

Syrian Arab Republic

Ministry of Higher Education and
Scientific Research

Syrian Virtual University



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة الافتراضية السورية

أثر تطبيق الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لدى المصارف الإسلامية السورية

"دراسة تطبيقية مصرف سورية الدولي الإسلامي"

The effect of applying electronic payment on the financial performance of
Syrian Islamic banks

"Analytical study of Syria International Islamic Bank"

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA

إعداد الطالب:

يوسف اكرم الصحناوي

Yousef_147642

إشراف:

الدكتور حسين علي ابراهيم

العام الدراسي 2021 - 2022 م

الإهداء

الى من الهمة تحت اقدامها مي الغالية

الى من لم يدخر جدا في سبيل راحتنا وتربيتنا الي العزيز

الى من لا تحلو الدنيا الا بوجودهم اخوتي واخواتي الاعزاء

الى رفيقة دربي زوجتي العزيزة

الى قرة عيني ابنتي فرح

الى من شجعني وساندني صديقي أنس

الشكر والتقدير

نشكر اولاً وأخيراً الله سبحانه وتعالى على نعمته العظيمة ونحمده على فضله علينا لإتمام الدراسة و

نرجو الله أن ينتفع بها كل من يطلع عليها، فإن قصرنا فمن أنفسنا وإن أصبنا فمن الله.

إلى من أمّنتوا لنا الفرصة والامكانيات لتجاوز الظروف والمسافات للحصول على العلم لكم جزيل

الشكر والاحترام والتقدير. إدارة الجامعة الافتراضية السورية وأعضاء الهيئة التدريسية الكرام

إلى من غمرني بلطفه ولم يدّخر جهداً إلا بذله وتفضل بالإشراف على بحثي المتواضع، ولم يتوانَ عن

تقديم النصح والإرشاد وأفادني بملاحظاته القيّمة لتخرج هذه الرسالة إلى حيّز الوجود.

الدكتور حسين علي ابراهيم المحترم

تحية شكر وتقدير إلى من قبلوا المشاركة في الحكم على هذا البحث وقدموا لي الملاحظات والإرشادات

السليمة أعضاء لجنة المناقشة الأفاضل

إلى من وقف إلى جانبي وساندني خلال فترة دراستي هذه الاخ والصديق سامر بلال

إلى اخي وصديق مسيرة الدراسة أنس ابو كرم الذي عمل معي بجد وإخلاص للحصول على درجة

الماجستير.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب أو بعيد في هذه الدراسة، في الخبرة والإرشاد

وتسهيل مهمّتي من خلال توفير المعلومات والبيانات

إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم مذكرتي.

صفحة لجنة الحكم:

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى إظهار تأثير تطبيق نظم الدفع الإلكتروني من خلال عدد العمليات المنفذة على أدواته ممثلة بالبطاقة المصرفية (من خلال عدد البطاقات المصرفية المصدرة ، استخدام البطاقة المصرفية على أجهزة الصرافات الآلية و استخدام البطاقة المصرفية على أجهزة نقاط البيع POS) – الموبايل البنكي (من خلال استخدام الموبايل البنكي للتحويل واستخدام الموبايل البنكي لتسديد الفواتير والرسوم من خلال شركة مدفوعات SEP) – استخدام الانترنت المصرفي ، على الأداء المالي لدى مصرف سورية الدولي الاسلامي مقاساً بنسبة معدل العائد على الموجودات ROA ، نسبة معدل العائد على حقوق الملكية ROE والإيرادات المحصلة من الخدمات المصرفية

وقد تألف مجتمع الدراسة من المصارف الإسلامية السورية وعينة البحث هي مصرف سورية الدولي الاسلامي، حيث تم الاعتماد على الافصاحات الربعية للمصرف من عام 2017 وحتى 2021، والبيانات التي تم الحصول عليها من المصرف كما تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS لعرض وتحليل نتائج الدراسة من خلال إجراء تحليل الارتباط وتحليل الانحدار الخطي المتعدد

خلصت الدراسة إلى وجود علاقة أثر عكسية معنوية بين المتغيرات المستقلة (عدد البطاقات المصرفية ، عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي) ، علاقة أثر طردية معنوية بين المتغير المستقل (عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع) ، علاقة أثر غير معنوية بين المتغير المستقل (عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي) ، علاقة أثر عكسية معنوية بين المتغير المستقل (عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة مدفوعات SEP) ، علاقة أثر طردية معنوية بين المتغير المستقل (عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الإنترنت المصرفي) والمتغير التابع الأداء المالي كما بينت الدراسة أن عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع هو اقوى العوامل المؤثرة في الأداء المالي

وانتهت الدراسة بتقديم مجموعة من الحلول والمقترحات أهمها العمل على نشر الوعي المصرفي بين العملاء، وترسيخ ثقافة التعامل عبر الانترنت لأنه يلعب دور كبير في تفعيل دور وسائل الدفع الإلكتروني

الكلمات المفتاحية:

الدفع الإلكتروني، الأداء المالي، بطاقة مصرفية، موبايل بنكي، إنترنت مصرفي

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات	هـ
قائمة الجداول	ح
قائمة الأشكال	ط
قائمة الملاحق	ي
الفصل الأول: الإطار العام والمنهجي للبحث	2
مقدمة	2
مشكلة البحث	3
أهمية البحث	3
اهداف البحث	4
حدود البحث	4
مجتمع البحث	4
متغيرات البحث:	5
فرضيات البحث	6
منهجية البحث:	6
الدراسات السابقة:	7
الفصل الثاني: ماهية الدفع الالكتروني	16
المبحث الأول: نشأة الدفع الالكتروني	16
المبحث الثاني: أهمية وتعريف الدفع الالكتروني	17
أولاً: تعريف الدفع الإلكتروني	17

18.....	ثانياً: تعريف نظم الدفع الإلكتروني
19.....	ثالثاً: أهمية الدفع الإلكتروني
20.....	المبحث الثالث: مزايا وعيوب الدفع الإلكتروني
20.....	اولاً: مزايا الدفع الإلكتروني
21.....	ثانياً: عيوب الدفع الإلكتروني
21.....	تأثير الدفع الإلكتروني على القطاع المصرفي:
22.....	المبحث الرابع: أدوات وقنوات الدفع الإلكتروني
22.....	اولاً: قنوات الدفع الإلكتروني
25.....	ثانياً: أدوات الدفع الإلكتروني:
28.....	الفصل الثالث: الأداء المالي
28.....	المبحث الأول: مفهوم الاداء المالي
28.....	اولاً: ماهية الأداء المالي للبنوك
29.....	ثانياً: معايير الأداء المالي للبنك
30.....	المبحث الثاني: أهمية الأداء المالي ومقاييسه
30.....	اولاً: أهمية الأداء المالي
31.....	ثانياً: مقاييس الأداء المالي
32.....	ثالثاً: اهم النسب المالية المستخدمة في تمثيل الاداء المالي في البحث
34.....	الفصل الرابع: الدفع الإلكتروني في الجمهورية العربية السورية
34.....	المبحث الاول: لمحة عن الدفع الإلكتروني في سورية
34.....	اولاً: نشأة الدفع الإلكتروني في سورية
35.....	ثانياً: إطلاق منظومة الدفع الإلكتروني عبر القطاع المصرفي في سورية
36.....	ثالثاً: القرارات الناظمة لقطاع الدفع الإلكتروني في سورية:

37.....	المبحث الثاني: لمحة عن بنك سورية الدولي الاسلامي
38.....	الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك
46.....	الفصل الخامس: الدراسة العملية والتحليلية
46.....	المبحث الاول: مجتمع الدراسة والاساليب الاحصائية
46.....	المبحث الثاني: التحليل الاحصائي
47.....	الاحصاء الوصفي:
50.....	تحليل الارتباط
52.....	تحليل الانحدار الخطي المتعدد
63.....	اختبار الفرضيات
64.....	الاستنتاجات والتوصيات
64.....	اولاً: الاستنتاجات
65.....	ثانياً: التوصيات
66.....	قائمة المراجع:
70.....	الملاحق
72.....	Abstract

قائمة الجداول

- جدول 1 اختبار بيرسون للعلاقة بين المتغيرات المستقلة.....50
- جدول 2 اختبار بيرسون للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.....51
- جدول 3 ملخص نموذج الاداء المالي مقياس بنسبة معدل العائد على الموجودات ROA.....52
- جدول 4 تحليل الانوفا نموذج الاداء المالي مقياس بنسبة معدل العائد على الموجودات ROA....53
- جدول 5 نتائج تحليل الانحدار للمتعدد لنموذج الاداء المالي مقياس ب ROA.....53
- جدول 6 ملخص نموذج الاداء المالي مقياس بنسبة معدل العائد حقوق الملكية ROE.....55
- جدول 7 تحليل الانوفا نموذج الاداء المالي مقياس بنسبة معدل العائد حقوق الملكية ROE.....55
- جدول 8 نتائج تحليل الانحدار للمتعدد لنموذج الاداء المالي مقياس ب ROE.....56
- جدول 9 ملخص نموذج الاداء المالي مقياس بالايرادات للخدمات المصرفية.....58
- جدول 10 تحليل الانوفا نموذج الاداء المالي مقياس بالايرادات للخدمات المصرفية.....59
- جدول 11 نتائج تحليل الانحدار للمتعدد لنموذج الاداء المالي مقياسا بايرادات خدمات مصرفية...59
- جدول 12 ملخص نموذج الاداء المالي.....61
- جدول 13 تحليل الانوفا الاداء المالي.....62
- جدول 14 نتائج تحليل الانحدار للمتعدد لنموذج الاداء المالي.....62
- جدول 15 نتائج اختبار الفرضيات.....63

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 1 متغيرات البحث 5
- الشكل رقم 2 البطاقة المصرفية 38
- الشكل رقم 3 الموبايل البنكي 39
- الشكل رقم 4 الانترنت المصرفي 41
- الشكل رقم 5 جهاز نقاط البيع POS 42
- الشكل رقم 6 الحساب المصرفي بخطوة بسيطة 43
- الشكل رقم 7 البطاقة الائتمانية Credit Card 44
- الشكل رقم 8 عدد البطاقات 47
- الشكل رقم 9 عمليات السحب على ATM 47
- الشكل رقم 10 عمليات الدفع على POS 48
- الشكل رقم 11 عمليات التحويل على الموبايل البنكي 48
- الشكل رقم 12 الفواتير المسددة من خلال شركة SEP 49
- الشكل رقم 13 عمليات الانترنت المصرفي 49
- الشكل رقم 14 ترتيب المتغيرات المستقلة من حيث قوة العلاقة مع الاداء المالي ممثل ROA... 55
- الشكل رقم 15 ترتيب المتغيرات المستقلة من حيث قوة العلاقة مع الاداء المالي ممثل ROE.... 58
- الشكل رقم 16 ترتيب المتغيرات المستقلة من حيث قوة العلاقة مع الاداء المالي ايرادات الخدمات المصرفية..... 61

قائمة الملاحق

ملحق 1 قرار مجلس النقد والتسليف 96/م ن 70

ملحق 2 نشرة اسعار عمولات الخدمات المصرفية الالكترونية 71

الفصل الاول:

مقدمة

مشكلة البحث

أهمية البحث

اهداف البحث

حدود البحث

مجتمع البحث

متغيرات البحث

فرضيات البحث

منهجية البحث

الدراسات السابقة

الفصل الأول: الإطار العام والمنهجي للبحث

مقدمة

يشهد العالم اليوم العديد من التطورات و التغيرات الحديثة في مجال التكنولوجيا والمعلومات، إذ انه اتجه نحو ما يعرف بالاقتصاد الرقمي، والذي يعتمد على الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات، وتتصف بيئة الأعمال المصرفية المعاصرة بأنها بيئة عصر المعلومات أو بصورة أكثر تحديد عصر تكنولوجيا المعلومات. في عصر التكنولوجيا الحالي، يتأثر أي شخص بالتقنيات المتقدمة، وبالأخص تقبل تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية حيث انتشرت على نطاق واسع في جميع أنحاء العالم إلى جانب صنع السياسات والتوجيه الكلي ، تدعم الحكومات التجارة وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية

وأصبحت التكنولوجيا الجديدة في النظام المصرفي ليست مجرد حاجة ولكنها أيضاً ضرورة لا مفر منها. فالبنك الناجح في تقديم خدمات جيدة للعملاء وجني الأرباح هو ذلك الذي يستخدم أدوات دفع جديدة. بناءً على أهمية الربح في العمليات المصرفية، تلقي هذه الدراسة لمحة عن نظم الدفع الإلكتروني المقدمة من قبل المؤسسات المصرفية والمالية لإجراء المعاملات غير النقدية. بمرور الوقت بسبب وسائل الراحة المختلفة، زاد استخدام النقود الرقمية والبطاقات عبر الإنترنت عدة مرات. حيث لما كان دور نظم الدفع الإلكتروني في تطوير العمل المصرفي وكتقنية مصرفية يهدف إلى تطوير أداء الجهاز المصرفي من خلال تخفيض تكلفة أداء الخدمات وتقليل حجم السيولة خارج الجهاز المصرفي وزيادة العائد المصرفي كما تساعد نظم الدفع الإلكتروني في جذب السيولة وتأمين الأموال في النظام المصرفي ومن الضروري زيادة الوعي المصرفي لدى الجمهور من خلال تشجيع استخدام نظم الدفع الإلكتروني كما من الضروري أيضاً تعزيز تطبيق نظم الدفع الإلكتروني في جميع البنوك السورية

مشكلة البحث

نظرا لوجود أزمة سيولة في السوق المصرفي السوري ووجود قيود على حد السحب اليومي من البنوك، برز دور أنظمة الدفع الإلكتروني كوسيلة لحل هذه المشكلة وأداة لسداد ودفع الإلتزامات المالية بطريقة الكترونية، ولذلك تعد نظم الدفع الإلكتروني مهمة في تحقيق أهداف المصارف ورفع كفاءة أدائها وعليه تمثلت مشكلة البحث في توضيح أثر تطبيق نظم الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لدى المصارف الإسلامية السورية من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي والذي يمثل صياغة لمشكلة البحث :

ماهو أثر تطبيق الدفع الإلكتروني على الاداء المالي لدى مصرف سورية الدولي الاسلامي؟
وينبثق عنه التساؤلات الفرعية التالية :

- ✚ هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدفع الإلكتروني عن طريق البطاقة المصرفية على الأداء المالي لمصرف سورية الدولي الاسلامي؟
- ✚ هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدفع الإلكتروني عن طريق الموبايل البنكي على الأداء المالي لمصرف سورية الدولي الاسلامي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدفع الإلكتروني عن طريق الانترنت المصرفي على الأداء المالي لمصرف سورية الدولي الاسلامي؟

أهمية البحث

يستمد هذا البحث أهميته من الدور الكبير الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة في الارتقاء في تقديم الخدمات المصرفية لتواكب التطورات الحاصلة في كل المجالات فلقد أصبح مهم جداً للمصارف اعتماد الوسائل الإلكترونية لتحقيق رغبات واحتياجات العملاء من جهة وتحقيق الربحية من جهة أخرى. ولاسيما أن الأبحاث المحلية في هذا المجال قليلة نوعا ما أو أنها لا تلقى حقاها في النشر على نطاق واسع لتعميم الفائدة المستقاة منها

اهداف البحث

عملت رئاسة مجلس الوزراء ومجلس النقد والتسليف ومصرف سورية المركزي خلال العامين المنصرمين على اصدار مجموعة من القرارات التي تنظم وتشجع الدفع الإلكتروني وذلك لتقليل الاعتماد على طرق الدفع التقليدية بهدف مواكبة التطور المالي على المستوى العالمي.

ونظراً للتطورات التكنولوجية المتسارعة التي شهدتها القطاع المصرفي ، والتي تمثلت باستخدام نظم الدفع الإلكتروني ضمن البنية التحتية لعمل المصارف مما أدى ذلك الى السرعة والدقة في إنجاز المعاملات وتخفيض تكاليفها وزيادة إيراداتها وكفاءتها، جاء هذا البحث ليدرس أثر تطبيق نظم الدفع الإلكتروني (ممثلة بالبطاقة المصرفية –الموبايل البنكي – الانترنت المصرفي) ،من خلال عدد العمليات المنفذة على ادواته على الاداء المالي لدى مصرف سورية الدولي الاسلامي والتي تؤدي الى زيادة العمولات المحصلة من هذه العمليات وانعكاساتها على ربحية المصرف) ، وأنطلق البحث من الفرضية الرئيسية، والتي مفادها توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم الدفع الإلكتروني والاداء المالي لمصرف سورية الدولي الاسلامي

حدود البحث

- ❖ من الناحية المكانية: مصرف سورية الدولي الإسلامي.
- ❖ من الناحية الزمنية: اقتصرت فترة الدراسة على خمس سنوات من عام 2017 حتى عام 2021

مجتمع البحث

تم اختيار المصارف الاسلامية السورية كمجتمع للبحث وتم اختيار مصرف سورية الدولي الاسلامي كعينة للبحث، نظرا لريادة البنك على مستوى القطاع المصرفي السوري في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية

متغيرات البحث:

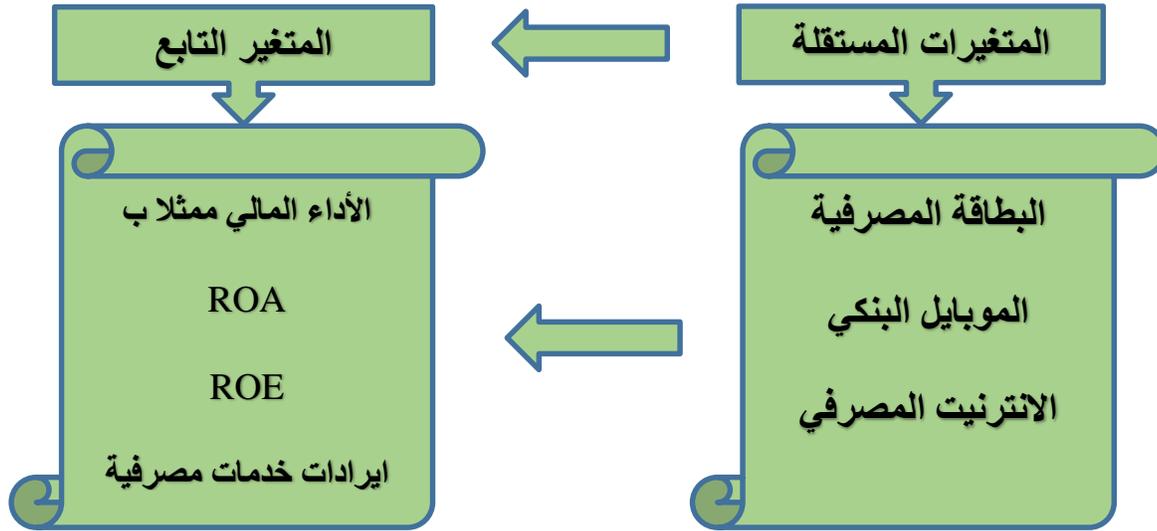
المتغير التابع:

الأداء المالي تم قياسها من خلال (نسبة معدل العائد على الموجودات) ROA، (نسبة معدل العائد على حقوق الملكية) ROE، إيرادات خدمات مصرفية

المتغيرات المستقلة:

البطاقة المصرفية (يقاس بعدد البطاقات / عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات)
الموبايل البنكي (عدد حركات التحويل / عدد الفواتير المسددة من خلال مدفوعات)
الانترنت المصرفي (عدد حركات التحويل)

الشكل رقم 1 متغيرات البحث



المصدر : من إعداد الباحث

فرضيات البحث

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدفع الالكتروني عن طريق البطاقة المصرفية على الاداء المالي

لمصرف سورية الدولي الاسلامي

ويتفرع عنها الفرضيات التالية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين

- 1- عدد البطاقات المصرفية المصدرة والاداء المالي
- 2- استخدام البطاقة المصرفية على اجهزة الصرافات الالية والاداء المالي
- 3- استخدام البطاقة المصرفية على اجهزة نقاط البيع POS والاداء المالي

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدفع الالكتروني عن طريق الموبايل البنكي على الاداء المالي

لمصرف سورية الدولي الاسلامي

ويتفرع عنها الفرضيات التالية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين

- 1- استخدام الموبايل البنكي للتحويل والاداء المالي
- 2- استخدام الموبايل البنكي لتسديد الفواتير والرسوم من خلال شركة مدفوعات SEP والاداء المالي

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدفع الالكتروني عن طريق الانترنت المصرفي على الاداء المالي

لمصرف سورية الدولي الاسلامي

منهجية البحث:

يعتمد البحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي من خلال الدراسات السابقة والمستمدة من المصادر الثانوية المختلفة كالكتب والابحاث المنشورة في المجالات العلمية المتخصصة والمؤتمرات وذلك بهدف الوصول إلى نتائج تدعم فرضية البحث إضافة الى استخدام المنهج الاستدلالي في التحليل الاحصائي للبيانات التي تم الحصول عليها من المصرف وعلى الافصاحات الربعية المنشورة من عام 2017 وحتى 2021

الدراسات السابقة:

أولاً : الدراسات العربية :

1- دراسة (القاضي، عبود، سنكري، 2012) بعنوان واقع استخدام تقنيات الدفع الإلكتروني في المصارف السورية العامة¹

هدف البحث إلى بيان أسباب تأخر المصارف السورية عن تقديم خدمات الدفع الإلكتروني، وبيان الصعوبات التي تواجهها هذه التقنيات، وتجاوزها. وقد أجريت دراسة تحليلية لنظام الدفع الإلكتروني في المصرف العقاري، وقورن مع المصرف الصناعي، إذ ركّز على بوابة الدفع الكترونية وآلية عملها والاستفادة منها، وعلى غرفة التفاضل الإلكتروني، وخطوات مصرف سورية المركزي بتطبيقها. كما حُللت الخدمات التقنية التي يفدّ منها المصرف العقاري وكيف يُستفاد من تقنيات الاتصالات في مجال الخدمات المصرفية، وكيفية استخدام المصرف لأحداث البرمجيات لحماية العملاء من عمليات الاحتيال الإلكتروني. وقد اعتمد على بيانات مختلفة لإجراء عمليات التحليل إضافة إلى معلومات حُصل عليها من المختصين في المصارف المذكورة. وقد خلص البحث إلى أن أسباب التأخر في استخدام الخدمات الإلكترونية تعود إلى عدم وجود بنية تحتية تخدم أنظمة الدفع، وقلة موظفي قسم نظم المعلومات الذين يمتلكون الخبرة الكافية لتسيير هذه التقنيات. كما أنّ الروتين الوظيفي هو الذي يعيق تطور استخدام البرمجيات، ولكن بالرغم من الصعوبات التي يعانها القطاع المصرفي إلا أنّ هناك أيدي عاملة سورية قادرة على مواكبة التطورات والاستفادة من أحدث البرمجيات، ومن يطور موظفيه يتطور والعكس صحيح.

2- دراسة (صيام، ابو النادي، 2014) بعنوان تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية²

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، وذلك بإجراء دراسة ميدانية تطبيقية لمعرفة الأداء المالي الذي يتحقق جراء تعزيز كفاءة الخدمات

¹ القاضي، حسين، عبود، مادلين، سنكري، سهي، (2012)، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (43) العدد (5) 2012

² صيام، أحمد زكريا، محمود عادل، ابو النادي، (2014) تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد (1) العدد (1)، ص ص 319-

المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة تتسجم وأهداف الدراسة وفرضياتها، وقد وزعت على عينة الدراسة من المدراء الماليين في البنوك التجارية الأردنية. وتحليل إجابات الاستبانات تم التوصل إلى العديد من النتائج، منها: أن الأداء المالي للبنوك التجارية يتأثر بكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية، شريطة توفير الوقت والجهد وحجم الأعمال الروتينية اليومية، وبالتالي خفض النفقات وتكاليف العاملين. كما أظهرت نتائج التحليل انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك التجارية الأردنية من حيث تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على أدائها المالي.

وأوصت الدراسة بأهمية التغلب على المعوقات التي مازالت تحول دون التطبيق الفاعل والفهم الدقيق لماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية، وبالتالي ضرورة التعريف بتلك الخدمات ومزاياها، في ظل ميل بعض العملاء للأسلوب التقليدي في السحب والإيداع والخدمات المصرفية، مما ينعكس بشكل أو بآخر على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية

3- دراسة (بخيت، عز الدين، عوض، 2018). بعنوان أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك

التجارية "دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الليبية" خلال الفترة من 2008-2016³

هدف البحث إلى دراسة أثر العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية (ممثلة في تقديم وتكلفة وسرعة الخدمات المصرفية الإلكترونية) والربحية (ممثلة في معدل العائد على الاصول ومعدل العائد على حقوق الملكية) وتمثلت مشكلة البحث في دراسة أثر تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية على مؤشرات الربحية بالمصارف التجارية في ليبيا حيث تمثل التساؤل الرئيسي للبحث في هل يوجد أثر لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية من العام 2008 حتى العام 2016 على ربحية المصارف التجارية في ليبيا؟

وقد اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي بالاعتماد على طرح استبانة الآراء وتحليل القوائم المالية باستخدام الاساليب الاحصائية فقد تم الاعتماد على البيانات الفعلية للقوائم المالية للمصارف التجارية في ليبيا خلال الفترة من 2008 حتى 2016

وتوصلت نتائج البحث الى انه يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تقديم وتكلفة وسرعة الخدمات المصرفية الإلكترونية وربحية المصارف التجارية ممثلة في معدل العائد على الاصول ومعدل العائد على حقوق الملكية

3 بخيت، محمد بهاء الدين محمد، عز الدين، اسر حسن يوسف، عوض، عبد المنعم سعد عبد ربه. (2018). أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية "دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الليبية" خلال الفترة من 2008-2016. مجلة البحوث

المحاسبية، 5(2)، 166-216. Doi: 10.21608/abj.2018.127214

واوصى البحث ان تعمل المصارف التجارية في ليبيا على الاستمرار في تطوير اليات العمل ب الخدمات المصرفية الالكترونية وتحديثها وفقا لمجريات التطور الحاصل بالبنوك العالمية حتى تواكب العولمة المالية

4- دراسة(الخرجي،2020) بعنوان مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في الشمول

المالي⁴

هدفت الدراسة للتعرف على مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في الشمول المالي ومن نتائج الدراسة أن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية على الشمول المالي في البنوك العراقية وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني البنوك العراقية المزيد من الابتكارات المالية لمجاراة القطاع المصرفي العالمي والتغلب على القيود المفروضة لتمكين هذه البنوك من تقديم العروض الجاذبة للعملاء.

5- دراسة (سبتي جاسم، محمد ، 2020) بعنوان نظم الدفع الإلكتروني وفرصة تأثيرها في ربحية

المصارف/بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية⁵

هدف البحث الى دراسة التحديات والمخاطر التي تواجه القطاع المصرفي العراقي نتيجة استخدامه نظم الدفع الإلكتروني، وبيان تأثيرها في ربحية المصارف التجارية، وأطلق البحث من الفرضية الرئيسية، والتي مفادها توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين نظم الدفع الإلكتروني وربحية المصارف، وتم اختيار المصارف التجارية العراقية كمجتمع للبحث، إذ تم من حصر جميع المصارف التجارية العراقية التي تشترك في كل من نظام التسوية الإجمالية الآنية، ونظام المقاصة الإلكترونية والبنية التحتية لنظام الدفع بالتجزئة، وبناءً على البيانات التي تم الحصول عليها من البنك المركزي العراقي وبعض المصارف تم تحديد عينة البحث، التي تشمل كل من مصارف تجارية حكومية وخاصة، وهي كل من مصرف الرافدين و مصرف الأهلي العراقي ومصرف آشور الدولي ومصرف التنمية الدولي. وتم استخدام المنهج الوصفي التاريخي والتحليل الكمي والاحصائي واعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من العينة البالغ عددها (88) مدراء وموظفين في اقسام المدفوعات والمالية، واستخدم البرنامج الاحصائي SPSS لاحتساب الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل التحديد R2، واختبار F، وأظهرت نتائج التحليل والقياس وجود علاقة تأثير معنوية طردية ذات دلالة إحصائية بين نظم الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية عينة البحث. إذ كلما أزداد استخدام المصارف التجارية لنظم الدفع

⁴الخرجي، فؤاد محمد (2020)، مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في الشمول المالي-دراسة ميدانية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم المحاسبية.

⁵ سبتي جاسم. علا سمير، محمد. محمود إسماعيل (2020)، نظم الدفع الإلكتروني وفرصة تأثيرها في ربحية المصارف/بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد (15) العدد(51)، ص ص 113-130

الإلكتروني لإنجاز معاملاتها، ازدادت معه ربحية تلك المصارف، أوصى البحث بضرورة زيادة الاستثمار من قبل المصارف بالبنية التحتية لنظم الدفع الإلكتروني، إذ ينبغي أن تكون موثوقة وفعالة من حيث التكلفة ويمكن الوصول لها من غالبية أفراد المجتمع، مما يؤثر بشكل إيجابي في الربحية.

6- دراسة (علي احمد، 2021) بعنوان أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في زيادة ربحية البنوك -بالتطبيق على عينة من البنوك السودانية⁶

هدفت الدراسة الى معرفة أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على زيادة ربحية البنوك من خلال دراسة العلاقة الارتباطية بين الخدمات المصرفية الالكترونية والربحية وتقليل المخاطر المتعلقة بالخدمات المصرفية وانعكاس ذلك على الربحية ، وقامت الباحثة بالاعتماد على أسلوب الاستبانة على العاملين في عينة من البنوك السودانية ، وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية كذلك وجود علاقة إيجابية بين تقليل المخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية ، وأن التميز في الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي الى زيادة القدرة التنافسية والحصة السوقية من خلال جذب العملاء وكسب ولاءهم ، كما اوصت الدراسة بضرورة وجود إدارة للتسويق المصرفي تهدف الى التميز وجذب العملاء وضرورة السعي الى تطوير الخدمات المصرفية بناء على رغبات العملاء.

ثانياً : الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (L. Torki et al, 2020) بعنوان

The Effects of Electronic Payment Systems on the Performance of the Financial Sector in Selected Islamic Countries⁷

(أثر أنظمة الدفع الإلكتروني على أداء القطاع المالي في دول إسلامية مختارة)

⁶علي أحمد، رقية الطيب (2021)، أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في زيادة ربحية البنوك - بالتطبيق على عينة من البنوك السودانية ،مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 09 (العدد 01)، الجزائر: جامعة 20 اوت 1955 -سكيكدة-، ص ص 189-199

⁷L. Torki et al. (2020), the Effects of Electronic Payment Systems on the Performance of the Financial Sector in Selected Islamic Countries International, Journal of Economics and Politics 1(1): 117-125

بحثت هذه الدراسة في تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على أداء القطاع المالي في دول إسلامية مختارة بما في ذلك إيران وإندونيسيا والأردن والكويت وماليزيا ومصر والمغرب وعمان والمملكة العربية السعودية والسنغال وتركيا والإمارات العربية المتحدة. للوصول إلى هذا الغرض، استخدمت الدراسة بيانات سنوية من عام 2011 حتى عام 2017 وأظهرت النتائج أن جميع مؤشرات الدفع الإلكتروني بما في ذلك بنك الهاتف المحمول وبنك الإنترنت والبطاقة المصرفية وآلة نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي تؤثر بشكل إيجابي وكبير على أداء القطاع المالي. كما تبين أن النمو الاقتصادي والسكان لهما تأثير إيجابي كبير على أداء القطاع المالي، بينما يؤثر التضخم وسعر الفائدة عليه سلباً وبشكل ملحوظ.

2- دراسة (ARILESERE, OLALEYE, ASAOLU & AKIENABOR, 2021) بعنوان

DIGITAL ELECTRONIC PAYMENT AND BANK PERFORMANCE IN NIGERIA⁸ (الدفع الإلكتروني الرقمي والأداء المصرفي في نيجيريا)

بحثت هذه الدراسة في تقنيات الدفع الإلكتروني الرقمي باعتبارها ابتكاراً تكنولوجياً مالياً، وتأثيرها على أداء البنوك في نيجيريا. اعتمدت الدراسة نوع البحث الواقعي مع سلسلة زمنية تم جمعها على أساس ربع سنوي تغطي الفترة من 2009 إلى 2020. كامل الدراسة كان 21 بنكاً لأموال الودائع المدرجة في البورصة النيجيرية. تم الحصول على البيانات التي تم جمعها من النشرة الإحصائية للبنك المركزي النيجيري (CBN) وتحليلها باستخدام نموذج تصحيح الخطأ (ECM). كشفت الدراسة أن الدفع الرقمي عن طريق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، تتمتع أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت بتأثير كبير وترتبط بشكل إيجابي بالأداء المالي للبنك، مما يشير إلى أنها كانت عوامل تغييرات تكنولوجية مقنعة تعزز أداء البنك. وفي الوقت نفسه، كان لنقاط البيع (POS) أو بطاقات الخصم تأثير سلبي كبير على أداء البنك. قدمت الدراسة بعض الأفكار المفيدة حول العوامل التي يمكن أن تستمر في تعزيز تأثير العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني الرقمي وأداء البنوك.

⁸ ARILESERE, M.S., OLALEYE, B.R., ASAOLU, A.A., & AKIENABOR, E. (2021). "Digital Electronic Payment and Bank Performance in Nigeria." Annals of Spiru Haret University. Economic Series, 21(4), 327-340, doi: <https://doi.org/10.26458/21419>

ELECTRONIC PAYMENT AND ECONOMIC GROWTH IN INDONESIA

الدفع الإلكتروني والنمو الاقتصادي في إندونيسيا

الغرض من هذه الدراسة هو التحقيق في تأثير معاملات الدفع غير النقدية على النمو الاقتصادي في إندونيسيا ومعرفة الردود من المتغيرات الداعمة، مثل سرعة المال وسعر المعاملات. تتضمن هذه الدراسة أداة تحليل Vector Error Correction Model (VECM)، باستخدام بيانات السلاسل الزمنية الشهرية خلال عام 2009: 1 - 2017: 12.

تظهر النتائج أن أداة الدفع تؤثر على النمو الاقتصادي، وخاصة وسيلة الدفع القائمة على البطاقة (CBPI). بالإضافة إلى ذلك، هناك تغييرات في سرعة الأموال والأسعار ناجمة عن الزيادة في استخدام أدوات الدفع غير النقدية.

بناءً على نتائج الدراسة، يمكن استخلاص عدة استنتاجات. تؤثر المدفوعات غير النقدية على النمو الاقتصادي في إندونيسيا على المدى الطويل والقصير. ومع ذلك، فإن أدوات الدفع CBPI فقط لها تأثير كبير على النمو الاقتصادي، في حين أن النقود الإلكترونية وأدوات BI-RTGS ليس لها تأثير كبير على النمو الاقتصادي في إندونيسيا. ثانيًا، يمكن للمعاملات غير النقدية في إندونيسيا أن تشجع النمو الاقتصادي، وتخفض مستوى الأسعار، وتزيد من سرعة الأموال في إندونيسيا. ثالثًا، يستمر استخدام أدوات الدفع غير النقدية في إندونيسيا في النمو. ومع ذلك، لا تزال المعاملات غير النقدية العامة صغيرة الحجم تميل إلى أدناه. لا يزال استخدام أدوات الدفع غير النقدية في أنشطة التسوق منخفضًا للغاية، تستخدم حوالي 4٪ فقط من جميع الأنشطة المجتمعية وسائل الدفع غير النقدية القائمة على البطاقات. النسبة المئوية الأكثر أهمية للأنشطة المجتمعية باستخدام البطاقات هي السحب النقدي.

بناءً على الاستنتاجات أعلاه، يمكن اقتراح العديد من توصيات السياسة. نظرًا لأن الزيادة في معاملات الدفع غير النقدية يمكن أن تؤدي إلى زيادة النمو الاقتصادي، وانخفاض مستويات الأسعار، وزيادة سرعة الأموال، فهناك حاجة إلى بذل جهود جادة لزيادة حجم وقيمة معاملات الدفع غير النقدية، وخاصة BI-RTGS، - النقود وبطاقات الائتمان وبطاقات السحب الآلي / أجهزة الصراف الآلي. من المتوقع أن تنشئ البنوك والمؤسسات المالية الأخرى مزيدًا من العلاقات أو التعاون مع أطراف ثالثة لزيادة مدفوعات التجزئة أو المدفوعات غير النقدية الكبيرة في

⁹ Waiaturrahma & Kurniasari, A. L. (2021). Electronic Payment and Economic Growth in Indonesia. JDE (Journal of Developing Economies), 6(2), 286-307.

إندونيسيا وتحسين البنية التحتية لدعم المعاملات غير النقدية. يمكن أن تضر الزيادة في استخدام أدوات الدفع غير النقدية بأمان المعاملات

4- دراسة (Imeokparia,2021) بعنوان

IMPACT OF ELECTRONIC PAYMENT ON THE FINANCIAL PERFORMANCE OF DEPOSIT MONEY BANKS IN NIGERIA¹⁰

(تأثير الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لبنوك الودائع المالية في نيجيريا)

فحصت الدراسة تأثير الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لبنوك إيداع الأموال في نيجيريا بين الفترات من 2011 إلى 2017. كما فحصت الدراسة اتجاه الدفع الإلكتروني لبنوك إيداع الأموال المدرجة في نيجيريا. اختارت الدراسة عشوائياً عشرة بنوك إيداع مالية مدرجة في بورصة نيجيريا وحصلت على بيانات من التقارير السنوية لهذه البنوك من 2011 إلى 2017. تم الحصول على البيانات أيضاً من البنك المركزي النيجيري لهذه الدراسة. تم تحليل البيانات المستخرجة باستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية. تم قياس ربحية البنك المتغيرة التابعة من خلال الربح بعد الضرائب للبنوك والمتغيرات المستقلة هي أجهزة الصراف الآلي، ونقاط البيع، وONL، وMOB، وMPS. كان الأسلوب التحليلي المتبع في التحليل الإحصائي للمتغيرات هو الإحصاء الوصفي. تحت الإحصاء الوصفي، خضعت المتغيرات للتكرار والنسب المئوية. يظهر مستوى الدلالة معامل قيمة استخدام أجهزة الصراف الآلي (0.003519) ذات دلالة موجبة وإحصائية عند (0.0845) ($p < 0.05$). وهذا يعني وجود علاقة إيجابية وهامة بين قيمة استخدام أجهزة الصراف الآلي والأداء المالي للبنك. علاوة على ذلك، فإن المعامل (0.114899) يتم توقع قيمة استخدام MOB بشكل إيجابي وذات دلالة ثابتة عند (0.0107) ($p < 0.05$). وهذا يعني أن هناك علاقة إيجابية وهامة بين قيمة استخدام أجهزة الصراف الآلي والهاتف المتحرك والأداء المالي للبنك وتشير الدراسة إلى أهمية عند 5% و10% على التوالي. بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بأن تشرع بنوك الإيداع المالي في إعادة توجيه العملاء بشكل مكثف لخلق المزيد من الوعي لدى العملاء لرعاية تسهيلات الدفع الإلكتروني خاصة في مجالات استخدام أجهزة الصراف الآلي والهاتف المتحرك حيث كشفت الدراسة أن كلاهما له تأثير إيجابي. على ربحية البنوك.

¹⁰ Imeokparia ،Lawrence ،Antonia .E. Onazi (2021),CEDTECH International Journal of Management Studies & Entrepreneurial Development ،Volume 2, Number 1, March 2021<http://www.cedtechjournals.org>

التعليق على الدراسات السابقة

تبين بالاطلاع على الدراسات السابقة اهمية نظم الدفع الالكتروني ووسائل الدفع ولا سيما البطاقات والموبايل والانترنت وتأثيرها بالأداء المالي ولاسيما شق الربحية حيث اعتمدت معظم هذه الدراسات على قياس تأثير الدفع الالكتروني بالربحية من خلال ROA وROE وتبين وجود علاقة تأثير معنوية بين الدفع الالكتروني والاداء المالي وخصوصا الربحية

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

جاءت هذه الدراسة مكملة للدراسات السابقة واسقاطها على البنوك السورية ولا سيما الاسلامية منها كون أن الأبحاث المحلية في هذا المجال نادرة نوعا ما أو أنها لا تلقى حقا في النشر على نطاق واسع لتعميم الفائدة المستقاة منها

الفصل الثاني: ماهية الدفع الالكتروني

المبحث الأول: نشأة الدفع الالكتروني

المبحث الثاني: أهمية وتعريف الدفع الالكتروني

المبحث الثالث: مزايا وعيوب الدفع الالكتروني

المبحث الرابع: أدوات وقنوات الدفع الالكتروني

الفصل الثاني: ماهية الدفع الإلكتروني

المبحث الأول: نشأة الدفع الإلكتروني

شهد العالم منذ القدم تطورات في نظام الدفع فنتيجة الفائض من عملية الإنتاج بفضل تقسيم العمل وزيادة الإنتاجية في المجتمعات البدائية برزت مرحلة المقايضة، والتي يتم مبادلة سلعة بسلعة أخرى مباشرة دون استخدام أي وسيط ، غير أن هذه الوسيلة لم تدم طويلاً بسبب محدودية هذا النظام، لذا كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية، وتم لذلك اللجوء إلى استخدام المعادن كنفود مثل الذهب والفضة ثم الحديد والنحاس والقصدير وغيرها، كما تعد النقود البنكية أهم أنواع النقود، فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سبب في وجود النقود الورقية، فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية.

أما في العصر الحديث فقد ظهرت نظم الدفع الإلكتروني، والتي تولدت عن تطور شبكة الإنترنت وبروز التجارة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى إلكترونيات، مما فتح باباً واسعاً أمام تحول الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية، ومن أهم هذه الوسائل البطاقات البنكية، وقد استخدمت هذه البطاقات لأول مرة في العالم من قبل شركات البترول الأمريكية عام 1914 وذلك من خلال إصدار بطاقات

معدنية لربائنها من أجل شراء منتجات الشركة، وفي عام 1950 بدأت البنوك الأمريكية بإصدار واستخدام تلك البطاقات والتوسع فيها،¹¹ حيث طرحت شركة American Express سنة 1958 بطاقة بلاستيكية انتشرت بشكل واسع في ستينات القرن الماضي، وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من الشركات بطاقة Bank AmeriCard والتي تحولت فيما بعد إلى Visa المشهورة حالياً، بالإضافة إلى إصدار البطاقة الزرقاء Carte Bleue في فرنسا،¹² لكن الأمر لم يقتصر على بطاقات الدفع فقط بل تم استحداث أنواع أخرى من الوسائل مثل: الحوالات الإلكترونية للنقود، الأوراق التجارية المعالجة إلكترونياً بأنواعها من شيكات وسفاحج وسندات لأمر إلكترونية، بطاقات الوفاء بطاقات الائتمان، إلى أن وصل الأمر إلى مرحلة – الدفع بالنقود الإلكترونية (بمفهومها الضيق)، والتي هي عبارة عن قيمة نقدية مخزنة على بطاقات مسبقة الدفع أو على جهاز الكمبيوتر الخاص بالمستهلك، وكذا الدفع بالهواتف النقالة.¹³

¹¹ احمد صبيح عطية، "الصيرفة الإلكترونية في العراق عناصر النجاح والإخفاق"، مجلة الكويت الجامعة، العدد 0، 2015، ص 48

¹² رابح عرابية، "دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، أكاديمية الدراسات

الاجتماعية والإنسانية، المجلد 4، العدد 8، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، 2012، ص

¹³ عبد الصمد حوالم، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية،

جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014 / 2015، ص 6

أما في السوق العربية فقد أدخلت البطاقة الممغنطة إلى السوق في عام 1981 من خلال البنك العربي الإفريقي في مصر، ثم انتشرت بعد ذلك في معظم الدول العربية من بينها الأردن من خلال بنك البتراء عام 1982.¹⁴ تشتمل طرق الدفع الإلكتروني على بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم وشبكة ACHACHACH الذي يشتمل على الإيداع المباشر والشيكات المباشرة والشيكات الإلكترونية. وقد ظهرت مؤخراً تطبيقات الهاتف المحمول لتحويل الأموال بضغطة زر لتصبح المعاملات المالية أكثر مرونة. أما في سورية فيعد قانون النقد الأساسي رقم 23 الصادر عام 2002 اللبنة الأساسية لوضع قوانين منظومة الدفع الإلكتروني في سورية

المبحث الثاني: أهمية وتعريف الدفع الإلكتروني

أولاً: تعريف الدفع الإلكتروني

هناك مجموعة من التعاريف المتعلقة بالدفع الإلكتروني نذكر منها:
"هو عملية تحويل أموال هي في الأساس ثمن لسلمة أو خدمة بطريقة رقمية، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات"¹⁵
"هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي تهدف إلى تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء، وضمان وصول الخدمة"¹⁶.
وقد عرف مصرف سورية المركزي الدفع الإلكتروني "أي تحويل للأموال يتم بوسائل الكترونية تخول المؤسسة المالية إجراء عمليات القيد على حسابات المتعاملين وذلك وفق الانظمة والتعليمات النافذة الصادرة عن مصرف سورية المركزي"
ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج بان الدفع الإلكتروني هو عبارة عن آلية لسداد الالتزامات المالية ودفع أو تحويل قيمة المشتريات والخدمات الكترونياً من خلال المؤسسات المالية والمصرفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الباحث، 2022)

¹⁴ احمد صبيح عطية، مرجع سابق، ص48

¹⁵ نعيمة مولفوعة، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية"، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 3، العدد 1، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2014، ص. 488

¹⁶ على بودلال، "اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية في الاقتصاد الجزائري"، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد 5، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2018، ص218

ثانيا :تعريف نظم الدفع الإلكتروني

قدم الباحثون مجموعة من التعاريف لنظم الدفع الإلكتروني نذكر منها:

"هي الدورة الإلكترونية المأمونة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل التكاليف الممكنة"¹⁷.

"الوسائل التي تسمح بتحويل أو دفع قيمة السلع والخدمات المتحصل عليها رقميا، في أي وقت ومن أي مكان بالاعتماد على شبكة الإنترنت، مثل هذه الوسائل :النقود الإلكترونية، البطاقات الإلكترونية، الشيك الإلكتروني وغيرها، بشكل آمن وسرعة فائقة، من أي مكان وفي أي وقت."¹⁸

وقد عرف مصرف سورية المركزي نظام الدفع الإلكتروني بأنه: " مجموعة الوسائل والإجراءات الإلكترونية لدفع الاموال ووفاء الالتزامات عن طريق تحويل الاموال بين طرفين او أكثر " ¹⁹

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج بان نظام الدفع الإلكتروني هو الاداة التي يتم من خلالها تحويل الاموال لسداد المشتريات والالتزامات المالية

¹⁷ سمية عيايسة، " وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية" ، مجلة العلوم

الإنسانية، العدد6 ، جامعة أم البواقي،2016 ، ص347

¹⁸ ياسمينية، سدرات، بدر الدين، عاشوري، أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر-

دراسة حالة عينة من البنوك التجارية -، رسالة ماجستير، قسم مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020/2019، ص 5

¹⁹ مصرف سورية المركزي، قرار مجلس النقد والتسليف رقم 96 -م ن تاريخ 2019-9-16

ثالثاً: أهمية الدفع الإلكتروني

من الممكن تلخيص أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في النقاط الآتية²⁰

- تقديم خيارات دفع مختلفة: التي تشمل ماكينات الصرف الآلي، وبطاقات الائتمان، والخدمات المصرفية والتي تُقدّم من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، ودفع الفواتير باستخدام الهاتف، مما يساهم في تسهيل إجراء المعاملات المالية في المؤسسات المالية والشركات.
- المساعدة على خفض التكاليف المالية: سواء كان هذا للشركات أو الأفراد، وذلك من خلال التقليل من نفقات التشغيل، والنفقات الورقية، وبالإضافة إلى ذلك، فإن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في توفير الوقت الذي سيقضيه الفرد في إجراء المعاملات المالية، في حال قيامه بذلك شخصياً.
- المصداقية والدقة في المواعيد: مما يتيح إنجاز المعاملات المالية بشكلٍ أسرع، ودون الحاجة للانتظار لوقتٍ طويل لحين انتهاء المعاملة.
- توفير الحماية الأمنية للمعلومات السرية الخاصة بالعميل: مما يحافظ على هذه المعلومات من الوقوع في أيدي غير أمينة، والتي قد تقوم بالتلاعب بها، أو إساءة استخدامها.

وعليه نلاحظ أهمية الدفع الإلكتروني من خلال:

- تميز وسائله بقدرتها على تسهيل وتيسير عملية الشراء والتعاملات المالية لكل من يحمل وسيلة الدفع، كما ان الدفع الإلكتروني يمنح من يستخدمه عنصر الامان عوضا عن اللجوء الي حمل المالي النقدي.
- يضمن للبائع حقوقه عند اتمام اي عملية وبالتالي عدم تعرض البائع لأي نوع من انواع ملاحقة الديون ومتابعتها الامر الذي يؤدي الي انتقال العبء الي الشركات المالية المصدرة للبطاقات، كما يساهم في رفع نسبة المبيعات.
- يساعد البنوك والمؤسسات المالية في تحقيق أرباح كبيرة من البطاقات وذلك بسبب ما تفرضه على البطاقة من فوائد ورسوم وغرامات مالية.
- يساهم في تخليص المتاجر الإلكترونية من معاملات المشتريين السيئة، حيث لا توجد فرصة الي المماطلة في دفع المال نظرا لان البنوك هي من يتولى امر عمليات البيع والشراء.

²⁰ Alexa Josphine (17/11/2018), "What Is the Importance of E-payment Systems?", pocketsense, Retrieved 01/04/2022. Edited.

المبحث الثالث: مزايا وعيوب الدفع الإلكتروني

أولاً: مزايا الدفع الإلكتروني

لوسائل الدفع الإلكتروني العديد من المميزات، تتمثل فيما يأتي²¹

- **الدفع الفوري:** إذ تُعد هذه الوسيلة من أكثر وسائل الدفع سرعةً وسهولةً، كما يمكن استخدامها بغض النظر عن الوقت، أو الموقع.
- **توفير الأمان:** إذ يستطيع الشخص تأمين مدفوعاته باستخدام كلمة السر، أو التشفير، بالإضافة إلى ذلك فهذه الوسائل تعمل على حفظ جميع المعلومات الخاصة بالعميل، لذا لن يكون مضطراً إلى إدخالها في كل مرة، إنما يكفي أن يُدخل كلمة السر فقط.
- **التقليل من التكاليف:** فهذه الوسائل لا تتضمن أية رسوم إضافية عالية، وإنما يمكن الاكتفاء بدفع اشتراك ثابت رمزي.
- **التقليل من مخاطر التعرض للسرقة:** إذ يستطيع الشخص حماية نفسه من التعرض لسرقة أمواله من خلال استخدام هذه الوسائل.
- **الشفافية والوضوح في المعاملات المالية:** إذ تمكّن هذه الوسائل من تقديم تفاصيل الدفع مسبقاً.

ولخص الباحث مزايا للدفع الإلكتروني ب

- أولاً: " الانتقال من ثقافة المجتمع النقدي الى المجتمع الرقمي
- ثانياً: " تسهيل عمليات الشراء والتعاملات المالية في جميع الاوقات ودون اي جهد
- ثالثاً: " السرية التامة للعمليات المصرفية و ضمان حقوق المتعاملين
- رابعاً: " توسيع نطاق الخدمات والتسهيلات المصرفية التي يمكن للعملاء الاستفادة منها
- خامساً: " التقليل من مخاطر نقل وتداول الاوراق النقدية الكبيرة
- سادساً: " ضبط السيولة النقدية في السوق وبالتالي ضبط عمليات المضاربة على العملة المحلية

²¹ Nikunj Gundaniya (8/1/2021), "7 Benefits of Electronic Payments", customerthink, Retrieved 01/04/2022. Edited.

ثانياً: "عيوب الدفع الإلكتروني"

يوجد عدة عيوب في الدفع الإلكتروني يمكنك التعرف عليها من خلال النقاط التالية:

- عند سرقة البطاقة الخاصة بالعميل، يمكن لأي شخص استغلالها.
- ظهور القرصنة الإلكترونية والتي تعد من أخطر أنواع السرقات الإلكترونية والتي يتم من خلالها اختراق الأنظمة الخاصة بالدفع الإلكتروني وسرقة الحسابات.
- تعري البطاقات الائتمانية الخاصة بعملية الدفع الإلكتروني عملائها للغاية فتجعله مسرفاً في الشراء دون ان يشعر بذلك.
- لا يمكن الاستفادة من نظام الدفع الإلكتروني ووسائله في حالة عدم وجود انترنت او اجهزة الكترونية.
- مخاوف أمنية: ظهور القرصنة الإلكترونية والتي تعد من أخطر أنواع السرقات الإلكترونية والتي يتم من خلالها اختراق الأنظمة الخاصة بالدفع الإلكتروني وسرقة الحسابات، على الرغم من وجود إجراءات صارمة مثل التشفير المتماثل لجعل الدفع الإلكتروني آمناً.
- المصادقة غير الكافية تزعزع أنظمة الدفع الإلكترونية. بدون تدابير التحقق من الهوية الفائقة مثل القياسات الحيوية والتعرف على الوجه، يمكن لأي شخص استخدام بطاقات ومحافظ إلكترونية لشخص آخر والابتعاد دون أن يتم القبض عليه. قد تجعل هذه المخاوف الأمنية بعض الأشخاص مترددين في استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية.
- زيادة تكاليف الأعمال: تأتي أنظمة الدفع الإلكترونية مع الحاجة المتزايدة لحماية المعلومات المالية الحساسة المخزنة في أنظمة الكمبيوتر الخاصة بالشركات من الوصول غير المصرح به. يجب أن تتحمل الشركات التي لديها أنظمة دفع إلكترونية داخلية تكاليف إضافية لشراء وتركيب وصيانة تقنيات متطورة لأمن الدفع الإلكتروني.

تأثير الدفع الإلكتروني على القطاع المصرفي:

من تأثير الدفع الإلكتروني على القطاع المصرفي

- ❖ يسمح بهيكله خطط الفروع وإعادة توزيع أدوار الموظفين.
- ❖ يعمل على تنشيط عمليات POS و ATM و QR CODE.
- ❖ تغطية شريحة أكبر من المتعاملين.
- ❖ يتناسب طردياً مع معدلات النمو الاقتصادي الكلي.

المبحث الرابع: أدوات وقنوات الدفع الالكتروني

اولاً: قنوات الدفع الالكتروني²²

هي تجهيزات أو برمجيات الكترونية تمكن العميل من اجراء عمليات سحب أو ايداع أو دفع أو تحويل الأموال من خلال نظام دفع الكتروني ومنها الصرافات الالية (ATM)، نقاط البيع (POS)، واكشاك الخدمة الذاتية (KIOSK)، والمواقع الالكترونية على الشبكة، والهاتف الثابت، وتطبيقات الهاتف النقال

1- الصرافات الالية (ATM)

جهاز الصراف الآلي: (Automated Teller Machine) ATM- وهو جهاز الكتروني يسمح لمستخدمين المصرح لهم، الذين يستخدمون بطاقات بلاستيكية قابلة للقراءة ألياً، لسحب الاموال من حساباتهم أو الوصول الى خدمات أخرى، مثل الاستفسار عن الرصيد، وتحويل الاموال وقبول الودائع (A glossary of terms used in payments and settlement systems,2003:8). إذ أصبحت من المستلزمات اليومية للزبائن، التي توفرها المصارف في معظم فروعها لتنفيذ العمليات المصرفية وتخفيض ضغط العمل، وتجنب الإجراءات الإدارية، وتلبية حاجات الزبائن المالية بعد أو خلال العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة. وتوضع على الجدران الخارجية للمصارف وتنتشر كذلك في المطارات والجامعات والمراكز التجارية وغيرها (رحيم وآخرون، 2017:211)

يتم التعرف على العميل من خلال إدخال بطاقة صراف آلي بلاستيكية بشريط مغناطيسي أو بطاقة ذكية بلاستيكية بشريحة تحتوي على رقم بطاقة فريد وبعض المعلومات الأمنية مثل تاريخ انتهاء الصلاحية. اسم العميل، رقم الحساب المصرفي للعميل، يتم توفير المصادقة من خلال إدخال العميل لرقم التعريف الشخصي (PIN). والذي يتألف من أربع ارقام الى ماكينة الصراف الآلي، حيث يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية من أجل اجراء عمليات سحب نقدي، والتحقق من أرصدة حساباتهم وكذلك التحويل بين حساباتهم.

²²مصرف سورية المركزي، قرار مجلس النقد والتسليف رقم 96 -م ن تاريخ 2019-9-16

2- نقاط البيع (POS)

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات والمحلات التجارية والخدمية، وعلى مختلف أنواعها وأنشطتها، أذ تمكن العميل الذي يحمل بطاقة مصرفية من أداء مدفوعاته من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً، وذلك بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونياً بحاسب المصرف (الشمري، 2008:31) ويوفر وجود نقاط البيع للزبون الذي يستخدم هذه الخدمة، الشعور بالأمان والراحة والموثوقية، ويساعده على إنجاز عمليات الشراء بأمان ودون الحاجة الى حمل مبالغ نقدية، وبالتالي تقليل المخاطر التي يواجهها العميل (سفر، 2008: 152)

3- اكشاك الخدمة الذاتية (KIOSK)

هو جهاز ذكي، يمكن العميل من إجراء كافة معاملاته بنفسه دون الحاجة إلى مراجعة مراكز الخدمات يعتبر جهاز الخدمة الذاتية من أحدث الاجهزة الرقمية التي تقدم العديد من الخدمات غير المالية والتي تمكن من طلب مجموعة من المنتجات والخدمات المصرفية بشكل ذاتي وفوري لتوفر الوقت والجهد اما أجهزة الخدمة الذاتية للبنوك فهي عبارة عن أجهزة يتم وضعها من قبل المسؤولين في البنوك بأماكن مختلفة خارج الفروع وخارج البنوك بهدف تسهيل إجراء المعاملات البنكية على عملاء البنوك بالإضافة لتخفيف الضغط على موظفي خدمة العملاء في البنوك. حالياً تقدم هذه الخدمة في سورية من خلال شركة سيرتيل ولم يتم تقديمها من قبل البنوك حتى الان

4- الانترنت البنكي. Internet banking

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، هي نتاج الخدمات المصرفية عبر الكمبيوتر الشخصي (Egland et al,2008) تستخدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كقناة توصيل يمكن من خلالها إجراء النشاط المصرفي، على سبيل المثال، تحويل الأموال، ودفع الفواتير، وعرض أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير، ودفع الرهون العقارية، وشراء الأدوات المالية وشهادات الإيداع. يصل عميل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى حساباته من برنامج المتصفح الذي يدير برامج الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الموجودة على خادم شبكة الويب العالمية للبنك، وليس على جهاز الكمبيوتر الشخصي للمستخدم. عرّف (Egland et al,2008) "بنك الإنترنت الحقيقي" على أنه بنك يوفر أرصدة الحسابات وبعض إمكانيات المعاملات لعملاء التجزئة عبر شبكة الويب العالمية. تُعرف بنوك الإنترنت أيضاً بالبنوك الافتراضية أو الإلكترونية أو الشبكية أو التفاعلية أو البنوك الإلكترونية

5- الهاتف الثابت

الخدمات المصرفية عبر الهاتف هي خدمة تقدمها مؤسسة مالية، والتي تتيح لعملائها إجراء المعاملات عبر الهاتف (Vila et al.2013). تستخدم معظم الخدمات المصرفية عبر الهاتف نظامًا آليًا للرد على الهاتف مع استجابة لوحة مفاتيح الهاتف أو إمكانية التعرف على الصوت. لضمان الأمان، يجب على العميل أولاً المصادقة من خلال كلمة مرور رقمية أو شفوية أو من خلال أسئلة الأمان التي يطرحها ممثل مباشر. مع استثناء واضح لعمليات السحب والإيداع النقدي، فإنه يوفر تقريبًا جميع ميزات ماكينة الصراف الآلي: معلومات رصيد الحساب وقائمة بأحدث المعاملات، ودفع الفواتير الإلكترونية، وتحويلات الأموال بين حسابات العميل، وما إلى ذلك، عادةً، يمكن للعملاء أيضًا التحدث لممثل مباشر موجود في مركز اتصال أو فرع، على الرغم من عدم ضمان تقديم هذه الميزة دائمًا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. بالإضافة إلى ذلك، عادة ما يتم تدريب ممثلي الخدمات المصرفية عبر الهاتف على القيام بما كان متاحًا تقليديًا فقط في الفرع: عمليات الشراء والاسترداد لتطبيقات القروض، أوامر دفتر الشيكات، استبدال بطاقات الخصم، تغيير العنوان، إلخ

6- تطبيقات الهاتف النقال Mobile Banking

تشير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إلى توفير الخدمات المصرفية والمالية والاستفادة منها بمساعدة أجهزة الاتصالات المتنقلة. قد يشمل نطاق الخدمات المقدمة تسهيلات لإجراء المعاملات المصرفية وسوق الأوراق المالية، وإدارة الحسابات والوصول إلى المعلومات المخصصة. وفقًا لـ (Meute،2010) تتكون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من ثلاثة مفاهيم مترابطة: المحاسبة المتنقلة، والسمسرة المتنقلة وخدمات المعلومات المالية المتنقلة. من خلال تكنولوجيا الهاتف المحمول، يمكن للبنوك تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات لعملائها مثل تحويل الأموال أثناء السفر أو تلقي تحديثات عبر الإنترنت لسعر الأسهم أو حتى إجراء تداول الأسهم أثناء توقفها في حركة المرور.

ويمكن استخدامها لتحويل الأموال عن طريق المحافظ الإلكترونية، دون الحاجة إلى وجود حساب مصرفي وكذلك يمكن إجراء التحويلات الخاصة بدفع الفواتير والتسوق (النصيري، 2017: 102). إذ يستخدم الهاتف النقال في تخزين والاحتفاظ بقيمة مالية صغيرة، لغرض تحويلها إلى الآخرين للإيفاء بمتطلبات مالية تتطلب هذه الخدمة وجود الهواتف الذكية واتصال G3 فقط

7- رمز الاستجابة السريع QR Code

- قد يبدو رمز الاستجابة السريعة أو (QR Code) بسيطاً وصغيراً، لكنه رغم هذا قادر على تخزين الكثير من البيانات؛ لكن مهما كانت كمية البيانات التي تحتويها رموز الاستجابة السريعة، فإنها تسمح للمستخدم عند مسحها أن يصل إلى المعلومات المخزنة فيها بشكل فوري، ولهذا يُطلق عليها اسم "الاستجابة السريعة"
- ظهر أول رمز استجابة سريعة للنور عام 1994 من ابتكار شركة يابانية باسم "Denso Wave" وهي شركة فرعية من شركة السيارات الشهيرة تويوتا. سبب ظهوره كان حاجة الشركة إلى طريقة تتعقب بها المركبات وقطع الغيار بدقة أثناء تصنيعها، ولكي تنجح في ذلك، سعت إلى تطوير شكل جديد من الرموز الشريطية يستطيع تخزين الرموز اليابانية المعقدة
 - رمز الاستجابة السريعة QR Code، هو وسيلة سهلة وأمنة لتنفيذ وقبول المدفوعات إلكترونياً دون الحاجة لأجهزة نقاط البيع POS التقليدية. و QR Code ، عبارة عن شفرات تعريف "باركود" ثنائية الأبعاد، قابلة للقراءة عبر تطبيقات الهاتف المحمول
 - كما استخدم رمز الاستجابة السريعة في أحد تطبيقات تتبع الاحتكاك والحد من انتشار فيروس كوفيد-19 في المملكة المتحدة.

ثانياً: ادوات الدفع الالكتروني:23

وهي وسيلة ملموسة (البطاقات المصرفية بأنواعها) وتأخذ الأشكال التالية

- بطاقة مصرفية مدينة (Debit) : يصدرها مصرف لعميل لديه حساب مصرفي لدى المصرف (مثلاً بطاقات توطين الرواتب)
- بطاقة مصرفية دائنة/ ائتمانية ((Credit يصدرها مصرف لعميل لديه حساب مصرفي مرتبط بتسهيل ائتماني (قرض) لدى المصرف
- بطاقة مصرفية مدينة مسبقة الدفع (Prepaid) يصدرها مصرف لعميل وهي محدودة الرصيد وتنتهي مدتها بانتهاء رصيدها، وتكون مخزونة القيمة على نظام دفع الكتروني ترتبط بحساب مصرفي لعميل برصيد متكافئ ضامن لقيمتها لدى مؤسسة مالية على نظامها المصرفي الاساسي، (مثلاً بطاقة مشتريات تقليدية او عبر الانترنت ،هدايا، محددة الاستخدام بخدمة او اكثر مثل بطاقة شحن رصيد هاتف محمول، اشترك الانترنت وخدماته ، وغيرها) او غير ملموسة (الالكترونية/ اسم مستخدم وكلمة مرور ، Code ،

QR ، TAG ، وغيرها/وسائل الدخول الإلكترونية بأنواعها) صادرة في الجمهورية العربية السورية من قبل مؤسسة مالية، تمكن العميل من النفاذ الى حساب مصرفي من خلال قناة دفع الكتروني لإجراء عمليات الدفع الالكتروني (سحب او ايداع او تحويل)

البطاقات المصرفية الالكترونية (البطاقات البلاستيكية) :

تعد البطاقات إحدى وسائل الدفع التي انتشرت انتشاراً واسعاً على مستوى العالم، أذ شهد العالم في بداية السبعينيات دخول العديد من البطاقات البلاستيكية إلى النشاط المصرفي، حيث يتعامل بها مئات الملايين من الأفراد، وأطلق على هذه البطاقات عدة تسميات منها، بطاقة الائتمان، بطاقة الاعتماد، بطاقة الدفع الإلكتروني، النقود الإلكترونية، البطاقة البنكية، بطاقة الوفاء والبطاقة البلاستيكية (مسعودي، 2016: 49). وتعرف البطاقة بأنها عبارة عن بطاقة مغناطيسية تمكن حاملها من استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو الدفع مقابل الحصول على بعض الخدمات، دون الحاجة الى حمل مبالغ نقدية كبيرة، التي قد تعرضه الى خطر السرقة أو الضياع أو التلف (البغدادي، 2018: 102). ويوجد ثلاث أنواع من بطاقات الدفع وهي:

- أ- **البطاقة الائتمانية Credit Card**: وهي البطاقات التي تمنح حاملها سقفاً ائتمانياً محدداً للسحب، وتكون هذه البطاقات بالعادة برسوم سنوية للإصدار، وفائدة على الرصيد غير المدفوع (الشمري، 2008: 47).
- ب- **البطاقة المدينة Debit card**: وهي البطاقة التي تصدرها المصارف التي تسمح لحاملها، بتسديد قيمة مشترياته من خلال السحب من خلال حسابه الجاري في المصرف مباشرةً (النجار، 2016: 89).
- ت- **البطاقة المدفوعة مسبقاً Prepaid Card**: وهي البطاقة التي لا ترتبط بحساب مصرفي وإنما يتم شحنها برصيد معين مسبق الدفع، ويتم التسوق من خلالها في حدود الرصيد المعبأ فيها؛ (رحيم وآخرون، 2017: 212)

الفصل الثالث: الأداء المالي

المبحث الأول: مفهوم الأداء المالي

المبحث الثاني: أهمية الأداء المالي ومقاييسه

الفصل الثالث: الأداء المالي

المبحث الأول: مفهوم الاداء المالي

يعد مفهوم الأداء المالي من أكثر المفاهيم الإدارية سعة وشمولا إذ ينطوي على العديد من المواضيع الجوهرية المتعلقة بنجاح أو فشل أي بنك لأنه يرتبط بجوانب مهمة من مسيرة حياة المؤسسات المصرفية

هنالك العديد من المفاهيم والآراء التي تنطرق الى مفهوم الاداء المالي حيث عرف الأداء المالي على انه

- يمثل مدى نجاح الشركة في استغلال الموارد المتاحة لديها بما فيها الموارد المادية والمعنوية أفضل استغلال لتحقيق الاهداف المحددة من قبل الشركة" (حكمت، 2019: 36).

- عملية ربط الاداء المالي للشركة بالعوائد المالية من خلال كشف حسابي يوضح هذه العوائد بصورة مفصلة" (الطراونه، 2015: 78)

- هو المعبر عن أداء الأعمال باستخدام مؤشرات مالية كالربحية مثلا. ويمثل الركيزة الأساسية لما تقوم به المنظمات من أنشطة مختلفة (طالب، مشهداني، 2011: 6)

وأيضا يمكن تعريف الأداء المالي على أنه يكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة من خلال ما سبق يمكن تلخيص معنى الأداء المالي على أنه: النتائج التي يحاول البنك تحقيقها من المنظور المالي وهو بذلك يمثل الأهداف التي يمكن استخدامها كمعايير لقياس كفاءة الخطة المالية، والخطة المالية الناجحة هي التي يكون لنتائجها تأثيرا ايجابيا في قيمة البنك

وعليه يمكن تعريف الاداء المالي على انه مقياس لمدى قدرة الشركة على الاستخدام الامثل للموجودات لتحقيق اعلى الايرادات وعرضها بصورة مختصرة لتمثل الاداء الكلي للشركة

اولاً: ماهية الأداء المالي للبنوك

يتميز النشاط المصرفي عن الأنشطة الاقتصادية الأخرى بالتنوع والتعدد في المنتجات والخدمات، لذا تعرف المصارف بأنها مؤسسات متعددة المنتجات كما يتميز مجال نشاطها بالتغير و التجدد المستمر سواء على مستوى آليات العمل الداخلي (صيغ تمويل جديدة، خدمات جديدة، تكنولوجيا جديدة... الخ) أو على مستوى البيئة و المحيط (متعاملين جدد، أسواق مالية ناشئة، منافسين جدد... الخ) لذا يعتبر الأداء المالي من أكثر ميادين الأداء استخداما وقدما لقياس أداء المصرف، لأنه يمتاز بالاستقرار والثبات ويساهم في توجيه المصارف نحو المسار الأفضل

والصحيح، حيث صار تحقيق الربحية والبقاء و التطور غاية لكل بنك مهما كانت طبيعته أو اختلف مجال عمله، وقد تعلق تحقيق هذه الغاية برفع الأداء المحقق من قبله، والذي كان يترجم في شكل دلالات مالية فقط²⁴.

يمكن وصف اهمية الاداء المالي بما يلي (الخطيب، 2010)

- يعد حافز لاتخاذ القرار الاستثماري الرشيد وبالتالي التوجه نحو الشركة ذات المؤشرات المالية الجيدة.
- يعد بمثابة أداة تنبيه للفجوات الممكن حدوثها وحل المشكلات وتقاديتها التي قد تتعرض لها الشركة.
- يعد بمثابة حافز للإدارة والافراد العاملين لبذل الجهد الاكبر وتحقيق نتائج مالية افضل من سابقتها.

ثانيا: معايير الأداء المالي للبنك

هناك أربعة معايير رئيسية للأداء المالي وهي²⁵

المعايير التاريخية:

وتكون مستمدة من فعاليات البنوك ذاتها، إذ تمكن المحلل المالي الداخلي فيها من حساب النسب المالية من الكشوفات المالية للسنوات السابقة لغرض رقابة الأداء من قبل الإدارة العليا والمالية، وكذلك يمكن أن يستفيد منها المحلل المالي الخارجي.

المعايير القطاعية :

تمثل هذه المعايير أساسا جيدا لمقارنة أداء البنوك ومتابعتها دوريا، خاصة وأن البنوك تتشابه في العديد من خصائصها مع النشاط الذي تقارن به.

المعايير التنافسية:

²⁴ محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال 2000/1994 مجلة

الباحث، عدد3 ، جامعة ورقلة، 2004 ، ص89

²⁵ ميعاد حميد علي، دور تقويم الأداء في الحد من الفساد الإداري والمالي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد39، 2014

وتعد هذه المعايير لغرض مقارنة الاداء المتحقق مع الأداء المالي المتحقق لوحد أو أكثر من منافسيها وميزتها انها تربط اداء الوحدة بصورة مباشرة مع قدرتها التنافسية في مجال أعمالها أو خدمتها وتكون هذه المعايير أكثر فائدة لتحسين الأداء المالي²⁶

المعايير المستهدفة :

وهي نسب تستهدف إدارة البنوك تحقيقها من خلال تنفيذ الموازنة أو الخطة، بالتالي فإن مقارنة النسب المتحققة بالفعل بتلك المستهدفة تبرز وجه الانحرافات بين الأداء الفعلي والمخطط للبنوك وبالتالي اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

المبحث الثاني: أهمية الأداء المالي ومقاييسه

اولاً " : أهمية الأداء المالي

تتبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في انه يهدف إلى تقويم أداء البنوك من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في البنك .
وتتبع أهمية الأداء المالي أيضاً وبشكل خاص في عملية متابعة البنوك وتفحص سلوكها وتقييم مستويات أدائها .

أ) أهمية الأداء المالي بالنسبة للمتعاملين مع البنك²⁷ :

- ✓ يمكن المستثمر من متابعة ومعرفة نشاط البنك وطبيعته؛
- ✓ يساعد على معرفة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة وتقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ونشاط ومدى وتوزيعات على سعر السهم
- ✓ يساعد المستثمر في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية وفهم التفاعل بين البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع البنوك

²⁶رجاء رشيد عبد الستار، تقويم الأداء المصرفي الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة، المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم

الاقتصادية، معهد الإدارة، الرصافة، العدد 31، 2012،

²⁷ الخطيب، محمد محمود، (2010) الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة

الاولى، عمان، الاردن، ص 47

ب) أهمية الأداء المالي بالنسبة للبنك :

- ✓ تقييم ربحية وسيولة البنك؛
- ✓ متابعة ومعرفة نشاط البنك وطبيعته.
- ✓ المساعدة في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتقييم البيانات المالية.
- ✓ المساعدة في فهم التفاعل بين البيانات المالية.

ثانياً: مقاييس الأداء المالي

عادة ما يتم قياس الاداء المالي للشركات باستخدام النسب المالية التي تم تصميمها لاستخراج المعلومات المهمة التي تعبر عن الربحية والنشاط والرفع المالي والسيولة للشركات (Brigham & Houston,2011) وتمثل هذه النسب العلاقات التي تم استنتاجها من المعلومات المالية للشركة ومن ثم استخدامها لأغراض المقارنة والتحقيق بين مختلف اجزاء المعلومات المالية (الياسين، 2019، 61)

يتم الاعتماد في قياس الأداء المالي في البنوك على البيانات المالية المصرح بها والمنشورة من قبل البنوك، وخصوصاً تلك البيانات التي تظهر في قائمة الدخل، الميزانية العمومية، قائمة التدفقات النقدية ومن بين مقاييس الأداء المالي نذكر ما يلي:

- معدل النمو المتحقق للبنك في حجم التسهيلات المصرفية والودائع والقروض والموجودات وحقوق الملكية والاستثمارات وغيرها؛
- معدل الانخفاض في حجم التكاليف للعمليات المالية والبنكية؛
- تعدد وتنوع الخدمات البنكية وحجم الاستثمار
- عدد الفروع التي تعود للبنك وحجم الانتشار جغرافياً وأنواع الخدمات المصرفية التي تقدمها تلك الفروع
- معدل العائد على الاستثمار، ومعدل العائد على حق الملكية. معدل توظيف الودائع ويستخرج بقسمة مجموع بنود الاستثمار والأوراق التجارية المخصومة
- معدل الإقراض
- معدلات النمو المتحققة في مجال الربحية وسوق الأوراق المالية

ثالثاً: اهم النسب المالية المستخدمة في تمثيل الاداء المالي في البحث

نسب الربحية Profitability Ratio: أذ تم تمثيلها في هذا البحث بما يلي:

1- معدل العائد على الموجودات (ROA) Return on Total Assets:

ويطلق عليها أيضا نسبة العائد على الاستثمار ROI، وتقيس قدرة وفعالية المصرف في إدارة أصوله (استثماراته)، وتعتبر هذه النسبة مؤشر للكفاءة الإدارية، حيث تشير إلى قدرة إدارة المصرف على تحويل الموجودات إلى أرباح، ويتم عادة مقارنتها مع النسب نفسها للقطاع المصرفي، ويتم احتسابها على النحو التالي: (القصاص، 2010، 157:)

العائد على الموجودات (ROA) = صافي الربح قبل الضريبة / مجموع الموجودات

2- معدل العائد على حقوق الملكية (ROE):

وتقيس العائد المتحقق على أموال المساهمين في المصرف، فهي تقيس بشكل تقريبي صافي الأرباح التي يستلمها أصحاب رأس المال عندما يستثمرون أموالهم في المصرف، ويتم احتسابها على النحو التالي: (القصاص، 2010، 157:)

العائد على حقوق الملكية (ROE) = صافي الربح بعد الضريبة / حقوق الملكية.

**الفصل الرابع:
الدفع الالكتروني في الجمهورية العربية السورية**

المبحث الاول: لمحة عن الدفع الالكتروني في سورية

المبحث الثاني: لمحة عن بنك سورية الدولي الاسلامي

الفصل الرابع: الدفع الالكتروني في الجمهورية العربية السورية

المبحث الاول: لمحة عن الدفع الالكتروني في سورية

اولاً " : نشأة الدفع الالكتروني في سورية

قبيل العام 2011 كان المظهر الشائع الوحيد للخدمات الالكترونية هو بطاقات الصراف الآلي التي تسمح للعميل بالاستعلام عن حساباته وتحويل الاموال بين حساباته والسحب النقدي عبر أجهزة الصراف الآلي.

وتكاد تنحصر أعمال الدفع الالكتروني في سورية على خدمات الصراف الآلي مع وجود تجارب لدى بعض المصارف لتقديم خدمات دفع عبر الانترنت. حيث سيطرت المصارف العامة (المصرف التجاري السوري، المصرف العقاري) على النسبة الأكبر من حجم اصدار البطاقات نتيجة توطين رواتب المتقاعدين والعاملين في الدولة لدى كل من هذين المصرفين

بالرغم من عدم انتشار ثقافة الدفع الالكتروني على نطاق واسع بين العامة وحتى بين مرتادي البنوك إلا ان ذلك لا يسمح لنا بتجاهل ما قدمته البنوك في هذا المجال فبالإضافة الى بطاقات الصراف الآلي من نوع debit فقد قدمت البنوك بطاقات انتمان دولية بالتعاون مع شركات عالمية راعية للبطاقات مثل شركة ماستر كارد وفيزا و سمحت للعملاء باستخدامها و مكنت هذه البطاقات حاملها من استخدامها دولياً بالإضافة الى إمكانية السحب أو الدفع بمبالغ تزيد عن الرصيد المتوفر في حساب العميل ومن البنوك الذي قدم هذه الخدمة بنك سورية الدولي الاسلامي ، عودة ، بيمو ، لكن هذه البطاقات توقفت نتيجة الأزمة و العقوبات التي منعت الشركات الدولية الراعية للبطاقات من التعامل مع البنوك في سوريا.

ومع بداية العام 2011 صدرت العديد من التشريعات بخصوص الدفع الالكتروني ولاسيما المرسوم التشريعي رقم /21/ لعام 2011 حيث نصت المادة (13) من على ما يلي:

يكون مصرف سورية المركزي مسؤولاً عن تطوير مستلزمات نظم الدفع والتسوية والتقاص العادية والالكترونية والإشراف عليها، بما في ذلك فرض الإجراءات الملائمة لمعالجة أي خلل وفرض الجزاءات الإدارية وفق أحكام هذا المرسوم التشريعي

ونص القرار 7947/م.و لعام 2012 في المادة /1/ على أنه: يجوز لمصرف سورية المركزي أن يرخص لشركات سورية بممارسة خدمات الدفع والتحويل الالكتروني وفق الضوابط والشروط الواردة في هذا القرار.

ولكن الانطلاقة الحقيقية للدفع الالكتروني انطلقت بعد العام 2020 حيث بدأت العمل في السوق السورية أول شركة سورية للمدفوعات الالكترونية بالرغم من أن إحداث هذه الشركة تم بموجب القانون رقم /13/ لعام 2012 الصادر عن السيد رئيس الجمهورية بتاريخ 2012/03/29 إلا أنها لم تتواجد فعلياً في السوق السورية حتى عام 2020

حيث أعلنت الشركة بتاريخ 2020/04/14 عن بدء إطلاق خدمات الدفع الالكتروني لفواتير الهاتف الثابت والكهرباء بدمشق وريفها وجميع رسوم خدمات مديريات النقل بالمحافظات كمرحلة أولى وذلك من خلال ربط مصدري الفواتير ومتقاضي الرسوم المذكورة من جهة وكل من بنك بيمو السعودي الفرنسي وبنك البركة من جهة ثانية.

تكمن أهمية وجود الشركة السورية للمدفوعات الالكترونية ضمن البنية الوطنية للدفع الالكتروني في سورية من خلال كونها البوابة التي ستمكن المصارف العاملة من تقديم خدمات الاستعلام عن الفواتير والرسوم وتسديدها بشكل الكتروني من خلال أي من قنوات الدفع الالكتروني الحديثة المتاحة لدى المصارف (الصرافات الآلية، نقاط البيع، أجهزة الخدمة الذاتية، الهاتف النقال، موقع المصرف على شبكة الانترنت)، حيث يمكن للمصرف من خلال ربط وحيد وموحد مع هذه الشركة من الاستعلام عن وتسديد أي فاتورة لدى أي من المفوترين المرتبطين مع الشركة، وبذلك فهي بهذا الدور تسمح بتخفيض أعباء الروابط المتعددة بين المصارف والمفوترين، من حيث التكاليف والإدارة، إلى رابط وحيد بين المفوتر والشركة من جهة ورابط وحيد بين المصرف والشركة من جهة ثانية

حالياً تم الربط مع كل من مصرف سورية الدولي الاسلامي، المصرف التجاري السوري، بنك البركة سورية، بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك الشام، المصرف العقاري، وكلا من شركتي سيرتيل وMTN وذلك لتسديد فواتير الكهرباء والهاتف الثابت والمياه وتسديد الضرائب والرسوم الخاصة بمديريات النقل ووزارة الداخلية ومحافظة دمشق ومركز خدمة المواطن

ثانياً: إطلاق منظومة الدفع الإلكتروني عبر القطاع المصرفي في سورية

انطلاقاً من مسؤولية مصرف سورية المركزي في تطوير أنظمة الدفع الإلكترونية تم العمل على تهيئة البيئة التشريعية والفنية اللازمة وصولاً إلى إطلاق منظومة الدفع الإلكتروني عبر القطاع المصرفي في سورية الذي تم برعاية مجلس الوزراء بتاريخ 2022/01/30 وحضور حاكم مصرف سورية المركزي وعدد من السادة الوزراء ومدراء المصارف وممثلي الغرف والفعاليات الاقتصادية

وقد بين السيد الحاكم الدكتور محمد عصام هزيمة في كلمته أن إطلاق منظومة الدفع الإلكتروني بمراحلها الأولى يأتي بعد جهود مكثفة طويلة السنوات الماضية، و أن هذه المرحلة تمثل ربط منظومات الدفع الإلكتروني في أربعة مصارف خاصة هي: سورية الدولي الإسلامي والشام وسورية والخليج والبركة سورية، بالتعاون مع المركزي وشركة فاتورة للدفع الإلكتروني، حيث تم نشر 1000 نقطة بيع وسيتم قريباً نشر ألفي جهاز بقطاعات مختلفة مثل المطاعم والمولات والمتاجر، مؤكداً أن المواطن صاحب الحساب المصرفي لن يتحمل أي نفقات عن عمليات الدفع بواسطة البطاقة حيث تدفع العمولات من قبل الجهات المستفيدة من خدمات الدفع الإلكتروني، ولفت إلى أنه بمجرد اكتمال شركة الدفع الإلكتروني الثانية سيتم ربط منظومات الدفع الإلكتروني بين نحو 12 مصرفاً ثم مع مصارف القطاع العام التي تبذل جهوداً مكثفة لاستكمال الربط فيما بينها ما يؤدي إلى توسيع شريحة المستفيدين من خدمات الدفع الإلكتروني

ثالثاً:" القرارات الناظمة لقطاع الدفع الإلكتروني في سورية:

صدر العديد من القرارات والتشريعات التي تنظم عملية الدفع الإلكتروني نذكر منها

- قرار مجلس الوزراء رقم 53 لعام 2019 المتضمن اعتماد البنية الوطنية للدفع الإلكتروني في الجمهورية العربية السورية.
- قرار مجلس الوزراء رقم 52 لعام 2019 المتضمن شروط واحكام الترخيص لتأسيس شركات سورية للعمل في مجال الدفع الإلكتروني بالتعاون مع المصارف العاملة والمؤسسات المالية المصرفية الاجتماعية.
- القرار رقم 96 لعام 2019 المتضمن التزام المصارف العاملة والمؤسسات المالية المصرفية الاجتماعية بالتعليمات لدى ممارسة نشاط خدمات الدفع المصرفية الإلكترونية.
- قرار رقم 628 تاريخ المتضمن الدليل التوضيحي لتطبيق القرار رقم 52
- قرار رئاسة مجلس الوزراء رقم 34 لعام 2021
- قرار لجنة إدارة مصرف سورية المركزي رقم 554 لعام 2021 المتضمن اعتماد ضوابط تقديم خدمات الدفع الإلكتروني من خلال الهاتف المحمول.
- تعميم رقم 117 لعام 2021 المتضمن الحصول على الموافقة المسبقة من قبل مصرف سورية المركزي مديرية أنظمة الدفع على أي من المنتجات والخدمات المصرفية قبل طرحها للجمهور.
- قرار لجنة إدارة مصرف سورية المركزي رقم 613 لعام 2021 المتضمن ضوابط قنوات الدفع الإلكتروني.

بداية وقبل الدخول في الدراسة التحليلية سنتحدث بشكل مختصر عن بنك سورية الدولي الإسلامي والخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها كونه مجتمع البحث في هذه الدراسة

المبحث الثاني: لمحة عن بنك سورية الدولي الإسلامي²⁸

- تأسس بنك سورية الدولي الإسلامي على شكل شركة مساهمة سورية مغفلة عامة وبرأسمال قدره خمسة مليارات ليرة سورية.
- بدأ تقديم أعماله المصرفية في الربع الثالث من العام 2007 من خلال فرعين مصرفيين.
- قام البنك بزيادة رأسماله على عدة مراحل ليصل رأسماله إلى 15 مليار ليرة سورية منتصف العام 2019، وبذلك يكون أول بنك إسلامي في سورية يحقق متطلبات القانون رقم 3 للعام 2010 القاضي برفع الحد الأدنى لرأسمال المصارف الإسلامية إلى 15 مليار ليرة سورية.
- بلغ عدد فروع ومكاتبه 28 فرعاً ومكتباً منتشرة في مختلف المناطق السورية، ويعد البنك من أكبر البنوك السورية الخاصة من حيث عدد المساهمين حيث وصل عددهم إلى نحو 13 ألف مساهم، ومن أهم غاياته توفير وتقديم الخدمات المصرفية وفق أحكام الشريعة الإسلامية وممارسة أعمال التمويل والاستثمار القائمة على غير أساس الفائدة في جميع صورها وأشكالها، والمساهمة في عملية التنمية الاقتصادية في سورية من خلال قيام البنك بالمساهمة في عملية التمويل والاستثمار اللازمة لتلبية احتياجات المشاريع الإنمائية المختلفة بما ينسجم وأحكام الشريعة الإسلامية، إضافة إلى تحقيق نمو دائم ومتصاعد في الربحية وفي معدلات العائد على حقوق المساهمين.
- يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة وشاملة متوافقة مع الشريعة الإسلامية، من فتح الحسابات المختلفة إلى قبول الإيداعات بالليرة السورية أو بالعملات الأجنبية سواء على شكل استثمارات مشتركة أو استثمارات مخصصة، مروراً بتوفير حزمة متكاملة من برامج التمويل وفق صيغ التمويل الإسلامي لكل من الأفراد والشركات، ولكافة القطاعات الاقتصادية، إلى مساهمة فاعلة في عمليات التجارة الدولية من اعتمادات وكفالات وحوالات ومرابحات دولية وغيرها من الخدمات المصرفية الشاملة والمبتكرة والمتوائمة مع الشريعة الإسلامية، هذا بالإضافة إلى حزمة من الخدمات الالكترونية التي تلقى اهتماماً كبيراً من البنك لتطويرها وتحديثها

²⁸ <https://www.siib.sy/>

- حصد بنك سورية الدولي الإسلامي جائزة أفضل بنك إسلامي في سورية عن العام 2021 Best Islamic Bank In Syria. إضافة إلى جائزة أفضل تطبيق موبايل بنكي في سورية Best Mobile Banking Application عن العام 2021، مقدمة من مجلة إنترناشيونال فاينانس International Finance Magazine

الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك

➤ البطاقة المصرفية

وهي عبارة عن بطاقة مدينة يصدرها البنك لعملائه ولمن لهم رصيد مالي في حساباتهم وتخول هذه البطاقة حاملها السحب النقدي من الصرافات الآلية ودفع قيمة المشتريات والخدمات بقدر رصيده المتاح ويتم الخصم منه فوراً ولا تخول الحصول على ائتمان

الشكل رقم 2 البطاقة المصرفية



المصدر : بنك سورية الدولي الاسلامي

➤ الصراف الآلي

تم البدء بخدمة الصراف الآلي منذ بداية البنك وبلغ عدد الصرافات الآلية الفعالة لدى البنك/34/ صراف حتى نهاية الربع الاول من عام 2022

مع العلم بان الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي:

- السحب الفوري للنقد بالليرة السورية
- كشف حساب يتضمن آخر /10/ حركات
- طلب الرصيد
- تغيير الرقم السري

➤ الموبايل البنكي

هي خدمة مصرفية وأمنة مميزة يقدمها البنك من اي مكان وفي أي وقت ، فهي تتيح تحويل الأموال بين الحسابات المصرفية في البنك والاطلاع على حركات حساباتك والعديد من الميزات الأخرى وذلك كله عن طريق الهاتف الجوال أو من أي متصفح انترنت.

أهم الخدمات المقدمة عبر خدمة الموبايل البنكي:

1. سهولة في تحويل الأموال لأي حساب في البنك:
حيث أصبح بالإمكان التحويل الداخلي "ضمن حسابات العميل في البنك"
وكذلك إتاحة امكانية التحويل الى حسابات أخرى " ضمن حسابات عملاء البنك"
2. كشف الحساب والاطلاع على الأرصدة:
بإمكان العميل الاطلاع على كافة أرصدة حساباته ضمن البنك، وكذلك الاطلاع على آخر النشاطات وحركات حساباته من خلال تحديد تاريخ معين (من، الى) لغاية السنة.
3. دفع الرسوم والفواتير (الكهرباء، المياه، الهاتف الأرضي، خدمات وزارة الداخلية، خدمات وزارة النقل، خدمات محافظة دمشق، خدمات مركز خدمة المواطن)
4. دفع فواتير الخليوي للخطوط لاحقة الدفع بالإضافة لتعبئة رصيد الخطوط مسبقة الدفع.
5. اماكن تواجد الصرافات وحالتها:

الشكل رقم 3 الموبايل البنكي

و صار البنك ع موبايلك
.. عيش الفرق



بنك سورية الدولي الإسلامي
Syria International Islamic Bank

خدمة الموبايل البنكي



دفع فواتير
و تعبئة رصيد
لذي رقم موبايل



حمله الآن

أو من الرابط التالي :

<https://www.siib.sy/mobilebanking>

لمزيد من المعلومات
Call Center 033 9393 www.siib.sy



المصدر: بنك سورية الدولي الاسلامي

➤ الانترنت المصرفي

يقدم بنك سورية الدولي الإسلامي خدمة مميزة "أون لاين (SIIB Online)" في مجال الخدمات المصرفية عبر الانترنت، وهي خدمة متوافرة على مدار 24 ساعة، تتيح تحويل الأموال بين الحسابات، والاطلاع على حركات جميع حسابات والأرصدة، وذلك من خلال شبكة الانترنت، وفي أي وقت وأي مكان في العالم، مما يوفر الكثير من الوقت والجهد.

خدمات SIIB Online

- 1-الحصول على كشف حساب ضمن الفترة التي تحددها
- 2-آخر الحركات ويمكنك من خلالها الحصول على آخر 10 حركات تمت على حسابك
- 3-ملخص أرصدة الحسابات وتتعرف من خلاله على أرصدة حساباتك المتنوعة
- 4-تحويل داخلي ما بين حسابات العميل.
- 5-التحويل من حسابك الى أي حساب آخر من حسابات العملاء لدى البنك.
- 6-الاستعلام عن أسعار صرف العملات العربية والأجنبية.
- 7-الاستعلام عن معلومات العميل الشخصية

خدمات الرسائل المصرفية القصيرة

- وصول الراتب
- إشعار سحب نقدي
- إشعار إيداع نقدي
- إشعار سحب على الصراف الآلي
- إيداع شيك في الحساب
- إشعار العميل بوصول دفتر الشيكات
- إشعار العميل بوصول بطاقات الصراف الآلي
- إشعار العميل بوصول أرقام الخدمات الالكترونية

الشكل رقم 4 الانترنت المصرفي



المصدر: بنك سورية الدولية الاسلامي

➤ نقاط البيع POS

الخدمة متاحة لعملاء بنك سورية الدولي الإسلامي وحاملي بطاقته المصرفية. تعتمد الخدمة على البطاقة المصرفية التي تمكن العميل من السحب النقدي من الصراف الآلي وسداد قيمة المشتريات عن طريق نقاط البيع.

توفّر خيارات أكثر لحاملي بطاقات الدفع عند التسوق إلى جانب توفير الوقت والجهد وتجنب حمل مبالغ مالية. يتم اعلام العميل برسالة نصية عن قيمة المبلغ المدفوع عبر نقاط البيع بالإضافة لإيصال ورقي يتم طباعته عن طريق جهاز نقاط البيع.

يعمل البنك على توسيع نطاق الخدمة عبر نشر شبكة واسعة من أجهزة نقاط البيع بمختلف القطاعات (فنادق - مطاعم - مراكز تسوق - مستشفيات ومراكز طبية - محلات تجارية وغيرها من الفعاليات) في دمشق والمحافظات. حيث بلغ عدد نقاط البيع والمنشورة من قبل البنك لنهاية الربع الاول من عام 2022 حوالي 724 نقطة بيع كما مؤخرًا ربط نقاط البيع الخاصة بالبنك مع كل من بنك الشام وبنك البركة وبنك سورية والخليج حيث بإمكان العملاء الذين يحملون بطاقة تابعة لأي من البنوك السابقة اجراء عمليات الشراء على اي POS تابعة لاحد البنوك السابقة

الشكل رقم 5 جهاز نقاط البيع POS



المصدر: بنك سورية الدولي الاسلامي

➤ الحساب المصرفي بخطوة بسيطة

يتم إنشاء الحساب المصرفي بخطوة بسيطة من خلال تطبيق الموبايل البنكي أو موقع البنك الإلكتروني أن هذا الحساب يتيح للعميل الاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك عبر خدمة الموبايل البنكي

الشكل رقم 6 الحساب المصرفي بخطوة بسيطة



المصدر: بنك سورية الدولي الاسلامي

➤ البطاقة الائتمانية Credit Card

بطاقات الائتمان الصادرة عن بنك سورية الدولي الإسلامي:

هي بطاقات مصرفية تصدر في حدود سقف ائتمانية متجددة حسب فترات يحددها البنك

خصائص بطاقات الائتمان الصادرة عن بنك سورية الدولي الإسلامي:

- 1- البطاقة الائتمانية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية الغراء.
- 2- تعتبر هذه البطاقة أداة ائتمان في حدود السقف المتاح
- 3- تستخدم في الشراء وتسديد أثمان السلع والخدمات عن طريق أجهزة نقاط البيع المنتشرة في المحال والمراكز التجارية ضمن كافة المحافظات السورية.

4- عند شراء السلع والخدمات يمنح العميل فترة سماح لتسديد المستحقات لغاية نهاية الشهر – بدون أي غرامات-ولا يمكن تأجيل السداد عن فترة السماح المحددة.
أنواع بطاقات الائتمان الصادرة عن بنك سورية الدولي الإسلامي:

- 1- بطاقة فضية ذات السقف الائتماني المتجدد حتى //5,000,000 ل.س//
- 2- بطاقة ذهبية ذات السقف الائتماني المتجدد حتى //20,000,000 ل.س//
- 3- بطاقة بلاتينيوم ذات السقف الائتماني المتجدد أكبر من //300,000,000 ل.س//

الشكل رقم 7 البطاقة الائتمانية Credit Card



المصدر: بنك سورية الدولي الإسلامي

الفصل الخامس:

الدراسة العملية والتحليلية

المبحث الاول : مجتمع الدراسة والاساليب الاحصائية

المبحث الثاني: التحليل الاحصائي

المبحث الثالث: الاستنتاجات والتوصيات

الفصل الخامس: الدراسة العملية والتحليلية

المبحث الاول: مجتمع الدراسة والاساليب الاحصائية

1- مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة هو البنوك الاسلامية السورية وتم اختيار بنك سورية الدولي الاسلامي كعينة للدراسة وشملت الفترة المدروسة خمس سنوات من عام 2017 حتى 2021

2- ادوات الدراسة:

تم استخدام مؤشر الربحية المتمثلة ROE،ROA ، ونسبة ايرادات الخدمات المصرفية إلى إجمالي الدخل كمتغير تابع والبطاقات المصدرة، العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع، عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي، الفواتير المسددة عن طريق شركة Sep من خلال خدمة الموبايل البنكي وعمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي كمتغيرات مستقلة

3- الاسلوب الاحصائي المستخدم:

تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS 25 لإجراء التحليل الوصفي وإجراء تحليل الارتباط وتحليل الانحدار

المبحث الثاني: التحليل الاحصائي

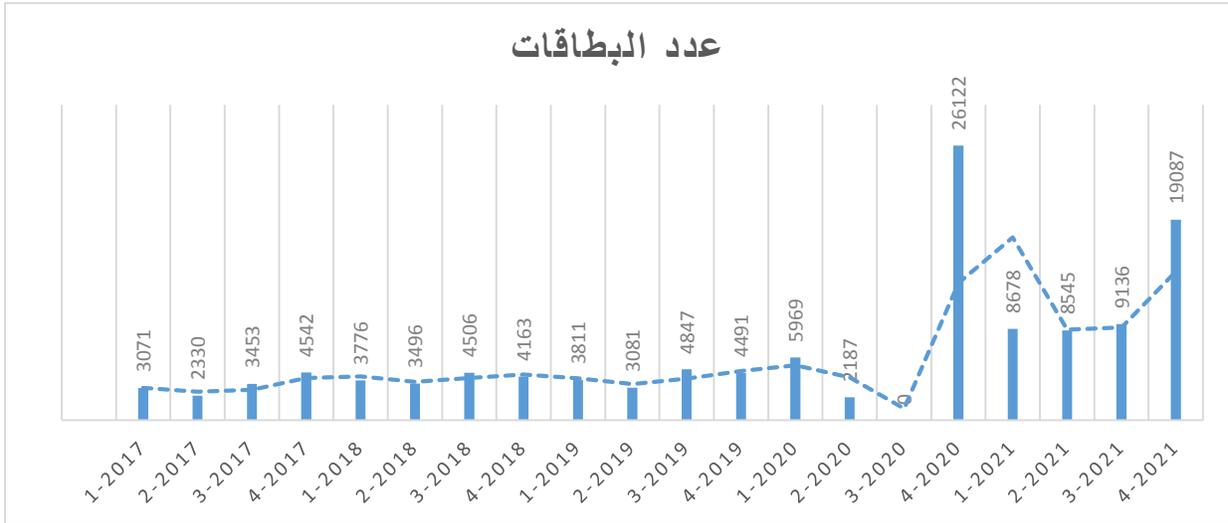
تتكون هذه الدراسة من تسعة متغيرات وعدد مشاهدات الدراسة 20 مشاهدة لكل متغير اعتمادا على البيانات الربعية من عام 2017 حتى 2021

الإحصاء الوصفي:

فيما يلي وصف للبيانات التي تم تحليلها بشكل بياني والتي تمثل المتغيرات المستقلة للدراسة

1- عدد البطاقات المصرفية

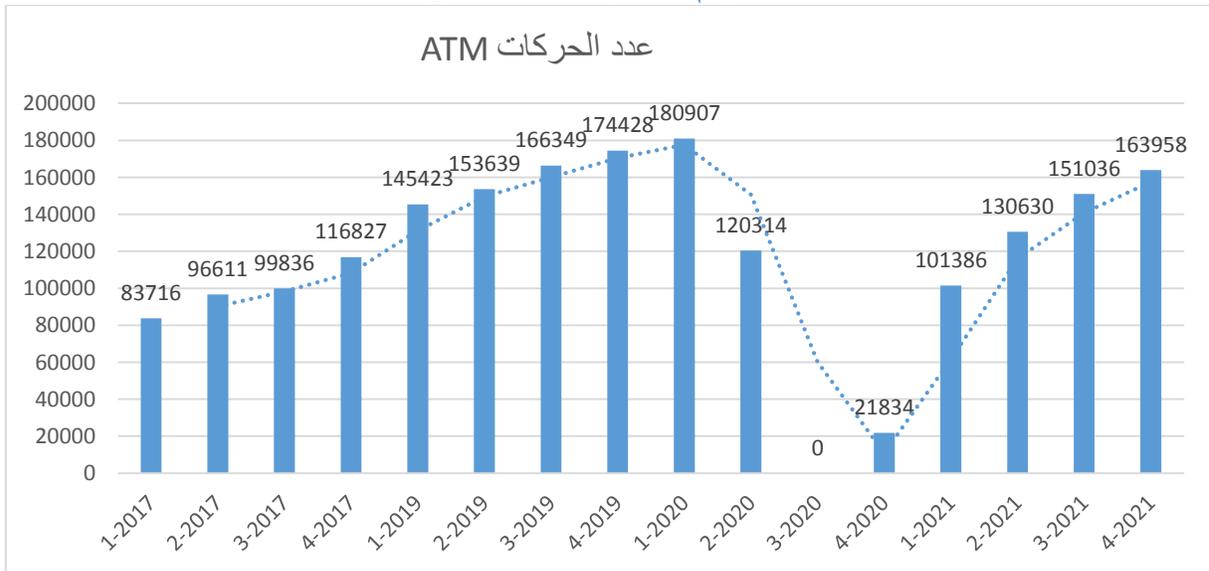
الشكل رقم 8 عدد البطاقات



المصدر: من اعداد الباحث بناء على بيانات بنك سورية الدولي الاسلامي باستخدام برنامج Excel

2- عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي

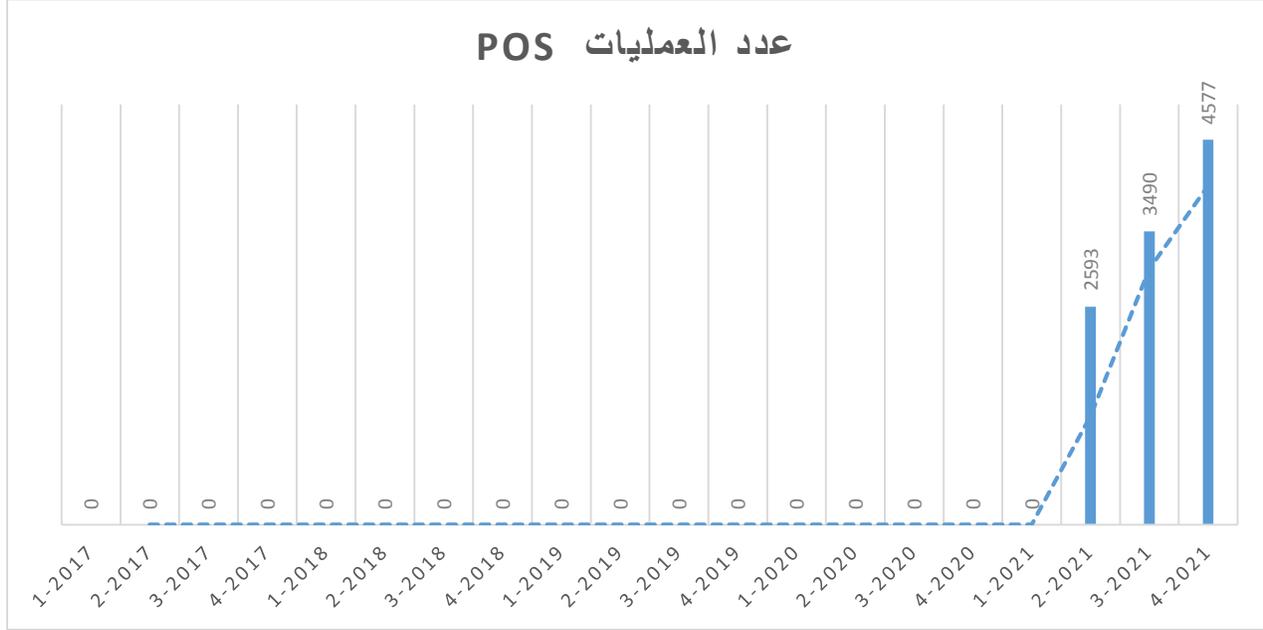
الشكل رقم 9 عمليات السحب على ATM



المصدر: من اعداد الباحث بناء على بيانات بنك سورية الدولي الاسلامي باستخدام برنامج Excel

3- عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع

الشكل رقم 10 عمليات الدفع على POS



المصدر: من اعداد الباحث بناء على بيانات بنك سورية الدولي الاسلامي باستخدام برنامج Excel

4- عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي

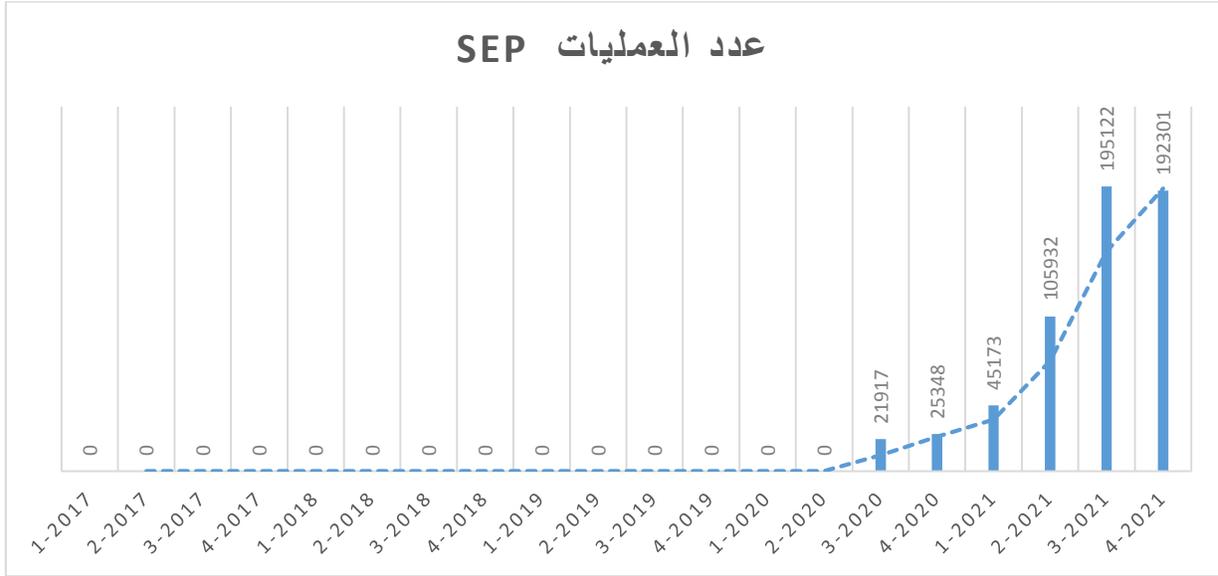
الشكل رقم 11 عمليات التحويل على الموبايل البنكي



المصدر: من اعداد الباحث بناء على بيانات بنك سورية الدولي الاسلامي باستخدام برنامج Excel

5- عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة Sep من خلال خدمة الموبايل البنكي

الشكل رقم 12 الفواتير المسددة من خلال شركة SEP



المصدر: من اعداد الباحث بناء على بيانات بنك سورية الدولي الاسلامي باستخدام برنامج Excel

6- عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي

الشكل رقم 13 عمليات الانترنت المصرفي



المصدر: من اعداد الباحث بناء على بيانات بنك سورية الدولي الاسلامي باستخدام برنامج Excel

تحليل الارتباط

تم استخدام اختبار بيرسون لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة وكانت نتيجة الاختبار كالتالي:

جدول 1 اختبار بيرسون للعلاقة بين المتغيرات المستقلة

Correlations

عدد البطاقات المصرفية	عدد العمليات المنفذة باستخدام أجهزة الصراف الآلي	عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع	عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي	عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي	عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي		
عدد البطاقات المصرفية	Pearson Correlation	1	-0.221	0.452	.606*	0.492	0.278
	Sig. (2-tailed)		0.411	0.079	0.013	0.053	0.297
عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي	Pearson Correlation		1	0.228	-0.151	0.102	-.580*
	Sig. (2-tailed)			0.395	0.578	0.708	0.019
عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع	Pearson Correlation			1	.833**	.969**	-0.208
	Sig. (2-tailed)				0.000	0.000	0.439
عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي	Pearson Correlation				1	.906**	0.219
	Sig. (2-tailed)					0.000	0.415
عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي	Pearson Correlation					1	-0.067
	Sig. (2-tailed)						0.807
عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي	Pearson Correlation						1
	Sig. (2-tailed)						

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

نستنتج من الجدول اعلاه ما يلي:

❖ وجود علاقة ارتباطية قوية عند مستوى الدلالة 0.01 بين المتغير المستقل عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي وعدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي اي كلما زادت عمليات دفع الفواتير زادت عمليات التحويل وهو امر طبيعي كونه يتم تقديمهما من نفس الخدمة الموبايل البنكي

- ❖ وجود علاقة ارتباطية قوية عند مستوى الدلالة 0.01 بين المتغير المستقل عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع وكلا من عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي وعدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي
- ❖ عدم وجود علاقة معنوية قوية بين باقي المتغيرات

وعليه يمكن استخدام تحليل الانحدار

كما تم استخدام اختبار بيرسون لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وكانت نتيجة الاختبار كالتالي:

جدول 2/ اختبار بيرسون للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة

Correlations

		عدد البطاقات المصرفية	عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي	عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع	عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي	عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي	عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي
نسبة معدل العائد على الموجودات	Pearson Correlation	-0.227	-0.410	0.088	0.251	0.059	0.251
	Sig. (2-tailed)	0.398	0.115	0.746	0.348	0.827	0.349
نسبة معدل العائد على حقوق الملكية	Pearson Correlation	-0.244	-0.391	0.045	0.224	0.020	0.305
	Sig. (2-tailed)	0.363	0.134	0.868	0.404	0.941	0.251
ايرادات الخدمات المصرفية	Pearson Correlation	.582*	0.129	.754**	.713**	.725**	-0.037
	Sig. (2-tailed)	0.018	0.633	0.001	0.002	0.001	0.893

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

نستنتج من الجدول اعلاه ما يلي:

- ❖ اقوى علاقة ارتباط كانت بين ايرادات الخدمات المصرفية وكلا من بالترتيب عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع ثم عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي ثم عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي
- ❖ اقل علاقة ارتباط كانت بين نسبة معدل العائد على حقوق الملكية وعدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي ثم ايرادات الخدمات المصرفية وعدد عمليات التحويل المنفذة من

خلال خدمة الانترنت المصرفي ثم نسبة معدل العائد على الموجودات مع كلا من عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي وعدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع

تحليل الانحدار الخطي المتعدد

تم اختبار الفرضيات من خلال استخدام الانحدار الخطي المتعدد لتحديد العلاقة بين المتغيرات المستقلة جميعها مع كل من مكونات المتغير التابع من خلال النماذج التالية:

الاول: الاداء المالي مقياس بنسبة معدل العائد على الموجودات ROA

الثاني: الاداء المالي مقياس بنسبة معدل العائد على حقوق الملكية ROE

الثالث: الاداء المالي مقياس بالإيرادات للخدمات المصرفية

ومن ثم تم اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة جميعها مع المتغير التابع الاداء المالي والذي هو وسطي النماذج الثلاثة السابقة

اولا: نموذج الاداء المالي مقياس بنسبة معدل العائد على الموجودات ROA

جدول 3 ملخص نموذج الاداء المالي مقياس بنسبة معدل العائد على الموجودات ROA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.942 ^a	.887	.835	.0044119

a. Predictors: (Constant), على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, المصرفي الانترنت خدمة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, المصرفية البطاقات عدد, الألي الصراف أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, البيع نقاط أجهزة البنكي الموبايل خدمة خلال من sep شركة طريق عن المسددة الفواتير عدد, البنكي الموبايل خدمة خلال

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

من الجدول السابق نستنتج ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط $R=0.942$ وهي جيدة وقريبة من الواحد
- مربع معامل الارتباط $R^2 = 0.887$ اي ان المتغيرات المستقلة مجتمعة تؤثر في نسبة معدل العائد على الموجودات وان هذه المتغيرات المستقلة تشرح 88.7 % من التغيرات في المتغير التابع

جدول 4 تحليل الانوفا نموذج الاداء المالي مقاس بنسبة معدل العائد على الموجودات ROA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.002	6	.000	16.972	.000 ^b
	Residual	.000	13	.000		
	Total	.002	19			

a. Dependent Variable: الموجودات على العائد معدل نسبة

b. Predictors: (Constant), البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, المصرفي الانترنت خدمة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, التحويل عمليات عدد, المصرفية البطاقات عدد, الآلي الصراف أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, البيع نقاط أجهزة على البنكي الموبايل خدمة خلال من المسددة الفواتير عدد, البنكي الموبايل خدمة خلال من المنفذة

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

من خلال اختبار ANOVA في الجدول السابق نجد ان Sig.= 0.000 وهي أصغر من مستوى المعنوية والذي يساوي 0.05 نرفض فرضية العدم لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الدفع الالكتروني والاداء المالي ونقبل الفرضية البديلة يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين المتغيرات المستقلة التي تمثل الدفع الالكتروني والمتغير التابع الاداء المالي ممثلا بنسبة معدل العائد على الموجودات

جدول 5 نتائج تحليل الانحدار للمتعدد لنموذج الاداء المالي مقاسا ب ROA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0.008	0.013		-0.633	0.538
X 1	عدد البطاقات المصرفية	-1.504E-06	0.000	-0.849	-6.795	0.000
X 2	عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي	-1.130E-07	0.000	-0.486	-4.332	0.001
X 3	عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع	2.236E-05	0.000	2.765	5.543	0.000
X 4	عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي	2.235E-07	0.000	1.622	4.838	0.000
X 5	عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي	-6.207E-07	0.000	-3.530	-6.310	0.000
X 6	عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي	2.664E-06	0.000	0.326	2.155	0.051

a. Dependent Variable: نسبة معدل العائد على الموجودات

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

من خلال الجدول اعلاه يمكننا تكوين معادلة الانحدار الخطي المتعدد والتي تقيس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع مقاسا بنسبة معدل العائد على الموجودات

$$\text{ROA} = -0.00824270656334181 - 1.50368155442584E-06 * X1 - 1.13009536422048E-07 * X2 + 0.0000223630252276125 * X3 + 2.23471363952615E-07 * X4 - 6.20726298181469E-07 * X5 + 2.66371534272234E-06 * X6$$

نستنتج من الجدول اعلاه بان هناك:

✓ علاقة أثر طردية معنوية بين المتغيرات المستقلة (عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع، عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي، عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي) والمتغير التابع الاداء المالي ممثلا بنسبة معدل العائد على الموجودات يمكن تفسير النتيجة سبب وجود علاقة هو العمولات التي يتم تحصيلها عن كل عملية شراء تتم من خلال البطاقات على اجهزة البيع وعلى كل عملية تحويل تتم من خلال الموبايل البنكي

✓ علاقة اثر عكسية معنوية بين المتغيرات المستقلة (عدد البطاقات المصرفية، عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي، عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي) والمتغير التابع الاداء المالي ممثلا بنسبة معدل العائد على الموجودات

يمكن تفسير العلاقة العكسية بسبب مجانية اصدار البطاقات المصرفية بعد عودة الصرافات الى الخدمة بعد توقفها لثلاثة أشهر عام 2020 نتيجة توقف محول شركة بطاقات الائتمان عن الخدمة

اما بالنسبة لعدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي فهي مجانية لعملاء البنك بالنسبة لعدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي فقد تم إطلاق الخدمة في بدايتها عام 2020 بشكل مجاني

من خلال النتيجة التي تم الحصول عليها من تحليل الانحدار فان ترتيب المتغيرات المستقلة مع الاداء المالي ممثلة بنسبة معدل العائد على الموجودات موضحة بالشكل ادناه

الشكل رقم 14 ترتيب المتغيرات المستقلة من حيث قوة العلاقة مع الاداء المالي ممثل ROA



المصدر: من إعداد الباحث

ثانيا: نموذج الاداء المالي مقاس بنسبة معدل العائد على حقوق الملكية ROE

جدول 6 ملخص نموذج الاداء المالي مقاس بنسبة معدل العائد حقوق الملكية ROE

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.945 ^a	.894	.845	.0682278

a. Predictors: (Constant), أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, المصرفي الانترنت خدمة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, أجهزة نقاط خدمة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, المصرفية البطاقات عدد, الآلي الصراف أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, البيع نقاط البنكي الموبايل خدمة خلال من sep شركة طريق عن المسددة الفواتير عدد, البنكي الموبايل

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

من الجدول السابق نستنتج ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط $R=0.945$ وهي جيدة وقرية من الواحد
- مربع معامل الارتباط $R^2 = 0.894$ اي ان المتغيرات المستقلة مجتمعة تؤثر في نسبة معدل العائد على الموجودات وان هذه المتغيرات المستقلة تشرح 89.4 % من التغيرات في المتغير التابع

جدول 7 تحليل الانوفا نموذج الاداء المالي مقاس بنسبة معدل العائد حقوق الملكية ROE

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.510	6	.085	18.252	.000 ^b
	Residual	.061	13	.005		
	Total	.570	19			

a. Dependent Variable: الملكية حقوق على العائد معدل نسبة

b. Predictors: (Constant), عدد البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, المصرفي الانترنت خدمة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, البيع نقاط أجهزة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, المصرفية البطاقات عدد, الآلي الصراف أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, البنكى الموبايل خدمة خلال من sep شركة طريق عن المسددة الفواتير عدد, البنكى الموبايل خدمة

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

من خلال اختبار ANOVA في الجدول السابق نجد ان Sig.= 0.000 وهي أصغر من مستوى المعنوية والذي يساوي 0.05 نرفض فرضية العدم لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الدفع الالكتروني والاداء المالي ونقبل الفرضية البديلة يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين المتغيرات المستقلة التي تمثل الدفع الالكتروني والمتغير التابع الاداء المالي ممثلا بنسبة معدل العائد على حقوق الملكية

جدول 8 نتائج تحليل الانحدار للمتعدد لنموذج الاداء المالي مقاسا ب ROE

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
	(Constant)	-0.271	0.201		-1.346	0.201
X 1	عدد البطاقات المصرفية	-2.423E-05	0.000	-0.857	-7.081	0.000
X 2	عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي	-1.643E-06	0.000	-0.442	-4.073	0.001
X 3	عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع	0.000351	0.000	2.719	5.631	0.000
X 4	عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي	3.458E-06	0.000	1.572	4.842	0.000
X 5	عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي	-9.783E-06	0.000	-3.483	-6.431	0.000
X 6	عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي	5.361E-05	0.000	0.410	2.804	0.015

a. Dependent Variable: نسبة معدل العائد على حقوق الملكية

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

من خلال الجدول اعلاه يمكننا تكوين معادلة الانحدار الخطي المتعدد والتي تقيس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع مقاسا بنسبة معدل العائد على حقوق الملكية

$$\text{ROA} = -0.271057496703502 - 0.0000242333389739699 * X1 - 1.64345699072195E-06 * X2 + 0.000351297895153528 * X3 + 3.45833332395391E-06 * X4 - 9.78302726543555E-06 * X5 + 0.0000536074029629188 * X6$$

نستنتج من الجدول اعلاه بان هناك:

- ✓ علاقة أثر طردية معنوية بين المتغيرات المستقلة (عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع، عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي، عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي) والمتغير التابع الاداء المالي ممثلا بنسبة معدل العائد على حقوق الملكية يمكن تفسير النتيجة سبب وجود علاقة هو العمولات التي يتم تحصيلها عن كل عملية شراء تتم من خلال البطاقات على اجهزة البيع وعلى كل عملية تحويل تتم من خلال الموبايل البنكي
 - ✓ علاقة أثر عكسية معنوية بين المتغيرات المستقلة (عدد البطاقات المصرفية، عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي، عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي) والمتغير التابع الاداء المالي ممثلا بنسبة معدل العائد على حقوق الملكية يمكن تفسير العلاقة العكسية بسبب مجانية اصدار البطاقات المصرفية بعد عودة الصرافات الى الخدمة بعد توقفها لثلاثة أشهر عام 2020 نتيجة توقف محول شركة بطاقات الائتمان عن الخدمة اما بالنسبة لعدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي فهي مجانية لعملاء البنك بالنسبة لعدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي فقد تم إطلاق الخدمة في بدايتها عام 2020 بشكل مجاني
- من خلال النتيجة التي تم الحصول عليها من تحليل الانحدار فان ترتيب المتغيرات المستقلة مع الاداء المالي ممثلة بنسبة معدل العائد على الموجودات موضحة بالشكل ادناه

الشكل رقم 15 ترتيب المتغيرات المستقلة من حيث قوة العلاقة مع الاداء المالي ممثل ROE



المصدر: من إعداد الباحث

ثالثاً: نموذج الاداء المالي مقياس بالإيرادات للخدمات المصرفية

جدول 9 ملخص نموذج الاداء المالي مقياس بالإيرادات للخدمات المصرفية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.979 ^a	.959	.939	.04770

a. Predictors: (Constant), نقاط أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, المصرفي الانترنت خدمة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, البنك الموبايل خدمة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, المصرفية البطاقات عدد, الآلي الصراف أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, البيع البنك الموبايل خدمة خلال من sep شركة طريق عن المسددة الفواتير عدد

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

من الجدول السابق نستنتج ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط $R=0.979$ وهي جيدة وقرية من الواحد
- مربع معامل الارتباط $R^2 = 0.959$ اي ان المتغيرات المستقلة مجتمعة تؤثر في إيرادات الخدمات المصرفية وان هذه المتغيرات المستقلة تشرح 95.5% من التغيرات في المتغير التابع

جدول 10 تحليل الانوفا نموذج الاداء المالي مقاس بالإيرادات للخدمات المصرفية

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.683	6	.114	50.062	.000 ^b
	Residual	.030	13	.002		
	Total	.713	19			

a. Dependent Variable: مصرفية خدمات إيرادات

b. Predictors: (Constant), أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, المصرفي الانترنت خدمة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, المصرفية البطاقات عدد, الآلي الصراف أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, البيع نقاط خدمة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, المصرفية البطاقات عدد, الآلي الصراف أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, البنك الموبايل خدمة خلال من seP شركة طريق عن المسددة الفواتير عدد, البنك الموبايل

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

من خلال اختبار ANOVA في الجدول السابق نجد ان Sig.= 0.000 وهي أصغر من مستوى المعنوية والذي يساوي 0.05 نرفض فرضية العدم لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الدفع الالكتروني والاداء المالي ونقبل الفرضية البديلة يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين المتغيرات المستقلة التي تمثل الدفع الالكتروني والمتغير التابع الاداء المالي ممثلا بإيرادات الخدمات المصرفية

جدول 11 نتائج تحليل الانحدار للمتعدد لنموذج الاداء المالي مقاسا بإيرادات خدمات مصرفية

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.295	.141		2.093	.057
X 1	عدد البطاقات المصرفية	-1.036E-5	.000	-.328-	-4.330-	.001
X 2	عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي	-3.790E-6	.000	-.912-	-13.438-	.000
X 3	عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع	0.000154370	.000	1.069	3.539	.004
X 4	عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي	-2.833E-6	.000	-1.152-	-5.674-	.000
X 5	عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة seP من خلال خدمة الموبايل البنكي	-8.020E-7	.000	-.255-	-.754-	.464
X 6	عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي	5.950E-5	.000	.407	4.452	.001

a. Dependent Variable: إيرادات خدمات مصرفية

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

من خلال الجدول اعلاه يمكننا تكوين معادلة الانحدار الخطي المتعدد والتي تقيس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع مقاسا بنسبة معدل العائد على حقوق الملكية

$$0.294660569984983-0.0000103595420311288 * X1 -3.79021593784253E-06 * X2 + 0.000154369902442303 * X3 -2.83305292716591E-06 * X4 + 0.0000594960406407606 * X6$$

نستنتج من الجدول اعلاه بان هناك:

✓ علاقة أثر طردية معنوية بين المتغيرات المستقلة (عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع، عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي) والمتغير التابع الاداء المالي ممثلا بايرادات الخدمات المصرفية

يمكن تفسير النتيجة سبب وجود علاقة هو العمولات التي يتم تحصيلها عن كل عملية شراء تتم من خلال البطاقات على اجهزة البيع

✓ علاقة أثر عكسية معنوية بين المتغيرات المستقلة (عدد البطاقات المصرفية، عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي، عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي) والمتغير التابع الاداء المالي ممثلا بايرادات الخدمات المصرفية

يمكن تفسير العلاقة العكسية بسبب مجانية اصدار البطاقات المصرفية بعد عودة الصرافات الى الخدمة بعد توقفها لثلاثة أشهر عام 2020 نتيجة توقف محول شركة بطاقات الائتمان عن الخدمة

✓ علاقة أثر غير معنوية بين المتغير المستقل (عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي) والمتغير التابع الاداء المالي ممثلا بايرادات الخدمات المصرفية

من خلال النتيجة التي تم الحصول عليها من تحليل الانحدار فان ترتيب المتغيرات المستقلة مع الاداء المالي ممثلة بنسبة معدل العائد على الموجودات موضحة بالشكل ادناه

الشكل رقم 16 ترتيب المتغيرات المستقلة من حيث قوة العلاقة مع الاداء المالي إيرادات الخدمات المصرفية



المصدر: من إعداد الباحث

رابعاً: الانحدار الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع الاداء المالي

جدول 12 ملخص نموذج الاداء المالي

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.987 ^a	.974	.962	.01908

a. Predictors: (Constant), نقاط أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, المصرفي الانترنت خدمة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, الموبايل خدمة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, المصرفية البطاقات عدد, الآلي الصراف أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, البيع البنكي الموبايل خدمة خلال من sep شركة طريق عن المسددة الفواتير عدد, البنكي

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

من الجدول السابق نستنتج ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط $R=0.987$ وهي جيدة وقريبة من الواحد
- مربع معامل الارتباط $R^2 = 0.974$ اي ان المتغيرات المستقلة مجتمعة تؤثر الاداء المالي وان هذه المتغيرات المستقلة تشرح 97.4% من التغيرات في المتغير التابع

جدول 13 تحليل الانوفا الاداء المالي

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.175	6	.029	80.168	.000 ^b
	Residual	.005	13	.000		
	Total	.180	19			

a. Dependent Variable: المالي الاداء

b. Predictors: (Constant), على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, المصرفي الانترنت خدمة خلال من المنفذة التحويل عمليات عدد, (Constant), على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, المصرفية البطاقات عدد, الآلي الصراف أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, البيع نقاط أجهزة من المنفذة التحويل عمليات عدد, المصرفية البطاقات عدد, الآلي الصراف أجهزة على البطاقات باستخدام المنفذة العمليات عدد, البنك الموبايل خدمة خلال المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

من خلال اختبار ANOVA في الجدول السابق نجد ان Sig.= 0.000 وهي أصغر من مستوى المعنوية والذي يساوي 0.05 نرفض فرضية العدم لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الدفع الالكتروني والاداء المالي ونقبل الفرضية البديلة يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الدفع الالكتروني والاداء المالي

جدول 14 نتائج تحليل الانحدار للمتعدد لنموذج الاداء المالي

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
	Beta					
1	(Constant)	.005	.056		.091	.929
X 1	عدد البطاقات المصرفية	-1.203E-5	.000	-.758-	-12.573-	.000
X 2	عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي	-1.849E-6	.000	-.886-	-16.387-	.000
X 3	عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع	0.0001760	.000	2.426	10.088	.000
X 4	عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي	2.829E-7	.000	.229	1.416	.180
X 5	عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي	-3.735E-6	.000	-2.368-	-8.780-	.000
X 6	عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي	3.859E-5	.000	.526	7.218	.000

a. Dependent Variable: المالي الاداء

المصدر: حسابات الباحث على بيانات العينة باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي

من خلال الجدول اعلاه يمكننا تكوين معادلة الانحدار الخطي المتعدد والتي تقيس العلاقة بين الدفع الالكتروني والاداء المالي

$$\text{الاداء المالي} = 0.00512012223937992 - 0.0000120321875198415 \cdot X1 - 0.061.84889415499551 \cdot E + X2 + 0.000176010274274481 \cdot X3 - 0.063.73525900790001 \cdot X5 + 0.0000385890529821339 \cdot X6$$

اختبار الفرضيات

جدول 15 نتائج اختبار الفرضيات

النتيجة	نص الفرضية	الفرضيات
قبول	يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين عدد البطاقات المصرفية المصدرة والاداء المالي	الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدفع الالكتروني عن طريق البطاقة المصرفية على الاداء المالي
قبول	يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام البطاقة المصرفية على اجهزة الصرافات الالية والاداء المالي	
قبول	يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام البطاقة المصرفية على اجهزة نقاط البيع POS والاداء المالي	
رفض	يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام الموبايل البنكي للتحويل والاداء المالي	الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدفع الالكتروني عن طريق الموبايل البنكي على الاداء المالي
قبول	يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام الموبايل لتسديد الفواتير والرسوم من خلال شركة مدفوعات SEP والاداء المالي	
قبول	يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدفع الالكتروني عن طريق الانترنت المصرفي على الاداء المالي	الفرضية الثالثة:

المصدر : من اعداد الباحث من خلال اختبار الفرضيات

أولاً: الاستنتاجات

من خلال الدراسة التحليلية كانت نتائج الدراسة كالتالي:

1- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الدفع الالكتروني عن طريق البطاقة المصرفية والاداء المالي لمصرف سورية الدولي الاسلامي وفق نتائج الفرضيات الفرعية التالية:

1-1- علاقة أثر عكسية معنوية بين المتغير المستقل (عدد البطاقات المصرفية) والمتغير التابع الاداء المالي

1-2- علاقة أثر عكسية معنوية بين المتغير المستقل (عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة الصراف الآلي) والمتغير التابع الاداء المالي

1-3- علاقة أثر طردية معنوية بين المتغير المستقل (عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع) والمتغير التابع الاداء المالي

2- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الدفع الالكتروني للفواتير عن طريق شركة sep عن طريق الموبايل البنكي والاداء المالي لمصرف سورية الدولي الاسلامي، وفق نتائج الفرضيات الفرعية التالية:

1-2- علاقة أثر غير معنوية بين المتغير المستقل (عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الموبايل البنكي) والمتغير التابع الاداء المالي

2-2- علاقة أثر عكسية معنوية بين المتغير المستقل (عدد الفواتير المسددة عن طريق شركة sep من خلال خدمة الموبايل البنكي) والمتغير التابع الاداء المالي

3- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام الانترنت المصرفي والاداء المالي لمصرف سورية الدولي الاسلامي، وفق ما يلي:

1-3- علاقة أثر طردية معنوية بين المتغير المستقل (عدد عمليات التحويل المنفذة من خلال خدمة الانترنت المصرفي) والمتغير التابع الاداء المالي

4- عدد العمليات المنفذة باستخدام البطاقات على أجهزة نقاط البيع هو اقوى العوامل المؤثرة في الاداء المالي وذلك كون العمولات التي يتم اخذها كنسبة من المبلغ المدفوع وليس مبلغ ثابت اي كلما كبر المبلغ زادت العمولة

ثانياً: التوصيات

- 1- دراسة العمولات على إصدار البطاقات المصرفية بحيث يؤثر زيادة عدد البطاقات على ربحية البنك بشكل إيجابي.
- 2- فرض عمولات على عمليات السحب من الصراف الآلي باستخدام البطاقة المصرفية ما يؤثر على ربحية البنك بشكل إيجابي، بعد الأخذ بعين الاعتبار عدد العمليات المنفذة ومبالغ السحوبات شهرياً.
- 3- زيادة الجهود التسويقية لنشر نقاط البيع POS بشكل أكبر، وتشجيع المتعاملين على استخدام البطاقة المصرفية في عمليات الشراء.
- 4- دراسة وضع محددات لاستخدام الموبايل البنكي في عمليات التحويل، تخفض عدد هذه العمليات، أو دراسة العمولات على هذه العمليات بحيث تكون ذات أثر إيجابي في ربحية البنك وأدائه المالي.
- 5- التشجيع على تسديد الفواتير عن طريق شركة المدفوعات الالكترونية بعد دراسة العمولات المقترحة لصالح البنك عن هذه الخدمة بحيث يصبح أثرها إيجابياً على الأداء المالي للبنك.
- 6- تشجيع المتعاملين على استخدام الانترنت المصرفي، من خلال الروابط الدعائية في صفحات التواصل الاجتماعي.
- 7- العمل على نشر الوعي المصرفي بين العملاء، وترسيخ ثقافة التعامل عبر الانترنت لأنه يلعب دور كبير في تفعيل دور وسائل الدفع الإلكتروني.
- 8- ضرورة العمل على تحديث الخدمات الالكترونية بشكل مستمر وفقاً لمجريات التطور الحاصل في البنوك العالمية للاستمرار في منظومة العولمة المالية.
- 9- أهمية توفير تدريب لموظفي المصارف بما يتعلق بالدفع الإلكتروني ما يسهم في تطوير الخدمات المتعلقة بذلك ويحقق كفاءة استخدامها.
- 10- ضرورة تسهيل وتحديث التشريعات والضوابط المتعلقة بالدفع الإلكتروني سواءاً للمصارف أو لشركات الدفع الإلكتروني ما يخفض المخاطر المرتبطة بهذه الوسائل ويشجع المتعاملين على استخدامها بشكل أكبر.

قائمة المراجع:

احمد صبيح عطية، " الصيرفة الإلكترونية في العراق عناصر النجاح والإخفاق، مجلة الكويت الجامعة، العدد0، 2015، ص48

البغدادي، زيد عبد الستار. (2018) **العمليات المصرفية في العصر الرقمي**. بيروت: مكتبة السنهوري.

الخرزجي، فؤاد محمد. (2020) مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في الشمول المالي-دراسة ميدانية. **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة**، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم المحاسبية.

الخطيب، محمد محمود. (2010) **الاداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الاردن.

الشمري، ناظم محمد نوري. (2008) **الصيرفة الإلكترونية الأدوات ومعوقات التوسع**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.

الطراونة، انس مصلح ذياب (2015) **العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق عمان للأوراق- المالية**، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، عمان

القاضي، حسين، عبود، مادلين، سنكري، سهى (2012)، **مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (43) العدد (5) 2012**

القصاص، خليل محمد. (2010) " **الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي وإعداد الموازنات التقديرية**". اتحاد المصارف العربية، الأردن.

النجار، صباح مجيد والزيدي، حسين لازم(2016) **إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية**، الطبعة الأولى، المطبعة العراقية، بغداد-العراق.

النصيري، سمير. (2018) **البنك المركزي العراقي في مواجهه تحديات الأزمة الاقتصادية والمالية (2015، 2017)** الطبعة الأولى، مطابع مجموعة الربيعي، بغداد-العراق.

بخيت، محمد بهاء الدين محمد، عز الدين، اسر حسن يوسف، عوض، عبد المنعم سعد عبد ربه. (2018). أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية "دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الليبية" خلال الفترة من 2008-2016. مجلة البحوث المحاسبية، 5(2)، 166-216 doi: 10.21608/abj.2018.127214

الياسين، احمد عبد الكريم محمد (2019)، دور المتغيرات الجزئية في تحديد القيمة السوقية للأسهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البصرة.

حكمت، نشأت عليوي،(2019) ، أثر الرفع المالي على الاداء المالي للشركات المساهمة في السوق المالي الاردني، رسالة ماجستير، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط.

رابح عرابه،" دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، أكاديمية الدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 4، العدد 8، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، 2012، ص

رحيم، عباس فاضل و عواد، عضيد شياح وفاضل، هاني عباس. (2017) العمليات المصرفية، الطبعة الأولى، مطبعة العدالة، بغداد.

سبتي جاسم.علا سمير، محمد. محمود إسماعيل (2020)، نظم الدفع الإلكتروني وفرصة تأثيرها في ربحية المصارف/بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد (15) العدد(51)، ص ص 113-130

سمية عباسية، "وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 6، جامعة أم البواقي، 2016، ص 347

عبد الصمد حوالف، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014 / 2015، ص 6

علاء فرحان طالب، ايمان شبحان المشهداني، (2011) الحكومة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان.

علي أحمد، رقية الطيب (2021)، أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك -بالتطبيق علي عينة من البنوك السودانية، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 09 (العدد 01)، الجزائر: جامعة 20 اوت 1955 -سكيكدة-، ص ص 189-

على بودلال، " اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية في الاقتصاد الجزائري"، *مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة*، العدد 5، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2018، ص 218

عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع إشارة للتجربة الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009 / 2008، ص 13.

صيام، أحمد زكريا، محمود عادل، ابو النادي، (2014) تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية و الاقتصادية*، المجلد (1) العدد (1)، ص 319-336

محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال 2000/1994 *مجلة الباحث*، عدد 3، جامعة ورقلة، 2004، ص 89

مسعودي، عبد الهادي. (2016) *الأعمال المصرفية الإلكترونية*، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

مصرف سورية المركزي، قرار مجلس النقد والتسليف رقم 96 - م ن تاريخ 2019-9-16

ميعاد حميد علي، دور تقويم الأداء في الحد من الفساد الإداري والمالي، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، العدد 39، 2014،

نعيمة مولفوعة، " إحلل وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية"، *مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية*، المجلد 3، العدد 1، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2014، ص 488.

ياسمينه، سدرات، بدر الدين، عاشوري، أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية -، رسالة ماجستير، قسم مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020/2019، ص 5

Alexa Josphine (17/11/2018), "What Is the Importance of E-payment Systems?" pocketsense, Retrieved 01/04/2022. Edited

ARILESERE, M.S., OLALEYE, B.R., ASAOLU, A.A., & AKIENABOR, E. (2021). "Digital Electronic Payment and Bank Performance in Nigeria." *Annals of Spiru Haret University. Economic Series*, 21(4), 327-340, doi: <https://doi.org/10.26458/21419>

- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2011). **Fundamentals of financial management**. Cengage Learning.
- Egland, N, Neolle, K.L., Furst, D., E. & Robertson, E. (2008). Banking over the Internet. *Quarterly Journal of Office of Comptroller of the Currency*. 124 -156.
- Imeokparia †Lawrence †Antonia .E. Onazi (2021),CEDTECH **International Journal of Management Studies & Entrepreneurial Development** †Volume 2, Number 1, March 2021<http://www.cedtechjournals.org>
- L. Torki et al. (2020), the Effects of Electronic Payment Systems on the Performance of the Financial Sector in Selected Islamic Countries International, **Journal of Economics and Politics** 1(1): 117-125
- Nikunj Gundaniya (8/1/2021), "**7 Benefits of Electronic Payments**", customerthink, Retrieved 01/04/2022. Edited.
- Shan, T. (2006). Building a service-oriented eBanking platform. **IEEE International Conference on Services Computing**, 2004. (SCC 2004). Proceedings. 2004. doi:10.1109/scc.2004.1358011
- Waiaturrahma & Kurniasari, A. L. (2021). Electronic Payment and Economic Growth in Indonesia. **JDE (Journal of Developing Economies)**, 6(2), 286-307.
- Vila, J. A., Serna-Olvera, J., Fernandez, L., Medina, M., & Sfakianakis, A. (2013). A professional view on E-banking authentication: Challenges and recommendations. **2013 9th International Conference on Information Assurance and Security (IAS)**. doi:10.1109/isias.2013.6947731
- Meute, A.J. (2010), "Self-service Technologies: Understanding Consumer Contentment with Technology-Based Service Experiences", **Journal of Marketing**, Vol. October pp.48-

الملاحق

ملحق 1 قرار مجلس النقد والتسليف 96/م ن

Syrian Arab Republic
Credit and Money Council



الجمهورية العربية السورية
مجلس النقد والتسليف

الرقم: 96/م ن
التاريخ: 2019/9/16

مجلس النقد والتسليف، بناءً على أحكام القانون رقم 23/ لعام 2002 وتعديلاته، واستناداً إلى قانون المعاملات الإلكترونية رقم (3) لعام 2014، وإلى قرار رئاسة مجلس الوزراء رقم 53/م ن وتاريخ 2019/08/02 وعلى كتاب مديرية أنظمة الدفع رقم 15/383/ص تاريخ 2019/9/9، وعلى مذاكرته في جلسته المتعددة بتاريخ 2019/9/15، يقرر ما يلي:

أولاً- تلتزم المصارف العاملة والمؤسسات المالية المصرفية الاجتماعية بالتعليمات الآتية لدى ممارسة نشاط تقديم خدمات الدفع المصرفية الإلكترونية:

المادة (1)- التعاريف:

- المؤسسة المالية: المصارف والمؤسسات المالية المصرفية الاجتماعية العاملة في الجمهورية العربية السورية.
- الشركة: شركة الدفع الإلكتروني المرخصة والمسجلة لدى مصرف سورية المركزي.
- النشاط: خدمات الدفع المصرفية الإلكترونية.
- العميل: شخص طبيعي أو اعتباري لديه حساب مصرفي لدى المؤسسة المالية. ويستخدم خدمات المؤسسة المالية الإلكترونية.
- نظام الدفع الإلكتروني: مجموعة الوسائل والإجراءات الإلكترونية لدفع الأموال ووفاء الالتزامات عن طريق تحويل الأموال بين طرفين أو أكثر.
- قنوات الدفع الإلكترونية: تجهيزات أو برمجيات الكترونية تمكن العميل من إجراء عمليات سحب أو إيداع أو دفع أو تحويل الأموال من خلال نظام دفع الكتروني، ومنها: الصرافات الآلية (ATM)، ونقاط البيع (POS)، وأكشاك الخدمة الذاتية (KIOSK)، والمواقع الإلكترونية على الشبكة، والهاتف الثابت، وتطبيقات الهاتف النقال.
- أدوات الدفع الإلكترونية: وسيلة ملموسة (البطاقات المصرفية بأنواعها) وتأخذ الأشكال التالية:

ملحق 2 نشرة اسعار عمولات الخدمات المصرفية الالكترونية

			12,000.00	12,000.00	SYP	إصدار بطاقة صراف آلي (دفع إلكترونية) بطاقة مصرفية لأول مرة / بدل ضائع/تالف	00	01	03	عمليات المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية
			---	---	SYP	إصدار بطاقة ائتمانية معجلة	00	02	03	
			-	-	SYP	عمولة سحب من الصراف الآلي - بطاقة ائتمانية (تكل عملية)	00	05	03	
			-	-	SYP	عمولة سحب من الصراف الآلي من صرافات البنك	00	90	03	
			6,000.00	6,000.00	SYP	الرسم السنوي لبطاقة صراف آلي (أساسية، تابعة) سنويا	00	90	03	
			6,000.00	6,000.00	SYP	تجديد بطاقة مصرفية	00	90	03	
			-	-	SYP	إصدار رقم سري بدل ضائع لبطاقة (أساسية، تابعة) عند الاصدار	00	90	03	
			-	-	SYP	رفع حد السحب اليومي لبطاقة الصراف الآلي ليصبح 1٥٠٠٠٠ ل.س (العمولة لمرة واحدة فقط)	00	90	03	
			-	-	SYP	رفع حد السحب اليومي لبطاقة الصراف الآلي ليصبح ٢٠٠٠٠٠ ل.س (العمولة لمرة واحدة فقط)	00	90	03	
			-	-	SYP	تصغير المحاولات الخاطئة لبطاقة الصراف الآلي	00	90	03	
		للخدمات الثلاث عند الاشتراك (تعمل عشرة رسائل شهرية فقط)	2,000.00	2,000.00	SYP	الاشتراك بخدمة الرسائل القصيرة والبنك الناطق والانترنت البنكي	00	90	03	
			2,000.00	2,000.00	SYP	الرسم السنوي للاشتراك بالخدمات الالكترونية	00	90	03	
			300.00	300.00	SYP	إصدار رقم سري بدل ضائع/تالف/ للخدمات الالكترونية (عند الاصدار)	00	90	03	
			3.00	3.00	SYP	تكلفة كل رسالة ترسل للمتعامل بعد الرسالة العاشرة شهريا	00	90	03	
			500.00	500.00	SYP	تصغير المحاولات الخاطئة-الترينيت مصرفي	00	90	03	
			2,000.00	2,000.00	SYP	الاشتراك بخدمة الموبايل البنكي (عند الاشتراك)	00	90	03	
			2,000.00	2,000.00	SYP	الرسم السنوي لخدمة الموبايل البنكي	00	90	03	
			100.00	100.00	SYP	التحويل من حساب الى حساب عميل آخر بغض النظر من مبلغ التحويل	00	90	03	
			500.00	500.00	SYP	تصغير المحاولات الخاطئة-موبايل بنكي	00	90	03	
			300.00	300.00	SYP	إعادة اصدار رقم سري-موبايل بنكي	00	90	03	

Abstract

The study aimed to show the impact of the application of electronic payment systems through the number of operations executed on its tools represented by the bank card (through the number of issued bank cards, the use of the bank card on ATMs and the use of the bank card on POS devices) - mobile banking (through Using the bank mobile for transfer and the use of the bank mobile to pay bills and fees through the SEP Payments Company) - the use of the Internet banking, on the financial performance of the Syrian International Islamic Bank as measured by the rate of return on assets ROA, the ratio of the rate of return on equity (ROE) and the revenues collected from banking services

The study population consisted of Syrian Islamic banks and the research sample is the Syria International Islamic Bank, where the quarterly disclosures of the bank from 2017 to 2021, and the data obtained from the bank were relied on. The SPSS statistical program was also used to display and analyze the results of the study by conducting an analysis Correlation and multiple linear regression analysis

The study concluded that there is a significant inverse effect relationship between the independent variables (the number of bank cards, the number of transactions executed using cards on ATMs), a positive and significant relationship between the independent variable (the number of transactions executed using cards on point of sale machines), a non-significant relationship between the variable The independent (number of transfers executed through the mobile banking service), a significant inverse effect relationship between the independent variable (the number of bills paid through the SEP payment company), a significant direct effect relationship between the independent variable (the number of transfers executed through the Internet banking service) and the variable dependent financial performance

The study also showed that the number of operations executed using cards on point of sale devices is the strongest factor affecting financial performance

The study ended with presenting a set of solutions and proposals, the most important of which is working on spreading banking awareness among customers, and consolidating the culture of dealing through the Internet because it plays a major role in activating the role of electronic payment methods.

Key words:

Electronic payment, financial performance, bank card, mobile bank, internet banking