

استهلال

قال الله تعالى:

﴿ لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا
مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ
بِالْقِسْطِ وَأَنْزَلْنَا الْحَدِيدَ فِيهِ بَأْسٌ شَدِيدٌ
وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ وَلِيَعْلَمَ اللَّهُ مَن يَنْصُرُهُ
وَرُسُلَهُ بِالْغَيْبِ إِنَّ اللَّهَ قَوِيٌّ عَزِيزٌ ۝ آ.﴾

صدق الله العظيم

سورة الحديد الآية " 25 "

الإهداء

إلى من جعل العلم صدقة جارية،،
وخاطبنا يا أولي الألباب...
إلى من علم البشرية وهو أمِّي
إلى والدتي ،،، وهي تعلمني خطوات الحياة،،
إلى والدي وهو يعلمني الكفاح ..
إلى زوجتي وهي تعلمني الصبر ،،
إلى قرة عيني ابني محمد..
إلى فلذة كبدي ابنتي سارة،،،
إلى كل أهلي وأصدقائي ومن تعلمت منهم التعاون،،
لهم جميعاً أهدي هذا البحث...

الباحث

الشكر والتقدير

قل تعالى: " وقليل من عبدي الشكور "

وقل رسولنا الكريم: " من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

الحمد لله الذي علم بالقلم. علم الإنسان ما لم يعلم. الحمد لله فطر السموات الأرض مولج الليل في النهار والنهار في الليل، وضلي وسلم على المبعوث رحمة للعالمين سيدنا ونبينا ومعلمنا محمد أفضل الصلوات عليه وأتم التسليم، وعلى آله وصحابه الغر الميامين.

يطلب لي أن أُنْجِي أسمى آيات الشكر والتقدير لكل من أعاننا في كتابة هذا البحث وذلك من بلب إعطاء كل ذي حق حقه ومهما أعطيت أو شكرت فلن أستطيع أن أعطي أستاذي ومعلمي الدكتور عبد المنعم محمد الطيب المشرف على هذا البحث حقه فلقد كن نعم المعلم ونعم المشرف لم ييخل علي شيء من علمه الغزير وعقله الراجح فجراه الله عني خير الجزاء وجعل ذلك في ميزان حسناته.

كذلك الشكر موصول للقائمين على إدارة بنك أم درمان الوطني بتوفيرهم لكل البيانات والمعلومات وأخص بالشكر إدارت الحاسوب والتقنية والبحوث.

والشكر إلى قلعة العلم ومنارة البحث أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية وأخص أسرة المكتبة.

ولا يفوتني أن أشكر الأخت سلوى يحيى التي قلمت بطلعة وتنسيق هذا البحث ولله الحمد والشكر من قبل ومن بعد.

الباحث

مستخلص البحث

يأتي هذا البحث لبيان التقنيات المصرفية المستخدمة في المصارف السودانية من خلال الوقوف على تجربة النظام المصرفي بنتابانك بيبك أم درمان الوطني، باعتباره أول مصرف سوداني عمل بهذا النظام وهو نظام مصرفي فوري شامل. وقد قام البحث على فرض أهمها أن استخدام التقنية الحديثة يؤدي إلى إحداث نقلة نوعية في عمل المصارف، وأن التقنية تساهم في رفع الكفاءة الاقتصادية للخدمة المصرفية، كما أنها تميز المصارف التي تعمل بها.

غطى البحث الفترة من 2002م إلى 2006م لمعرفة مدى كفاءة التقنية المصرفية المطبقة في المصارف السودانية وذلك بهدف مواكبتها للتقنيات العالمية، وأهمية وتطور التقنية المصرفية في السودان من خلال التعرف على محتويات النظام المصرفي بنتابانك و دور بنك السودان المركزي في دفع وتطوير التقنية، بالإضافة إلى دور شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية في هذا المجال. كما أشار البحث إلى النظم التقنية المستخدمة في بنك أم درمان الوطني وكيفية تشغيل نظام بنتابانك وتقييمه من قبل العاملين بالبنك والمتعاملين معه.

توصل البحث إلى نتائج أهمها: أن نظام بنتابانك يقدم خدمات مصرفية تتسم بالدقة والسرعة والجودة وأن هذا النظام يلبي جزءاً كبيراً من متطلبات العمل المصرفي كما ساعد هذا النظام في تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية، كما ساعد على استقطاب عملاء جدد.

أوصى البحث بضرورة تفعيل الختمات التي يتيحها نظام بتاباك التي لم تفعل حتى الآن، والتوسع الرئيسي في الختمات التي يتيحها الصرف الآلي، مع العمل على تطوير وتنقيح النظام . كما أوصى البحث بضرورة الاستفادة من تجربة بنك أمهرمن الوطني عند إدخال النظام المصرفية، مع الاهتمام بتأهيل الكادر البشري العامل في مجال التقنية ووضع اللوائح والقوانين للعمل المصرفي الإلكتروني.

ABSTRACT

This research was conducted to show the banking techniques used at Sudanese banks by studying the Pentabank system used at Omdurman National Bank. This is the first bank in Sudan to utilize Pentabank, a precise comprehensive banking system.

The research hypotheses suppose that using modern technology can lead to a qualitative jump in banking activity, can assist in raising the economic capacity of banking services and can give distinction to any bank that uses it.

The research covers the period between 2002 and 2006 to evaluate the efficiency of the banking technology applied in Sudanese banks as compared with other international technologies. The research also discussed the importance and development of banking technology in Sudan by identifying of the components of the Pentabank banking system, and the role of the Central Bank of Sudan in boosting and promoting this technology. Additionally it looked at the role of the Electronic Banking Services Company in this field. The research handled the technological system used in Omdurman National Bank and how the Pentabank system is operated and assessed by the staff and customers of the bank.

The most important results of the research included that Pentabank system offers quick, precise and qualitative services. It fulfils a great proportion of the banking work requirements and it assists in reducing the cost of banking services, as well as in attracting new customers.

The recommendations include that The necessity of activation of the services offered by the Pentabank system that have not been activated yet, the vertical expansion of the ATM services and the development and filtration of this system. The research also recommends the utilization of ONB's experience when intending to introduce banking systems, and paying more attention to the training of the staff in the field of banking technology as well as issuance of regulations and rules for electronic banking activity.

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	استهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	ملخص البحث
هـ	Abstract
و	فهرس المحتويات
ز	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
1	المقدمة
	الفصل الأول: التعريف بالتقنية المصرفية
5	المبحث الأول: مفهوم التقنية المصرفية ومتطلباتها
15	المبحث الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية
22	المبحث الثالث: أهمية ومميزات التقنية المصرفية
	الفصل الثاني: تطور التقنية المصرفية في السودان
29	المبحث الأول: دور بنك السودان في تطبيق التقنية المصرفية
35	المبحث الثاني: دور شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية في التقنية
45	المبحث الثالث: وصف النظام المصرفي ببنك السودان في المصارف السودانية
	الفصل الثالث: تقويم تطبيق التقنية المصرفية ببنك أمدرمان الوطني
70	المبحث الأول: التقنية المصرفية ببنك أمدرمان الوطني
81	المبحث الثاني: استخدام نظام ببنك أمدرمان الوطني
90	المبحث الثالث: تقويم استخدام نظام ببنك أمدرمان الوطني
117	النتائج
117	التوصيات
120	المراجع
125	الملاحق

فهرس الجدول

رقم الصفحه	عنوان الجدول	رقم الجدول
43	حركة الاسويفت خلال عام 2004م	2-1
43	الرسائل الواردة والمستقبله خلال الفترة 2000م - 2004م	2-2
45	النظم المصرفية الحديثه المطبقة في المصارف السودانية حتى نهاية مارس 2005م	2-3
86	موقف إصدار البطاقات بفروع البنك حتى تاريخ 5/12/2006م	3-1
91	الخدمات السريعه التي يقدمها نظام بنتابانك	3-2
92	مدى دقة نظام بنتابانك	3-3
93	السرية والأمان في النظام المصرفي بنتابانك	3-4
94	نظام بنتابانك وتلبية متطلبات العمل المصرفي	3-5
95	حجم أخطاء نظام بنتابانك	3-6
96	مرونة وقابلية التطوير لنظام بنتابانك	3-7
97	الإضافات التي يقدمها نظام بنتابانك	3-8
98	أهمية استخدام بنتابانك للمتعاملين	3-9
99	دور الصراف الآلي في تقليل الازدحام بالصالات المصرفية	3-10
100	دور النظام المصرفي بنتابانك في تخفيض تكلفة الخدمة المقدمة	3-11
101	الخدمات ذات الجودة التي يقدمها نظام بنتابانك	3-12
102	مميزات نظام بنتابانك للمصرف	3-13
103	دور التقنية المصرفية في جذب المتعاملين	3-14
104	جودة الخدمة المصرفية بالبنك	3-15
105	آليات تقديم الخدمة المصرفية الحالية	3-16
106	الفترة الزمنية لتقديم الخدمة المصرفية	3-17
107	دقة الخدمة المصرفية الحالية بالبنك	3-18
108	سعر الخدمة المصرفية الحالية ومدى تناسبه مع مستوى الخدمة	3-19
109	بداية التعامل بالخدمات المصرفية الالكترونية	3-20
110	البنك يعتمد على التكنولوجيا الحديثه في أعماله	3-21
111	طريقة تقديم الخدمة المصرفية الحالية	3-22
112	مدى الحاجة للصراف الآلي والهاتف المصرفي	3-23

113	كيفية تفعيل خدمات الصراف الآلي الحالية	3-24
114	حجم الخدمات المصرفية الإلكترونية المستخدمة	3-25

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
2-1	رسالة ترحيب وتحذير بنتابانك	48
2-2	الصفحة الرئيسية للنظام بنتابانك	51
2-3	شاشة الحسابات الجارية بالنظام بنتابانك	54
2-4	شاشة التحويل بالنظام بنتابانك	59
2-5	شاشة الحسابات العامة للنظام بنتابانك	67
3-1	الهيكل التنظيمي العام لبنك أمدرمان الوطني	72
3-2	الهيكل التنظيمي لإدارة الحاسوب لبنك أمدرمان الوطني	75
3-3	الهيكل التنظيمي لإدارة التقنية المصرفية لبنك أمدرمان الوطني	79
3-4	الخدمات السريعة التي يقدمها نظام بنتابانك	91
3-5	مدى دقة نظام بنتابانك	92
3-6	السرية والأمان في النظام المصرفي بنتابانك	93
3-7	نظام بنتابانك وتلبية متطلبات العمل المصرفي	94
3-8	حجم أخطاء نظام بنتابانك	95
3-9	مرونة وقابلية التطوير لنظام بنتابانك	96
3-10	الإضافات التي يقدمها نظام بنتابانك	97
3-11	أهمية استخدام بنتابانك للمتعاملين	98
3-12	دور الصراف الآلي في تقليل الازدحام بالصالات المصرفية	99
3-13	دور النظام المصرفي بنتابانك في تخفيض تكلفة الخدمة المقدمة	100
3-14	الخدمات ذات الجودة التي يقدمها نظام بنتابانك	101
3-15	مميزات نظام بنتابانك للمصرف	102
3-16	دور التقنية المصرفية في جذب المتعاملين	103
3-17	جودة الخدمة المصرفية بالبنك	104
3-18	آليات تقديم الخدمة المصرفية الحالية	105
3-19	الفترة الزمنية لتقديم الخدمة المصرفية	106
3-20	دقة الخدمة المصرفية الحالية بالبنك	107

108	سعر الخدمة المصرفية الحالية ومدى تناسبه مع مستوى الخدمة	3-21
109	بداية التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية	3-22
110	البنك يعتمد على التكنولوجيا الحديثة في أعماله	3-23
111	طريقة تقديم الخدمة المصرفية الحالية	3-24
112	مدى الحاجة للصراف الآلي والهاتف المصرفي	3-25
113	كيفية تفعيل خدمات الصراف الآلي الحالية	3-27
114	حجم الخدمات المصرفية الإلكترونية المستخدمة	3-28