



جامعة السودان للعلوم

والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

**دور البنك المركزي في تطوير الخدمات
المصرفية الحديثة
(دراسة حالة شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية
المحدودة 2000 – 2007)**

**THE ROLE OF THE CENTRAL BANK IN
DEVELOPING MODERN BANKING SERVICES
(ELECTRONIC BANKING SERVICES COMPANY
LTD. AS A CASE STUDY 2000 – 2007)**

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الدراسات المصرفية

إعداد الباحث:

عبد الهادي عبد الرحيم فرح

إشراف الأستاذ:

الفتاح محمد سعيد

يونيو 2008

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية

قال تعالى :

(رَبِّ أَوْعِظْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى
وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي زُرِّيَّتِي
إِنِّي ذُنُوبٌ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ)

صدق الله العظيم

(الأحقاف : 15)

الإهداء

الى من يتجذرنى حباً ومودة فودي له لا أطمح له اختزال الكلمة الرتيب حيث
لا يستطيع أن يبلغ ومهما بذلت أنا من جهد عمق إحساسي فلت أصلاً

تسكنني

الى شقيقي مبارك أهدي.

والى التي أرتشف من حنائها عمق الأخوة الصادقة

فإلى شقيقي الغالية عفاف أهدي.

والى التي تغمرني وداً وإخلاصاً وأكن لها كل المودة والإحترام والإخلاص

فإلى زوجتي العزيزة ندى أهدي.

والى من أعطن حياتي القأ وبهجة

وأشعلن مساحات من الضياء

ما كانت لترى النور الا بوجودهن

فإلى بناتي (دعاء، ضحى و سجي) أهدي.

والى التي أقف أمامها بكل وقار لأنها أهدتني كل هذا الفرح العظيم

وأهدتني الحياة وهي تسكن أعماقي وتستوطن في عمقي استيطان الروح في

الجسد فإلى امي الغالية أهدي.

الباحث

شكر و عرفان

يسدي الباحث أسمى آيات الشكر لكل من ساعد في إعداد هذا البحث مستشهلاً بأن
من لا يشكر الناس لا يشكر الله.

فشكري وتقديري الي أستاذي الجليل الفاتح محمد سعيد الذي أشرف على هذا البحث
وكانت توجيهاته خير معين في إنجاح هذا البحث. ويمتد شكري الى أسرة مكتبة كلية
الدراسات العليا بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا والى الزملاء بشركة الخدمات
المصرفية الإلكترونية المحدودة وكذلك الى إدارات التقنية بالمصارف التجارية
وأ أسرة بنك السودان المركزي.
وكذلك شكري للأخ / سفيان الذي خط هذا البحث
فلهم أسمى آيات شكري وتقديري.

الباحث

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
ج	الآية
د	الإهداء
هـ	شكر وعرفان
و	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
ك	ملخص البحث

م	Abstract
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة	
1	المقدمة
2	مشكلة البحث
2	أهمية البحث
2	أهداف البحث
3	فرضيات البحث
3	مجتمع البحث
3	منهج البحث
4	أدوات البحث
4	هيكل البحث
5	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: مفهوم وتعريف وتطور التقنية المصرفية وأهدافها	
7	المبحث الأول- مفهوم التقنية المصرفية وأهميتها
15	المبحث الثاني : ايجابيات وسلبيات التطور التقني
27	المبحث الثالث : أدوات التقنية المصرفية الحديثة
الفصل الثالث : البنك المركزي وتوطين التقنية المصرفية	
40	المبحث الأول : دور البنك المركزي في تطوير الخدمات المصرفية .
40	المطلب الأول : التطور التقني .
50	المطلب الثاني: مهام ومسؤوليات الجهات المشاركة في نظام البطاقة المصرفية.
55	المبحث الثاني : تسويات عمليات الصرافات الآلية.
55	المطلب الأول : المعالجات المحاسبية .
62	المطلب الثاني :تسويات عمليات نقاط البيع.
73	المطلب الثالث : التسويات بالبنك المركزي .

96	المبحث الثالث : إستخدام قواعد البيانات كبديل للملفات التقليدية .
الفصل الرابع : دراسة الحالة وبيانات الدراسة الميدانية	
99	المبحث الأول: شركة الخدمات المصرفية الالكترونية
102	المبحث الثاني : هيكل الشركة وإنجازات مراكزها الخدمية
108	المبحث الثالث : بيانات الدراسة الميدانية
109	جدول إستبيان إدارة التقنية المصرفية ببنك السودان المركزي.
110	جدول إستبيان العاملين في شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
111	جدول إستبيان المصارف التجارية.
151	إختبار صحة الفرضية الأولى.
154	إختبار صحة الفرضية الثانية.
156	إختبار صحة الفرضية الثالثة.
157	المبحث الرابع : النتائج التي توصل إليها الباحث.
159	توصيات الباحث.
160	مقترحات الباحث لدراسات مستقبلية.
161	المراجع ومصادر المعلومات.
163	الملاحق.
164	أسئلة إستبيان العاملين بشركة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
165	أسئلة إستبيان إدارة التقنية المصرفية بالبنك المركزي.
166	أسئلة إستبيان المصارف التجارية.

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1.	الحسابات المتأثرة لتنفيذ وتسوية الصرافات الآلية	55
2.	المعاملات والقيود المحاسبية لعمليات نقاط البيع	63
3.	الحسابات المتأثرة بالمعالجة المحاسبية للرسوم	66
4.	تقرير المحول الى فرع القصر (الرئيسي)	76
5.	تقرير المحول الي فرع الجمهورية	77
6.	تقرير المحول الي مصرف الخرطوم	77
7.	تقرير المحول الي مصرف السلام	78

78	تقرير ا لمحول الي بنك السودان المقاصة	8.
79	يومية مصرف المزارع (فرع القصر)	9.
80	يومية مصرف المزارع (فرع الجمهورية) قبل تسوية المقاصة	10.
80	يومية مصرف الخرطوم	11.
80	يومية مصرف السلام	12.
81	دفاتر مصرف المزارع (القصر)	13.
82	دفاتر مصرف المزارع (الجمهورية)	14.
83	دفاتر مصرف الخرطوم	15.
84	دفاتر مصرف السلام	16.
109	استبيان إدارة التقنية المصرفية ببنك السودان المركزي	17.
110	استبيان العاملين في شركة الخدمات المصرفية الالكترونية	18.
111	استبيان المصارف التجارية	19.
151	نتائج اختبار مربع كاي لإجابات المبحوثين حول أسئلة الفرضية الأول	20.
154	نتائج اختبار مربع كاي لإجابات المبحوثين حول أسئلة الفرضية الثانية	21.
156	نتائج إختبار مربع كاي لإجابات المبحوثين حول أسئلة الفرضية الثالثة	22.

فهرست الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
10	الدور المتنامي للعمل المصرفي في التجارة الإلكترونية	1
112	مساهمة الأنظمة الإلكترونية في تطوير العمل المصرفي	2
113	ربط المصارف بالشبكة	3
114	تجويد الرقابة علي المصارف	4
115	التقنية وتجويد الخدمة المصرفية	5
116	استخدام نظام benta bank	6
117	التقنية ساعدت في تقليل الزمن المهدر	7
118	مجاراة التطور التقني	8
119	التقنية وزيادة الربحية	9
120	التقنية وزيادة الوعي المصرفي	10
121	التقنية والمنافسة	11
122	مواجه حدة المنافسة	12
123	التقنية وإهدار الموارد	13
124	مشاكل مصاحبة ATM (إستبيان إدارة التقنية ببنك السودان)	14
125	مشاكل في المقاصة (إستبيان إدارة التقنية ببنك السودان)	15
126	تعامل المصارف مع التقنية	16
127	بيئة المصارف وتقديم التقنية	17
128	التقنية وزيادة الوعي	18
129	التقنية والميزة التنافسية	19
130	مشاكل ATM (إستبيان شركة الخدمات المصرفية)	20
131	وضع حلول لمشاكل الصرافات الآلية	21
132	مشاكل في المقاصة الإلكترونية (إستبيان شركة الخدمات المصرفية)	22
133	وضع حلول لمشاكل المقاصة الإلكترونية	23

134	مجاراة التطور التقني	24
135	تقديم تصالح للمصارف	25
136	الشبكة الالكترونية	26
137	الموافقة وجود خطة	27
138	إجراءات توطين التقنية	28
139	الربط بمحول القيود	29
140	اثر التقنية المصرفية في تقليل المصروفات	30
141	اثر التقنية المصرفية في جذب العملاء	31
142	التقنية وتحسين الأداء	32
143	توفر ATM	33
144	الرضاء عن الخدمات التي تقدمها شركة الخدمات المصرفية	34
145	استخدام benta bank	35
146	التقنية والمنافسة	36
147	التقنية والموارد	37
148	مشاكل في ATM	38
149	مشاكل في المقاصة	39
150	مجاراة التطور	40

ملخص البحث

تعد التقنية المصرفية مشروع ذو أهمية إستراتيجية بالنسبة للمجتمع والإقتصاد الوطني والجهاز المصرفي وهو يحقق أهداف عامة ويعالج قضايا ملحة. ومن هنا نبعت أهميته كمشروع قومي وقد نبعت مشكلة البحث في ضعف النشاطات التي تعمل علي تثقيف العملاء للتعامل مع هذه التقنية الحديثة. وتمثلت أهمية البحث علي ضرورة توظيف التقدم الهائل في تكنولوجيا الإتصالات والحاسبات الآلية لتدعيم موقف المصارف التنافسي، وقد إتبع الباحث الأسلوب الاستنباطي والاستقرائي والاستبيان ودراسة الحالة وقد تمثلت فرضيات الدراسة في :

0 أن إستخدام التكنولوجيا الحديثة سبب رئيسي في بقاء المصرف في سوق العمل المصرفي .

0 يرتبط تطور الجهاز المصرفي السوداني بمجاعة التطور التقني .

0 ان التغير الجذري في طريقة عمل الجهاز المصرفي السوداني سببه الثورة المعلوماتية التي نعيشها اليوم .

وقد توصل الباحث إلى أهم النتائج التالية:

- أهتم البنك المركزي بالتقنية المصرفية كأحد الأهداف الرئيسية لبرامج الإصلاح المصرفي التي يصدرها للمصارف التجارية.
- أدى إدخال التقنية المصرفية الحديثة بواسطة بنك السودان وشركة الخدمات المصرفية الي سرعة وسهولة واتقان العمل المصرفي.
- أدى إدخال التقنية المصرفية الي تقليل المصروفات الادارية .
- أدى إدخال التقنية المصرفية الي تجويد العمل اليومي .

- المنتجات التقنية التي وطنتها شركة الخدمات المصرفية تتوافق مع البيئة السودانية.

- قامت شركة الخدمات المصرفية بربط المصارف السودانية مع بعض المحولات الإقليمية مثل المحول المصري.

كما توصل الباحث من خلال الدراسة إلى أهم التوصيات التالية:

- استمرار البنك المركزي في سياسة الإصلاح المصرفي ولا سيما الجوانب المتعلقة بالتقنية المصرفية.
- توجيه المصارف التجارية إلى تفعيل دور إدارة التقنية المصرفية بها من أجل وضع الخطط والبرامج.
- وضع خطط مستقبلية لمجاعة التطور التقني العالمي.
- ضرورة التزام المصارف بتوجيهات بنك السودان في إعادة الهيكلة بغرض تكوين مصارف ذات رؤوس أموال ضخمة تتمكن من استجلاب أحدث التقنيات.
- تشجيع الأفراد والشركات على إجراء عملياتهم إلكترونياً بإعفاء بعض الخدمات من الرسوم.
- توعية العملاء بمميزات التقنية المصرفية ومخاطرها وذلك عن طريق إدارة التسويق.
- أهمية التركيز على أمن وسلامة المعلومات على شبكة الخدمات المصرفية.
- تطوير قسم التسويات والمنازعات حتى تم التسوية في أقل وقت ممكن ويستطيع العميل من إسترداد حقه في نفس اللحظة.
- وضع خطط خاصة بتفعيل التقنية بفروع المصارف التجارية المختلفة.

Abstract

The banking technology scheme is regarded as a strategic scheme for the community, national economy and the banking system. It achieves general targets and treats urgent issues, and from here, its importance as a national scheme gushed fourth. The research problem is represented in the weak education of Bank customers in dealing with modern technology. The research problem is manifested in the necessity of the employment of the great advance in the communications technology and computers for support of the banks competitive positions. The researcher used the deductive and inductive scientific methodologies, plus the questionnaire and the personal interviews.

The study hypotheses are as follows:

- The usage of the modern technology is the main cause for the bank persistence in the banking market.
- The Sudanese banking system development is correlated with the escorting of the technological development.
- The drastic change of the Sudanese Banking System work method is due to the informational revolution which we witness today.

The main important results are:

- The Central Bank is interested in banking technology as one of the main targets for the future banking reform programs, which it issues to commercial banks.
- The introduction of the modern banking technology by the Bank of Sudan and the Electronic Banking Services Company Ltd. lead to the fast, easy and well-conducted bank work.
- The introductions of the modern banking technology lead to a decrease in the administrative expenses.
- The introduction of the modern banking technology leads to an improvement in the daily work.
- The technological products which the Electronic Banking Services Company. Ltd. had originated are coinciding with the Sudanese environment.

- The Electronic Banking Services Company. Ltd. linked the Sudanese banks with some regional transformers e.g., The Egyptian National Switch.

The main important recommendations are:

- The Central bank of Sudan should provide finance for banking technologies to reduce the cost.
- The Central Bank of Sudan should provide future planning to develop and update banking technologies.
- Commercial banks should consider the Central Bank's forwards regarding capital re-structure and join with others so as to provide modern banking technologies.
- Commercial banks should provide qualified staff by training to meet the improvement in banking technology field.
- The Electronic Banking Services co. Ltd. Should provide security for network .
- Develop dispute department so as to solve disputes occurred within reasonable time and in the same day instead of next day.