

أُعِدَّ لنيل درجة الماجستير في إدارة التقانة

PMTM

أثر استخدام
نظم الدفع
الإلكترونية على
أداء المصارف
في سورية

إشراف

د. ياسر رحال

تقديم

عفاف العبدالله

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى زوجي وحببي
وليد الذي كان خير عون لي من دعم و
تشجيع طيلة مشواري الدراسي في الوصول
إلى هذا العمل.

كما لا أنسى أن أخص بالشكر أختي
الغالية فاطمة لما قدمته لي من دعم
و مساعدة وجهد للوصول إلى هذا العمل
، والى من شجعني على المثابرة طوال
عمري إلى أمي الحبيبة حفظها الله ، و
إلى بناتي انجي وايلين الذين اقتطعت
من وقتهم الكثير ، لطالما قصرت لأجل
إتمام دراستي ، و لكل من كانوا لي
العون و السند في طيلة مشواري
الدراسي الجامعي.

“YOU WILL SEE IT WHEN YOU BELIEVE IT.”

Wayne Dyer

كلمة شكر

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه أن وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع...

أتقدم بجزيل الشكر وعزيز الامتنان إلى الدكتور الفاضل "ياسر رحال" لتفضله بالإشراف على هذا العمل المتواضع، وعلى كل توجيهاته القيمة التي زادت في إثرائه وجماليته، ولا يفوتني أن أشكر من قدم لي يد العون لإتمام هذا العمل سواء كان ذلك من قريب أو من بعيد.

وخالص شكري وتقديري إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بالموافقة على تحكيم هذا العمل وعلى ما قدموه من ملاحظات علمية قيمة ساهمت في إثرائه، كما لا يفوتني تقديم كل الشكر والتقدير إلى أسرة الجامعة الافتراضية السورية وأخص بالذكر قسم إدارة التقانة من الدكاترة والإداريين على جهودهم المبذولة للوصول إلى هذا المشروع

وأتقدم بجزيل الشكر والإمتنان إلى مديري وموظفي البنوك التي شملتها الدراسة لحسن تعاونهم ومشاركتهم في هذه الدراسة.

عفاف العبد الله

الخلاصة

هدفت دراستنا لمعرفة إلى أي مدى ساهمت وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين أداء النظام البنكي السوري، من خلال تحليل وتشخيص واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في إبراز أهم التحديات التي تواجهها المصارف السورية في ظل الظروف الحالية من عقوبات مفروضة وحصار اقتصادي، إذ اعتمدنا على المنهج الوصفي لعرض المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية، والمنهج التحليلي من خلال البيانات الأولية المتمثلة في الإحصائيات والأرقام وقراءة البيانات التي حصلنا عليها عبر استبيان موجه إلى موظفي و مدراء البنوك السورية، توصلت دراستنا إلى أن المعاملات الإلكترونية المصرفية "وسائل الدفع الإلكترونية" وفرت عدد من المزايا للعملاء، وفرص جديدة للبنوك من خلال تحقيق ميزة تنافسية وربحية، وتوزيع واسع الانتشار، وذلك باستحداث بطاقات دفع جديدة ملائمة لطبيعة ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني، ولكن رغم الجهود المبذولة إلا أن المصارف السورية لا تزال تواجه العديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثر دون تحقيق القفزة المأمولة، وبالتالي لا بد الاستفادة من تجربة بعض الدول العربية و الأوروبية في مجال تطبيق نظام الدفع الإلكتروني بالتجزئة والمبالغ الكبيرة مع الأخذ بخصوصية النظام المصرفي السوري من أجل تحسين أداء المصارف.

Abstract

Our study aimed to find out the extent to which electronic payment methods contributed to improving the performance of the Syrian banking system, by analyzing and diagnosing the reality of the use of electronic payment methods in highlighting the most important challenges that Syrian banks face under the current conditions of imposed sanctions and economic blockade, as we relied on the descriptive approach to present Concepts related to electronic payment methods, the analytical approach Through the primary data represented in statistics, numbers and reading the data that we obtained through a questionnaire addressed to employees and managers of Syrian banks, our study found that electronic banking transactions "electronic payment methods" provided a number of advantages to customers, and new opportunities for banks by achieving a competitive advantage and profitability, and widespread distribution And that is by creating new payment cards that are appropriate to the nature and requirements of electronic banking work, but despite the efforts made, the Syrian banks are still facing many obstacles that formed a stumbling block without achieving the hoped-for leap, and therefore it is necessary to benefit from the experience of some Arab and European countries in the field of applying the system Retail electronic payment And large sums, taking into account the privacy of the Syrian banking system in order to improve the performance of banks.

المحتويات

| | |
|------|--|
| i | المحتويات |
| iii | قائمة الأشكال |
| iv | قائمة الجداول |
| v | قائمة الاختصارات |
| vi | مقدمة عامة |
| vii | فرضيات البحث |
| vii | أهمية البحث |
| viii | أهداف البحث |
| viii | أسباب اختيار الموضوع |
| viii | منهج الدراسة |
| viii | صعوبات البحث |
| ix | الدراسات السابقة العربية |
| xii | المخطط العام للتقرير |
| 1 | الفصل الأول |
| 2 | 1.1 تمهيد |
| 2 | 2.1 المبحث الأول: المراحل التي مر بها نظام الدفع |
| 2 | 1.2.1 المطلب الأول: التطور التاريخي لنظام الدفع |
| 4 | 2.2.1 المطلب الثاني: مفهوم نظام الدفع وخصائصه |
| 6 | 3.2.1 المطلب الثالث: العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع |
| 7 | 3.1 المبحث الثاني: التحول من وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الإلكترونية |
| 8 | 1.3.1 المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية وخصائصها وأهميتها |
| 10 | 2.3.1 المطلب الثاني: مزايا وعيوب ومخاطر الدفع الإلكتروني |
| 14 | 3.3.1 المطلب الثالث: أنواع نظم الدفع الإلكتروني وقنوات استخدامها |
| 31 | 4.3.1 المطلب الرابع: أشكال التأمين على الدفع الإلكتروني |
| 33 | 5.3.1 المطلب الخامس: حلول للدفع الإلكتروني عبر الإنترنت |

| | |
|-----|--|
| 38 | 4.1 المبحث الثالث: واقع نظم الدفع الإلكتروني في النظام البنكي السوري |
| 39 | 1.4.1 المطلب الأول: لمحة عامة على الجهاز المصرفي في سورية |
| 49 | 2.4.1 المطلب الثاني: نظام الدفع الإلكتروني في سورية |
| 55 | 3.4.1 المطلب الثالث: مكونات نظام الدفع الإلكتروني في سورية |
| 60 | الفصل الثاني |
| 61 | 1.2 تمهيد |
| 61 | 2.2 المبحث الأول: نظرة عامة حول المصارف التجارية محل الدراسة ونظم الدفع الإلكتروني التي توفرها |
| 62 | 1.2.2 المطلب الأول: المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة |
| 80 | 3.2 المبحث الثاني: عرض لطرق وإجراءات الدراسة الميدانية |
| 80 | 1.3.2 المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها |
| 81 | 2.3.2 المطلب الثاني: طرق جمع البيانات واختبار إدارة الدراسة |
| 83 | 3.3.2 المطلب الثالث: إجراء البحث والاساليب الإحصائية المستخدمة |
| 84 | 4.2 المبحث الثالث: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة |
| 85 | 1.4.2 المطلب الأول: وصف خصائص عينة البحث |
| 103 | الخاتمة |
| 103 | نتائج الدراسة |
| 104 | التوصيات |
| 105 | الأفاق المستقبلية |
| 105 | قائمة المراجع |

قائمة الأشكال

- رسم توضيحي 1: أنواع البطاقات البنكية..... 21
- رسم توضيحي 2: دورة استخدام النقد الإلكتروني 24
- رسم توضيحي 3: نموذج عن محفظة الكترونية..... 29
- رسم توضيحي 4: مخطط لدورة إجراء استخدام الشيك الإلكتروني..... 31
- رسم توضيحي 5: نمو شركة PayPal..... 34
- رسم توضيحي 6 : هيكلية المصارف في سوريا. 42
- رسم توضيحي 7: السورية للمدفوعات..... 47
- رسم توضيحي 8: قنوات الدفع الإلكتروني..... 48
- رسم توضيحي 9: الموزع الآلي للأوراق..... 57
- رسم توضيحي 10: جهاز الدفع الإلكتروني TPE..... 58
- رسم توضيحي 11: بنك بيمو (عروض وخصومات)..... 72

قائمة الجداول

| | |
|-----|--|
| 26 | جدول 1 : تجارب استخدام العملات الرقمية للبنوك المركزية في بعض دول العالم..... |
| 57 | جدول 2 خدمات الموزع الآلي للأوراق DAB..... |
| 62 | جدول 3: مساهمين بنك الشام..... |
| 68 | جدول 4: توزع أجهزة نقاط البيع POS..... |
| 80 | جدول 5: مجتمع الدراسة وعينتها..... |
| 82 | جدول 6: معاملات ألفا كرونباخ لقياس صدق وإثبات الاستبانة..... |
| 85 | جدول 7: توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير الجنس..... |
| 85 | جدول 8: توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير العمر..... |
| 86 | جدول 9: توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير المستوى العلمي..... |
| 86 | جدول 10: توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير التخصص..... |
| 87 | جدول 11: توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير الوظيفة..... |
| 88 | جدول 12: توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة..... |
| 88 | جدول 13: البطاقات البنكية التي توفرها البنوك السورية..... |
| 90 | جدول 14: يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي..... |
| 91 | جدول 15: طول الفئات ودرجة الموافقة حسب درجات مقياس ليكرت الخماسي..... |
| 91 | جدول 16: اختبار التوزع الطبيعي..... |
| | جدول 17: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور |
| 92 | الأداء المالي..... |
| | جدول 18: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور |
| 97 | الأداء التجاري..... |
| 99 | جدول 19: اختبار معنوية متوسط محور الأداء المالي..... |
| 100 | جدول 20: اختبار معنوية متوسط كفاءة العمليات الداخلية..... |
| 100 | جدول 21: اختبار معنوية متوسط محور الأداء التجاري..... |
| 101 | جدول 22: اختبار معنوية متوسط الأداء الكلي..... |
| 101 | جدول 23: ملخص نتائج الفرضيات..... |

قائمة الاختصارات

| الاختصار | المصطلح اللغة الإنكليزية | المصطلح باللغة العربية |
|----------|---|--|
| EPS | Electronic payment systems | أنظمة الدفع الإلكتروني |
| QR CODE | Quick Response code | رمز الاستجابة السريعة |
| OTP | One Time Passcode | رمز التحقق |
| DAB | Automated paper dispenser | الموزع الآلي للأوراق |
| TPV | The ultimate electronic point of sale | نقطة البيع الإلكترونية |
| TPE | Electronic payment device | جهاز الدفع الإلكتروني |
| CIB | Interbank payment card | بطاقة الدفع بين البنوك |
| ATM | Automated Teller Machine | جهاز الصراف الآلي |
| SEP | The Syrian Company for Electronic Payments | الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية |
| POS | Point of Sale | نقطة البيع |
| IOS | iPhone operating system | نظام تشغيل أي فون |
| BBST | Banque Bemo Saudi Fransi | بنك بيمو السعودي الفرنسي |
| SIIB | Syria International Islamic Bank | بنك سورية الدولي الإسلامي. |
| DSE | Damascus Securities Exchange | سوق دمشق للأوراق المالية |
| USB | Universal Serial Bus | الناقل التسلسلي العالمي |
| B2B | Business-To-Business | تجارة إلكترونية من الشركات إلى الشركات |
| B2C | Business-To-Consumer | تجارة إلكترونية من الشركات إلى المستهلك |
| C2C | Consumer To Consumer | تجارة إلكترونية من المستهلك إلى المستهلك |
| USSD | Unstructured Additional Service Data Symbol | رمز بيانات الخدمة الإضافية غير المهيكلة |
| PIN | Personal Identification Number | رقم التعريف الشخصي |
| SET | Secure Electronic Transactions | بروتوكول العمليات المالية الآمنة |

مقدمة عامة

مع انتشار الإنترنت والتسوق عبر الإنترنت وأنواع أخرى من التجارة الإلكترونية، تطورت المدفوعات الإلكترونية من حادثة تكنولوجية إلى أحد خيارات الدفع الرائدة المتاحة حاليًا. وتشكل التكنولوجيا المطلوبة لدعم الحجم الهائل للمدفوعات الإلكترونية التي تحدث الآن بنية تحتية متنوعة للمدفوعات من الأنظمة السحابية والأنظمة القديمة والهجينة. لقد تأثرت أنظمة الدفع هذه وتأثرت بتطور معالجة بطاقات الخصم وبطاقات الائتمان المصرفية، مما أدى إلى صناعة المدفوعات الحديثة وأنظمة الدفع التي نعرفها اليوم. ولا شك أن البنوك هي أحد القطاعات الرائدة وتمثل ركنا أساسيا في الاقتصاد الوطني لأي دولة والتي تعتبر أهم وأبرز القطاعات التي تأثرت بالتطور التكنولوجي من خلال إحداث تغييرات كبيرة في عملياتها المصرفية، حيث انتقلت من الطرق التقليدية إلى طرق أفضل مع هذا التطور الذي زاد من سرعة أداء الخدمات المصرفية وخفض التكلفة وذلك باتجاه هذه المصارف نحو النشاط المصرفي الإلكتروني من خلال اعتمادها لقنوات الصيرفة الإلكترونية المختلفة (الصراف الآلي، الصيرفة عبر الإنترنت، نقاط البيع، الهاتف المصرفي... إلخ) وكذلك توجيهها نحو طرق الدفع الإلكترونية والتي هي محور ورقتنا البحثية (البطاقات البنكية أو المصرفية بمختلف أنواعها، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية، التحويلات الإلكترونية، البطاقات الذكية... إلخ)، ولذا فإن مواكبة القطاع البنكي للتطورات الحاصلة في التكنولوجيات الحديثة والاستثمار فيها يمكن أن يحقق لها التأقلم مع البيئة الجديدة والمتغيرات السريعة وزيادة حجم أعمال البنوك وتحسين كفاءتها للوصول إلى رفع وتحسين الأداء المصرفي.

وأيضا ظهور العولمة واتساع نطاقها أصبحت التطورات التكنولوجية تفرض نفسها بقوة في كل المجتمعات وعلى جميع الأصعدة فقد أصبحت لسرعة نقل المعلومات الأهمية البالغة في الحياة الاقتصادية لذلك سعت المصارف للتكيف مع هذه المستجدات المصرفية الإلكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لأن التطورات التكنولوجية متسارعة وفي مسار لا ينتهي، خاصة في ظل الفضاء الاعتبائي، الذي يجري فيه الانتقال السريع من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام، ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية، بات أمراً مسلماً به بهدف تطوير نشاط القطاع المصرفي وعصرنته.

وعلى الرغم من الخصائص التي توفرها وسائل الدفع الإلكتروني إلا أنه لا يمكن التسليم أنها في منأى عن حركية الاخطار والجرائم الإلكترونية، فإذا كانت النقود التقليدية عرضة الى التزوير والسرقة فإن وسائل الدفع الإلكترونية قد تكون عرضة عن الاخرى الى القرصنة وسرقة المعلومات والبيانات الشخصية، وهذا ما يحول دون أن تحظى بالقبول العام والثقة عند المتعاملين، وهذا ما يؤدي الى عرقلة انتشار التعامل بوسائل الدفع الحديثة.

وفي ظل هذه التحولات التكنولوجية المتسارعة عملت سوريا على إصلاح نظامها المصرفي كباقي الدول، وأصبح من الضرورة تحديث نظام الدفع من أجل الانسجام مع باقي دول العالم، وكذلك تسهيل المعاملات المصرفية والتجارة الخارجية.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة الدراسة في تقديم إجابة للتساؤل التالي:

ماهو أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في سوريا؟

1. هل يوجد أثر لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الاداء المالي للبنوك التجارية العاملة في سوريا؟
2. هل يوجد أثر لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنوك التجارية العاملة في سوريا؟
3. هل يوجد أثر لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الاداء التجاري للبنوك التجارية العاملة في سوريا؟

فرضيات البحث

للإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية العاملة في سورية، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في سورية.
- يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسن كفاءة العمليات الداخلية للبنوك التجارية العاملة في سورية
- يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء التجاري للبنوك التجارية العاملة في سورية.

أهمية البحث

تتجلى أهمية الدراسة من خلال الأهمية البالغة التي تتسم بها تكنولوجيا المعلومات التي غزت العالم في مختلف جوانب الحياة، والتي لا يكاد أي جانب وأي قطاع أن يخلو منها. ويشكّل نظام الدفع الإلكتروني عاملاً أساسياً في التطور الاقتصادي بفعل التطور العلمي والتقني بالنظر لاستخدامه في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية ليحقق الأهداف المخطط لها في الاقتصاديات الوطنية بصفة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة. كما تزداد أهمية هذا النظام الذي نشأ من فكرة هدفها تمكين إجراء وتسوية الصفقات بسهولة وتحقيق للبنوك عوائد وأرباح من جهة وتقلل التكاليف والأخطار من جهة أخرى وتحقيق رضا العملاء وراحتهم، مما ينعكس إيجابياً على جميع الأطراف. وإن التطور الغير مسبوق في وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة شبكة الانترنت التي أثّرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية دفع مختلف البلدان وخاصة تلك التي يعيش اقتصادها مرحلة انتقالية إلى الإسراع في إجراء إصلاحات جذرية في أنظمة الدفع خاصة وذلك للتكيف مع طبيعة المرحلة التي تمتاز بالمنافسة الشديدة.

كما سمح ظهور وتطور وسائل الدفع الالكترونية بسهولة تحويل الاموال بين الافراد والشركات علمياً وهذا ما أدى الى إلغاء عنصر المسافة من جهة والتغلب على مشكلة الزمن وذلك من خلال السرعة في اتمام العمليات التجارية.

أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الاهداف التالية:

1. تحديد أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك السورية.
2. إعطاء لمحة عامة عن نظم الدفع الإلكتروني ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات البنكية الالكترونية.
3. التعرف على مختلف وسائل الدفع الالكترونية المتاحة في سورية.
4. الوصول إلى نتائج ذات دلالات إحصائية حول أثر وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في سورية.
5. إبراز أهمية وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية الحديثة، ودورها في تطوير عمل البنوك التجارية العاملة في سورية.

أسباب اختيار الموضوع

- ميول ورغبة الباحث في دراسة هذا الموضوع.
- التوجه الجديد للمؤسسات المالية السورية لاستخدام نظام الدفع الإلكتروني لتسريع وتيرة الدفع وتخفيض التكلفة.
- الكشف عن أهمية نظام الدفع الإلكتروني بالنسبة للجمهور السوري في ظل انتشار وسائل الدفع الإلكترونية بالمؤسسات المالية.
- زيادة استخدام الجمهور السوري لتكنولوجيا الاتصال هذا ما دفع بالباحث إلى دراسة مدى توجه الجمهور إلى استخدام نظام الدفع الإلكتروني كتكنولوجيا حديثة من تكنولوجيا الاتصال.
- حداثة الموضوع في الدراسات الاقتصادية.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الفصل النظري والذي نعتبره مناسباً لطبيعة الموضوع، كما استخدمنا أسلوب دراسة الحالة عن طريق تحليل أداتي الدراسة المتمثلة في الاستبيان والمقابلة للفصل التطبيقي.

صعوبات البحث

- واجهتنا أثناء البحث عدة صعوبات، من أهمها:
- قلة المراجع المتخصصة في وسائل الدفع الإلكترونية التي غالبها نجدها تهتم بالتجارة الإلكترونية.
- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية بالبنوك السورية.
- المواقع الإلكترونية للبنوك التجارية السورية تفتقر إلى المعلومات المتعلقة بنشاط وسائل الدفع الإلكترونية.

الدراسات السابقة العربية

1. دراسة الشورة، جلال عايد، 2005 (بعنوان: "وسائل الدفع الإلكتروني") هدفت هذه الدراسة إلى الآتي:
 - دراسة وسائل الدفع الإلكتروني من حيث ماهيتها ومفهومها ونشأتها من جهة وأنواعها من جهة أخرى من حيث طبيعة التعامل بها وميزاتها واستخداماتها، إضافة إلى الجهة التي أصدرتها ونوع الضمان الذي تمثله.
 - بيان النظام القانوني لبطاقات الائتمان بصفتها أكثر أنواع الدفع الإلكتروني تداولاً من حيث أطرافها ومسؤوليتها والعلاقات التي تدور بين هؤلاء الأطراف في بطاقات الائتمان.
 - مفهوم وطبيعة النقود الرقمية، وخصائصها، إضافة إلى البحث في دور البنوك المركزية فيما يتعلق بتلك الأنواع من النقود. كانت أهم الاستنتاجات في وجود مخاطر مالية تقليدية إضافة إلى وجود مخاطر تتعلق بالمجتمع فيما يتعلق بوسائل الدفع تلك. ومن التوصيات التي توصلت لها ضرورة إدارة تلك المخاطر على أساس وقائي قبل وقوعها، وعلاجي بعد وقوعها وما يتوفر من قواعد قانونية تحكم تلك المخاطر وتجعل من وقوعها أقل ضرراً.
2. دراسة عابنة، عمر يوسف عبد الله، 2006 (بعنوان: "الدفع بالتقسيط عن طريق البطاقات الائتمانية") هدفت هذه الدراسة إلى الآتي:
 - التعرف على بيان الحكم الشرعي فيما يتعلق بموضوع الدفع بالتقسيط عن طريق البطاقات الائتمانية في كل من البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية.
 - البحث في كيفية عمل بطاقة الدفع بالتقسيط مع بيان التأصل الفقهي لهذه العملية ابتداءً من مرحلة إصدار البطاقة ومروراً بمرحلة تسديد البنك المصدر للبطاقة، وانتهاءً باستيفاء ما يترتب على حاملها من أموال.
 - التعرف على الزيادة المالية التي تترتب على حامل البطاقة والنسبة المئوية التي يقتطعها البنك المصدر من التاجر الذي قبل التعامل بهذه البطاقة.
 - تمثلت عينة الدراسة في كل من المصرف البحريني الإسلامي (بطاقة الشامل) الأهلي السعودي (بطاقة تي) سير السعودي (بطاقة الخير).

من أهم ما خلصت له الدراسة:

- هناك عدة تكيفات فقهية لموضوع الزيادة على العميل، والنسبة المئوية التي يقتطعها على التاجر، وهذه التكيفات هي: أجرة استحقها مصدر البطاقة جراء تحصيله مال التاجر من حامل البطاقة، أجرة بدل خدمات، أجرة مقابل الوكالة، أجرة على الحوالة.
- لا يعني بالضرورة، تركيب العقود الشرعية بطريقة تجعل تلك المعاملات المالية تخرج عن مقصدها، جواز تلك المعاملات تؤدي في الخروج عن مقاصد الشريعة الإسلامية، والوقوع في المحاذير الشرعية والتي تصل بصاحبها الى الربا.

ومن أهم التوصيات:

- الحرص على جعل تلك البطاقات خالية من المحاذير الشرعية.
- تعميم فكرتها لتشكل بديلاً لجميع المتعاملين فيها.

كما أن هناك دراسات اخرى عن الحالة المتعلقة بالموضوع:

- قام مازيني وحزوري (2017) بتقييم تأثير التوسع المصرفي الإلكتروني على الخدمات المصرفية تخفيض التكاليف التشغيلية للنظام. باستخدام طريقة الحدار اللوحة، قاموا بجمع البيانات من البنوك الإيرانية الخاصة والعامة للأعوام من 2006 إلى 2012. تشير الدلائل إلى أن التوسع المصرفي الإلكتروني في إيران قد قلل من تكلفة الخدمات المصرفية الخاصة والعامة.
- رحيمي (1396)، درس تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك (البنوك الإيرانية بأكملها داخل البلاد). وذكر أن تقدماً كبيراً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) قد أصلحت جميع جوانب الحياة البشرية في العقود الأخيرة. تمكن الخدمات المصرفية الإلكترونية البنوك من زيادة سرعة وجودة ودقة خدماتها وخلق مركز تنافسي قوي للخدمات المصرفية. تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية يحسن الكفاءة المصرفية ويقلل من تكاليف المعاملات على المستوى الوطني والمستويات الدولية، والتي تعمل بشكل عام على تحسين الوضع الاقتصادي.
- نهيدي وآخرون (2007)، فحص طرق الدفع الإلكتروني المختلفة وآليات التشغيل التي توفرها البنوك في إيران. وقد اشتمل المجتمع الإحصائي لهذه الدراسة على 320 مديراً وخبيراً وموظفاً (مسؤولين) في شركة عسלוوية بيرل للبتروكيماويات. 175 تم تصنيف الأفراد حسب طريقة أخذ العينات العشوائية. هذا البحث عبارة عن دراسة وصفية ارتباطية. اختبار فروض البحث المستخدمة في البحث الإحصائيات الاستدلالية مثل معامل ارتباط بيرسون، الانحدار والتحليل متعدد المتغيرات.
- دراسة (مقدم عبد الجليل، 2018) بعنوان "واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية _دراسة حالة بنك الفالحة والتنمية الريفية بشار_"، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 5، العدد 2.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع أنظمة الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في البنوك التجارية وتأثيرها على أدائها، بحيث قدم استبيان للموظفين في البنك. توصلت الدراسة إلى أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هو أحد مصادر تحسين الأداء البنك بطريقة ناجحة وبمستوى يضمن إنجاز مهامه ووظائفه بصورة جيدة، كما أن هناك ضعف نسبي في حجم الخدمات التي يقدمها البنك من خلال أدوات الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى ضعف في حجم ما يملكه من تلك الأدوات، حيث زال تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر يشهد صعوبات نظرا لارتفاع تكاليفه ولصعوبة تقبله من قبل الجمهور.

- دور نظام الدفع الإلكتروني في تطوير نشاط البنوك الإلكترونية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري Bna فرع قسنطينة 2021. تهدف الدراسة إلى التعرف على دور نظام الدفع الإلكتروني في تطوير نشاط البنوك الإلكترونية. للإجابة على هذه المشكلة، تم الاعتماد على برنامج SPSS لتحليل بيانات 38 استمارة استبيان، تم توزيعها على عينة من موظفي الوكالات التجارية بالبنك الوطني الجزائري فرع قسنطينة، وتم التأكيد على أن هناك إيجابية و تأثير كبير لأبعاد نظام الدفع الإلكتروني (المعدات المادية، التقنيات التكنولوجية، التسويق المصرفي والموارد البشرية) في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري، بينما القاعدة القانونية لم تثبت تأثيرا كبيرا في المتغير التابع، على الرغم من وجود العلاقة النظرية. الكلمات المفتاحية: نظام الدفع الإلكتروني، البنك الإلكتروني، رموز تصنيف G: JEL، BNA، G21. مراجعة الأدبيات الخاصة بقضايا الأمان والثقة في الدفع الإلكتروني:

- بدءًا من مراجعة الأدبيات الموجودة التي أجراها رمضان [1]، لخصت المراجعة أن نظام EP الآمن يجب أن يحتوي على تسع مكونات. هذه هي المصادقة، منع الاحتيال، السرية، القابلية للقسم، قابلية التحويل، منع تكرار الإنفاق، خصوصية الدفع، إخفاء هوية الدفع، وإمكانية تتبع الدفع. تمشيا مع هذا التقديم، دراسة من قبل Kalakota و [Whinston 2] و [Kim et al. 3] جادل وقدم أن الموثوقية الفنية ومقاومة الدفع الإلكتروني ضد الهجمات الأمنية هما عاملان يؤثران على أمن الدفع الإلكتروني. بالإضافة إلى ذلك، لاودون وترافير [2] وكوربيت وآخرون [4] حددت إجراءات وعملية المعاملات المعقدة كنهج حاسم لحل مخاوف الأمان والثقة المتصورة.

- الدراسة الأخيرة التي أجراها [Oney et al. 5] حلل محددات الأمان والثقة المتصورين بما في ذلك تأثير الأمان والثقة المتصورين على استخدام الدفع الإلكتروني في شمال قبرص باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM). تشير نتائج الدراسة إلى أن كلا من الأمان والثقة المتصورين يؤثران على استخدام الدفع الإلكتروني. كما حددوا الحماية التقنية والخبرة السابقة كمحددات مشتركة للأمان والثقة المتصورين. في دراسة أخرى، Barkhordari وآخرون [6] بحث في العوامل التي تؤثر على الثقة في أنظمة المدفوعات الإلكترونية في إيران باستخدام تحليل العوامل ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM). وجاء في الدراسة أن الأمان والثقة المتصورين لهما أثر إيجابي على استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني. كما

حددوا الإجراءات الفنية وإجراءات المعاملات والوصول إلى بروتوكولات الأمان باعتبارها أكثر العوامل العاجزة على الثقة المتصورة للعملاء.

الدراسات السابقة الأجنبية

- دراسة (Simon, 2002) بعنوان: Electronic Payments —The Smart Card, Smart Cards, E-Payments, & Law

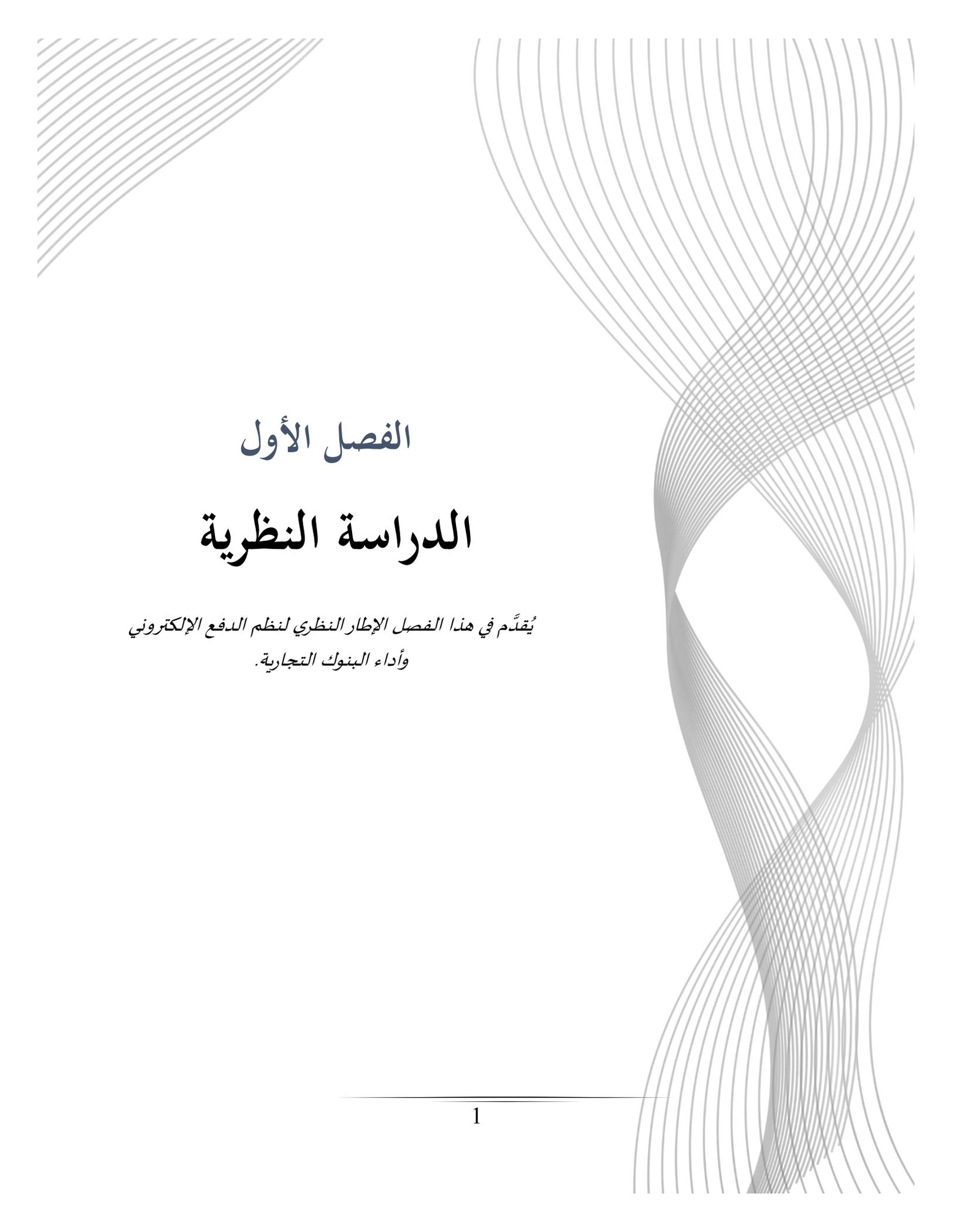
جاءت هذه الدراسة في ثلاثة أجزاء تناول القضايا القانونية التي تواجه مطوري البطاقة الذكية. وتكشف عن القضايا التعاقدية والمسؤولية وقضايا حقوق الملكية الفكرية، وتقيم إذا ما كان الإطار القانوني المناسب موجود بالفعل في البطاقات الذكية المستخدمة التي يمكن بما أن يضمن تطويرها ونموها.

- دراسة بعنوان: (Yoris and Robert, 2008) The economics of mobile payments: Understanding stakeholder issues For an emerging financial technology application

هدفت إلى دراسة تطبيقات جديدة لتكنولوجيا، وذلك في ظل ثورة الاتصال اللاسلكي حيث تركز الدراسة على الدفع بواسطة الأجهزة المحمولة Payments Mobile، وذلك من خلال تطبيق إطار يسمح بتحديد أصحاب المصالح والنظرية القابلة للتطبيق لتحليل المستهلكين، الشركات، عمليات الأعمال، والسوق، وتوجهت نتائج هذه الدراسة إلى المدراء في الإدارة العليا بضرورة الاستفادة من الجوانب الاقتصادية للدفع بواسطة الأجهزة المحمولة.

المخطط العام للتقرير

يقسّم التقرير إلى فصلان رئيسيان، يتضمن الفصل الأول دراسة نظرية بهدف تقديم أساس نظري للبحث، ويتضمن الفصل الثاني الدراسة الميدانية.



الفصل الأول

الدراسة النظرية

يُقدّم في هذا الفصل الإطار النظري لنظم الدفع الإلكتروني
وأداء البنوك التجارية.

1.1 تمهيد

تعتبر وسائل الدفع عن الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت وسائل الدفع عبر العصور، وذلك تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها فبدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك نظام المعدنين وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية الإلزامية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات غير مسبقة في تكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل دفع إلكترونية والتي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية التي توجد بأشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة الصفقات.

2.1 المبحث الأول: المراحل التي مر بها نظام الدفع

1.2.1 المطلب الأول: التطور التاريخي لنظام الدفع

عندما أخذ المجتمع الإنساني في التطور كان الأفراد ينتجون سلعا بمقادير تفوق حاجياتهم إليها، ومن ثم يبادلون فائض هذه السلع بسلع أخرى¹، مباشرة دون استخدام أي وسيط، فهي الصورة الطبيعية والبسيطة للتبادل² وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أن هذا الأخير كان عاجزاً عن مسايرة التطور الاقتصادي الذي استند في أساسه إلى ظهور التخصص وتقسيم العمل، وما رافق ذلك من اتساع في عمليات المبادلة بين الأفراد بسبب فائض في الإنتاج المعد للتبادل. إذ اكتنفه ثلاث صعوبات رئيسية، خاصة صعوبة التوافق بين رغبات المتعاملين وتقدير نسبة المقايضة وعدم قابلية السلع للتجزئة³.

فبسبب محدودية هذا النظام كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية وشمولاً إلى استخدام المعادن كنقود واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية ثم تلتها في الترتيب المعادن الأخرى مثل الحديد والنحاس والقصدير وغيرها. ولقد تم اختيار المعادن النفيسة لأنها تتمتع بالخصائص التالية:

- غير قابلة للتلف وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلاءم حجمها مختلف حاجات التداول.
- نظراً لكونها نادرة فهي مرتفعة الثمن.

¹ صبحي تادرس قريضة، مدحت محمد عقاد: النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 13 ص، 1983

² عبد الحق بو عتروس: مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2003، ص 2.

³ مروان عطون: النظريات النقدية، دار البعث للطباعة والنشر، قسنطينة، 1989، ص 9-12

- الثبات النسبي في قيمتها مقارنة مع غيرها من السلع.

غير أن العالم قد شهد بداية النصف الثاني من القرن السابع عشر الميلادي ظهور أنواع جديدة من السندات يصدرها الصيارفة للتجارة، تثبت ملكية التاجر مبلغ ما في ذمة الصيرفي⁴ وتُعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود المتداولة فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سببا في وجود النقود الورقية فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية¹ فقيام النقود بوظيفتها كمقياس للقيمة ذلل صعوبة تقدير نسب كما أن استخدامها كوسيط للتبادل قضى على الصعوبات التي تصاحب تحقيق التوافق بين رغبات المتعاملين. تعد مشكلة عدم قابلية بعض السلع للتجزئة تعترض عقد صفقات البيع والشراء². أما في العصر الحديث ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي سادت معها ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس نظرا لمزاياها من ناحية السرعة أو التكلفة حيث أصبح من السهل على أي شخص في أي مكان أن يحصل على جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها في أي مجال من مجالات مختلفة عن طريق شبكة الانترنت التي ارتبطت بتكنولوجيا الالكترونيات والحاسب فكان لها دور كبير³، فتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات، حيث فتحت المجال لتقديم المعلومات كما شاع مؤخراً استخدامها على نطاق واسع في الأغراض التجارية كانت نتيجته التحول إلى ممارسة التجارة الالكترونية التي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكة الانترنت مؤدية بذلك إلى ظهور ثورة جديدة في شكل التجارة العالمية أثرت على أسلوب الحياة بأكملها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع المستجدات المصرفية الالكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لأن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الالكترونية بات أمراً مسلماً به على القطاع المصرفي والمالي باعتباره أكثر تأثراً خاصة في المعاملات المالية المتداولة إذ أملى على المصارف تغيير إستراتيجيتها و ما أدى الى تطوير بنيتها التكنولوجية وأنظمتها المعلوماتية لمواكبة هذا التطور، وبالتالي القدرة على المنافسة⁴ وعليه نجد أن العالم يتجه نحو تطبيق واسع لنظام المدفوعات بوسائل دفع الكترونية مما يقلل من الاستخدام النقود بشكل كامل.

4 موسى آدم عيسى: آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث، قسم الدراسات والبحوث الشرعية، جدة، 1993، ص 21.12

1 علي محمد أحمد أبو العز: التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار الفانسان للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 10.

2 حرفوش مدني: الكامل في الاقتصاد، دار الأفاق، الأبيار، الجزائر العاصمة، 2000، ص 33.

3 صبحي تادرس قريصة، مرجع سابق، ص 22.

4 عصام عبد الفتاح مطر: التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009، ص 7.

5 رحيم حسين: الاقتصاد المصرفي، دار □ الدين للنشر والتوزيع منشورات إقرأ، قسنطينة، 2009، ص 40-132.

2.2.1 المطب الثاني: مفهوم نظام الدفع وخصائصه

أولاً: مفهوم نظام الدفع

"وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة اجتماعياً من أجل تسهيل المعاملات بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع، إلى جانب النقود القانونية تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملها في التداول عندما يؤدون أعمالهم"⁵ و" التي يمكن من خلالها إجراء أي تسوية بين الدائن والمدين سواء أكانوا أشخاصاً طبيعيين أم اعتباريين"¹ ويمكن النظر إلى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية فهي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر وبصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين فئة التجار وعليه فإن اختيار وسيلة ما للدفع يجب أن تحظى بالقبول الاجتماعي لها، ويمكن أن يؤدي رفض المجتمع لها إلى فشلها في أداء دورها كوسيلة دفع وعادة ما تحدد الأنظمة النقدية ماهية الوسائل التي يمكن اعتبارها كوسيلة دفع. كما أن أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية تحضي بالقبول الاجتماعي لها، وهذا ما سنبرزه من خلال تعريف نظام الدفع وتحديد خصائصه.

وهناك عدة مفاهيم لنظام الدفع سنتعرف عليها:

مفهوم نظام الدفع (système de paiement) يعبر عن مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات والقنوات التي يتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية"⁵.

ومنه فإن "أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية فإن هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع"¹.

نظام الدفع : عبارة عن شبكة تشغيلية تحكمها القوانين والقواعد والمعايير التي تربط الحسابات المصرفية وتوفر وظائف الصرف النقدي باستخدام الودائع المصرفية (سمرز ، 2012). نظام الدفع هو البنية التحتية المكونة من المؤسسات والأدوات والقواعد والإجراءات والمعايير و الوسائل التقنية المنشأة لإحداث تحويل القيمة النقدية بين الأطراف التي تفي

⁵ حمزي سيد أحمد: تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الإقتصادي ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص

² رحيم حسين: الإقتصاد المصرفي، دار [?] الدين للنشر والتوزيع منشورات إقرأ، قسنطينة، 2009، ص 40-132.

بالتزاماتها المتبادلة. تحدد كفاءتها الفنية الكفاءة التي يتم بها استخدام أموال المعاملات في الاقتصاد والمخاطر المرتبطة باستخدامها (Biago & Massimo، 2001).

- ما يجعله "نظامًا" هو أنه يستخدم بدائل نقدية باستخدام النقود الإلكترونية وغيرها من المعدات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملياته. أنظمة الدفع التقليدية هي أدوات قابلة للتداول مثل الكمبيالات والاعتمادات المستندية مثل خطابات الاعتماد. مع ظهور أجهزة الكمبيوتر والاتصالات الإلكترونية، ظهر عدد كبير من أنظمة الدفع الإلكتروني البديلة. وتشمل هذه بطاقات الخصم وطاقات الائتمان والتحويلات المالية الإلكترونية والائتمان المباشر والخصم المباشر والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأنظمة الدفع للتجارة الإلكترونية. تتضمن بعض المدفوعات آليات ائتمانية، لكن هذا في الأساس جانب مختلف من جوانب الدفع. تستخدم أنظمة الدفع بدلاً من تقديم العطاءات النقدية في المعاملات المحلية والدولية وتتكون من خدمة رئيسية تقدمها البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

قد تكون أنظمة الدفع مادية أو إلكترونية ولكل منها إجراءاتها وبروتوكولاتها الخاصة. سمح التوحيد القياسي لبعض هذه الأنظمة والشبكات بالنمو على نطاق عالمي، ولكن لا يزال هناك العديد من البلدان والأنظمة الخاصة بالمنتج. من أمثلة أنظمة الدفع التي أصبحت متاحة عالميًا بطاقات الائتمان وشبكات ماكينات الصرف الآلي. تُستخدم أيضًا أشكال محددة من أنظمة الدفع لتسوية المعاملات المالية للمنتجات في أسواق الأسهم، وأسواق السندات، وأسواق العملات، وأسواق العقود الآجلة، والمشتقات، وأسواق الخيارات، وتحويل الأموال بين المؤسسات المالية محليًا باستخدام المقاصة.

ثانيًا: خصائص أنظمة الدفع: تتميز أنظمة الدفع بالخصائص الآتية

- البساطة والوضوح: أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين.
- المرونة: وهي قدرة نظام الدفع على التكيف والاستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة إلى تطور في سلوك الوحدات (أفراد ومؤسسات) ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال أو القوانين والتنظيمات.
- السرعة: وهي إجراء الدفع في أقل زمن حقيقي ممكن.

■ الأمان: يتعلق الأمر هنا أساساً بأمنية وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع، كلما سادت الثقة بين المتعاملين⁶.

3.2.1 المطب الثالث: العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع

من أبرز العوامل التي ساعدت على تراجع وسائل الدفع التقليدية وحلول وسائل الدفع الالكترونية محلها من أهمها:

- 1 - تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية: الإحساس بالأمان الذي ولدته نظم الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا إلا أن لنظام الدفع التقليدي مشاكل كثيرة منها:
 - انعدام الملائمة: فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصيا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدها.
 - إجراء المدفوعات في الوقت غير الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع.
 - انعدام الأمان: فالتوقيعات يمكن أن تزور ويمكن أن تسرق أو التاجر يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال.
 - تكلفة المدفوعات أعلى: إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال وبالنسبة للمدفوعات الأصغر تغطي هذه التكاليف المصروفة⁷، ومن التي يواجهها المجتمع في وسائل الدفع التقليدية هي إعطاء الشيك ثم إصدار أمر بعدم صرفه وتقع الجريمة إذا سحب أو أعطى الشيك الرصيد كله أو بعضه قبل تقديم الشيك إلى البنك بحيث لا يترك مقابلا

⁶ رجب حسين: الإقتصاد المصرفي، دار إباء الدين للنشر والتوزيع منشورات إقرأ، قسنطينة، 2009، ص 40-132.

¹ حماد عبد العال طارق: التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 145-146.

² محمد محمود المصري: أحكام الشيك من دنيا وجزائيا، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 265-267.

³ أحمد سفر: أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008، ص 36.

⁴ أيمن الشربيني: من يحكم الانترنت، حوار ساخن في إطار العولمة - إسكوا اليوم - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2003،

⁵ أحمد سفر، مرجع سابق، ص 34-35.

للفاء أو أن يصدر الشيك ويكون الرصيد وقت الإصدار كافيا وقابلا للسحب ولكن يصدر الساحب أمرا إلى المسحوب عليه بعدم الدفع وذلك بصرف النظر عن الأسباب التي دفعت الساحب إلى ذلك².

2 - استخدام تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال في المجال المصرفي:

لجأت إدارة المصارف تدريجيا إلى تقديم خدمات مصرفية في الآونة الأخيرة من خلال شبكة الانترنت³، التي أضحت عماد الثورة المعلوماتية واقتصاد المعرفة وبظهور تكنولوجيا الشبكة العالمية (world web wide) حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الانترنت⁴، بالنظر لقلّة تكلفتها التي ساعدت على استعمال العملاء لهذه الخدمة والتأقلم معها والتدرب عليها. وأصبح العائد من استعمال هذه الخدمة يمثل 13 % من مداخيل المصارف ثم تطورت هذه الخدمة بإقامة مصرف كامل يقدم خدماته للعملاء من خلال شبكة الإنترنت والتي يطلق

عليها المصرف الصوري (Virtual Bank) أو الاعتباري ومع ظهور شبكة أجهزة الدفع الالكتروني والتي يراد بها أجهزة ربط الحاسوب الخاصة بالعميل بأجهزة المصرف الذي يتعامل معه بحيث يوفر له الخدمات والمعاملات المصرفية التي تلائمه حيث تعرف هذه الخدمة بالبنك المنزلي (Home Bank) والتي انتشرت أخيرا بصورة كبيرة لدى الشركات والمؤسسات ذات التعاملات المالية الكبيرة مع المصارف حيث أن هذه التقنية أحدثت نقلة نوعية حيث أنها جعلت الاتصال بين المصرف وعملائه أكثر سرعة وأقل تكلفة وأكثر كفاءة ومستمر على مدار 24 ساعة⁵.

3-التوجه نحو نحو التجارة الالكترونية: لقد أثير موضوع التجارة الالكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح قدمته الولايات المتحدة الأمريكية في الاجتماع العام للمنظمة في فيفري 1998، وعليه يجمع المتبعون للنشاط التجاري أن الاتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج وبروتوكولات جديدة واعتماد إجراءات أمنية وتشريعات قانونية من أجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الالكترونية. (2) فيمكن تعريفها بأنها مجموعة المبادلات التجارية التي يتم من خلالها الشراء عبر شبكة اتصالات عن بعد³، (3) وتهدف إلى إزالة جميع الحواجز التجارية التقليدية ودفع قطاع الأعمال إلى الاعتماد على الابتكارات التكنولوجية لكي يتسع انتشارها في الاقتصاد العالمي⁴.

3.1 المبحث الثاني: التحول من وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الإلكترونية

1.3.1 المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية وخصائصها وأهميتها

أولاً: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

عرف (Delali (2004-2010 Vassiliou) الدفع الإلكتروني بأنه شكل من أشكال التبادل المالي الذي يحدث بين المشتري والبائع يتم تسهيله عن طريق الاتصال الإلكتروني. وفقاً لـ {Cobb، 2004} ، تذهب قيمة الدفع الإلكتروني إلى ما هو أبعد من الراحة والأمان الفوريين للبطاقات إلى مجال أكبر من المساهمة في التنمية الاقتصادية الشاملة.

يمكن الإشارة إلى مصطلح الدفع الإلكتروني بشكل ضيق إلى التجارة الإلكترونية - وهي عبارة عن دفعة لشراء وبيع السلع والخدمات المقدمة عبر الإنترنت، أو على نطاق واسع لأي نوع من أنواع تحويل الأموال الإلكتروني (Massimo & Garcia 2008).

عرف (Ayodele, 2007) الدفع الإلكتروني على أنه تحويل إلكتروني للنقد عبر المعاملات عبر الإنترنت للأعمال التجارية بين الشركات (B2B) ، ومن شركة إلى مستهلك (B2C) ، ومن شخص إلى شخص (P2P) ، ومؤخراً إدارة إلى - أغراض المستهلك (A2C). تتناول دفعة A2C دفع الضرائب تجاه الحكومة.

عرف همفري وكيم وفيل (2001) الدفع الإلكتروني بأنه نقدي ومعاملات مرتبطة به يتم تنفيذها باستخدام الوسائل الإلكترونية. عادةً ما يتضمن ذلك استخدام شبكات الكمبيوتر مثل الإنترنت ونظام القيم الرقمية المخزنة. يسمح هذا النظام بسداد الفواتير مباشرة من البنك ، وبدون استخدام كتابة و الشيكات البريدية.

عرف جوتمان (2003) الدفع الإلكتروني على أنه تفاصيل بطاقة الائتمان ، أو بعض الوسائل الإلكترونية الأخرى ، على عكس الدفع عن طريق الشيكات والنقد. يتم تعريفه أيضاً على أنه تحويل دافع للمطالبة المالية إلى طرف مقبول لدى المستفيد (Worku 2010).

يمكن أيضاً تعريف الدفع الإلكتروني على أنه طرق مريحة وآمنة لدفع الفواتير والمعاملات الأخرى بالوسائل الإلكترونية مثل البطاقة والهاتف والإنترنت والتحويل الإلكتروني وما إلى ذلك. يمنح الدفع الإلكتروني المستهلكين بديلاً لدفع الفواتير والديون نقدًا، الشيكات، الحوالات البريدية... إلخ. الغرض الرئيسي منها هو تقليل المعاملات النقدية والشيكات.

كما هنالك تعريفات أخرى لوسائل الدفع الإلكتروني سنعرض البعض منها كما يلي
وسائل الدفع الإلكتروني هي كافة الأدوات والاساليب والتقنيات المستخدمة التي تسمح لكل الافراد بتحويل اموال .

عرف وسائل الدفع الإلكتروني حسب الكاتب Thierry Bonneau، على أنها: مجموعة الأدوات التي تصدرها البنوك إلكترونياً.

ثانياً: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني

- أنظمة الدفع الإلكترونية (EPS) تتسم بالراحة والامان.
- ضمان أن معظم الأموال النقدية المتاحة في البلاد هي مع البنوك. حيث سيؤدي ذلك إلى إتاحة الأموال للمقترضين من الشركات والأفراد.
- إن نظام الدفع الإلكتروني لديه القدرة على تتبع الإنفاق الفردي، لتسهيل تصميم المنتجات من قبل البنوك. هذه المعلومات مفيدة أيضاً للحكومة عند اتخاذ القرارات.
- تتمتع EPS أيضاً بالقدرة على تقليل تكاليف التعامل مع النقد والطباعة. وفقاً لتحليلات (Moody's 2010)، إجمالي الناتج المحلي العالمي الحقيقي بنسبة 0.2% إضافية سنوياً في المتوسط بما يتجاوز ما كان سيحصل عليه بدون استخدام البطاقة. ببساطة، يؤدي استخدام البطاقة إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي للبلد بنسبة 0.2% سنوياً.
- يتسم نظام الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متبايعين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال مسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية.
- يتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.
- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأفراد وتوفير الثقة فيما بينهم وتتولى البنوك بصفة أساسية عبء القيام بهذه المهمة بالإضافة إلى منشآت أخرى يتم إنشاؤها خصيصاً لهذا الغرض⁸.

⁸ حيزية هادف، "نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية-استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية -"، مجلة البحوث والدراسات الجامعية، المجلد 8، العدد 2، جامعة المدينة، 2005، ص73.

² الخامسة سايحي و حدة طويل، "أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي- وكالة تبسة-"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد 02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019، ص75.

- يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

- * الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية معاملات أخرى بغير هذه الطريقة ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعاً مقدماً.
- * الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كشيك لتسوية أي معاملات مالية.

- الشبكات التي يتم من خلالها الدفع الإلكتروني :

النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

النوع الثاني: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة².

ثالثاً: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية

تتجسد أهمية نظم الدفع الإلكتروني في النقاط التالية²:

- اختصار المسافات الجغرافية.
- التعريف بالبنوك والترويج لخدماتها.
- تقديم خدمات بنكية إضافية ذات جودة عالية وعلى مدار الساعة.
- تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء تقديمها للخدمة بالوسائل التقليدية.
- تعزيز رأس المال الفكري.
- مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي.
- الاستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية.

2.3.1 المطالب الثاني: مزايا وعيوب ومخاطر الدفع الإلكتروني

أولاً: مزايا الدفع الإلكتروني

- توفر لحاملها حد كبير من الأمان إذا ما قارناها مع النقود الورقية.
- توفير السهولة وحسن الاستخدام.
- تمنح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة.

- استعمالها يحد من التعامل بالفواتير والاتصالات المختلفة.
- السماح لحامليها من الاقتراض لأجل سواء كان ذلك من البنك أم من الشركة المصدرة.
- تمكنهم من إتمام صفقاتهم فوراً في أي وقت ومن أي مكان⁹.
- الأرباح المرتفعة العائدة للبنك، بالإضافة إلى رسوم العضوية والتجديد والرسوم المفروضة على السحب النقدي، وبعض الغرامات والفوائد مثل غرامات التأخير في السداد وغيرها.
- إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك يجعل التاجر مضطراً لتحويل الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة البنك².
- تمثل البطاقة ضماناً لحقوق التاجر بصفة عامة، فالمؤسسة المصدرة لها تضمن وتشرف على وصول حقوق التجار المنخرطين ضمن شبكتها.
- استخدام البطاقة يؤدي إلى زيادة المبيعات على أساس أن حاملها ال ينظر إلى حجم الانفاق مثلما هو عليه بالنسبة للنقود الالكترونية.
- يحقق التجار من خلال البطاقات الخالص من اختلاسات الصندوق ومتابعة ديون الزبائن، حيث أصبح ذلك يقع على عاتق البنوك والمؤسسات المصدرة³.
- تعتبر استثماراً ضخماً للشركات التي تصدرها وأصبح بإمكان الدول التي تحتضن هذه الشركات اقتسام الأرباح التي تعود من الضرائب المفروضة على أرباحها.
- استخدامها يخفض من نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية، وكذلك مراقبة التزوير.
- استخدام هذه البطاقات يقلل من التسرب النقدي خارج النظام البنكي، مما يعني أن السلطات تستطيع التحكم في المتغيرات¹⁰.

⁹ وفاء عبدلي، "وسيلة الدفع الالكترونية بين حتمية العولمة المصرفية وواقع الوظيفة النقدية في الجزائر"، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، العدد4، كلية الحقوق، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة1، الجزائر، صص153، 154

² محمود سحنون، "النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الاللية"، مجلة العلوم الانسانية، العدد4، جامعة محمد خيضر، 2003، صص60

³ محمد شايب، "آليات الحماية من الغش في وسائل الدفع الالكترونية في الاقتصاد الفرنسي 2002-2016- حالة البطاقة المصرفية"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد1، العدد2، جامعة سطيف، 2017، صص4.

¹⁰ سحنون محمود، "النظام المصرفي بين النقود الورقية و النقود الاللية"، مجلة العلوم الانسانية، العدد 4، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2003، صص60

² شايب محمد، "آليات الحماية من الغش في وسائل الدفع الالكترونية في الاقتصاد الفرنسي 2002-2016- حالة البطاقة المصرفية"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 1، العدد 2، جامعة سطيف، 2017. ص 5

ثانياً: عيوب الدفع الالكتروني²

- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة لتدارك الاخطاء التي قد تحدث مثل الخصم المزدوج لقيم المعاملات وكون أجال الاحتجاج محددة.
- خطر ضياع البطاقة مع رقمها السري.
- إمكانية حدوث أعطال في الخطوط الهاتفية أو الربط مع البنك مما يوقف عمليات الدفع .
- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة متكررة ودائمة لتدارك الأخطاء.
- استثمار مكلف للبنك حيث يتطلب تجهيزات ضخمة مثل الموزعات الآلية، شبكات الإعلام الآلي.
- خسائر القرصنة والتزوير، حيث يكون البنك مجبراً على تعويض العمليات التي تمت ببطاقات مزورة، واسترجاع هذه الأموال لن يكون إلا بعد فترة طويلة.
- قبول التعامل بالبطاقة يعتبر استثماراً مكلف نوعاً ما بخصوص التجهيزات.

ثالثاً: مخاطر وسائل الدفع الالكتروني³

- مخاطر ناجمة عن خلل في تشغيل أداة الدفع مثل انعدال وجود إجراءات الصيانة لمختلف الانظمة المتعلقة بالدفع الالكتروني مما يؤدي الى تعطيل هذه الانظمة.
- مخاطر فقدان البطاقات أو ضياعها أو سرقتها وما ينتج عنها من أضرار.
- مخاطر التعرض: وهي مخاطر تنتج بسبب إخفاق بعض الانظمة في تحقيق الرقابة على كافة المراحل التي تمر بها العمليات البنكية الالكترونية وضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء انتقالها عبر القنوات الالكترونية وضمان المحافظة على سرية المعاملات.
- مخاطر خرق أنظمة الأمان والحماية: تتميز عمليات الدفع الالكترونية بإمكانية اختراقها من قبل القرصنة Hackers لشبكة المعلومات، إلا أن التطوير يقدم كل يوم حلولاً للسيطرة على مثل تلك المخاطر بدءاً من استعمال كلمة السر إلى الرقم الشخصي إلى البرامج المؤمنة إلى الحوائط النارية.
- خطر السيولة لدى البنوك بالنظر الى الافراط في استعمال البطاقات من طرف الزبائن.
- خطر تنامي حجم الديون بسبب عدم تسديد الزبائن لمستحققاتهم.

³ علي عبدا هلال شاهين، "نظم الدفع الكترونية و مخاطر ها ووسائل الرقابة عليها- دراسة تطبيقية على بنك فلسطين-"، مجلة جامعة الازهر بغزة - سلسلة العلوم الانسانية، المجلد 12، العدد 1، فلسطين، 2010، صص 524-526

- إساءة الاستخدام من قبل العملاء: ويحدث ذلك بسبب عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية الواجب القيام بها.

- عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة: وتنشأ بسبب عدم كفاءة النظم أو إخفاقها وبطء أدائها نتيجة عدم كفاية البرمجيات أو الموظفين القائمين على تلك النظم.

- عدم التأمين الكافي للنظم: تتعلق بعدم توفر وسائل الامن الكافية لنظم حسابات البنك مما يتيح إمكانية اختراقها من قبل أشخاص غير مرخص لهم بذلك.

- خطر المساس بسمعة البنوك حيث إذا ما واجه البنك مشكلة ما ستؤدي الى فقدان الثقة فيه من طرف العملاء.

- خطر التهرب الضريبي باعتبار ان وسائل الدفع الالكتروني تسمح بتحويل الاموال الى أي مكان في العالم.

تواجه نظم الدفع الالكترونية عدة تحديات وأهمها:

1- الأمان: تمثل تطبيقات الدفع الإلكتروني والتطبيقات المصرفية الإلكترونية تحدياً أمنياً لأنها تعتمد اعتماداً كبيراً على أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الهامة التي تخلق نقاط ضعف في المصارف والمؤسسات المالية التي يحتمل ان تضر الزبائن . إذ يمثل أمن المعلومات، الممارسات والإجراءات و التكنولوجيا المعمول بها و التي تضمن حماية المعلومات من التعديل و التغيير العرضي (النزاهة)، و الوصول غير المصرح به (السرية)، وأن يتيح بسهولة (الإتاحة) للمستخدمين المصرح لهم عند الطلب، قد لا يحصل نظام الدفع الإلكتروني غير الامن على ثقة مستخدميه. إذ يتحتم على المصارف أن تفهم المخاوف الأمنية وتعالجها من أجل الاستفادة من إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم تطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية.

2- البنية التحتية: تشكل البنية التحتية المناسبة للدفع الالكتروني تحديا ، ولضمان نجاح الدفع الالكتروني هناك حاجة الى بنية تحتية موثوقة وفعالة من حيث التكلفة يمكن الوصول اليها من قبل غالبية السكان. وتشمل البنية التحتية لاتصالات المدفوعات الالكترونية شبكة الكمبيوتر مثل الانترنت و الشبكة المستخدمة للهاتف المحمول. بالإضافة الى ذلك تحتاج الى أتمته الأنشطة و العمليات المصرفية، وتعد الشبكة التي تربط المصارف و المؤسسات المالية الاخرى للمقاصة و تأكيد الدفع شرطا اساسيا لأنظمة الدفع الالكتروني.

3- التحديات القانونية و التنظيمية: تعد مجموعة القوانين والقواعد و اللوائح الأخرى الوطنية او الاقليمية أو الدولية من المتطلبات المهمة للتنفيذ الناجح لأنظمة الدفع الالكتروني ، وتشمل قواعد غسل الاموال، و الاشراف على

المصارف التجارية من قبل السلطات المشرفة ، ومراقبة نظام الدفع من قبل البنوك المركزية، وحماية الزبائن و البيانات وقضايا التعاون و المنافسة ، وتثير الطبيعة الافتراضية و العالمية للدفع الإلكتروني أسئلة قانونية مثل تحديد الاختصاص القضائي والقوانين المعمول بها في القضايا المتنازع عليها وصلاحيه العقود الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.

4- التحديات الاجتماعية والثقافية: يؤدي الاختلاف في المستوى الثقافي والاجتماعي والتعليمي للزبائن الى تأخر تطوير أنظمة الدفع الالكتروني، ان اطمئنان الزبائن وثقتهم بأنظمة الدفع التقليدية جعلتهم أقل تقبلا لتبني تقنيات جديدة للدفع، إذ تتطلب أنظمة الدفع الحديثة وقتاً لأجل كسب ثقة الناس حتى لو كانت أسهل وأرخص من الأساليب التقليدية.

3.3.1 المطب الثالث: أنواع نظم الدفع الإلكتروني وقنوات استخدامها

في حين أن هناك العديد من أنواع المدفوعات الإلكترونية المختلفة، سنعرض الفئات الأكثر شيوعاً التي تشكل غالبية المدفوعات الإلكترونية.

أولاً: وسائل الدفع الالكتروني تشمل الانواع التالية

1) البطاقات البنكية

تعتبر البطاقات البنكية من أهم وسائل الدفع الالكترونية الحديثة التي تغني عن حمل النقود والتعامل بها، حيث يتم إصدار هذا النوع من البطاقات من طرف مؤسسة أو بنك لفائدة المستفيد وهو العميل، حيث تمكنهم من التعامل مع المحلات التجارية وشراء حاجاتهم دون دفع نقود بل يكفي اظهار البطاقة المقبولة عند المحلات وتوقيع على فواتير بقيمة السلع المشتراة ويقوم البنك بالوفاء عنهم، ومن ناحية اخرى تمكن البطاقات البنكية حاملها من سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي والتي تعمل على مدار 24 ساعة¹¹.

كما تعرف البطاقات البنكية على أنها: بطاقة بلاستيكية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا عن حمل النقود فهي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية ولذلك انتشر استعمالها عبر مختلف دول العالم².

أنواع البطاقات البنكية: تنقسم البطاقات البنكية الى ما يلي:

¹¹ مصطفى كمال طه، و اخرون ، الاوراق التجارية ، وسائل الدفع الالكترونية الحديث ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، 2005 ، ص 297

² ماي عبد القادر بوعلام ، دور وسائل الدفع الالكتروني في الحد من عملية تبيض الاموال. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 2017 ، ص 20

- البطاقات الائتمانية (Carte de credit): وهي "البطاقات التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان"¹²، يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً فإذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام باقتراضه (شراؤه) في أي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء من المبلغ المقترض إلى الشهر التالي ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين، وتنقسم إلى قسمين: بطاقات ائتمان متجددة وبطاقات ائتمان غير متجددة².
- بطاقات الائتمان المتجددة (card credit raveling): هي نوع من بطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات للبنك المصدر لتلك البطاقة فالائتمان المتولد عن استخدام هذه البطاقة يعد ديناً متجدداً على صاحبها، أي أن صاحب البطاقة غير ملزم بدفع قيمة الفاتورة المرسله إلى البنك كل شهر بل هو ملزم بدفع جزء منها فقط حسب الاتفاق بينه وبين البنك وهو مخير في الباقي بين أن يقضي في الموعد المحدد أو يدعه معلقاً بذمته، ويكون ملزماً بدفع فوائد شهرية على هذا التأخير في الدفع وتحسب الفوائد بصفة يومية على المبالغ المتبقية³. وتلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بمبلغ مالي تبقية رهناً مقابل عمليات البطاقة. تسمى بطاقة الائتمان المضمونة بودائع توفير ذات فوائد، حيث تستعمل هذه الأخيرة لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للعميل وتتاح هذه البطاقة للأفراد غير مؤهلين أو لأنهم مدرجون في شريحة ائتمانية متدنية بسبب المشكلات المالية ومن الأمثلة على هذا النوع من البطاقات الائتمانية المتجددة: بطاقة الانترنت (card Internet) وهي بطاقة بلاستيكية تلزم بها شركة (Visa card) و (Master card) المصارف بإصدار هذه البطاقات إذ يكون عليها رقم شخصي افتراضي (Virtual number)⁴. يسلم إلى حامل البطاقة وهي بطاقة الائتمان الخاصة بالتسوق عبر الانترنت أو عبر وسائل

¹² نادر شعبان، إبراهيم سواح: النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 19.

² المراكز المالية المصرفية، دليل المصارف لاستعمال البطاقات البلاستيكية من قبل المستهلك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 3، العدد 3، الأكاديمية العربية المصرفية، الأردن، 1995، ص 19.

³ علي محمد أبو العز، علي محمد أحمد أبو العز: التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي - دار النفائس للنشر والتوزيع - الأردن - 2008، ص ص 234 - 235.

⁴ مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مركز البحوث المالية والمصرفية: "أنواع بطاقات الائتمان وأشهر مصدريها" - مجلة الدراسات المالية والمصرفية - المجلد السابع - العدد الرابع - الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية - الأردن - 1998، ص 19

⁵ أحمد سفر، حمد سفر: العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية - المؤسسة الحديثة للكتاب - طرابلس - 2006، ص ص 96-97.

إلكترونية بوجه عام ويعين فيها حد السحب بشكل منخفض قياسيا على غيرها من البطاقات 2000 دولار أمريكي تقريباً من أجل الحد من مخاطر الغش والاحتيال وكذلك من أجل زيادة عامل الاطمئنان للحامل عند تعيين رقم بطاقته خلال إجراء عملياته عبر الشبكة لأن السحب من بطاقة الائتمان يكون في العادة مرتفعا كما يمكن لحامل البطاقة أن يطلب تعديل سقف السحب للبطاقة في العملية الواحدة أو بشكل دائم إذا كانت عملياته تتطلب ذلك شرط موافقة المصرف⁵.

- بطاقة الائتمان غير المتحددة: تسمى كذلك بطاقة الخصم الشهري أو بطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها أنه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آليا على قرض (ائتمان) مساو لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خط الائتمان. ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالبا عن 30 يوم من تاريخ استلامه لها. وفي حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه¹³.

ومن أهم هذه البطاقات:

بطاقة الصرف البنكي تعرف هذه البطاقة أيضا ببطاقات الصرف الشهري، لأنه يجب على العميل أن يقوم بالسداد بالكامل خلال نفس الشهر الذي يتم فيه السحب بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد²، ومن ثم لا يتحمل العميل جراء ذلك أية فوائد وتقع في مقدمتها البطاقة الخضراء و(American express)³.

¹³ علي محمد أبو العز، مرجع سابق، ص ص 233-234.

² أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية - كلية التجارة - جامعة المنصورة -، ص ص 307-308.

³ مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مرجع سابق، ص 19

⁴ سميحة القيلوني: وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية)، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الأول، الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، 2002، ص 66.

⁵ عبد الحميد بسيوني، عبد الكريم عبد الحميد بسيوني: أساسيات ومبادئ التجارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 1997، ص 72.

⁶ مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مرجع سابق، ص 19.

- البطاقات غير الائتمانية: هذا النوع من البطاقات يعتبر أوسع البطاقات انتشاراً في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون المعدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات ويتميز هذا النوع بأنه لا يعطي العميل أي ائتمان، ويمكن تقسيم هذه البطاقات كما يلي⁴:

1- البطاقات المدينة (Debit card) : تعتمد هذه البطاقات على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة⁵. إذ تسمح لحاملها تسديد مشترياتهم من خلال السحب على حساباته الجارية في المصرف مباشرة. أي أنه بدلا من الاقتراض من مصدر البطاقات والتسديد لاحقاً كما هو الحال في البطاقة الائتمانية فإن العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة فإذا كانت البطاقة المدينة على الخط فإن تحويل الأموال يتم عادة خلال اليوم نفسه الذي يتم فيه تنفيذ معاملات الشراء أما إذا كانت البطاقة المدينة خارج الخط فإن التحويل يتم خلال عدة أيام لاحقة⁶، ويمكن أن نميز هذه البطاقات من خلال عدة معايير:

* معيار إقليم قبول البطاقة (قبول البطاقة): وفقا لهذا المعيار هناك نوعان من البطاقات:

- البطاقة الدولية: مثل فيزا، ماستر كارد، أمكس، دينز كلوب، ويمكن استخدامها داخل البلاد المصدرة وخارجها.
- البطاقة المحلية: وتستخدم داخل البلاد المصدرة فيها بالعملة المحلية¹⁴.

* معيار العمليات المنجزة بالبطاقة: ونجد فيه:

- بطاقة الخصم الفوري: يستخدم هذا النوع من البطاقات كأداة وفاء فقط²، إذ يشترط لإصدار هذه البطاقات أن يكون للعميل له حساب في البنك فيه رصيد إذ يستطيع البنك المصدر لهذه البطاقة أن يخصم منه ما يحصل عليه حامل البطاقة عند استعمالها ويجب أن لا ينقص رصيد حسابه من المبلغ الذي يمكن أن تؤمنه بطاقة الائتمان أي أن

¹⁴ أنطوان خليل الهندي: العمليات المصرفية والسوق المالية، المؤسسة الحديثة للكتاب، 1998، ص 160

² عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية - دار الجامعة الجديدة للنشر - الإسكندرية - 2009، ص 82.

³ علي محمد أحمد أبو العز، مرجع سابق، ص 233.

⁴ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع نفسه، ص 82-83.

⁵ محمد الكيلاني، الموسوعة التجارية - عمليات بين البنوك - المجلد الرابع - دار الثقافة للنشر والتوزيع - الأردن - 2008، ص 464

⁶ سميحة القليوبي، مرجع سابق، ص 6

الحد الأعلى للائتمان هو رصيد الحساب الموجود في البنك. وبذلك يكون رصيد الحساب البنكي أشبه ما يكون بضمان نقدي فالبنك لا يقدم لحامل البطاقة قرضاً ولا يسمح له باستعمالها إلا في حدود رصيده وكلما قام حامل البطاقة باستخدامها يقوم المصدر لها بالبنك بالسحب مباشرة من حسابه لتسديد قيمة فاتورة مشترياته التي تصل إلى البنك من طرف التاجر ومن الواضح أن هذه البطاقة تشبه كثيراً الشيك الذي يستحق الدفع بمجرد الاطلاع عليه والتاجر يقبل قيمة البضائع أو الخدمات بمجرد الاطلاع على البطاقة³. وقد يتعدى حامل البطاقة الحد المسموح به فيجب أن تؤخذ موافقة من قسم الائتمان الخاص بالبنك المصدر وإذا تمت الموافقة يتم حساب باقي المبلغ على نظام بطاقة الائتمان⁴.

2- بطاقة الشيكات (cheque guarantee card) : تتضمن هذه البطاقة اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد المسموح له بالسحب بموجبها وعندما يرغب العميل في استخدامها في السحب أو الشراء فإنه يقدم البطاقة ليقوم التاجر بتدوين رقمها على ظهر الشيك الذي يسحبه العميل كما يقوم بمطابقة توقيعه على الشيك مع توقيعه على البطاقة، والتأكد من صلاحية البطاقة وبهذه العملية يكون البنك ضامناً دفع قيمة الشيك للمستفيد في حدود المبلغ المحدد بالبطاقة⁵، ومن ثم فإن هذه البطاقة لا تستخدم باستقلال عن الشيك، وإنما تعمل إلى جانبه والسبب في إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد للعميل يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم عملائها بإصدار بطاقات الضمان⁶.

3- بطاقة السحب الآلي (Cash card): لقد عرفت أجهزة الصرف الآلي تطورا كبيرا للتقليل من عدد المعاملات داخل البنك ومن ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية حيث تم إنشاء محطات صرف آلي¹⁵، لتمكن العميل بمقتضاها من سحب مبالغ نقدية من حسابه في حد أقصى متفق عليه وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من

¹⁵ المراكز المالية والمصرفية: أجهزة الصرف الآلي الضخمة، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، [إلد 7، العدد 3، الأكاديمية العربية المالية المصرفية، الأردن، 1999، ص 44.

² محمد شكرين: بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، فرع النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2005، ص 63.

³ أحمد عبد الخالق: البنوك والتجارة الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الثاني، الجديد في التمويل المصرفي، لبنان، 2002، ص 490

⁴ مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مرجع سابق، ص 19

الموزعات الآلية للنقود والشبايك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها ويمكن أن تتضمن خدمات أخرى منها الاطلاع على الرصيد، إجراء تحويلات، طلب كشف الحساب، طلب دفتر الشيكات واستلامه².

4- بطاقة الخصم (Discount card): يتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن ائتمان، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال مثلما هو الحال بالنسبة للبطاقات الصراف الآلية، ويلاحظ أن هذا النوع من البطاقات يمكن أن يستخدم على نفس شبكات الآلات السابقة ويعود ارتفاع معدل استخدامها إلى ما يلي:

- الإقبال المتزايد من قبل العملاء والتجار وازدياد تعودهم عليها.

- تزايد اللجوء إلى أساليب التسويق الهجومية من جانب البنوك.

- الجمع بين نظام (Automated Teller Machines) واستخدام نقطة البيع (Pointy of Sale) في بطاقة واحدة لعب دور كبير في ذلك³.

5- البطاقة المدفوعة مسبقا (Stoked value cards): تقوم هذه البطاقة على أساس تثبيت مبلغ محدد⁴. ويتم استخدامها بمعاملات لدى المحلات المختلفة وذلك بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقات ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها مثل بطاقات التليفونات ووسائل النقل... إلخ، وبعض هذه البطاقات قد يكون محدود الاستخدام بعملية واحدة مثل البطاقات التي تستخدم لغرض خاص مثل بطاقة التليفون¹⁶ وبسبب الإصدارات المتزايدة والمتعاقبة لأنواع هذه البطاقات فإنه ليس من السهل التوصل إلى إحصاء دقيق لحجمها الحالي².

6- بطاقة الدفع الآجل: الأصل في بطاقات الائتمان على أساس أن الدفع الشهري يقوم البنك المصدر بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة ومطالبتة بها دوريا مرة كل شهر في تاريخ معين ويقوم العميل بدفع ما عليه بالمستحقات نتجت عن استخدام البطاقة بما لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق الذي يحدده البنك المصدر ويمتد هذا التاريخ عادة من شهر إلى حوالي شهرين في أقصى الحالات وذلك ابتداء من تاريخ ثبوت الدين في ذمة حاملها بموجب استخدام البطاقة أو في بعض الأحيان الأخرى من تاريخ الإرسال البنكي المصدر لكشف الحساب،

¹⁶ أحمد عبد الخالق، : التجارة الإلكترونية والعولمة - منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية - مصر الجديدة - القاهرة - 2006، ص 92.

2 مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مرجع نفسه، ص 19

3 محمد شكرين. محمد شكرين: بطاقة الائتمان في الجزائر - رسالة ماجستير - غير منشورة - قسم العلوم الاقتصادية - فرع النقود والمالية - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة الجزائر - 2006، ص 6

ومطالبة العميل بالسداد وتمثل هذه المدة فترة السماح التي يستفيد بها حامل البطاقة مجاناً دون احتساب فوائد عليها ويتضح من هذا الأسلوب أنه لا يلزم أن يكون لحامل هذا النوع من البطاقات رصيد سابق باستخدام البطاقة لأنه يحصل عن كل استخدام على قروض بدون فوائد بقيمة مشترياته³.

7- بطاقات حسب معيار الخدمة المقدمة:

7-1- بطاقة الائتلاف \ الائتماء (Affinity card):

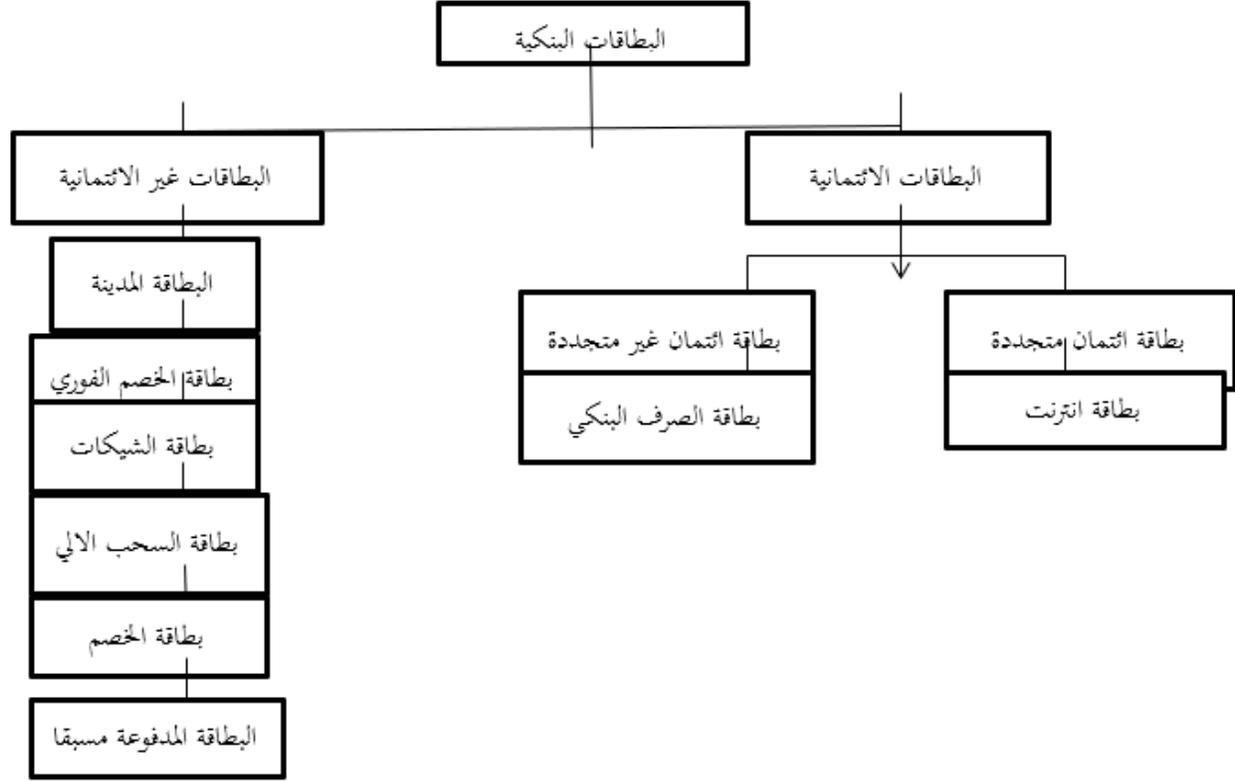
بطاقة مصممة خصيصاً لجلب جماعات محددة إلى الانتماء لجمعيات أو روابط أو منظمات اجتماعية، تشجع على استعمالها ومقابل تشجيع الأعضاء اقتناء هذا النوع من البطاقات فإن الجمعية تحصل على عمولة بنسبة مئوية من الدخل المتحقق من خلال استعمال البطاقة².

7-2- بطاقات السماحات: المكافآت/البطاقة ذات العلامة التجارية المزدوجة:

هي بطاقة بلاستيكية تصدر عن مصارف أو مؤسسات مالية بإتحاد مع مؤسسات تجارية أو خدماتية إلى زبائنها أو زبائن مرتقبين لتشجيعهم على التعامل مع هذه المصارف أو المؤسسات كما أنها تمنح للعملاء مكافآت مقابل استعمالها في حين تمنح البطاقة ذات العلامة التجارية المزدوجة نفس هذه السماحات، ولكنها تعرض من قبل المصدر بالتعاون مع منشأة التجزئة يحقق المصدر من ذلك تخفيض تكاليف تسويق البطاقة وزيادة عدد حملتها في حين تستفيد الجهة المتعاملة معه من تثبيت اسمها على البطاقة كوسيلة ترويج¹⁷.

. أنواع البطاقات البنكية :

¹⁷ مركز إدارة البحوث والدراسات المالية والمصرفية، مرجع نفسه، ص 19



رسم توضيحي 1: أنواع البنوك البنكية.

خصائص البنوك الائتمانية:

- تتميز البنوك الائتمانية بمجموعة من الخصائص نذكر منها¹⁸
- تعتبر وسيلة فعالة للدفع مقارنة بالوسائل الأخرى نظرا لسهولة حملها و قلة تعرضها للسرقة و الضياع.

¹⁸ صليحة مرياح ، خيرة ميمون ، مظاهر تفعيل بيئة الدفع الإلكتروني بين الحتمية الاقتصادية و المتطلبات القانونية ، و الاقتصادية ، مجلة البحوث الإدارية و الاقتصادية ، المجلد 3 ، العدد 5 . جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، الجزائر ، 2017 . ص 13 .

² صلاح مرزوقي و آخرون، ص 30 .

³ رابع حمدي باشا ، و هيبية عبد الرحيم ، تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية ، مجلة علوم الاقتصاد و التسيير و التجارة ، المجلد 15 ، العدد 4 ، جامعة الجزائر ، 2011، ص 17.

- تمكن البطاقات الائتمانية صاحبها من سحب امواله من خلال أجهزة الصراف الآلي التي تضعها البنوك تحت تصرف عملائها، فهي بذلك وسيلة سحب.
- تسمح البطاقة البنكية لحاملها من الحصول على ائتمان من البنك يستطيع من خلاله تسديد قيمة مشترياته من السلع و الخدمات مقابل أن يدفع قيمة الائتمان لاحقاً.
- تصدر البطاقة الائتمانية لصالح شخص واحد، تحتوي على كافة معلوماته الشخصية (الاسم، رقم سري، رقم البطاقة) وبالتالي لا يجوز استعمالها الا من طرف حاملها.

2) النقود الإلكترونية

النقود الإلكترونية هي التمثيل الإلكتروني للنقود التقليدية وتعتمد فكرة النقود الإلكترونية على قيام العميل بشراء عملات إلكترونية من البنك الذي قام بإصدارها وتحميلها على الكمبيوتر الخاص بالعميل، فتكون على شكل وحدات إلكترونية تعمل محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة لتلك العملات العادية².

خصائص النقود الإلكترونية:

- تميز النقود الإلكترونية بمجموعة من الخصائص نذكر منها³
- النقود الإلكترونية هي صيغة غير مادية للنقود الورقية، أي أن إصدارها يتمثل في تحويل النقود من شكلها المادي إلى شكلها الإلكتروني.
- النقود الإلكترونية لها قبول عالمي و ذلك لأنها منقولة عن عملات معترف بها عالمياً .
- النقود الإلكترونية لها جهات إصدار معروفة يمكن الرجوع إليها .

آلية عمل النقود الإلكترونية:

نأخذ مثال الشراء باستعمال النقد الإلكتروني حيث يمكن تقسيم عملية الشراء باستعمال النقود الإلكترونية إلى مرحلتين تتم كل مرحلة عبر خطوات:

- **المرحلة الأولى:** السابقة لعملية الشراء: هناك خطوات أربع تسبق أي عملية شراء وهي خاصة بإدارة النقد الإلكتروني:

1- عملية استبدال المشتري النقود الإلكترونية وذلك عن طريق أحد البنوك المصدرة للنقود الإلكترونية.

2- حصول المشتري على برنامج خاص مجانا لغدارة النقد الالكتروني وهذا البرنامج يعمل على حماية وحدات النقد الالكتروني من الحو والنسخ، كما يقوم بحساب الرصيد في ضوء عملية اقتناء النقد الالكتروني من البنك أو صرفه في عملية الشراء.

3- اشتراك البائع في هذا النظام من خلال أحد البنوك التي تتعامل بالنقد الالكتروني وهو أحد البنوك الموجودة على شبكة الانترنت

4- حصول البائع على برنامج مجاني لإدارة النقد الالكتروني وهو يقوم أيضا بحماية النقد الالكتروني. ويقوم بتسجيل المتحصلات وإضافتها للرصيد وأيضاً يقوم بالسيطرة على تحويل النقود الالكترونية إلى نقود حقيقية من خلال البنك المشترك لديه البائع.

• **المرحلة الثانية:** عملية الشراء: تبدأ بتصفح مقر البائع واختيار السلع والتعرف على أسعارها، خلال هذه المرحلة يقوم المشتري باتخاذ قرار الدفع من خلال النقود الالكترونية بالقيمة المطلوبة فيقوم البرنامج الإداري للنقد بما يلي:

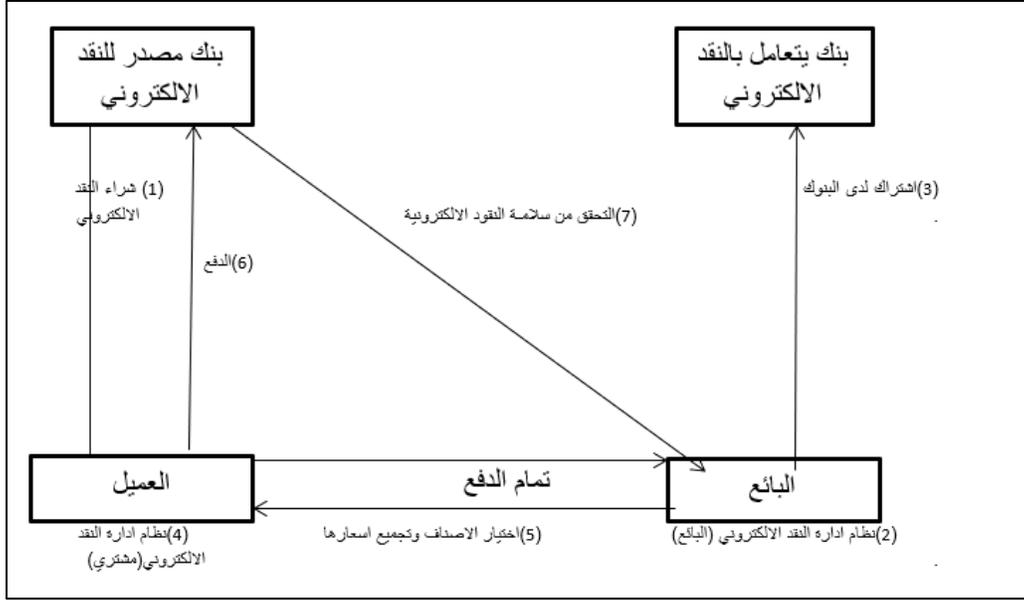
1- اختيار رصيد إذا كان يسمح بالسداد أو عدمه.

2- إذا كان الرصيد يسمح بتحديد العملات الالكترونية عن طريق تحديد الأرقام الخاصة بكل وحدة وقيمتها في كشف حساب خاص لإرساله إلى البائع عن طريق البنك المصدر للعملة.

3- يتلقى البنك المصدر كشف الحساب من المشتري حيث يتأكد من صحة النقود الالكترونية وذلك من خلال صحة الأرقام الخاصة بها أو بطرق التأكد المختلفة وبمجرد التأكد من صحة هذه الأرقام يقوم بإرسال كشف وحدات النقد الالكتروني إلى البائع بعد توقيع البنك لصحة النقود الالكترونية.

4- يتلقى برنامج إدارة النقد الالكتروني للبائع كشف العملات الالكترونية الموقعة من البنك ويقوم بإضافة وحدات النقد الجديدة بأرقام وعلامات التأمين الخاصة بها إلى خزينة البائع الرقمية.

5- يقوم برنامج إدارة النقد الالكتروني للبائع بإبلاغ المشتري بإتمام السداد فيقوم برنامج إدارة النقد للمشتري بمحو قيمة العملية من رصيد المشتري يستطيع البائع بعد ذلك من خلال البنك المشترك لديه من تحويل النقود الالكترونية إلى نقد عادي عن طريق برنامج إدارة النقد للبائع وذلك عن طريق إرسال كشف حساب بكل وحدات النقد الالكتروني لدى البائع أو بعضها، ويقوم البنك بزيارة رصيد البائع لديه ويقوم البرنامج بمحو هذه الوحدات من أجهزة البائع، ويمكن توضيح الخطوات الإجرائية الشراء والسداد بواسطة النقود الالكترونية من خلال الشكل التالي:



رسم توضيحي 2: دورة استخدام النقد الإلكتروني .

أشكال النقود الالكترونية:

تختلف أشكال النقود الالكترونية وصورها تبعاً للوسيلة التي يتم من خلالها تخزين القيمة النقدية وذلك وفقاً لحجم القيمة النقدية المخزنة على تلك الوسيلة التكنولوجية، ومن ثم فإن هناك عدة معايير لتمييزها:

أولاً: معيار الوسيلة

وفقاً لهذا المعيار هناك ثلاثة أنواع:

أ- **البطاقة السابقة الدفع**: ويقصد بالدفع السابق تخزين قيمة مالية معينة بشكل مسبق على شريحة الكترونية مدمجة على بطاقة بلاستيكية والتي تتطلب تجهيز حاسب شخصي ببرامج معينة لكي تستخدم في عملية السداد ومن الأمثلة على هذه البطاقات البطاقة الذكية وبطاقة دامونت والتي يتم تداولها في الدائمرك.

ب- **القرص الصلب**: يتم تخزين النقود الالكترونية على القرص الصلب بالكمبيوتر الشخصي ليقوم باستخدامها متى يريد من خلال شبكة الانترنت لشراء ما يرغب فيه من سلع وخدمات على أن يتم خصم ثمن هذه السلع والخدمات في ذات الوقت من القيمة النقدية الالكترونية المخزنة على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي. وكذلك يطلق على هذا النوع من النقود بالنقود الشبكية.

ج- الوسيلة المختلطة: تعد هذه الوسيلة خليط مركب من الطريقتين السابقتين حيث يتم بموجبها شحن القيمة النقدية الموجودة على البطاقة الالكترونية سابقة الدفع على ذاكرة الحاسب الآلي الذي يقوم بقراءتها وبثها عبر شبكة الانترنت إلى الكمبيوتر الشخصي لبائع السلع والخدمات.

ثانياً: معيار القيمة النقدية

وفقاً لهذا المعيار يمكن التمييز بين نوعين من النقود الالكترونية:

أ- بطاقات ذات القيمة النقدية الضعيفة: وهي بطاقات صالحة للوفاء بأثمان السلع والخدمات والتي لا تتجاوز قيمتها دولار واحد فقط.

ب- بطاقات ذات قيمة متوسطة: وهي تلك التي تزيد قيمتها عن دولار واحد ولكنها لا تتجاوز المائة دولار¹⁹.

ثالثاً: من حيث المتابعة والرقابة

- نقود الكترونية محددة الهوية أي هي النقود التي تحتوي على المعلومات الخاصة بهوية الساحب مثلها مثل البطاقات الائتمانية ومنه يمكن التعرف على مسار تحويل النقود. (نقود الكترونية محددة ، قابلة للتعرف عليها)

- نقود الكترونية غير محددة، هذا النوع من النقود لا يحتوي على معلومات الساحب وهذا ما يصعب تحديد مسار النقود المسحوبة.

رابعاً: من حيث التعامل بها

- نقود الكترونية عن طريق الشبكة online e-money: يتم تخزين النقود على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي للعميل ويجري خصم أثمان السلع والخدمات من هذه القيمة المخزنة وتتطلب العملية من البائع الرجوع الى حساب المصدر (مصدر النقود) الذي يحتوي على قاعدة بيانات النقود الالكترونية التي تم انفاقها على مستوى نقاط البيع للتأكد من سلامة عملية الدفع (التأكد من سلامة نقود العميل وإمكانية استخدامها للتسديد)²⁰.

- نقود الكترونية خارج الشبكة off line e-money : تتم التعاملات دون الحاجة الى الرجوع لمصدر النقود، و تكون في شكل بطاقات تحتوي على نؤشر يظهر القيمة المتبقية من النقود بعد كل تعامل مثل البطاقات الذكية

¹⁹ عصام عبد الفتاح مطر: التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية - دار الجامعة الجديدة للنشر - الإسكندرية - 2009 ، ص 91-93
²⁰ زكريا مسعودي ، الزهرة جقريف، ماهية النقود الالكترونية ، المجلة الدولية للأبحاث القانونية و السياسية ، المجلد 2 ، العدد 3 . جامعة حمه لخضر، الوادي ، الجزائر ، 2018 ، ص 13

² أحمد عيد عبد الحميد ابراهيم ، النقود الرقمية واثار التعامل بها في الفقه الاسلامي . دار أصول للنشر و التوزيع ، مصر، 2020، ص 14

- يوجد نوع اخر من النقود الالكترونية وهو النقود الافتراضية: يتم تعريفها على أنها نقود ليس لها وجود فعلي، تنتج بواسطة برامج حاسوبية، لا يسيطر عليها أي بنك مركزي ولا أي جهة رسمية، بل يسيطر عليها إلا مصدرها (شخص) من خلال وضع تشفيرات ورموز تمنع من التلاعب بها أو اتلافها ومن أشهر العملات الافتراضية هي ال Bitcoin²¹

تجارب استخدام العملات الرقمية للبنوك المركزية في بعض دول العالم:

انتهجت العديد من الدول سياسة استخدام النقود الرقمية نوضحها في الجدول التالي:

جدول 1: تجارب استخدام العملات الرقمية للبنوك المركزية في بعض دول العالم²¹

| الدولة | تجارب استخدام العملات الرقمية للبنوك المركزية في بعض دول العالم |
|--------------------|--|
| السويد | أطلق البنك المركزي السويدي مشروعاً تجريبياً لتحديد مدى قدرة عملة إلكترونية مدعومة من البنك المركزي EKRONA - على سداد مدفوعات التجزئة |
| فنزويلا | تم تقديم Petro PTR في ديسمبر عام 2017، كملحق للبوليفار الفنزويلي VEF علماً أن Petro مدعومة بالنفط والغاز والذهب والماس |
| السنغال | م إصدار ECFA، وهو نسخة رقمية من العملة الورقية وطنية CFA في ديسمبر 2016، تمثل مرحلة ثانية من إصدار ECFA في طرح العملة الرقمية في البلدان الأفريقية بما في ذلك النيجر وتوغو وبنين وبوركينا فاسو وغيرها |
| ايران | أعلنت إيران أنها ستصدر عملتها المشفرة الخاصة، والتي سيتم ربطها بالعملية الوطنية الرسمية، وقام البنك المركزي الإيراني بصياغة قواعد جديدة فيما يتعلق بالعملات المشفرة، ومع ذلك ال تزال هناك قيود تجارية على استخدام العملات الرقمية في البلاد |
| جمهورية جزر مارشال | في عام 2018، أعلنت جزر مارشال عن إنشاء عملة رقمية رسمية جديدة تسمى السيادية SOV، بعد إصدار قانون العملة السيادية لعام 2018. وسوف تصبح SOV العملة القانونية للجمهورية مثل الدولار الأمريكي، وقد بدأت البلاد SOV لجمع الاموال لدفع الفواتير ومنح دفعة للاقتصاد |
| | تجارب استخدام العملات الرقمية للبنوك المركزية في بعض الدول العربية |

²¹ عبد الرحمن بن عبد هلال الحميدي، تقرير حول الاستقرار المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، 2019، ص 182

| | |
|--|--|
| <p>أعلن مصرف الامارات العربية المتحدة CBUAE وهيئة النقد العربي السعودي (SAMA) عن تعاونهما في إطلاق مشروع العملة الرقمية "آبر". سيتم استخدام "آبر" في التسويات المالية بين البلدين، وال يزال هذا المشروع في إطار تجريبي</p> | <p>الامارات العربية المتحدة المملكة العربية السعودية</p> |
| <p>قام بنك البحرين المركزي بنشر مسودة قواعد لتنظيم عمليات التشفير في ديسمبر 2018، كما تم وضع الاطار النهائي لمتطلبات الترخيص و الحوكمة ومعايير الامن السيبراني ومكافحة غسل الاموال وغيرها من تدابير إدارة المخاطر</p> | <p>مملكة البحرين</p> |

3) المحفظة الإلكترونية

E-wallet هو تطبيق يسمح بتخزين المعلومات الشخصية بالعميل (الاسم، رقم الهاتف ... الخ) و المعلومات الخاصة بحسابه البنكي (رقم البطاقة، الرقم السري للبطاقة... الخ) عند إتمام عملية التسديد يقوم العميل بإدخال اسم المستخدم الخاص به ورقم سري دون الحاجة الى ادخال المعلومات الاخرى وخاصة رقم البطاقة البنكية ومنه تفادي أخطار التعرض للسرقة و الاحتيال²².

بصفة عامة، تسمح المحفظة الالكترونية بتخزين وتحويل النقود بمختلف العملات الى جانب حفظ المعلومات المتعلقة بالعمليات التجارية، و تعتمد على وجود مكونين وهما² :

- مكون برمجي مسؤول عن الأمان ، كالتشفير الخاصة بنقل معلومات المستخدم وعمليات الشراء التي قام بها.
- قاعدة بيانات تحتوي على المعلومات المدخلة للمستخدم، تشمل هذه المعلومات طرائق الدفع التي قام بها المستهلك، العنوان الذي اختاره لشحن منتجاته، والعنوان الخاص بالفواتير.

أنواع المحافظ الالكترونية:

و هي إحدى وسائل الوفاء التي تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، وقد ظهرت هذه الوسيلة نتيجة تزاوج تكنولوجيا المعلومات الاتصال بتكنولوجيا البطاقة الذكية، وعليه هي عبارة عن تطبيق الكتروني يقوم على أساس ترتيب وتنظيم آلية جميع الحركات المالية وتحتوي تلك المحفظة على جميع بيانات المستخدم لتلك البطاقة بصيغة مشفرة ويتم تثبيتها

²² عن الموقع الالكتروني <https://www.lafinancepourtous.com>

² عن الموقع الالكتروني <https://www.rageek.com>

³ عصام عبد الفتاح مطر: التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية – دار الجامعية الجديدة للنشر - الإسكندرية - 2009، ص 97-ص 99.

⁴ إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة - ديوان المطبوعات الجامعية - بن عكنون - الجزائر - 2008، ص 72

على كمبيوتر شخصي أو تخزينها على أحد الأقراص المرنة أو أي أداة يمكن عن طريقها حفظ تلك البيانات واستخدامها للدفع عن طريق شبكة الانترنت في جميع حالات الشراء ويتم شحنها من خلال ماكينات الشحن العادية الموجودة في أماكن عديدة أو من خلال أجهزة تليفون مخصصة لذلك في مقابل حساب مفتوح لدى الجهة المصدرة والتي قدمت خدمة الشحن عن طريق التليفون أو في مقابل مبالغ تدفع في مقر البنك أو المؤسسة المالية المصدرة للبطاقة³.

من الأمثلة الموجودة والمنتشرة أكثر هي المحافظ الإلكترونية المؤقتة المتمثلة في:

- بطاقات الهاتف التي تحمل قيمة معينة في شريحتها تمتلك بانعدام رصيدها وهذا النوع غير قابل للشحن مرة أخرى.
 - بطاقات أجهزة توزيع السلع الجاهزة التي تستخدم لفظ قيم مالية في شريحتها، وهي قابلة للشحن⁴.
- تنقسم المحافظ الإلكترونية عموماً إلى خمسة أنواع²³ وهي:

- 1- المحافظ الإلكترونية المكتبية: وهي عبارة عن تطبيق يتم تحميله على الحاسوب الشخصي للعميل، أي ان هذا التطبيق قابل للاستعمال فقط على لأجهزة الحاسوب، تتم فيه العمليات بصفة آمنة ومحمية إلا إذا جهاز الحاسوب يحتوي على فيروس.
- 2- المحافظ معدات \ أجهزة: تشبه إلى حد كبير المحافظ الإلكترونية المكتبية إلا في عملية تخزين النقود التي تتم على مستوى أجهزة USB أو الأجهزة المشابهة لها.
- 3- المحافظ الإلكترونية الرقمية: هي محافظ إلكترونية تعتمد على تقنية التخزين السحابي (نموذج لتخزين المعلومات عبر الانترنت)
- 4- المحافظ الإلكترونية عبر الهاتف: هي المحافظ الإلكترونية التي تعمل من خلال تطبيق يتم تنزيله على الهاتف المحمول ومنه تتم العمليات التجارية بسرعة وهو النوع الأكثر استخداماً.
- 5- المحافظ الورقية: عبارة عن ترميز خاص بالعميل يتم طباعته على الورق أو على قرص مضغوط أو أي وسيلة أخرى مثل: QR CODE.

نموذج عن المحفظة الإلكترونية عبر تطبيق PAYEER :

²³ عن الموقع الإلكتروني <https://www.csptain-crypto.fr>

² عن الموقع الإلكتروني <https://www.paiement-en-ligne.info>

تعريف تطبيق : PAYEER هو تطبيق للمحافظ الالكترونية تم انشائه بروسيا سنة 2012 ، يسمح بتحويل وتخزين النقود بعملات مختلفة كما يتيح لمستخدميه إمكانية إعادة تعبئة محافظهم الالكترونية عن طريق البطاقات البنكية²



رسم توضيحي 3: نموذج عن محفظة الالكترونية.

4) الشيك الإلكتروني

هو عبارة عن وثيقة إلكترونية وموقعة إلكترونياً، ترسل عبر البريد الإلكتروني يتم تبادلها بين الساحب والمستفيد عبر وسيط إلكتروني (البنوك الإلكترونية) للتأكد من صحة الرصيد². كما يعتبر الشيك الإلكتروني محرر مكتوب أو محرر ثلاثي الأطراف، معالج إلكترونياً، يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى بنكه (المسحوب عليه) بأن يدفع مبلغاً من النقود لصالح طرف ثالث وهو المستفيد²⁴.

²⁴ أبو بكر حبيله ، وآخرون ، النظام القانوني للوفاء الالكتروني ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة 8 ماي 1945 قالمنا 2020، ص 35

² شريفة هنية ، الشيك الالكتروني كوسيلة حديثة للوفاء ، مجلة الحقوق و العلوم الانسانية ، المجلد 1، العدد 2، جامعة العفرون ، الجزائر ، 2014، ص 117 .

³ عن الموقع الالكتروني <https://www.alliedpay.com/blog.what-is-an-echeck>

⁴ هشام ليرة، محمد الهادي ضيف الله ، واقع وتحديات وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر ، مجلة البحوث و الدراسات الاجتماعية ، العدد 24، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي .2017، ص 285



رسم توضيحي 3: نموذج عن الشيك الإلكتروني³.

إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني:

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني الخطوات التالية⁴:

الخطوة الأولى: يشترك المشتري لدى البنك وذلك بفتح حساب جاري له ويتفق مع البنك على توقيع إلكتروني ليتم حفظه في قاعدة البيانات الخاصة بالبنك.

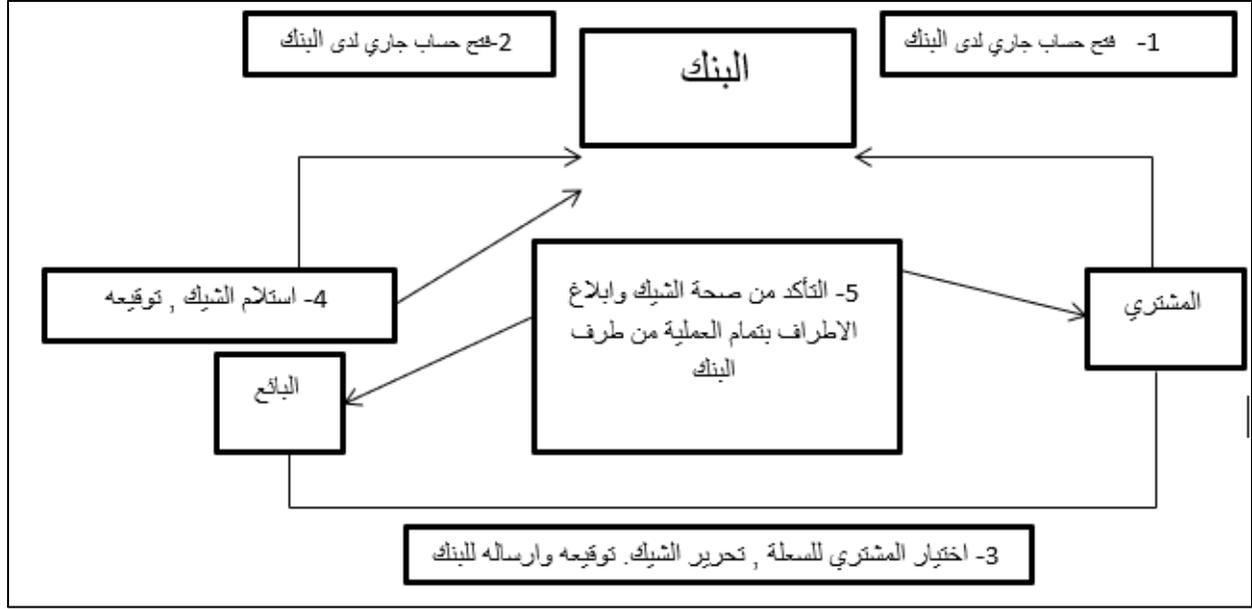
الخطوة الثانية: يقوم البائع بالاشتراك لدى البنك ، فتح حساب جاري خاص به و الاتفاق على توقيع الكتروني يتم تسجيله في قاعدة بيانات البنك.

الخطوة الثالثة: يقوم المشتري باختيار السلعة أو السلع المرغوب فيها ثم يتفق مع البائع على السعر.

الخطوة الرابعة: يقوم المشتري بتحرير شيك (تعبئته)، التوقيع عليه إلكترونياً ثم إرساله للبائع عبر البريد الإلكتروني الخاص به.

الخطوة الخامسة: يستلم البائع الشيك من المشتري ثم يقوم بإضافة توقيع إلكتروني عليه ثم يرسله إلى بنكه.

الخطوة السادسة: يقوم البنك بمراجعة الشيك والتحقق من صحة المعلومات والتوقيعات وعند عدم وجود أي خلل يقوم البنك بإبلاغ كل من البائع و المشتري بتمام العملية.



رسم توضيحي 4 مخطط لدورة إجراء استخدام الشيك الإلكتروني.

5) التحويلات الإلكترونية للأموال

التحويلات الإلكترونية للأموال هي مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك الكترونية مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم اصدار أمر التحويل عن طريق حاسوب. ومن خصائصها ضمان الأمان و أكثر مصداقية للمتعاملين²⁵ ، يعرف التحويل الإلكتروني للأموال على أنه عملية نقل الاموال من حساب الى اخر داخل نفس البنك أو من حساب الى حساب بنكي اخر ينتمي إلى بنك آخر².

4.3.1 المطلب الرابع: أشكال التأمين على الدفع الإلكتروني

لا شك في أنه عندما تتم عملية الدفع والتحويل بوسائل الكترونية عبر شبكة مفتوحة تزيد من مخاطر الاختراق والاطلاع على المعلومات تخص الآخرين وحتى التلاعب بحساباتهم ما يحتم على المؤسسات المالية وجوب توفير الأمان والثقة لعملائها بغية تشجيعهم على التعاملات الإلكترونية²⁶ ، ومن ثم أوجب اللجوء إلى وسائل التأمين لتوفير الأمان

²⁵ عماد الدين بركات واخرون ، ص 7

² عن الموقع الإلكتروني <https://gestisoft.com>

²⁶ أحمد سفر، مرجع سابق، ص 146.

2 محمد حسين منصور، مرجع نفسه، ص 123- 124

والثقة بين المتعاملين لضمان فعالية ونجاحة وسائل الدفع الالكترونية، مما يضمن نجاح الصفقات التجارية عبر هذه الشبكات وتتولى الجهة التي تقدم خدمة الدفع الالكتروني مهمة توفير الأمان والثقة المتبادلة، حيث يتم تحديد الدائن والمدين، أي أطراف العملية التي تتم بطريقة مشفرة من خلال برنامج معد لهذا الغرض بحيث لا يظهر الرقم البنكي على الشبكة ويتم عمل أرشيف، يسهل الرجوع إليه، للمبالغ التي يتم سحبها بهذه الطريقة وهذا ما يعرف بنظام المعاملات الالكترونية الآمنة، ويحقق هذا النظام عدة ضمانات أساسية أهمها: التكاملية أي ضمان أن الرسالة المرسله هي الرسالة المستقبلية عن طريق البصمة الرقمية وسرية المعاملة من خلال تشفير محتوى الرسالة، والتحقق من شخصية صاحب بطاقة الائتمان وشخصية البائع²، كذلك من أشكال التأمين المستحدثة ما يسمى بالحوائط النارية (Firewalls) وقد ابتكرت هذه التقنية العديد من الشركات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتأمين الشبكات، وهي من أهم الأدوات الأمنية المستخدمة في تأمين الشبكات، ومنع الاتصالات الخارجية المريبة في الإنترنت من الوصول إلى داخل الشبكة³، كما أن هناك بروتوكول الطبقات الأمنية (Secure socket layer) والذي ادخل هذا النظام من طرف شركة (scape communication Net) وهو برنامج بروتوكول تشفير متخصص في نقل البيانات والمعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الانترنت بطريقة آمنة، بحيث لا يمكن لأي شخص إلا المرسل والمستقبل يمكن قراءتها وتكون قوة التشفير فيها قوية، ويصعب فكها ويقوم هذا البرنامج بربط المتصفح الموجود على الكمبيوتر المستخدم بالكمبيوتر المزود (الخادم) الخاص بالموقع المراد الشراء منه، وهذا طبعاً إذا كان الكمبيوتر الخادم مزوداً بهذه التقنية، ويقوم هذا البرنامج بتشفير أي معلومة صادرة من ذلك المتصفح وصولاً إلى الكمبيوتر الخادم الخاص بالموقع باستخدام بروتوكول التحكم بالإرسال وبروتوكول الانترنت اللذان يعرفان بـ (Control Transfer Protocol /Internet Protocol) ولقد سميت بالطبقة الآمنة لأن هذا البرنامج يعمل كطبقة وسيطة تربط بين بروتوكول التحكم بإرسال وبروتوكول إرسال النص الفائق (Hypertext transfer protocol) ²⁷ ، كذلك يوجد بروتوكول الحركات المالية الآمنة (Secure electronic transactions) ، ويسمح هذا البروتوكول الذي أدخلته كل من (international و Master card و Visa) بمعرفة أطراف التبادل من خلال تبادل التوقيعات الالكترونية حتى أنه يعتبر بمثابة الحاكم في أغلب عمليات الدفع التي تجرى عبر الانترنت وقد قامت كبرى البنوك بالاشتراك مع كلتا الشركتين من أجل الوصول إلى معايير قياسية

3 حيدر أمير، الدفع الالكتروني من يحميه، تاريخ الإطلاع: 20 ماي 2009، على الموقع الالكتروني: www.islamonline.net.

²⁷ عزة العطار: التجارة الإلكترونية بين البناء والتطبيق، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الإسكندرية، 2003، ص 227

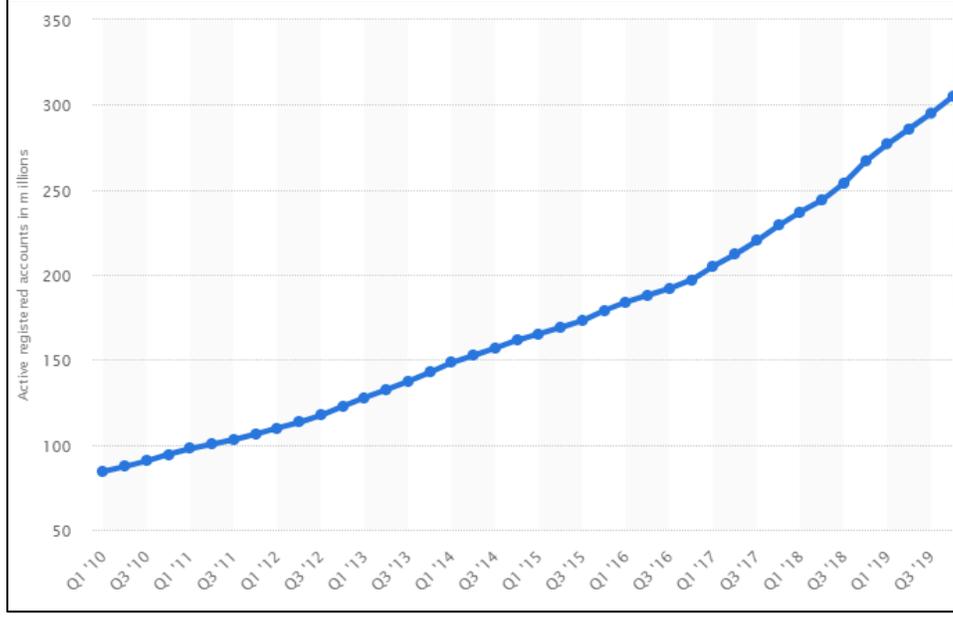
2 رحيم حسين، مرجع سابق، ص 160

ونظام موحد حتى أصبح بروتوكول (Set) هو البروتوكول الآمن الأول المقدم من طرف شركات الائتمان لاستخدام بطاقات الائتمان ولتنفيذ العمليات التجارية. و هو يوفر الخصوصية والتأكد من الهوية والتكامل أي أن المعلومات التي يتم نقلها هي معلومات صحيحة ومتكاملة لم يتم تغييرها أو تضييعها وعدم إنكار أحد طرفي التعامل البائع أو المشتري². وقد نتج عن تطور شبكة الانترنت بروز التجارة الإلكترونية ووسائل دفع جديدة إلكترونية اتخذت أشكال مختلفة تتلائم مع طبيعة المعاملات وتسوية المدفوعات.

5.3.1 المطب الخامس: حلول للدفع الإلكتروني عبر الإنترنت

PayPal (1

- 305 مليون مستخدم نشط كما أنها تنمو بسرعة.
- في الواقع، من الربع الثالث إلى الربع الرابع من عام 2019 وحده ، اكتسب 9.3 مليون مستخدم جديد!
- كما يعد الرائد عالمياً في مجال حلول الدفع عبر الإنترنت مع أكثر من 169 مليون حساب في جميع أنحاء العالم.
- يوفر خدماته في 203 سوقاً و 26 عملة في جميع أنحاء العالم مما أهله لأن يكون دعامة قوية للتجارة الإلكترونية العالمية من خلال إتاحة خيارات الدفع عبر المواقع والعملات واللغات المختلفة.
- بصفتك مستخدم PayPal ، يمكنك سحب الأموال ب 56 عملة مختلفة.
- PayPal مجاني - لا داعي للقلق بشأن رسوم العضوية الشهرية أو الصيانة السنوية أو حتى الحفاظ على الرصيد.
- يمكن ربط حساب PayPal بالعديد من بطاقات الخصم والائتمان.
- يمكنك شراء العناصر عبر الإنترنت حتى إذا كان رصيدك على PayPal صفرًا عن طريق ربطه بحسابك المصرفي الحالي.
- PayPal آمن. يمكنك شراء العناصر عبر الإنترنت دون الكشف عن معلوماتك المالية.



رسم توضيحي 5: نمو شركة PayPal.

Stripe (1)

- يشبه PayPal لأنه سهل الاستخدام، ولا يتطلب رسومًا شهرية أو رسوم عضوية، ويعد تجربة تسوق آمنة.
- ومع ذلك، إذا كنت تبحث عن نظام أساسي مخصص للدفع، فإن Stripe هو الحل المناسب لك.
- هذا لأن Stripe لديه أدوات وميزات خاصة يمكن للمطور استخدامها لإنشاء منصة دفع مخصصة لشركتك.

وتشمل هذه:

- أداة متقدمة لإدارة الاحتيال تسمى Stripe Radar.
- بطاقات افتراضية ومادية لمصاريف الموظف.
- ذكاء الأعمال على أساس SQL.

- إذا كنت شركة كبيرة وتحتاج إلى حلول دفع مخصصة، فإن Stripe هو خيار جيد لك.

Amazon Pay (2)

- باستخدام Amazon Pay، يمكنك الوصول بسرعة وسهولة إلى مستخدمي Amazon.

- يمكن لهؤلاء العملاء الدفع مقابل سلعتك أو خدماتك ببساطة عن طريق تسجيل الدخول إلى حسابات Amazon الخاصة بهم.

فيما يلي خمسة أسباب تجعل Amazon Pay اختيارًا ممتازًا.

- من السهل جدًا إعدادة باستخدام موقعك.
- تم تحسينه لكل من البحث الصوتي والجوال.
- باستخدام حساب واحد ، يمكن للعملاء الوصول إلى آلاف المواقع.
- يمكنك تحصيل مدفوعات متكررة من عملائك مثل رسوم العضوية الشهرية.
- يمكنك تقديم المبالغ المستردة بسلاسة.

X-Payments (3)

- إذا كانت السلامة المالية وخصوصية عملائك هي أولويتك القصوى ، فاختر X-Payments كحل الدفع الخاص بك.

- حاصلة على شهادة PCI DSS ، مما يعني أنها تحتاز معيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع.

- هذا هو أعلى مستوى أمان يمكنك الحصول عليه لعملائك ومتجرك عبر الإنترنت.

مع X-Payments ، تستمتع أيضًا بما يلي:

1. تخزين معلومات بطاقة الائتمان الأكثر أمانًا.
2. معاملات سلسلة ، حيث لا يضطر العملاء إلى مغادرة متجرك عبر الإنترنت لإجراء الدفع.
3. معالجة أكثر من 40 بطاقة ائتمان.

- يبدأ السعر عند 42.46 دولارًا في الشهر مقابل 10000 معاملة تتم معالجتها سنويًا.

Braintree (4)

- يركز Braintree بشكل استراتيجي على مستخدمي الهواتف المحمولة.

- مملوكة من قبل PayPal ، فهي تستفيد من خلال الوصول إلى ملايين الأشخاص الذين يستخدمون حل الدفع الشهير. لذا ، لماذا يجب عليك استخدام Braintree؟
- Braintree موثوق به من قبل الشركات الرقمية الضخمة مثل Uber و Airbnb.
- أدوات خاصة للكشف عن الاحتيال.
- يمكن دمجها مع Google Pay و Apple Pay و Venmo و بطاقات الائتمان والخصم الرئيسية.
- الآن أنت تتساءل: إذا كان Braintree مملوكًا لـ PayPal ، فما الذي يجب أن أستخدمه؟
- الجواب هو أن ذلك يعتمد على نوع العمل الذي تديره.
- فيما يلي ثلاثة أشياء يجب مراعاتها عند الاختيار بين PayPal و Braintree.
- 1. على الرغم من أنه من الأسهل الحصول على الموافقة على حساب PayPal ، إلا أنه من السهل أيضًا وضع علامة على حسابك وإلغاء تنشيطه. يستغرق إعداد حساب Braintree وقتًا أطول ، ولكن بمجرد حصولك على حساب ، فأنت متأكد من إجراء معاملات سلسلة في المستقبل.
- 2. من الأسهل إرسال مبالغ كبيرة من الأموال بالعملة الأجنبية من خلال Braintree.
- 3. تقدم Braintree و PayPal منتجات مختلفة إلى حد كبير وتلبي احتياجات الأسواق المختلفة. ادرس كل واحد واختر أكثر ما يناسب عملك.

5) Due

- Due ليس مجرد حل للدفع
- إنه نظام كامل يسمح لك بما يلي:
- اعتني بجميع فواتيرك في مكان واحد.
- ابق منظمًا مع جميع معلومات الدفع الخاصة بك في مكان واحد.
- تمتع بمعدلات أقل من بطاقات الائتمان.

6) GOCARDLESS

- GoCardless هو خيار رائع إذا كنت تجمع مدفوعات متكررة من عملائك.
- على سبيل المثال ، تقوم بتحصيل رسوم اشتراك شهرية أو تقديم دورة تدريبية عبر الإنترنت مع خيارات دفع شهرية.

- يسمح لك GoCardless بتحصيل المدفوعات المتكررة تلقائيًا.
- عند استخدام هذا النظام الأساسي ، يسهل عليك أيضًا تتبع حالة الدفع لعملائك.
- الاشتراك القياسي مجاني، ولكن يمكنك الحصول على اشتراك مدفوع إذا كنت مهتمًا بإضافة اسمك إلى كشوف الحسابات المصرفية لعملائك أو تطوير إشعارات البريد الإلكتروني وصفحات الدفع الخاصة بك.

SecurePay (7)

ممارسة الأعمال التجارية في أستراليا، إذا كنت تبحث عن حل للدفع تدعمه البنوك الأسترالية الكبرى ، فإن SecurePay هو الحل الذي تختاره.

عروض SecurePay:

- تقارير مفصلة عن جميع المدفوعات.
- سهولة التكامل مع معظم عربات التسوق.
- مدفوعات سريعة عبر الإنترنت.

Adyen (8)

- Adyen متاح في 200 دولة ويدعم 250 طريقة دفع محلية.
- فازت بجوائز Nora Solution Partner Excellence في عام 2019 لأفضل حل للأمن ومكافحة الاحتيال.
- شركتان ضخمتان تثقان في Adyen كحل للدفع هما Spotify و Microsoft.

CyberSource (9)

- هو أفضل حل للدفع بسبب إدارته للمخاطر
- يحتوي على أكثر من 300 جهاز للكشف عن الاحتيال لضمان أمان عملائك ومتجرك عبر الإنترنت
- يخدم CyberSource 190 دولة ويستخدمه 450.000 شركة في جميع أنحاء العالم.

كيف تختار حلول الدفع المناسبة لعملك
حلول الدفع العشرة المذكورة أعلاه هي الأفضل من بين أفضل الحلول اليوم.

ولكن كيف تختار واحدًا يناسب عملك؟

الجواب هو التعمق في ما تحتاجه بالضبط لشركتك الآن.
على سبيل المثال ، إذا كنت قد بدأت للتو وترغب في اختبار الوضع ، فإن PayPal يعد خيارًا رائعًا بالنسبة لك.
إذا كنت شركة أكبر وتحتاج إلى نظام أساسي مخصص ، فستحب ميزات Stripe الفريدة.
تمامًا كما أن علامتك التجارية مميزة، يمكنك العثور على حل دفع خاص يناسبك تمامًا.

4.1 المبحث الثالث: واقع نظم الدفع الإلكتروني في النظام البنكي السوري

الدفع الإلكتروني في سوريا خدمة طال انتظارها، فبالرغم من كل المطالب لتفعيله والمحاولات المستمرة لكسر العقبات التي تعترض طريقه، إلا أن هذه الخدمة لم تفعل بعد في سوريا على الشكل الذي يجب أن تكون فيه للاستفادة منها. كما ان مفهوم الدفع الإلكتروني في سوريا على اعتباره عماد التجارة الإلكترونية يعتبر مفهومًا غريبًا وغير معتاد للكثير من السوريين، كما أن العمل به وتطبيقه يكاد يكون مستحيلًا في ظل عدم وجود بنية تحتية مناسبة، إضافةً لعدم وجود سياسات واضحة تنظم تطبيقه²⁸.

ولطالما انتظر السوريون تطور خدمات الدفع المصرفي في البلاد على اعتبار اعتماد وسائل الدفع الكلاسيكية المحدودة في المؤسسات . و بالنظر الى بلدان الجوار تعتبر سورية من المتأخرين في تأمين خدمات الدفع الإلكتروني، إلا أن أواخر عام 2021 حمل معه ولادة خدمة الدفع الإلكتروني بعد طول انتظار².

وفي سياق الدفع الإلكتروني فإن أبرز مظاهره كانت أثناء الفترة الماضية :كان دفع بدل الخدمة العسكرية من قبل المغتربين، فقد تم دفع 11.5 مليون فاتورة في عام 2022. وبلغت قيمة المدفوعات حوالي 273 مليار ليرة سورية، ولكن هذا لا يعتبر مؤشر على تطور الدفع الإلكتروني في سوريا وإنما هو ظاهرة من ظواهره البسيطة فقط على الرغم من أن المبالغ كبيرة وضخمة إلا أنها في سياق محدد وضييق.

²⁸ عن الموقع الإلكتروني <https://tजारatuna.com>

2 المصدر الموقع : <http://sana.sy/?p=1570890>

1.4.1 المطب الأول: لمحة عامة على الجهاز المصرفي في سورية

يعتبر القطاع المصرفي في سوريا أحد أكبر القطاعات الاقتصادية التي عادت خلال السنوات الطويلة الماضية من تداعيات احتكارها من قبل القطاع العام، الذي رسم له من ستينات القرن سياسة مصرفية تقوم على التخصيص المصرفي منطلقاً من فكرة مفادها أن هذا التخصيص سينقل مؤسسات هذا القطاع (المصارف) من مؤسسات متنازعة فيما بينها على الزبائن والمقترضين إلى مؤسسات متعاونة يعمل كل منها في المجال الذي تحدده الدولة له، والذي حصل أن كل منها كان يعمل بواد و بمنأى عن غيره من المصارف ، و كأنها مؤسسة مصرفية واحدة بفروع متخصصة.

في العام 1966 تم إعادة تنظيم الجهاز المصرفي على أساس التخصيص المصرفي للقطاعات الاقتصادية و النشاطات المختلفة ، وذلك بموجب قرار وزير الاقتصاد والتجارة الخارجية رقم \813\ تاريخ 29\10\1966 حيث تم تقسيم القطاع المصرفي السوري إلى مجموعة من المصارف يهتم كل منها في قطاع معين. كما تم دمج المصارف الموجودة في خمس مجموعات مصرفية، تجاري، صناعي، عقاري، زراعي، وتسليف شعبي .

و تم تثبيت أسعار الفوائد المخفضة الدائنة و المدينة منذ عام 1981 لدعم الانتاج المحلي والحفاظ على مستوى النمو الاقتصادي وتوقفت اجتماعات مجلس النقد والتسليف منذ عام 1983، كما لم يتم تفعيل نشاط المصرف المركزي في سورية و بالتالي تركزت السياسة النقدية و تسعير الفوائد لدى اللجنة الاقتصادية من قبل مجلس الوزراء ووزير الاقتصاد والتجارة الخارجية.

-بدأت منذ سنوات قليلة تحول ايجابي لتطوير الوضع المصرفي والمالي حيث تم تحديث واصدار عدة قوانين مصرفية ومالية مهمة ومن المنتظر ان تتم متابعة عملية التحديث في المستقبل.

الفرع الأول : مكونات النظام المصرفي في سورية

أولاً : البنك المركزي السوري

يعد القطاع المصرفي في سورية قطاعاً ذا أهمية كبيرة فهو يشمل 6 مصارف عامة و 14 مصرفاً خاصاً منها 3 مصارف إسلامية، وقد أسست المصارف الخاصة بموجب القانون رقم 28 لعام 2001 والمصارف الإسلامية بموجب المرسوم التشريعي رقم 35 لعام 2005، وجميعها شركات مساهمة مغفلة علماً، أي مدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية DSE، و خضع لإشراف ورقابة مصرف سورية المركزي.

مصرف سورية المركزي:

أحدث بموجب المرسوم التشريعي رقم \87\ تاريخ 28\3\1953 الذي تضمن نظام النقد الاساسي في سورية وياشر أعماله في 1\8\1956

وقد عرف المرسوم التشريعي المذكور المصرف المركزي بأنه :

- مؤسسة عامة مستقلة تعمل تحت رقابة الدولة و بضمانتها وفي حدود التوجيهات العامة التي تصدر إليه من مجلس الوزراء، ويمارس لحساب الدولة امتياز إصدار الأوراق النقدية.
- له ادارة الصندوق النقدي.
- يتولى ادارة مكتب القطع كما أنه يقوم بدور عميل الحكومة المالي.
- تنسيق فعاليات مؤسسات النقد والتسليف في حدود صلاحياته والتوجهات العامة التي تصدر إليه من مجلس الوزراء بما يحقق اهداف السياسة المالية و النقدية للدولة.
- كما يمارس الرقابة على الجهاز المصرفي وتنفيذ احكام نظام النقد الأساسي.

ومن أهم وظائفه :

إصدار النقد المحلي وادارة احتياطات الدولة من الذهب والعملات الاجنبية.

ثانياً: البنوك التجارية العمومية

1- المصرف التجاري السوري:

من أكبر المؤسسات المصرفية في سورية، ويستأثر بحيز واسع من النشاط المصرفي الاجمالي في سوريا حيث يستحوذ على أكثر من 70% من نشاط الايداع والاقراض في السوق المحلية.

عدد فروع المصرف أربعة و خمسين فرعاً منها 17 فرعاً في مدينة دمشق و الباقي في المحافظات الاخرى يبلغ رأسمال المصرف اربعة مليارات ليرة سورية بموجب القرار رقم \7\ تاريخ 15\8\1998 ثم ادخلت تعديلات على مرسوم احداث المصرف مما أدى الى زيادة رأسماله الى \70\ مليار ليرة سورية.

2- المصرف الصناعي:

يقوم بتمويل القطاع الصناعي والمحافظة على استقراره، وهو المصرف الوحيد الذي يتولى هذه المهمة في سورية وهو بالتالي من المصارف التي تعرف باسم مصارف التنمية نظراً للأهمية التي يتمتع بها قطاع الصناعة على الصعيد التنموي

ويبلغ رأسمال المصرف الصناعي \1.5\ مليار ليرة سورية كما بلغ هدد الفروع سبعة عشر في سوريا منها ثلاثة فروع في مدينة دمشق.

3- المصرف العقاري:

أحدث المصرف العقاري لموجب المرسوم التشريعي \29\ تاريخ 30\4\1966 برأسمال مقداره \15\ مليون ليرة سورية، وفي عام 2005 أنهى المرسوم التشريعي رقم \31\ العمل بأحكام المرسوم التشريعي رقم \29\ وتعديلاته وقد حدد المرسوم الجديد رأسمال المصرف العقاري \1.5\ مليار ليرة سورية ويقوم المصرف بتمويل و تنمية القطاع العقاري و الانشاءات العمرانية الاسكانية و السياحية المختلفة من خلال القروض متوسطة و طويلة الاجل . و يبلغ عدد فروعه ستة عشر فرعاً في سورية منها خمسة فروع في دمشق .

4- المصرف الزراعي التعاوني:

يقوم بتمويل المشاريع الزراعية واستصلاح الاراضي والخدمات المرتبطة بها، يبلغ رأسمال المصرف \10\ مليارات ليرة سورية وفقاً للمرسوم التشريعي رقم \20\ لعام 2005، ويبلغ عدد فروعه ثمانين فرعاً منتشرة في المناطق والقرى السورية كافة.

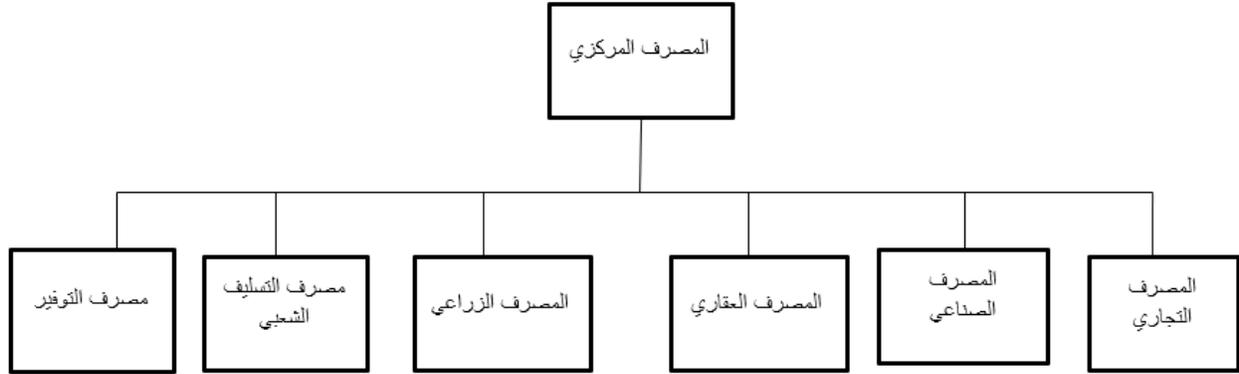
5- مصرف التسليف الشعبي:

يقوم المصرف بتمويل الفعاليات الاقتصادية واصحاب الدخل المحدود، ولهذا المصرف دور مهم في تجميع المدخرات الوطنية عن طريق حسابات الايداع وشهادات الاستثمار، ويبلغ رأسمال المصرف \1.5\ مليار ليرة سورية ويقدم خدماته خلال فروعه البالغ ثلاثة وستين فرعاً منتشرة في جميع المحافظات

6- مصرف التوفير:

ينحصر عمله بقبول ودائع التوفير المختلفة وتقديم القروض الاستثمارية للعديد من النشاطات والفعاليات الاقتصادية والمشاريع المشمولة بقانون الاستثمار رقم (10) ويمنح القروض الشخصية وقروض العاطلين عن العمل بالتعاون مع هيئة مكافحة البطالة.

يبلغ رأس مال المصرف \1.5\ مليار ليرة سورية و يبلغ عدد فروعه أربعة عشر فرعاً و ثلاثة وثلاثين مكتباً. هذه المصارف تعود في مرجعيتها ويشرف عليها المصرف المركزي الذي يشكل وحتى اليوم السلطة النقدية العليا في سورية من حيث امتلاكه سلطة القرار ولديه الامكانيات اللازمة للتدخل والتأثير في المصارف عبر سعر الفائدة أو الوسائل النقدية من خلال اشرافه على عمل هذه المصارف.



رسم توضيحي 6 : هيكلية المصارف في سوريا.

ثالثاً: البنوك التجارية العمومية

بعد صدور القانون رقم \28\ في 16\4\2001 الذي أجاز تأسيس مصارف في سوريا على شكل شركات مساهمة مغفلة خاصة أو مشتركة، دخلت السوق السورية العديد من المصارف نذكر منها:

1- مصرف الائتمان الأهلي (عودة سابقاً)

- هو شركة مساهمة يمتلك فيها مصرف عودة (ش. م. ل) ، 47% من الاسهم و2% منها لأحد المؤسسين العرب، و26% لمؤسسين سوريين، وهناك 25% من رأسماله طرحت للاكتتاب العام، يبلغ رأس مال المصرف التأسيسي \2.5\ مليار ل. س ورأس المال المصرح به 10 مليار ليرة سورية والمدفوع 5,7245 مليار ليرة سورية وحجم موجوداته قرابة 119,672 مليار ليرة سورية ولديه 19 فرعاً.
- وهذا المصرف عبارة عن مجموعة شركات يطلق عليها مجموعة عودة سرادار تكون من مصرف عودة (ش. م. ل) وشركة التأمين (Libano – AEAB) و عودة سرادار.

2- مصرف بيلوس

- هو مصرف شامل يبلغ رأسماله \10\ مليار ليرة سورية والمدفوع 6,12 مليار ليرة سورية وحجم موجوداته 84 مليار ليرة سورية ولديه 11 فرعاً ومكتبتين. موزعة كما يلي:
- 41.5% بيلوس لبنان.

▪ 7.5 % منظمة الاوبك.

▪ 51 % موزعة على مساهمين سوريين.

- وهو مصرف لبناني الأصل يعمل في لبنان منذ \55\ عاماً و يمتلك في لبنان سبعين فرعاً .

3- مصرف بيمو السعودي الفرنسي

- هو أول مصرف خاص تم الترخيص له بالعمل في سورية وبدأ المصرف أعماله فعلياً خلال العام

2004\1\4. ويبلغ رأس المال المصرح به 10 مليار ليرة سورية، والمدفوع 6,5 مليار ليرة سورية، وحجم

موجوداته قرابة 302,867 مليار ليرة سورية ولديه 37 فرعاً ومكتبتين.

- والمؤسسون لهذا المصرف هم:

1. المصرف السعودي الفرنسي: وهو مصرف سعودي ساهم بنسبة 27 % من رأس مال.

2. المصرف الأوربي للشرق الأوسط: وهو مصرف لبناني ساهم بنسبة 22 % تقريباً وثلاثة مؤسسين

سوريين بنسبة 3 % من رأس المال والباقي تم طرحه للاكتتاب العام.

4- مصرف سوريا والمهجر

- بلغ رأسمال التأسيسي \1.5\ مليار ليرة سورية، ثم أصبح \3\ مليار ليرة سورية عام 2005 ويبلغ حالياً

رأس المال \10\ مليار ليرة سورية والمدفوع منه 6 مليار ليرة سورية وحجم موجوداته قرابة 154.216 مليار

ليرة سورية ولديه 29 فرعاً رأسماله موزع كما يلي:

• مصرف لبنان و المهجر بنسبة 39 % وهو مصرف لبناني.

• مؤسسة التمويل الدولية بنسبة 10 % وهي مؤسسة تابعة للمصرف الدولي.

• مؤسسون سوريون بنسبة 13 %.

• وتم طرح 38 % من رأسماله على الاكتتاب العام.

5 - المصرف الدولي للتجارة والتمويل

- تم تأسيسه من قبل خمسة مؤسسين ساهموا بنسبة 51 % من رأس المال البالغ \10\ مليار ليرة سورية والمدفوع 5,25 مليار ليرة سورية وحجم موجوداته قرابة 163,985 مليار ليرة سورية ولديه 31 فرعاً. و طرحت النسبة الباقية 49 % من رأسماله على الاكتتاب العام و المؤسسون هم:
- مصرف الاسكان للتجارة و التمويل 49 % وهو مصرف أردني مقره عمان
- أربعة مؤسسين سوريين بنسبة 2 %.

6 - المصرف العربي

- بلغ رأسماله \10\ مليار ليرة سورية والمدفوع 5.05 مليار ليرة سورية وحجم موجوداته قرابة 62,511 مليار ليرة سورية ولديه 19 فرعاً، وبلغت نسبة الاكتتاب بأسهمة 441 % من قيمة الأسهم المطروحة للاكتتاب، وياشر أعماله في سوريا بتاريخ 2\1\2006.
- وهذا يشير الى الاقبال الشديد على الاكتتاب في أسهم المصارف الخاصة نظراً لضعف قنوات الاستثمار المتاحة في سورية، وخفض معدلات الفائدة المصرفية إضافة الى الثقة الكبيرة بهذه المصارف منذ بداية عملها.

7- بنك سورية والخليج

- ياشر العمل بتاريخ 13\6\2007 بشراكة استراتيجية مع بنك الخليج المتحد في البحرين ويابلغ رأس ماله المصرح به 10 مليار ليرة سورية والمدفوع 6,020,141,000 ليرة سورية وحجم موجوداته قرابة 47,542 مليار ليرة سورية ولديه 12 فرعاً.

8- بنك الشام

- ياشر العمل بتاريخ 27\8\2007، بشراكة استراتيجية مع المصرف التجاري الكويتي، ويابلغ رأس ماله المصرح به 15 مليار ليرة سورية والمدفوع 5.25 مليار ليرة سورية، وحجم موجوداته قرابة 160.025 مليار ليرة سورية، ولديه 12 فرعاً.

9- بنك سورية الدولي الإسلامي

باشر العمل بتاريخ 15\9\2007 بشراكة استراتيجية مع بنك قطر الدولي الاسلامي في الدوحة، ويبلغ رأس ماله المصرح به 15 مليار ليرة سورية والمدفوع قرابة 13.701.159.800 ليرة سورية وحجم موجوداته قرابة 583.434 مليار ليرة سورية ولديه 24 فرعاً ومكتبين.

10 - بنك الاردن - سورية

باشر العمل بتاريخ 18\11\2008 بشراكة استراتيجية مع بنك الاردن في عمان، ويبلغ رأس ماله المصرح به 10 مليار ليرة سورية والمدفوع 3 مليار ليرة سورية وحجم موجوداته ما يقارب 32,9 مليار ليرة سورية ولديه 14 فرعاً ومكتب واحد.

11 - بنك فرنسبنك - سورية

باشر العمل بتاريخ 15\1\2009 بشراكة استراتيجية مع فرنسبنك في لبنان، ويبلغ رأس ماله المصرح به 10 مليار ليرة سورية، والمدفوع 5,25 مليار ليرة سورية، وحجم موجوداته قرابة 121.904 مليار ليرة سورية، ولديه 10 فروع.

12 - بنك الشرق

باشر العمل بتاريخ 3\5\2009 بشراكة استراتيجية مع البنك اللبناني الفرنسي في لبنان، ويبلغ رأس ماله المصرح به 10 مليار ليرة سورية والمدفوع 2.75 مليار ليرة سورية. وحجم موجوداته قرابة 85.792 مليار ليرة سورية ولديه 8 أفرع ومكتب واحد.

13 - بنك قطر الوطني

باشر العمل بتاريخ 16\11\2009، بشراكة استراتيجية مع بنك قطر الوطني في الدوحة، ويبلغ رأس ماله المصرح به 15 مليار ليرة سورية والمدفوع 15 مليار ليرة سورية زو حجم موجوداته قرابة 103.539 مليار ليرة سورية ولديه 15 فرعاً.

14 - بنك البركة

باشر العمل بتاريخ 2010\6\1 بشراكة استراتيجية مع مجموعة البركة المصرفية في البحرين، ويبلغ رأس ماله المصرح به 15 مليار ليرة سورية، والمدفوع 10 مليار ليرة سورية، وحجم موجوداته قرابة 377.497 مليار ليرة سورية، ولديه 11 فرعاً ومكتب واحد.

الفرع الثاني : أبعاد أثر استخدام الانترنت في تقديم الخدمات البنكية على أداء البنك

هناك خمسة أبعاد للأداء التجاري للبنوك التي تعتمد على المعاملات البنكية عبر الانترنت هي²⁹

1-تحسين جودة الخدمات وتوسيع مجموعة عروضه

وذلك خلال تجديد استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وتلجأ البنوك إلى الاعتماد على قنوات التوزيع الإلكتروني لزيادة رضا العملاء على الخدمات المتطورة والدائمة التي تسمح بها مختلف المعدات وأنظمة المعلومات، كريح الوقت، إمكانية التفاوض، تسهيل عملية الحصول على الخدمة، وغيرها.

2-تخفيض التكاليف

إن اعتماد كفاءة الشبكات يقود إلى تخفيض التكاليف بشكل كبير، وتوفير فرصة لنقل المعلومات بتكلفة منخفضة جدا وبناء قاعدة عملاء واسعة.

3-فتح أسواق جديدة

إن درجة اعتماد المعاملات البنكية عبر الانترنت له أثر إيجابي على فتح أسواق جديدة للبنوك، لان البنك الذي يعتمد على قنوات التوزيع الإلكتروني والاتصالات سيكون قادرا على كسر الحواجز المكانية والزمنية، لاستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية والأجنبية.

4-توسيع نطاق الخدمات

تتيح المعاملات البنكية عبر الانترنت فرصا جديدة للبنوك لتوسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم مما يسمح للبنك التميز أكثر عن غيره.

5-تعزيز العلاقة مع العملاء

يسمح للمؤسسات المالية التي تعتمد على المعاملات البنكية عبر الانترنت تعزيز علاقتها مع عملائها المحتملين وزيادة رضا العملاء الحاليين من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع الاوقات.

²⁹ دغوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الاداء البنكي - حالة البنوك الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016/2017، ص 170-171.

الفرع الثالث: أهم الشركات المرخصة للعمل ضمن منظومة الدفع الإلكترونية في البنوك السورية

1- الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية

حيث أحدثت الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية بموجب القانون رقم 13 لعام 2012 وأطلقت خدمات منظومتها في الشهر الرابع من العام 2020 كمرحلة أولى لخدمة الدفع الإلكتروني لفواتير الهاتف الثابت والكهرباء بدمشق وريفها ورسوم خدمات مديريات النقل بالمحافظات عبر القنوات المصرفية لمصرفي بيمو السعودي الفرنسي والبركة لينضم لاحقاً مصرفان عامان هما التجاري السوري والعقاري ومصارف خاصة منها بنك سورية الدولي الإسلامي وبنك الشام.

كما توفر مدفوعات (مخالفات المرور والضرائب وتذاكر الطيران... إلخ) من خلال القنوات المتاحة لدى المصارف العامة.



رسم توضيحي 7: السورية للمدفوعات.

2- شركة e-lira للدفع الإلكتروني في سوريا

وافقت وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك في سوريا على النظام الأساسي لشركة جديدة للدفع الإلكتروني، باسم إي ليرة للدفع الإلكتروني، ورأس مال قدره 254 مليون ليرة سورية. ويحق للشركة المذكورة تسديد الفواتير والرسومات والاشتراكات والأقساط والخدمات الإلكترونية، والتعاقد والتمثيل للشركات المحلية والعالمية، بما يخدم الغايات السابقة، بالأدوات والوسائل التقنية والإلكترونية المتاحة. ويمكن للشركة توريد وتركيب وتشغيل وإدارة كافة قنوات وبرامج الدفع الإلكتروني اللازمة لعملها دون الاتجار بها، والمقبولة لدى مصرف سورية المركزي. وتعود ملكية الشركة إلى رضوان الفرخ بحصة 25% تعادل 63.5 مليون ليرة، ومحمد سامر سوار بحصة قدرها 35% تعادل 88.9 مليون ليرة، ومحمد لؤي الهندي بحصة 35% أيضاً، و"شركة الرسالة التجارية" التي تملك الـ 5% المتبقية من رأس المال.

3 - شركة e-cash للدفع الإلكتروني في سورية

والتي يحق لها تقديم خدمات الدفع الإلكتروني للأموال باليرة السورية، ويبلغ رأسمالها الحالي 730 مليون ليرة سورية. ويحق للشركة تقديم كافة أنواع الخدمات لكافة القطاعات المرخصة (عامة - خاصة - مشتركة..)، بالاعتماد على تطبيقات الهاتف والإنترنت المصرفي، وتطوير خدمات الدفع الإلكتروني بالتعاون مع المصارف السورية، بحسب القرار الذي اطلع عليه "الاقتصادي".

4 - شركة بترا مونيكس

التي تأسست في أيلول 2020 برأس مال مليار ليرة سورية.

5- بوابة "e-click" للدفع الإلكتروني في سورية

تأسست في حزيران 2020 برأسمال 300 مليون ليرة، أطلق بنك سورية الدولي الإسلامي بوابة الدفع الإلكتروني "e-click" والتي تتيح لجميع حاملي البطاقة المصرفية الصادرة عن البنك، أو بطاقات البنوك المرتبطة مع "شركة فاتورة للدفع الإلكتروني" إمكانية تسديد ثمن الخدمات والمشتريات عبر المتاجر الإلكترونية المعتمدة. ويميز بوابة الدفع الإلكتروني "e-click" من بنك سورية الدولي الإسلامي، السرعة الفائقة، ودرجة الأمان العالية، وذلك من خلال تقنية الأمان والموثوقية العالية التي تساعد على التحقق من هوية المشتري، حيث تصله رسالة نصية على رقم هاتفه الجوال والمسجل لدى البنك تتضمن رمز التحقق OTP وهذا الرمز يتم استخدامه مرة واحدة فقط مع كل عملية دفع.

6- شركة سما للدفع الإلكتروني في سورية

تأسست المؤسسة في أيلول 2017 برأسمال 25 مليون ليرة. من أهم ما يميز شركة سما للدفع الإلكتروني هو توفير أكثر من قناة للدفع للمشاركين مع تقديم الترخيم الذاتي للخدمات المصرفية من تأمين وتجهيز وتشغيل وصيانة وسائل وقنوات ومنصات الدفع الإلكتروني أيضاً كانت الجهة المصرفية، مع توفر مستوى عالي من الأمان الإلكتروني والحماية من خلال المتابعة الدائمة والدعم الفني في أي وقت و مكان.



رسم توضيحي 8: قنوات الدفع الإلكتروني.

2.4.1 المطب الثاني: نظام الدفع الإلكتروني في سورية

الفرع الاول: لمحة عن نظام الدفع الإلكتروني في سورية

أعلنت "وزارة الاتصالات و التقنية " و "مصرف سورية المركزي " في مطلع عام 2021 عن إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني في سورية، وشملت الخدمة شركتي الهاتف الخليوي "سيريتل" و "MTN" ليتمكن المواطن من دفع الرسوم والفواتير بشكل الكتروني عن خط هاتفه، من جهته أكد حاكم مصرف سورية المركزي "عصام هزيمة" أن المرحلة التالية لهذه الخطوة ستشهد إطلاق الادوات المصرفية الالكترونية من خلال الربط بين شركات الدفع الإلكتروني و المصارف.

وأكد حاكم مصرف سورية المركزي الدكتور محمد عصام هزيمة في كلمة أن إطلاق منظومة الدفع الإلكتروني بمراحلها الأولى يأتي بعد جهود مكثفة طيلة السنوات الماضية من قبل الحكومة والمركزي والمصارف العاملة وستكون هناك مراحل أخرى لاحقاً تشمل جميع المؤسسات المالية العاملة في القطاع المصرفي.

ولفت هزيمة إلى أن المرحلة الأولى تمثلت بربط منظومات الدفع الإلكتروني في أربعة مصارف خاصة هي بنوك سورية الدولي الإسلامي والشام وسورية والخليج والبركة سورية بالتعاون مع المركزي وشركة فاتورة للدفع الإلكتروني مبيناً أنه تم نشر 1000 نقطة بيع أو جهاز "بي أو إس" وسيتم لاحقاً نشر ألفي جهاز بقطاعات مختلفة مثل المطاعم والمولات والمتاجر.

كما بين هزيمة أن عملية الربط بين المصارف الأربعة تسهم في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني لأكثر من 575 ألف متعامل مع هذه المصارف مؤكداً أن المواطن صاحب الحساب المصرفي لن يتحمل اي 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 عاملاً ثم مع مصارف القطاع العام التي تبذل جهوداً مكثفة لاستكمال الربط فيما بينها ما يؤدي إلى توسيع شريحة المستفيدين من خدمات الدفع الإلكتروني.

من جانبه أوضح مدير مديرية أنظمة الدفع في المصرف المركزي عماد رجب أنه إلى جانب عملية الربط بين المصارف تم منح تراخيص لتطبيقات الهاتف الجوال ورمز الاستجابة السريع "كيو آر" لعدد من المصارف بهدف توسيع خيارات المتعاملين معها في مجال الدفع الإلكتروني مؤكداً أنه سيتم متابعة التحديث والتطوير لوسائل الدفع لمواكبة التطورات العالمية ولتكون نقطة الانطلاق للتحويل الرقمي والوصول إلى الحكومة الإلكترونية.

وفي تصريح للصحفيين أوضح حاكم مصرف سورية المركزي أن الدفع الإلكتروني يرتبط بمسألة سقف السحب اليومي من المصارف حيث ان التحويل بين حساب مصرفي وآخر ليس له سقف كما أن المدفوعات عن طريق البطاقة معفاة من تحديد السقف مبيناً أنه تم التعميم على المصارف العاملة بأن جميع الحسابات المرتبطة بعملية الدفع الإلكتروني معفاة من قرار سقف السحب اليومي.

وفي تصريح ل سانا أشار الرئيس التنفيذي لبنك سورية الدولي الإسلامي بشار الست إلى أن البنك من أوائل البنوك الخاصة التي أطلقت خدمة الدفع الإلكتروني من خلال نقاط البيع “بي أو إس” لتمكين المواطنين من دفع الرسوم والفواتير إلكترونياً وإتمام عملياتهم المالية بطريقة آمنة وسريعة وبتكلفة ووقت أقل وجهد يسير.

أهداف تحديث نظام الدفع البنكي في سوريا:

- تخفيض فترات المقاصة الخاصة المتعلقة بعمليات التبادل خارج مكان الدفع.
- زيادة الربحية وتحسين الخدمات للزبائن.
- تخفيض التكلفة الحقيقية للمدفوعات.
- القضاء على التلاعبات المحاسبية ما بين البنوك.
- القضاء على السوق الموازية التي تتعامل بالسيولة النقدية.
- تطبيق التقنيات الحديثة تسمح للبنوك من تقديم خدمات لزيائنها لم تكن معروفة من قبل.
- التحكم في دورة السيولة من طرف السلطات النقدية.
- مواكبة التطورات التي تشهدها العالم و تأخر سوريا بسبب العقوبات المفروضة عليها.

الفرع الثاني : معوقات تحد من تطبيق خدمات الدفع الإلكتروني في سورية

معاونة كبيرة يجدها السوريون مطلع كل شهر بالوقوف على الصرافات البنكية المتبقية في سوريا، من أجل استلام الرواتب، والتي لا تتجاوز بضعة دولارات، حيث باتت أجهزة الصراف الآلي المتوقفة عن العمل مشكلة تقليدية تظهر في مقدمة كل شهر.

أولاً: الدفع الإلكتروني في سوريا الواقع والعقبات

مقارنةً مع غيرها من دول المنطقة تعتبر سوريا ضعيفة جداً ومتأخرة كثيراً في مجال التجارة الإلكترونية، وذلك لأن الأزمة الدائرة فيها أنهكت الاقتصاد السوري لا بل دمرته، كما أجبرت الحكومة على اعتماد حلول إسعافية لإنقاذ الاقتصاد المتأزم وعدم التطلع للمستقبل.

كما أن شح الموارد المتاحة حاليًا والعقوبات الاقتصادية المفروضة عليه جعلت منه اقتصادًا ضعيفًا وغير قادر على تطوير نفسه، وبالتالي فإن تطبيق عملية تنمية شاملة لن يحقق النتائج المرجوة في ظل النقص الحاد بالموارد المادية والبشرية والحصار الذي تحدثنا عنه.

إن غالبية السوريين غير مدركين بالفعل لمفهوم الدفع الإلكتروني في سوريا وما يمكنه أن يحققه من مزايا وخدمات تنشيط اقتصادهم وترفع من مستوى معيشتهم، وبالتالي فهم يلجؤون لأسلوب التجارة التقليدية لكون هناك الكثير من العقبات التي تعترض طريق الدفع الرقمي³⁰.

من أهم العقبات التي تواجهها:

1. السياسات والقوانين

لا تزال السياسات المتخذة في هذا المجال غير واضحة لا بل إنها تكاد معدومة وغير موجودة، كما أنه لا يوجد خطط وسياسات يمكنها تنظيم عمل التجارة والمتاجر الإلكترونية في سوريا، وبالتالي فلا يمكن أن ينجح تطبيقها بدون وجود قوانين تضبطها.

2. البنى التحتية والإنترنت

في الحقيقة لا يوجد أرضية قوية يمكن الاستناد عليها لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني في سوريا إلى المستوى المطلوب، فقد تضررت تقنيات الإنترنت والاتصالات خلال الأزمة لحد كبير، كما أنه لا يوجد في سوريا مكاتب خاصة باستيراد البضائع عن طريق الشحن الإلكتروني.

3. الحصار والعقوبات الاقتصادية

فاقت هذه العقوبات الأضرار والخسائر بحق الاقتصاد السوري، حيث أن إمكانية الشراء من المواقع والمتاجر العالمية غير متاحة لأن هذه المواقع محظورة في سوريا، كما أن الحصار المطبق منع وصول الكثير من المواد للأسواق داخل سوريا أو تصدير البضائع لخارجها.

آراء وتقارير حول عقبات تطبيق الدفع الإلكتروني في سورية

1- تقرير لموقع "أثر برس" المحلي، أشار إلى أنه بعد أكثر من عامين على إطلاق الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية وربطها اليوم مع 10 مصارف عامة وخاصة بالإضافة إلى التشبيك مع شركتي الخليوي، تبين أن البنية الأساسية للدفع الإلكتروني شبه مكتملة بعد الربط بين مصرف سوريا المركزي والمصارف وشركات الدفع الإلكتروني،

³⁰ من الموقع الإلكتروني <https://fatora.io/blog/electronic-paymen>

والشركة السورية للمدفوعات الالكترونية، وبجاجة فقط اليوم إلى الربط بين جميع المكونات وبعض الأعمال الأخرى لإنجاح بنية الدفع الإلكتروني.

ونقل التقرير عن مصادر مصرفية، أن عدد البطاقات المصرفية التي تعمل على الشبكة وصلت إلى مليون بطاقة تحتاج إلى الربط الشبكي ليتاح استخدامها من قبل جميع الصرافات، وأن عدد نقاط البيع الموزعة في الأسواق والمؤسسات المالية وصل اليوم إلى 3500 نقطة بيع، وتم خلال العامين الماضيين الترخيص لـ 6 شركات دفع الكتروني، واليوم هناك شركتين على أبواب الترخيص النهائي، ومع ذلك الدفع الإلكتروني من خلال الحركات التي ينفذها ما زال حجولا.

لكن هذه المصادر، بينت أن التحديات التي تواجه الدفع الإلكتروني ليس تقنية بل هي في الدرجة الأولى تتمثل بالتخوف من قبل التجار والصناعيين، وإقناع الموظف في الدرجة الثانية، أي أن راتب الموظف لا يكفي لرسم أو فواتير مثلا ترسيم سيارة أو قسط تأميني أو قسط منزل أو حتى شراء أبسط قطعة الكترونية أو كهربائية أو أدوات منزلية ومفروشات.

ويرى العديد من التجار أن التحول إلى الدفع الإلكتروني يعني الشفافية في التعامل ويعني أن المالية ستلاحقك على نسبة 30 بالمئة من أرباحك وهذا ظلم لا يقبل به أحداً، والمطلوب بحسب المصدر، تعديل الضريبة وإصلاح النظام الضريبي ومنع الازدواج الضريبي، وإيجاد الضريبة على القيمة المضافة من أهم أسس انتشار الدفع الإلكتروني، وقبل إصلاح هذه المنظومة لن يستخدم التجار الدفع الإلكتروني في مبيعاتهم.

وبحسب التقرير، فإن التجار والصناعيين لا يستخدمون الدفع الإلكتروني في عمليات البيع والشراء نتيجة مخاوفهم من ملاحقة المالية، مشيراً إلى أن الحسابات المصرفية لمليون بطاقة رصيدها أقل من 150 ألف ليرة ويتم سحبهم دفعة واحدة، فمن الصعوبة التحول إلى الدفع الإلكتروني متسائلاً لمن صممت هذه المنظومة في حال رصيد البطاقات الالكترونية للموظفين وهم النسبة الأكبر في أعلى سقف له لا يتجاوز 1000 ليرة.

2- حول العقبات التقنية في وجه هذا المشروع، أوضح الباحث الاقتصادي، أدهم قضيماي، خلال حديث سابق لـ "الحل نت"، أن مشروع الدفع الإلكتروني يحتاج لبنية تحتية ملائمة وهي غير موجودة في مناطق سيطرة الحكومة، فهي بنية خاصة بأنظمة متطورة، كالاتصالات والأنترنت، والبنية التحتية السورية بشكل عام تعرضت لدمار كبير خلال السنوات الماضية، دون أن يكون هناك قدرة حكومية على إعادة تأهيلها.

وأضاف قضيماًتي، أنه لو تم العمل على هذا المشروع، فإنه سيواجه العديد من المشاكل، أبرزها نقص المحروقات وبالتالي نقص الطاقة الكهربائية التي تعتبر حجر أساس في المشروع، بالإضافة للحاجة لوجود كادر متخصص، وهو ما تفتقر إليه سوريا.

وعلى الرغم من هذه العقبات، فإنه كان يمكن للحكومة إيجاد صيغ ممكنة للتعامل مع مشاكل عمل الصيارفة أو التخفيف من حدتها، إلا أن العاملين في البنوك أكدوا أن الحكومة ليست لديها رغبة جادة في حل هذا الملف، وأن كل ما يتم في هذا الشأن هو التأجيل حتى يتحقق مشروع الدفع الإلكتروني، ما يشير إلى الرغبة في الاستحواذ على أحد القطاعات الاقتصادية المهمة من قبل فئة محددة بعد شركات الاتصالات، بحسب متابعة "الحل نت".

ثانياً: الاستفادة من الدفع الإلكتروني

الدفع الإلكتروني، من التطبيقات التي تدر أرباحاً مادية كبيرة لا تقل بأهميتها عن أرباح شركات الاتصالات، ولكن بحسب قضيماًتي، فإن الحكومة السورية لا تملك الأموال لإنجاز هذا المشروع، كما أنه ليس لديها القدرة التقنية لتصنيع التجهيزات والمعدات الخاصة به، وبالتالي فلا بد أن يكون هناك اتفاق لتوريد المعدات إما من روسيا أو إيران، بالإضافة لجلب خبرات من إحدى هاتين الدولتين، لافتقار سوريا لخبرات متخصصة في هذا المجال، وبالتالي فلن يكون المشروع وطنياً سورياً بشكل كامل.

أما بالنسبة لعوائد المشروع، فيرى قضيماًتي، أنها ستعود لأشخاص محددين في الحكومة، بالشراكة مع الجهة المنفذة للمشروع، وبالتالي فلا يمكن لأرباح هذا المشروع أن تدخل في موازنة الدولة أو الاقتصاد الوطني بشكل عام، ولن تنعكس بأي أثر إيجابي على المواطن، فالمشروع ليس سوى أحد المشاريع التي يهدف من خلالها أشخاص محددين على الاستحواذ على ما تبقى من الاقتصاد السوري.

ثالثاً: الأثر الإيجابي لتطبيق نظام الدفع الإلكتروني في سورية

1. التخفيف من أثر الأزمة على الاقتصاد السوري:

لا شك بأن العقوبات المفروضة على الاقتصاد السوري كان لها الأثر الأبرز في تدميره ومنعه من التعافي مجدداً، حيث أنها لا تزال قائمة ومطبقة منذ أكثر من عقد، وبالتالي فإن الدفع الرقمي سيسمح بإيجاد مخرج مناسب يدعم الاقتصاد ويخرجه من أزمته.

2. خلق فرص للعمل والاستثمار: إن تطبيق خدمات الدفع الإلكتروني في سوريا سيفسح المجال للكثيرين ممن يودون العمل في هذا المجال وكسب الأرباح من خلال الانخراط بمجال التجارة الإلكترونية، كما سيساعد هذا على دعم الشركات الناشئة والمستثمرين وتوفير حلول مناسبة تسمح لهم بإدارة أنشطتهم التجارية .

3. تنشيط الأسواق ورفدها بالبضائع: مع ضعف عمليات الإنتاج وربما توقفها كليًا بات من المستحيل توفير كل المواد والبضائع التي تلي حاجة الناس ورغبتهم، وبالتالي فإن التجارة الإلكترونية ستسمح بشحن الكثير من البضائع المفقودة والتي لا يمكن تصنيعها داخل البلاد، وبالتالي سيتم إغناء الأسواق المحلية التجارية.

الفرع الثالث: مجالات تطبيق الدفع الإلكتروني في سوريا

هناك عدد من خدمات الدفع الإلكتروني في سوريا والتي سوف نجملها لك في التالي:

1 - دفع الفواتير والرسوم إلكترونيًا:

قامت شركة سيريتل وشركة MTN الخاصتين بالاتصالات الخلوية في سوريا بإطلاق خدمة الكاش للدفع الرقمي، حيث يتم من خلال هذه الخدمة تسديد فواتير المياه والكهرباء والهاتف، بالإضافة إلى إمكانية الدفع للمؤسسات العامة من أجل إتمام المعاملات والأوراق الحكومية وتسديد الضرائب.

كما أطلقت شركة سيريتل تطبيق أقرب إليك الذي يمكن تحميله على الموبايل واستخدامه في أي زمان ومكان من أجل القيام بعملية الدفع بشكل رقمي، حيث يعطيك التطبيق في حال الدخول إليه عدة خيارات للدفع أو لتحويل الأموال وهو سهل الاستخدام.

2 - البطاقات الذكية والصرافات الآلية:

هي إحدى خدمات الدفع الإلكتروني في سوريا، حيث يتم منح هذه البطاقات من قبل البنوك الرسمية كالبنك العقاري أو المصرف التجاري للعاملين بالدولة، كما تكون كل بطاقة محمية برقم سري خاص بكل عميل، حيث تسمح له بسحب راتبه من الصرافات الآلية.

3 - التطبيقات الإلكترونية:

مثل تطبيق أقرب إليك الذي أطلقته سيريتل أو تطبيق "إي ليرتي" الذي تم ترخيصه واعتماده، كما يوجد العديد من التطبيقات الخاصة الأخرى التي تتيح للناس الشراء من المطاعم أو المتاجر، ولكنها تطبيقات محدودة النطاق وغالبًا ما يتم برمجتها بشكل فردي.

4 - منصة فاتورة وحلول مشاكل الدفع الإلكتروني في سوريا:

إن منصة فاتورة باعتبارها بوابة الدفع الأولى في قطر، ولكونها تمتلك فريق ضخم ومميز يجعلها رائدة في مجال التجارة الإلكترونية، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في إيجاد حلول مثالية للمشاكل المتعلقة بالدفع الرقمي داخل سوريا، كما يمكن الاستفادة من مزاياها مثل:

- تحصيل المدفوعات أونلاين: حيث هناك طرق مختلفة لتحصيل الأموال توفرها لك فاتورة، وبالتالي يمكن سحب أموالك من خلال فيزا كارد أو ماستر كارد وغيرها الكثير من الطرق، وبالتالي هذا ما يعطيك الحرية الكافية لاختيار الطريقة المثالية التي تناسبك وتناسب نشاطك التجاري الذي تديره.
- إدارة أكثر من شركة في حساب واحد: تعتبر هذه الميزة مهمة جداً فهي تدعم نظام الدفع الإلكتروني في سوريا بشكل ممتاز، حيث يمكن لشخص واحد أن يدير عدة مشاريع معاً من حساب واحد فقط، كما تتيح هذه الميزة الفرصة للشركات الناشئة والصغيرة بدمجها مع الشركات الأقوى والأكبر.
- الحماية والتشفير للبيانات: إحدى أهم المشاكل التي قد تواجه تطبيق الدفع الإلكتروني هي أمن البيانات، فقد يخشى المستخدمون من السرقة والاختراق عند استخدامهم لخدمات الدفع هذه، لكن مع فاتورة أنت محمي بشكل كامل من عمليات الاحتيال نتيجة التشفير القوي لبيانات المستخدمين والمتابعة المستمرة.
- المتجر المصغر والربط مع المتاجر الإلكترونية: إذا أردت الاستفادة من مزايا الدفع الإلكتروني في سوريا لنشاطك التجاري فيجب أن يكون لديك متجر إلكتروني، لكن لا داعي لدفع تكاليف باهظة لإنشائه، حيث توفر لك فاتورة متجر إلكتروني مجاني يمكن ربطه ببوابة فاتورة، وبالتالي تستطيع تحصيل الأموال بسهولة.

3.4.1 المطلب الثالث: مكونات نظام الدفع الإلكتروني في سورية

أولاً: البطاقات البنكية

تعريف البطاقات الائتمانية Credit Cards هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية بمواصفات عالمية، وهي بطاقات متعددة الاستخدامات والغايات، تصدر عن المؤسسات المالية المانحة لهذه الخدمة، أو من البنوك، ويحصل عليها العميل مقابل عدد من الشروط التي تختلف باختلاف نوع البطاقة وطبيعة استخدامها، إذ إن منها ما يشترط توفر حساب مصرفي، ومنها ما يعتمد على سقف مالي، ومنها ما هو مخصص للتسوق، وبعضها محلي والآخر عالمي.

ثانياً: نظام التسويات الإجمالية السوري

- 1- تعريفه: خدمة سورية جديدة تم إطلاقها من قبل مصرف سوريا المركزي، وهي تتيح للمتعاملين تنفيذ التحويلات بين الحسابات المصرفية عبر أي بنك سوري وبأي مبلغ بالذيرة السورية بسرعة ومجاناً ودون أي رسوم أو عمولات.
- 2- أهداف نظام التسوية الاجمالية الفورية : يهدف إلى تحقيق ما يلي³¹

- تسوية عمليات البطاقة البنكية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الاخرى.
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الالكتروني.
- تقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتائبة.
- تخفيض التكلفة الاجمالية للمدفوعات.
- جعل نظام الدفع السوري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة.
- تقوية العلاقات بين البنوك و تشجيع إقامة البنوك الاجنبية.
- يتيح هذا النظام تقليل التعامل النقدي اليومي وتسهيل المعاملات وتحويلات العملاء.

ثالثاً: نظام المقاصة عن بعد

- 1- تعريف: ويعرف هذا النظام على أنه نظام يمكن البنوك المشاركة وفروعها من تبادل أوامر الدفع فيما بينهم بطريقة آلية، وتتم معالجة وإرسال صافي التسوية النهائية إلى نظام التسوية النهائية، وقد دخل نظام المقاصة الإلكتروني في الإنتاج سنة 2006 بمقاصة الشيكات، وقد تم إدخال أدوات الدفع الاخرى تدريجياً².
- وتمتاز هذه الخدمة عن النظام الورقي القديم بأنه أكثر سرعة وقدرة على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية.
- 2- أهداف نظام المقاصة عن بعد: يهدف هذا النظام إلى³:
- التبادل ما بين البنوك لعمليات الدفع التي ينفذها المتعاملون يكون آلياً.
- تقليص آجال التحصيل بالمقارنة بالعمليات التي يقوم بها كل بنك.

³¹ كمال آيت زيان، حورية آيت زيان، مداخلة بعنوان: "الصيرفة الالكترونية في الجزائر"، المؤتمر العلمي الخامس بعنوان: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية الكترونية، عمان، الاردن، 2007، ص8.

² هند فالج محمود، "المقاصة الالكترونية والمسؤولية المدنية التي تنجم عنها"، مجلة الراافدين للحقوق، مجلة الموصل، المجلد18، العدد63، العراق، 2014، ص47،

³ وليد لعاب، "تقييم تجربة نظام الدفع الالكتروني في الجزائر في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية - دراسة مقارنة مع تجربة نظام الدفع الالكتروني الاوروبي"، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد4، العدد2، جامعة برج بوعرييج، 2018، ص150.

- ضمان امن المبادلات لتفادي حدوث خسائر أو مشاكل في المحاسبة.
- إمكانية مركزية أرصدة التسوية، إذ يصبح هناك حساب و احد للتسوية مع رصيد واحد .
- تحسين تسيير السيولة على مستوى البنوك التجارية.
- تمكين البنك المركزي من التحكم ومراقبة الكتلة النقدية.

قنوات توزيع المنتجات البنكية المعاصر:

للوصول الى الخدمات البنكية يمكن استعمال ما يلي:

أولاً: الموزع الآلي للأوراق DAB

الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للماكينة في القطاع البنكي، فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع.



رسم توضيحي 9: الموزع الآلي للأوراق.

جدول 2 خدمات الموزع الآلي للأوراق DAB

| الخدمات التي يقدمها | التقنية المستخدمة | النتائج |
|----------------------|----------------------------------|---|
| يسمح للزبائن بالقيام | جهاز موصول بكمبيوتر بوحدة مراقبة | التقليل من الازدحام على الطوابير للافرع |

| | | |
|--------------------|--|-----------------------------------|
| بعملية سحب الاموال | الكثرونفة تقرأ المدارات المغناطفسفة للبطاقات | والتقلفل من نشاط السحب على الافرع |
|--------------------|--|-----------------------------------|

ثانفاً: نفاى نفة البفع الالكثرونفة TPV

إذا كان الزبون فمفل بطاقة ائتمان فف أفا مكان موظف نفة البفع أن فمرر البطاقة على القارئ الالكثرونف الخاص ببطاقات الائتمان والموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعنف والذي بدوره فقوم بالتأكد من كفافة الرصفد وخصم القفمة من الرصفد الخاص بالزبون بعد أن فدخل الزبون رمزاً أو رقمأ سرفأ خاصأ به والذي فعرف برقم التعرفف الشفصف السرفف PIN فقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القفمة لرصفد حساب المتجر، ففم كل هذا فف جزء من الثانية.

ثالثاً: جهاز الدفع الالكثرونف TPE

جهاز الدفع الالكثرونف أو TPE هو أحد وسائل الدفع الالكثرونف الفف فمكن الفاجر من تفاضف فم المفععات باستخدام البطاقة البنكفة CIB ذهفة كانت أو كلاسكفة 24 / 24 سا وعلى مدار الاسبوع³².



رسم توضفحف 10: جهاز الدفع الإلكثرونف TPE.

رابعاً: الدفع عن طرف الموقع الالكثرونف: ففب اتباع الخطوات التالية

1. الولوج إلى الموقع الإلكثرونف للمصرف أو إلى التطفبق الخاص به على الهاتف النقال.
2. إدخال رقم الحساب أو اسم المستخدم بالإضافة إلى كلمة السر الخاصة بالحساب.
3. اأففر خدمات الدفع الإلكثرونف.

³² بنك التنمية المحلية، مداألة بعنوان: "استخدام وسائل الدفع الالكثرونفة"، اليوم العالمف لآقوق المستهلك، الجزائر، 2018.

4. اختيار مزود الخدمة (مصدر الفاتورة أو الرسم).
5. إدخال الرقم المعرف للفاتورة أو للرسم المراد تسديده.
6. طلب الاستعلام عن المبلغ المستحق.
7. طلب وتأكيد عملية الدفع.
8. الحصول على إشعار بتفاصيل العملية من خلال رسالة نصية على الهاتف النقال.

خلاصة الفصل الاول:

نستخلص من هذا الفصل أن نظام الدفع هو مجموعة من التنظيمات والقواعد والوسائل والتقنيات التي تتم من خلالها عملية الدفع وقد مرت أنظمة الدفع بأشكال متعددة ظهر استعمالها في صورتها المتداولة بأنواع مختلفة سواء المعدنية أو الورقية ومع ظهور البنوك ساهم في تعدد وسائل الدفع حيث ظهر منها الشيك، السند لأمر السفتجة والتحويلات البسيطة للأموال وقد حققت وسائل الدفع التقليدية في هذه المرحلة نجاحا وقبولا عاما لدى المجتمع لكن الوتيرة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشف عن نقائص لهذه الوسائل ولعل من أبرزها ارتفاع تكاليف معالجتها، فأصبحت هذه الوسائل والنظم عبئا ثقيلا على البنوك لاعتمادها بدرجة كبيرة على الاستخدام الورقي والبشري، وتستغرق وقتا طويلا في تسوية المعاملات المالية والتجارية لكن مع التطور التكنولوجي وظهر شبكة الانترنت حيث أفرزت هذه الأخيرة نوع جديد من التجارة الإلكترونية، أصبح الدفع الإلكتروني فيها يمثل حجر الزاوية لنجاح وتطور هذا النوع من التجارة ويعتبر الحل البديل، حيث سمحت وسائل الدفع الإلكترونية باختصار للوقت في تداولها ومعالجتها والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري الذي كان مخصصا لها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع هذه المستجدات المصرفية الإلكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة لأن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية بات أمرا مسلما به فتم استحداث وسائل ونظم دفع الكترونية ذات القبول الواسع عالميا تعد أكثر ملائمة لطبيعة ومتطلبات هذه المستجدات المالية وقد اتخذت وسائل الدفع الإلكترونية بدورها عدة أشكال متعددة منها البطاقات البنكية، الشيكات الإلكترونية، النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية.

كما نجد أن المنظومة البنكية السورية قد شهدت تطورات حيث حاولت بشتى الطرق أن تنضم إلى الدول الساعية لترقية العمل البنكي داخل الاقتصاد ، وكذلك إدخال أنظمة حديثة وتقنيات متطورة ساعدت بشكل واضح في توسيع استخدام التكنولوجيا وتوعية المجتمع للوصول إلى مستجدات السوق البنكية العصرية.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

يُقدّم في هذا الفصل دراسة ميدانية حول أثر استخدام نظام الدفع الإلكتروني على أداء المصارف التجارية العاملة في سوريا.

1.2 تمهيد

إن تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية يعتبر من الضمانات الأساسية واللازمة لنموها واستمراريتها وتطوير أدائها، بهدف الوصول إلى تحقيق غايتها في الربحية المنشودة، وعلى هذا الأساس تسعى سورية على غرارها من الدول جاهدة لتطوير النظام البنكي وتحقيق التحديث في كافة نظم الدفع، لتقديم أفضل الخدمات للعملاء وتعزيز الميزة التنافسية للبنك وتحسين أدائه.

ومن خلال هذا الفصل حاولنا معرفة أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية السورية، من خلال دراسة ميدانية على عينة من البنوك العاملة في سورية، وهذا تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:
المبحث الأول: نظرة عامة حول البنوك التجارية محل الدراسة ونظم الدفع الإلكتروني التي توفرها.
المبحث الثاني: عرض لطرق وإجراءات الدراسة الميدانية.
المبحث الثالث: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة.

2.2 المبحث الأول: نظرة عامة حول المصارف التجارية محل الدراسة ونظم الدفع الإلكتروني التي

توفرها

لإجراء الدراسة التطبيقية اخترنا مجموعة من البنوك التجارية العاملة في سورية؛ ستة من البنوك التجارية الخاصة، وهذا لأجل معرفة الاثر الناتج عن استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك المصارف العاملة في سورية.

1.2.2 المطلب الأول: المصارف التجارية الخاصة محل الدراسة

أولاً : نبذة حول بنك الشام الاسلامي³³

تم زيادة رأس مال الشركة وقدر ب 10,000,000,000 ليرة سورية - سجل تجاري رقم 14809 و سُجِّل في سجل المصارف بالمصرف المركزي برقم 15 يُعتبر بنك الشام أول مصرف إسلامي في سورية. يتخذ الشريعة الإسلامية منهجاً له. و تخضع أنشطة وعمليات البنك لرقابة مصرف سوريا المركزي ورقابة الهيئة الشرعية كما أعلن بنك الشام عن عزمه إطلاق أول بوابة دفع إلكتروني في سورية معتمدة من مصرف سورية المركزي والتي يطلقها تجريبياً بالتعاون مع شركة فاتورة. حيث تتيح خدمة بوابة الدفع الإلكتروني لحاملي بطاقة السحب الآلي (ATM) وبطاقة الائتمان (Trust Card) الصادرتين عن بنك الشام أو البطاقات الصادرة عن البنوك المرتبطة بشبكة فاتورة للدفع الإلكتروني إمكانية الدفع الإلكتروني، حيث يمكن للعملاء شراء السلع أو الخدمات والدفع إلكترونياً عوضاً عن الكاش من خلال تطبيقات الهاتف والمواقع الإلكترونية بشكل آمن وسريع وفق المعايير الدولية لخدمات الدفع الإلكتروني. من هم مساهمين بنك الشام :

جدول 3: مساهمين بنك الشام.

| Cham Bank's Shareholders | الجنسية | النسبة | مساهمين بنك الشام |
|----------------------------|---------|--------|------------------------------|
| Commercial Bank of Kuwait | كويتي | 32% | البنك التجاري الكويتي |
| Islamic Development Bank | دولي | 9% | البنك الإسلامي للتنمية |
| Mr. Nabil Rafik Al Kuzbari | سوري | 5% | السيد أحمد نبيل رفيق الكزبري |
| Mr. Louay Al Aassar | سوري | 3.35% | السيد لؤي الأعسر |
| Mr. Riyad Al | سوري | 3.28% | السيد رياض الداودي |

³³ عن الموقع الإلكتروني <https://sensyria.com/>

| | | | |
|--------------------------------------|-------|--------|-----------------------------------|
| Daoodi | | | |
| Al Muhaideb Holding Co. | سعودي | %3 | شركة المهيدب القابضة |
| Kuwait United Company for Investment | سوري | %3 | الشركة الكويتية المتحدة للإستثمار |
| Dr. Ali Khwanda | سوري | %3 | الدكتور علي خونده |
| Engineers Pension Fund | سوري | %2 | خزانة تقاعد المهندسين |
| Others | | %36.37 | آخرون |
| | | %100 | المجموع |

خدمات بنك الشام الاسلامي:

1- خدمة الموبايل البنكي Cham Mobile

هي خدمة مصرفية الكترونية تساعد عملاء البنك الوصول الى حساباتهم المصرفية بكل سهولة من خلال هواتفهم الذكية عبر تطبيق Cham Mobile عبر تحميل من مواقع Google play & App store.

مميزات الخدمة:

- إمكانية الوصول للحساب في أي وقت و في أي مكان.
- إمكانية تحويل الأموال بين حسابات المتعامل الشخصية بالإضافة إلى حسابات أخرى (داخل بنك الشام بإضافة المستفيدين المحددين عبر طلب الاشتراك بالخدمة وذلك حتى سقف مبلغ 5,000,000 ل.س.
- التطبيق متاح باللغة العربية والانكليزية .
- التطبيق متاح لهواتف ال Android & IOS.

الاستعلامات :

- الاطلاع على أسعار العملات.
- الاستعلام عن ملخص أرصدة الحسابات.

- إمكانية الاطلاع على كشف حساب حسب المدة التي يحددها المتعامل.
- الاطلاع على آخر أخبار وخدمات البنك المصرفية.
- GPS معرفة عناوين الفروع وانتشار شبكة الصرافات الآلية معتمداً على خدمة معرفة معلومات الاتصال بالبنك.

2- خدمة الإنترنت المصرفي

توفر خدمة الانترنت البنكي العديد من التسهيلات لمعاملين بنك الشام، وتمنحك التجربة الاثمل للانترنت البنكي في المنطقة
مميزات الخدمة :

- مشاهدة وتحميل كشف الحساب
- التحويلات الداخلية
- دفعات البطاقة
- ادارة الملف الشخصي
- فتح وديعة وتجديدها
- الرسائل النصية
- التفويض للدخول للحساب
- الارباح واسعار سعر الصرف

الاستعلامات:

- الاطلاع على اسعار العملات.
- الاستعلام عن ملخص ارصدة الحسابات.
- امكانية الاطلاع على كشف حساب حسب المدة التي يحددها المتعامل.

3- خدمة بطاقات الصراف الآلي

يقدم بنك الشام لعملائه بطاقات على الحسابات المفتوحة لدى البنك و يتمكن العميل من الاستفادة منها على شبكة واسعة من الصرافات الالية:

مميزات الخدمة:

- بطاقة خاصة بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الالي
- بديل أمن ومريح لحمل النقود أو الشيكات
- سقف متغير حسب طلب حامل البطاقة
- الحد الادنى لسقف السحب 100.000 ل.س

4- خدمة trust card

- تستعمل البطاقة في تسديد أثمان السلع والخدمات من خلال نقاط البيع POS خلال شهر ميلادي ضمن سقف البطاقة .
- لا تحوي أي تقسيط لأثمان المشتريات إنما تسدد دفعة واحدة.
- يمكن السحب النقدي فقط من رصيد حسابه المتوفر بالمصرف.
- لا يشترط على حامل البطاقة فوائد ربوية في حال تأخره عن سداد المبالغ المستحقة عليه .

5- خدمة نقاط البيع

- نقاط البيع التابعة لبنك الشام

يمكن استخدام بطاقة بنك الشام لإجراء عمليات الدفع وتسديد ثمن المشتريات بأعلى و أحدث المعايير الامنية عن طريق نقاط البيع التابعة لبنك الشام و المنتشرة في العنواين التالية

عبر الرابط التالي :-<https://www.chambank.com/ar/2014-01-30-08-06-33/2014-02-18-09-19-15/2021-06-03-15-12-30>

- خدمة بوابة الدفع الالكترونية

يمكن استخدام بطاقة بنك الشام لإجراء عمليات الدفع وتسديد ثمن مشتريات بأعلى و أحدث المعايير الامنية عن طريق بوابة الدفع الالكترونية التابعة لبنك الشام. عبر الرابط التالي

<https://www.chambank.com/ar/2014-01-30-08-06-33/2014-02-18-09-9-15/2021-06-03-15-12-31?where=Z292ZXJub3JhdGU92LfYsdi32YjYsw>

ثانياً: نبذة حول البنك العربي-سورية

تأسس البنك العربي - سورية في عام 2005 كشركة مساهمة مغفلة عامة سورية، و هو عضو في مجموعة البنك العربي و التي تعتبر من اكبر الشبكات المصرفية العربية في العالم، حيث يبلغ عدد فروعها اكثر من 500 فرع في 30 دولة و تغطي 5 قارات، و التي يقع مركزها الرئيسي في المملكة الاردنية الهاشمية. استند البنك العربي - سورية و ما يزال الى خبرات البنك العربي المتراكمة، حيث اسس البنك العربي - سورية ركائز استراتيجية للانطلاق و التوسع في سورية بهدف السعي الجاد و الملتزم لتحقيق مبادئنا و قيمنا التي تتمحور حول التنمية الحقيقية في الاقتصاد و المجتمع، و من اهم هذه الركائز الاستراتيجية الواضحة و الإدارة الرصينة بالإضافة الى قاعدة رأسمالية متينة و اصول مرتفعة الجودة. اطلق البنك العربي - سورية عملياته التشغيلية بشكل رسمي في عام 2006، حيث يقدم البنك كافة الاعمال المصرفية من خلال مركزه الرئيسي في منطقة ابو رمانة في دمشق، بالإضافة الى شبكة فروع المنتشرة في مختلف محافظات الجمهورية العربية السورية حيث سعى البنك الى خلق انتشار جغرافي متوازن و قاعدة عملاء متنوعة ليصل عدد فروعها الى 19 فرع. قام البنك العربي - سورية و من اجل تمتين قاعدته الرأسمالية و دعم توسع عملياته التشغيلية بزيادة رأسماله المدفوع ليتجاوز 5 مليارات ليرة سورية . يقدم البنك العربي - سورية خدماته المصرفية و التجارية لزيائنه من خلال مجموعة المكونة من:

- دائرة تطوير اعمال الشركات و المؤسسات المالية.
- إدارة خدمات التجزئة و الافراد.
- دائرة الخزينة.

خدمات البنك العربي - سورية:

تحت شعار مع العربي الدفع... أسهل

اطلق البنك العربي سوية خدمة الدفع الالكتروني عبر قنوات الدفع الالكترونية (تطبيق موبايل - الانترنت البنكي) حيث سيتمكن عملاء البنك العربي وبسهولة من الاستعلام والتسديد بشكل فوري من حسابهم الخاص وبشكل مباشر من خلال الخدمات التالية :

- خدمات الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية SEP وتشمل:
- إضافة فاتورة جديدة (Add New Bill)

- (تسديد فواتير المياه - تسديد فواتير الكهرباء - الخدمات الحكومية - الاتصالات - النقل - الإدارة المحلية - وزارة الداخلية).
- استعراض قائمة الفواتير المسجلة (Display Registered Bills List).
- دفع لمرة واحدة / فاتورة مسبقة الدفع (One Time Pay / Prepaid).
- دفع لمرة واحدة / فاتورة لاحق الدفع (One Time Pay / Postpaid).
- تسديد فواتير شركة سيريتل SYRIATEL للخطوط لاحقة ومسبقة الدفع (PostPaid Payment / PrePaid Payment).
- تسديد فواتير شركة MTN للخطوط لاحقة ومسبقة الدفع (PostPaid Payment / PrePaid Payment).
- التحويل بين حسابات الزبون.
- التحويل بين حسابات عملاء مختلفين وبقيمة تحويل تصل الى 5 مليون ليرة سورية يومياً.

بالإضافة الى خدمات ادارة الحساب التالية:

- عرض بيانات العنوان الشخصي (Display Personal Information)
- تغيير كلمة سر الدخول (Change login password)
- استعراض وطباعة كشوف الحسابات (Online Account Statement)
- استعراض وطباعة أرصدة الحسابات (Balance Summary)
- الاستعلام عن أسعار العملات (Currency Exchange Rates)
- الاستعلام عن فوائد حسابات التوفير (Saving Accounts Rate Inquiry)
- الاستعلام عن نسب الفوائد السنوية على الودائع الآجلة (Time Deposit In Foreign Currency)

كما تم اطلاق خدمة الدفع الالكتروني عبر أجهزة نقاط البيع (POS) و التي تتيح لحاملي البطاقات المصرفية تسديد مصاريف مشترياتهم وخدماتهم ، حيث ان بطاقة صراف العربي - سورية تتمكنك من الشراء من نقاط البيع

في معظم المحلات التجارية و المطاعم والمقاهي وغيرها من دون الحاجة للكاش في جييك و بنفس الرقم السري عند السحب من الصراف الآلي و بسقف عمليات إجمالي خلال اليوم الواحد 10 مليون ليرة سورية، حيث ان هذه الأجهزة موزعة لدى عدة قطاعات الراغبة بقبول الدفع عن طريق البطاقات المصرفية، تجدون أدناه قائمة تبين توزيع هذه الاجهزة.

جدول 4: توزيع أجهزة نقاط البيع POS.

| المحافظة | العنوان | القطاع الاقتصادي | الاسم |
|----------|--------------------------------|------------------|-----------------|
| دمشق | طريق الربوة | مطعم | كلاود |
| دمشق | المزة | مطعم | بانينو |
| دمشق | طريق الربوة | مطعم | قصر الفلمنك |
| دمشق | المزة | مطعم | ديونز بوليفارد |
| دمشق | اتستراد المزة | مطعم | شبابيك |
| دمشق | ساحة المطاعم | مطعم | أونو |
| دمشق | ساحة المطاعم | مطعم | لذيد |
| دمشق | القصور | مطعم | الياطر |
| دمشق | المزة | مطعم | بيلي فول |
| دمشق | شارع الروضة خلف حلويات الليوان | مطعم | كزا ميزا |
| دمشق | المزة | مطعم | حواس |
| دمشق | جانب الجامع الأموي | مطعم | الدورادو |
| دمشق | الصالحية- جانب البرلمان | محل ألبيسة | ديادورا |
| دمشق | الصالحية - جانب تمثال الرئيس | محل ألبيسة | ديادورا |
| دمشق | الروضة - قرب النهر | مطعم حلويات | اييك تشيز كيك |
| دمشق | القيمرية - الشاويش | مطعم | بما إنو |
| دمشق | المزة | جامعة | الجامعة العربية |

| | | | |
|----------|--------------------------------------|-------------------------|------------------------|
| دمشق | غباغب | جامعة | الجامعة العربية |
| ريف دمشق | جرمانا _ حي الروضة | محل كهربائيات | النبراس |
| حمه | غور العاصي | جامعة | الجامعة الوطنية الخاصة |
| حمه | حي البعث | ماركت | غذائيات يا شام |
| اللاذقية | شارع هنانو | محل البسة | وكالة جوزيف |
| اللاذقية | شارع بغداد | محل شوكولا (حسم 10 %) | زبركجي |
| اللاذقية | شارع الشيخ ضاهر | مركز أشعة طبية | مركز الأشعة التخصصي |
| السويداء | شارع القنوات | تعليمي | مدرسة شمس الخاصة |
| السويداء | مقابل مركز المراقبة و التفتيش | سوبر ماركت | ميغا مارت |
| السويداء | شارع النهضة - برج الريم - بناء الريم | أدوات منزل ومطبخ | سنتر الريم |
| السويداء | النهضة - شارع قنوات | مطعم وجبات سريعة | دكسي |
| السويداء | شارع أمية | محل أحذية | أحذية الجوكر |
| طرطوس | الصالحية | محل اكسسوارات واقمشة | فيونكا |
| طرطوس | الرمال الذهبية | مطعم | اكوا |
| طرطوس | ضاحية المجد | سوبر ماركت | شمس |
| طرطوس | شارع هنانو | مطعم | الصالح |
| حلب | المكامبو - جانب الدوار المائل | محل أحذية | زارا شوز |
| حلب | شارع الموكامبو | محل ألبسة | اورانجو |
| حلب | شارع الفرقان اكسبريس | محل ألبسة | اورانجو |
| حلب | الفرقان - دوار الشرطة | محل ألبسة | اورانجو |

| | | | |
|------------------|------|----------------------------|-----|
| مشفى المارتيبي | مشفى | المارتيبي - مشفى المارتيبي | حلب |
| مشفى الطب العربي | مشفى | شارع النيل | حلب |

كما أصبح بالإمكان استخدام بطاقة البنك العربي لتنفيذ عمليات الشراء من خلال المراكز التالية:

- أجهزة نقاط البيع الخاصة بالمصرف العقاري
- أجهزة نقاط البيع الخاصة بالبنك الدولي للتجارة و التمويل
- أجهزة نقاط البيع الخاصة بفرنسبنك
- أجهزة نقاط البيع الخاصة ببنك بيلوس
- أجهزة نقاط البيع الخاصة ببنك ييمو
- أجهزة نقاط البيع الخاصة ببنك البركة

ثالثاً : نبذة حول بنك ييمو السعودي الفرنسي

تأسس بنك ييمو السعودي الفرنسي في العام 2004 كأول بنك سوري خاص منذ 40 عاماً في الجمهورية العربية السورية متّخذاً اسم مؤسّسيه: بنك ييمو اللبناني ش.م.ل. والبنك السعودي الفرنسي، وهو الاسم التجاري لشركة سورية مساهمة مغفلة تعمل وفق المعايير العالمية العالية. خلال السنوات العشر التي تلت تأسيسه، وبخطوات ثابتة نما البنك مكانة وحجماً وأصبح من المؤسسات المالية الرائدة، ومساهمياً أساسياً في تمويل النشاطات التجارية والصناعية والعقارية على مستوى الشركات والأفراد، ملتزماً بتطوير هذه القطاعات بشكل خاص والاقتصاد السوري بشكل عام، بالإضافة إلى أن قسم التجزئة المصرفية في بنك ييمو السعودي الفرنسي يعمل جاهداً ليقدم لعملائه أوسع مجموعة من المنتجات والخدمات بما فيها القروض والودائع وخدمات إدارة الأموال النقدية. بنك ييمو السعودي الفرنسي ش.م.س.ع (شركة مساهمة مغفلة سورية عامة)، سجل تجاري رقم 13901 دمشق 2003 - رأس المال المدفوع 10,000,000,000 ل.س

- خدمات بنك ييمو السعودي الفرنسي :

الخدمات المصرفية الالكترونية من بنك ييمو السعودي الفرنسي (ش.م.س.ع) تمكنك من الاطلاع على حساباتك و تنفيذ عملياتك المصرفية في أي وقت و مكان بكل سهولة وأمان عبر الانترنت من خلال الموقع الالكتروني www.bbsfonline.com أو من خلال تطبيق الموبايل BBSF Mobile .

مجموعة الخدمات المصرفية الالكترونية تشمل: الاستعلام عن أرصدة الحسابات المسجلة بالخدمة. كشف مفصل بالحركات المالية للحساب المطلوب (يومي للأيام الـ 30 الماضية و شهري للأشهر الـ 12 الماضية). طلب أو إلغاء بطاقة صراف آلي. طلب دفتر شيكات. التحويل المغلق بين الحسابات التابعة لعميل واحد. التحويل المفتوح من حساب عميل إلى حساب عميل آخر في المصرف. التحويل إلى مزودي الخدمات. سجل مراقبة الحركات المصرفية الالكترونية. تقديم شكاوى و مقترحات.

يمكن تحميل تطبيق BBSF Mobile على أجهزة تعمل على نظام أندرويد من خلال Google Play، أو من خلال Apple Store للأجهزة التي تعمل على نظام iOS تحت اسم (منكبر فيكم)

- إن خدمة التحويل الالكتروني تمكن من تحويل مبالغ بالليرة السورية حصراً بين حسابات عميل إلى حسابات عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي. الحد الأدنى لمبلغ التحويل 100 ليرة سورية. الحد الأعلى لمبلغ التحويل 500,000 ليرة سورية. إن خدمة التحويل الالكتروني مجانية حالياً إلا أن البنك يحتفظ بحقه باستحداث مصاريف و عمولات و رسوم على استخدام الخدمة. ملاحظة: هذه الخدمة متوفرة فقط لأصحاب الحسابات الفردية و المشتركة ذات شرط التوقيع منفردين.

- من اهم الخدمات التي يقدمها البنك أن تطبيق BBSF mobile يعمل خارج الاراضي الجمهورية العربية السورية.

وفي هذا الرابط نعرض قائمة توزع أجهزة الدفع POS التابع لبنك بيمو السعودي الفرنسي

https://www.bbsfonline.com/bbsfonline/Content/BBSFPOSList_Jun2022.

[pdf](#)

- أيضاً يقدم بنك بيمو السعودي الفرنسي خصومات وعروض لاستخدام أجهزة الدفع POS



عروض و خصومات أجهزة الدفع POS

| الجهة | الشروط | نسبة الخصم | عدد الأفرع | المنطقة | العنوان | اسم التاجر |
|-----------------|-----------------------------------|------------|------------|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| لغاية ٢٠٢٢/٩/٣٠ | | 15% | 1 | دمشق | شارع العابد | كافيه شهوة رمل |
| لغاية ٢٠٢٢/٧/٣١ | | 10% | 1 | دمشق | دامسكيو مول | مطعم فايس (السمو) |
| لغاية ٢٠٢٢/٧/٣١ | | 10% | 1 | دمشق | شاه سنار بروق يارا | كافيه فريش كورنر |
| لغاية ٢٠٢٢/٧/٣١ | | 10% | 1 | دمشق | دامسكيو مول | مطعم سموكي |
| لغاية ٢٠٢٢/٧/٣١ | | 10% | 1 | دمشق | دامسكيو مول | فايز |
| لغاية ٢٠٢٢/٩/٣٠ | | 8% | 1 | دمشق | ابو زمانة | عصير دكتور فريز |
| لغاية ٢٠٢٢/٩/٣٠ | | 5% | 1 | دمشق | فندق الشام | كافيه بلانتا |
| لغاية ٢٠٢٢/٩/٣٠ | | 5% | 1 | دمشق | فندق الشام | اي في واي (١٧٧) |
| لغاية ٢٠٢٢/٧/٣١ | | 10% | 1 | دمشق | دامسكيو مول - مشروغ دهر | كرسي واي |
| لغاية ٢٠٢٢/٧/٣١ | | 10% | 1 | جميع المحافظات | جميع الأفرع | البسة - كلوي |
| لغاية ٢٠٢٢/٩/٣٠ | | 5% | 2 | دمشق | جميع الأفرع | شركة اسيل للالبسة، داخلية |
| لغاية ٢٠٢٢/٩/٣٠ | | 60% | ٥ | دمشق | جميع الأفرع | البسة - غاودي |
| لغاية ٢٠٢٢/٩/٣٠ | | 10% | 1 | اللاذقية | فرع أورخ المول | موسناش |
| لغاية ٢٠٢٢/٩/٣٠ | | 10% | 1 | اللاذقية | جميع الأفرع | جاسمن |
| لغاية ٢٠٢٢/٧/٣١ | | 10% | 1 | حلب | المحافظة | مركز تجميل رجال |
| لغاية ٢٠٢٢/٧/٣١ | | 10% | 1 | حلب | العزيرية | مركز تجميل فحمة |
| لغاية ٢٠٢٢/٧/٣١ | عن كل فاتورة بقيمة ١٠,٠٠٠ وما فوق | 5% | 1 | حلب | باب حنين | مول أبو تامر |
| لغاية ٢٠٢٢/٧/٣١ | اكسسوارات الموبائل | 15% | 1 | حلب | صلاح الدين | التشاهي للخدمات الرقمية و الموبائل |
| لغاية ٢٠٢٢/٧/٣١ | | 15% | 1 | حلب | السلامية | مخرب راقق للسباحة |
| لغاية ٢٠٢٢/٧/٣١ | عن كل فاتورة بقيمة ٥,٠٠٠ فما فوق | 5% | 1 | حلب | الجميلية | مول باندا |
| لغاية ٢٠٢٢/٩/٣٠ | | 10% | 1 | حمص | حمص | مطعمه غولدن روف |

رسم توضيحي 11: بنك بيمو (عروض وخصومات).

رابعاً: نبذة حول بنك سورية الدولي الإسلامي

تأسس بنك سورية الدولي الإسلامي على شكل شركة مساهمة سورية مغفلة عامة وبأسمال 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 بالعملة 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 ومراجعات 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.

الخدمات التي يقدمها بنك سورية الدولي الاسلامي

1- خدمة الموبايل البنكي

هي خدمة مصرفية آمنة ومميزة يقدمها بنك العمر في أي 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 هاتفك الجوال أو من أي متصفح انترنت.

بالإمكان الاستفادة من خدمة الموبايل البنكي عبر القنوات التالية:

يمكن تحميل التطبيق من موقع البنك.(android): تطبيق الموبايل البنكي (لأجهزة الخليوي التي تعمل بنظام ال-

رابط الانترنت: يتيح الرابط الاستفادة من الخدم عن طريق الويب من خلال هذا لارابط-

https://mbanking.siib-sy.com/ebankingwebapp/views/gsm_ar.aspx

أهم الخدمات المقدمة عبر خدمة الموبايل البنكي:

- 1) سهولة تحويل الأموال لأي حساب في البنك: حيث أصبح بالإمكان التحويل الداخلي ضمن حسابات العميل في البنك. وكذلك إتاحة إمكانية التحويل الى حسابات أخرى " ضمن حسابات عملاء البنك" وذلك بعد ادخال رقم المستفيد إما كرقم حساب أو كرقم موبايل أو من جهات الاتصال (بمجال استخدام التطبيق) أو الرقم المستعار.
- 2) الحسابات الشهرية: حيث تتيح هذه الميزة إمكانية القيام بتحويل مبالغ مالية لتسديد ثمن مشتريات العملاء المشتركين بالخدمة دون الحاجة لحمل النقود و ذلك من خلال القيام بالتسديد لأصحاب الحسابات الشهرية المعرفين ضمن الخدمة من أصحاب الأعمال التجارية و المؤسسات الخدمية و كذلك للمؤسسات التي بطبيعة عملها تتطلب استلام مبالغ مالية من زبائنها و تمتلك حساب شهير لدى بنك سورية الدولي الاسلامي.
- 3) 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.
- 4) أماكن تواجد الصرافات وحالتها: حيث أصبح بإمكان العميل معرفة أماكن تواجد الصرافات الآلية الخاصة ببنك سورية الدولي الاسلامي ومعرفة حالة الصراف الآلي الحالية سواء كان خارج الخدمة أو ضمن الخدمة.

2- خدمة الإنترنت المصرفية

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 لكم تحويل الأموال بين الحسابات ، والاطلاع على حركات جميع حساباتكم وأرصدتكم، وذلك كله من خلال شبكة الانترنت، وفي أي وقت وأي مكان في العالم، مما يوفر الكثير من الوقت والجهد.

كل ما تحتاجه فقط هو رقم الحساب (Account No) والرقم السري الخاص بك الذي يزودك به البنك، وجهاز كمبيوتر مربوط بشبكة الانترنت.

التسجيل في خدمة الانترنت المصرفية:

أثناء قيامك بفتح حساب لدى أي من فروع بنك سورية الدولي الإسلامي يمكنك طلب خدمة (SIIB Online)، وتستطيع الحصول على رقم الحساب الخاص بك وكلمة السر في يوم العمل التالي.

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.
- ويمكنك الاستفادة من دليل المستخدم الموجود على الانترنت المصرفي والخاص بهذه الخدمة.

<https://www.youtube.com/watch?v=UAK1oFXy5KY>

3- خدمات الرسائل المصرفية القصيرة

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

4- خدمة توزيع نقاط البيع

يمكن الاستفادة من ميزات البطاقة المصرفية من بنك سورية الدولي الاسلامي من دفع قيمة المشتريات عبر نقاط البيع الموزعة في الاراضي السوري :

يمكن معرفة نقاط البيع بالضغط على الرابط التالي :

<https://www.siib.sy/%D8%B4%D8%A8%D9%83%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83/%D8%B4%D8%A8%D9%83%D8%A9-%D9%86%D9%82%D8%A7%D8%B7-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%8A%D8%B9.html>

وتزامناً مع إطلاق هذه الخدمة المتميزة وقع البنك مع شركة أجنحة الشام للطيران اتفاقية تعاون في مجال الدفع الإلكتروني لتسهيل عملية دفع ثمن بطاقات الطيران من خلال "بوابة الدفع الإلكتروني" الخاصة بالبنك، والمدججة ضمن الموقع الإلكتروني لشركة أجنحة الشام، الأمر الذي يتيح لحاملي بطاقات بنك سورية الدولي الإسلامي دفع ثمن بطاقاتهم بشكل إلكتروني آمن وسريع وبما يحقق توفير الوقت والجهد والدقة في إتمام حجوزاتهم.

خامساً : نبذة حول بنك الشرق

تمّ الترخيص لمؤسسي بنك الشرق بموجب القرار الصادر عن رئاسة مجلس الوزراء السوري رقم 26/م. وتاريخ 10\4\2008 القاضي بتأسيس بنك الشرق كشركة مساهمة مغفلة سورية برأسمال قدره /2.5/ مليار (ملياران وخمسمائة مليون) ليرة سورية موزعاً على /2.5/ مليون (مليونان وخمسمائة ألف) سهم قيمة السهم الواحد /1000/ (ألف) ليرة سورية.

موضوع بنك الشرق وغايته:

غايات المصرف الاساسية قبول الودائع وتوظيفها والقيام لمصلحته أو لمصلحة الغير، أو بالاشتراك معه، في الجمهورية العربية السورية أو في الخارج، بكافة الأعمال المصرفية والمالية المتاحة بموجب القوانين والأنظمة النافذة وخاصة القانون رقم 28 تاريخ 16/4/2001 والمواد 85 و 86 من القانون رقم 23 لعام 2002 ووفقاً لأحكام قانون الشركات رقم /3/ لعام 2008 بحيث تكون لهذا المصرف الشخصية القانونية والاعتبارية المستقلة للقيام بكافة النشاطات التي رخصت من أجلها.

الخدمات التي يقدمها بنك الشرق:

أولاً: الخدمات المصرفية التجارية

1- خدمات إدارة النقد والسيولة، ومنها:

- خدمات الحسابات المصرفية بما فيها ودائع، سحبيات، إدارة الفائدة، إلخ،
- لتحويلات الداخلية والخارجية وخدمات التحصيل (حوالات، إصدار الشيكات وتحصيلها)، (بما يتوافق مع الضوابط المحددة من قبل مصرف سورية المركزي).
- خدمات استشارية في إدارة السيولة.

2- خدمات تمويل التجارة ورأس المال العامل، ومنها:

- مويل لرأس المال العامل.
- إصدار الاعتمادات المستندية لعمليات الإستيراد ومعالجة القبولات (بما يتوافق مع الضوابط - المحددة من قبل مصرف سورية المركزي).
- تبليغ وتعزيز اعتمادات التصدير ومعالجة القبولات.
- إصدار وتسديد تعهدات التصدير (بما يتوافق مع الضوابط المحددة من قبل مصرف سورية المركزي).
- إصدار ومعالجة الكفالات بمختلف أنواعها.
- تحصيل المستندات الناتجة عن الاستيراد والتصدير ودفعها (بما يتوافق مع الضوابط المحددة من قبل مصرف سورية المركزي).
- حسم السندات، سندات التحصيل.

3- تمويل الشركات والمشاريع الاستثمارية:

- قروض وسلف قصيرة ومتوسطة الأجل.
- المشاركة ببرامج قروض مشتركة.

ثانياً: خدمات القطع

يوفر بنك الشرق للأفراد والشركات خدمات عمليات القطع الأجنبي بما فيها عمليات تمويل المستوردات، عمليات (Forward, SWAP).

ثالثاً: الخدمات المصرفية بالتجزئة

يقدم بنك الشرق باقة من الخدمات المصرفية بالتجزئة توفر للأفراد، الأسر وأصحاب المهن الحرة الراحة والأمان ومنها:

- الحسابات المصرفية

- حسابات جارية / شبكات،
- حسابات إيداع تحت الطلب (دفاتر توفير)،
- حسابات إيداع لأجل.

- خدمات الدفع والتوطين

- توطين الرواتب.
- توطين فواتير الخليوي.

- قروض استهلاكية:

- القروض الشخصية.
- قروض السكن.

- خدمات الدفع الإلكتروني:

- البطاقة المصرفية الإلكترونية: تستخدم من خلال الصرافات الآلية التابعة لبنك الشرق وسائر قنوات الدفع الإلكترونية المحلية التابعة لشركة CSC (صراف آلي أو نقاط بيع).
- خدمة الصراف الآلي الخاصة ببنك الشرق Point Cash® والمنتشرة على الأراضي السورية، تحوّل حاملي البطاقات المصرفية بإجراء سحبات نقدية وغيرها من العمليات المصرفية كالاطلاع على أرصدة حساباتهم وتغيير الرقم السري.

- خدمة الرسائل القصير Point SMS® تبليغ حاملي بطاقات بنك الشرق المصرفية رسالة على هواتفهم الخليوي لدى إجراء أية عملية على بطاقتهم.

- خدمة الصناديق الحديدية:

- يقدم بنك الشرق لزبائنه خدمة الصناديق الحديدية والمخصصة لحفظ المقتنيات الثمينة بسرية كاملة.

سادساً: نبذة حول بنك الائتمان الأهلي

تأسس بنك الائتمان الأهلي اي تي بي (ش.م.م.ع) كشركة مساهمة مغفلة في 30 آب 2005 بموجب السجل التجاري رقم (14456) سجل البنك لدى مفوضية الحكومة تحت رقم 12 بوصفه مصرفاً خاصاً، ليكون من البنوك الرائدة في العمل المصرفي على مستوى القطر. كانت بداية البنك برأسمال مقداره 2.5 مليار ليرة سورية موزع على 2.5 مليون سهم، ومن ثم تم زيادة رأس المال على أربعة مراحل آخرها في 2020/11/09 ليصبح ستة مليارات ومليون وأربعمائة وستة وستون ألف وثمانمائة ليرة سورية، علماً بأن الأسهم قد تم إدراجها في سوق دمشق للأوراق المالية في عام 2009 ليصبح المصرف شركة مساهمة مغفلة عامة. أسس بنك الائتمان الأهلي اي تي بي بتاريخ 2009 شركة وساطة مالية محدودة المسؤولية تم تسميتها أهلي ترست كإبتال مساهماً بنسبة 99,998 من رأس مال الشركة. يمارس البنك نشاطاته المصرفية والمالية من خلال مركزه الرئيسي وفروعه المنتشرة في المحافظات السورية وعددها 18 فرع (منها 3 مغلقين مؤقتاً)، ومن هذه النشاطات والأعمال على سبيل المثال لا الحصر: (فتح حسابات جارية، حسابات توفير توطين رواتب، وودائع لأجل - تمويل العمليات التجارية - تمويل المشاريع والقروض المجمعة - تقديم التسهيلات الائتمانية المختلفة- إصدار الكفالات، كما يقدم البنك عروض قروض التجزئة لزبائنه من عملاء الشركات.....)

الخدمات التي يقدمها بنك الائتمان الاهلي:

- خدمة مصرفية عبر الانترنت

عوده أون لاين هي اشتراك مجاني تقدم خدمات مصرفية عبر الانترنت سريعة وموثوقة، توفر للعملاء إمكانية الوصول المستمر إلى حساباتهم المصرفية في أي وقت وفي أي مكان عبر الانترنت. تتيح الخدمة لأصحاب الحسابات الاستفسار عن أرصدة حساباتهم، وتنفيذ التحويلات الداخلية بين بعض الحسابات الفرعية وتنزيل البيانات الالكترونية لتتبع جميع الحركات في حساباتهم. تتيح الميزات الأخرى للعملاء طلب بيانات

مصرفية رسمية ودفاتر شيكات، بالإضافة إلى إمكانية إرسال استفساراتهم أو تعليقاتهم عن طريق البريد الإلكتروني إلى بنك الائتمان الأهلي.

3.2 المبحث الثاني: عرض لطرق وإجراءات الدراسة الميدانية

تناولنا في هذا الجزء التعريف بمجتمع الدراسة والعينة وكيفية اختيارها ثم عرضا للطرق والاجراءات التي تم استخدامها في الدراسة من حيث منهجية الدراسة وأدوات الدراسة المستخدمة في جمع البيانات، وتوضيح الاساليب الاحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخراج النتائج.

1.3.2 المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي كل البنوك التجارية العاملة في سورية، الوطنية منها والأجنبية، في حين أن العينة اقتصرت على موظفي مجموعة من فروع البنوك الناشطة في كل من دمشق، ريف دمشق، القامشلي، والتي وافقت على إنجاز الدراسة التطبيقية وتمثل عددها 10 فروع تابعة لخمسة بنوك رئيسية وهي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 5: مجتمع الدراسة وعينتها.

| البنوك | الفرع | عدد الموظفين المستجيبين | عدد الاستبيانات المستبعدة | عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل |
|--------------------------|----------|-------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| بنك بيمو السعودي الفرنسي | جرمانا | 5 | - | 5 |
| بنك بيمو السعودي الفرنسي | المزة | 5 | - | 5 |
| بنك بيمو السعودي الفرنسي | القامشلي | 5 | 1 | 4 |
| بنك الائتمان الأهلي | جرمانا | 5 | 1 | 4 |

| | | | | |
|----|---|----|--------------|------------------------|
| 5 | - | 5 | القامشلي | بنك الائتمان الاهلي |
| 5 | - | 5 | شارع بغداد | بنك الشام الاسلامي |
| 4 | 1 | 5 | ابو رمانة | بنك الشام الاسلامي |
| 5 | - | 5 | جرمانا | بنك الشرق |
| 5 | - | 5 | الشعلان | بنك الشرق |
| 5 | - | 5 | شارع 29 ايار | بنك الدولي الاسلامي |
| 5 | - | 5 | مجمع ييلغا | بنك الدولي الاسلامي |
| 5 | - | 5 | جرمانا | بنك العربي سورية |
| 57 | | 60 | | المجموع |

تم توزيع 60 استبيان على مجموعة من الموظفين العاملين في فروع هذه البنوك، إلا أنه تم استرجاع 57 استبيان واستبعاد 3 منها لعدم ملاءمتها لاختبارات التحليل الاحصائي، وبذلك تكون عدد الاستبانات القابلة لإجراء عمليات التحليل الاحصائي 57 استبيان، وقد امتدت الفترة من 2 نوفمبر إلى 5 ديسمبر لسنة 2022.

2.3.2 المطب الثاني: طرق جمع البيانات واختبار إدارة الدراسة

الفرع الأول: طرق جمع البيانات

تم اعتماد الطرق التالية لجمع البيانات الخاصة بالدراسة وهي كالتالي:

أولاً: البيانات الأولية:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الضرورية المتعلقة باختبار الفرضيات والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة على ما يلي:

1- الاستبيان: تم تصميم استبيان يتضمن معلومات عامة عن المستجوبين وعن البنك محل الدراسة، كما تتضمن أسئلة عن متغيرات الدراسة المتمثلة في نظم الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل والأداء البنكي كمتغير تابع، إذ تم تقسيم المتغير التابع إلى ثالث محاور أساسية هي: الأداء المالي، أداء العمليات الداخلية والأداء التجاري، كما تبين عند

تصميم الاستبانة وضوح الأسئلة وتسلسلها وعدم وجود صعوبات أثناء التعبئة، لذلك تم اعتماد الاستبانة كأداة صالحة للدراسة.

2-المقابلة: المقابلة هي تقنية من التقنيات المهمة في البحث العلمي والتي تساعد الباحث على الإلمام أكثر بموضوع دراسته ومساعدته أكثر على التحليل، وقد تم إجراء المقابلة مع مدير وموظفو قسم فرع بنك الائتمان الأهلي في جرمانا، نائبة مدير بنك بيمو السعودي الفرنسي في فرع جرمانا ، موظفو بنك الشرق في جرمانا، مدير فرع بنك الدولي الاسلامي في فرع شارع 29 ابار، والموظفون المكلفون بالزبائن في فروع بنك بيمو السعودي الفرنسي ، حيث تم طرح مجموعة من الأسئلة بهدف الحصول على معلومات كافية تثري الدارسة.
ثانياً: البيانات الثانوية:

تم الاعتماد على المواقع الرسمية للبنوك محل الدراسة والوثائق المقدمة من طرف بعض البنوك.

الفرع الثاني: اختبار أداة الدراسة

تم اختبار أداة قياس الدراسة على مرحلتين:

أولاً: مرحلة اختبار ثبات أداة الدراسة

المقصود باختبار الثبات هو التأكد من أن المقياس المستخدم يعطي النتائج نفسها فيما إذا أعيد تطبيقه على الاشخاص ذاتهم مرة أخرى، وذلك باستخدام معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)، وقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لاستخراج معامل الاتساق الداخلي للفقرات المختلفة من أداة الدراسة للوصول إلى وجود معامل الثبات الكلي للاستبانة والذي بلغ 0,993، وهو أكبر من القيمة الحدية 0,6 وتعتبر هذه النسبة مؤشراً قوياً على ثبات أداة القياس.

ثانياً: مرحلة اختبار صدق أداة الدراسة

المقصود باختبار صدق أداة الدراسة هو اختبار قدرة أسئلة الاستبيان على قياس ما صممت من أجله، ويمكن حساب معامل الصدق الذاتي للاستبيان من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات، ويوضح الجدول رقم () معاملات ثبات وصدق أداة قياس الدراسة.

الجدول رقم () معاملات (ألفا كرونباخ) لقياس صدق وثبات الاستبانة

جدول 6: معاملات ألفا كرونباخ لقياس صدق وثبات الاستبانة.

| الرقم | المجال | عدد الأسئلة | معامل ألفا كرونباخ | معامل الصدق |
|-------|--------|-------------|--------------------|-------------|
|-------|--------|-------------|--------------------|-------------|

| | | | | |
|-------|-------|----|-------------------------|---|
| 0,990 | 0,981 | 9 | الأداء المالي | 1 |
| 0,988 | 0,977 | 8 | كفاءة العمليات الداخلية | 2 |
| 0,990 | 0,981 | 8 | الأداء التجاري | 3 |
| 0,996 | 0,993 | 25 | المجموع | |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss و يكون الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق رقم (1) قابل للتوزيع، وبذلك تم فحص صدق وثبات الاستبيان، مما يدل على صلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على فقرات الدراسة واختبار فرضياتها.

3.3.2 المطلب الثالث: إجراء البحث والأساليب الإحصائية المستخدمة

تشمل إجراءات الدراسة الخطوات التي اتبعتها الطالبة في تنفيذ الدراسة وتطبيقها، بما في ذلك الأساليب التي استخدمت في تحليل البيانات، وتم توضيح هذه الإجراءات بالمرحل التالية:

المرحلة الأولى: تطبيق أداة الدراسة

اشتملت هذه المرحلة على عدة خطوات تمثلت في:

- مقابلة مسؤولي البنوك محل الدراسة و ذلك لعرض الهدف من دراستنا وتوضيح أي استفسارات حول الدراسة.
- تم توزيع الاستبيان على بعض المديرين ورؤساء الأقسام والمصالح وبعض الموظفين الذين تربطهم علاقة مع نظم الدفع الإلكتروني مع إجراء بعض المقابلات .
- ترميز وتبويب كافة البيانات التي تم جمعها وذلك وفق أرقام الفقرات وأبعاد الدراسة.

المرحلة الثانية: تحليل و تفسير النتائج

لقد تم في هذه المرحلة استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي، كما تم استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من المقابلات التي أجريت مع بعض مديري وموظفي البنوك محل الدراسة.

المرحلة الثالثة: مر حلة النتائج والتوصيات

تم خلال هذه المرحلة عرض كل من نتائج الدراسة الوصفية والدراسة التحليلية، ثم إجراء تحليل العالقة بين نظم الدفع الإلكتروني وأداء البنوك، وأخيرا اختبار الفرضيات الدراسة ثم تحديد ما تم قبوله أو رفضه منها اعتمادا على نتائج الاختبارات الإحصائية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social sciences- spss) في إجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة للدراسة.

ولغايات تحقيق اغراض الدراسة فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

أولاً: الإحصاء الوصفي

وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم، من خلال:

1 - النسبة المئوية: تم استخدامها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على عبارات الاستبيان.

2 - الوسط الحسابي: تم استخدامه كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبيان.

3 - الانحراف المعياري: تم استخدامه كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

ثانياً: الإحصاء التحليلي

تم استخدام الاختبارات التالية:

1 - اختبار التوزيع الطبيعي: لمعرفة نوع الاختبارات الإحصائية المناسبة للتحليل (معلمية أو لا معلمية)، وتم اعتماد اختبار Kolmogorov-smirnov باعتبار أن حجم العينة أكبر من 50 مفردة.

2 - اختبار العينة الأحادية One-sample T-Test: حيث تم استخدامه بناءً على نتائج اختبار التوزيع الطبيعي وتم دعمه بالاختبار اللامعلمي الذي أفضى إلى نفس النتائج.

4.2 المبحث الثالث: تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بالاعتماد على تحليل البيانات التي تم جمعها من العينة من خلال اجابتهم على أسئلة الاستبانة والمقابلات التي أجريت ومن ثم استعراض المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية وتحليلها ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة.

1.4.2 المطلب الأول: وصف خصائص عينة البحث

وتشمل وصفاً لخصائص عامة حول أفراد عينة الدراسة الممثلة في إطارات البنوك التي استجابت مع الاستبيان وخصائص العامة للبنوك محل الدراسة، وقد أظهرت النتائج التالية:

الفرع الأول: البيانات الشخصية

اشتملت على ما يلي:

أولاً: الجنس

يظهر توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس في الجدول التالي:

جدول 7: توزيع مفردات العينة وفقاً لمتغير الجنس

| النسبة % | التكرار | الجنس |
|----------|---------|---------|
| 38,5 | 22 | ذكر |
| 61,5 | 35 | أنثى |
| 100% | 57 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

أظهرت النتائج أن أغلب المشاركين من الإناث بنسبة بلغت 61,5% وهي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور و التي بلغت 38,5% ويرجع ذلك إلى غياب كبير للعنصر الذكوري في الفروع أثناء توزيع الاستثمارات وهذا قد يعود إلى هجرة الشباب خارج البلد أو يرجح أن يكون بسبب وجود خدمة عسكرية لفترات طويلة خلال هذه السنوات في سورية .

ثانياً: العمر

يظهر توزيعه من خلال الجدول الموالي:

جدول 8: توزيع مفردات العينة وفقاً لمتغير العمر

| النسبة % | التكرار | العمر |
|----------|---------|----------------|
| 38,6 | 22 | أقل من 30 سنة |
| 59,6 | 34 | 30-50 سنة |
| 1,8 | 1 | أكبر من 50 سنة |

| | | |
|---------|----|------|
| المجموع | 57 | 100% |
|---------|----|------|

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss
 نلاحظ أن الفئة المحصورة بين (30- 50 سنة) هي الأعلى بنسبة قدرت بـ 59,6% تليها فئة الأقل من 30 سنة والتي قدرت نسبة مشاركتها بـ 38,6% تأتي في الأخير فئة أكبر من 50 سنة بنسبة ضعيفة قدرت بـ 1,8% وهذا معناه أن البنوك تعتمد على الفئات الشابة في التوظيف أكثر من الفئات الأخرى، كما أن فئة الشباب لديهم معرفة واسعة وقدرة أكبر على التحكم في البرمجيات والوسائل التكنولوجية الحديثة ما يسمح بقدرتهم على إدارتها والتعامل معها بيسر، بالإضافة إلى امتلاكهم للرغبة في التميز والإبداع، وهذا يعتبر أمراً مهماً بالنسبة للبنوك التجارية.

ثالثاً: المستوى العلمي

يوضح الجدول أن أغلب المستجيبين من حاملي شهادة الليسانس بنسبة بلغت 80,7%، يليها مباشرة مجموعة الموظفين من مستوى الدراسات العليا والموزعة بين الدكتوراه والماجستير بنسبة قدرت بـ 10,5% ثم تليها الفئة ذات المستوى الثانوي بنسبة بلغت 7% بينما توزعت بقية العينة على البدائل الأخرى، ما يشير إلى أن البنوك تركز في توظيفها على المؤهلات والكفاءات العلمية والتي بدورها لديها القدرة على إدارة نشاطات البنك بكل أريحية.

جدول 9: توزيع مفردات العينة وفقاً لمتغير المستوى العلمي

| النسبة % | التكرار | المستوى العلمي |
|----------|---------|----------------|
| 7 | 4 | ثانوي |
| 80,7 | 46 | ليسانس جامعة |
| 10,5 | 6 | دراسات عليا |
| 1,8 | 1 | أخرى |
| 100% | 57 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

رابعاً: التخصص

موضحة حسب الجدول التالي:

جدول 10: توزيع مفردات العينة وفقاً لمتغير التخصص

| النسبة % | التكرار | التخصص |
|----------|---------|--------|
|----------|---------|--------|

| | | |
|------|----|-------------|
| 14 | 8 | محاسبة |
| 10,5 | 6 | مالية |
| 17,5 | 10 | بنوك |
| 24,5 | 14 | اقتصاد |
| 19,5 | 11 | ادارة اعمال |
| 14 | 8 | اخرى |
| 100% | 57 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss
نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تقاربا بين تخصصات المستجيبين، إذ رجحت النسبة الأكبر إلى تخصص الاقتصاد بنسبة 24,5% يليه مباشرة تخصص ادارة الأعمال بنسبة قدرت بـ 19,5% ثم تليها الفئات على الترتيب بنوك، محاسبة وأخرى ومالية بنسب قدرت على الترتيب بـ (10,5% _ 14% _ 14% _ 17,5%) نجد أن البنوك تركز في اختيارها الموظفين على تخصصات الاقتصاد وادارة الأعمال والبنوك أكثر من باقي التخصصات وفق ما يتطلبه العمل البنكي.

خامساً: الوظيفة

يوضحها الجدول التالي:

جدول 11: توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير الوظيفة

| النسبة % | التكرار | الوظيفة |
|----------|---------|----------|
| 14 | 8 | مدير |
| 28 | 16 | رئيس قسم |
| 49,1 | 28 | اداري |
| 5,4 | 3 | محاسب |
| 3,5 | 2 | اخرى |
| 100% | 57 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

بشكل عام جاءت العينة ممثلة بالفئة التي تشغل وظيفة إداري بنسبة قدرت بـ 49,1% من إجمالي عينة الدراسة، معظمهم مكلفون بالزبائن. تليها مباشرة منصب رئيس قسم ب نسبة 28% ثم تليها فئة المدراء بلغت نسبة 14% بينما وظيفة المحاسب بلغت نسبة 5,4%، الوظائف الأخرى بنسبة 3,5% موزعة بين وظائف متنوعة معظمهم مكلفون بالزبائن، من الجيد أن نسبة المدراء ورؤساء الأقسام كانت نسبة جيدة يعتمد عليها من حيث اعتبارهم ملمين بكل نشاطات البنوك ومن مختلف الجوانب.

سادساً: عدد سنوات الخبرة

موضحة في الجدول التالي:

جدول 12: توزيع مفردات العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

| النسبة % | التكرار | سنوات الخبرة |
|----------|---------|------------------|
| 33,3 | 19 | أقل من 5 سنوات |
| 43,8 | 25 | 5-10 سنوات |
| 22,9 | 13 | أكثر من 10 سنوات |
| 100% | 57 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر من نصف العينة كانت سنوات عملهم في البنك تراوحت بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة قدرت بـ 43,8%، تليها الفئة التي تمتلك خبرة تقل عن 5 سنوات بنسبة 33,3% في حين قدرت نسبة الموظفين الذين لديهم خبرة تفوق 10 سنوات بـ 22,9% وهي نسبة ضعيفة جداً ما يدل على أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة جيدة في العمل البنكي، مما يجعلنا نتوقع أن الكثير منهم لديهم القدرة على الحكم على أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني من حيث الإيجابيات والسلبيات، إذ أنهم عايشوا الفترتين: فترة التعاملات باستخدام الأساليب التقليدية وفترة استخدام نظم الدفع الإلكتروني.

الفرع الثاني: نظم الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك

يوضح الجدول التالي نظم الدفع الإلكتروني التي توفرها البنوك السورية

جدول 13: البطاقات البنكية التي توفرها البنوك السورية

| بنك الائتمان الأهلي | بنك الشرق | بنك العربي - سورية | بينك الدولي الإسلامي | بنك الشام الإسلامي | بنك ييمو السعودي الفرنسي | نظم الدفع الإلكتروني |
|------------------------|-----------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| نعم | نعم | نعم | نعم | نعم | نعم | بطاقة ائتمان كلاسيك CIB |
| - | نعم | نعم | نعم | - | نعم | بطاقة ائتمان CIB ذهبية |
| - | - | - | - | - | - | بطاقة فيزا كلاسيك VISA |
| - | - | - | - | - | - | بطاقة فيزا ذهبية VISA |
| - | - | - | - | نعم | - | بطاقة توفير |
| نعم | - | - | نعم | نعم | نعم | بطاقات أخرى |
| نعم | نعم | نعم | نعم | نعم | نعم | تحويلات مالية |
| - | - | - | - | - | - | نقود إلكترونية |
| - | - | - | - | - | - | شيك إلكتروني |

نلاحظ من خلال الجدول أن البنوك في سورية تمتلك تشكيلة متنوعة من نظم الدفع الإلكتروني خاصة من جانب بطاقات الدفع، إذ تشترك كل البنوك في توفير البطاقة الكلاسيكية والذهبية CIB ، لكن لا تتوفر البطاقات الدولية VISA حيث تبين من خلال الدراسة أن بطاقات الفيزا و الماستر كانت متاحة من قبل سنوات الحرب على سورية لكن بسبب العقوبات والحصار توقفت هذه البطاقات للعمل ضمن الأراضي السورية،

كما تمتلك البنوك بطاقات أخرى تختلف من بنك إلى آخر من حيث مميزاتها والخدمات التي توفرها وهو ما يعزز القدرة التنافسية ما بين البنوك، والملاحظ أن التنوع في بطاقات الدفع في البنوك يدل على أنها تمتلك خبرة أكبر من حيث حجم ومدة التعاملات في سورية، حيث أن البنوك رغم حداثة نشأتها في سورية فهي تمتلك خبرة واسعة في مجال التعامل مع الأسواق

وتظهر تنافسية عالية من حيث تقديم خدمات راقية و حديثة لزيائنها ما دفع بالبنوك العمومية إلى تغيير وتحديث نمط تعاملها في السوق السوري حيث تسعى إلى عصرنه خدماتها بما ينافس مستوى الخدمات المقدمة من طرف منافسيها ، كما تعتمد كل البنوك على نظامي التحويلات المالية والمقاصة الإلكتروني،

أما بالنسبة للنقود الرقمية والشيك الإلكتروني فإن كل البنوك لا توفر هذه النظم وهذا راجع لعدم سريان تطبيقها في القانون السوري.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات يتناول هذا الجزء الإحصائي التي تم جمعها من الاستبيان.

الفرع الأول: طول الفئات ودرجة الموافقة حسب درجات مقياس ليكرت الخماسي

تم اعتماد مقياس ليكرت لتحديد خيارات الإجابة بخمسة مستويات وهي موضحة في الجدول التالي
جدول 14: يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي

| الاستجابة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-----------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الدرجة | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

المصدر: العطرة دغوش، مرجع سابق، ص 205

وبناء على الرموز المعطاة للاستجابة تم حساب المتوسط الحسابي للإجابات بغرض الحكم على درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبيان، و تم الحكم على قيم المتوسط الحسابي لغرض تحديد " درجة الموافقة"، بالاعتماد على طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في محاور الدراسة بحساب المدى

$$\text{المدى} = 5 - 1 = 4$$

طول الفئة = المدى / عدد الفئات

$$0,8 = 4 / 5$$

$$\text{المتوسط الفرضي} = 5/15 = 3$$

وعليه فإن فئات المقياس تكون كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 15: طول الفئات ودرجة الموافقة حسب درجات مقياس ليكرت الخماسي

| الاستجابة | طول الفئة | درجة الموافقة |
|----------------|-----------------|----------------|
| غير موافق بشدة | [1 - 1,80] | درجة ضعيفة جدا |
| غير موافق | [1,80 - 2,60] | درجة ضعيفة |
| محايد | [2,60 - 3,40] | درجة متوسطة |
| موافق | [3,40 - 4,20] | درجة عالية |
| موافق بشدة | [4,20 - 5] | درجة عالية جدا |

الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

تم اختبار التوزيع الطبيعي لفقرات الاستبيان وفق إحصاءة Smirnov – Kolmogorov بسبب كبر

حجم العينة والذي فاق 50 مفردة، وهو ما يظهره الجدول التالي

جدول 16: اختبار التوزيع الطبيعي

| المحور | قيمة الاختبار | حجم العينة | مستوى المعنوية |
|---------------------------------------|---------------|------------|----------------|
| المحور الأول الأداء المالي | 0.120 | 57 | 0.008 |
| المحور الثاني كفاءة العمليات الداخلية | 0.204 | 57 | 0,000 |
| المحور الثالث الأداء التجاري | 0,150 | 57 | 0.0002 |
| الاستبيان الكلي | 0,148 | 57 | 0.0003 |

نلاحظ من خلال الجدول، أن درجة المعنوية في محور الاستبيان الثلاثة وكذلك الاستبيان الكلي أقل

من 5% ما يعكس أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، ومنه يمكن استخدام الاختبارات اللا معلمية، أو

الاعتماد على نظرية النهايات المركزية لأن حجم العينة أكبر من 30 والتي تشير إلى أنه كلما كان حجم العينة أكبر

من 30 مفردة فإن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي.

الفرع الثالث: تحليل محاور الدراسة

أولاً : محور الأداء المالي

تظهر نتائج الدراسة في جدول الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المحور. من خلال الجدول رقم(7) يتضح أن الفقرتين (4,7) تحصلتا على أكبر متوسط حسابي وبدرجة متقاربة جدا على الترتيب (4,3158-4,3026) وبدرجة موافقة عالية جدا ما يعكس أهمية نظم الدفع في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها وبحسب المقابلات التي أجريت مع مدراء البنوك يتضح أن تقليل أهم مخاطر السيولة هو المشكل الذي تعاني منه البنوك نتيجة ثقافة المستهلك في استخدام البطاقات ، إذ أن الكثير من العملاء يفضلون اللجوء إلى السيولة على الرغم من توفر نظم الدفع، أما من حيث إدارة السيولة فهي تسمح بتقليل حركة الأموال وسرعة دوران النقود بين الأفراد والمؤسسات المالية والاقتصادية وبالتالي سرعة عودة الأموال إلى البنوك واستغلالها قدر الإمكان بهدف تحريك عجلة النشاط الاقتصادي، ومع ذلك لا تزال ثقافة المستهلك عقبة تواجه البنوك خاصة الوطنية منها (وهذا بحسب ما أكده مدير بنك سورية الدولي الإسلامي).

جدول 17: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور الأداء المالي

| الرقم | الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة | الترتيب |
|-------|---|---------------|-------------------|-----------------|---------|
| 1 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الإيرادات | 4,2895 | 0,6286 | درجة عالية جداً | 3 |
| 2 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل تكاليف إجراء العمليات | 4,2237 | 0,8733 | درجة عالية جداً | 4 |
| 3 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض مخاطر الاحتيال والتزوير | 4,2105 | 0,7539 | درجة عالية جداً | 5 |
| 4 | تساعد نظم الدفع الإلكتروني في إدارة السيولة | 4,3026 | 0,7307 | درجة عالية جداً | 2 |
| 5 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف الدعاية وغيره | 3,7105 | 0,9496 | درجة عالية | 9 |
| 6 | تعتبر نظم الدفع الإلكتروني وسيلة ملائمة تماماً لإجراء الصفقات | 3,9079 | 1,0221 | درجة عالية | 8 |

| | | | | التجارية | |
|---|--|--------|---------|-----------------|---|
| 7 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل مخاطر السيولة | 4,3158 | 0,7696 | درجة عالية جداً | 1 |
| 8 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الصيغ المستخدمة في التمويل | 3,9605 | 0,07561 | درجة عالية | 7 |
| 9 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في زيادة أرباح البنك | 4,1579 | 0,8493 | درجة عالية | 6 |
| | المجموع | 4,1199 | 0,5446 | درجة عالية | - |

ونفس الشيء بالنسبة للفقرات (1-2-3) والمتحصلة على المتوسطات المقدرة على الترتيب بـ (4,2105 - 4,2895) ودرجة موافقة عالية جداً أيضاً ما يدل على اتفاق أفراد العينة وإدراكهم للدور الذي تلعبه نظم الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي للبنوك محل الدراسة، سواء كان ذلك من جانب خفض التكاليف أو زيادة الأرباح.

فمن حيث تنويع الإيرادات و بالرغم من أن إجراء مختلف العمليات من اطلاع على الرصيد، سحب، دفع، تحويل وغيرها يتم مجاناً أو بأسعار رمزية جداً بهدف تشجيع المتعاملين لاستخدام مختلف البطاقات البنكية والتطبيقات الإلكترونية، إلا أن البنوك تحصل على إيرادات من مصادر مختلفة منها الرسوم المتحصل عليها حال قيام عملاء ينتمون إلى بنوك أخرى بإجراء مختلف العمليات من قنوات الدفع الإلكتروني التابعة للبنك، بالإضافة إلى حصوله على عمولات التجديد حاله ضياع أو تلف البطاقة،

بالإضافة إلى تكاليف الاشتراكات السنوية و أيضاً فوائد التأخير بالنسبة للقروض ،

(بناء على المقابلة مع مدير بنك الائتمان الأهلي)، أما من حيث مساهمتها في تقليل تكاليف إجراء العمليات المختلفة فإنها تسمح بالاستغناء بدرجة كبيرة عن استخدام الورق، إذ أنها ساهمت في خفض استخدام الشيك بنسبة كبيرة وأيضاً التقليل من استخدام كشوف تسوية الحسابات لإجراء التحويلات المالية ما بين البنوك، و أيضاً تقليل مصاريف معالجة الشيكات الصادرة والواردة، كما ساهمت في تقليل تكاليف نقل التحويلات المالية ما بين البنوك كما أن إجراء العمليات عبر الإنترنت أقل تكلفة من إجرائها تقليدياً. (بناء على المقابلة التي أجريت مع رئيس قسم بنك بيمو السعودي الفرنسي)

كما ساهمت بشكل كبير في توفير الأمن على العمليات من حيث تخفيض خسائر منح الائتمان (البطاقات المتحددة)، التقليل من مشكلة تداول الأوراق النقدية المزورة، إذ أن كل العمليات يتم تسجيلها بشكل آلي ما يسمح بكشف أي محاولة تزوير أو احتيال من خلال توفير بروتوكولات خاصة كحجز البطاقات، وعلى الرغم من مخاطر القرصنة الذي يواجه البنوك إلا أن البنوك تسعى جاهدة للحد منه خاصة البنوك الأجنبية، إذ أنها تدفع مبالغ كبيرة لتوفير برامج الحماية لتأمين أنظمتها (بناء على المقابلة مع المكلف بالزبائن لبنك الشرق)، .

أما بقية الفقرات (9-8-6-5) والمتحصلة على أدنى متوسطات حسابية قدرت على الترتيب (3,7105 - 3,9079 - 3,9605 - 4,1579) والمتحصلة على درجة موافقة عالية الأمر الذي يدل على أهمية هذه الفقرات في تعزيز الأداء المالي للبنوك محل الدراسة فمن حيث زيادة الأرباح فإن استخدام البنوك لنظم الدفع الإلكترونية ساهم في جذب عدد أكبر من العملاء مقارنة بالماضي، كما سمح بتوظيف أموال الودائع خاصة الجارية منها، كما ساعدت على إجراء الصفقات العمومية التي تتم عن بعد من خلال دفع أو استلام مبالغ الصفقة عبر نظم التحويلات المالية الكبيرة منها أو الصغيرة، كما تسمح نوعاً ما بتنوع صيغ التمويل من خلال تنوع المنتجات خاصة عبر البطاقات الائتمانية المتجددة على غرار الودائع بالإضافة إلى التكاليف المترتبة عنها وكذلك غرامات التأخير، كما خفضت من التكاليف التشغيلية من خلال انخفاض تكاليف التسويق والدعاية عبر البرامج والتطبيقات الإلكترونية المرافقة لهذه النظم كما ساهمت في خفض تكاليف معالجة الشيكات وتخفيض حجم العمالة (في البنوك الأجنبية) ما يحقق أرباح عالية للبنك (بناء على المقابلة التي أجريت مع مدير قسم بنك الشرق).

وحسب ما أوضحه مدير بنك سورية الدولي الإسلامي وعلى اعتبار أن لديه خبرة واسعة في العمل البنكي فإن استخدام نظم الدفع الإلكتروني ساهم بشكل كبير في خفض تكاليف البنك وزيادة الأرباح بنسبة قد تصل إلى 35% على الرغم من بعض المعوقات والمخاطر التي قد يتعرض لها البنك مثل نقص السيولة والأعطاب التي تمس قنوات الدفع أو جهل الكثير من العملاء وعزوفهم عن استخدام هذه البطاقات وكذلك مخاطر الأمان والتي تقع تكاليفها على عاتق البنك، وعلى الرغم مساهمتها في التسريع في إنجاز العمليات ال تزال تفتقد إلى السرعة المطلوبة بسبب عدم استخدام الشيك الإلكتروني

ثانياً: محور كفاءة العمليات الداخلية

تظهر نتائج الدراسة في الجدول رقم () الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المحور.

نلاحظ أن أغلب فقرات محور كفاءة العمليات الداخلية بدرجات عالية جداً، إذ أن الفقرات رقم (15-13-11)

(ذات المتوسطات (4,5921 – 4,5789 – 4,5395) على الترتيب وبدرجات عالية جداً، وهو ما يدل على اتفاق أفراد العينة على الأهمية البالغة لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تسهيل العمل الإداري داخل البنك، ويرجع ذلك حسب موظفي البنوك إلى أنها تسمح بتخفيض ضغط العمل من خلال سرعة الإنجاز والمعالجة و تخفيض عدد العمليات المنجزة من قبل الموظف، وحسب رأيهم أن تحقيق راحة الزبون تمنح راحة للموظف، وأن السرعة في الاستجابة للمتطلبات من حيث الكم تظهر من خلال أن السرعة في إجراء العمليات تسمح بإجراء أكبر عدد منها في وقت قصير مقارنة بإجرائها بأساليب تقليدية سواء تعلق الأمر بالتحويلات المالية أو المقاصة الإلكترونية أو بطاقات الدفع، سرعة إنجاز العمليات عبر الإنترنت تتم في ثوان مقارنة بإجرائها تقليدياً والتي قد تستغرق فترة من الزمن قد تصل ساعات وبعضها أيام كالمقاصة والتحويلات المالية) بناء على المقابلات التي أجريت مع بعض موظفي البنوك محل الدراسة.

| الترتيب | درجة الموافقة | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الفقرة | الرقم |
|---------|-----------------|-------------------|---------------|---|-------|
| 6 | درجة عالية جداً | 0,9283 | 4,2105 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين | 10 |
| 1 | درجة عالية جداً | 0,7690 | 4,5921 | تساعد نظم الدفع الإلكتروني في تخفيف ضغط العمل على العاملين بالبنك | 11 |
| 5 | درجة عالية جداً | 0,8439 | 4,3553 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في رفع كفاءة العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات | 12 |
| 2 | درجة عالية جداً | 0,6549 | 4,5789 | تزيد نظم الدفع الإلكتروني من السرعة في الاستجابة لمتطلبات العملاء من حيث الكم | 13 |
| 4 | درجة عالية جداً | 0,6749 | 4,3947 | تزيد نظم الدفع الإلكتروني من السرعة في الاستجابة لمتطلبات العملاء من حيث النوع | 14 |

| | | | | | |
|----|---|--------|--------|-----------------|---|
| 15 | ساهمت نظم الدفع الإلكتروني في سرعة إنجاز العمليات | 4,5395 | 0,6820 | درجة عالية جداً | 3 |
| 16 | ساهمت نظم الدفع الإلكتروني في تسهيل عمليات التدقيق والرقابة المالية | 4,0132 | 0,9999 | درجة عالية جداً | 8 |
| 17 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء | 4,0658 | 1,0750 | درجة عالية | 7 |
| | المجموع | 4,3438 | | درجة عالية | - |
| | | | | | |

تليها الفقرات (14 - 12 - 10) على الترتيب ذات المتوسطات الحسابية (4,2105 - 4,3553 - 4,3947) على الترتيب وبدرجات عالية جدا ويظهر أثرها من حيث النوع أن فتح حساب يسمح بالحصول على بطاقة دفع ما يسمح بإجراء مختلف العمليات في آن واحد ، كما يسمح له ذلك حصوله على مختلف الخدمات من خلال برنامج واحد فمثال بطاقة واحدة تسمح بالسحب و الدفع و التحويل، كما أن رفع كفاءة العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات يظهر من خلال أنه بمجرد إدخال نظام جديد إلى البنك يخضع العاملون لدورات مكثفة بهدف القدرة على التعامل معها من جهة ومساعدة العملاء على استخدامها من جهة أخرى، كما تسمح بتحسين الأداء الوظيفي من حيث سرعة الأداء، سواء عمليات المقاصة أو التحويلات المالية أو المعاملات المالية مع الزبائن، إذ أن انخفاض إقبال العملاء على البنوك يمنح الموظف وقتاً إضافياً لإداء مهامها الأخرى بطريقة أحسن وبجودة أفضل من تقديمها حالة وجود اكتظاظ للزبائن، بمعنى توفير الوقت والجهد لإنجاز مهام ذات أهمية أكبر كفتح حساب تجاري جديد بدل من تضييعه في تسديد مبلغ عملية بسيطة.

أما بالنسبة للفقرتين (16 - 17) ذات أقل متوسطات حسابية والمقدرة ب (4,0658 - 4,0132) على الترتيب وذات درجة موافقة بدرجة عالية، وتظهر مساهمتها في تقليل الأخطاء من خلال أن النظم مبرمجة لعدم وقوع أخطاء، كما أن كل العمليات تتم بطريقة آليّة، ما يمنع وقوع أخطاء من حيث دفع مبالغ إضافية أو مبالغ أقل ونفس الأمر بالنسبة للشيكات، إذ من المعروف أن الأخطاء وخاصة في الجانب المالي قد توقع البنوك في مخاطر كبيرة ما يسمح بتحقيق خسائر كبيرة أما من حيث التدقيق والرقابة فهي تساهم في توفير الوقت الكافي، كما أن التسجيل الآلي للحسابات يسمح بمراجعتها وتدقيقها إلكترونياً بكفاءة وفاعلية عالية، ما

يسمح بتعزيز الشفافية.

كما أكد موظفو البنوك أن استخدام هذه النظم يمنح أريحية للموظف في إجراء مختلف العمليات، وبناء على إجابتهم عن سؤال نسبة أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على كفاءة العمليات الداخلية، فقد بلغ متوسط الإجابات عليه إلى نسبة 70 %.

ثالثاً: محور الأداء التجاري

تظهر نتائج الدراسة في الجدول رقم () الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المحور.

نلاحظ من خلال الجدول أن الفقرة (18) حققت أكبر متوسط حسابي قدر بـ (4,5789) وانحراف معياري قدر بـ 0,7351 مع درجة موافقة عالية جداً ما على الدور الذي تلعبه نظم الدفع الإلكتروني في تحسين جودة خدمات البنك وذلك من خلال أن مختلف المعاملات بين البنك والعملاء تتم بصورة إلكترونية واحتمالات وقوع أخطاء ضعيفة جداً، كما تمتاز بالسرعة والأمان، وتعطي صورة جيدة عن البنك ، تليها الفقرة (19) بمتوسط حسابي قدر بـ 4,4605 ، حيث أن تحقيق الميزة التنافسية يحصل من خلال تمكن البنك في التعامل مع أسواقه المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة به أفضل من منافسيه، و جودة هذه النظم خاصة بطاقات الدفع تسمح بجذب عملاء البنوك الأخرى إليه، كما تكون المنافسة في جودة المنتج، انخفاض التكاليف والعمولات ، التأمين ومجانبة الاستخدام. (بناء على المقابلات التي أجريت مع المكلفين بالزبائن لبنك الشام الإسلامي).

جدول 18: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور الأداء التجاري

| الترتيب | درجة الموافقة | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الفقرة | الرقم |
|---------|-----------------|-------------------|---------------|---|-------|
| 1 | درجة عالية جداً | 0,7351 | 4,5789 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين جودة خدمات البنك | 18 |
| 2 | درجة عالية جداً | 0,7906 | 4,4605 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك | 19 |
| 3 | درجة عالية جداً | 1,0042 | 4,2895 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في استقطاب عدد أكبر من العملاء | 20 |
| 6 | درجة عالية جداً | 0,9033 | 4,2237 | تمنح نظم الدفع الإلكتروني البنك القدرة | 21 |

| | | | | | |
|----|---|--------|---------|--------------------------|---|
| | | | | على طرح منتجاته في السوق | |
| 22 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تسعير خدمات البنك | 3,9079 | 0,8194 | درجة عالية | 8 |
| 23 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع خدمات البنك | 4,2500 | 0,8021 | درجة عالية جداً | 4 |
| 24 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في ترويج خدمات البنك | 4,1974 | 0,76629 | درجة عالية | 7 |
| 25 | تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين طرق توزيع خدمات البنك | 4,2500 | 0,7663 | درجة عالية جداً | 5 |
| | المجموع | 4,2697 | 0,8121 | درجة عالية جداً | - |

وحصلت الفقرات (20 - 23 - 25 - 21) والمرتبة حسب أعلى متوسط حسابي (4,2500 - 4,2237 - 4,2895 - 4,2500)

بهذا الترتيب على درجة موافقة عالية جداً، وحسب تفسيرات موظفي البنوك فإن استقطاب عدد أكبر من العملاء راجع إلى مميزاتهما و انخفاض تكاليفها و أيضاً نتيجة برامج الدعاية التي تطرحها البنوك، كما أن العملاء أنفسهم يمثلون دعاية للبنك، أما من حيث تحسين طرق توزيع خدمات البنك، فإن هذه النظم عابرة للحدود نتيجة ارتباطها بشبكة الإنترنت، ما يسمح بتوزيعها جغرافياً إلى أبعد الحدود، إذ تسمح بإجراء العديد من العمليات والخدمات و توزيعها عبر أجهزة TPE ، الصرافات الآلية، الهواتف ونهائيات الدفع، وغيرها.

أما الفقرتين (22 - 24) ذات الوسيطين الحسابيين (4,1974 - 3,9079) على الترتيب كلاهما بدرجة موافقة عالية، فمن حيث مساهمتها في ترويج خدمات البنك فإن برامج الدفع الإلكتروني في الغالب وبمجرد ولوجها تظهر عليها إعلانات حول نظم الدفع التي يوفرها البنك ما يسمح بالترويج لها كما أن تمرکز قنوات الدفع في أماكن هامة كالمراكز التجارية الكبرى أو المحلات يسمح بترويجها الشيء الذي لا يزال ينقص البنوك السورية، أما من حيث المساهمة في تسعير المنتجات فحسب المدراء يتم من خلال تنوع الخدمات التي تقدمها، جودتها وسهولة تسييرها واستخدامها، كما تساهم في تقليل الجهد والتكاليف، كل ذلك يسمح بتحديد سعر الخدمات المقدمة يكون منخفضاً مقارنة إذا ما قدمت بطريقه تقليديّة، كما أنه ويهدف جذب

عملاء جدد وتحقيق ميزة تنافسية تسعى البنوك إلى توفير خدمات مميزة و بأسعار مغرية.

الفرع الرابع: ملخص تحليل محاور الاستبيان

نلاحظ من خلال الجداول رقم (16) ، (17) ، (18) أن إجابات أفراد العينة كانت متقاربة

حيث كانت موزعة بين درجة موافقة "عالية جدا" ودرجة موافقة "عالية" مع الإشارة إلى أن نسبة الموافقة بدرجة "عالية جدا" كانت أكبر، وهو ما يعكس الدور المهم الذي تلعبه نظم الدفع الإلكتروني في أداء البنوك السورية، وحسب الجداول أعلاه كانت آراء المستجيبين كما يلي:

- حصل بعد كفاءة العمليات الداخلية على أعلى متوسط حسابي قيمته 4,3438 وبانحراف معياري

قدره 0,8289 مع درجة موافقة "عالية جدا"، إذ لها أهمية بالغة لدى الموظفين في الإدارة حيث أن المعالجة الآلية

للمعاملات تحتزل الكثير من الوقت والجهد وبحسبهم يصل أثر هذه النظم إلى نسبة تتراوح بين 60 إلى 80%.

- المرتبة الثانية حازها بعد الأداء التجاري بمتوسط حسابي قدره ب 4,2697 وبانحراف معياري قدره 0,8121 مع

درجة موافقة "عالية جدا" ويظهر ذلك من خلال تحسن جودة خدمات البنك ورفع القدرة التنافسية ورضا الزبائن مع استقطاب عملاء جدد للبنك.

- أما بعد الأداء المالي فقد حصل على المرتبة الأخيرة من بين المحاور الثالث بمتوسط حسابي قدره 4,1199 وانحراف

معياري قدره 0,5446 مع درجة موافقة "عالية" موزعة بدرجة أكبر وبنسب متقاربة بين مساهمتها تقليل مخاطر

السيولة والقدرة على إدارتها، والمساهمة في الحصول على إيرادات متنوعة للبنك.

ويبقى العائق الأكبر الذي يواجه البنوك في سورية والذي حال دون الاستفادة القصوى من المميزات الهامة لنظم الدفع

الإلكتروني هو ثقافة العملاء في محدودية استخدام هذه النظم.

المطلب الثالث: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

يعرض هذا المطلب التحليل الإحصائي لنتائج استجابة أفراد عينة الدراسة للمتغيرات المعتمدة بها باستخدام اختبار

العينة الأحادية One-Sample-T-Test المعلمي، وتم تعزيزه باختبار Wilcoxon

Signed-rank test اللامعلمي الذي أدلى إلى نفس النتائج.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية "يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في

سورية"

جدول 19: اختبار معنوية متوسط محور الأداء المالي

| المحور | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | إحصاءة t | المعنوية |
|---------------|-----------------|-------------------|----------|----------|
| الأداء المالي | 4,120 | 0,0545 | 17,928 | 0,000 |

يلاحظ من خلال أرقام الجدول أن المتوسط الحسابي قد بلغ 4,120 وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3، وقد كان مستوى الدلالة لإحصاءة الاختبار t وفق اختبار العينة الأحادية One-sample-T-Test أقل من 5%، ما يدل أن متوسط محور متوسط محور الأداء المالي يختلف معنويًا عن المتوسط الفرضي 3 وعلية و بحسب مسطرة القياس لمقياس ليكرت الخماسي فإن هناك أثراً إيجابياً لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في سورية بدرجة موافقة عالية.

الفرضية الفرعية الثانية:

نص الفرضية "يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنوك التجارية العاملة في سورية".

جدول 20: اختبار معنوية متوسط كفاءة العمليات الداخلية

| المحور | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | احصاءة t | المعنوية |
|-------------------------|-----------------|-------------------|----------|----------|
| كفاءة العمليات الداخلية | 4,344 | 0,5440 | 17,928 | 0,000 |

من خلال الجدول يتضح أن المتوسط الحسابي لمحور كفاءة العمليات الداخلية قيمته 4,344 وهو يفوق المتوسط الفرضي 3، وقد كان مستوى الدلالة لإحصاءة الاختبار t وفق اختبار العينة الأحادية One-Sample-T-Test أقل من 5%، ما يدل أن متوسط محور كفاءة العمليات الداخلية يختلف معنويًا عن المتوسط الفرضي 3، وعلية و بحسب مسطرة القياس لمقياس ليكرت الخماسي فإن هناك أثراً إيجابياً لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنوك التجارية العاملة في سورية بدرجة موافقة عالية جداً.

الفرضية الفرعية الثالثة:

نص الفرضية "يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء التجاري للبنوك التجارية العاملة في سورية".

جدول 21: اختبار معنوية متوسط محور الأداء التجاري

| المحور | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | احصاءة t | المعنوية |
|--------|-----------------|-------------------|----------|----------|
|--------|-----------------|-------------------|----------|----------|

| | | | | |
|----------------|-------|-------|--------|-------|
| الأداء التجاري | 4,270 | 0,660 | 16,767 | 0,000 |
|----------------|-------|-------|--------|-------|

يلاحظ من خلال أرقام الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور الأداء التجاري قد بلغ 4,270 وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3، وقد كان مستوى الدلالة لإحصاءة الاختبار t وفق اختبار العينة الأحادية أقل من 5% ما يدل أن متوسط محور متوسط محور الأداء التجاري يختلف معنوياً عن المتوسط الفرضي 3، وعليه و بحسب مسطرة القياس لمقياس ليكرت الخماسي فإن هناك أثراً إيجابياً لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء التجاري للبنوك التجارية العاملة في سورية بدرجة موافقة عالية جداً.
الفرضية الرئيسية:

نص الفرضية "يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية العاملة في سورية"

جدول 22: اختبار معنوية متوسط الأداء الكلي

| المحور | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | احصاءة t | المعنوية |
|----------------|-----------------|-------------------|----------|----------|
| الأداء التجاري | 4,239 | 0,551 | 19,593 | 0.000 |

يلاحظ من خلال أرقام الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور الأداء الكلي قد بلغ 4,239 وهو أكبر من المتوسط الفرضي 3، وقد كان مستوى الدلالة لإحصاءة t وفق اختبار العينة الأحادية One-sample –T–Test أقل من 5%، ما يدل أن متوسط محور متوسط محور الأداء التجاري يختلف معنوياً عن المتوسط الفرضي 3، وعليه و بحسب مسطرة القياس لمقياس ليكرت الخماسي فإن هناك أثراً إيجابياً لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية العاملة في سورية بدرجة موافقة عالية جداً.

ومن خلال هذه النتائج يكون قرار قبول الفرضيات من عدمه موضحاً في الجدول التالي:

جدول 23: ملخص نتائج الفرضيات

| الفرضية | نص الفرضية | القرار |
|-----------------|--|--------|
| الفرضية الفرعية | يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي | قبول |

| | | |
|------|--|-------------------------|
| | للبنوك التجارية العاملة في سورية. | الأولى |
| قبول | يوجد أثر ايجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنوك التجارية العاملة في سورية. | الفرضية الفرعية الثانية |
| قبول | يوجد أثر ايجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء التجاري للبنوك التجارية العاملة في سورية. | الفرضية الفرعية الثالثة |
| قبول | يوجد أثر ايجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية العاملة في سورية. | الفرضية الرئيسية |

خلاصة الفصل الثاني:

تناولنا في هذا الفصل نظرة موجزة عن البنوك محل إجراء الدراسة التطبيقية وأهم نظم الدفع والخدمات الإلكترونية التي تقدمها، وبهدف الوصول إلى إجابات لإشكالية الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة المتكونة من سبعة وخمسون (57) مفردة، وتعزيزها بمجموعة من المقابلات التي أجريت مع إطارات من الفروع محل إجراء الدراسة، واعتمدنا في تحليل البيانات على أدوات من التحليل الإحصائي مثل التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار التوزيع الطبيعي واختبار One-Sample T-Test الأحادية العينة.

ومن خلال النتائج المحصل عليها يمكن القول أن أنظمة الدفع الإلكتروني تلعب دورا هاما في تحسين أداء البنوك من مختلف الجوانب، ما يسمح بتلبية احتياجات العملاء وكسب رضاهم من جهة، وتحقيق أهداف البنوك من جهة أخرى.

الخاتمة

خلال الخمسة عشر سنة الماضية تغير السوق عبر الإنترنت والدفع الإلكتروني من مجرد كونه قيمة مضافة إلى قيمة أساسية، وقد ساعد نمو متاجر التجزئة الكبرى والمتاجر المتخصصة في هذا التحول، وأصبحت التجارة الإلكترونية متوفرة للجميع من خلال الدفع الإلكتروني الأمر الذي دفع المؤسسات المالية والبنوك بصفة خاصة إلى الدخول بقوة في هذا المجال.

وسورية تأثرت كغيرها من الدول بابتكارات العولمة المالية والبنكية، وعلى الرغم من الجهود المبذولة في حوض غمار ولوج عالم التجارة الإلكترونية من خلال العمل تطوير البنى التحتية، لا تزال البنوك التجارية السورية عامة والعمومية بصفة خاصة متأخرة في اعتماد نظم الدفع الإلكتروني إذا ما قورنت بالدول المجاورة دون مقارنتها بالدول المتقدمة، ويرجع ذلك إلى ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، انخفاض مستوى ثقافة الجمهور السوري في البنوك وضعف وعي المستهلك في استخدام هذه النظم. وعليه قامت هذه الدراسة بتقييم نظم الدفع الإلكترونية في عينة من البنوك العاملة في سورية.

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى:

- تعتبر نظم الدفع الإلكتروني القلب النابض والمحرك الأساسي في التجارة الإلكترونية.
- تؤثر نظم الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنك من خلال زيادة الربحية وخفض التكاليف.
- تلعب نظم الدفع الإلكتروني دورا هاما في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها.
- تؤثر نظم الدفع الإلكتروني على كفاءة العمليات الداخلية من خلال خفض الجهد والسرعة في إنجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء.
- يسمح تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت بتخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكلفة الدعاية و الإعلان و تكلفة تقديم الخدمة مباشرة من مبنى البنك، وهذا يدل على فعالية الانترنت في تقليل التكاليف على البنك كبديل عن

الطرق التقليدية ، كمل يؤدي إلى زيادة الإيرادات وحجم الودائع و يحقق نمواً سنوياً في عدد الحسابات و يساعد الأفراد على تحويل الأموال بين حساباتهم .

- تؤثر نظم الدفع الإلكتروني على الأداء التجاري بشكل بارز من خلال تحسين جودة الخدمات البنكية.
- تساهم نظم الدفع الإلكتروني في رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك واستقطاب عدد أكبر من العملاء.
- هناك جملة من التحديات التي تواجه البنوك العاملة في سورية تظهر من خلال التأخر الشديد في نظم المعلومات والدفع الإلكتروني، ضعف التأهيل البشري، بالإضافة إلى ضعف الوعي بأهمية استخدام هذه النظم في المجتمع السوري.

التوصيات

- بناء على النتائج السابقة يمكن وضع الاقتراحات التالية:
- تقوية البنية التحتية للجهاز البنكي وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتوسع في استخدام شبكة الإنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة بكفاءة أعلى.
- العمل على رفع أداء العاملين وتدريبهم باستمرار للارتقاء بمستوى الخدمات البنكية المقدمة.
- وضع أنظمة حماية قادرة على الاحتفاظ بأسرار العميل وخصوصيته و طمأنة عملائها عن سلامة وأمان هذه الخدمات.
- تعميم استخدام أجهزة TPE من طرف التجار لدفع المستهلك إلى استخدامها.
- التسريع في تبني قانون التوقيع الإلكتروني ما يفتح المجال للبنوك باستخدام الشيك الإلكتروني، الأمر الذي يرفع من أداء البنوك.
- تنويع المنتجات الإلكترونية والترويج أكثر لها.
- توفير الصيانة الفورية للشبائيك.
- ضرورة التعريف والتوعية باستخدام نظم الدفع الإلكتروني في مختلف العمليات، ما يجعل حامل البطاقة مواظب على تغذية حسابه بالأموال، وهذا بدوره يسمح للبنك بتحقيق أهدافه.
- على البنوك بذل أقصى الجهود لإقناع عملائها بأمان هذه الخدمات و توفير الأجهزة الكافية لتأمين وحماية أموال العملاء وخصوصياتهم.

الآفاق المستقبلية

- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية، ونظرا للأهمية التي تلعبها نظم الدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية، فيمكن للدراسات المستقبلية في هذا الموضوع تغطية النقاط التالية:
- أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية - دراسة مقارنة بين البنوك التجارية العمومية السورية والبنوك التجارية الأجنبية العاملة في سورية - .
 - دور نظم الدفع الإلكتروني في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك التجارية السورية .
 - عوائق وتحديات اعتماد الشيك الإلكتروني في سورية

قائمة المراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية

المؤلفات

- أحمد سفر: العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية - المؤسسة الحديثة للكتاب - طرابلس - 2006.
- أحمد سفر: أنظمة الدفع الإلكترونية - منشورات الحلبي الحقوقية - بيروت - لبنان - 2008
- رأفت رضوان: عالم التجارة الإلكترونية - المنظمة العربية للتنمية الإدارية - مصر الجديدة - القاهرة - 1999.
- رحيم حسين: الاقتصاد المصرفي - دار بهاء الدين للنشر والتوزيع - منشورات إقرأ - قسنطينة - .
- عصام عبد الفتاح مطر: التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية - دار الجامعة الجديدة للنشر - الإسكندرية - 2009.
- محمود سحنون: دروس في الاقتصاد النقدي والمصرفي - جامعة منتوري - قسنطينة - 2003.
- سحنون محمود، "النظام المصرفي بين النقود الورقية و النقود الالية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 4، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2003.
- مروان عطون: الأسواق النقدية والمالية (البورصات ومشاكلتها في عالم النقد والمال) - ديوان المطبوعات الجامعية - 1993.
- مروان عطون: النظريات النقدية - دار البعث للطباعة والنشر - قسنطينة - 1989.

- محمد شايب، "آليات الحماية من الغش في وسائل الدفع الالكترونية في الاقتصاد الفرنسي 2002-2016 - حالة البطاقة المصرفية-"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 1، العدد 2، جامعة سطيف، 2017
- كمال آيت زيان، حورية آيت زيان، مداخلة بعنوان: "الصيرفة الالكترونية في الجزائر"، المؤتمر العلمي الخامس بعنوان: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية الكترونية، عمان، الاردن، 2007.
- هند فالخ محمود، "المقاصة الالكترونية والمسؤولية المدنية التي تنجم عنها"، مجلة الرافدين للحقوق، مجلة الموصل، المجلد 18، العدد 63، العراق، 2014.
- وليد لعاب، "تقييم تجربة نظام الدفع الالكتروني في الجزائر في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية - دراسة مقارنة مع تجربة نظام الدفع الالكتروني الاوروبي-"، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 4، العدد 2، جامعة برج بوعرييج، 2018
- عزة العطار: التجارة الإلكترونية بين البناء والتطبيق، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الإسكندرية، 2003
- رحيم حسين: الاقتصاد المصرفي - دار بهاء الدين للنشر والتوزيع - منشورات إقرأ - قسنطينة - 2008.
- أنطوان الناشف، خليل الهندي: العمليات المصرفية والسوق المالية - المؤسسة الحديثة للكتاب - لبنان - 1998.
- عصام عبد الفتاح مطر: التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية - دار الجامعة الجديدة للنشر - الإسكندرية - 2009.
- صليحة مرياح، خيرة ميمون، مظاهر تفعيل بيئة الدفع الالكتروني بين الحتمية الاقتصادية و المتطلبات القانونية، و الاقتصادية، مجلة البحوث الادارية و الاقتصادية، المجلد 3، العدد 5. جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، الجزائر ، 2017 .
- رابح حمدي باشا، وهيبه عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الالكترونية، مجلة علوم الاقتصاد و التسيير و التجارة، المجلد 15، العدد 4، جامعة الجزائر 2011.
- موسى آدم عيسى: آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث، قسم الدراسات والبحوث الشرعية، جدة، 1993 ،
- علي محمد أحمد أبو العز: التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

- محمد خاوي، واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري، المجلة الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد 4، 2017.

رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه

- دغوش العطرة، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي - حالة البنوك الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017/2016

- الشورة، جلال عايد (2005)، وسائل الدفع الإلكتروني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات القانونية، جامعة عمان للدراسات العليا

- عبابنة، عمر يوسف عبدالله (2006)، الفع بالتقسيط عن طريق البطاقات الائتمانية، دراسة فقهية مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات الفقهية و القانونية، جامعة ال البيت.

- صلاح محمود العربي نبيل، مداخلة بعنوان: "الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية - دراسة مقارنة"، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات وغرفة التجارة دبي (1) موسوعة الاقتصاد والتمويل الإسلامي، المجلد 1، 2009

- حمزي سيد أحمد: تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الإقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002

- محمد شكريين: بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، فرع النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2005

- ماي عبد القادر بوعلام، دور وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من عملية تبيض الاموال. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 2017

- الخامسة سايجي وحدة طويل، "أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة-"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد 02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية المجالات والدوريات العلمية

- By Jean Bosco Harelimana, The Role of Electronic Payment System on the Financial Performance of Financial Institutions in Rwanda, Global Journal of Management and Business Research: CFinance, Vol18, No1, 2018.
- Michael Kiragu, Effects of E-Banking on the Financial Performance of Kenyan Banks, Vaasan Ammattikorkeakoulu, Bachelor of Business Administration – International Business, 2017.
- Saidi Atanda Mustapha, E-Payment Technology Effect on Bank Performance in Emerging Economies–Evidence from Nigeria, Department of Economics, Finance and Accounting, Bells University of Technology, Benja Village, Journal Of Open Innovation: Technology, Market, And Complexity – Open Access Journal, 2018.

ثالثاً : المواقع الإلكترونية

- بنك بيمو السعودي الفرنسي الموقع الرسمي (www.bbsfonline.com) اطلع عليه بتاريخ 2/12/2022.
- بنك الشام الموقع الرسمي (<https://www.chambank.com/>) اطلع عليه بتاريخ 2/12/2022.
- بنك الائتمان الاهلي الموقع الرسمي (<https://www.bankatb.com/atb/arabic/head-office>) اطلع عليه بتاريخ 30/11/2022.
- بنك سورية الدولي الاسلامي الموقع الرسمي (<https://www.siib.sy/>) اطلع عليه بتاريخ 29/11/2022.