

الإستهلال

بسم الله الرحمن الرحيم

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ

وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾ فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا

فَأَذْنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۖ وَإِن تُبْتِغُوا فَلََكُمْ رُدُّوهُ

أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾ وَإِن كَانَتْ

ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَن تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ

إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٨٠﴾

صدق الله العظيم

سورة البقرة الآيات (٢٧٨ - ٢٨٠) .

الإهداء

أهدي هذا الجهد الى والدي
والى والدتي نبع العطاء المتدفق دوماً
والى أفراد أسرتي الكريمة
الى زملائى

شكر وعرفان

قال صلى الله عليه وسلم: (من لا يشكر الناس لا يشكر الله)
الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف خلق الله محمداً
الهادى الامين، الحمد لله الذى بنعمته تتم الصالحات.الشكر الى جامعة
السودان للعلوم والتكنولوجيا و لاكاديمية السودان للعلوم المصرفية
والمالية.كما اتقدم بجزيل شكرى وعظيم امتنانى الى الدكتور /عبدالمنعم
محمد الطيب.الذى اشرف على هذا البحث دون كلل أو ملل فله
منــــــــــــــــى الشكر والتقدير.كما اوجه الشكر الى أسرة بنك
السودان المركزى وبنك امدرمان الوطنى وبنك فيصل الاسلامى والشكر
موصول مكتبة الاكاديمية والى كل من فاتنا ذكره .

مستخلص البحث

يهدف البحث الي تحليل و تقويم تجربة الصراف الالي في المصارف السودانية بالتركيز علي تجربتي بنك فيصل الإسلامي وبنك أم درمان الوطني ودورهما في أستخدام و تطوير ونشر ثقافة خدمة الصراف الالي. حيث يلاحظ أن المصارف السودانية حديثة عهد باستخدام الصراف الالي وكذلك العملاء، نجد ان هذه التجربة واجهت كثيراً من المشاكل والمعوقات التي ابرزها البنية التحتية المتمثلة في ضعف شبكة الصراف الالي وايضا عدم تدريب العاملين وتنمية مهاراتهم وقدراتهم في معرفة استخدام الوسائل الحديثة وخصوصا العملاء حيث يلاحظ ان معظمهم لا يتم تنويرهم علي كيفية استخدام التقنيات الحديثة وخصوصا الصراف الالي ،لذا تتبع أهمية البحث في التعرف علي تطبيقات الصراف الالي و معرفة مدي تفاعل الشركات والمؤسسات ذات الصلة مثل البنك المركزي وشركة الخدمات المصرفية وغيرها من المؤسسات الاخرى ، كما أن قصر و شح الدراسات المحلية في هذا المجال (الصراف الالي) مما يستدعي دراسة هذا المجال الحديث والتعرف علي مدي مواكبتنا للتطورات لراهنة ومدي الاستعداد لتقبل تلك التقنية الحديثة.

بني البحث علي عدد من الفرضيات من ضمنها أن استخدام الصراف الالي يحسن من صورة المصرف لدي العملاء حيث لا توجد علاقة بين المستوي التعليمي وبين صعوبة استخدام الصراف الالي ، كما أن عدم وجود خطط استراتيجية لاستيعاب اكبر قدر من الصرافات الآلية يعيق من إتمام عمليات السحب مما يؤدي لضعف الشبكة.

خلص البحث الي عدة نتائج أهمها انه تم إدخال التقنيات الحديثة بصورة متسرة قبل أن يتم تدريب الموظفين والعملاء تدريباً كافياً وايضاً عدم جاهزية معظم المصارف السودانية لربط أنظمتها مع المحول القومي للقيود، كما أن عدم وجود بنية تحتية التي من ضمنها بنية الشبكة يتسبب في بطئ الخدمة وفي أحيان أخرى يصل الي إيقاف الخدمة من الصراف الالي ، وايضاً عدم الوعي الكافي والامية التقنية من قبل الزبائن خلق صعوبة في التعامل مع ماكينات الصراف الالي .

وقد أوصي البحث بعدد من التوصيات أهمها ضرورة التدرج في إدخال التقنيه وماكينات الصراف الالي وحث المصارف علي استخدام عنصر الدعاية والأعلام، و إدخال شركات تقوم بتقديم تقنيات مصرفية، بالإضافة الي توجيه العملاء علي كيفية استخدام الصراف الالي وكذلك تدريب العاملين علي كيفية حل المشاكل والعقبات التي تواجههم ، وضع خطط لتوزيع الصرافات الالية في مناطق مختلفة ووضع الاولوية للمناطق التي تحتاج فعلاً الي وجود ماكينات صراف الي .

Abstract

This research highlights the impact of practical analysis evaluation and of Automatic Teller Machine (⁽¹⁾ATM) in Sudanese Banks with due emphasis on Faisal Islamic Bank and Omdurman National Bank. Both Banks played an important role in the usage and evaluation of ATM Services. As a matter of fact this Service is considered new for both Banking Staff and customers in Sudan. The practical of ATM is faced a lot of problems and bottle neck of which the infrastructure which represented of the weakness of ATM net in addition of that the untrained staff and developing their skills and stability of knowledge of how to use the new technical specially the Clint whose find a lot of them dose not know how to use ATM, from this aspect comes the importance of this Research and to what extent other Companies and Institutions are dealt with Banking Services Companies ...etc.

The hypothesis of this research deal with the important role played and usage of ATM services which gives and reflects a good picture to customer for their quick and better service. The study also shows that there is no relationship between the level of education and the technical know how to use ATM, when this technology was adopted it is without setting up a strategic plan involving the best usage of this services. The capacity of the net used now is not sufficient and it will weaken the net it self if more are used.

The study revealed that there is an accelerated impact of the usage and adaptation of this technology before well training of staff and customers, other banks are not ready to adopt this new technology and they are not ready to link their banking system with the National Switch system from their infrastructure is out of date or are not be existed.

The study recommends is that this kind of technology (ATM) should be adopted gradually not at once and before that it is important to use mass media which should play their role in this respect. At the same time other companies play their role in analyzing and evaluating from time to time the adoption of this

technology and having periodical staff training and how to deal with the existence of new problems and bottle necks.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	استهلال
ب	الإهداء
ج	شكر و عرفان
د	ملخص البحث
هـ	Abstract
و	فهرس الموضوعات
ز	فهرس الجداول
ح	فهرس الإشكال
ط	المقدمة
٥	الفصل الاول: آليات التقنية المصرفية
١١	المبحث الاول: مفهوم التقنية المصرفية في الجهاز المصرفي
١٦	المبحث الثاني: مفهوم النقود الالكترونية ووسائل الدفع الحديثة
٢٧	المبحث الثالث : مفهوم وتعريف وانواع الصراف الالي ATM
٢٨	الفصل الثاني: التجارب العالمية والإقليمية في مجال الصراف الالي
٣٣	المبحث الاول: التجارب الأوروبية والأمريكية في مجال الصراف الالي
٣٦	المبحث الثاني: تجربة آسيا وأفريقيا في مجال الصراف الالي
٤١	المبحث الثالث : تجارب الدول العربية في مجال الصراف الالي
٤٢	الفصل الثالث:آليات تشغيل الصراف الالي في المصارف السودانية
٥٨	المبحث الاول: دور شركة الخدمات المصرفية في مجال الصراف الالي
٦٤	المبحث الثاني: موقف المصارف السودانية من ماكينات الصراف الالي
٧٢	المبحث الثالث : دور بنك السودان في مواكبة التقنيات الحديثة
٧٣	الفصل الرابع: التطبيقات العملية للصراف الالي

٨١	المبحث الاول: دراسة حالة بنك فيصل الاسلامي
٨٦	المبحث الثاني: دراسة حالة بنك أم درمان الوطني
١٠٦	المبحث الثالث : تحليل مقارنة لتجربتي بنك فيصل وبنك ام درمان الوطني في مجال الصراف الالي الصراف
١٠٧	النتائج والتوصيات
١١٠	قائمة المراجع والمصادر
١١٢	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٣١	تصنيف الدول الكبرى في مجال صناعة الصراف الالي	(١)
٤٠	موقف البنوك الأردنية من ماكينات الصراف الالي	(٢)
٥٧	تحليل الموقف اليومي لمحول القيود القومي	(٣)
٦٢	موقف المصارف السودانية من ماكينات الصراف الالي	(٤)
٧٧	عدد الصرافات الموزعة عبر العواصم والولايات	(٥)
٨٠	تحليل الموقف اليومي للصرافات الالية لبنك فيصل الاسلامي خلال العام ٢٠٠٦م	(٦)
٨٥	عدد الحركات والسحوبات في الفترة مابين ٢٠٠٦م و٢٠٠٧م	(٧)
٨٧	موقف بنك امدرمان الوطني و فيصل في الصرافات الالية الموجودة في القطاع المصرفي	(٨)
٩٠	المستوى التعليمي لعملاء المصارف	(٩)
٩١	طبيعة العمل لعملاء المصرف	(١٠)
٩٢	خدمة الصراف الآلي والرضا بالخدمة المقدمة	(١١)
٩٣	آلية سحب النقود	(١٢)
٩٤	إشكالات استخدام الصراف الآلي	(١٣)
٩٥	طرق سحب العميل للنقود من المصرف	(١٤)
٩٦	الازدحام في استخدام الصراف الآلي	(١٥)
٩٧	استخدام تقنية الصراف الآلي في المصارف	(١٦)
٩٨	تعدد مناطق انتشار الصراف الآلي	(١٧)
٩٩	آلية الإرشاد في استخدام الصراف الآلي	(١٨)
١٠٠	صعوبات استخدام الصراف الآلي	(١٩)
١٠١	استخدام الصراف الآلي خارج السودان	(٢٠)
١٠٢	العلاقة بين المستوي التعليمي ووجود صعوبة في استخدام الصراف الالي	(٢١)
١٠٣	العلاقة بين المستوي التعليمي ووجود صعوبة في استخدام الصراف الالي Chi-Square Test	(٢٢)
١٠٤	العلاقة بين طبيعة العمل والطرق التي تفضلها في سحب النقود	(٢٣)
١٠٥	العلاقة بين طبيعة العمل والطرق التي تفضلها في سحب النقود Chi-Square Tests	(٢٤)
١٠٦	العلاقة بين طبيعة العمل والطرق في سحب النقود	(٢٥)

فهرس الإشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	
١٨	الصراف الآلي الحائط	١
١٨	الصراف الآلي المتحرك	٢
٢٣	أجزاء الصراف الآلي	٣
٢٣	لوحة المفاتيح	٤
٢٣	الشاشة	٥
٣١	تجارب الدول الكبرى في مجال الصراف الآلي	٦
٣٧	ربط الصرافات الآلية السعودية مع الصرافات العالمية	٧
٤١	ترتيب البنوك الأردنية من حيث إمتلاكها لماكينات الصراف الآلي	٨
٥٦	نظام المطابقات (مدخلات و مخرجات) محول القيود	٩
٥٦	نظام التسويات (مدخلات و مخرجات) محول القيود	١٠
٥٨	عدد الحركات في محول القيود القومي في الفترة ٢٠٠٦/١٢/١٢ - ٢٠٠٧/٢/١م	١١
٥٨	العمليات الناجحة في المحول في الفترة ما بين ٢٠٠٦/١٢/١٢ - ٢٠٠٧/٢/١م	١٢
٥٨	العمليات الغير ناجحة في المحول في الفترة ما بين ٢٠٠٦/١٢/١٢ - ٢٠٠٧/٢/١م	١٣
٦٣	عدد ماكينات الصراف الآلي في البنوك لعام ٢٠٠٧م	١٤
٦٣	عدد بطاقات الائتمان في البنوك لعام ٢٠٠٧م	١٥
٨١	عدد الحركات في بنك فيصل خلال العام ٢٠٠٦م	١٦
٨٦	عدد الحركات في بنك ام درمان الوطني في الفترة ما بين ٢٠٠٦م - ٢٠٠٧م	١٧
٨٦	مجموع السحوبات في الفترة ما بين ٢٠٠٦م - ٢٠٠٧م	١٨
٨٨	مقارنة البنوك السودانية مع بنك فيصل وبنك ام درمان الوطني في الصراف الآلي للفترة ٢٠٠٧م	١٩
٨٨	مقارنة البنوك السودانية مع بنك فيصل وبنك ام درمان الوطني في بطاقات الائتمان للفترة ٢٠٠٧م	٢٠
٩٠	المستوي التعليمي	٢١
٩١	طبيعة العمل	٢٢
٩٢	خدمة الصراف الآلي	٢٣
٩٣	آلية سحب النقود	٢٤
٩٤	اشكالات استخدام الصراف الآلي	٢٥
٩٥	طرق سحب العميل للنقود من المصرف	٢٦
٩٦	الاندحام في استخدام الصراف الآلي	٢٧
٩٧	استخدام تقنية الصراف الآلي في المصارف	٢٨
٩٨	تعدد مناطق انتشار الصراف الآلي	٢٩

٩٩	آلية الارشاد في استخدام الصراف الالي	٣٠
١٠٠	صعوبات استخدام الصراف الالي	٣١
١٠١	استخدام الصراف الالي خارج السودان	٣٢
١٠٣	العلاقة بين المستوي التعليمي ووجود صعوبة في استخدام الصراف الالي	٣٣
١٠٥	العلاقة بين طبيعة العمل والطرق التي تفضلها في سحب النقود	٣٤