



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية



المرجع :/2022

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم اقتصادية

التخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة بعنوان:

الخدمات الإلكترونية للبنوك، أخطارها وطرق الحماية منها
دراسة حالة المؤسسة العربية المصرفية (ABC) الأردن

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص " إقتصاد نقدي وبنكي "

إشراف الأستاذ:

- د. قرقي عمار

إعداد الطلبة:

- بودريالة فؤاد

- شناف زكرياء

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	د. قرقي عمار
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا

السنة الجامعية 2021/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Handwritten Arabic calligraphy in black ink on a white background. The text is the Basmala (Bismillah), a common opening for Islamic texts. The script is highly stylized and decorative, featuring thick, bold lines and intricate flourishes. The calligrapher's signature is visible at the bottom center.

{وَلَقَدْ آتَيْنَا دَاوُودَ وَسُلَيْمَانَ عِلْمًا وَقَالَا الْحَمْدُ لِلَّهِ
الَّذِي فَضَّلَنَا عَلَى كَثِيرٍ مِّنْ عِبَادِهِ الْمُؤْمِنِينَ}

[سورة النمل: الآية 15]



شكر وعرفان

الشكر لله تعالى أولاً على منه وفضله في إتمام هذا العمل، مصداقاً
لقوله تعالى:

«لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ» إبراهيم (07) صدق الله العظيم.

نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف «قرفي عمار» على صبره معنا
وإرشاداته لنا وحرصه على إنجاز هذا العمل، وإخراجه في أحسن صورة،
جعله الله زخراً للعلم، وسندا وقدوة للطلاب.

*إلى كل من علمنا حرف في جميع الأطوار التعليمية.

*إلى جميع أساتذة قسم علوم إقتصادية.

*إلى كل من منح لنا يد المساعدة والعون لإنجاز هذا العمل، ولو بكلمة
طيبة.



تقبلوا منا فائق عبارات التقدير والاحترام.





إهداء

إلى التي تعبت وشقت وعانت من أجلي إلى نبع الحنان أمي

إلى الذي رباني ووجهني كبيراً والذي العزيز،

إلى جدي وجدتي.

إلى أخواتي وإخواني،

إلى صديقي نذير رحمه الله وجعل مثواه الجنة إن شاء الله.

إلى كل الطلبة وأخص بالذكر طلبة قسم الثانية ماستر تخصص إقتصاد نقدي و

بنكي معمق

إلى كل أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذين رافقونا في

مشوارنا الدراسي الجامعي خاصة الأستاذ المشرف،

وكل أعضاء اللجنة المشرفين على مناقشة هذه المذكرة.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي واجتهادي



فؤاد





إهداء

إلى التي تعبت وشقت وعانت من أجلي إلى نبع الحنان أمي

إلى الذي رباني ووجهني كبيراً والذي العزيز،

إلى جدي وجدتي.

إلى أخواتي وإخواني،

إلى صديقي مروان وأمير ومنذر ويعقوب وشمس واسامة ولطفي....

إلى كل الطلبة وأخص بالذكر طلبة قسم الثانية ماستر تخصص إقتصاد نقدي

وبنكي معمق

إلى كل أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذين رافقونا في

مشوارنا الدراسي الجامعي خاصة الأستاذ المشرف،

وكل أعضاء اللجنة المشرفين على مناقشة هذه المذكرة.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي واجتهادي



زكرياء



ملخص:

تهدف الدراسة إلى إظهار مدى التحكم في مخاطر الخدمات الإلكترونية من طرف البنوك، وتم اختيار هذا الموضوع نظرا للتطورات الحاصلة على النظام المصرفي في ظل عصر العولمة والشمول المالي، لذلك أسقطنا دراستنا على المؤسسات العربية المصرية "ABC" الأردن، ووصلنا إلى نتيجة أساسية تتعلق بمدى أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية وإدارة مخاطر هذه الخدمات من طرف المؤسسات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: البنوك الإلكترونية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، إدارة المخاطر، طرق الحماية.

Summary:

The study aims to highlight the extent to which the risks of electronic services are controlled by banking institutions. The work was chosen after the development in the banking system has taken place in the era of globalization and financial inclusion. We conclude that banking institutions play a vital role in providing electronic services as well as managing their risks.

Keywords: electronic banks, electronic services, risk management, protection methods.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الإهداء
	شكر وتقدير
I	الملخص
VII- V	قائمة الجداول والأشكال
أ-ج	مقدمة عامة
27-1	الفصل الأول: عموميات حول البنوك
11-3	المبحث الأول: ماهية البنوك
4-3	المطلب الأول: مفهوم البنوك
5-4	المطلب الثاني: نشأة وتطور البنوك
11-5	المطلب الثالث: أنواع البنوك
26-12	المبحث الثاني: وظائف البنوك وأهدافها
17-12	المطلب الأول: وظائف البنوك
19-17	المطلب الثاني: أهداف البنوك
26-19	المطلب الثالث: الخدمات البنكية
59-28	الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك
38-30	المبحث الأول: البنوك الإلكترونية
31-30	المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك الإلكترونية
33-32	المطلب الثاني: مفهوم البنوك الإلكترونية وأنماطه
38-33	المطلب الثالث: متطلبات البنوك الإلكترونية مزاياها وتحديات التي تواجهها
58-39	المبحث الثاني: الخدمات البنكية الإلكترونية

41-39	المطلب الأول: مفهوم وأهمية الخدمات البنكية الإلكترونية
50-41	المطلب الثاني: أنواع وجودة الخدمات البنكية الإلكترونية وقنوات توزيعها
58-50	المطلب الثالث: مخاطر الخدمات البنكية الإلكترونية وإدارة مخاطرها والحماية منها
91-60	الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لحالة المؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن
77-62	المبحث الأول: ماهية المؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن
65-62	المطلب الأول: تقديم المؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن
71-65	المطلب الثاني: المؤشرات المالية للمؤسسة العربية المصرفية الأردن 2017-2021
77-72	المطلب الثالث: الخدمات المقدمة لدى المؤسسة العربية المصرفية ABC
90-78	المبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية للمؤسسة العربية المصرفية مخاطرها وطرق حمايتها
83-78	المطلب الأول: الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن
85-83	المطلب الثاني: المخاطر الإلكترونية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن
90-85	المطلب الثالث: طرق حماية المؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن
96-92	خاتمة عامة
102-97	قائمة المراجع
106-103	قائمة الملاحق

قائمة الجداول والأشكال
والمنحنيات

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
31	عدد أجهزة الصراف الآلي في الأردن للفترة 1998 - 2002	1-2
43	الموزع الآلي DAB	2-2
44	الموزع الآلي للأوراق GAB	3-2
66	المؤشرات المالية للمؤسسة العربية المصرفية "ABC" الأردن خلال الفترة (2017-2021)	1-3

قائمة الاشكال

47	كيفية التعامل مع الشيكات الإلكترونية	1-2
64	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن	1-3

قائمة المنحنيات

67	منحنى بياني توضيحي لتغير نسب الربحية خلال الفترة (2021-2017).	1-3
68	منحنى بياني توضيحي لتغير نسب السيولة خلال الفترة (2021-2017).	2-3
69	منحنى بياني توضيحي لتغير نسبة ربحية الموظف خلال الفترة (2021-2017).	3-3
71	منحنى بياني توضيحي لتغير نسبة كفاية رأس المال خلال الفترة (2021-2017).	4-3

مقدمة عامة

مقدمة:

تعد التطورات التي شهدتها العالم في الحقبة الاخيرة من القرن الماضي وعلى راسها التقدم التكنولوجي المذهل، من اهم التغيرات التي ساهمت في احداث تحول جذري في انماط العمل المصرفي في عصر العولمة، حيث عملت البنوك على تطوير خدماتها من خلال تكثيف الاستفادة من ارث التقنيات المعلومات والاتصالات وتطويرها بكفاءة عالية، بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة، من خلال استخدام شبكات الاتصال الالكترونية لإجراء العمليات المصرفية لمواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية وتمكين العميل من الحصول على الخدمات المطلوبة في أي وقت وفي اي مكان.

أصبحت الخدمات البنكية الالكترونية ضرورة تقتضيها الطبيعة التنافسية، خاصة في ظل العولمة والتجدد، الامر الذي دفع البنوك الى التفكير جديا في كيفية مواجهة هذه التحديات، بالإضافة الى ديناميكية الحاجات والرغبات بالنسبة للخدمة البنكية التي ساعدت على بلورة اعتبارات اخرى، كجودة الخدمات البنكية وطريقة تقديمها للعملاء بدقة وسهولة، لجذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين، وهذا من اجل زيادة قدرتها التنافسية في الاسواق المحلية والدولية.

إن البنوك الإلكترونية بمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك يقدم خدمات مالية وحسب، بل موقعا ماليا تجاريا إداريا استشاريا له وجود مستقل على الخط، فهو يشير إلى النظام الذي يسمح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومة يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به.

1- إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق يمكن حصر إشكالية البحث في السؤال جوهرى التالي:

- ما مدى التحكم في مخاطر الخدمات الالكترونية من طرف البنوك؟

وحتى تتسنى لنا الإجابة عن هذا السؤال الرئيسي فإنه من الضروري طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك؟

- ما المخاطر التي تواجهها البنوك الالكترونية؟

- كيف يتم إدارة مخاطر الخدمات الالكترونية من طرف المؤسسة العربية المصرفية الأردنية؟

2- فرضيات الدراسة :

وللإجابة على هذه التساؤلات المطروحة ارتأينا وضع بعض الفرضيات وفق ما يلي:

- توجد تشكيلة متنوعة من الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنوك؛

- هناك أهمية كبيرة للخدمات البنكية الإلكترونية بالنسبة للعميل والبنك؛
- للخدمات البنكية الإلكترونية مخاطر متنوعة؛
- للمؤسسة العربية المصرفية "ABC" الأردن، جملة من الإجراءات للحد من مخاطر الخدمات البنكية الإلكترونية.

3- أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة في البحث عن أهم المستجدات التي يشهدها النظام البنكي؛
- التعرف على البنوك الإلكترونية ومعرفة المعاملات الخاصة بها؛
- معرفة مدى الجودة التي تحققها الصيرفة الإلكترونية للخدمات المصرفية؛
- التعرف على مخاطر العمليات البنكية الإلكترونية وطرق الحماية منها.

4- أهمية الدراسة:

- تتناول هذه الدراسة قطاع هام، ألا وهو القطاع البنكي الذي يعتبر المحرك الأساسي لأي اقتصاد.
- الأحداث المتجددة في العالم التي هي نتاج العولمة وظهور عدة أشكال جديدة للبنوك كالبنوك الرقمية، البنوك الإلكترونية.
- رواج التقنيات التكنولوجية الحديثة وانتشارها في العالم والذي يفرض علينا تسليط الضوء عليها ومعرفة أثارها على نشاط البنوك.

5- أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالعمل المصرفي خاصة بعد التطورات التي شهدتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث عملت البنوك على إدخالها في تقديم خدماتها من خلال اتجاهها الى العالم الإلكتروني، خاصة بعد التطورات التي عرفتتها التجارة الإلكترونية وبالأخص شبكة الأنترنت، كما تهدف إلى التعرف عن مختلف التأثيرات التي تنتج عن التوجهات الحديثة للخدمة المصرفية في كل من البنك والخدمة في حد ذاتها.

6- منهج البحث:

منهج الدراسة المتبع هو المنهج الوصفي لوصف الظاهرة المدروسة الخاصة بمخاطر الخدمات الإلكترونية في البنوك وطرق الحماية منها، وذلك بالاعتماد على المراجع المعتمد عليها في الجانب النظري، وأيضاً المنهج

التحليلي وذلك في الجزء التطبيقي بناء على التقارير السنوية مدعمة بمعلومات من واقع الخدمات الالكترونية الخاص بالمؤسسة العربية المصرفية الأردن وتحليلها.

7- تقسيمات البحث:

تطرقنا في هذا البحث الى ثلاثة فصول، حيث تعرضنا في الفصل الأول الى عموميات حول البنوك وتطرقنا فيه إلى ماهية البنوك، وظائفها واهدافها، أما الفصل الثاني فتناولنا فيه الخدمات الالكترونية في البنوك كشرح وتقديم للخدمات الالكترونية لها، أما الفصل الثالث كان عبارة عن دراسة تطبيقية وذلك بدراسة حالة للمؤسسة العربية المصرفية الاردن، والتطرق فيه إلى ماهية البنك ودراسة مؤشراتته المالية، بالإضافة إلى التطرق إلى مخاطر الخدمات الإلكترونية في البنك وطرق الحماية منها.

8- صعوبات الدراسة:

لكل دراسة مهما كانت قيمتها إلا وكانت هناك مصاعب قد تعرقل العمل الجيد للبحث ومن هذه المصاعب نجد:

- قلة المراجع الخاصة بمخاطر البنوك الالكترونية وإدارتها، والموجود منها يتطرق إلى العموميات فقط.
- كان الأجدر بنا التطرق إلى دراسة حالة المؤسسة العربية المصرفية فرع الجزائر، إلا أننا وجدنا صعوبة كبيرة في الحصول على المعلومات الكافية من التقارير السنوية لهذه الأخيرة، وعدم توفيرها لكافة الخدمات الالكترونية مقارنة بالمؤسسة العربية المصرفية فرع الأردن.
- بالنسبة لدراسة حالة والخاصة بالمؤسسة العربية المصرفية الأردن، فالتقارير السنوية تبقى ناقصة ولا تعكس متطلبات البحث خاصة ما تعلق بإدارة مخاطر العمليات البنكية الإلكترونية وكيفية الحماية منها.

الفصل الأول : عموميات

حول البنوك

تمهيد:

تعتبر البنوك ذات أهمية بالغة لأي اقتصاد كان، فهي من الركائز الأساسية للاقتصاد الحديث، وكذلك العصب المحرك وهذه الأهمية لم تكتسبها من فراغ وإنما من خلال النشاطات والأدوار التي تقوم بها، حيث تسمح لهذا الاقتصاد وعلى اختلاف أنظمته وأنماطه بالتطور والرقى، وذلك من خلال ما يباشره من تجميع للمدخرات والاستثمار في كل مجال، ثم القيام بعملية الوساطة المالية، إلى غير ذلك من المعاملات المالية التي لا غنى عنها لاقتصاد أي دولة عنها.

حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى تقديم وإعطاء مفاهيم حول البنوك تطورها وخدماتها، وذلك من خلال تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: عموميات حول البنوك.

المبحث الثاني: وظائف البنوك وأهدافها.

المبحث الأول: ماهية البنوك

يتكون الجهاز المصرفي لأي مجتمع من المؤسسات المالية وعدد من البنوك وتحتل هذه الأخيرة مكانة هامة في تنمية الاقتصادية والاجتماعية، وذلك نظرا للدور المهم الذي تؤديه، والمتمثل في جمع الأموال بغرض إدخالها في السوق على شكل قروض لدفع العجلة الاقتصادية نحو الامام، وسنذكر خلال هذا المبحث كل من مفهوم البنوك، نشأتها، تطورها وأنواعها.

المطلب الأول: مفهوم البنوك

تختلف التعاريف الخاصة بالبنوك باختلاف القوانين والأنظمة التي تحكم أعمالها، والتي تتباين من بلد إلى آخر. كما تختلف باختلاف طبيعة نشاط هذه البنوك وشكلها القانوني. ولذا فإن من الصعوبة بمكان إيجاد تعريف شامل لها على اختلاف أنواعها وأشكالها والقوانين التي تحكم أعمالها¹.

وردت عدة تعريفات للبنك منها الكلاسيكية ومنها الحديثة فمن وجهة النظر الكلاسيكية يمكن القول إن البنك هو مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء، المجموعة الأولى لديها فائض من الأموال وتحتاج إلى الحفاظ عليه وتنميته والمجموعة الثانية، هي مجموعة من العملاء تحتاج إلى أموال لأغراض أهمها الاستثمار أو التشغيل أو كلاهما.

كما قد ينظر إلى البنك على اعتبار أنه: تلك المنظمة التي تتبادل المنافع المالية مع مجموعات من العملاء بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع وبما يتماشى مع التغيير المستمر في البيئة المصرفية.

أما من الزاوية الحديثة فيمكن النظر إلى البنك على أنه مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي².

¹ خالد أمين عبد الله، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر، الأردن، 2006، ص 19.

² محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء لدنيا لطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008، ص ص 7-8.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

ويعرف البنك كذلك على انه: شركة ينطوي عملها على استلام الودائع المختلفة والقيام بالعمل المصرفي اللازم للنشاط التجاري والمالي والاقتصادي ويستهدف البنك من هذا العمل دعم المركز المالي والحصول على أرباح في كل عملية مالية يقوم بها¹.

وبناء على ما سبق يمكن تعريف البنك على أنه: منشأة تتصب عملياتها الرئيسية على تجميع النقود الفائضة عن حاجة الجمهور أو منشأة الأعمال أو الدولة لغرض إقراضها للآخرين وفق أسس معينة، أو استثمارها في أوراق مالية محددة².

المطلب الثاني: نشأة البنوك وتطورها

أصل كلمة مصرف (بكسر الراء) - في اللغة العربية - مأخوذ من الصرف بمعنى "بيع النقد بالنقد". ويقصد بها المكان الذي يتم فيه الصرف، ويقابلها كلمة "بنك" ذات الأصل الأوروبي والمشتقة من الكلمة الايطالية Banco التي تعني المنضدة أو الطاولة، أما سبب ارتباط هذه الكلمة بالأعمال المصرفية بسبب أن الصرافين كانوا يستعملون مناضد خشبية لممارسة أعمالهم في أسواق بيع وشراء العملات المختلفة وذلك في أواخر القرون الوسطى.

ومهما يكن من أمر، فإن الباحثين يجمعون على أن تاريخ نشأة المصارف الحديثة يبدأ من منتصف القرن الثاني عشر للميلاد حيث تأسس أول بنك وذلك في مدينة البندقية عام 1157 تلاه بنك برشلونة عام 1401 ثم بنك رياتو عام 1587 بمدينة البندقية ثم بنك أمستردام عام 1609.

ويعتبر هذا البنك الأخير النموذج الذي احتذته معظم البنوك الأوروبية بعد ذلك مع مراعاة ما أمله اختلافات الظروف والأحوال بين دولة وأخرى، مثل بنك هامبورغ بألمانيا عام 1619 وبنك إنجلترا عام 1694، وبنك فرنسا الذي أسسه نابليون عام 1800، ثم انتشرت البنوك بعد ذلك في أمريكا وغيرها من بلدان العالم.

إن من المسلم به أن العمل المصرفي من قبول للودائع في بداية الأمر ثم استثمار الجزء الفائض منها (الائتمان) في مراحل متقدمة إنما برز وتطور تبعا لاستعمال النقود كوسيط في المبادلات، ولقد عرفت هذا النشاط المدنيات الأولى مثل السومريين والبابليين والإغريق والرومان، وإن اختلفت الأشكال والمظاهر³، كما

¹ خيايه عبد الله، الاقتصاد المصرفي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص16.

² شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص25.

³ خالد أمين عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص21.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

عرف العرب قبل الإسلام النشاط المصرفي حيث يشير المؤرخون أن المكيون قبيل الإسلام وصلوا إلى درجة عظيمة من التبادل التجاري وكان اعتماد الروم عظيماً على هذا التبادل، وظهرت تخصصات في الإنتاج التبادلي مثل تبادل تمور البحرين مقابل الزيت والزبيب والخمور من الشام وعرف المكيون أنذاك استثمار الأموال بطريقتين:

الأولى: وهي إعطاء مال المضاربة على حصته من الربح.

الثانية: هي الإقراض بالربا الذي كان شائعاً في الجاهلية بين العرب أنفسهم وبينهم وبين اليهود.

وجاء الإسلام فحرم الربا وأبقى ما عداه من التعاملات التجارية لكن أسباب التخلف التي حلت بالبلاذ الإسلامية قد أدت إلى قطع كل صلة بما كان قائماً ومعروفاً من أشكال التعامل المصرفي القديم¹.

ومجمل القول إن الظهور الحقيقي بالمفهوم الحديث للبنوك كان من طرف الصاغة والسيارفة الذين كانوا يقبلون إيداع النقود مقابل إيصالات إيداع أخذت تلقى القبول في التداول وفاء للالتزامات المطلوبة من حاملها والتي تطورت فيما بعد إلى ما يعرف بالشيكات، ثم أخذ هؤلاء الصاغة والسيارفة يتقاضون عمولة من المودعين لقاء الحفظ الأمين، كما أخذوا يتصرفون بجزء من الودائع لديهم بالإقراض مقابل فائدة يتقاضونها بعد أن لاحظوا أنه لا يتم سحب الودائع كلياً، وترتب على ذلك أن بدأت الصورة المبدئية لأعمال البنوك تتبلور وتحدد معالمها إلى أن أصبحت على ما هي عليه الآن².

المطلب الثالث: أنواع البنوك وخصائصها

تختلف بنوك اليوم عن بعضها البعض بشكل كبير، فهناك العديد من الأنواع المختلفة كالبنوك التجارية والمركزية والاستثمارية وغيرها، ويختص كل نوع من هذه الأنواع بتقديم خدمات في مجال معين ولفئة معينة من العملاء.

أولاً: أنواع البنوك

يتكون الجهاز المصرفي من أي مجتمع من عدد من البنوك تختلف وفقاً لتخصصها وطبيعتها عملها والدور الذي تؤديه في المجتمع، ويعتبر تعدد أشكال البنوك من الأمور الناتجة عن التخصص الدقيق وهي كالتالي:

¹ اسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص ص 257-258.

² خالد أمين عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص ص 21-22.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

1- من حيث طبيعة النشاط: وتقسم إلى ما يلي:

أ- البنوك المركزي:

ويعرف البنك المركزي على أنه بنك البنوك لأنه يتولى الإشراف والرقابة على باقي البنوك، وبنك الإصدار لأن له سلطة إصدار نقد الدولة، وبنك الدولة حيث له سلطة إدارة احتياطات الدولة من الذهب والعملات الأجنبية، وتوجيه السياسة النقدية في الدولة¹.

ب- البنوك التجارية:

هي إحدى المنشآت المالية المتخصصة في التعامل في النقود، التي تسعى لتحقيق الربح وتعتبر البنوك التجارية المكان الذي يلتقي فيه عارضي الأموال، بالطلب عليها، إذ أنها توفر قطاعا ذا كفاية يقوم بتعبئة ودائع ومدخرات الأفراد والمنشآت كما أن على عاتقها تسوية كافة المعاملات المالية التي تتم بين منشآت الأعمال والأفراد، وذلك بالإضافة إلى كونها أداة مهمة لمنح التمويل اللازم سواء المنتجين أو التجار أو المستهلكين من خلال ما تمنحه من الإئتمان².

ج- البنوك الإسلامية:

وهي البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية وممارسة أعمال التمويل والاستثمار القائمة على غير أساس الفائدة، أخذاً أو عطاءً في جميع الصور والأحوال، وتقوم باجتذاب الأموال والمدخرات وتوجهها نحو المشاركة في الاستثمار بالأسلوب المصرفي القائم على غير أساس الفائدة، وتقديم التمويل اللازم للعمليات القابلة للتصفية الذاتية في مختلف المجالات، بما في ذلك صيغ التمويل بالمضاربة والمشاركة المتناقصة وبيع المرابحة للأمر بالشراء وغيرها من صيغ التمويل التي توافق عليها هيئة الرقابة الشرعية³.

د- البنوك الصناعية:

تقوم بتقديم السلف والقروض ومساعدة الصناع للقيام بأعمالهم على أتم وجه ورفع مستوى الصناعة والمساهمة في إنشاء شركات صناعية⁴.

¹ خالد أمين عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص22.

² متولي عبد القادر، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الفكر موزعون وناشرون، المملكة الأردنية الهاشمية، 2010، ص57.

³ خبابة عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص231.

⁴ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص27.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

هـ - البنوك العقارية:

وتهدف هذه البنوك إلى تمويل قطاع البناء والإسكان مقابل رهونات عقارية، أن تمويلها يكون لفترات طويلة الأمد نسبياً بسبب أنها تعتمد على مصادر تمويل طويلة الأجل أيضاً¹.

و - البنوك الزراعية:

وهي البنوك التي تقدم خدماتها إلى القطاع الزراعي عن طريق تمويل وشراء البذور والتقايي والأسمدة والمبيدات، واستئجار الآلات الزراعية، والمساهمة في تنمية الثروة الحيوانية، وبما أن هذه الخدمات الزراعية تعتمد على دورات موسمية، تكون فترات التمويل قصيرة الأجل أو متوسطة الأجل ومرتبطة بالمواسم الزراعية².

ز - بنوك وصناديق التوفير:

وهي البنوك والصناديق التي تقبل المدخرات صغيرة الحجم، وتقوم بمنح القروض الصغيرة (السلف) أيضاً لجمهور المتعاملين معها من صغار المدخرين.

ح - البنوك التعاونية:

وهي البنوك التي تقدم خدماتها إلى الجمعيات التعاونية بأنواعها المختلفة الزراعية والإستهلاكية، والحرفية، وغيرها³.

2- من حيث شكل الملكية: وتقسم إلى ما يلي:

أ - البنوك الخاصة:

وتأخذ هذه البنوك شكل الملكية الفردية أو شركات الأشخاص حيث تعود ملكيتها إلى شخص واحد أو عائلة واحدة أو مجموعة شركاء⁴.

¹ خالد أمين عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص24.

² سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص58.

³ سامر بطرس النقود والبنوك، دار البداية، 2019، ص79.

⁴ خبابة عبد الله، مرجع سابق، ص170.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

ب- البنوك المساهمة:

وتأخذ هذه البنوك شكل الملكية المساهمة حيث تكون شركة أموال (مساهمة عامة محدودة) وتطرح أسهمها للاكتتاب العام ويجري تداولها في الأسواق¹.

3- من حيث علاقتها بالدولة: وتقسم إلى ما يلي²:

أ- بنوك القطاع العام:

وتعود ملكية هذه البنوك كلية إلى الدولة.

ب- بنوك القطاع الخاص:

وتعود ملكية هذه البنوك كلية إلى القطاع الخاص بأشخاصه الطبيعيين والاعتباريين سواء كانت على شكل مشروعات فردية أو شركات أشخاص أو شركات أموال.

ج- بنوك مختلطة:

ويشترك في ملكية هذه البنوك كل من القطاع العام والخاص.

4- من حيث جنسيتها: وتقسم إلى ما يلي³:

أ- البنوك الوطنية:

وهي البنوك التي تعود ملكيتها إلى أشخاص طبيعيين أو اعتباريين تابعين للدولة التي تقوم هذه البنوك على أرضها، باختصار هي البنوك التي رأسمالها وإدارتها ووطنيتان.

ب- البنوك الأجنبية:

وهي البنوك التي تعود ملكيتها إلى رعايا دولة هذه البنوك.

ج- البنوك الإقليمية:

وهي البنوك التي يشترك في ملكيتها عدد من دول المنطقة المعنية.

¹ خالد أمين عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص23.

² سامر بطرس، مرجع سبق ذكره، ص80.

³ خالد أمين عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص24.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

د- البنوك والصناديق الدولية:

وهي البنوك والصناديق المنبثقة عن هيئات دولية كالبنك الدولي وصندوق النقد الدولي¹.

5- من حيث تفرعها: وتقسم إلى ما يلي²:

أ- البنوك المفردة:

وهي البنوك ذات المركز الواحد تمارس منه وفيه كافة أنشطتها المصرفية، أو تحدد لها مناطق محددة لفتح الفروع قد لا تتجاوز دائرة نصف قطرها عدد من الأميال.

ب- البنوك المتفرعة محليا:

وهي البنوك التي يسمح لها بفتح فروع داخل الدولة التي تحمل جنسيتها.

ج- البنوك المتفرعة إقليميا:

وهي تلك البنوك التي تنتشر فروعها ضمن منطقة جغرافية محددة تضم أكثر من بلد واحد.

د- البنوك المتفرعة عالميا:

وهي البنوك الكبيرة المسموح لها بانتشار فروعها في مختلف أنحاء العالم، ومن الجدير بالذكر أن نظام المصارف ذات الفروع المنتشرة (محليا وإقليميا وعالميا) هو السائد في معظم بلدان العالم نظرا لما يمتاز به من مرونة في تأدية وظائفه المختلفة، وازدياد الفرص أمامه لاجتياز الأزمات المحلية بسبب ما يملكه من مرونة في تأدية الخدمات المصرفية المختلفة وازدياد الفرص أمامه لاجتياز الأزمات المحلية لاتساع قاعدة عمله وخفض تكاليفه الثابتة والكلية.

¹ خالد أمين عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص 24.

² سامر بطرس، مرجع سبق ذكره، ص 81.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

ثانيا: خصائص البنوك

يمكن دراسة خصائص البنوك وفقا لعدة معايير من حيث حجم البنك، من حيث السوق الذي يخدمه البنك من حيث التنظيمات الإدارية المختلفة التي يتبناها البنك... إلخ. في هذا المطلب سنقوم بالتركيز على الخصائص التالية¹:

الخاصية الأولى:

تتأثر البنوك التجارية برقابة البنك المركزي ولا تؤثر عليه، يمارس البنك المركزي رقابته على المصارف من خلال جهاز مكلف بذلك في حين أن البنوك التجارية مجتمعه لا يمكنها أن تمارس أية رقابة أو تأثير على البنك المركزي.

الخاصية الثانية:

تتعدد البنوك التجارية والبنك المركزي واحد تتعدد البنوك التجارية وتتنوع تبعا لحاجات السوق الائتمانية في الوطن غير أن البنك المركزي يبقى واحد، غير أن تعدد البنوك التجارية في الاقتصاديات الرأسمالية المعاصرة لا يمنع من ملاحظة الاتجاه العام نحو التركيز وتحقيق نوع من التفاهم والتحالفات الإستراتيجية، هذا التركيز من شأنه خلق وحدات مصرفية ضخمة قادرة على التمويل الواسع والسيطرة شبه الاحتكارية على أسواق النقد والمال الغير أن هذا التركيز لم يصل بعد إلى مرحلة نتصور فيها وجود بنك تجاري واحد في بلد ما.

الخاصية الثالثة:

تختلف النقود المصرفية عن النقود القانونية تختلف النقود المصرفية التي تصدرها البنوك التجارية عن النقود القانونية التي تصدرها البنك المركزي، فالأولى إبرائية وغير نهائية، والثانية إبرائية نهائية بقوة التشريع وتمثل النقود القانونية في قيمتها "المطلقة" بصرف النظر على اختلاف الزمان والمكان، والنقود القانونية تخاطب كافة القطاعات في حين أن النقود المصرفية تخاطب القطاع الاقتصادي.

¹ سليمان أبو دياب، محاضرات في اقتصاديات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص ص87-94.

الخاصية الرابعة:

تسعى البنوك التجارية إلى الربح عكس البنك المركزي، هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح بأقل تكلفة ممكنة وهي غالباً ما تكون مملوكة من الأفراد الشركات، حيث تختلف تماماً عن أهداف البنك المركزي والتي تتمثل في الإشراف والرقابة والتوجيه وإصدار النقود القانونية وتنفيذ السياسة المالية العليا¹.

¹ سليمان أبو دياب، مرجع سبق ذكره، ص94.

المبحث الثاني: وظائف البنوك وأهدافها

لقد تغيرت نظرة البنك إلى نفسه من مجرد مكان لتجميع الأموال واقراضها إلى مؤسسة تهدف أولاً وقبل كل شيء إلى تأدية خدمات نافعة للمجتمع لتضمن لنفسها البقاء والنمو والازدهار والحصول على الأرباح، حيث سنذكر في هذا المبحث كل من مختلف وظائف البنوك ومختلف الخدمات التي تقدمها سواء كانت تقليدية او حديثة.

المطلب الأول: وظائف البنوك

تقدم البنوك مجموعة متنوعة من الوظائف للعملاء والمجتمع والاقتصاد ككل، حيث تساعد في حل كثير من مشاكل القطاعات المختلفة، بتوفير أنواع مختلفة من طرق التمويل والوظائف، ومن بين وظائف البنوك ما يلي:

أولاً: جلب الودائع

تعتبر هذه الوظيفة من أهم الخدمات ومن أهم موارد البنك، حيث يقوم هذا الأخير بقبول ودائع من الأشخاص والمؤسسات على أن يعيدها لأصحابها عند الطلب أو لأجل محدد مضاف إليها نسبة من الفوائد، وللودائع أنواع هي:

1- الودائع الجارية تحت الطلب:

هذه الودائع هي دائماً تحت تصرف أصحابها، يمكنهم اللجوء إلى سحبها كلياً أو جزئياً متى شاءوا، وبدون إشعار مسبق فهي تحت التصرف المطلق لصاحبها¹.

2- وداائع الإيداع:

الودائع التي ليست مؤجلة إلى أجل معلوم، ولكن حقوق السحب منها تخضع لضوابط لا يمكن معها لصاحب الوديعة ان يسحب كامل رصيده دفعة واحدة، وإنما يفرض البنك حدوداً للسحب اليومي، او شرط الإخطار السابق في بعض الأحيان²، يشبه هذا النوع من وداائع الجارية من حيث أنه يمكن لصاحب الوديعة

¹ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص26.

² سامر بطرس، مرجع سبق ذكره، ص93.

أن يسحب قدرا منها متى شاء دون انتظار أجل معلوم، ويشبه الودائع الثابتة من حيث أنه لا يمكن سحبها كاملة دفعة واحدة.

3- الودائع لأجل:

وهي مبلغ من المال يودعه العميل في البنك لمدة معينة متفق عليها قد تكون ثلاثة أشهر او ستة أشهر او سنة لقاء فائدة بسعر معين، ولا يحق لصاحب الوديعة سحبها كاملة أو جزءا منها الا عند استحقاقها. وتعتبر الودائع لأجل أهم انواع الودائع بالنسبة للبنك ومن المؤكد ان اسعار الفائدة التي تدفع عليها تكون أعلى من اسعار الفائدة التي تدفع على حسابات الودائع الأخرى، ويعتمد البنك عند تحديد سعر الفائدة على الوديعة لأجل على عدة عوامل: منها كبر مبلغ الوديعة، وطول مدة الإيداع والفائدة التي يتوقع البنك الحصول عليها من استثمار هذه الودائع¹.

ثانيا: منح القروض

وتتمثل هذه العملية في تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة أو على شكل أقساط وتنقسم إلى:

1- حسب الأجل: تنقسم إلى:

1-1 - قروض قصيرة:

والذي تكون مدته عادة سنة فأقل، ويستخدم في الغالب لتمويل العمليات التجارية، وتوفير التمويل التشغيلي للمشروعات الإنتاجية، أي لدفع الأجور والمواد الخام، كذلك يشمل قروض الإستهلاكية وائتمان المضاربة، وما الى ذلك، حيث يقدم للأفراد أو مؤسسات على حد سواء والتي تكون الفترة المطلوب لإستخدام مثل هذا النوع من القروض قصيرة الأجل².

¹ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص20.

² فليح حسن خلف، النقود والبنوك، علم الكتب الحديث، الأردن، 2006، ص ص269-270.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

ومنه القرض قصير الأجل هو القرض الذي يقدم إلى المؤسسات (لتمويل نشاط الإستغلال) لكي يعطي للدورة الإنتاجية المرونة اللازمة، ومدته الزمنية سنة أو أقل ويتم الوفاء به بعد نهاية العملية التي استهدفت تمويلها¹.

1-2- قروض متوسطة الأجل:

توجه هذه القروض لتمويل الاستثمارات التي لا يتجاوز عمر استعمالها 7 سنوات، مثل الآلات ومعدات ووسائل النقل وتجهيزات الإنتاج بصفة عامة... ونظرا لطول هذه المدة فإن البنك يكون معرضا لخطر تجميد الأموال إضافة إلى المخاطر المتعلقة باحتمالات عدم السداد التي يمكن أن تحدث تبعا للتغيرات التي تحدث على مستوى المركز المالي للمقترض، ويمكن التمييز بين نوعين من القروض متوسطة الأجل، ويتعلق الأمر بالقروض القابلة للتعبئة لدى مؤسسة مالية أخرى أو لدى معهد الإصدار، والقروض غير القابلة للتعبئة.

1-3- قروض طويلة الأجل:

يوجه عادة هذا النوع من القروض لتمويل الأصول الثابتة وهذا هو السبب في طول مدتها التي تفوق 7 سنوات ويمكن أن تمتد أحيانا لغاية 20 سنة²، لهذا تفرض البنوك سعر فائدة مرتفع عليها، وتكون حذرة في منحها ويتم منح هذا النوع من الخدمة مقابل ضمانات وهذا راجع للمخاطر التي ينطوي عليها هذا النوع، وتلجأ البنوك إليه عندما تكون لديها أموال جامدة تزيد عن حاجة تعاملها³.

2- من حيث النشاط الممول: تنقسم إلى:

1-2- قروض استهلاكية:

وتستخدم للحصول على سلع استهلاكية من خلال تعبئة بطاقة الإئتمان أو لمواجهة مصروفات مفاجئة أو استثنائية كالمرض، الوفاة، الدراسة.....إلخ.

¹ اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص ص 257-258.

² الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 60.

³ بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية، بدون دار نشر، قسنطينة، 2000، ص ص 41-42.

2-2- قروض إنتاجية:

توجه هذه الخدمة لتمويل كل أوجه النشاط التجاري كالزراعة، الصناعة والخدمات بهدف توفير رأس المال العامل لأغراض التشغيل.

3- القرض من حيث نوع الضمان:

يعتبر الضمان الوسيلة الأكثر تأمينا من خطر عدم السداد، لأنه يسمح للبنك باستلام حقوقه عندما يعجز العميل عن التسديد، وينقسم هذا النوع إلى قسمين رئيسيين هما:

3-1 - القروض بدون ضمانات:

عادة ما يقدم للمقترضين المعروفين بجديتهم في التعامل والتزامهم مقتضيات الاتفاق ومراكزهم المالية القوية، ويمنح هذا النوع في ظروف خاصة إلا انه في أي حالة لا يجب التوسع في منح هذا النوع حي لا تتوسع دائرة المخاطر.

يعتبر الضمان الوسيلة الأكثر تأمينا من خطر عدم السداد، لأنه يسمح للبنك باستلام حقوقه عندما يعجز العميل عن التسديد، وينقسم هذا النوع إلى قسمين رئيسيين هما¹:

3-2- القروض بضمانات:

معظم القروض الممنوحة تكون مضمونة، لأنها تطلب لتكملة عنصر الثقة، ويعتبر هذا النوع الأكثر رواجاً في الميدان المصرفي، وتأخذ عدة أشكال هي:

أ- قروض بضمان بضائع:

مثل السيارات، الأجهزة الالكترونية، الأخشاب... الخ، ويشترط في البضائع سهولة التسويق وعدم قابليتها للتلف، وغيرها من الشروط الأساسية حتى يضمن البنك حقه.

ب- قروض بضمان أوراق مالية:

تقبل الأوراق كضمان أصلي، أو ضمان إضافي، وتتميز بقلّة مرونتها نسبياً، ويشترط أن تكون هذه الأوراق مدرجة في البورصة.

¹ لوراتي إبراهيم، القروض البنكية وإجراءات منحها، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2018، ص 202.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

ج- قروض بضمان رهن عقاري:

على أن تقبل المصارف التجارية العقارات كرهن إضافي للقروض، حيث يقدم العميل عقار كضمان، فإذا تخلف العميل عن السداد أصبح العقار تحت تصرف البنك.

د- قروض بضمان المحلات التجارية والصناعية:

المحل التجاري أو المصنع رهنا تجاريا حيازيا كونه مالا منقولاً، غير انه يمكن رهن المحل رهنا تجاريا حتى لا تتعطل التجارة، وهذا ما تقوم به البنوك التجارية، وتصبح سلطة البنك رسمية على المحل أو المصنع إذا لم يدفع العميل ما عليه¹.

ثالثا: إنشاء النقود وخدمات أخرى

1- إنشاء النقود:

يمكن للبنوك أن تمنح قروض تفوق ما لديها من نقود حقيقية وهذه القروض هي بالأساس قروض ائتمانية، أي ناجمة عن مجرد تسجيل محاسبي لعمليات الإيداع والقرض واستعمال الشيكات في التداول، في هذه الحالة نقول إن البنوك قد استطاعت خلق نقود وهي نقود الودائع².

2- وظائف أخرى تقدمها البنوك في المجال النقدي والمالي:

هناك عدد من العمليات التي يقوم بها البنك قاصدا من ورائها تحقيق عائد له، غير أن هذا المقصد يمتزج بغاية أخرى هي تقديم خدمات مصرفية لها شأنها في تحقيق مصالح عملائها، وتشمل هذه العمليات ما يلي³:

أ- بيع وشراء الأوراق المالية:

تتكون الأوراق المالية من الأسهم والسندات، والسهم هو الوثيقة المثبتة لملكية حصة من رأسمال الشركة المساهمة، أما السند هو صك يمثل جزءا من قرض طرح للإكتتاب بواسطة الحكومة أو هيئة رسمية أو شركة

¹ لوراتي إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص202.

² سامر بطرس جلدة، مرجع سبق ذكره، ص9.

³ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، إدارة المنشأة المتخصصة، المكتبة العصرية، جمهورية مصر العربية، 2009، ص108.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

وتصدر الأوراق المالية بقيمة اسمية محددة عند الإصدار، إلا أن قيمتها السوقية تتغير بعد ذلك فتتراوح بين الزيادة والنقصان، وفقا لما يؤثر في أسعارها من عوامل اقتصادية عامة، والحالة المالية للشركة أو الهيئة المصدرة للورقة، والعوامل الأخرى التي تؤثر في عرض الورقة المالية والطلب عليها.

ولقد نتج عن كثرة المشروعات التي تتخذ أشكال الشركات المساهمة في العديد من الدول، وازدياد حاجة الحكومات إلى تدبير التمويل الذاتي لمشروعاتها عن طريق القروض، وتنظيم سوق رأس المال بواسطة البورصات، أن انتشر التعامل في الأوراق المالية بالبيع والشراء، شأنها في ذلك شأن أية سلعة أخرى.

ب- حفظ الأوراق المالية:

يقدم البنك خدمة أخرى لحائزي الأوراق المالية، هي حفظ هذه الأوراق في خزائن مأمونة بعدها لهذا القرض، ويحتفظ بالأوراق باعتبارها ودائع عنده، ويتقاضى البنك نظير ذلك أجر زهيد يمثل نسبة ضئيلة من قيمة تلك الأوراق.

ج - عمليات الاكتتاب:

تلجأ الشركات المصدرة للأسهم والهيئات المصدرة للسندات، إلى البنوك لكي تقوم نيابة عنها ببيع الأسهم أو السندات الممولين الذين يرغبون في استثمار أموالهم فيها، وفي هذه الحالات يعقد اتفاق بين البنك والشركة أو الهيئة المصدرة للأوراق المالية تحدد فيه شروط الاكتتاب، وقيمة القسط المطلوب سداده (إذا لم تكن قيمة السهم سوف تسدد بالكامل)، وتاريخ فتح باب الاكتتاب وقفله، ومصاريف الإصدار والعمولة التي يتقاضاها البنك عن هذه الخدمة، والإجراءات التي تقع إذا زادت أو نقصت المبالغ المكتتب بها عن رأس المال أو القرض، وعلى أثر هذا الاتفاق تقوم الجهة صاحبة الاكتتاب بالإعلان عنه، ويبعث بمنشور دوري إلى فروعهم ومراسليه وإلى البنوك الأخرى موضحا فيه شروط وإجراءات الاكتتاب، وكذلك تعليماته التفصيلية المتعلقة بكيفية التنفيذ¹.

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص ص109-110.

المطلب الثاني: أهداف البنوك

تتسم البنوك التجارية بثلاث سمات هامة تميزها عن غيرها من منشآت الأعمال وتتعلق هذه السمات بالربحية، السيولة، الأمان وفيما يلي نستعرض باختصار كل سمة من هذه السمات وهي¹:

1-الربحية:

يتكون الجانب الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف ثابتة تتمثل في الفوائد على الودائع وهذا يعني أن أرباح البنوك أكثر تأثراً بالتغير في إيراداتها، مقارنة مع منشآت الأعمال الأخرى، فإذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة ترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة أكبر والعكس صحيح، فقد تتحول أرباح البنك إلى خسائر قد تعرضه للإفلاس، وهذا يقتضي من البنك ضرورة السعي لزيادة الإيرادات وتجنب حدوث انخفاض فيها. ويعتبر الإعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لموارد البنك ميزة هامة في تحقيق الأرباح على الرغم من التزامه بدفع فوائد على استخدام هذه الأموال².

2-السيولة:

يتمثل الجانب الأكبر من موارد البنك المالية في ودائع تستحق عند الطلب ومن ثم يكون البنك مستعداً الوفاء بها في أي لحظة وتعد هذه السمة من أهم السمات التي يتميز بها البنك عن منشآت الأعمال الأخرى، ففي الوقت الذي تستطيع فيه هذه المنشآت تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت، فإن مجرد إشاعة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك كفيلة بأن تزعزع ثقة المودعين، ويرفعهم فجأة لسحب ودائعهم مما قد يعرض البنك للإفلاس، ويزودنا التاريخ بدروس مستفادة في هذا الصدد فمثلاً اضطر بنك انثرا اللبناني إلى التوقف عن دفع مستحقات المودعين وأقفل أبوابه في 14 نوفمبر لعام 1966 وذلك نتيجة لزيادة مفاجئة في السحوبات لم يتمكن البنك من مواجهتها بما لديه من موارد نقدية.

3-الأمان:

إن أساس كل عملية من عمليات التوظيف لأموال المصرف بغض النظر عن مصادرها هو الثقة بأن الأموال التي يقرضها المصرف سوف تعود له في الأجل المتفق عليه ، لذا يتوقف قدام المصرف على منح

¹ سامر جلد، مرجع سبق ذكره، ص ص19-20.

² اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص14.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

القروض المتعامل ما على مدى الثقة التي يوصيها هذا المتعامل إلى المصرف من حيث متانة مركزه المالي ومدى احترامه لتعهداته وكيفية قيامه بالوفاء بها ثم مدى الضمانات التي يكون على استعداد لتقديمها تأمين للوفاء بتلك التعهدات، وهذا يعني أن المصرف يسعى إلى التأكد من أنه يوظف أمواله في نواحي مضمونة من حيث الربح وقلّة المخاطر التي تتعرض لها¹.

وتفرض السمات المشار إليها ثلاث أهداف تهندي بها إدارة البنك التجاري وتتمثل في:

- تحقيق أقصى ربحية ممكنة.
- تجنب التعرض لنقص شديد في السيولة.
- تحقيق أكبر قدر ممكن من الأمان للمودعين.

إذا نظرنا إلى الأهداف الثلاثة السابقة نجد أن هناك تعارض فيما بينها، ويعوج هذا التعارض إلى أن المالك يأملون تحقيق أقصى عائد، بغض النظر عن السيولة ودرجة الأمان، أما المودعين فيأملون في أن يحتفظ البنك بقدر كبير من السيولة ولن يوجه موارده المالية إلى استثمارات تتطوي على حد أدنى من مخاطر و هذا ينعكس سلباً على الربحية².

المطلب الثالث: خدمات البنوك

إنه لمن الصعب حصر جميع الخدمات المصرفية التي أصبحت تقدمها البنوك بسبب أن الخدمات المصرفية متعددة ومتنوعة، وأصبحت خاضعة لتطورات مستمرة نتيجة استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية، وعموماً يمكن تقسيم أنواع الخدمات المصرفية على النحو التالي³:

أولاً: الخدمات البنكية التقليدية

وهي كل الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية يومياً لزبائنها مقابل حصولها على عمولات مثل:

- صرف الشيكات المسحوبة على البنك بالعملة المحلية والأجنبية.

¹ سامر جلدة، مرجع سبق ذكره، ص 20.

² اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 15

³ محمد حمد عبد الهادي لرويس، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، رسالة دكتورا، كلية التجارة، جامعة عين شمس، جمهورية مصر، 2002، ص 55.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

- تحصيل الشيكات لصالح زبائن البنك.
- إجراء جميع عمليات التحويلات وفقاً لأوامر الزبائن بالداخل والخارج.
- إصدار الشيكات للزبائن.
- فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية.
- إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن¹.

ثانياً: الخدمات البنكية الحديثة

سنتعرف على بعض الخدمات الحديثة التي أصبحت تقدمها البنوك والتي من بينها ما يلي:

1- تقديم خدمات استشارية للمتعاملين:

لوحظ مؤخراً أن المصارف أصبحت تشترك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين معها لدى إنشاء مشروعاتهم ويتم على أساس هذه الدراسات تحديد الحجم الأمثل للتمويل المطلوب وكذلك طريقة السداد ومدى اتفاقها مع سياسة المشروع في الشراء والانتاج والبيع والتحصيل باعتبار أن الفلسفة المصرفية السليمة تعتبر مصلحة المصرف ومصلحة المشروع الذي سيتعامل معه مصلحة مشتركة على اعتبار أنه كلما ارتفعت كفاءة المشروع كلما كان ذلك أفضل للمصرف الذي يموله، فمسألة تحديد الحجم الأمثل للأموال اللازمة للمشروع مسألة هامة لتحديد كمية الأموال التي تفي بحاجات المشروع بحيث لا يترتب عليها نقص في سيولة المشروع.

ومن هذه الخدمات دراسة الدورة النقدية وعلاقتها بالمركز المالي للمشروع وقد يبدو أن تقديم هذه الاستشارات ليس له علاقة مباشرة بطبيعة نشاط المصرف ولكن التجارب العلمية التي أخذت تمر بها المصارف أخذت تحتم على ادارتها التفهم والإلمام الكامل بها².

¹ محمد حمد عبد الهادي لرويس، مرجع سبق ذكره، ص55.

² زياد رمضان ومحفوظ جودة، الإتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، 2006، ص16.

2- ادخار المناسبات:

تشجع المصارف المتعاملين معها أن يقوموا بالادخار لمواجهة مناسبات معينة مثل مواجهة نفقات موسم الاصطياف أو الزواج أو تدريس الأبناء في الجامعة حيث تعطيهم فوائد مجزية على هذه المدخرات وتمنحهم تسهيلات ائتمانية خاصة تتناسب مع حجم مدخراتهم كأن تمنحهم الحق في الاقتراض بشروط سهلة، وهذا النوع من الخدمات يؤدي إلى زيادة موارد المصرف نتيجة تراكم مدخرات المتعامل على فترات دورية حتى تحل المناسبة التي يدخر لأجلها ذلك المتعامل فيقوم بسحب مدخراته¹.

3- تمويل عملية الخصخصة وتوسيع قاعدة الملكية:

ويتم ذلك من خلال تقديم قروض طويلة الأجل لاتحادات العاملين المساهمين من خلال حصيلة توزيعات الأسهم المشتراة بالإضافة إلى ما تسدده اتحادات ونقابات العاملين، ويستفيد البنك في مقابل ذلك بإعفاءات ضريبة تقدر ب 50% من الفوائد المستحقة، هذا ما دفعه إلى تقديم مثل هذه القروض وبأسعار فائدة منخفضة تساهم إلى حد بعيد في نجاح برنامج الخصخصة وتوسيع قاعدة الملكية، وبالتالي هذه الخدمة وجهته إليها السلطات النقدية والظروف الاقتصادية التي يعيشها البنك².

4- خدمات الكمبيوتر:

أخذت المصاريف تستخدم العقول الالكترونية في كثير من نواحي النشاط فيها وكثيرا ما تجد هذه المصارف نفسها في مركز يسمح لها بتقديم هذه الخدمات لمصارف ومؤسسات أخرى مقابل عمولة، فالبنوك قد تقوم بتزويد المتعاملين معها بكشوف موحدة شاملة تبين أوضاعهم كما يعرفها البنك وتزودهم بكشوف تبين الضرائب المترتبة على إيراداتهم وبمشورات ادارية، وتراقب الموجودات في مخازنهم وغير ذلك من الخدمات. وتنتظر البنوك في الولايات المتحدة أن تتزايد خدماتها للمتعاملين معها على الحاسب الالكتروني تزايدة هندسية في السنوات القليلة القادمة بحيث يصبح إيرادها من مثل هذه الخدمات في المرتبة الأولى ويطغى على الإيراد من عمليات التسليف الكلاسيكية³.

¹ زياد رمضان ومحفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 17.

² محمد حمد عبد الهادي لرويس، مرجع سبق ذكره، ص 56.

³ زياد رمضان ومحفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 22.

5- خدمة البطاقات المصرفية:

تعتبر من أشهر الخدمات المصرفية نتيجة لاستخدامها بشكل واسع في الوقت الحاضر حيث أنها أصبحت من الأنشطة الهامة للبنوك التقليدية، كما أنه يتعامل بها الملايين من الأفراد كبديل عن النقد العادي باعتبارها وسيلة لتخزين النقد، ونظرا للإقبال الذي حظيت به هذه البطاقة، خاصة مع تطوير عنصر الأمان فيها فضلا عن السهولة التي تتيحها، فقد تطورت بشكل سريع حتى أصبح بالإمكان إعادة شحن البطاقة الواحدة عدة مرات، كما أن البطاقة لم تعد مجرد مخزن للقيمة، بل أصبحت تتضمن معالجا إلكترونيا يسمح بمعرفة هوية حاملها، بالإضافة إلى تشفير البطاقة بمفتاح سري¹.

ثالثا: الأنشطة غير المصرفية التي يمارسها البنك بنفسه

نتيجة لرغبة البنوك في التوسع في مجال تقديم الخدمات المصرفية عملت على ابتكار للمتعاملين معها العديد من الخدمات الحديثة في مجالات غير مصرفية وسوف نحاول في هذا المطلب التطرق الى أهمها:

1- إدارة الاستثمارات لحساب العملاء:

هناك العديد من الاستثمارات التي أصبحت تقوم بها البنوك لصالح عملائها وخاصة اقتحامها السوق المالية وممارستها لبعض العمليات المالية التي لم تكن تقوم بها من قبل منها:

1-1- تكوين صناديق الودائع العامة:

هذه الخدمة هي عبارة عن صناديق تستثمر فيها أموال العملاء في كل المجالات ويديرها البنك لصالحهم وفيها نوعين²:

- يحصل البنك على عمولة نتيجة لتقديمه لهذه الخدمة، ويحصلون العملاء على الأرباح ويتحملون الخسائر لوحدهم.

- يقتسم البنك مع العملاء الأرباح والخسائر وتسمى بصناديق الودائع العامة المشاركة.

¹ رحيم حسين، الإقتصاد المصرفي، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2008، ص152.

² منير إبراهيم الهندي، إدارة البنوك التجارية (مدخل إتخاذ القرار)، مكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2000، ص ص70-72.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

1-2 - إدارة محافظ الأوراق المالية للعملاء:

يمثل هنا البنك دور الوكيل، ويأخذ نظير ذلك عمولة محددة، وتختلف مهمة البنك هنا باختلاف طبيعة الوكالة الممنوحة له من قبل الزبائن:

- إما أن تكون الوكالة خاصة بتحصيل عوائد الأوراق المالية موضوع التوكيل، ويأخذ البنك هنا مقابلًا نظير الاحتفاظ بالأوراق على سبيل الأمانة من جهة، ونظير تحصيل العوائد من جهة ثانية.

- وإما أن تشمل هذه الوكالة، إضافة إلى تحصيل العوائد، تفويضا بالبيع والشراء، وبالتالي يكون قادرا على التصرف فيها على ضوء خبرته وتوقعاته حول تطور أسعار هذه الأوراق، فيبيع منها ما يتوقع هبوط سعره، ويشترى بدله ما يراه أفضل للزبون¹.

1-3 - إدارة ممتلكات وتركات المتعاملين مع المصرف:

كمرحلة أولى لتقديم هذه الخدمة كانت البنوك تقوم بإدارة أموال وممتلكات العملاء وتركاتهم لصالح أولادهم القصر، محددين المصرف مجالات الاستثمار وكيفية التصرف بالعائدة، أما الآن نتيجة للخبرة التي اكتسبها البنك من خلال دخول مجالات استثمارية متعددة وخاصة بعد اقتحامه السوق المالية وممارسة العديد من الأنشطة فيه أصبح العميل يعطي الحرية التامة للبنك في تحديد مجال استثمار أمواله².

2- الاتجار بالعملة:

من المعروف أنه يتم التعامل بالعملة في أربع أسواق: السوق الحاضر، السوق الأجل، سوق العقود المستقبلية وسوق الاختيارات، ونظرا لما ينطوي عليه التعامل في الأسواق الثلاثة الأخيرة من مخاطر وكذلك خبرت البنوك المحدودة في مجال الاتجار بالعملة في هذه الأسواق، اقتصر تعاملها على السوق الحاضر مبتعدة عن المضاربة ومخاطرها حيث أنها تقوم بإتمام صفقات تجارية دولية لصالح بعض المؤسسات لتحقيق عوائد تتمثل في العمولة التي تحصل عليها دون تعرضها لمخاطر على الإطلاق ولكن في الوقت الحالي و نتيجة للخبرة التي اكتسبتها البنوك من التعاملات في السوق المالي أصبحت تقوم بالإضافة إلى عمليات في السوق الحاضر بعمليات في الأسواق الأخرى معتمدة في ذلك على توقعات رجال الأعمال،

¹ رحيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص ص 237-238.

² زياد رمضان ومحفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 23.

الفصل الأول: عموميات حول البنوك

وتستفيد البنوك نتيجة لتقديمها لهذه الخدمة عمولة نظير خدمتها، وكذا إمكانية استخدام العملة لبعض الوقت قبل حلول موعد إتمام الصفقة.

3- التعامل في المشتقات المالية:

لقد وصل تنوع النشاط المصرفي إلى أقصى مداه في ظل العولمة خاصة عندما أضافت البنوك إلى أنشطتها المشتقات المالية، حيث أصبحت تتعامل مع العقود المستقبلية وهي العقود التي تلزم صاحبها بشراء أصل من البائع بسعر متفق عليه في تاريخ لاحق محدد في المستقبل، وكذلك التعامل في حقوق الشراء الاختيارية وهي الحقوق التي تعطي لصاحبها حق شراء أصل من البائع بسعر محدد في فترة مستقبلية ويطلق عليها أيضا عقود الاختيار وكذلك عقود المبادلة بأنواعها كمبادلة الخيار، مبادلة معدات العائد ومبادلة العملات.

إن تعامل البنوك بالمشتقات المالية يحقق لها العديد من المزايا أهمها:

- التحكم والسيطرة على مخاطر السوق المالية.

- تحسين معدلات الاقتراض والإقراض.

- استكشاف الأسعار في السوق.

- زيادة خبرة البنك في تعاملاته في السوق المالي.

- التسهيل للعملات بالوصول إلى الأسواق المالية المختلفة¹.

4- الخدمات التي يقدمها البنك عن طريق الشركة الشقيقة:

نتيجة لرغبة البنوك في ممارسة أنشطة غير مصرفية من أجل زيادة العوائد وتنوع مجالات الاستثمار قامت باقتحام مجالات من شأنها تقديم خدمات مبتكرة لعملائها، لأجل توزيع المخاطر وبالتالي المحافظة على استقرار البنك والوقوف في وجه المنافسين ومن بين هذه الخدمات:

¹ عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص39.

4-1- خدمة التأمين:

التأمين نظام لإدارة المخاطر يهدف إلى تخفيف الحالة المعنوية غير المواتية التي تلازم المستأمن عند اتخاذ القرار بتقليل عدم التأكد من نتائجه، وذلك من خلال نقل عبء الخطر إلى المؤمن الذي يتعهد بتحملة في إطار القواعد الفنية والقانونية¹.

من أمثلة خدمة التأمين أنه قد يحصل شخص على قرض من أحد بنوك لغرض ما، ورغبة منه في تجنب أسرته مسؤولية سداد قيمة القرض بعد وفاته، فإنه يلجأ إلى شراء وثيقة للتأمين تحقق له هذا الغرض، وفي محاولة البنوك انتهاز تلك الفرصة، فقد درج بعضها على التعامل في نوع من وثائق التأمين على حياة لحساب شركة تأمين شقيقة، يطلق عليها وثيقة التأمين على الحياة الإئتمانية².

إن البنك في بداية تقديمه لهذه الخدمة كان يتصرف كوكيل لشركة التأمين ومفوض بقبول الأخطار عنها ولحسابها بمعنى أنه عندما يقدم هذه الخدمة لا يحتفظ بالخطر المضمون لحسابه إذ أنه يغطيه أساساً بموجب عقد عمل يحمل اسم شركة التأمين الشقيقة الضامنة له، ونتيجة للتطورات التي يشهدها المحيط المالي أصبحت هناك العديد من الطرق التي يتبعها البنك لممارسة صيرفة التأمين نذكر منها ما يلي³:

- يدخل البنك وشركة تأمين في اتفاقية توزيع حيث يحيل المصرف شركة التأمين زبائنه المحتملين مما يور إيرادات جديدة للطرفين.

- المساهمات المشتركة بمعنى امتلاك لكل من المؤسستين أسهم في المؤسسة الأخرى.

- تمتلك الشركة القابضة مصرفاً وشركة تأمين وتقوم المؤسسات بالتعاون.

4-2- خدمة الإستثمار:

مضي الوقت الذي كان ينصح فيه المستثمر الذي يمتلك مدخرات محدودة بأن لا يستثمرها في أوراق مالية نظراً لعدم كفاية تلك المدخرات لشراء تشكيلة من تلك الأوراق يكون من شأنها تخفيض حجم المخاطر التي قد تتعرض لها تلك المدخرات وهو ما يعني ظهور بديل لإيداع المدخرات لدى البنوك ولم يكن صغر حجم المدخرات السبب الوحيد أمام الأحجام عن الاستثمار المباشر في الأوراق المالية فهناك مستثمرون تتوافر لديهم موارد مالية تمكنهم من شراء تشكيلة مناسبة من الأوراق المالية إلا أنهم يحجمون عن ذلك إما لعدم

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 232.

² منير إبراهيم هندي، مرجع سبق ذكره، ص 84.

³ البساط هشام، صيرفة التأمين، بحث في الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الثاني - الجديد في التمويل المصرفي، بيروت، 2002، ص 461.

توافر الخبرة والمعرفة لإدارة مثل هذه التشكيلة أو لعدم توفر الوقت الكافي لديهم ولتلبية احتياجات هؤلاء المستثمرون أنشأت شركات متخصصة في بناء وإدارة تشكيلات (صناديق) من الأوراق المالية يطلق عليها بالمحافظ العامة أو صناديق الاستثمار تتيح لهم شراء عدد من الحصص في تلك المحافظ بما يتناسب مع ما يتوافر لديهم من موارد ويطلق على هذه الشركات بشركات الاستثمار.

وفي محاولة للبنوك التقليدية إغتنام الفرصة وتعويض ما قد يتسرب من ودائع إلى تلك الصناديق فقد يعيد تنظيم نفسه في شكل شركة قابضة تنشئ شركة استثمار شقيقة تقوم ببناء تشكيلات من المحافظ العامة تتبعها في شكل حصص استثمارية للراغبين وهكذا يساهم البنك بإعادة تنظيم نفسه في تعظيم ثروة ملاكه¹.

4-3- خدمة التأجير:

هو عبارة عن عملية يقوم بموجبها بنك، أو مؤسسة مالية، وضع آلات أو معدات أو أية أصول مادية أخرى بحوزة مؤسسة مستعملة على سبيل الإيجار مع إمكانية التنازل عنها في نهاية الفترة المتعاقد عليها، ويتم التسديد على أقساط يتفق بشأنها تسمى ثمن الإيجار².

إن خدمة التأجير معرفة منذ فترة طويلة في البنوك التجارية ولكن تم إعتبارها خدمة حديثة نتيجة لإدخالها لأساليب معاصرة في تقديمها وكذا تداخل السوق وما ينتج عنه من صعوبة الحصول على الأموال بالإضافة إلى إدخال الأصول المنقول في عملية التأجير بعدما كانت تتم فقط على الأصول الثابتة.

الأمر الذي دفع البنوك إلى العمل مع شركة شقيقة مختصة في تأجير الأصول مما يساعد البنك في التغلب على عدم كفاية المواد المالية لتلبية بعض طلبات الاقتراض. إن عملية التأجير الحديثة لا تختلف في طبيعتها عن التقليدية إذ أنها تتم من خلال حصول البنك على اتفاق مع بعض المؤسسات التجارية لتأجير الآلات لعملائها بأسعار متفق عليها مع البنك³.

¹ منير إبراهيم هندي، مرجع سبق ذكره، ص53.

² طاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص76.

³ هاني محمد دويدار، التمويل التأجيري من الوجهة القانونية، بحث في الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والإقتصادية، الجزء الثاني الجديد في التمويل المصرفي، 2017، ص8-9.

خاتمة الفصل:

نستخلص من خلال هذا الفصل إلى أن الجهاز البنكي وصل إلى درجة كبيرة من التطور، نتيجة لتطور المعاملات المالية، فأصبح من مكان لعرض النقود و الطلب عليها، إلى رائد السياسة النقدية لأي دولة، و موجه الاقتصاد نحو التنمية، كما أنه رغم تعدد البنوك وتخصصاتها كالبنوك المركزية، البنوك الاستثمارية والاسلامية ...، إلا أنها تؤدي وظائف متكاملة ولا تهمل أي قطاع من القطاعات الاقتصادية، واستحداث أي نوع هو استكمال لخدمات معينة، نظرا لتعدد وظائفها أصبحت تمارس البنوك وظائف خارجية عديدة، كالوساطة في البورصة، ادارة الاعمال إلى غير ذلك من الخدمات خاصة الالكترونية منها، و التي ساهمت في تحقيق اهدافها كزيادة الربحية، السيولة والأمان، ويرجع ذلك لتعدد خدمات ومتابعة التطورات الحاصلة لاستحداث خدماتها.

الفصل الثاني: الخدمات

الإلكترونية البنكية

تمهيد:

تعتبر البنوك هيئات قائمة على الثقة والائتمان حيث أن هذه الثقة تكتسب من خلال التعاملات التي يجريها البنك، كما أن سمعة ومكانة البنك تزداد وتنمو بتحقيق الإشباع المتكامل لحاجات ورغبات العملاء والمتعاملين، وتضمن أيضا استمرارهم في التعامل مع البنك بولائهم وتأييدهم لسياساته السابقة والحالية، وكذا المستقبلية.

وتتحقق هذه الوضعية من خلال اكتساب قوة خاصة تمكن البنك من الحصول على مزايا تنافسية مستدامة، وذلك في ظل تقديم خدمات بنكية إلكترونية ذات جودة وكفاءة عالية، وعلى ضوء هذا تضمن هذا الفصل الخدمات البنكية الإلكترونية، حيث قمنا بتقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: العموميات حول البنوك الإلكترونية

المبحث الثاني: الخدمات البنكية الإلكترونية

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

المبحث الأول: البنوك الإلكترونية

البنوك الإلكترونية واحد من المصطلحات الجديدة التي دخلت حياتنا بقوة وأصبحت تستعمل في حياة الأفراد اليومية، لتعبر عن العديد من الأنشطة المرتبطة بثورة المعلوماتية والاتصالات، حيث سنحاول بدايتنا إبراز أهم المراحل التاريخية لتطورها مع إدراج مفهوم واضح للبنوك الإلكترونية وأنماطها.

المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك الإلكترونية

في البداية كانت البنوك عبارة عن مجال مخصص ليقوم التجار بإيداع ما يملكونه من ذهب وفضة بها عند سفرهم بدلاً من السفر بها من أجل تفادي عمليات السرقة، فكان التجار يقدمون ما يملكونه من معادن نفيسة بذلك المجال ويتسلمون بدلاً منها صكوكا تثبت ملكيتهم لتلك المعادن على أن يتسلموا ما أودعوه عند رجوعهم من السفر¹.

تزامن ظهور فكرة البنوك الإلكترونية مع ظهور النقود الإلكترونية في بداية الثمانينات من القرن الماضي كاتجاه حديث ومختلف عن البنوك التقليدية، فمع تزايد تطبيقات التجارة الإلكترونية تنامت الحاجة إلى نوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تقتيد بمكان معين أو وقت محدد، حيث برز مفهوم Monétique الذي يعني التزواج النقد بالكترونيك²، حيث بدأ استخدام البطاقة الإلكترونية في أمريكا عام 1914 من قبل شركات البنترول من خلال إصدار بطاقات معدنية لعملائها لشراء منتجات الشركة، وفي عام 1950 بدأت المصارف الأمريكية بالتوسع في إصدار البطاقات واستخدامها، تعتبر بطاقات الصراف الآلي من أكثر الخدمات المصرفية الإلكترونية استخداماً من قبل عملاء المصارف حيث بلغ عدد مستخدميها في أمريكا 89% من إجمالي العائلات الأمريكية في عام 2004³.

أما في السوق العربية فقد أدخلت البطاقة الممغنطة (Debit Card) إلى السوق في عام 1981 من خلال البنك العربي الأفريقي في مصر، ثم انتشرت بعد ذلك في معظم الدول العربية من بينها الأردن من

¹ منير محمد الجنيهي وممدوح محمد الجنيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 9.

² رحيم حسين وهواري معراج. الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، (ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات)، جامعة الشلف، الجزائر، أيام: 14 و15 ديسمبر 2004، ص 09.

³ Loretta, J. Mester, "Changes in the use of electronic means of payment: 1995-2004", Business Review, Federal Reserve Bank of Philadelphia, 2006, pp 26-30.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

خلال بنك البتراء (Petra Card) في عام 1982، وفي عام 1989 تم تأسيس الشركة الأردنية لخدمات الدفع لتقديم خدمات التقاص بين التجار والبنوك الأردنية، حيث استمرت هذه الشركة في تقديم خدماتها حتى عام 1998 مع تأسيس شركة الأردن لخدمات الفيزا لخدمة البنوك الأردنية في نطاق التعامل في مجال البطاقات الإلكترونية¹، وقد بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي في الأردن (577) جهازاً في عام 2004، والجدول التالي يوضح عدد أجهزة الصراف الآلي للفترة 1998-2002:

جدول رقم (2-1): عدد أجهزة الصراف الآلي في الأردن للفترة 1998 - 2002

السنة	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
عدد أجهزة الصراف الآلي	240	300	396	450	522	-	577

المصدر: الشمري، ناظم، العبدالات، عبد الفتاح، الصيرفة الإلكترونية- الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص ص 15-16.

ومع الانتشار الذي حدث مع ثورة الإنترنت وتطور التجارة الإلكترونية، أدت إلى تحول كبير لمجالات الصيرفة الإلكترونية، وظهرت خدمات مصرفية عبر شبكة الإنترنت ووسائل دفع إلكترونية أكثر تطوراً وأماناً².

¹ محمد عبد الحليم، الجوانب الشرعية والمصرفية والمحاسبية لبطاقات الائتمان، دار الرياض للنشر، السعودية، 2000، ص 125.

² جليل نور الدين، تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر "3"، الجزائر، 2005/2006، ص 85.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

المطلب الثاني: مفهوم البنوك الإلكترونية وأنماطه

هناك العديد من التعريفات المختلفة التي تطلق على البنوك الإلكترونية، فالبنوك الإلكترونية تختلف من بنك لآخر، بسبب تنوع أنماط هذا النوع من البنوك، والبيئة التي يعمل فيها كل بنك.

أولاً: تعريف البنوك الإلكترونية

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الإلكترونية، بنوك الانترنت، البنوك الإلكترونية عن بعد، البنك المنزلي، البنك على الخط، بنوك الخدمة الذاتية، وبنوك الويب. وعلى الرغم من هذه الاختلافات فإن جوهر البنوك الإلكترونية لا يخرج عن إطار قيام الزبون بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء تم ذلك من المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها بالخدمة المالية عن بعد.

عليه يمكن تعريف أن البنوك الإلكترونية على أنها: البنوك الافتراضية التي تنشئ لها مواقع الكترونية على الانترنت على النحو الذي تسهل انجاز مختلف العمليات المصرفية التي تنجزها البنوك التقليدية بشكل إلكتروني¹.

فالبنوك الإلكترونية ما هي إلا وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الانترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى تنقل بين فروع البنوك².

ثانياً: أنماط البنوك الإلكترونية:

ليس كل موقع لبنك على شبكة الانترنت يعني بنكا الكترونياً، فهناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الإلكترونية على الانترنت³:

¹ محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية، دارا لثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص ص229-228.

² محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 25.

³ خبابة عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص ص179-180.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

1- الموقع المعلوماتي:

وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول منتجاته وخدماته المصرفية.

2- الموقع التفاعلي أو الاتصالي:

بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه، كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

3-الموقع التبادلي:

وهذا هو المستوى الذي يمكن القول إن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية، والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية¹.

المطلب الثالث: متطلبات البنوك الإلكترونية مزاياها وتحديات التي تواجهها

ولأن البنك الإلكتروني مثله مثل البنك التقليدي فإنه يحتاج إلى متطلبات وتحديات تحول بينه وبين تحقيق أهداف البنك، كما لديه مزايا كثيرة تميزه عن باقي البنوك الأخرى.

أولاً: متطلبات البنوك الإلكترونية

لكي يؤدي البنك الإلكتروني وظائفه على أكمل وجه، يجب توفر مجموعة من الشروط أو متطلبات، وتتمثل هذه المتطلبات في²:

1- البنية التحتية التقنية:

أن البنوك الإلكترونية تزاوّل نشاطها في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، فالمتطلب الرئيسي الأول مرهون بمدى التحكم في إدماج شبكات الاتصال في الحياة المصرفية بشكل يضمن الأمن والسلاسة في أداء الأعمال الإلكترونية، أما العنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل في تقنية المعلومات من حيث

¹ خبابه عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص180.

² وسيم محمد الحداد، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة، الأردن، 2012، صص71-72.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

الأجهزة، البرامج، والكفاءات البشرية المدربة التي تواكب العمل في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتجددة والمتسارعة؛ وفيما يتعلق بعنصر استراتيجيات البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإنه يتم تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المتميزة، وفي مقدمتها أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة، وكذا تحديد نطاق التدخل الحكومي، وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلاً للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة¹.

2- الكفاءة الأدائية المتفقة مع عنصر التقنية:

هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني.

3- التطوير والاستمرارية والتنوعية من المستجدات:

يتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الإلكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع النقاط فرص التميز، ويلاحظ الباحث العربي أن البنوك العربية لا تتجه نحو الريادية في اقتحام الجديد، أنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون مبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري، لكنه ليس مانعاً من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد والتسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة، لكنها حتماً تتطلب السرعة في إنجاز ذلك.

4- التفاعل مع متغيرات الوسائل والإستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية:

التفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تأتي نتيجة تفكير إبداعي وليس نتيجة تفكير نمطي².

¹ أمير بن موسى، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 2020، ص ص449-450.

² وسيم محمد الحداد، مرجع سبق ذكره، ص ص72-73.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

5- الرقابة التقييمية الحيادية:

إن واحدا من عناصر النجاح الارتكاز على القادرين على التقييم الموضوعي، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جهات استشارية في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها. ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكاز إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع، لكنه ليس كذلك دائما وإن كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية¹.

ثانيا: مزايا البنوك الإلكترونية

كما أشرنا سابقا بان البنوك الالكترونية جاءت كاتجاه جديد للبنوك التقليدية بوصفها تنفرد في تقديم خدمات متميزة عن مثيلاتها من البنوك التقليدية تلبية لاحتياجات المتعاملين معها في إطار تطبيقات التجارة الإلكترونية على النحو الذي يضيف عليها مزايا عدة يمكن حصرها في الجوانب الآتية²:

1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين:

يساهم الانترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي على النحو الذي يوفر لها القدرة على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها.

2- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:

تتيح البنوك الالكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، إذ تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية إلى جانب الخدمات الأخرى التي تتيحها صيغ التعامل عبر الانترنت والتي تميزها عن الأداء التقليدي مثال ذلك أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية، تسهيل مهمة متابعة الأرصدة، تسديد الفواتير والكمبيالات المسحوبة، إدارة المحافظ المالية، تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة... الخ. وعليه، فإن البنوك الالكترونية تستطيع القيام بكافة العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية، بالإضافة إلى كونها تستطيع القيام بالعمليات المصرفية الجديدة التي نشأت بانتشار التجارة الالكترونية.

¹ وسيم محمد الحداد، مرجع سبق ذكره، ص73.

² محمد عبد حسين الطائي، مرجع سبق ذكره، ص ص230-232.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

3- تخفيض التكاليف:

من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية مساهمتها في تقليص تكاليف تقديم الخدمة من خلال تخفيض النفقات التي يتحملها البنك، فتكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني أجهزة ومستلزمات إدارية، وما يترتب على ذلك من توفير فرص تعزيز جودة الخدمات إلى جانب استقطاب وجذب المتعاملين، وهو ما توصلت إليه نتائج العديد من الدراسات الميدانية التي أجريت في بيئات مختلفة من تطبيقات التجارة الإلكترونية.

4- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية:

نظرا لاتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال بالمقارنة مع البنوك التقليدية، فقد أصبح من السهولة على المتعامل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية بدلا من انتقال المتعامل إلى مقر البنك شخصيا، إلى جانب الوقت الذي يتطلبه الانتظار في حالة وجود متعاملين آخرين يتزاحمون على الحصول على ذات الخدمة أو خدمات يقدم من قبل ذات الموظف لمجموعة من المتعاملين في صف الانتظار.

5- تحقيق الميزة التنافسية:

توفر عملية تسويق البنك لخدماته من موقعه على الإنترنت للبنك فرصة امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية، فضلا عن أن استخدام الانترنت يسهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يمكن توظيفها في تعزيز العمليات المصرفية. كما أن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز¹.

ثالثا: تحديات البنوك الإلكترونية

يعترض البنوك الإلكترونية عدة تحديات سواء كانت قانونية أو تقنية أو متعلقة بأمن التعاملات المالية ولا بد له من مواجهة هذه التحديات حتى يستطيع البنك الإلكتروني القيام بدوره كما ينبغي، ومن بين هذه التحديات²:

¹ وسيم محمد الحداد، مرجع سبق ذكره، ص73.

² بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية وبنوك، جامعة البليدة، 2005، ص118.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

1-التحديات القانونية:

تفرض التحديات القانونية على البنوك الإلكترونية مشكلة الإثبات البنكي بالوسائل الإلكترونية، هذه الحقيقة تطرح مشكلات الإثبات بالوسائل التقنية ألا وهي مشكلة مقبولة هذه الوسائل من القطاعات المتعلقة بالأنشطة التجارية والمالية سواء الأفراد أو الزبائن أو مؤسسات والقاعدة الأساسية التي يمكن الانطلاق منها لتحقيق هذه المقبولة هي مدى الاطمئنان لسلامة الوسائل الإلكترونية في التعاقد والإثبات وهذا يعتمد بشكل رئيسي على ثلاث عناصر أساسية وهي:

- التكتيك المستخدم ومحتوى التقنية والقدرة على تبسيط الفكرة وإيصالها للمتعاملين

- مدى كفاءة نظام التراسل الإلكتروني

- الثقافة والتأهيل للتعامل مع المشكلات التراسل الإلكتروني إن تحقيق درجة قبول مميزة لوسائل التعاقد الإلكترونية، يتطلب برنامجا توعويا شاملا للمتعاملين ومؤسسات الأعمال والجهات القضائية، ليست فقط للدفع نحو قبول وسائل التعاقد الإلكتروني ولكن لإيجاد ثقافة عامة تمثل الأساس للتعاطي مع كافة إفرزات عصر المعلومات والاستجابة لتطور السريع.

2- تحديات الأعمال المرتبطة بالمعايير الإشرافية:

عرفنا أن البنوك الإلكترونية ليست مجرد موقع إلكتروني يتعامل فيه البنك مع عمليه، إنما بيئة من العلاقات المتعددة جزء منها مرتبط بالزبون وجزء آخر مرتبط بجهات الأعمال، فلا بد من معرفة بيئة الأعمال الإلكترونية التي تسمح للبنك الإلكتروني ممارسة عمله فيها بكل أمان وثقة.

أما من جانب المعايير التي تضع البنك ضمن بيئة التوافق مع التشريعات وتعليمات الإشراف فهي تظل محتوى تعليمات جهات الإشراف في حقل البنوك الإلكترونية، إما أنها غائبة في هذا الوقت أو غير واضحة المعالم، وفي كل وقت يمكن أن تكون ثمة معايير لا تجدها الهيئات المشرفة على النظام البنكي مهياً بشكل كاف لتكيف معها¹.

3- أمن المعاملات والمعلومات البنكية الإلكترونية:

تمثل أمن المعاملات والمعلومات البنكية الإلكترونية وأمن البنوك الإلكترونية وكذلك التجارة الإلكترونية جزء من أمن المعلومات ونظم التقنية العالية عموماً، وتشير الدراسات حول أمن المعلومات وما شهدته هذا

¹ بوعافية رشيد، مرجع سبق ذكره، ص ص118-119.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

الحقل من تطورات على مدى ثلاثين عاما المنصرمة أن مستويات ومتطلبات الأمن الرئيسية في بيئة تقنية المعلومات تتمثل فيما يلي:

- الوعي بمسائل الأمن لكافة الأداء الوظيفي.

- الحماية المادية للتجهيزات التقنية.

- الحماية الأدائية (استراتيجيات رقابة العمل والموظفين)

- الحماية التقنية من المخاطر الخارجية.

4- تحديات وسائل الدفع الإلكترونية:

تتسارع وسائل الخدمة الإلكترونية منذ سنوات دون أن يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم قانوني يناسب تحدياتها، فإن كانت بطاقات الائتمان قد حققت رواجاً ومقبولية عالية فإنها الآن تثير العديد من المسائل القانونية في حقل الحماية المدنية والجزائية ومسؤوليات أطراف العلاقة فيها¹.

5-التحديات الضريبية:

إن السؤال الذي يطرح نفسه هل يتعين فرض ضرائب على الناشطين المالي والتجاري الإلكتروني غير الضرائب القائمة؟ إن الأعمال الإلكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة للنشاط التجاري وهذا يعني احتمال عدم الكشف على مصدر النشاط إضافة لما تثيره من مشاكل تحديد النظام القانوني المختص².

¹ بوعافية رشيد، مرجع سبق ذكره، ص 119.

² نبيل بوفليح وشعبان فرج، البنوك الإلكترونية، مدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، يومي 27 و 28 نوفمبر، 2007، ص 8-9

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

المبحث الثاني: الخدمات البنكية الإلكترونية

أدى الانتشار المذهل والمتسارع في شبكة الإنترنت إلى تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي والمالي، من خلال إمداده بآليات حديثة جعلته أكثر مرونة وديناميكية وسرعة في تقديم الخدمات، فقد ظهرت الخدمات البنكية الإلكترونية والتي عملت على تحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيات الحديثة بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات البنكية، وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة البنكية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء بما يتناسب والتطور المتسارع في الصناعة البنكية.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية الخدمات البنكية الإلكترونية

من أهم نتائج التطورات الأخيرة في مجالات الاتصالات والأنظمة والشبكات الإلكترونية أن أصبحت التجارة بشكل عام والخدمات البنكية الإلكترونية بشكل خاص تعتمد على الركيزة الإلكترونية.

أولاً: مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية

للخدمات البنكية الإلكترونية عدة تعاريف نذكر منها:
استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك.
هي إجراء عمليات بنكية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة¹.
وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك إذا أمكن القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان.
جميع الخدمات المعروضة والمقدمة اعتماداً على وسائط إلكترونية مثل: خدمات مقدمة على مواقع الويب، خدمات مقدمة عبر الهاتف..... الخ.

¹ كمال مولوج ومحمد طلحة، الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 2011، ص2.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

من خلال هذه التعاريف يمكن استنتاج تعريف شامل: إن الخدمات البنكية الإلكترونية هي كافة العمليات أو النشاطات التقليدية أو المبتكرة التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل البنوك عن طريق قنوات توصيل إلكترونية.

تصنف الخدمات البنكية الإلكترونية بما يلي:

- إنها خدمات تتم عن بعد دون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة
 - إنها خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية
 - إنها خدمات تقوم على التعاقد دون مستندات ورقية وهذا يطرح العديد من المسائل القانونية المتعلقة بحجية الإثبات وهي غالبا تتعلق بالتوقيع الإلكتروني.
- والبنك الذي يرغب بتقديم خدمات بنكية إلكترونية يجب أن يحصل على ترخيص من السلطات المختصة ويمنح الترخيص بعد التأكد من أمور أهمها:

1. السياسة العامة في تأدية الخدمات البنكية والمالية الإلكترونية
2. الخيارات التقنية والسياسة الرقابية
3. المشاكل القانونية المتعلقة بهذه الخدمات
4. الوسائل والإجراءات المتعلقة بحفظ المعلومات¹.

ثانيا: أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الانترنت يعود بفوائد كثيرة على البنوك أهمها:

- 1- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنك وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة لان تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له ما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة.

¹ مزغيش هاجر، الخدمات البنكية الإلكترونية كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية في البنوك التجارية دراسة تطبيقية لبنك -PARIBAS BNP قسنطينة، SOCIETE GENERALE ALGERIE باتنة، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير التخصص: مالية وبنوك، جامعة أم البواقي، 2015-2016، ص12.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

فممارسة البنك عبر موقعه عبر الإنترنت تسويق خدماته البنكية وبعض المعاملات المالية تساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع عملائه. مما يؤدي إلى زيادة ارتباطهم به والارتقاء على مستوى المعاملات التجارية.

2- تعزيز رأسمال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات.

3- إن الخدمات البنكية الإلكترونية تؤدي لتسيير التعامل بين البنوك وجعله متوصلا على مدار الوقت

4- قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع.

5- توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار.

6- يشكل استخدام الإنترنت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك والترويج لخدماتها والإعلام بنشأة البنك وتطوره ومؤشراته المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

أصبحت الخدمات البنكية الإلكترونية تمثل الركيزة الأساسية للصناعة البنكية والعنوان الرئيسي للمعاملات البنكية المستقبلية والتي ستمكن العملاء من إتمام غالبية عملياتهم واحتياجاتهم دون الحاجة لزيارة الفرع.

لذا أدركت البنوك المعاصرة أهمية تحقيق الترابط بين نجاح البنك وبين توجهه الإبداعي في مجال توظيف التكنولوجيات واستثمارها في التعرف على حاجات العملاء والسعي لتحقيقها بما يحقق الميزة التنافسية والمحافظة عليها¹.

المطلب الثاني: أنواع وجودة الخدمات البنكية الإلكترونية وقنوات توزيعها

هناك العديد من الخدمات البنكية الإلكترونية، حيث تختلف هذه الخدمات في شروط القيام بها وكذلك من حيث أدائها وتكلفتها، فهناك عمليات تحتاج فقط إلى الإنترنت من أجل الوصول إلى الخدمة، وأخرى تتطلب وجود بطاقة إلكترونية، حيث قمنا في هذا المطلب بالتطرق إلى مختلف الخدمات الإلكترونية مبرزين قنوات توزيعها.

¹ احمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 11، ماي 2007، ص ص 203-204.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

أولاً: أنواع الخدمات الإلكترونية:

في ظل التطور الهائل في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات شهدت الصناعة البنكية تغيرات جوهرية من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية لإجراء العمليات البنكية ومواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية وتمكين العميل من الحصول على الخدمات المطلوبة في أي وقت وأي مكان، حيث تتمثل أهم الخدمات الإلكترونية في¹:

1- خدمات الصراف الآلي ATM:

تعد أجهزة الصراف الآلي من أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعاً واستخداماً في مجال الخدمة البنكية يتمكن البنك من خلالها بتقديم خدماته للمستهلكين 24/24 وتوجد في الغالب الواجهات الأمامية للبنك أو في مواقع بعيدة مثل المطارات الجامعات المراكز التجارية وغيرها من الأماكن التي يراها البنك ملائمة.

هذه الأجهزة تسمح للمستهلكين الحصول على بعض الخدمات البنكية في الأوقات والأماكن التي تناسبهم
نميز نوعين من الصرافات الآلية وتتمثل في:

• الموزع الآلي للأوراق (DAB) Distributeur Automatique de billes

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة للجوء الى الفرع.

² وهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية، جامعة قالمة، ملتقى المنظومة المصرفية، 2004، ص 273-274.

الفصل الثاني: الخدمات الالكترونية في البنوك

الجدول رقم (2-2): الموزع الآلي DAB

الموزع الآلي للأوراق DAB	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
	-يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب -يوجد في البنوك في الشوارع وأماكن أخرى -يعمل دون انقطاع	-جهاز موصل بوحدة مراقبة الكترونية تقرا المدارات المغناطيسية للبطاقة -هذه الأخيرة نسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا	-تخفيض نشاط السحب في الفروع

المصدر: وهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية، جامعة قالمة، ملتقى المنظومة المصرفية، 2004، ص237.

• الموزع الآلي للأوراق (GAB) Guichet automatique bancaire

هو أيضا آلة أوتوماتكية أكثر تعقيدا وتنوعا فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع وطلب صك وعمليات التحويل من حساب إلى آخر¹.

¹ وهاب نعمون، مرجع سبق ذكره، ص237.

الفصل الثاني: الخدمات الالكترونية في البنوك

الجدول رقم (2-3): الموزع الآلي للأوراق GAB

الموزع الآلي للأوراق GAB	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
	-يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيكات	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري	يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك خاصة الزبون المستعجل

المصدر: النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية، جامعة قالمة، ملتقى المنظومة المصرفية، 2004، ص274.

• النهاية الطرفية لنقطة البيع الالكترونية Terminal Pointe de Vente

تسمح هذه النهاية الطرفية بخصم قيمة مشتريات المتعامل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الالكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للمتعامل (code pin) بشكل يخصم قيمة المشتريات من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا¹.

2- الخدمة البنكية أو المنزلية office / home banking

وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان، والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر أو رقم سري او كليهما لإتمام العمليات المصرفية المطلوبة وهذا يضمن السرية العالية في التعامل².

¹ محمد عبد حسين الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 233.

² وسيم محمد الحداد، مرجع سبق ذكره، ص64.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

3- نظام الإيداع المباشر DIRECT DEPOSITS

يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل إلى العميل بصورة دورية ومتكررة إلى حسابه لدى البنك الذي يتعامل معه مباشرة وبشكل آلي، كأن تضاف إلى الحساب مدفوعات الأجور والرواتب، التأمين الاجتماعي، شيكات المعونة الحكومية، أرباح الأسهم، وما شابه ذلك من مدفوعات دورية ولكي يستفيد العميل من هذه الخدمة الإلكترونية عليه أن يفوض الجهة التي تقوم بتحويل في إضافة المبلغ آليا لحسابه.

4- البطاقات الإلكترونية:

يوجد عدة أنواع من بطاقات الدفع التي تصدرها البنوك إلا أن أكثرها شيوعا تتمثل فيما يلي:

- بطاقات الحسم ATM Card:

هي بطاقة التي تسمح للشخص بخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعها إلى التاجر ويمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك، ويقوم البنك بإصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الحساب، ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات سحب نقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات شراء من خلال أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائن¹.

- بطاقة الائتمان CREDITCARD

تصدرها البنوك للعملاء بالتعاون مع شركات الدفع الدولية مثل: فيزا كارد، ماستر كارد، أمريكان اكسبراس، حيث يستطيع حامل البطاقة استخدامها في إجراء عمليات السحب النقدي أو لدفع قيمة مشترياته من خلال المحلات التجارية التي تقبل التعامل فيها، يمكن للعميل تسديد إجمالي المبلغ أو تسديد الحد الأدنى والذي يتراوح عادة بين 3% إلى 6% من إجمالي المبلغ.

- البطاقة الذكية SMARTCARDS

هي بطاقة دفع بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة قادرة على التحكم والمحافظة على البيانات المخزنة من أي شطب أو إضافة، ويتم قراءة هذه البيانات من خلال القارئ عندما تمرر البطاقة عليه وتنقسم بدورها إلى قسمين²:

¹ وهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية، جامعة قلمة، ملتقى المنظومة المصرفية، 2004، ص 273-274.

² زبير عياش وسميرة مناصرة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثالث حول الصيرفة الإلكترونية التقليدية ومتطلبات التوقع الجيد، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، يوم: 02-03 ديسمبر، 2013، ص 40.

الفصل الثاني: الخدمات الالكترونية في البنوك

- بطاقات اتصال مباشر

تحتوي على صحيفة معدنية ذهبية قطرها انش تقع في المقدمة عندما تمرر البطاقة على القارئ يحدث اتصال الكتروني ويتم تمرير البيانات من خلال القرص.

- بطاقات اتصال غير مباشر

إضافة إلى القرص المحفور على البطاقة يوجد هوائي محفور أيضا عليها، والمعلومات تمر من وإلى البطاقة عن طريق الهوائي إلى هوائي آخر مربوط بقارئ البطاقة أو أي أداة أخرى.

- البطاقة الذهبية

وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية غير محدودة بسقف معين لدى بعض المنظمات مثل (AMERICAN EXPRESS)، وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية والمجانية مثل: التأمين ضد الحوادث، والحصول على استشارات طبية وقانونية، وأسبقية الحجز في الفنادق وشركات الطيران.

5- الشيك الإلكتروني:

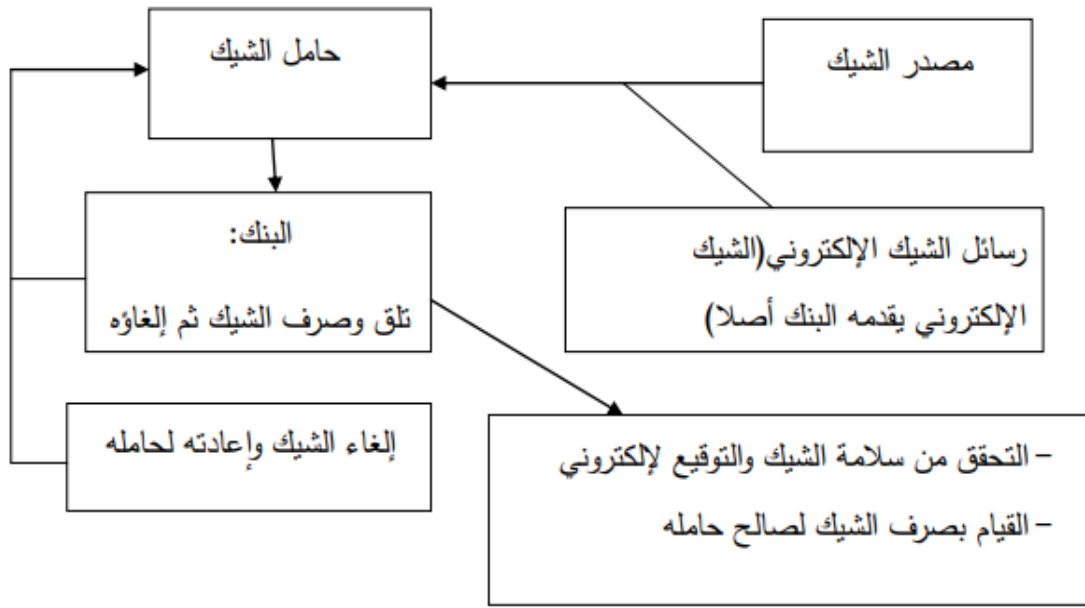
يعتبر الشيك الإلكتروني نضير للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، فهو عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات إلكترونية، ومن ثم فهو يتمتع بنفس قوة الشيك الورقي في الدول التي تعتبر التوقيع الإلكتروني بمثابة التوقيع اليدوي وتعطيه حجية في الإثبات¹.

ومن خلال الشكل رقم (2-1) يمكن توضيح كيفية التعامل بالشيكات الالكترونية:

¹ زبير عياش وسميرة مناصرة، مرجع سبق ذكره ص 40.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

شكل رقم (2-1): كيفية التعامل مع الشيكات الإلكترونية



المصدر: السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي، 2011، ص151.

يظهر لنا من خلال الشكل السابق أن التعامل مع الشيك الإلكتروني يبدأ برسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى حامل الشيك، ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت ليقوم البنك بتحويل قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغائه وإعادته إلكترونياً إلى حامله، ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً وانقضى التزام الدفع.

يتم إجراء العمليات من خلال تشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء بواسطة التليفون باستخدام رقم سري خاص موجود لدى العميل، وهي تمكن العميل من الاستعلام عن أرصده أو حركات حسابه الدائن وكذلك الخصم من حسابه.

6- خطوط المعلومات الخاصة بالحسابات ACCOUNTS INFORMATION LINES:

وهي خطوط هاتفية مهمتها تزويد العملاء بحساباتهم عن طريق الهاتف وتسمح هذه الخطوط للعملاء بإجراء اتصالاتهم بالبنك في أي وقت حتى ولو كان مغلق، وفي بعض الأحيان يقوم موظفون بالبنك بتلبية طلبات العملاء وذلك من خلال ساعات العمل وعلى مدار الساعة في بعض البنوك مثل: سيتي بنك،

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

وهناك بنوك لديها نظام للمعلومات المبرمجة لنقلها عبر الهاتف، ويتم ذلك من خلال إدخال العميل رقم معين عن طريق الهاتف للاتصال بهذه الخدمة الرحال.

7- نظام السحب الآلي المباشر المدفوعات الإلكترونية:

تعتبر هذه الوسيلة طريقة سهلة ومحكمة للإجراء المدفوعات المتكررة مثل سداد أقساط الرهن العقاري، سداد أقساط التأمين، سداد فواتير هيئات المنفعة العامة، سداد الضرائب، سداد رواتب العاملين لدى العميل، سداد مطلوبات بطاقة الائتمان، ويعرف هذا الأسلوب في الدوائر البنكية بالخصم المصرح به مقدما، ويفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا في موعدها خصما من حساب العميل دون تحرير الشيكات بالقيمة مما يقلل الجهد والنفقة ويجنب العميل ما قد يفرض عليه من غرامات تأخير في سداد هذه الالتزامات في مواعيدها المحددة لصادق¹.

8- البنك المحمول MOBILE BANKING:

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشأت البنوك خدمة " الهاتف البنكي " بالاعتماد على شبكة الانترنت المرتبطة بفروع البنك، لتسهيل إدارة المتعاملين لعملياتهم البنكية ومن ثم تقادي صفوف انتظار المتعاملين للاستفسار عن حساباتهم أو الحصول على الخدمات الأخرى وذلك من خلال إدخال الرقم السري الخاص به، وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (بما فيها الإجازات والعطلات الرسمية)، ومن أمثلة الخدمات التي يقدمها الهاتف البنكي، التحويل من حساب المتعامل مع البنك السداد بعض التزاماته مثل فاتورة الهاتف، الغاز، الكهرباء، خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة لسداد الكمبيالات، التعاقد للحصول على قرض أو فتح اعتمادات مستندية وغيرها.

9- المقاصة الإلكترونية:

وتقوم هذه الخدمة على فكرة تحويل النقود من حسابات المتعاملين إلى حسابات أشخاص أو منظمات أو جهات أخرى في أي فرع ولأي بنك في دولة أخرى، كي يدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المستحقات الشهرية من حساب هيئة التأمين أو دائرة الضمان الاجتماعي إلى المستفيدين، أو دفع التزامات دورية من حساب المتعاملين إلى الدوائر الحكومية والخاصة².

¹ عياش ومناصرة، مرجع سبق ذكره، ص36.

² محمد عبد حسين الطائي، مرجع سبق ذكره، ص ص233-234.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

ثانياً: جودة الخدمات البنكية الإلكترونية:

إن جودة الخدمة البنكية ترتكز على اتجاهين للجودة وهي الجودة الداخلية المبنية على أساس تقديم الخدمة وفق مواصفات قياسية صممت على أساسها تلك الخدمة، أما الاتجاه الثاني فهو الجودة الخارجية والتي ترتكز على مدى إقناع العميل بمستوى الخدمة المقدمة إليه.

أما مفهوم جودة الخدمات البنكية الإلكترونية فهي تعني إلى أي مدى تسهل قنوات التوزيع الإلكترونية تسليم الخدمات بكفاءة وفعالية للعميل.

وفي هذا المجال فإن هناك خمسة مستويات الجودة الخدمات البنكية الإلكترونية يمكن تحديدها بالآتي¹:

1- الاستجابة REPNSSIVENS:

هي قدرة البنك على تقديم الخدمة عن بعد بسرعة وبشكل مستمر وعلى مدار الساعة للمستخدمين عند احتياجهم لها، أي التعامل مع طلبات العملاء من استفسارات وشكاوى ومشاكل في وقت قصير.

2- السرية PRIVACY:

إن الخدمة البنكية الإلكترونية لا تسمح بإساءة استخدام المعلومات الشخصية لعملاء وزبائن البنك، كذلك لا تسمح للآخرين بالاطلاع على المعلومات الشخصية وتوفر الحماية العالية للمعلومات المتعلقة بالتعاملات البنكية التي تتم بين العميل والبنك.

3- الكفاءة EFFICINENCY:

تتعلق بكفاءة وجدارة مقدمي الخدمة من حيث مهارتهم وقدرتهم على التحليل والاستنتاج والمعرفة التي تمكنهم من أداء مهمتهم بشكل جيد، فالعميل يفضل تلقي الخدمة من أشخاص ذوي مستويات تعليمية عالية ومصادر معتمدة رسمياً.

4- الاعتمادية RELIABILITY:

هي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعد به البنك أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل.

¹ عياش ومناصرة، مرجع سبق ذكره، ص36.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

5- الاتصال :COMMUNICATION:

تعد الاتصالات من عناصر التسويق بالعلاقات فيجب الاحتفاظ بمستوى من التواصل الدائم مع العملاء، من خلال وسائل وقنوات الاتصال المختلفة الهاتف، الإنترنت....
فهذا التواصل يحقق التعزيز الإيجابي للعملاء، لذا فهناك من اعتبر أن الاتصال جوهر عملية التفاعل الحاصلة بين المؤسسة والزبائن¹.

المطلب الثالث: مخاطر الخدمات البنكية الإلكترونية وإدارة مخاطرها والحماية منها

على الرغم من أن للخدمات البنكية الإلكترونية والتي تعتبر أنشطة حديثة نسبيا العديد من المزايا سواء للعميل أو للبنك، إلا أنها يصاحبها كثير من المخاطر، منها ما هو مالي ومنها ما هو غير مالي وتتمثل هذه المخاطر فيما يلي²:

أولاً: المخاطر الإستراتيجية

المخاطر الإستراتيجية هي المخاطر التي ترتبط بالقرارات والسياسات والتوجيهات التي تتخذها الإدارة العليا للبنوك، وتنشأ هذه المخاطر في العمليات البنكية الإلكترونية من الأخطاء أو الخلل الذي قد يحدث نتيجة تبني استراتيجيات وخطط تقديم هذه العمليات والخدمات وتنفيذها التي قد تقع فيها الإدارة العليا، وذلك في ضوء الحاجة الملحة لتقديم مثل هذه الخدمات في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة البنكية من جهة أخرى³.

ثانياً: المخاطر التشغيلية

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم، مما يجعلها عرضة للعمليات الهاكرز وما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما الى ذلك مما قد يهدد بوقف تلك البرمجيات الأساسية في امكانية اتصال العملاء بالبنك الإلكتروني المتعاملين معه، أو عدم ملاءمة تصميم النظم والبرمجيات التي يتعامل بها البنك وذلك من خلال عدم تحديثها أولاً بأول أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة، وكذا نتيجة اساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي⁴:

¹ عياش ومناصرة، مرجع سبق ذكره، ص36.

² سامر جلد، مرجع سبق ذكره، ص240.

³ رمزي طلال حسن الردايدة، أثر جودة الخدمات المصرفية في تقوية العالقة بين المصرف والزبائن، مذكرة ماجستير في الأعمال الإلكترونية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011 ص28.

⁴ سامر جلد، مرجع سبق ذكره، ص ص241-242.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

1- عدم التأمين الكافي للنظم:

تتشأ هذه المخاطر عن امكان اختراق غير المخصص لهم لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها وأحيانا لسرقة أرقام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم، سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به بما يستلزم توافر اجراءات كافية لكشف واعاقه ذلك الاختراق

2- عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:

وهي تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها (بطء الأداء على سبيل المثال) لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم، وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة.

3- اساءة الاستخدام من قبل العملاء:

ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو بسماعهم لعناصر اجرامية بالدخول الى حسابات عملاء آخرين، أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم اتباع اجراءات التأمين الواجبة¹.

ثالثا: المخاطر التنظيمية

تتطوي العمليات البنكية الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر التنظيمية بالنسبة للبنوك بتوسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق العمليات البنكية الإلكترونية، بدرجة أسرع مما يمكن تحقيقه عن طريق البنوك التقليدية، ونظرا لأن شبكة الإنترنت تتيح الفرصة الاستفادة من الخدمات من أي مكان في العالم، فإن هناك خطر في أن تحاول البنوك التهرب من التنظيم والإشراف وفي هذه الحالة يمكن أن تطلب هذه البنوك، أي التي تقدم خدماتها في أماكن بعيدة عن طريق شبكة الإنترنت بالحصول على ترخيص لذلك، والترخيص وسيلة مناسبة بصفة خاصة عندما يكون الإشراف ضعيفا وعندما لا يتواجد بشكل كاف بين البنك المقدم للخدمة الإلكترونية وجهة الإشراف المحلي، فقد تتهرب بعض البنوك من الخضوع للسلطة النقدية لاسيما في الدول الأقل تنظيما أو الأقل تطورا من حيث تقنيات الرقابة على استعمال مختلف الوسائل الإلكترونية في التعامل البنكي².

¹ سامر جلدة، مرجع سبق ذكره، ص ص242-243.

² وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص200-201.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

رابعاً: المخاطر القانونية

تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها أو عندما لا تكون هناك نظم واضحة ودقيقة بخصوص عمليات بنكية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجيتها في الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التواقيع الإلكترونية، سرية المعلومات، خصوصية العميل، حجية المراسلات الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية، لبرمجيات وقواعد معلومات البنك أو المستخدمة من موقع البنك المرتبطة بها، علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الحليفة.

خامساً: مخاطر القرصنة والاحتيال

تتمثل في تقليد برامج الحواسيب الإلكترونية، تزوير البطاقات الإلكترونية، إنشاء مواقع مزيفة بالاسم البنك، جرائم إتلاف برامج البنك عن طريق تغلغل فيروسات وهذا ينتج عنه توقف البنك عن العمل وتكبد خسائر كبيرة المشتري، وترتبط الخدمات البنكية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات البنكية التقليدية وتتمثل هذه المخاطر فيما يلي:

1- مخاطر الائتمان:

تقوم البنوك المشتركة في أعمال الأنشطة البنكية الإلكترونية بتوسيع مجال منح ائتمانها عن طريق القنوات غير التقليدية وتوسيع أسواقها خارج الحدود الجغرافية، وعدم كفاية الإجراءات الخاصة بتحديد الجدارة الائتمانية للمقترضين عن طريق البنوك عن بعد تزيد مخاطر الائتمان بالبنوك.

وتتعرض أيضاً البنوك المخاطر الائتمان في حالة عدم سداد حاملي بطاقات الائتمان للديون المستحقة.

2- مخاطر السيولة:

تؤثر مخاطر السيولة على البنوك المتخصصة في أعمال الأنشطة البنكية الإلكترونية إذا لم تقم البنوك بالتأكد من الأموال المتاحة كافية لتغطية متطلبات الاسترداد والسداد في أي وقت¹.

¹ نبيل حشاد، دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2005، ص 351-352.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

3- مخاطر سعر الفائدة:

تواجه البنوك المتخصصة في الأنشطة الإلكترونية تغيرات كبيرة في سعر الفائدة بالدرجة التي تسبب بها هذه التغيرات الغير مرغوب فيها انخفاض قيمة الأصول بالمقارنة بخصوص الأنشطة الإلكترونية المستحقة.

4- مخاطر السوق:

هي نتائج غير مرغوبة للمراكز داخل وخارج الميزانية والتي تنشأ من التغيرات في أسعار السوق منها سعر الصرف الأجنبي، حيث قد تتعرض البنوك التي تقبل العملة الأجنبية كسداد للالتزامات الخاصة بالنقود الإلكترونية لهذا النوع من المخاطر¹.

ثانياً: مبادئ إدارة المخاطر في البنوك الإلكترونية

تشمل إدارة المخاطر في البنوك الإلكترونية على التقييم والرقابة والمتابعة وذلك على النحو التالي²:

1- تقييم المخاطر:

ويشمل التقييم ما يلي:

- أ- تحديد المخاطر التي قد يتعرض لها البنك، ومدى تأثيرها عليه.
- ب- وضع حدود قصوى لما يمكن للبنك أن يتحملة من خسائر نتيجة التعامل مع هذه المخاطر.

2- الرقابة على التعرض للمخاطر:

وتشتمل هذه الرقابة على المجالات الآتية:

أ- تنفيذ سياسات وإجراءات التأمين:

- حيث تستهدف سياسات وإجراءات التأمين ما يلي:
- تحديد شخصية المتعامل مع النظم التصديق.
- ضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء انتقالها عبر القنوات.
- ضمان الحفاظ على سرية معاملات العملاء Privacy.

¹ نبييل حشاد، مرجع سبق ذكره، ص352.

² سامر جلدة، مرجع سبق ذكره، ص ص244-245.

الفصل الثاني: الخدمات الالكترونية في البنوك

- ضمان عدم إنكار مرسل الرسالة لها.
- ويراعى في هذا المجال ما يلي:
- إتباع سياسات وإجراءات تحقق تأمين الاتصالات من وإلى النظم لمنع أو الحد من اختراق غير المرخص لهم للنظم أو إساءة استخدامها.
- الرقابة على دخول النظم وتحديد شخصية المستخدمين.
- حماية النظم من احتمالات القيام بممارسات غير مرخص بها من قبل العاملين بالبنك السابقين أو الجدد أو المؤقتين.

ب- إجراءات التأمين الإضافية الخاصة بإصدار وسائل دفع النقود الكترونية:

- الاتصال المباشر مع مصدر البطاقات أو المشغل المركزي للحماية من التزيف.
- متابعة العمليات الفردية.
- الاحتفاظ بقاعدة بيانات مركزية لتتبع عمليات غسيل الأموال.
- توافر شروط الأمان في البطاقات الذكية، أو غيرها مع مراعاة وضع حد أقصى لما يخزن على البطاقة.
- تدعيم الاتصالات بين المستويات المختلفة بالبنك من مجلس إدارة وإدارة العليا، وبين العاملين بشأن سلامة أداء النظم وتوفير التدريب المستمر للعاملين.
- استمرار تقديم وتطوير الخدمات
- إعداد خطط طوارئ بديلة في حالة إخفاق النظم عن أداء الخدمات وذلك فيما يتعلق بما يلي:
- إعادة البيانات إلى الوضع الذي كانت عليه قبل الإخفاق Data Recovery.
- توفير قدرات بديلة لتشغيل البيانات.
- توفير عاملين لمواجهة الظروف الطارئة.
- اختبار نظم التشغيل البديلة Backup Systems بصفة دورية للتأكد من فاعليتها.

3- متابعة المخاطر:

- تتمثل متابعة المخاطر في اختبار النظم وإجراء المراجعة الداخلية والخارجية وذلك على النحو التالي:
- أ- إجراء اختبارات دورية للنظم والتي يكون من ضمنها:
 - إجراء اختبار إمكان الاختراق الذي يهدف إلى تحديد وعزل وتعزيز تدفق البيانات من خلال النظم واتباع إجراءات لحماية النظم من المحاولات غير العادية للاختراق¹.

¹ سامر جلد، مرجع سبق ذكره، ص ص 245-247.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

- إجراء مراجعة دورية من خلال النظم للتأكد من فاعلية إجراءات التأمين، والوقوف على مدى اتساقها مع سياسات وإجراءات التأمين المقررة.

ب- إجراءات المراجعة الداخلية والخارجية:

تسهم المراجعة الداخلية والخارجية في تتبع الثغرات وحالات عدم الكفاءة، وتخفيض حجم المخاطر بهدف التحقق من توافر سياسات وإجراءات مطورة والتزام البنك بها¹.

ثالثاً: حماية العمليات البنكية الإلكترونية:

تتعدد المخاطر الناتجة عن استخدام الإنترنت في المجال البنكي منها ما يتخذ شكل انتحال الغير شخصية أحد عملاء البنك عن طريق سرقة كلمات السر الخاصة به أو تسجيل بعض الرسائل وإعادة إرسالها، بالإضافة إلى إمكانية اختراق الموقع والعبث بمحتوياته، والاستخدام غير المرخص به والعديد من المخاطر الأخرى، وهناك العديد من الطرق للحماية من تلك الأخطار والتي تتمثل في²:

1- تقنيات تحديد الشخصية والتحقق منها:

يهدف استخدام هذه التقنيات إلى التأكد من مشروعية الاستفادة من الخدمات البنكية الإلكترونية وأن المستفيد فعلاً هو العميل صاحب الحساب البنكي، فعند التعاقد إما أن يطلب البنك من زبونه اختيار الهوية التي سيتعامل بها مع البنك على الإنترنت (userID) وكلمة مرور سرية (secret pass Word) لا يعرفها إلا العميل، وإما أن يقوم البنك بتزويد عميله بالهوية وكلمة المرور بإرسالها له على بريده الإلكتروني.

وإذا كان التطور التكنولوجي قد أوجد من الوسائل ما يساعد على التحقق من الهوية بشكل أكيد فإنه بالموازاة مع ذلك تطورت وسائل السطو على المعلومات، الأمر الذي دفع البنوك إلى استخدام وسائل إضافية لحماية العملاء وسنقوم في هذه الفقرة بالتطرق لبعض التقنيات المستخدمة في المجال البنكي وبالخصوص تقنية هوية المستخدم وكلمة السر وتقنية كلمة السر التي لا تتكرر.

أ- نظام هوية المستخدم وكلمة السر:

عند دخول العميل لموقع البنك على الإنترنت بقصد الاستفادة من الخدمات الإلكترونية، فإن أول ما يصادفه طلب إدخال هوية المستخدم وكلمة السر حتى يتمكن من الوصول لحسابه، وبالتالي فإن إدخالهما يشكل وسيلة للتحقق من الشخصية ودليلاً على أن الذي قام بالعملية هو صاحب الحساب، وإذا كان موقع

¹ سامر جلدة، مرجع سبق ذكره، ص ص 247-248.

² محمود محمد أبو فروة، مرجع سبق ذكره، ص ص 85-86.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

البنك يسمح بإجراء العمليات بمجرد الدخول إليه باستخدام الهوية وكلمة السر فإنهما بذلك يشكلان دليلاً على اتجاه إرادة العميل إلى الالتزام بمقتضى العملية التي أجراها.

بالتالي فإن استخدام هذا النظام للولوج للخدمات البنكية يمكن اعتباره بمثابة توقيع إلكتروني لأنه لا يمكن إجراء العملية إلا بإدخال كلمة السر وهوية المستخدم وهي بذلك تكون مرتبطة برسالة المعلومات المتضمنة للعملية المجراة، وباعتبارها خاصة بالعميل وحده فإنها تميز شخصيته وتدل عليها وعلى إرادته في القيام بالعملية والالتزام بمضمونها.

ب- كلمة السر التي لا تتكرر:

يستخدم هذا النظام كوسيلة إضافية للنظام السابق، حيث تقوم بعض البنوك باستخدامه مع عملائها عند إجراء العمليات التي تتضمن أوامر الدفع، أي بعبارة أخرى تلك العمليات المؤثرة في الذمة المالية للعميل.

وبالنسبة لطريقة عمل هذا النظام فإنه يمكن التمييز بين طريقتين: الطريقة الأولى تسمى نظام (S/key) وتعتمد على اشتراك كل من العميل والبنك للتوصل لكلمة السر التي لا تتكرر، حيث يتم تزويد كل منها في البداية بنفس جملة المرور (pass phrase) وعدد مرات إدخال البيانات الخوارزمية القيمة الاختبارية (hash)*، فيبدأ العميل بإرسال رسالة البداية، فيرد البنك برقم عشوائي (seed) يتم استخدامه في استخراج كلمة السر التي لا تتكرر في ثلاث خطوات:

- **الخطوة التمهيديّة:** حيث يدخل العميل جملة المرور ويتم إضافتها إلى الرقم العشوائي ثم ترسل إلى البنك.
 - **خطوة التوليد:** حيث يتم تنفيذ خوارزمية القيمة الاختيارية عدة مرات على هذه الجملة لإنتاج كلمة سر ذات 64 خانة (Bit) أو أكثر، هذا العدد من المرات هو المخزن في جهازي العميل والبنك.
 - **خطوة العرض:** حيث تأخذ كلمة السر المنتجة في المرحلة السابقة وتعرض بصورة مقروءة وفي المرحلة النهائية يستخدم العميل هذه الكلمة مرة واحدة فقط بإرسالها للبنك الذي يتأكد من صحتها، وبعد أن تتم العملية المراد إنجازها تصبح هذه الكلمة غير صالحة للاستعمال.
- وإذا أراد العميل القيام بعملية بنكية أخرى يجب عليه إتباع نفس الخطوات السابقة¹.

* عبارة عن مجموعة من العمليات الحسابية يتم من خلالها توليد مجموعة من الحروف ذات طول معين مستنتجة رياضياً من مجموعة أخرى من الحروف أطول بكثير والتي تمثل الرسالة المراد تشفيرها.

¹ محمود محمد أبو فروة، مرجع سبق ذكره، ص 87-88.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

2- تقنيات أمن المراسلات والمواقع الإلكترونية:

إن استخدام الإنترنت في العمليات البنكية لا يشكل خطرا على الذمة المالية للعملاء فقط بل إن هذا الخطر يمتد كذلك ليشمل حياتهم الخاصة، فالمعلومات التي يقدمها العملاء للبنوك يمكن الاطلاع عليها باستخدام أجهزة وتقنيات بسيطة في بعض الأحيان إذا ما أدخلت لشبكة الإنترنت، الشيء الذي قد يؤثر على سمعة العميل ومستقبله المالي مما حث العاملين في الميدان الإلكتروني إلى ابتكار وسائل حديثة لحماية أمن وسرية المراسلات والمعلومات عن طريق تشفيرها أولا وحماية المواقع الإلكترونية والشبكات الداخلية من خلال جدران الحماية ثانياً وهي كما يلي:

أ- التشفير:

يمكن تعريف التشفير بأنه تغيير مظهر المعلومات بحيث يخفي معناها الحقيقي، من خلال إخفائها عن كل من ليست له صفة للاطلاع عليها أو العبث بمحتوياتها بتغيير شكلها إلى صورة لا يمكن فهمها إلا بعد إرجاعها إلى صورتها الأصلية، وذلك لا يمكن أن يتم إلا باستخدام مفتاح معين لا يملكه إلا صاحب الحق في الاطلاع على المعلومات.

فبالنسبة لأسلوب التشفير المتماثل فهو يقوم على تشفير الرسالة بالاعتماد على مفتاح واحد يستخدم كذلك في فك الشفرة، وكلما ازداد طول المفتاح أي عدد الخانات (Bits) كلما أصبح أكثر مناعة، إلا أنه يؤخذ على هذا النوع أنه غير كاف للتأكد من الشخصية، فحصول شخص ما على المفتاح ليس دليلاً كافياً على أنه الشخص المقصود بالرسالة، وحصول شخص غير معني على المفتاح يسمح له بفك شفرة الرسالة وخلق رسائل جديدة هذا المفتاح.

تفادياً لذلك تم استخدام أسلوب التشفير بالمفتاح العام أو أسلوب التشفير غير المتماثل، حيث يكون لدى كل من المتعاملين مفتاحين أحدهما سري (private) والآخر علني (public)، وتتمثل طريقة عمل هذا النوع في قيام الشخص بإعطاء مفتاحه العام إلى من يريد مراسلته حيث يستخدمه هذا الأخير لتشفير الرسالة أو المعلومات ولا يمكن فك هذه الشفرة والاطلاع على الرسالة إلا باستخدام المفتاح السري الذي لا يملكه إلا صاحب الشأن¹.

¹ محمود محمد أبو فروة، مرجع سبق ذكره، ص 90-92.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

ب- جدران الحماية:

يقوم البنك بربط فروع المتعددة بشبكة واحدة بقصد تسهيل تبادل المعلومات والبيانات بين جميع الفروع وتسمى هذه الشبكة بالشبكة الداخلية الخاصة، وإذا أراد البنك الدخول لشبكة الإنترنت فإنه يربط شبكته الخاصة بالإنترنت، لكن ذلك يؤدي إلى جعل موقع البنك عرضة للمقتحمين، الشيء الذي دفع البنوك إلى استخدام أنظمة خاصة لحماية الشبكة الداخلية من تلك المخاطر، عن طريق إقامة حاجز يفصل بين الشبكة الداخلية وشبكة الإنترنت، هذا الحاجز يصطلح على تسميته بجدار الحماية أو الجدار الناري.

وجدار الحماية عبارة عن مجموعة من الأنظمة توفر وسيلة أمنية بين الإنترنت الشبكة الداخلية والخروج منها للمرور عبر هذا الجدار الذي يتصدى لجميع محاولات الدخول للشبكة بدون صفة، وبشكل عام فإن جدران الحماية تمنع دخول الأخطار القادمة من شبكة الإنترنت إلى الشبكة الداخلية الخاصة بالمؤسسة البنكية¹.

¹ محمود محمد أبو فروة، مرجع سبق ذكره، ص 93-94.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية في البنوك

خاتمة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم الاستنتاج إن الخدمات البنكية الإلكترونية هي تلك الخدمات التي تتماشى مع التطور الحاصل في شبكة الإنترنت، أي أن هذه الخدمات تعتمد على ما أوجدته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فعند قيام البنوك بتقديم هذه الخدمات فينتج عن ذلك اتساع أسواقها في أنشطة الودائع التقليدية والتوسع في أنشطتها الائتمانية وطرح منتجات جديدة لتقوية مركزها لتنافسي، بالإضافة إلى ذلك فإن الخدمات البنكية الإلكترونية تؤدي إلى انخفاض تكلفة الخدمة البنكية والسرعة والفعالية وبدون الانتقال إلى البنك وبالرغم من ذلك فهي تطرح عدة قضايا منها الإطار القانوني وأمن المعلومات المالية والبنكية. ومن أهم الأهداف التي تسعى البنوك إلى تحقيقها من وراء قيامها بتقديم خدمات بنكية إلكترونية هي زيادة قدرتها على المنافسة، خاصة في ظل المنافسة التي يشهدها سوق البنكي حالياً، محلياً ودولياً.

الفصل الثالث: دراسة
تطبيقية حالة المؤسسة
العربية المصرفية ABC
الأردن

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لحالة المؤسسة العربية المصرفية (ABC) الأردن

تمهيد:

بعد تطرقنا للجانب النظري لموضوع الدراسة الخدمات المصرفية الالكترونية للبنوك، أخطارها وطرق الحماية منها، حيث خصصنا هذا الفصل للقيام بدراسة تطبيقية على المؤسسة العربية المصرفية "ABC"، هو مصرف عربي عالمي رائد يقع مقره الرئيسي في مملكة البحرين، ويتواجد في خمس قارات حول العالم، وذلك عبر شبكته الواسعة من الشركات التابعة والفروع والمكاتب التمثيلية المنتشرة في الشرق الأوسط وأوروبا وآسيا والأمريكيتين وشمال أفريقيا، مثل تونس والجزائر.

ونظرا لشح المعلومات وقلة التعاملات في فرع الجزائر، تناولنا في هذا الفصل أحد أهم فروع المؤسسة العربية المصرفية وهو بنك الأردن، حيث قمنا بتقسيم الفصل إلى مبحثين:

مبحث الأول: ماهية المؤسسة العربية المصرفية الأردن.

مبحث الثاني: مخاطر المؤسسة العربية المصرفية الأردن وكيفية حمايتها.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

المبحث الأول: ماهية المؤسسة العربية المصرفية الأردن

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى تقديم المؤسسة العربية المصرفية الأردن، وذلك باعتباره أبرز الفروع للمؤسسة الأم، إذ قمنا بتقديم المؤسسة مبرزين هيكلها التنظيمي ومؤشراتها المالية وأهم الخدمات التي تقدمها.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة العربية المصرفية الأردن

في هذا المطلب نتعرض إلى تقديم المؤسسة العربية المصرفية في الأردن باعتباره من أهم فروع المؤسسة الأم والتي مقرها بالبحرين، وذلك بتعرفها وعرض هيكلها التنظيمي.

أولاً-التعريف بالمؤسسة العربية المصرفية الأردن

المؤسسة العربية المصرفية "ABC" (Arab Banking Corporation) هي مصرف عربي عالمي رائد يقع مقره الرئيسي في مملكة البحرين، ويتواجد في خمس قارات حول العالم، وذلك عبر شبكته الواسعة من الشركات التابعة والفروع والمكاتب التمثيلية المنتشرة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأوروبا وآسيا والأميركيتين، تأسست المؤسسة العربية المصرفية عام 1980، وهي مدرجة حالياً في بورصة البحرين، المساهمون الرئيسيون في البنك هم مصرف ليبيا المركزي والهيئة العامة للاستثمار بدولة الكويت، تعدّ المؤسسة العربية المصرفية من المصارف الرائدة إقليمياً في التمويل المسند لعمليات التصدير وتمويل التجارة والشركات، كما يقدم خدمات الإدارة الحرة للأصول المالية وأرصدة العملات ومنتجات الصيرفة الإسلامية، المؤسسة العربية المصرفية مرخصة من قبل مصرف البحرين المركزي كمصرف جملة تقليدي، حيث يتم توزيع فروعه على عدة دول منها: الجزائر، مصر، الأردن.....الخ.

تأسست المؤسسة العربية المصرفية الأردن سنة 1990 كشركة مساهمة عامة أردنية وهي عضو في مجموعة المؤسسة العربية المصرفية، الذي يعتبر من أبرز مصارف منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الذي يقع مركزه الرئيسي في مملكة البحرين ويتواجد في خمس قارات حول العالم.

قدمت المؤسسة العربية المصرفية الأردن كافة الأعمال المصرفية من خلال مركزه الرئيسي في عمان وفروعه وأجهزة الصراف الآلي المنتشرة داخل المملكة، يقدم المصرف مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية والتجارية والخزينة والتمويل والإقراض وخدمات البنوك والمراسلة والعمليات المصرفية الدولية¹. كما

¹الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية: www.bank-abc.com، تاريخ زيارة الموقع: 2022/04/15.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

يقدم خدمات استثمارية وأعمال الوساطة في الأوراق المالية (محلياً وإقليمياً ودولياً) نيابة عن عملاءه بالإضافة إلى تقديم استشارات مالية من خلال الشركة التابعة له شركة التعاون العربي للاستثمارات المالية. وتحرص المؤسسة على الابتكار التكنولوجي وتوفير أحدث الخدمات المصرفية الرقمية لعملائه حيث بلغ عدد فروعها 26 فرع داخل المملكة¹.

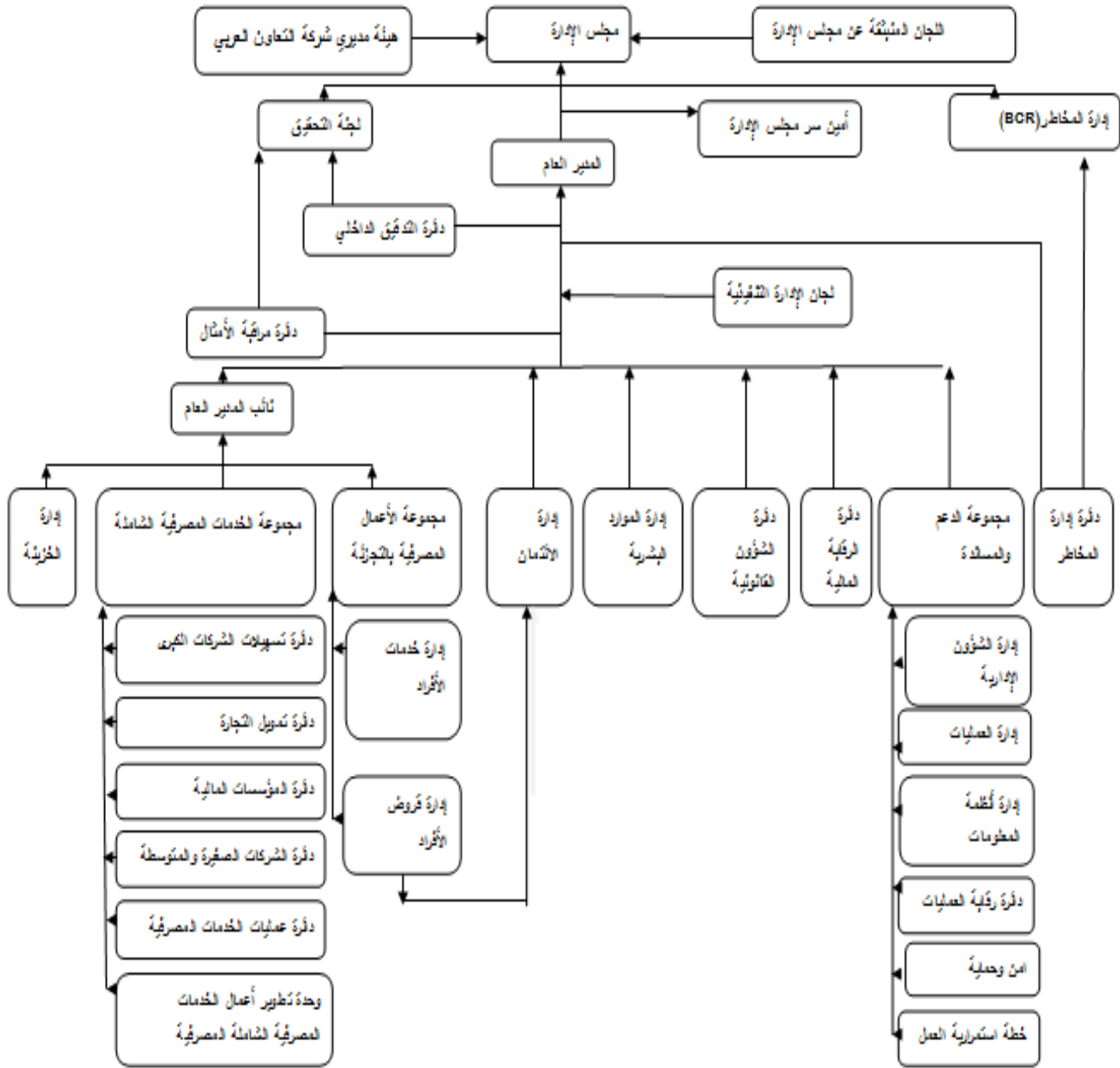
ثانياً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العربية المصرفية الأردن

يتمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة العربية المصرفية في مجلس الإدارة والمكون من 11 عضو حيث يتم توزيع باقي الاعضاء على الاقسام المشكّلة للهيكل التنظيمي مثل: قسم ادارة المخاطر، دائرة التدقيق.

¹ الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية: www.bank-abc.com، تاريخ زيارة الموقع: 2022/04/15.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

الشكل رقم (1-3): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العربية المصرفية لأردن



المصدر: التقرير السنوي للمؤسسة العربية المصرفية الأردن، 2022، ص 19.

انطلاقاً من الشكل رقم (1-3) نجد أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة يتكون من المجلس الإدارة والمتمثل في المدير ونوابه، اللجنة المنبثقة عن مجلس الإدارة وهيئة مديري شركة التعاون العربي للاستثمارات المالية.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

تتبع عن مجلس الإدارة لجان منها: لجنة إدارة المخاطر (BCR) بدائرتها (دائرة إدارة المخاطر) ولجنة التدقيق بدائرتها، دائرة التدقيق الداخلي ودائرة مراقبة المثل، لجان الإدارة التنفيذية.

وعلى غرار جميع المؤسسات الاقتصادية فان للمؤسسة العربية المصرفية الأردن عدة إدارات منها: دائرة الرقابة المالية، دائرة الشؤون القانونية، إدارة الموارد البشرية، إدارة الائتمان وإدارة الخزينة. ومجموعات إدارية نذكر منها:

- مجموعة الخدمات المصرفية الشاملة بدوائرها: دائرة تسهيلات الشركات الكبرى، دائرة تمويل التجارة، دائرة المؤسسات المالية دائرة الشركات الصغيرة والمتوسطة، دائرة الخدمات المصرفية الشاملة ووحدة تطوير أعمال الخدمات المصرفية الشاملة.
- مجموعة الدعم والمساندة: إدارة الشؤون الإدارية، إدارة العمليات، إدارة أنظمة المعلومات، دائرة رقابة العمليات، امن وحماية المعلومات وخطة استمرارية العمل.
- مجموعة الأعمال المصرفية بالتجزئة: إدارة خدمات الأفراد وإدارة قروض الأفراد.

المطلب الثاني: المؤشرات المالية للمؤسسة العربية المصرفية الأردن خلال الفترة (2017-2021)

من خلال هذا المطلب نتطرق إلى أهم المؤشرات المالية للمؤسسة العربية المصرفية، ومنها متوسط العائد على حقوق الملكية، ومتوسط العائد على الموجودات بالإضافة إلى مؤشرات أخرى تعكس ربحية البنك، ومؤشر كفاية رأس المال

بلغ عدد أسهم المؤسسة العربية المصرفية الأردن 110.000.000 سهم، واسهم البنك مسجلة للتداول في سوق عمان المالي تحت شعار ايه بي سي او (ABCO) ويبلغ رأس المال المصرح 110.000.0000 مليون دينار أردني¹.

ومن خلال الجدول الموالي يمكن تلخيص أهم المؤشرات المالية للمؤسسة العربية المصرفية الأردن خلال الفترة (2017-2021) (أنظر الملاحق رقم: 1-2-3)

¹الموقع الالكتروني للبنك، www.bank-abc.com، تاريخ الزيارة: 2022/05/15.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

جدول رقم (3-1): المؤشرات المالية للمؤسسة العربية المصرفية الأردن خلال الفترة (2017-2021)

2021	2020	2019	2018	2017	السنة المؤشر المالي %
6	0.8	1.2	6.1	8.2	متوسط العائد على حقوق الملكية
0.8	0.1	0.2	0.9	1.2	متوسط العائد على الموجودات
55	56.6	56.6	56.5	54.9	نسبة المصروفات التشغيلية /إجمالي الدخل
89.4	88.4	87.8	87.8	84.5	نسبة التسهيلات/ودائع العملاء والتأمينات
8.6	8.7	7.6	4.8	5	نسبة التسهيلات الغير عاملة/إجمالي التسهيلات
17.8	3.2	3.8	17.3	23.8	ربحية الموظف (آلاف الدنانير)
19.50	20.14	20.1	19.6	18.88	نسبة كفاية رأس المال

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على التقارير السنوية للمؤسسة العربية المصرفية (2017-2021)

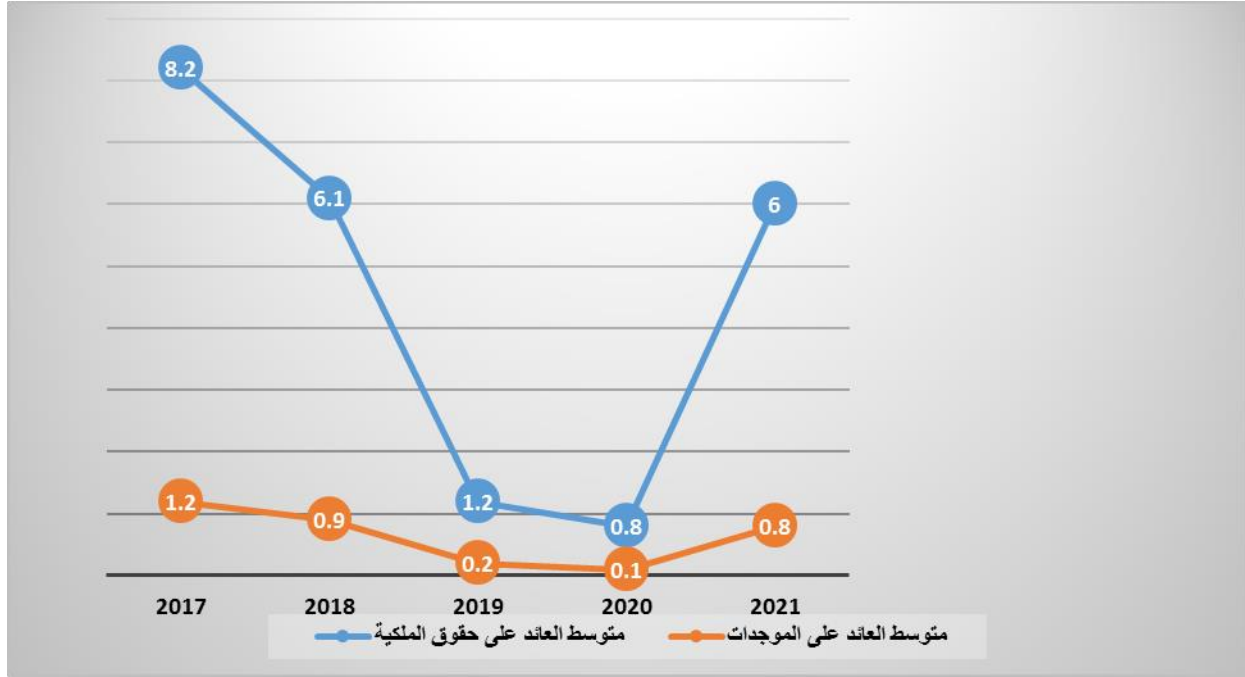
من خلال الجدول رقم (3-1) يمكن ترجمة أرقامه إلى منحنيات بيانية تبين لنا تطور أهم مؤشرات المؤسسة العربية المصرفية، منها الربحية ونسبة السيولة، ونسبة المخاطر.

1- مؤشرات الربحية:

من خلال هذا المؤشر سوف نتطرق إلى أهم مؤشرين فرعيين هما: متوسط العائد على حقوق الملكية، ومتوسط العائد على الموجودات وذلك من خلال المنحنى البياني التالي وذلك انطلاقاً من الجدول السابق:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

المنحنى رقم (3-1): منحنى بياني توضيحي لتغير نسب الربحية خلال الفترة (2017-2021)



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الجدول رقم: (3-1)

من خلال المنحنى السابق نلاحظ تغير في ربحية البنك خلال فترة الدراسة، حيث سجلت نسبة متوسط العائد على حقوق الملكية أكبر نسبة بـ 8.2% سنة 2017، في 2018 نلاحظ تناقص في نسبة متوسط العائد 6.1% لتتخف بشكل كبير في سنة 2019 حيث بلغت 1.2% بفارق كبير عن السنة الماضية جاء نتيجة للآزمة الاقتصادية التي سببتها جائحة كورونا لسنتي 2019-2020 حيث بلغت هذه الأخيرة أدنى مستوى لها 0.8% سنة 2020.

لقد استطاعت المؤسسة العربية المصرفية تحقيق نتائج جيدة خلال 2021 حيث سجلت نسبة متوسط العائد على حقوق الملكية وذلك راجع لتجاوز المؤسسة الأزمة الاقتصادية ومعالجة عمليات الاحتيال حيث بلغت أرباحه الصافية بعد الضريبة 60.9 مليون دينار مقارنة مع 2.1 مليون دينار للعام السابق.

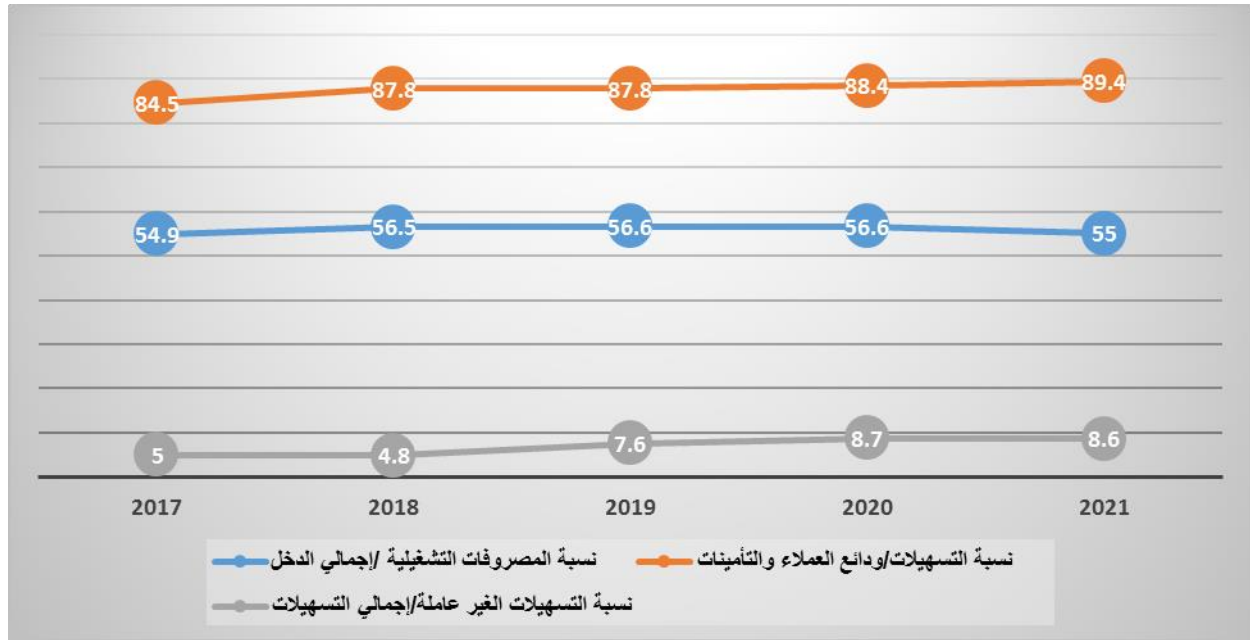
كما نلاحظ من خلال المنحنى أن متوسط العائد على الموجودات قد حقق أيضا أعلى نسبة 1.2% سنة 2017، حيث شهدت سنة 2018 بداية تناقص النسبة 0.9% لتتخف بشكل ملاحظو كبير سنة 2019 بنسبة 0.2%، كنتائج جانبية لازمة الاقتصادية التي شهدها العالم، تم تسجيل سنة 2020 نسبة 0.1% كأضعف نسبة تم تسجيلها في حين سجلت سنة 2021 نسبة 0.8% بعد تعافي المؤسسة العربية المصرفية من آثار الأزمة، واستيعابها لعمليات الاحتيال.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

2- مؤشرات المصروفات التشغيلية والتسهيلات الائتمانية:

من خلال هذا المؤشر سوف نتطرق إلى أهم ثلاث نسب وهي: نسبة المصروفات التشغيلية /إجمالي الدخل، نسبة التسهيلات/ودائع العملاء والتأمينات، ونسبة التسهيلات الغير عاملة / إجمالي التسهيلات، وذلك من خلال المنحنى البياني التالي وذلك انطلاقا من الجدول السابق:

المنحنى رقم (2-3): منحنى بياني توضيحي لتغير نسب السيولة خلال الفترة (2017-2021)



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الجدول رقم: (1-3)

من خلال المنحنى السابق نلاحظ أن نسبة المصروفات التشغيلية في تزايد حيث بلغت 84.5% سنة 2017، في حين بلغت سنة 2018 و2019 نسبة 87.8 % و88.4 % سنة 2020 لتبلغ ذروتها 89.4%، وهذه المصروفات من شأنها التقليل من إجمالي الدخل والأرباح المحققة للبنك على اعتبارها نسب كبيرة، إلا أنها تمكن من تشجيع العاملين لزيادة الكفاءة التشغيلية الخاصة بهم لزيادة العوائد المالية للبنك.

- كما نلاحظ أيضا أن نسبة التسهيلات في تزايد حيث بلغت 54.9% سنة 2017 لتصل في 2018 نسبة 56.5% وسنتي 2019 و2020 بنفس النسبة 56.6 % لتتخفف إلى 55 % سنة 2021، والتسهيلات المصرفية هي أهم بند في بنود الأصول في ميزانية البنك التجاري حيث أن هذه الميزانية هي

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

مرآة لنشاطه تصور مركزه المالي في تاريخ محدد وبصفة مستقلة عن مالكي رأسماله (المساهمين) وعملائه (المودعين والمقترضين) وذلك لكون البنك شخصية اعتبارية.

- أما نسبة التسهيلات الغير عاملة فبلغت 5% سنة 2017، لتتخفض قليلا سنة 2018 بنسبة 4.8%، لترتفع مجددا بشكل تدريجي حيث بلغت 2019 بنسبة 7.6% و8.7% سنة 2020 كأعلى نسبة، في حين انخفضت إلى 8.6% سنة 2021، وهذه التسهيلات المصرفية الغير العاملة تعتبر متعثرة وهذه المشاكل تشكل خطر على البنك على اعتبارها تتسبب في ضياع الأموال وتحقيق خسارة للبنوك وضياع فرص تمويلية، إلا أنها تبقى متدنية ولا تسبب مخاطر كبيرة على البنك.

3- مؤشر ربحية الموظف:

تطرقنا إلى مؤشر ربحية الموظف نظرا لاعتباره من أهم المؤشرات المالية للمؤسسة وذلك من خلال المنحنى البياني التالي وذلك انطلاقا من الجدول السابق:

المنحنى رقم (3-3): منحنى بياني توضيحي لتغير نسبة ربحية الموظف خلال الفترة (2017-2021)



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الجدول رقم: (3-1)

من خلال المنحنى السابق نلاحظ ان نسبة ربحية الموظف حقق اعلى نسبة 23.8% سنة 2017 فيحين تتناقص سنة 2018 بنسبة 17.3% لتتخفض بشكل كبير ل 3.8% سنة 2019 حيث بلغت سنة 2020 أدنى نسبة لها 3.2% وذلك يرجع لانخفاض نسب الربحية (متوسط العائد على حقوق الملكية والعائد

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

على الموجودات)، وكان هذا الانخفاض ناتج عن جائحة كورونا التي ضربت العالم نهاية 2019 وبالتالي انخفاض نشاط البنك وتحقيق أرباح متدنية.

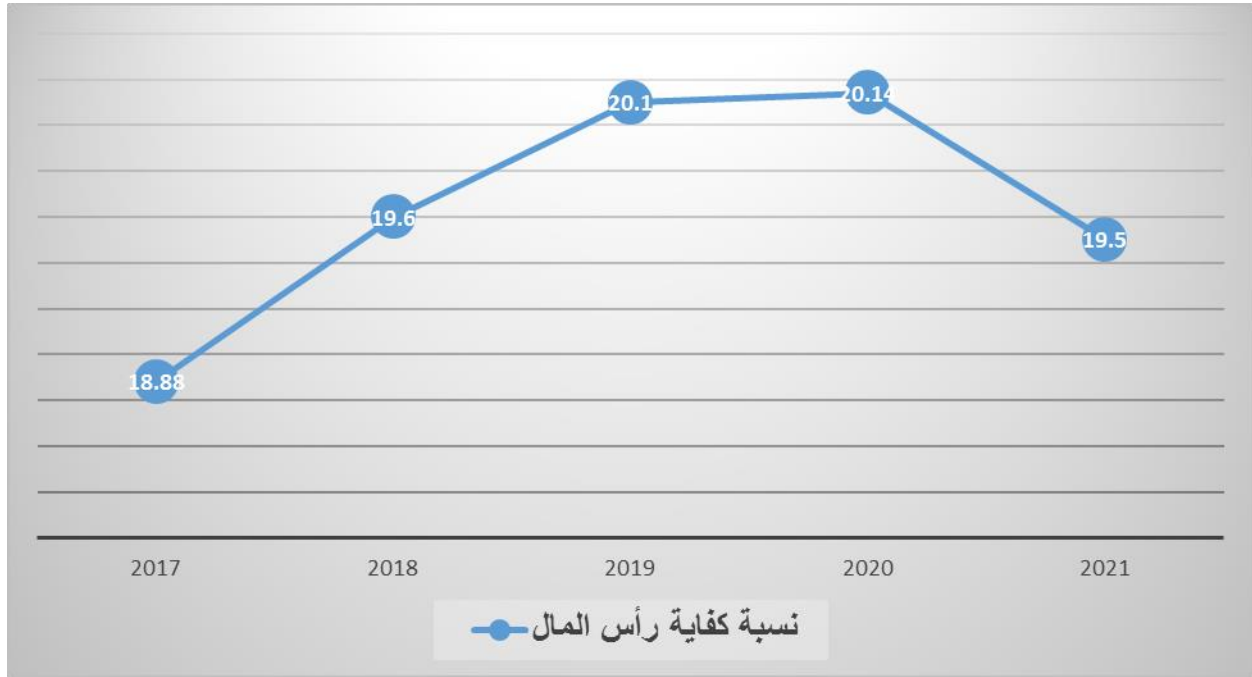
في حين سجلت سنة 2021 نسبة 17.8% وهي نسبة عالية جدا مقارنة بالسنتين السابقتين وذلك بعد تعافي المؤسسة وتحقيق نسب جيدة على نسب الربحية.

4- كفاية رأس المال:

تطرقنا في هذا المؤشر إلى مؤشر نسبة كفاية رأس المال باعتباره يمثل العلاقة بين مصادر رأس مال المصرف والمخاطر المحيطة بموجودات المصرف، وهو من أهم المؤشرات التي تساعد على قياس أداء المؤسسة وذلك من خلال المنحنى البياني التالي وذلك انطلاقا من الجدول السابق:

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

المنحنى رقم (4-3): منحنى بياني توضيحي لتغير نسبة كفاية رأس المال خلال الفترة (2017-2021)



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الجدول رقم: (3-1)

من خلال المنحنى نلاحظ أن نسبة كفاية رأس المال سنة 2017 بلغت 18.88%، وهي في تزايد حيث بلغت 19.6% سنة 2018 و20.1% سنة 2019، في حين بلغت سنة 2020 أعلى نسبة بـ 20.14% متخطية بشكل كبير النسبة المطلوبة من البنك المركزي الأردني، لتصل إلى 19.5% سنة 2021.

وحسب مقررات لجنة بازل 3 لكفاية رأس المال فإن النسبة المقررة هي 10.5% نلاحظ أن المؤسسة العربية المصرفية الأردن حققت نسب عالية (أكبر من 10.5%) خلال فترة الدراسة (2017-2021)، أي أن المؤسسة العربية المصرفية لها قدرة على مواجهة المخاطر بما لها من أموال كافية في حالة نقص السيولة أو الأزمات أو التعثر المصرفي.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية للمؤسسة العربية المصرفية الأردن

على غرار المؤسسات الاقتصادية، للمؤسسة العربية المصرفية الأردن عدة خدمات مصرفية نذكر منها:

أولاً- التسهيلات الائتمانية:

ويمكن تقسيم أهم التسهيلات الائتمانية للمؤسسة العربية المصرفية إلى ما يلي¹:

1- الجاري مدين:

يتم استخدام الجاري مدين لتمويل وتغطية متطلبات رأس المال العام قصير الأمد وحسب النشاط وبعد دراسة الفجوة التمويلية للعملاء ومتطلبات التدفق النقدي اليومي على شكل سيولة قصيرة الأجل - وعادة ما يتم منح هذه التسهيلات لمدة سنة واحدة ويمكن تجديدها بناء على موافقة البنك وبسعر فائدة محدد وعمولة ثابتة.

2- القروض الدوارة:

وتستخدم هذه القروض للتمويل المتخصص للمشتريات أو المبيعات من خلال إصدار الاعتمادات وتمويلها أو فواتير التحصيل أو الفواتير التجارية أو خصم الشيكات، الاعتمادات الواردة ويختار العملاء هذا النوع من القروض مع جدول سداد يلبي احتياجاتهم ويفي بالتزاماتهم المالية وعادة ما تغطي هذه القروض احتياجات رأس المال العامل للتجارة والأنشطة الصناعية، وتمكن القروض الدوارة العملاء من تحسين تدفقهم النقدي، واغتنام الفرص التجارية، واكتساب الوقت حتى يتم تخزين وتصنيع وتصريف منتجاتهم.

3- القروض التجارية طويلة الأجل:

القروض التجارية طويلة الأجل تهدف إلى تمويل مصاريف رأسمالية للمشاريع وأصول محددة مرتبطة بمتطلبات تمويل هذه المشاريع، يتم سداد هذه القروض عادة على أساس شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي أو سنوي وحسب التدفقات النقدية المتوقعة.

¹الموقع الإلكتروني لخدمات البنك: www.bank-abc.com/world/Jordan/Ar/Products/Pages/default.aspx ، تاريخ الزيارة:

2022/4/16

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

4- التجمعات البنكية:

تنظم المؤسسة العربية المصرفية، الأردن قروض التجمع البنكي وذلك من خلال الشركة الأم في البحرين، حيث يقوم فريق إدارة التجمعات البنكية بتقديم الدعم اللازم في هذا المجال لمدرء العلاقة ضمن مجموعة المؤسسة العربية المصرفية الأردن، ويساعد الفريق في تأسيس وهيكله التجمعات البنكية لصالح الجهات الحكومية والمؤسسات المالية وعملاء الشركات الكبرى، بالإضافة إلى المساعدة في تمويل المشاريع والتمويل الإسلامي من خلال (دائرة التمويل الإسلامي في البحرين) يتمتع الفريق بفهم ممتاز لسوق الإقراض الإقليمي، ولديه علاقات عمل جيدة مع البنوك الإقليمية والدولية الرائدة العاملة في العالم العربي. نقاط القوة لدينا في إدارة وتنفيذ وتوزيع التجمعات البنكية تجعل بنك المؤسسة العربية المصرفية الشريك المثالي لدور المنظم الرئيسي في التجمعات البنكية.

5- تمويل المشاريع:

تقدم المؤسسة العربية المصرفية حلول متكاملة لتمويل المشاريع مثل البنية التحتية، والشحن، والطيران، والاتصالات السلكية واللاسلكية وذلك من خلال فريق متخصص وبحيث يتم الاستفادة من المشاريع الممولة مسبقاً من خلال شبكة الفروع.

ثانياً: قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة:

قامت المؤسسة بتوفير حلول تمويلية متكاملة تساعد أصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة في تسيير أعمالهم بكل سهولة ويسر بالإضافة للتوسع والاستمرارية في أعمالهم وذلك من خلال فريق متخصص ومتكامل من ذوي الكفاءة وممن لديهم الخبرة الكافية في فهم الاحتياجات التمويلية للعملاء. بالإضافة إلى تصميم مجموعة من المنتجات التي تلبي احتياجات أصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة والتي تتمثل فيما يلي:¹

- منتج تمويل الطاقة المتجددة؛
- منتج القروض الإنتاجية والتمويل الصناعية؛
- منتج تسهيلات نقاط البيع؛
- منتج القروض للمشاريع الصغيرة الناشئة، ومنتج تمويل المرأة.

¹ الموقع الالكتروني لخدمات البنك، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

ثالثاً: برنامج دعم وتطوير الشركات الصغيرة والمتوسطة

قام بنك الاستثمار الأوروبي والمؤسسة العربية المصرفية في الأردن بتوقيع اتفاقية تمويل لغايات دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن. بموجب هذه الاتفاقية وفي ضوء انخفاض كلف الأموال المتاحة لبنك الاستثمار الأوروبي، سيقوم بنك الاستثمار الأوروبي بتقديم سقف تمويل لبنك المؤسسة العربية المصرفية في الأردن وبحيث يتم استغلاله حصراً لدعم وتطوير الشركات الصغيرة والمتوسطة، وعلى ذلك سيقوم بنك المؤسسة العربية المصرفية في الأردن وضمن إطار هذه الاتفاقية بتوفير مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المصرفية التي تلبي الاحتياجات التمويلية للشركات الصغيرة والمتوسطة وبحيث يتم الاستفادة مما يلي:

- أسعار فائدة تفضيلية؛
- فترات سداد مرنة؛
- آجال متوسطة وطويلة (وتشمل تسهيلات لتمويل رأس المال العامل).

القطاعات المؤهلة للحصول على هذه القروض تشمل قطاع الصناعة، قطاع التجارة والتوزيع، قطاع المقاولات، قطاع الخدمات، قطاع الطاقة، والقطاعات الأخرى.

الشركات المؤهلة:

- الشركات المحلية الصغيرة بعدد موظفين أقل من 250 موظف؛
- الشركات المحلية المتوسطة بعدد موظفين أقل من 3,000 موظف.

ملاحظة: تخضع القروض المتاحة من خلال هذا البرنامج للشروط والأحكام الخاصة ببنك المؤسسة العربية المصرفية في الأردن وبنك الاستثمار الأوروبي¹.

¹ الموقع الإلكتروني للبنك، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

رابعاً: العمليات المصرفية

تتميز المؤسسة العربية المصرفية الأردن بعدة عمليات مصرفية نذكر منها¹:

1- إدارة خدمات وحدات النقد:

قامت المؤسسة العربية المصرفية الأردن بتكريس كافة موارده المتاحة لتقديم مجموعة مبتكرة من الخدمات الجديدة والحلول المصرفية لإدارة النقد التي تمكن عملاء الشركات من إدارة حساباتهم بكل سهولة وفاعلية وزيادة الكفاءة والقدرة التنافسية في بيئة الأعمال التجارية الصعبة والمتغيرة.

تقدم المؤسسة العربية المصرفية الأردن مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المبتكرة لتلبية احتياجات عملائه من قطاع الشركات والمتعلقة بالمعاملات المصرفية بشكل أكثر كفاءة، مع قدر أكبر من الأمان، وبتكلفة أقل، حيث يقوم البنك بتلبية كافة متطلبات عملائه من خلال شبكته العالمية مستنداً إلى خبرته العريقة في هذا المجال.

تمتاز الحلول المصرفية التي تقدمها المؤسسة بالمرونة والكفاءة والفاعلية التشغيلية بشكل يلبي متطلبات العملاء ويسهم في جعل التعاملات التجارية للشركات أسهل وأسرع محلياً وعالمياً. تقدم المؤسسة لعملاء الشركات العديد من المنتجات والخدمات التي تتطلبها إدارة النقد والسيولة من خلال أحدث الوسائل لتنفيذ معاملاتهم:

- إدارة النقد والسيولة؛ حلول المدفوعات؛
- خدمات الحسابات؛ خدمات التحصيل؛
- خدمات الرواتب؛ القنوات الإلكترونية؛

وعلاوة على ذلك، فإنّ تواجد البنك العالمي وشبكة فروع المنتشرة عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، يتيح له توفير الخدمات البنكية المختلفة للكثير من عملائه.

-الفوائد والمنافع لعملاء البنك:

- إنشاء هياكل حسابات تشغيل فعالة؛
- تسريع دورة التحصيل من خلال النقد والشيكات والتحويلات الواردة؛
- تعظيم العوائد على الفائض النقدي؛
- تقليل التكاليف الإدارية وتكاليف المعاملات من خلال رسوم دفع أقل.

¹ الموقع الإلكتروني لخدمات لبنك. مرجع سبق ذكره.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

2-خدمات التمويل التجاري:

تتمتع المؤسسة العربية المصرفية الأردن بمكانة فريدة تمكن عملائه من زيادة الكفاءة والقدرة التنافسية في بيئة الأعمال التجارية الصعبة والمتغيرة باستمرار.

الخبرة المصرفية الواسعة في مجال الشركات، إعادة الاستثمار في التكنولوجيا والمنتجات المبتكرة، الحضور العالمي وخبرات الموظفين، قد أسهمت بتبوء البنك لمكانة متميزة بين الجهات المنافسة في الحلول المقدمة في التمويل التجاري.

يقدم التمويل التجاري من المؤسسة العربية المصرفية الأردن حلاً سريعاً وفعالة وموثوقة وشاملة ضمن السلسلة التجارية للعميل من خلال الجمع بين منتجات وخدمات لتحوط من مخاطر التجارة الدولية والحلول المخصصة للتجارة وتمويل الصادرات، كذلك من خلال معرفة طبيعة الأعمال التجارية لعملائنا والتوصية بأفضل الحلول الهيكلية للتجارة.

تتنوع منتجات البنك بين المنتجات التجارية التقليدية إلى منتجات التجارة المهيكلة وتمويل الصادرات، وتشمل¹:

• خطابات الاعتمادات (Letter of Credit)

- خطاب اعتماد غير قابل للنقض معزز وغير معزز؛
- خطاب اعتماد دوار (تلقائي، غير تلقائي، تراكمي، غير تراكمي)؛
- اعتماد الاطلاع (Sight)؛
- اعتماد القبول (Acceptance)، اعتماد المؤجل الدفع (Deferred payment)؛
- اعتماد التداول (Negotiation)؛
- اعتماد تحت الطلب / الضمان / اعتماد الجهورز (Stand By)؛
- الاعتماد القابل للتحويل (Transferable LC)؛ الاعتماد المقابل (Back to Back LC).

• يوالص التحصيل (Documentary Collections):

- حيث يتم تسليم المستندات بناء على ما يلي:
- مقابل الدفع؛
- مقابل القبول للدفع بتاريخ الاستحقاق؛
- مقابل شروط أخرى كإضافة البنك كفالته على السحب.

¹ الموقع الإلكتروني للبنك، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

• خطابات الضمان:

- دخول عطاء؛
 - ضمان حسن التنفيذ؛ ضمان الدفعة المقدمة؛ خطاب ضمان محتجزات؛
 - ضمان الصيانة؛ ضمان الدفع؛ ضمان النوعية (إصلاح العيوب)؛
- غير ذلك:
- القروض التجارية؛
 - تمويل ما بعد الاستيراد؛
 - تمويل ما قبل التصدير؛
 - تمويل الذمم المدينة.
- تساعد حلول تمويل الذمم المدينة العملاء على تحرير رأس المال العامل للحفاظ على سير الأعمال بسلاسة وهو جزء من إستراتيجية الخزينة السليمة التي تقلل من مخاطر الائتمان للعملاء وتوفر وصولاً أسرع إلى النقد.

المزايا الرئيسية لبرنامج تمويل الذمم المدينة:

- تقليل عدد أيام المبيعات المعلقة (DSO)؛
- تحسين رأس المال العامل وتعزيز التدفق النقدي؛
- إدارة المخاطر¹.

¹ الموقع الإلكتروني للبنك، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

المبحث الثاني: مخاطر الخدمات الإلكترونية للمؤسسة العربية المصرفية وطرق الحماية منها

في هذا المبحث نتطرق إلى مختلف الخدمات الإلكترونية التي المؤسسة العربية المصرفية (ABC)، والمخاطر التي تحيط بها من حيث استعمال هذا النوع من الخدمات المصرفية الحديثة، وطرق الحماية منها لحماية خصوصية عملائها وضمان استمرارها.

المطلب الأول: الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسة العربية المصرفية

تقدم المؤسسة العربية المصرفية مجموعة متكاملة من الخدمات الإلكترونية، والتي تتمثل في¹:

أولاً: منصة "ABC" ديجيتال

منصة "ABC Digital" هي خدمة مصرفية رقمية مبتكرة وسهلة الاستخدام، مصممة لتلبية الاحتياجات المالية مع بعض القيود وأوقات التوقف في المعاملات المالية ومن أي مكان.

حيث تم تصميم منصة "ABC Digital" لمساعدة عملاء البنك في أنشطة حساباتهم اليومية من خلال توفير معلومات شاملة يتم تسليمها بطريقة فعالة من حيث التكلفة لتعزيز التدفقات النقدية والمدفوعات عبر جميع الحسابات داخل شركتهم أو مجموعة شركاتهم حول العالم.

توفر المنصة الوصول إلى الحسابات لدى المؤسسة العربية المصرفية، وتحويل الأموال، وإدارة القروض، وتتبع نشاطات التمويل التجاري وغيرها الكثير من الخدمات من خلال واحدة من البيئات المصرفية الرقمية الأسرع والأكثر أماناً المتوفرة على حاسوب أو جهاز لوحي (تابلت) أو هاتف محمول آمن مرتبط بالإنترنت.

وتقدم المؤسسة العربية المصرفية مجموعة واسعة من المنتجات المصممة خصيصاً لتلبية متطلبات عملاء قطاع الشركات لإدارة دفعاتهم وإدارة السيولة منها²:

- استعراض وإدارة الحسابات؛
- استعراض تاريخ العمليات التي أجريت على الحسابات من خلال أداة بحث وفرز مرنة؛
- تحويل الأموال عبر الإنترنت؛

¹ الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية (ABC) الأردن، www.bankabc.com/world/Jordan/Ar/Products/Pages/default.aspx، تاريخ الزيارة: 2022/04/15.

² الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية (ABC) الأردن، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

- صلاحيات مخصصة للتنفيذ والموافقة على التحويلات المالية؛
- استعراض المعلومات حول التمويل التجاري؛
- مراقبة القروض لأجل والقروض الدوارة؛
- إمكانية طباعة الإشعارات من سجل المعاملات؛
- حفظ تحويلات الأموال لتنفيذها في وقت لاحق؛
- خدمة دفع الرواتب؛
- خدمات دفع المزودين عن طريق تحميل الملفات؛
- قدرة المستخدم على عرض الحسابات المختلفة لنفس الشركة والشركات ذات الصلة؛
- صلاحية طلب الخدمة وتنبيه الحالة.

ثانياً: أجهزة الصراف الآلي

توفر المؤسسة العربية المصرفية الأردن ما يزيد عن 50 صراف آلي منتشرة في مختلف المناطق بمملكة الأردنية¹، حيث تمكن للعميل القيام بمختلف العمليات المصرفية بسهولة ويسر باستخدام أجهزة الصراف الآلي دون الحاجة لمراجعة الفرع.

تقبل أجهزة الصراف الآلي للمؤسسة العربية المصرفية الأردن بطاقات الفيزا العالمية وبطاقات ماستركارد والبطاقات التي تحمل اشارة (فيزا، إلكترون، بلاس، جوننت)، ومن الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي:

- السحب النقدي؛
- خدمات الإيداع؛
- الاستفسار عن الرصيد؛
- طلب دفتر شيكات؛
- طلب كشف حساب بالبريد؛
- تغيير الرقم السري؛
- التحويل من حساب إلى حساب².

¹ الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية (ABC) الأردن، <https://www.bank-abc.com/world/jordan/ar/branchesatms/pages/atmnetwork.aspx>، تاريخ الزيارة: 2022/05/17.

² الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية الأردن، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

ثالثاً: الحوالات البنكية

يُطلق عليها اسم التحويل الإلكتروني أو التحويل المصرفي أو التحويل الائتماني وهي تحويل الأموال إلكترونياً من شخص لآخر، حيث إن مفهوم الحوالات البنكية يُمكن من العمل على إجراء تحويل إلكتروني من حساب مصرفي لحساب مصرفي آخر، حيث تعمل أنظمة التحويل الإلكتروني على توفير مجموع متنوعة من الخيارات التي تتضمن تكلفة المعاملات وقيمتها وحجمها، وتتضمن استلام وإصدار الحوالات بالعملات المحلية والأجنبية لكافة أنحاء العالم. ومن مزايا الحوالات البنكية التي تقدمها المؤسسة العربية المصرفية:

- يعتبر تاريخ حق تنفيذ الحوالة الخارجية بعد يومي عمل من تاريخ إصدارها.
- ومن الممكن أن يكون تاريخ الحق بنفس يوم العمل أو ثاني يوم عمل في بعض الحالات وبحسب الاتفاق مع العميل وفق شروط وأحكام البنك.
- جميع الحوالات الصادرة والواردة وأوامر الدفع الخاصة بجميع عملاء البنك، تكون من خلال استخدام رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN)^{1*} الخاص بهم.
- من الممكن أن يتم تحويل الحوالات داخل الأردن بالدينار الأردني والعملات الأجنبية الرئيسية (EUR، USD، GBP) إلى المستفيد بنفس يوم استلامها من العميل من خلال نظام ACH^{2*} ونظام RTGS^{3*}.

رابعاً: البطاقات

بالإضافة إلى خدمات التقليدية التي توفرها البطاقات المصرفية عملت المؤسسة العربية المصرفية على ضم أو دمج العديد من الخدمات وكذا العديد من المزايا لحامل البطاقة وهي تختلف من بطاقة إلى أخرى.

1- أنواع البطاقات: ومن بين هذه البطاقات ما يلي¹:

^{1*} رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) معيار متفق عليه دولياً يستخدم لتحديد الحسابات المصرفية في جميع أنحاء العالم لتسهيل عمليات الدفع، ويقوم البنك بتزويده للعميل عند فتح الحساب، ومن الممكن كذلك التعرف على هذا الرقم من خلال الدخول الى نظام الخدمات الإلكترونية للبنك.
^{2*} هو نظام دفع آمن يهدف إلى تزويد البنوك والبنك المركزي الأردني وعملائهم بخدمة مدفوعات التجزئة لتسهيل وتسريع تنفيذ التحويلات المالية الدائنة والمدينة كثيرة العدد صغيرة القيمة بما يساهم في رفع كفاءة النظام المالي في المملكة الأردنية.
^{3*} هو نظام مركزي إلكتروني يتم تشغيله من قبل البنك المركزي الأردني، لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، حيث يعمل على أساس فوري وإجمالي ونهائي، كما يوفر نقطة تسوية لأنظمة مدفوعات التجزئة العاملة في المملكة من خلال حسابات التسوية المركزية المرتبطة بالنقد المودع لدى البنك المركزي الأردني.

¹ الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية (ABC) الأردن، <https://www.bank-abc.com/world/Jordan/Ar/Products/RetailBanking/Pages/Cards.aspx>، تاريخ الزيارة: 2022/05/17.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

1-1 - البطاقات المدفوعة مسبقاً:

هي بطاقة مدفوعة مسبقاً، حيث يمكنك استخدام البطاقة حتى نفاذ الرصيد، وبمجرد نفاذ الرصيد، لن تتمكن من إجراء المزيد من عمليات الشراء حتى تعيد تحميلها. وتعمل البطاقة المدفوعة مسبقاً في بعض النواحي مثل البطاقات الأخرى، حيث يمكن لحاملها التسوق من الإنترنت بكل راحة وأمان، بالإضافة إلى القيام بعمليات السحب النقدي والشراء عبر نقاط البيع المتوفرة لدى التجار.

1-2 - البطاقات الائتمانية:

البطاقات الائتمانية مزودة بالشريحة الذكية والتي توفر عنصر الأمان. ويتم إصدارها بسقف ائتماني متجدد لاستخدامها في السحب النقدي من خلال شبكات الصراف الآلي المنتشرة محلياً وعالمياً وكذلك لتسديد أثمان المشتريات من خلال نقاط البيع المنتشرة محلياً وعالمياً، بالإضافة إلى إمكانية التسوق عبر الإنترنت. وتقدم المؤسسة العربية المصرفية (ABC) أنواع مختلفة من بطاقة الائتمان، والتي تتمثل في:

أ- بطاقات فيزا كلاسيكية وذهبية:

إن بطاقات فيزا الائتمانية الكلاسيكية والذهبية توفر لحاملها مجموعة من المزايا التي تم تصميمها لتتناسب مع احتياجات العميل وأسلوب حياته.

ب- بطاقة فيزا البلاتينية:

بطاقة صممت خصيصاً للعملاء المميزين حيث تمنحهم مزايا خاصة بسقف ائتماني أعلى من بطاقة فيزا كلاسيكية وذهبية يتناسب مع احتياجاتهم. يصل حتى 15000 دينار أردني.

ج- بطاقة فيزا انفينيت الائتمانية Visa Infinite:

تقدم بطاقة Visa Infinite لكبار عملاء المؤسسة العربية المصرفية الأردن عالماً من الرفاهية المطلقة والمصممة خصيصاً لتلائم أسلوب حياتهم، حيث توفر العديد من المزايا لحاملها من بينها¹:

- إمكانية السحب النقدي ونسبة 95% من السقف الائتماني محلياً وعالمياً؛
- سعر فائدة شهري 1.75% على أعلى رصيد يومي مستغل؛
- سقف ائتماني مميز يفي بكافة احتياجات العميل المالية من 7000 دينار لغاية 20000 دينار؛
- يحصل العميل حامل البطاقة على تأميناً شاملاً ضد حوادث السفر له ولعائلته؛

¹ الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية (ABC) الأردن، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

- يحصل العميل على ميزة تمديد فترة الكفالة على المشتريات التي تمت بواسطة بطاقة فيزا انفينيت لمدة تصل لغاية عام واحد؛
- عندما يستخدم العميل بطاقة فيزا انفينيت، يستفيد من حماية المشتريات للأغراض المسروقة أو التالفة التي اشتراها.

1-3- بطاقات الخصم المباشر (Debit Cards)

تتيح بطاقات الخصم المباشر لحاملها إمكانية السحب النقدي من حسابه من خلال أجهزة الصراف الآلي الخاصة بالبنك أو البنوك الأخرى والتي تحمل شعار JONET، VISA، PLUS المنتشرة محليا وعالميا، كما وتتيح للعميل تسديد أثمان السلع والخدمات من خلال أجهزة نقاط البيع المنتشرة محلياً وعالمياً.

2- شروط الحصول على البطاقة:

- هناك جملة من الشروط التي وضعتها المؤسسة العربية المصرفية، لكي يحصل عملائها على البطاقة ويستفيد من خدماتها، والتي تتمثل في¹:
- أن يكون أردني الجنسية ومقيم، أو أردني مغترب (غير مقيم) حاصل على قرض سكني، أو غير أردني مقابل حجز تأمينات نقدية؛
 - أن يكون كامل الأهلية؛
 - ألا يكون عليه مبالغ مستحقة ضمن كشف الأخطار المصرفية؛
 - ألا يكون المستفيد حاصل على قروض سابقة ومتخلف عن سداد أي جزء منها؛
 - أن يتقدم بطلب للحصول على بطاقة انتمائية من خلال أحد فروع البنك أو من خلال فريق المبيعات؛
 - الحد الأدنى لعمر العميل البطاقة الرئيسية: 21 عام؛
 - الحد الأعلى لعمر العميل 60 عام و70 عام للمتقاعدين.

¹ الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية (ABC) الأردن، <https://www.bank-abc.com/world/Jordan/Ar/Products>، تاريخ الزيارة: 2022/05/18، [RetailBanking/Pages/Cards.aspx](https://www.bank-abc.com/world/Jordan/Ar/Products/RetailBanking/Pages/Cards.aspx).

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

خامسا: خدمة الرسائل البنكية

ABC SMS Banking هي خدمة إلكترونية مجانية يقدمها البنك لعملائه بحيث تسمح لهم بالقيام بعدد من الخدمات المصرفية عن طريق الرسائل القصيرة المتوفرة في الهاتف النقال (الموبايل) دون الحاجة لمراجعة البنك بحيث توفر الخدمة المعلومات الخاصة بالحسابات في اليوم والوقت الذي يتم فيه قيد العملية مباشرة وبطريقة آمنة ومضمونة، حيث يقوم البنك بإرسال الرسائل القصيرة إلى هاتف العميل النقال، والتي في معظم الأحوال تكون في صورة إشعارات من البنك للعميل ودون أن يقوم العميل بطلب تلك المعلومات، وأهم الخدمات المصرفية عبر خدمة الرسائل القصيرة (SMS) التي يقدمها بنك ABC هي¹:

- خدمة التبليغ بوصول الراتب لحساب العميل؛
- خدمة التبليغ بوصول حوالة لحساب العميل؛
- خدمة التبليغ بإدراج القرض لحساب العميل؛
- خدمة التبليغ باستحقاق قسط بطاقة الفيزا على حساب العميل؛
- خدمة التبليغ بشيك مرتجع على حساب العميل؛
- خدمة التبليغ بفتح اي نوع من انواع الحسابات؛
- وبالإضافة للحركات المالية التي تتم على الحساب.

المطلب الثاني: المخاطر الإلكترونية للمؤسسة العربية المصرفية الأردن وطرق الحماية

تتعرض المؤسسة العربية المصرفية لمخاطر كثيرة منها التقليدية والحديثة، حيث سنعرض في هذا المطلب المخاطر الإلكترونية التي يتعرض لها، والتي تتمثل في²:

أولاً: أمن المعلومات والأمن السيبراني

تشكل المعلومات في عصرنا الحالي جزء مهم في حياة الفرد والشركات والقطاعات والدول ولكن يحيط بها كثير من المخاطر، ومع تطور وسائل التقنية الحديثة والتحليل أصبحت بعض هذه الهجمات معرفة وتتخذ طابعا معينا في الهجوم. يمكن لمكافحة الفيروسات أن يتصدى لبعضها وليس كلها ويتعين على

¹ الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية (ABC)، الأردن، مرجع سبق ذكره.

² التقرير السنوي للمؤسسة العربية المصرفية (ABC)، الأردن، 2022، ص ص136-142.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

المستخدمين وموظفي المؤسسة العربية المصرفية التعرف على أنواع هذه الهجمات، والتي تتمثل غالباً في¹: التصيد الاحتيالي، التصيد الصوتي، انتحال الشخصية... الخ.

حيث تهدف هذه الهجمات إلى تعطيل الخدمة أو التجسس بمختلف أنواعه على المستخدمين والمؤسسات أو تدمير الأجهزة والبيانات، أو إفشاء معلومات حساسة متعلقة بالبنك أو عملاء البنك، ومن أهم خصائص هذه الهجمات الصعوبة في كشفها وفي إثباتها.

ثانياً: مخاطر التشغيل

تتعرض المؤسسة العربية المصرفية لكثير من مخاطر التشغيل احتمال حدوث خسائر تؤثر على الإيرادات أو رأس المال نتيجة عدم كفاية أو إخفاق في الإجراءات الداخلية، الأنظمة المعلوماتية، العنصر البشري، أو نتيجة أحداث خارجية ذات تأثير ملموس على عمليات البنك. كما تتضمن المخاطر القانونية باستثناء مخاطر السمعة والمخاطر الإستراتيجية.

ثالثاً: مخاطر تكنولوجيا المعلومات

هي المخاطر التي قد تتعرض لها المؤسسة العربية المصرفية، بسبب لامتلاكها واستخداماً مصادر تكنولوجيا المعلومات لتنفيذ عمليات البنك والتي قد تؤدي إلى خسائر مادية أو قانونية أو التأثير السلبي على سمعة البنك أو الخدمات المقدمة للعملاء وأصحاب العلاقة.

رابعاً: مخاطر السوق

تتعرض المؤسسة العربية المصرفية لمخاطر سوق إضافية عبر العمليات المصرفية الإلكترونية، من جراء التوسع الناتج عن هذه العمليات، سواء في تسويق الودائع أو القروض أو أنشطة التوريق وتداول الأوراق المالية، وذلك على الرغم من الفائدة التي يمكن أن يجنيها السوق تبعاً لهذا التوسع من حيث تعزيز سيولته.

تنشأ مخاطر السوق من الخسائر الناجمة من المراكز المالية المتضمنة داخل أو خارج قائمة المركز المالي والناشئة عن التقلبات في أسعار الفوائد وأسعار صرف العملات وأسعار الأسهم وتتم مراقبة وإدارة مخاطر السوق من قبل كل من قسم مخاطر السوق التابع لدائرة إدارة المخاطر بالإضافة إلى لجان وجهات

¹ الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية (ABC)، الأردن، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

رقابية اخرى ومنها لجنة الموجودات والمطلوبات ولجنة إدارة المخاطر المؤلفة من بعض أعضاء مجلس الإدارة ومسؤولي إدارة المخاطر¹.

المطلب الثالث: طرق الحماية من المخاطر البنكية المصرفية الإلكترونية العربية المصرفية الأردن

نظرا لأهمية العمليات البنكية الإلكترونية وما قدمته من تسهيلات في حياة أفراد واختصارها للوقت ومسافات وانتشارها السريع حول العالم، يرجع إلى توفر الأمن في تعاملاتها، هناك العديد من الإجراءات التي تعتمد عليها المؤسسة العربية المصرفية، بناء على تعليمات البنك المركزي الأردني وأيضا المؤسسة العربية المصرفية الأم في البحرين تهدف إلى توفير مجموعة من الإجراءات تساعد في حماية المعلومات وخصوصيات العملاء، والتي تتمثل في:

أولا: تعليمات البنك المركزي الأردني للحماية من مخاطر العمليات البنكية الإلكترونية

يركز البنك المركزي الأردني على أهمية استمرار البنوك في تطوير عملياتها المتعلقة بتكنولوجيا وأمن المعلومات وإدارة المخاطر، وضمان استمرارية العمل لمواجهة مخاطر الاختراق الإلكتروني، حيث قام بإصدار مجموعة من التدابير للبنوك والإدارات العاملة تحت سلطته، للحماية من مخاطر الإلكترونية وكانت المؤسسة العربية المصرفية قد أخذت بتعليمات البنك المركزي في هذا السياق، ومن أهم هذه التعليمات نجد ما يلي²:

1- إدارة تقنية المعلومات:

في سياق الأمن السيبراني، وبناءا على تعليمات البنك المركزي الأردني الموجهة للبنوك فإن إدارة تكنولوجيا المعلومات مسؤولة عن:

- تنفيذ السياسات والضوابط والمعايير والمبادئ التوجيهية المنبثقة عن برنامج الأمن السيبراني على الأنظمة والخدمات.
- الالتزام بمستويات وحدود المخاطر المقبولة، وإبلاغ إدارة أمن المعلومات بأي مخاطر وثغرات وانتهاكات مطروحة تتعلق بحدود ومستويات المخاطر المعتمدة والمقبولة، أو أي انتهاك للسياسة.
- معالجة الثغرات الأمنية في الأطر الزمنية وفقاً لأهميتها.

¹ التقرير السنوي للمؤسسة العربية المصرفية (ABC)، مرجع سابق.

² Cybersecurity Framework for Jordan Financial Sector, Central Bank of Jordan, 2020, p p 14-15.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

- صيانة أدوات وتقنيات الأمن ومراقبتها. يتضمن ذلك التحديث والصيانة الدورية لإجراءات الأمان المطبقة.
- الالتزام ببرنامح الاستجابة للحوادث الأمنية، والحفاظ على خطة عمل واضحة المعالم وموثقة للتنفيذ في حالة وقوع حادث أمني.

2- الإدارة التنفيذية وأصحاب الأعمال وغيرهم:

- الإدارة التنفيذية وأصحاب الأعمال والإدارات ذات الصلة مسؤولون عن مراجعة نتائج تقييم الأمان السيبراني. يتعين عليهم التأكد من أن النتائج ضمن نسب المخاطر المعتمدة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة وفي الوقت المناسب للتعامل مع نتائج التقييم المبلغ عنها والفجوات لإبقاء المنظمة في نطاق تقبل المخاطر السيبرانية.
- الموظفون على جميع المستويات والإدارات الداخلية والوحدات التنظيمية ومقدمو الخدمات الخارجيون مسؤولون عن الالتزام بسياسة ومعايير وإجراءات الأمان السيبراني.

3- إدارة المعلومات والأمن السيبراني:

يجب على الكيان إضفاء الطابع المؤسسي على وظيفة الأمان السيبراني بطريقة تضمن المستوى المناسب من الاستقلالية عن أي دور آخر قد يتعارض مع برنامج وأهداف الأمان السيبراني، بما في ذلك مسار التقارير والميزانية والموارد. يجب أن تقوم وظيفة الأمان السيبراني بما يلي¹:

1- تطوير وصيانة برنامج الأمان السيبراني بما في ذلك عمليات إدارة المخاطر الإلكترونية، وكذلك الاستراتيجية والسياسات والمعايير والإجراءات والمبادئ التوجيهية وخطوط الأساس المتعلقة بالأمن السيبراني، مفتاح

مؤشرات المخاطر ومؤشرات الأداء الرئيسية لبرنامج الأمان السيبراني.

2- تطوير نهج لإشراك وظيفة الأمان السيبراني في عمليات المنظمة على جميع المستويات.

3- إدارة تقييمات المخاطر الإلكترونية، واقتراح ضوابط وإجراءات التخفيف في سياق الأعمال التجارية، وتحديد متطلبات الأمان السيبراني للمشاريع والأنشطة التجارية الجديدة والمستمرة، وكذلك إدارة عملية المعلومات وتصنيف النظام.

¹ Cybersecurity Framework for Jordan Financial Sector, Central Bank of Jordan, 2020, p 16.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

4- إدارة تنفيذ برنامج الأمن السيبراني.

5- تقييم مدى كفاية الضوابط والموافقة على الاستثناءات مع الأخذ في الاعتبار الرغبة في المخاطرة السيبرانية واللوائح المعمول بها.

6- مراقبة وتحليل وإبلاغ المعلومات المتعلقة بالتهديدات والأحداث الأمنية.

ثانياً: الرقابة الداخلية للحماية من مخاطر العمليات البنكية الإلكترونية

هناك العديد من الإجراءات التي تتبعها المؤسسة العربية المصرفية للحماية من مخاطر العمليات البنكية الإلكترونية تكون وفقاً لتعليمات المؤسسة العربية المصرفية الأم في البحرين، ومن هذه الإجراءات نجد ما يلي¹:

1- الحماية من مخاطر التشغيل:

حرصت إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العربية المصرفية على استمرار عملية التنمية الذاتية وتعزيز وتطوير المعارف والكفاءات، من خلال زيادة الأنشطة التدريبية المعتمدة، لتشمل كافة الموظفين على اختلاف رتبهم الوظيفية وكافة البرامج التدريبية التي تواكب التطورات الجديدة في المجال المصرفي والأنظمة والتعليمات، فقد تم تنفيذ برامج توعوية لجميع موظفي البنك تركزت حول مكافحة الجرائم المالية، العقوبات، أمن وحماية المعلومات واستمرارية الأعمال، وذلك لتجنب المخاطر الناتجة عنها بجميع الوسائل المتاحة مع أخذ الإجراءات الاحترازية المسبقة لتفادي الوقوع في تلك المخاطر وما ينتج عنها من أضرار وعقوبات.

كما يتم الاستمرار بتجميع بيانات الأحداث والخسائر التشغيلية إضافة إلى مؤشرات المخاطر التشغيلية بواسطة نظام إدارة مخاطر التشغيل *GRC-Tool، والعمل على مراقبتها وتحديثها والتأكد من وضع أية خطط تصحيحية حولها أينما لزم، حيث يهدف النظام إلى إتاحة استخدامه من قبل جميع الدوائر المعنية سواء دوائر الأعمال، المخاطر، إضافة إلى التدقيق الداخلي وبالتالي تمكين الإدارة التنفيذية من الاطلاع على جميع المخاطر المالية وغير المالية أولاً بأول.

¹ التقرير السنوي للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن، 2020، ص149.

* يهدف هذا البرنامج إلى تأهيل ورفع كفاءة المسؤولين التنفيذيين والعاملين في مجالات الحوكمة وإدارات المخاطر والالتزام والتدقيق والمراجعة الداخلية بكافة أنواع الشركات والهيئات الحكومية طبقاً للمعايير العالمية وأفضل الممارسات في حوكمة المؤسسات، بما يعكس إيجاباً على تحسين أداء وكفاءة تشغيل تلك الهيئات والشركات.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

هذا ويتم الاستمرار بإتباع المنهجية الخاصة بنظام التقييم الذاتي للمخاطر التشغيلية والضوابط الموضوعية مقابلها من حيث اجراء المراجعة على مستوى الدوائر، وذلك من خلال إجراء تحليل للفجوات بين ما هو مطبق وما هو مطلوب تطبيقه وليصار الى وضع خطط التطبيق والحلول اللازمة حولها وصولا للهدف المحدد لهذا التقييم والتأكد من توفر انظمة الضبط والرقابة التي تحكم تنفيذ العمليات في البنك.

2- الحماية من مخاطر تكنولوجيا المعلومات:

ولغاية تمكين دائرة إدارة المخاطر في المؤسسة العربية المصرفية من تطبيق جميع المتطلبات المنصوص عليها ضمن تعليمات المؤسسة العربية المصرفية الأم بالبحرين، المتعلقة بحاكمة وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها وتعليمات التكيف مع المخاطر السيبرانية والسياسات والإجراءات المنصوص عليها في البنك، واستكمالاً لما تم انجازه خلال العام 2019 فقد تم خلال العام 2020 انجاز ما يلي:

1- تجديد وإعادة اعتماد السياسات والإجراءات التالية:

- سياسة مخاطر تكنولوجيا المعلومات؛
 - سياسة تصنيف وحماية المعلومات والأنظمة؛
 - آلية تقييم مخاطر تكنولوجيا المعلومات.
- 2- تحديث إجراءات عمل وحدة مخاطر تكنولوجيا المعلومات بحيث تم إضافة المزيد من التفاصيل ذات العلاقة بدور وحدة مخاطر تكنولوجيا المعلومات بمراقبة وتحليل وتقييم المخاطر التي تتم إدارتها من قبل كل من إدارة تكنولوجيا المعلومات ووحدة أمن المعلومات ووحدة استمرارية العمل.
- 3- تحديث الوثيقة المتعلقة بالإطار العام لحدود المخاطر المقبولة وتحديد مستوى مقبول لمخاطر التشغيل والمخاطر السيبرانية واعتمادها من قبل مجلس الإدارة.
- 4- إعداد التقارير المنصوص عليها ضمن تعليمات حاكمة وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها ومشاركتها مع المعنيين من خلال عرضها على لجنة المرونة التشغيلية¹.

¹ التقرير السنوي للمؤسسة العربية المصرفية ABC، الأردن، 2020، ص 136.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

3- حماية من مخاطر السوق:

تقوم المؤسسة العربية المصرفية بإدارة مخاطر السوق الناشئة عن استثمارات البنك في السندات والأسهم، تداول العملات الأجنبية عقود المقايضة وشهادات الإيداع عن طريق إتباع عدة وسائل وتقنيات متقدمة عبر العمليات المصرفية الإلكترونية، بهدف الوصول إلى شمولية في إدارة هذا النوع من المخاطر ومنها طريقة القيم المعرضة للمخاطر.

والتي يقوم البنك باحتسابها يوميا وبشكل يشمل كافة محافظ البنك المعرضة للمخاطر (أدوات سعر الفائدة أدوات الملكية لمحافظ المتاجرة والمراكز بالعملات الأجنبية) بالاعتماد إلى أسلوب التمثيل التاريخي (Historical Simulation) وكما تستند هذه الطريقة على عدة فرضيات منها فترة قياس ليوم واحد ودرجة ثقة 99% ويجري مقارنة نتائج البنك المعرضة للمخاطر يوميا بالأرباح والخسائر المتحققة للمحافظ.

2- حماية المعلومات والأمن السيبراني:

إن الأمن السيبراني يعتبر أحد أهم أولويات المؤسسة العربية المصرفية الأردن، حرصا منه على خلق بيئة مصرفية آمنة لحماية بيانات العملاء والموظفين المالية والشخصية، وتنفيذا لتعليمات المؤسسة الأم في البحرين وامتثالاً للقوانين والتشريعات النافذة من الجهات التشريعية ومن البنك المركزي الأردني، فقد اعتمد البنك برنامج (ISSP)* بهدف دعم وحماية المرتكزات الرئيسية التي يقوم عليها أمن وحماية المعلومات.

وتحرص المؤسسة العربية المصرفية دوماً على تكوين موظفيها بأفضل الدورات التدريبية وورش العمل بهدف تطوير الحس الأمني لديهم، بالإضافة إلى إرسال الموظفين المعنيين وذوي العلاقة للمشاركة في المؤتمرات المحلية والدولية الخاصة بأمن وحماية المعلومات، ومن ضمنها مساهمة البنك في ورش العمل خاصة بتطوير استراتيجيته على المستوى الوطني لمواجهة التهديدات السيبرانية¹.

كما توفر المؤسسة العربية المصرفية العديد من طرق التعرف على المستخدم، لضمان أن صاحب الحساب هو المسؤول عن العملية البنكية الإلكترونية من جهة، وحماية خصوصية عملائها من جهة أخرى، ومن بين أهم هذه الطرق ما يلي²:

* مجموعة من المبادئ والتوجيهات أو الآليات، أو التوقعات في المنظمة للتأثير أو تنظيم سلوكيات موظفيها فيما يتعلق بكيفية استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات التنظيمية أو البنية التحتية أو الأصول.

¹ التقرير السنوي للمؤسسة العربية المصرفية ABC، الأردن، 2020، ص 136.

² الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية (ABC) الأردن، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

1- كلمة المرور لمرة واحدة:

تعني كلمة مرور مميزة يتم إصدارها عشوائياً لمرة واحدة وتكون مطلوبة للدخول إلى تسهيلات معينة ضمن خدمات البنك الرقمية للمؤسسة العربية المصرفية، والتي ينشئها العميل باستخدام هاتفه المحمول أو عن طريق شهادة حماية أو أي طريقة أخرى متفق عليها.

2- التنبيهات الرقمية:

تعني التنبيه عن طريق الرسائل القصيرة عبر الهاتف المحمول أو البريد الإلكتروني، والذي ترسله المؤسسة العربية المصرفية لتنبيه العميل بحدوث أنواع معينة من المعاملات أو لتزويد عميل البنك بمعلومات مالية.

3- رمز الحماية:

تعني رقم التعريف الشخصي أو السؤال أو غير ذلك من الرموز أو المعلومات التي تعطى لعميل البنك أو التي يختارها العميل بنفسه، والتي تستخدم لتأكيد هويته عند دخوله إلى حسابه¹.

وفي كثير من العمليات الاحتمالية يعتبر العميل وموظف البنك خطأ الدفاع الأول، وبالرغم من امتلاك المؤسسة العربية المصرفية أنظمة أمن إلكترونية صارمة وطرقاً للتحقق من العمليات المصرفية، إلا أنه يجب الإحاطة والتوعية بهذه العمليات الاحتمالية وضرورة فهمها وأشكالها، لتجنب الوقوع ضحية للاحتيال.

¹ الموقع الإلكتروني للمؤسسة العربية المصرفية، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية للمؤسسة العربية المصرفية ABC الأردن

خاتمة الفصل:

في الختام نستخلص أن المؤسسة العربية المصرفية بالأردن تقدم مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية والتجارية والخزينة والتمويل والإقراض وخدمات البنوك المراسلة والعمليات المصرفية الدولية، حيث يحرص البنك على الابتكار التكنولوجي وتوفير أحدث الخدمات المصرفية الرقمية لعملائه مثل التسهيلات الائتمانية، تمويل قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة وبعض العمليات المصرفية.

حيث يوفر البنك جميع الخدمات الإلكترونية على الأنترنت بنسبة 100% بالإضافة على مجموعة متنوعة من الخدمات الإلكترونية الحديثة، الأمر الذي جعله من بنوك الرائدة في الأردن، حيث يرجع هذا الأخير على معرفة البنك لأهمية العمليات البنكية الإلكترونية، والمخاطر التي تصاحبها، حيث استلزمته إيجاد طرق وحلول لحمايتها من تلك المخاطر حفاظا على قدرته التنافسية ومواصلة تقديم خدماته بطريقة اللازمة.

وفي كل التحولات التي مر بها الاقتصاد المصرفي الأردني لعب البنك المركزي الأردني دورا أساسيا نظرا لما يقوم به في سبيل توفير الظروف الملائمة التي تسمح للبنوك العاملة تحت سلطته بالتطور في وضع يتميز بالاستقرار.

خاتمة عامة

خاتمة:

يعتبر التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، والعمل على تحسين واستغلال التقنية الإلكترونية هي من عوامل عصر المنظومة المصرفية الحديث لمواكبة تحديات العصر، ومواجهة ضغط منافسة المصارف الأجنبية الموجهة أساسا لجذب العملاء .

فالعامل المصرفي الإلكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية، ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، إذ تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، حيث لم تعد تقتصر على عملية الإيداع والإقراض وما يرتبط بها من أنشطة مصرفية، فقد ظهر تطور وتوسع كبير في استخدام الكمبيوتر وظهور البنوك الآلية واستخدام بطاقات الضمان وبطاقات الصرف النقدية مما أدى إلى سرعة في تقديم الخدمات، وتوفير الوقت لكل من العملاء والعاملين في البنوك.

وحتى تؤدي البنوك الإلكترونية دورها بفعالية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال، وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية وخصوصية عملائها، من خلال توفير أجهزة وطاقم أمني مختص في حماية هذه العمليات، بالإضافة الى رقابة ادارية صارمة لهذه التعاملات، من أجل الكشف المسبق عنها واتخاذ إجراءات تصحيحية او ردعية، وإلا فإن مساق الرهان يتحول من الرغبة في تعظيم المكاسب إلى وجوب تقليل الخسائر .

وفي النهاية نرى أن الجزائر ليست بعيدة عن هذه التطورات والمستجدات في المجال الاقتصادي إذ سعت إلى إصلاح جهازها المصرفي وتحديث وتطوير أنظمة مدفوعاتها، لأن وسائل الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري تتميز بأنها تقليدية.

الإجابة على الفرضيات:

من خلال التطرق للجانب النظري والتطبيقي للبحث، تم التوصل إلى الإجابة على الفرضيات الموضوعية في مقدمة البحث وفق ما يلي:

- الفرضية الأولى صحيحة، حيث لا حضا بأنه توجد تشكيلة متنوعة من الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك؛
- الفرضية الثانية صحيحة، هناك أهمية كبيرة للخدمات البنكية الإلكترونية بالنسبة للعميل والبنك، خاصة من حيث تقليل كلفة التعامل وربح الوقت والمسافات، خاصة في ظل ظهور مفهوم الشمول المالي.
- الفرضية الثالثة صحيحة، للخدمات البنكية الإلكترونية مخاطر متنوعة، وتتنوع بتنوع الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك.
- الفرضية الرابعة صحيحة، للمؤسسة العربية المصرفية "ABC" الأردن، جملة من الإجراءات للحد من مخاطر الخدمات البنكية الإلكترونية، وكان لها الأثر الكبير للتخفيف من المخاطر على البنك.

نتائج البحث:

من مجمل ما تقدم يمكن استخلاص النتائج التالية:

- تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية أصبح أمراً ضرورياً بالبقاء المؤسسة المصرفية، وتحقيق الجودة بشكل مستمر.
- زيادة القيمة المالية للبنك من خلال تحقيق نمو دائم ومتصاعد ومستديم في الربحية ومعدلات العائد على حقوق الملكية والموجودات، مع التركيز باستمرار على الاحتفاظ بكفاءة مالية عالية تتسجم مع النسب والمعايير الدولية المعتمدة (التي حددتها لجنة بازل).
- تحرير العملاء من قيود المكان والزمان، إذا كان يتم التعامل مع العملاء في البنوك وداخل مقرها وفي مواعيد العمل الرسمية، في حين أصبح الآن يوسع كل العملاء التعامل في أي وقت ودون الحاجة إلى التنقل، من خلال تقنية الخدمات المصرفية المنزلية والتي يتم تقديمها باستعمال قنوات التوزيع الإلكترونية المتمثلة أساساً في الهاتف، الأنترنت والتلفزة الرقمية.
- توسع مجال الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية وتوظيفها بهدف تحسين مستوى أداء الخدمة، من خلال إدخال التقنيات المصرفية الحديثة وخاصة الإلكترونية وما لذلك من آثار على الخدمة وعلى البنك ككل.
- تحسين مستوى جودة الخدمة المصرفية باعتبارها ميزة نسبية تمكن البنك من توظيفها في الاتجاه الذي يعزز مكانته المالية في السوق النقدي. والاستمرار في ترسيخها وادخالها على مختلف جوانب الأداء المصرفي.

- بزيادة الشمول المالي زادت الخدمات الالكترونية في البنوك، ما زاد من مخاطر هذه الخدمات، وبالتالي ظهرت العديد من الأساليب والطرق لإدارة والحد من هذه المخاطر.
- العمل باستمرار على تطوير استراتيجية تأهيل القوى والموارد البشرية، لتكون مستندة على مفهوم متطور وجديد من أجل تعزيز الكفاءة الإدارية والإنتاجية وتوفير موارد بشرية مؤهلة مع التركيز على تنوع النشاط التدريبي ليكون منسجما مع متطلبات العمل المصرفي الحديث ويساعد كذلك في تقديم خدمات تضاهي مثيلاتها من الدول الأخرى.

الاقتراحات:

من خلال دراستنا جننا ببعض الاقتراحات للحد من مخاطر الأعمال المصرفية الالكترونية ومن هذه الاقتراحات نجد:

- إعطاء الأولوية لتحديد ومعالجة مخاطر التشغيل التي قد تنشأ من تقديم طرف ثالث لهذه الخدمات، والحفاظ على صحة أوضاع المؤسسات المالية وسلامة وكفاءة أداء نظم المدفوعات نظرا لاتساع دور الشركات غير المالية، وينبغي تعزيز القدرات الرقابية لكي تظل ملائمة وفعالة.
- يتعين وضع أطر للأمن المعلوماتي للعمل بصورة شاملة لتوفير خطط للوقاية من الهجمات ورصدها وتبادل المعلومات بشأنها ومتابعتها والتعافي من آثارها.
- يتعين تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المالية والاتصالات لتمكين مؤسسات الأعمال من الاعتماد على تطبيقات التكنولوجيا المالية المبتكرة.
- تطوير البنية التحتية للاتصالات للدولة ومختف القطاعات والعمل على سلامة سياسات السوق الاتصالي وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالإنترنت؛
- التحكم بتقنية المعلومات وتتمثل في الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية والوظائف الاحترافية، وتمثل الوجود والاستمرارية والمنافسة؛
- توفر استراتيجيات التلاؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج، النظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة فعالة ومنظمة وضمان الاستخدام الأمثل لوسائل التقنية؛
- توفير عنصر الأمان لأنه بإمكان أي كان القيام بالهجوم الالكتروني والدخول إلى أنظمة البنك الداخلية، مشكلا بذلك خطرا يهدد موجودات وأنظمة البنك الداخلية؛

- وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية، بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية؛
- لا بد من استحداث تشريعات تتناول المسؤولية القانونية الناجمة عن التعرض للحق في الخصوصية، وتنظيم مسألة الوسائل المستخدمة لتوفير الأمان المعلوماتي والثقة بين المتعاملين على غرار التشفير الإلكتروني؛
- هناك حاجة ماسة إلى المزيد من التعديلات والتشريعات المتعلقة بعملية الإثبات والتوثيق، حيث تتولى هذه التشريعات منح المزيد من الاعتراف بالكتابة على الدعائم غير الورقية، وتزيد من قانونية وحجية المستندات الإلكترونية وتعترف بها كوثيقة للمعاملات البنكية الإلكترونية، كما تسمح بتوفير قدر كبير من الأمان والسرية من خلال تقنية التوقيع الإلكتروني الذي يحدد الهوية الشخصية بشكل إلكتروني ويؤكد أن الوثائق المتبادلة أصلية ولم تتعرض إلى تحريف.

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب

- 1- إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 2- البساط هشام، صيرفة التأمين، بحث في الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الثاني-الجديد في التمويل المصرفي، بيروت، 2002.
- 3- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
- 4- بوعتروس عبد الحق، الوجيز في البنوك التجارية، بدون دار نشر، قسنطينة، 2000.
- 5- خالد أمين عبد الله، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر، الأردن، 2006.
- 6- خبايا عبد الله، الاقتصاد المصرفي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
- 7- رحيم حسين، الاقتصاد المصرفي، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2008.
- 8- زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر، 2000.
- 9- سامر بطرس، النقود والبنوك، دار البداية، 2019.
- 10- سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، 2009.
- 11- سليمان أبو دياب، محاضرات في اقتصاديات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
- 12- شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
- 13- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، إدارة المنشآت المتخصصة، المكتبة العصرية، جمهورية مصر العربية، 2009.
- 14- عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 15- فليح حسن خلف، النقود والبنوك، علم الكتب الحديث، الأردن، 2006.
- 16- متولي عبد القادر، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الفكر موزعون وناشرون، المملكة الأردنية الهاشمية، 2010.

- 17- محمد عبد الحليم، الجوانب الشرعية والمصرفية والمحاسبية لبطاقات الائتمان، دار الرياض للنشر، السعودية، 2000.
- 18- محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 19- محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء لنديا لطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008.
- 20- محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 21- مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب، القاهرة، 2001.
- 22- منير إبراهيم الهندي، إدارة البنوك التجارية (مدخل إتخاذ القرار)، مكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2010.
- 23- منير محمد الجنبهي وممدوح محمد الجنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.
- 24- نبيل حشاد، دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2005.
- 25- هاني محمد دويدار، التمويل التأجيري من الوجهة القانونية، بحث في الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الثاني الجديد في التمويل المصرفي، 2017.
- 26- وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة، الأردن، 2012.

ثانياً: الأطروحات

1. السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن المهدي أم البواقي، 2011.
2. بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية وبنوك، جامعة البليدة، 2005.
3. جليد نور الدين، تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر "3"، الجزائر، 2006/2005.

4. رمزي طلال حسن الردايدة، أثر جودة الخدمات المصرفية في تقوية العالقة بين المصرف والزيائن، مذكرة ماجستير في الأعمال الاللكترونية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
5. محمد حمد عبد الهادي لرويس، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، رسالة دكتورا، كلية التجارة، جامعة عين شمس، جمهورية مصر، 2002.
6. مزغيش هاجر، الخدمات البنكية الإللكترونية كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية في البنوك التجارية دراسة تطبيقية لبنك - PARIBAS BNP قسنطينة، SOCIETE GENERALE ALGERIE باتنة، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير التخصص: مالية وبنوك، جامعة أم البواقي، 2015-2016.

ثالثا: التقارير الدراسات والبحوث المتخصصة

- 1- التقرير السنوي للمؤسسة العربية المصرفية (ABC)، 2017.
- 2- التقرير السنوي للمؤسسة العربية المصرفية (ABC)، 2018.
- 3- التقرير السنوي للمؤسسة العربية المصرفية (ABC)، 2019.
- 4- التقرير السنوي للمؤسسة العربية المصرفية (ABC)، 2020.
- 5- التقرير السنوي للمؤسسة العربية المصرفية (ABC)، 2021.
- 6- رحيم حسين وهواري معراج. الصيرفة الإللكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، (ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات)، جامعة الشلف، الجزائر، أيام: 14 و15 ديسمبر 2004.
- 7- زبير عياش وسميرة مناصرة، دور وسائل الدفع الاللكترونية في تحسين الأداء البنكي، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثالث حول الصيرفة الاللكترونية التقليدية ومتطلبات التوقع الجيد، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، يوم: 02-03 ديسمبر، 2013.

- 8- كمال مولوج ومحمد طلحة، الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصره نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 2011.
- 9- نبيل بوفليح وشعبان فرج، البنوك الإلكترونية، مدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 27 و28 نوفمبر، 2007.
- 10- وهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية، جامعة قالمة، ملتقى المنظومة المصرفية، 2004.

رابعا المجالات:

- 1- احمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 11، ماي 2007.
- 2- أ عمر بن موسى، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 2020.
- 3- لوراتي إبراهيم، القروض البنكية وإجراءات منحها، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2018.

المواقع الإلكترونية:

- 1- الموقع الالكتروني للمؤسسة العربية المصرفية ABC: www.bank-abc.com .
- 2- الموقع الالكتروني لخدمات البنك: www.bank-abc.com/world/Jordan/Ar/Products/Pages/default.aspx

المراجع باللغة الاجنبية:

1. Loretta, J. Mester. "Changes in the use of electronic means of payment: 1995–2004", Business Review, Federal Reserve Bank of Philadelphia. 2006.
2. Cybersecurity Framework for Jordan Financial Sector, Central Bank of Jordan,2020

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم (1): تحليل المركز المالي للبنك ونتائج أعماله خلال السنتين الماليتين 2017-2018.

الرقم	النسب المالية	٢٠١٨ (%)	٢٠١٧ (%)
١	متوسط العائد على حقوق الملكية	٦,١	٨,٢
٢	متوسط العائد على الموجودات	-٠,٩	١,٢
٣	نسبة المصروفات التشغيلية/ إجمالي الدخل	٥٦,٥	٥٤,٩
٤	نسبة التسهيلات/ ودائع العملاء والتأمينات	٨٧,٨	٨٤,٥
٥	نسبة كفاية رأس المال*	١٩,٦	١٨,٨٨
٦	نسبة التسهيلات غير العاملة/ إجمالي التسهيلات	٤,٨	٥
٧	ربحية الموظف (بالآلاف الدنانير)	١٧,٣	٢٣,٨

المصدر: التقرير السنوي لبنك الأردن لسنة 2018 ص 33.

الملحق رقم (2): تحليل المركز المالي للبنك ونتائج أعماله خلال السنتين الماليتين (2019-2020).

الرقم	النسب المالية	٢٠١٩ (%)	٢٠١٨ (%)
١	متوسط العائد على حقوق الملكية	١,٢	٦,١
٢	متوسط العائد على الموجودات	٠,٢	٠,٩
٣	نسبة المصروفات التشغيلية / إجمالي الدخل	٥٦,٦	٥٦,٥
٤	نسبة التسهيلات / ودائع العملاء والتأمينات	٨٦,٨	٨٧,٨
٥	نسبة كفاية رأس المال*	٢٠,١	١٩,٦
٦	نسبة التسهيلات غير العاقلة / إجمالي التسهيلات	٧,٦	٤,٨
٧	ربحية الموظف (بالآلاف الدنانير)	٣,٨	١٧,٣

المصدر: التقرير السنوي لبنك الأردن لسنة 2019 ص 35.

الملحق رقم (3): تحليل المركز المالي للبنك ونتائج أعماله خلال السنتين الماليتين 2020-2021.

الرقم	النسب المالية	٢٠٢١ (%)	٢٠٢٠ (%)
١	متوسط العائد على حقوق الملكية	٦	٠,٨
٢	متوسط العائد على الموجودات	٠,٨	٠,١
٣	نسبة المصروفات التشغيلية / إجمالي الدخل	٥٥	٥٦,٧
٤	نسبة التسهيلات / ودائع العملاء والتأمينات	٨٩,٤	٨٨,٤
٥	نسبة كفاية رأس المال*	١٩,٥٠	٢٠,١٤
٦	نسبة التسهيلات غير العاملة / إجمالي التسهيلات	٨,٦	٨,٧
٧	ربحية الموظف (بالآلاف الدنانير)	١٧,٨	٢,٣

المصدر: التقرير السنوي للمؤسسة العربية المصرفية، الأردن، 2021، ص46.

