/2/3) والشكل رقم (9/2/3) أن أفراد العينة المبحوثة والذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (أقل من 5 سنوات بلغت نسبتهم 18.4) % من أفراد العينة الكلية بينما بلغت نسبة الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (6-10) سنة (21.1) % إما أفراد العينة والذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (11-15) سنة فقد بلغت نسبتهم (31.6) %، كما تضمنت العينة نسبة (19.3) % من الذين سنوات خبرتهم عن (16-20 سنة) أما أفراد العينة الذين تزيد خبرتهم عن 25 سنة فقد بلغت 9.6 % ويتضح من ذلك أن غالبية العينة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (6-15) سنة حيث بلغت نسبتهم (52.7) %. وهذه النسبة تدل على نضج أفراد العينة و الإجابة على الاستبانة بشكل موضوعي.

شكل رقم (9/2/3)



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017.

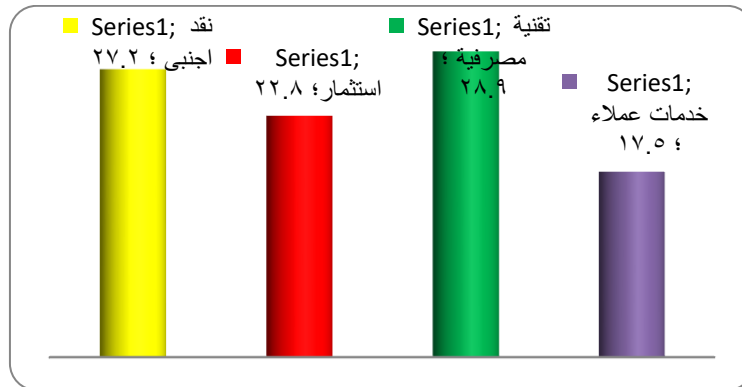
جدول رقم (9/2/3) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق الدورات التدريبية

الوظيفة	العدد	النسبة %
نقد اجنبي	31	27.2
استثمار	26	22.8
تقنية مصرفية	33	28.9
خدمات عملاء	20	17.5
أخرى	4	3.5
المجموع	114	100.0

مصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017 .

يتضح من الجدول رقم (9/2/3) والشكل رقم (10/2/3) أن معظم اوضاع أفراد العينة من الذين تلقوا دورات تدريبية في النقد الاجنبي حيث بلغت نسبتهم (27.2) % من أفراد العينة بينما بلغت نسبة الذين تلقوا دورات تدريبية في الاستثمار من العينة (22.8)%. وبلغت نسبة المتدربين على التقنية المصرفية (28.9)% أما دورات خدمات العملاء فقد بلغت نسبتهم (17.5)% كما تضمنت العينة نسبة (3.5)% من افراد العينة الذين تلقوا دورات اخرى. ويتضح من كل ذلك أن غالبية أفراد العينة المبحوثة من المتدربين في مجال التقنية المصرفية والنقد الاجنبي وهذه دلالة على مدى إدراك أفراد العينة بطبيعة وخاصة هذه الدراسة.

شكل رقم (10/2/3)



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017.

أسلوب التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة:

تم ترميز أسئلة الاستبانة ومن ثمّ تفريغ البيانات التي تمّ جمعها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences" ومن ثمّ تحليلها من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع متغيرات الدراسة، لتحقيق أهداف البحث واختبار فروض الدراسة، ولقد تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

(1) // إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة المكونة من جميع البيانات باستخدام " كل من :

أ/ اختبار الصدق الظاهري. والتحقق من أن العبارات التي استخدمت لقياس مفهوماً "معيناً" تقيس بالفعل هذا المفهوم ولا تقيس إبعاد أخرى ويتميز هذا التحليل بقدرته على توفير مجموعة من المقاييس التي تحدد مدى انطباق البيانات للنموذج الذي تم الكشف عنه واستبعاد أي نماذج أخرى بديلة يمكن أن تفسر العلاقة بين عبارات المقياس بناء على استجابة مفردات عينة الدراسة.

ب/ معامل ألفا كرونباخ" (Cronbach,s Alpha). وتم استخدامه لقياس الاتساق الداخلي لعبارات الدراسة للتحقق من صدق الأداء .

(2) // أساليب الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة من خلال :
أ/ التوزيع التكراري لعبارات فقرات الاستبانة وذلك للتعرف على الاتجاه العام لمفردات العينة بالنسبة لكل متغير على حدي.

ب/ الانحراف المعياري لتحديد مقدار التشتت في إجابات المبحوثين لكل عبارة عن المتوسط الحسابي.

(3) // اختبار (كاى تربيع) وتم استخدام هذا الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة عند مستوى معنوية 5% ويعنى ذلك أنه إذا كانت قيمة (كاى تربيع) المحسوبة عند مستوى معنوية اقل من 5% يرفض فرض العدم وهذا يعنى (وجود فروق ذات دلالة معنوية وتكون الفقرة ايجابية). إما إذا كانت قيمة (كاى تربيع) عند مستوى معنوية اكبر من 5% فذلك معناه قبول فرض العدم وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وتكون الفقرة سلبية .

جدول رقم (10/2/3)

اختبار الصدق والثبات

محاور الدراسة	عدد العبارات	اختبار الثبات	اختبار الصدق
محور الفرضية الأولى	5	0.909	0.924
محور الفرضية الثانية	5	0.932	0.862
محور الفرضية الثالثة	5	0.887	0.973
اجمالى العبارات	15	0.909	0.919

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2017

من الجدول (10/2/3) يبين الجدول أعلاه أن صدق عبارات الدراسة بلغ (0.90) هذه النتيجة تشير إلى كفاءة الاستبانة وقدرتها بما هو مطلوب من نتائج صادقة وثابتة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، تم اختيار مفردات عينة البحث بطريقة العينة (القصدية) وهي إحدى العينات غير الاحتمالية التي يختارها الباحث للحصول على آراء أو معلومات محددة من أفراد معينين لديهم المعرفة بما هو مطلوب من مفردات المجتمع موضع الدراسة. وتم توزيع عدد (120) إستبانة وتم استرجاع (114) إستبانة سليمة تم استخدامها في التحليل بنسبة استرجاع بلغت (95%) و 5% لعدد 6 استمارات استبعدت وبيانها كالآتي :

جدول رقم (11/2/3) الاستبيانات الموزعة والمعاداة

النسبة	العدد	البيان
95%	114	استبيانات تم إعادتها بعد تعبئتها كاملة
5%	6	استبيانات لم يتم إعادتها
100%	120	إجمالي الاستبيانات الموزعة

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2017

جدول رقم (12/2/3)

ألفا كرنباخ الفرضية الأولى: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الصيرفة الإلكترونية ونمو حجم الودائع والموارد بالمصارف

العبارة	ألفا كرنباخ
تساعد الصيرفة الالكترونية فى جذب الموارد الى داخل القطاع المصرفى عبر ماتقدمه من منتجات وخدمات	0.913
نظام الصيرفة الالكترونية متطور ممايشكل حافز للعملاء ويلبى احتياجاتهم	0.842
الصيرفة الالكترونية سهلة التطبيق بالنسبة للعملاء	0.973
سهولة تطبيق واستخدام نظام الصيرفة الالكترونية يؤدي الى اقبال العملاء عليها ممايزيد من جذب الموارد داخل القطاع المصرفى	0.864
نظام الصيرفة الالكترونية يساهم فى جذب الكتلة النقدية الموجودة خارج الجهاز المصرفى	0.910
"الفرضية الأولى: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الصيرفة ونمو حجم الودائع والموارد بالمصارف .	0.909

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2017

من الجدول (12/2/3) نتائج اختبار الثبات أن قيم ألفا كرنباخ لجميع عبارات محور الفرضية الأولى اكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جدا" من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة ألفا كرنباخ للمقياس الكلى (0.90) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس محور فرضية الدراسة الأولى تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها

جدول رقم (13/2/3)

التوزيع التكراري والنسبي لإجابات أفراد العينة حول الانطباع العام عن البنك (الثقة والجودة ورضا العميل)

العبارة	شدة الإجابة		لا توافق		ن		توافق		شدة الإجابة	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
تساعد الصيرفة الالكترونية فى جذب الموارد الى داخل القطاع المصرفى عبر ماتقدمه من منتجات وخدمات	72	64	30	26.4	0	0	11	9.6	0	0
نظام الصيرفة الالكترونية متطور ممايشكل حافز للعملاء ويلبى احتياجاتهم	46	40.4	25	21.9	17	14.9	11	9.6	15	13.2
الصيرفة الالكترونية سهلة التطبيق بالنسبة للعملاء	31	27.2	59	51.8	11	9.2	13	11.4	0	0
سهولة تطبيق واستخدام نظام الصيرفة الالكترونية يؤدي الى اقبال العملاء عليها ممايزيد من جذب الموارد داخل القطاع المصرفى	77	67.5	21	18.9	10	8.8	6	5.3	0	0
نظام الصيرفة الالكترونية يساهم فى جذب الكتلة النقدية الموجودة خارج الجهاز المصرفى	66	57.9	20	17.5	13	11.4	10	8.8	5	4.4
الفرضية الأولى (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الصيرفة الإلكترونية ونمو حجم الودائع والموارد بالمصارف) .	292	257	155	136.5	51	44.3	51	44.7	20	17.6
		51.4		27.3		8.8		8.9		3.5

المصدر : إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017

يتضح من الجدول رقم (13/2/3) ما يلي:

1. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الأولى 90.4% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقين بشدة 9.6%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 0%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على " تساعد الصيرفة الالكترونية فى جذب الموارد الى داخل القطاع المصرفى عبر ماتقدمه من منتجات وخدمات .

2. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الثانية 62.3% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقين بشدة 22.8%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 14.9% وهذه النتيجة تدل على أن معظم أفراد العينة يوافقون على أن " نظام الصيرفة الالكترونية متطور ممايشكل حافز للعملاء ويلبى احتياجاتهم . "

3. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الثالثة 79% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقين بشدة 11.4%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 9.2%. وهذه النتيجة تدل في المتوسط على أن أفراد العينة يوافقون نوعا ما على أن " الصيرفة الالكترونية سهلة التطبيق بالنسبة للعملاء

4. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الرابعة 86.4% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقين بشدة 5.3%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 8.8%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن " سهولة تطبيق واستخدام نظام الصيرفة الالكترونية يؤدي الى اقبال العملاء عليها ممايزيد من جذب الموارد داخل الجهاز المصرفى .

5. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الخامسة 75.4% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 13.2%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 11.4%. وهذه النتيجة تدل اقل من المتوسط على أن أفراد العينة يوافقون على أن " نظام الصيرفة الالكترونية يساهم فى جذب الكتلة النقدية الموجودة خارج الجهاز المصرفى.

6. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة لجميع عبارات الفرضية الأولى 78.7% بينما 7. نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 12.4%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 8.8%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن عبارات الفرضية الأولى حيث بلغت نسبتهم 78.7%. ويتضح بصورة عامة من خلال نتائج التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على عبارات الفرضية الأولى أن أفراد عينة الدراسة يوافقون فوق المتوسط على جميع العبارات التي تقيس الفرضية الأولى (تطبيق نظام الصيرفة الالكترونية يؤدي الى زيادة الموارد مما يقلل كمية النقود لدى الجمهور) والبالغ عددها (5 عبارات).

جدول رقم (14/2/3) اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات المحور الأول:

عبارات الفرضية	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	مستوى المعنوية	الدالة
تساعد الصيرفة الالكترونية فى جذب الموارد الى داخل الجهاز المصرفى عبر ماتقدمه من منتجات وخدمات	53.105	3	0.000	قبول
نظام الصيرفة الالكترونية متطور مما يشكل حافز للعملاء ويلبى احتياجاتهم	34.070	4	0.000	قبول
الصيرفة الالكترونية سهلة التطبيق بالنسبة للعملاء	52.035	3	0.001	قبول
سهولة تطبيق واستخدام نظام الصيرفة الالكترونية يؤدي الى اقبال العملاء عليها مما يزيد من جذب الموارد داخل الجهاز المصرفى	114.281	3	0.000	قبول
نظام الصيرفة الالكترونية يساهم فى جذب الكتلة النقدية الموجودة خارج الجهاز المصرفى	107.491	4	0.000	رفض
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الصيرفة الإلكترونية ونمو حجم الودائع والموارد بالمصارف .	72.20	3.4	0.000	قبول

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل 2017

يتضح من الجدول رقم (14/2/3) ما يلي:

1. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الأولى (53.105) أكبر من القيمة الجدولية (7.81) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على العبارة (تساعد الصيرفة الالكترونية فى جذب الموارد الى داخل الجهاز المصرفى عبر ماتقدمه من منتجات وخدمات).

2. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الثانية (34.070) وهى قيمة أكبر من القيمة الجدولية (9.49) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية على العبارة (نظام الصيرفة الالكترونية متطور مما يشكل حافز للعملاء ويلبى احتياجاتهم).

3. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الثالثة (52.035) وهى قيمة أكبر من القيمة الجدولية (9.48) وعليه فأن ذلك يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3.43) والوسط الفرضي للدراسة (3) لصالح الموافقين بدرجة عالية على العبارة (الصيرفة الالكترونية سهلة التطبيق بالنسبة للعملاء).

4. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الرابعة (114.281) وهى قيمة أكبر من القيمة الجدولية (7.81) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3.86) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على العبارة (سهولة تطبيق واستخدام نظام الصيرفة الالكترونية يؤدي الى اقبال العملاء عليها مما يزيد من جذب الموارد داخل القطاع المصرفي).

5. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الخامسة (107.491) وهى قيمة أصغر من القيمة الجدولية (7.81) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولغير صالح الموافقين بدرجة عالية جدا على العبارة (نظام الصيرفة الالكترونية يساهم فى جذب الكتلة النقدية الموجودة خارج الجهاز المصرفي).

6. بلغت قيمة (كاي تربيع لجميع عبارات محور الفرضية الأولى) (72.20) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أكبر من القيمة الجدولية (7.81) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3.4) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على جميع عبارات محور (الفرضية الأولى).

جدول رقم (15/2/3)

ألفا كرنباخ الفرضية الثانية: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الصيرفة الإلكترونية والتحكم فى الموارد .

العبارات	ألفا كرنباخ
تقليل تكاليف خدمات الصيرفة الالكترونية وتحسين جودتها يؤدي الى زيادة الايرادات بالمصرف	0.910
استجالات التقنيات والاليات المصرفية الحديثة وتطبيقها يؤدي الى زيادة حجم الودائع المصرفية	0.922
ساهمت الصيرفة الالكترونية فى زيادة ايرادات البنك مما يساهم فى زيادة الحصة السوقية من الموارد	0.972
الادوات التقنية للصيرفة الالكترونية تعتبر مشجعة ومحفزة للعملاء لاستخدامها	0.879
التقنية المصرفية ذات أثر ايجابي على الايرادات من الخدمات المصرفية	0.977
" : "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الصيرفة الإلكترونية والتحكم فى الموارد .	0.932

من الجدول (15/2/3) نتائج اختبار الثبات أن قيم ألفا كرنباخ لجميع عبارات محور الفرضية الثانية اكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جدا" من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة ألفا كرنباخ للمقياس الكلى (0.932) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بأن المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس محور فرضية الدراسة الثانية تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها

جدول رقم (16/2/3)

التوزيع التكراري والنسبي لإجابات أفراد العينة حول إمكانية تقديم الخدمات للعملاء وحسن استقبالهم والتعاطف معهم

العبارة	شدة الإجابة		لا توافق		نعم		لا		شدة الإجابة	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
تقليل تكاليف خدمات الصيرفة الالكترونية وتحسين جودتها يؤدي الى زيادة الايرادات بالمصرف	37	32.5	33	28.9	32	28.1	7	6.1	5	4.4
استجلاب التقنيات والاليات المصرفية الحديثة وتطبيقها يؤدي الى زيادة حجم الودائع المصرفية	55	48.2	33	28.9	16	14	10	8.8	0	0
ساهمت الصيرفة الالكترونية فى زيادة ايرادات البنك مما يسهم فى زيادة الحصة السوقية من الموارد	65	57	24	21.1	11	9.6	6	5.3	8	7
الادوات التقنية للصيرفة الالكترونية تعتبر مشجعة ومحفزة للعملاء لاستخدامها	57	50	30	26.3	9	7.9	9	7.9	9	7.9
التقنية المصرفية ذات أثر ايجابى على الايرادات من الخدمات المصرفية	41	36	38	33.3	11	9.6	24	21.1	0	0
"فرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الصيرفة الإلكترونية والتحكم فى الموارد	255	223.7	158	138.5	79	69.2	56	49.2	22	19.3
		44.74		27.7		13.84		9.84		3.86

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017

يتضح من الجدول رقم (16/2/3) ما يلي:

1. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الأولى 61.4% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 10.5%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 28.1%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون " تقليل تكاليف خدمات الصيرفة الالكترونية وتحسين جودتها يؤدي الى زيادة الايرادات بالمصرف ".
2. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الثانية 77.1% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 8.8%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 14% وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون " استجلاب التقنيات والاليات المصرفية الحديثة وتطبيقها يؤدي الى زيادة حجم الودائع المصرفية ".

3. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الثالثة 78.1% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 12.3%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 9.6%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على ساهمت الصيرفة الالكترونية فى زيادة ايرادات البنك مما يسهم فى زيادة الحصة السوقية من الموارد

4. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الرابعة 76.3% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 15.8%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 7.9%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على " الادوات التقنية للصيرفة الالكترونية تعتبر مشجعة ومحفزة للعملاء لاستخدامها ".

5. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الخامسة 69.3% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 21.1%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 9.6%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على التقنية المصرفية ذات اثر ايجابى على الايرادات من الخدمات المصرفية ".

6. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة لجميع عبارات الفرضية الثانية 72.4% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 13.7%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 13.8%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن عبارات الفرضية الثانية حيث بلغت نسبتهم 72.4%. ويتضح من خلال نتائج التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على عبارات الفرضية الثانية أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على جميع العبارات التي تقيس الفرضية الثانية (استخدام اليات الصيرفة الالكترونية يؤثر ايجابا على زيادة موارد البنك من الودائع المصرفية والبالغ عددها 5 عبارات).

جدول رقم (17/2/3) اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات المحور الأول: الفرضية الثانية

عبارات الفرضية	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	مستوى المعنوية	الدلالة
تقليل تكاليف خدمات الصيرفة الالكترونية وتحسين جودتها يؤدي الى زيادة الايرادات بالمصرف	41.965	4	0.000	قبول
استجلاب التقنيات والاليات المصرفية الحديثة وتطبيقها يؤدي الى زيادة حجم الودائع المصرفية	42.842	3	0.000	قبول
ساهمت الصيرفة الالكترونية فى زيادة ايرادات البنك مما يسهم فى زيادة الحصة السوقية من الموارد	106.263	4	0.000	قبول
الادوات التقنية للصيرفة الالكترونية تعتبر مشجعة ومحفزة للعملاء لاستخدامها	78.632	4	0.000	قبول
التقنية المصرفية ذات اثر ايجابى على الايرادات من الخدمات المصرفية	20.105	3	0.000	قبول
الفرضية الثانية (هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الصيرفة الإلكترونية والتحكم فى الموارد .	57.961	3.6	0.000	قبول

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل 2017

يتضح من الجدول رقم (17/2/3) ما يلي:

1. بلغت قيمة (كاى تربيع) للعبارة الأولى (41.965) أكبر من القيمة الجدولية (7.81) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على العبارة (تقليل تكاليف خدمات الصيرفة الالكترونية وتحسين جودتها يؤدي الى زيادة الايرادات بالمصرف .
2. بلغت قيمة (كاى تربيع) للعبارة الثانية (42.842) وهى قيمة أكبر من القيمة الجدولية (9.49) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3.05) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية على العبارة (استجواب التقنيات والاليات المصرفية الحديثة وتطبيقها يؤدي الى زيادة حجم الودائع المصرفية) .
3. بلغت قيمة (كاى تربيع) للعبارة الثالثة (106.263) وهى قيمة اصغر من القيمة الجدولية (7.81) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على العبارة (ساهمت الصيرفة الالكترونية فى زيادة ايرادات البنك مما يسهم فى زيادة الحصة السوقية من الموارد).
4. بلغت قيمة (كاى تربيع) للعبارة الرابعة (78.632) وهى قيمة أكبر من القيمة الجدولية (9.49) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على العبارة (الادوات التقنية للصيرفة الالكترونية تعتبر مشجعة ومحفزة للعملاء لاستخدامها).
5. بلغت قيمة (كاى تربيع) للعبارة الخامسة (20.105) وهى قيمة أكبر من القيمة الجدولية (7.81) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3.61) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على العبارة (التقنية المصرفية ذات اثر ايجابى على الايرادات من الخدمات المصرفية)
6. بلغت قيمة (كاى تربيع لجميع عبارات محور الفرضية الثانية) (57.961) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أكبر من القيمة الجدولية (7.81) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (63.) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على جميع عبارات محور (الفرضية الثانية).

جدول رقم (18/2/3)

ألفا كرنباخ الفرضية الثالثة: "اثر انتشار الصيرفة الالكترونية فى تحسين بيئة الاعمال التجارية

العبارات	ألفا كرنباخ
اثر الصيرفة الالكترونية على التحكم فى توفير وهيكلة التمويل لتطوير البنك وتشجيع زيادة الاستثمار	0.968
تلعب الصيرفة الالكترونية بالبنك دور هام فى تطوير وتحديث الخدمات المصرفية	0.812
ساهمت الصيرفة الالكترونية فى تبنى المفهوم التقنى بالبنك والاستمرار فى السوق فى ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية	0.840
اثر الصيرفة الالكترونية فى ربط رئاسة البنك بفروعه وضبط تنفيذ عملياته المصرفية	0.924
الصيرفة الالكترونية تجذب الموارد لداخل الجهاز المصرفى التى تستخدم فى التمويل والاستثمار والتنمية	0.892
"الفرضية الثالثة: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الصيرفة الإلكترونية وتوفير المعلومات وسهولة الاستخدام لجذب الودائع .	0.887

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الاحصائى 2017

من الجدول (18/2/3) نتائج اختبار الثبات أن قيم ألفا كرنباخ لجميع عبارات محور الفرضية الثالثة اكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جدا" من الثبات الداخلى لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدة أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة ألفا كرنباخ للمقياس الكلى (0.887) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التى اعتمدت عليها الدراسة لقياس محور فرضية الدراسة الثالثة تتمتع بالثبات الداخلى لعباراتها

جدول رقم (19/2/3)

التوزيع التكراري والنسبي لإجابات أفراد العينة حول أسلوب تقديم الخدمة والسرية في التعامل

العبارة	تكرار		نسبة		تكرار		نسبة		تكرار		نسبة		تكرار		نسبة	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
اثر الصيرفة الالكترونية على التحكم فى توفير وهيكلة التمويل لتطوير البنك وتشجيع زيادة الاستثمار	79	69.3	15	13.2	10	8.8	10	8.8	0	0	0	0	0	0	0	0
تلعب الصيرفة الالكترونية بالبنك دور هام فى تطوير وتحديث الخدمات المصرفية	54	47.4	40	35.1	9	7.9	7	6.1	4	3.5	4	3.5	4	3.5	4	3.5
ساهمت الصيرفة الالكترونية فى تبنى المفهوم التقنى بالبنك والاستمرار فى السوق فى ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية	61	53.3	39	34.2	9	7.9	5	4.4	0	0	0	0	0	0	0	0
اثر الصيرفة الالكترونية فى ربط رئاسة البنك بفروعه وضبط تنفيذ عملياته المصرفية	46	40.0	25	21.9	17	14.9	11	9.6	15	13.2	15	13.2	15	13.2	15	13.2
الصيرفة الالكترونية تجذب الموارد لداخل الجهاز المصرفى التى تستخدم فى التمويل والاستثمار والتنمية	57	50	30	26.3	9	7.9	9	7.9	9	7.9	9	7.9	9	7.9	9	7.9
"الفرضية الثالثة: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الصيرفة الإلكترونية وتوفير المعلومات وسهولة الاستخدام لجذب الودائع .	297	260	149	130.7	54	47.4	42	36.8	28	24.6	28	24.6	28	24.6	28	24.6
	52	26.1		26.1		9.4		7.3		4.9		4.9		4.9		4.9

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2017

يتضح من الجدول رقم (19/2/3) ما يلي:

1. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الأولى 82.5% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير لموافقون بشدة 8.8%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 8.8%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على " اثرت الصيرفة الالكترونية على التحكم فى توفير وهيكله التمويل لتطوير البنك وتشجيع زيادة الاستثمار.

2. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الثانية 82.5% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 9.6%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 7.9%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن تلعب الصيرفة الالكترونية بالبنك دور هام فى تطوير وتحديث الخدمات المصرفية ".

3. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الثالثة 87.5% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 4.4%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 7.9%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون على " ساهمت الصيرفة الالكترونية فى تبني المفهوم التقنى بالبنك والاستمرار فى السوق فى ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية ".

4. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الرابعة 61.9% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 22.8%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 14.9%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة لا يوافقون على أنه اثرت الصيرفة الالكترونية فى ربط رئاسة البنك بفروعه وضبط تنفيذ عملياته المصرفية.

5. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة للعبارة الخامسة 76.3% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 15.8%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 7.9%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون فوق المتوسط على "الصيرفة الالكترونية تجذب الموارد لداخل الجهاز المصرفى التى تستخدم فى التمويل والاستثمار والتنمية ".

6. بلغت نسبة الموافقين والموافقون بشدة لجميع عبارات الفرضية الثالثة 78.1% بينما بلغت نسبة غير الموافقين وغير الموافقون بشدة 12.3%. إما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 9.4%. وهذه النتيجة تدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون لحد ما على عبارات الفرضية الثالثة. ويتضح من خلال نتائج التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على عبارات الفرضية الثالثة أن أفراد عينة الدراسة يوافقون لحد ما على

جميع العبارات التي تقيس الفرضية (اثر انتشار الصيرفة الالكترونية فى تحسين بيئة الاعمال التجارية) والبالغ عددها (5 عبارات).

جدول رقم (20/2/3) اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات المحور: الفرضية الثالثة

عبارات الفرضية	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	مستوى المعنوية	الدلالة
اثر الصيرفة الالكترونية على التحكم فى توفير وهيكلة التمويل لتطوير البنك وتشجيع زيادة الاستثمار	119.895	3	0.000	قبول
تلعب الصيرفة الالكترونية بالبنك دور هام فى تطوير وتحديث الخدمات المصرفية	90.474	4	0.000	قبول
ساهمت الصيرفة الالكترونية فى تبني المفهوم التقنى بالبنك والاستمرار فى السوق فى ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية	73.649	3	0.000	قبول
اثر الصيرفة الالكترونية فى ربط رئاسة البنك بفروعه وضبط تنفيذ عملياته المصرفية	34.070	4	0.237	رفض
الصيرفة الالكترونية تجذب الموارد لداخل الجهاز المصرفى التى تستخدم فى التمويل والاستثمار والتنمية	78.632	4	0.000	قبول
"هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الصيرفة الإلكترونية وتوفير المعلومات وسهولة الاستخدام لجذب الودائع .	79.344	3.6	0.000	قبول

يتضح من الجدول رقم (20/2/3) ما يلي:

1. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الأولى (119.895) أكبر من القيمة الجدولية (9.49) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على العبارة (اثر الصيرفة الالكترونية على التحكم فى توفير وهيكلة التمويل لتطوير البنك وتشجيع زيادة الاستثمار).
2. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الثانية (90.474) وهى قيمة أكبر من القيمة الجدولية (7.81) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على العبارة (تلعب الصيرفة الالكترونية بالبنك دور هام فى تطوير وتحديث الخدمات المصرفية).
3. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الثالثة (73.649) وهى قيمة أكبر من القيمة الجدولية (7.81) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3.8) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على العبارة (ساهمت الصيرفة الالكترونية فى تبني المفهوم التقنى بالبنك والاستمرار فى السوق فى ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية).
4. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الرابعة (34.070) وهى قيمة أصغر من القيمة الجدولية (7.81) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولغير صالح الموافقين بدرجة عالية جدا برفض العبارة (اثر الصيرفة الالكترونية فى ربط رئاسة البنك بفروعه وضبط تنفيذ عملياته المصرفية).

5. بلغت قيمة (كاى تربيع) للعبارة الخامسة (78.632) وهى قيمة أكبر من القيمة الجدولية (9.49) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على العبارة (الصيرفة الالكترونية تجذب الموارد لداخل الجهاز المصرفى التى تستخدم فى التمويل والاستثمار والتنمية).

6. بلغت قيمة (كاى تربيع لجميع عبارات محور الفرضية الثالثة (79.344) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أكبر من القيمة الجدولية (7.81) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3,57) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بدرجة عالية جدا على جميع عبارات محور (الفرضية الثالثة).

جدول رقم (21/2/3)

اختبار الفرضيات

فروض الدراسة	الوسط الحسابي	قيمة كاى تربيع	مستوى المعنوية	الاهمية النسبية %	النتيجة
الفرضية الأولى	3.4	72.20	0.002	78.7%	قبول
الفرضية الثانية	3.6	57.961	0.000	72.4%	قبول
الفرضية الثالثة	3.6	79.344	0.000	78.1%	قبول

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل 2017

تطبيق نظام الصيرفة الالكترونية يؤدي الى زيادة الموارد مما يقلل كمية النقود لدى الجمهور يلاحظ من الجدول رقم (10) إن قيمة مربع كاى بلغت 72.20، وهي دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 05.0)$ حيث بلغت قيمة $(value-p = 000.0)$ وهي أقل من مستوى الدلالة، لذا ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة، أي أن تطبيق نظام الصيرفة الالكترونية يؤدي الى زيادة الموارد مما يقلل كمية النقود لدى الجمهور .

استخدام آليات الصيرفة الالكترونية يؤثر ايجابا على زيادة موارد البنك من الودائع المصرفية يلاحظ من الجدول رقم (10) إن قيمة مربع كاى بلغت 57.961 وهي قيمة أكبر من القيمة الجدولية (9.49) لمساهمة الصيرفة الالكترونية فى زيادة إيرادات البنك مما يسهم فى زيادة الحصة السوقية من الموارد، وهي دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 05.0)$ حيث بلغت قيمة $(value-p = 000.0)$ وهي أقل من مستوى الدلالة، لذا ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة، مما يعني أن استخدام اليات الصيرفة الالكترونية يؤثر ايجابا على زيادة موارد البنك من الودائع المصرفية .

اثر انتشار الصيرفة الالكترونية فى تحسين بيئة الاعمال التجارية . ويلاحظ من الجدول رقم (10) إن قيمة مربع كاى بلغت 24.88 وهي قيمة أكبر من القيمة الجدولية (9.49) تلعب الصيرفة الالكترونية بالبنك دور هام فى تطوير وتحديث الخدمات المصرفية وكذلك تجذب

الموارد لداخل الجهاز المصرفى التى تستخدم فى التمويل والاستثمار والتنمية ، وهي دالة إحصائيا عند مستوى (05.0) حيث بلغت قيمة (value-p = 000.0) وهي أقل من مستوى الدلالة، لذا ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة، مما يعني أيضا أن اثر انتشار الصيرفة الالكترونية فى تحسين بيئة الاعمال التجارية.

الخاتمة

وتشمل :
النتائج
التوصيات

الفرضيات ونتائج التحليل :

1/ بلغت نسبة الموافقة على جميع الفروض نسبة (76 %) على أن الصيرفة الإلكترونية تعمل على جذب الموارد داخل القطاع المصرفى للعينة المبحوثة .

2/ بلغت قيمة كاي تربيع لعبارات الدراسة قيمة (69.83%) وهى اكبر من القيمة الجدولية (9.49) وهذا يدل على أن سهولة وتطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية يجذب الكتلة النقدية لداخل الجهاز المصرفى حسب اراء العينة المبحوثة .

3/ تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة الموارد مما يقلل كمية النقود لدى الجمهور . يلاحظ أن قيمة مربع كاي بلغت (72.20%). وهى دالة إحصائية عند مستوى (0.005) وهى أقل من مستوى الدلالة لذا ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة . أى أن تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة الموارد مما يقلل كمية النقود لدى الجمهور

4 / إستخدام اليات الصيرفة الإلكترونية يؤثر إيجاباً على زيادة موارد البنك من الودائع المصرفية. يلاحظ من الجدول رقم (10) أن قيمة مربع كاي بلغت (57.961) وهى قيمة أكبر من القيمة الجدولية (9.49) لمساهمة الصيرفة الإلكترونية فى زيادة إيرادات البنك مما يسهم فى زيادة الحصة السوقية من الموارد . وهى دالة إحصائياً عند مستوى (5.0) حيث بلغت قيمة (value- p) 000.0 وهى أقل من مستوى الدلالة. لذا ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة . مما يعنى أن إستخدام اليات الصيرفة الإلكترونية يؤثر إيجاباً على زيادة موارد البنك من الودائع المصرفية .

5/ أثر إنتشار الصيرفة الإلكترونية فى تحسين بيئة الأعمال التجارية . ويلاحظ من الجدول رقم (10) أن قيمة مربع كاي بلغت (24.88) وهى قيمة أكبر من القيمة الجدولية (9.49). تلعب الصيرفة الإلكترونية بالبنك دور هام فى تطوير وتحديث الخدمات المصرفية وكذلك تجذب الموارد لداخل الجهاز المصرفى التى تستخدم فى التمويل والإستثمار والتنمية . وهى دالة إحصائياً عند مستوى (05.0) حيث بلغت قيمة (value - p) 000.0 وهى أقل من مستوى الدلالة.لذا ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة . مما يعنى أيضاً أن أثر إنتشار الصيرفة الإلكترونية فى تحسين بيئة الأعمال التجارية .

ثانيا : النتائج :

توصل البحث الى النتائج التالية :

- 1/ تطور نظام الصيرفة ووسائل الدفع الإلكتروني تشكل حافز مجزى لجذب العملاء والودائع للجهاز المصرفي .
- 2/ ساهمت التقنية والصيرفة الإلكترونية في جذب الكتلة النقدية الموجودة خارج الجهاز المصرفي .
- 3/ تساعد الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتخفيض تكاليف تقديمها وزيادة حجم الإيرادات والأرباح بالمصارف .
- 4/ ساهمت الصيرفة الإلكترونية في زيادة الحصة السوقية للمصارف من الموارد وأثرت بشكل إيجابي على إيرادات الخدمات المصرفية الإلكترونية
- 5/ لعبت الصيرفة الإلكترونية دور هام في توفير وهيكل التمويل وتطوير وتحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية .
- 6/ أدى تطبيق نظام الصيرفي الإلكترونية إلى تشجيع وزيادة حجم الإستثمارات المصرفية وضبط العمليات بفروع المصارف وجذب الكتل إلى داخل الجهاز المصرفي .

ثالثاً: التوصيات :

من واقع الدراسة يوصى الدارس بالآتى :

- 1/ ضرورة رفع الوعى المصرفى لدى العملاء بأهمية إستخدام التقنيات المصرفية الحديثة بإعتبارها أكثر أمناً لهم وتحفظ الأموال لفترة أطول داخل الجهاز المصرفى .
- 2/ الإستفادة الكاملة من التجارب الناجحة فى مجال الصيرفة الإلكترونية والإهتمام بالإستثمار فى تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
- 3/ ضرورة الإهتمام المستمر فى توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق برامج الصيرفة الإلكترونية ومواكبة التطورات الحديثة ووضع سياسه واضحة لاستيعاب أى تكنولوجيا جديدة
- 4/ متابعة التطورات الحديثة فى مجال الصيرفة الإلكترونية والوصول إلى العملاء عبر أحدث الوسائل الإلكترونية لما لها من تأثير مباشر على الخدمات المصرفية .

توصيات خاصة مصرف السلام :

- 1/ الإهتمام بتحديث وتطوير نظام الصيرفة الإلكترونية ومتابعة التطورات الحديثة فى مجال الصيرفة الإلكترونية بالمصرف لما لها من تأثير مباشر على الخدمات المصرفية .
- 2/ وضع خطط وبرامج لتأهيل الموظفين . وأن تولى عناية أكبر لدعم برامج التدريب للصيرفة الإلكترونية وفق أسس منهجية وعلمية مدروسة .
- 3/ لابد للمزيد من الدراسات المنتظمة والمتواصلة فى مجال الصيرفة الإلكترونية . مع ضرورة تطور الإعلام المصرفى بعمل مكتبة مشتركة للمصارف توثق وتسهل أرشفة تاريخ التحولات الكبيرة فى الصيرفة الإلكترونية وتساهم فى نشر ثقافة مصرفية الكترونية فى المجتمع .
- 4/ الإستفادة الكاملة من التجارب الناجحة فى مجال الصيرفة الإلكترونية والإهتمام بالإستثمار فى تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

توصيات خاصة بالبنك المركزى :

- 1/ السعى لتطوير أدوات واليات ومنتجات الصيرفة الإلكترونية .
- 2/ زيادة نطاق العمل والتنسيق بين السلطات النقدية والمؤسسات المصرفية والمالية بغية صياغة القواعد والأطر التشريعية والقانونية والعملية التى تحكم العمل المصرفى الإلكترونى
- 3/ تحقيق التعاون بين السلطات النقدية والمصرفية على أسس سليمة تكفل العمل فى مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية ذات الصلة بالتنمية الإقتصادية والإجتماعية .
- 4/ ضرورة إسهام بنك السودان المركزى على نحو دائم وباليات مستمرة .

المراجع

الكتب:

1. محمد الجهيني - البنوك الالكترونية — القاهرة، دار الفكر الجامعي، 2005 .
 2. رافت رضوان ،عالم التجارة الالكترونية، الطبعة الاولى ، القاهرة ،المطبعة العربية للتنمية،1999
 3. ابراهيم العيسوي .التجارة الالكترونية، القاهرة ،المكتبة الاكاديمية للنشر .2003.
 4. عبدالله الدبوجي.التجارة الالكترونية والخدمات المصرفية والمالية عبر الانترنت.اتحاد المصارف العربية لنشر ،بيروت.2000
 5. نبيل إبراهيم محمد حافظ - النواحي العملية لسياسات البنوك - القاهرة - دار المسره للنشر - 1976م
 6. كمال الزين الدهراوي و آخرون،تقنية المعلومات المحاسبية، الاسكندرية ،دار الجامعة الجديدة للنشر ، 2000،
 7. عامر محمد محمود ،التجارة الالكترونية ، عمان ،مكتبة المجتمع ،2006
 8. كمال الدين مصطفى وآخرون،تقنية المعلومات المحاسبية، الاسكندرية ، دار الجامعة للنشر ، 2000
 9. حافظ كامل غندور العمل الالكتروني في المصارف، اتحاد المصارف العربية، لبنان ،رياض الصلح للنشر ، 1996م،
 10. معالى فهمى حيدر،نظم المعلومات المصرفية، القاهرة،كلية التجارة دار جامعة المنوفية، 2002
 11. عامر محمد محمود،التجارة الالكترونية، عمان ،مكتبة المجتمع العربي،2006
 12. احمد مسفر ،العمل المصرفي في البلدان العربية، طرابلس،المؤسسة الحديثة للكتاب ،1989،
 13. حمد د فؤاد عبدالخالق ،نظم المعلومات المحاسبية ،مجلة المحاسبة و الادارة ، القاهرة،العدد24، 1999،
 14. جودة عبدا لخالق -الاقتصاد الدولي- مصر - دارا لنهضة العربية للنشر -نسخة رابعة-1989
 15. - محسن احمد الخضيرى ،الاقتصاد الرقوى واستثمارات الاسهم والسندات، الاسكندرية -الاهرامات للنشر والتوزيع ،الطبعة الاولى2002،
 16. سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، التجارة الإلكترونية ، دار المناهج ، الطبعة الأولى 2004
 17. طارق طه ، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الأنترنت ، دار الجامعة الجديدة 2007.
 18. نقد موريس . المصرف والعمالة المصرفية . بيروت- الأهلية للنشر والتوزيع . 1989 م ..
 19. منير إبراهيم هندي . إدارة البنوك التجارية . الإسكندرية- المكتب العربي الحديث . الطبعة الثالثة . 2000 م .
 20. باريان كويل . أسواق العملات الأجنبية . فاينشال ورلد ببل يشنج . القاهرة - ترجمة دار الفاروق . 2005 م
 21. د طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر "أفراد-إدارات-شركات - بنوك" مخاطر الائتمان والاستثمار والمشتقات وأسعار الصرف، الطبعة الأولى(الإسكندرية، ج.م.ع: الدار الجامعية، 2003م.
 22. احمد أبو التفاح الناقه، نظرية النقود والبنوك والاسواق المالية، مدخل حديث للنظرية النقدية، الأسواق المالية، مؤسسة شباب الجامعة، 1994م.
 23. الصديق طلحة محمد رحمة، التمويل الإسلامي في السودان التحديات ورؤى المستقبل، الطبعة الأولى (الخرطوم: شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، 2006م.
 24. محمد علي القري، مقدمة في أصول الاقتصاد الإسلامي مع تطبيقات على المملكة العربية السعودية وعناية بالمفاهيم الإسلامية(السعودية : مكتبة دار جدة ، ط 1 ، 1417هـ = 1996م).
- الدوريات والتقارير والمجلات :

1. بلعوز بن علي، واقع المنظومة المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح
2. احمد عثمان احمد، الموارد المالية للمصارف وواجه استخدامها، 2005

3. محاضرات د/جوزيف سماح البطاقات المصرفية و الانترنت - المعلومات القانونية - بغداد، دار جامعة الحكمة، 2000 -
 4. صلاح الدين حمزه الحسن .وزارة الخارجية.معهد المصارف () العدد التاسع تصدر عن اتحاد المصارف 2004 السنة الثالثة.
 5. -مجلة اتحاد بنوك مصر ، مفهوم بنك الانترنت ، القاهرة ،مقال عن(التطور المصرفي تقنيا) العدد 28 مارس 2001م
 6. عدنان الهندي ، التجارة الالكترونية والخدمات المصرفية والمالية عبر الانترنت ، اتحاد المصارف العربية، 2000م .
 7. قانون بنك السودان المركزي في سنة 2012مكتبة بنك السودان المركزي
 8. بنك السودان المركزي -الادارة العامة للرقابة والتخطيط
 9. مكتبة بنك السودان المركزي-دراسات وتقارير مجمعة -تاريخ العمل المصرفي في السودان ، 2008م
 10. الإدارة العامة للبحوث والإحصاء - بنك السودان المركزي 2010م
 11. جوزيف طربية، الصيرفة الالكترونية، تطبيق التكنولوجيا للصمود والنجاح في الاقتصاد الجديد، اتحاد المصارف العربية، العدد 24، المجلد 21، ابريل 2001م،
 12. الصيرفة الإلكترونية - مجلة المصرفي - العدد السادس والعشرون - ديسمبر 2002.
 13. عز الدين كامل أمين مصطفى، الصيرفة الإلكترونية
 14. التقارير السنوية لمصرف السلام 2009-2014م
 15. التقارير السنوية، لبنك فيصل الاسلامي السوداني ،اعوام مختلفة
 16. ادارة البحوث والتخطيط ،بنك فيصل الاسلامي ، 2015م
- الرسائل الجامعية :**
1. محمد محمود على آدم ، تجربة الخدمات المصرفية الإلكترونية في السودان ، دراسة حالة بنك أم درمان الوطني في الفترة من 2000-2005 ، رسالة ماجستير ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا و أكاديمية السودان للعلوم المصرفية و المالية ، نوفمبر 2006 .
 2. العوض حميدة المبارك النصيح ، تقويم إستخدام نظم التقنية المصرفية الحديثة في المصارف السودانية،دراسة حالة بنك أم درمان الوطني خلال الفترة 2002 - 2006 جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأكاديمية السودان للعلوم المصرفية و المالية ، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم المصرفية ، يناير 2007 .
 3. عبد اللطيف العبيد أحمد ، أثر تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية على القطاع المصرفي فبالسودان ، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الدراسات المصرفية ، جامعة السودان للعلوم المصرفية و المالية ، يناير 2007
 4. فضل الله موسى ضو البيت سليمان،أثر تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية على أداء المصارف السودانية ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا و أكاديمية السودان للعلوم المصرفية و المالية، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الدراسات المصرفية ، 2007 .
 5. محمد شرف الدين الطيب، تقويم تجربة تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية بواسطة المصارفالتجارية العاملة في السودان باستخدام النظرية الموحدة لقبول واستخدامالتقنية ،رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2016م

6. سمية خضر طه، تقييم فاعلية التجارة الالكترونية في بنك فيصل الإسلامي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2016م
7. اجلال يحيى محمد ، الوسائل الإلكترونية وأثرها علي أداء الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2017م
8. مضوى موسى علي، اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تبني الموبايل المصرفي باستخدام نموذج قبول التقنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2016م
9. ثائر عدنان قدومي ،الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية (دراسة تطبيقية لدور الخصائص الشخصية - المعوقات ومقومات النجاح ، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان 2009
10. القذافي أحمد أبكر محمد، الصيرفة الالكترونية وأثرها في جذب الودائع المحلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2009م
11. 4- The adoption of electronic banking "Kolodinsky, J. and Hogarth, J.(2004). Consumer Interest Annual, 47(47), 1-6." technology by American consumers
12. -Wang, W. Yi-Shun, W., Yu-Min, L., and Tang, Tzung-I. (2003), "Determinants of users acceptance of internet banking: an empirical Study", International Journal of Service Industry Management, Vol. 14, No. 5, pp. 501-510.
13. العبد اللات، عبدالفتاح، (2006). " معوقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية- دراسة حالة على البنوك الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.
14. تريزة سعد حامد ، تقييم الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي السوداني ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - 2014
15. حورية جنان، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة العربي بن مهيدي ولاية أم البواقي- كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير الجزائر 2013م
16. محمد بن عبد الرحمن نور الهدي ،الانتشار المصرفي وأثره علي استقطاب الودائع، الانتشار المصرفي وأثره علي استقطاب الودائع رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - 2012
17. محمد أحمد الجيزاوي، الإدارة الإلكترونية وأثرها على الكفاءة الداخلية في أسواق الأوراق المالية الناشئة، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - 2014
18. Bricks or Clicks? Consumers' Adoption of Electronic ،Kolodinsky, Jane, Hogarth Jeanne2 2000،Banking الانترنت :

www.bankofsudan/arbic/period/masrafi/vol26/e.banking.htm

www.cbos.gov.sd

www.fibsudan.com

www.bab.com (27\5\2012)

Frederic S. Mishkin "Financial Markets, Institutions, and Money" HarperCollinsCollege publishers 1995. p 378

الملاحق

ملحق رقم (1)

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا

الأخ الكريم / الأخت الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركا ته

الموضوع: استبانة

بالإشارة للموضوع اعلاه ،نرجو الافادة بان الباحث يقوم بدراسة اثر الصيرفة الالكترونية فى جذب الموارد داخل الجهاز المصرفى ، وذلك ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير فى الدراسات المصرفية. نرجو من سيادتكم الإجابة على أسئلة الاستبانة المرفقة وذلك لما لكم من علم وتجربة ودراية بالموضوع .

شاكرين حسن تعاونكم

الباحث

الجزولى حسن

القسم الأول : أسئلة عن البيانات الأساسية في مجال الدراسة:

الرجاء وضع علامة (✓) حول الاجابة المناسبة:

1- النوع:

ذكر ☐ انثى ☐

2- العمر:

اقل من 30 ☐ 30 سنة واقل من 40 ☐ 40 سنة واقل من 50 سن ☐ 50 واقل من 60 سنة ☐ اكثر من 60 ☐

3- المؤهل العلمي:

بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

4- التخصص:

اقتصاد ☐ محاسبة ☐ ادارة اعمال ☐ دراسات مصر ☐ اخر ☐

5- المسمى الوظيفي:

مدير ☐ مدير ادا ☐ رئيس قسم ☐ موظف ☐

6- سنوات الخبرة :

اقل من 5 سنوات ☐ 5 سنة واقل من 10 ☐ 10 سنة واقل من 15 ☐ 15 سن ☐ فأكثر ☐

7- الدورات التدريبية:

النقد الاج ☐ الاستثمار تقنية مصر ☐ خدمات العمال ☐ اخر ☐

القسم الثانى: محاور الدراسة

المحور الاول: تطبيق نظام الصيرفة الالكترونية يؤدي الى زيادة الموارد مما يقلل العملة لدى الجمهور

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	الصيرفة الالكترونية تساعد فى اجتذاب الموارد الى داخل القطاع المصرفى عبر ماتقدمه من منتجات وخدمات					
2	نظام الصيرفة الالكترونية متطور مما يشكل حافز للعملاء ويلبى احتياجاتهم					
3	تساهم الصيرفة الالكترونية بتعزيز الشفافية بالترويج للخدمات الامر الذى يساعد فى زيادة الموارد					
4	سهولة تطبيق واستخدام الصيرفة الالكترونية يؤدي الى فهمها من قبل العملاء					
5	نظام الصيرفة الالكترونية يسهل عملية دخول النقود المتداولة فى السوق الموازى الى دائرة السوق المصرفية					

المحور الثانى: استخدام آليات الصيرفة الالكترونية يؤثر ايجابا على زيادة موارد البنك من الودائع المصرفية.

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تقليل تكاليف الخدمة وتحسين جودتها يؤدي الى زيادة موارد المصرف					
2	استجالات التقنيات والاليات المصرفية الحديثة وتطبيقها يؤدي الى زيادة الوعى المصرفى					
3	ساهمت الصيرفة الالكترونية فى توفير التمويل مما يسهم فى زياد الحصة السوقية					
4	الاليات التقنية للصيرفة الالكترونية مشجع ومحفز جيد للعملاء لاستخدامها					
5	التقنية المصرفية ذات اثر ايجابى على اليرادات من الخدمات المصرفية					

المحور الثالث: أثرت الصيرفة الالكترونية فى التحكم وزيادة الموارد بمصرف السلام

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	أثرت الصيرفة الالكترونية على التحكم فى توفير وهيكله التمويل لتطوير البنك وتشجيع زيادة الاستثمار والموارد					
2	تلعب الصيرفة الالكترونية بالبنك دور هام فى تطوير وتحديث الخدمات المصرفية					
3	ساهمت الصيرفة الالكترونية فى تبنى المفهوم التقنى بالبنك والاستمرار فى السوق فى ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية					
4	أثرت الصيرفة الالكترونية فى ربط رئاسة البنك بفروعه وضبط تنفيذ عملياته المصرفية					
5	الصيرفة الالكترونية تجذب الموارد لداخل الجهاز المصرفى التى تستخدم فى التمويل والاستثمار والتنمية					



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

الأستاذ / المحترم

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

الموضوع : تحكيم الاستبانة

يقوم الباحث بأجراء دراسة بعنوان أثر الصيرفة الالكترونية فى جذب الموارد داخل الجهاز المصرفى . يرجى التكرم بالمساعدة فى تحكيم الاستبانة المرفقة من خلال قدرتها على اختيار الفرضيات واستيفائها للشروط المنهجية ، مع ايراد ملاحظاتكم وتعديلاتكم والتي يأخذها الباحث بعين الاعتبار لما لذلك من تدعيم للأستبانة وأمكانية الخروج بنتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة .

ولكم الشكر والتقدير

والله الموفق

الباحث/ الجزولى حسن عبدالرحمن محمد

ملحق رقم (3)
قائمة محكمو الاستبانة

الاسم	الدرجة العلمية	الجامعة
أ.د. ابراهيم فضل المولى البشير	استاذ مشارك	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
د. مصطفى محمد مسند	استاذ مشارك	اكاديمية السودان للعلوم المصرفية
د. فتح الرحمن على محمد صالح	استاذ مساعد	بنك الاستثمار المالى
د. احمد صديق جبريل	استاذ مساعد	بنك فيصل الاسلامى السودانى