مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: واقع استخدام تقنيات الدفع الإلكتروني في المصارف السورية العامة دراسة تحليلية
اسم الكاتب: د. حسين القاضي، د. مادلين عبود، سهى سنكري
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4380
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 23:31 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (5) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (5) 2012

واقع استخدام تقنيات الدفع الإلكتروني في المصارف السورية العامة دراسة تحليلية

الدكتور حسين القاضي*
الدكتورة مادلين عبود **
سهى سنكري***

(تاريخ الإيداع 16 / 7 / 2012. قُبِل للنشر في 27 / 9 / 2012)

□ ملخّص □

يهدف البحث إلى بيان أسباب تأخّر المصارف السورية عن تقديم خدمات الدفع الإلكتروني ،وبيان الصعوبات التي تواجهها هذه التقنيات، وتجاوزها. وقد أُجريت دراسة تحليلية لنظام الدفع الإلكتروني في المصرف العقاري، وقُورِن مع المصرف الصناعي، إذ رُكّز على بوابة الدفع الكترونية وآلية عملها والاستفادة منها، وعلى غرفة التقاص الإلكترونية، وخطوات مصرف سوريا المركزي بتطبيقها. كما حُلّلت الخدمات التقنية التي يقدّمها المصرف العقاري ، وكيف يُستفاد من تقنيات الاتصالات في مجال الخدمات المصرفية، وكيفة استخدم المصرف لأحداث البرمجيات لحماية العملاء من عمليات الاحتيال الإلكتروني. وقد اعُتمِد على بيانات مختلفة لإجراء عمليات التحليل إضافة إلى معلومات حُصل عليها من المختصين في المصارف المذكورة . و قد خلص البحث إلى أن أسباب التأخّر في استخدام الخدمات الإلكترونية تعود إلى عدم وجود بنية تحتية تخدم أنظمة الدفع، وقلّة موظفي قسم نظم المعلومات الذين يمتلكون الخبرة الكافية لتسيير هذه التقنيات .كما أنّ الروتين الوظيفي هو الذي يعيق تطور استخدام البرمجيات، ولكن بالرغم من الصعوبات التي يعانيها القطاع المصرفي إلاّ أنّ هناك أيدي عاملة سورية قادرة على مواكبة التطورات، والاستفادة من أحدث البرمجيات، ومن يطور موظفيه يتطور والعكس صحيح .

الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني – بنك الإنترنت – الخدمات الإلكترونية

* أستاذ – كلية الاقتصاد – قسم محاسبة – جامعة دمشق– سورية.
** أستاذ مساعد – كلية هندسة المعاوماتية – قسم نظم المعلومات –جامعة دمشق– سورية.
*** طالبة دراسات عليا (دكتوراه) – كلية الاقتصاد – محاسبة – جامعة دمشق– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (5) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (5) 2012

The Reality of the Use of E-payment Techniques In Syrian Banks: An Analytical Study

Dr. housen Al kadi *
Dr. Aboud Madlen
Souha sankari ***

(Received 16 / 7 / 2012. Accepted 27 / 9 / 2012)

□ ABSTRACT □

The research aims at disclosing the reasons of Syrian banks delay in providing electronic payment and states the difficulties faced by these technologies and how they can overcome these difficulties. An analytical study of the electronic payment system in the Land Bank has been conducted and was compared with the Industrial Bank, where the focus was on the electronic payment gateway and mechanism of action and how to use them; the electronic clearing room and steps of the Central Bank of Syria should apply them as the technical services provided by the bank real estate were analyzed and how to make use of communication technologies in the field of banking services, and how the bank uses the latest software programs to protect customers from fraud mail. The reliance was on different data to perform analysis as well as information obtained from specialists in the banks mentioned.

The research concluded that the reasons for the delay in the use of services is due to to the lack of infrastructure serving the payment systems and the lack of Information System Department staff who have sufficient experience to run these techniques; moreovere, it is the career routine that hinders the development of the use of the software, but in spite of the difficulties experienced by the banking sector, there are Syrian labors that are able to keep abreast of developments and make use of the latest software and how develop their staff develops and vice versa.

Key Words: Electronic payment – Internet Banking - E-Services

* **Professor, Department of Accounting, Faculty of Economics, Damascus University, Syria.**
** **Associate Professor, Department Information System, Faculty of Informatics Engineering, Damascus University, Syria.**
*** **P.H.D Student, Department of Accounting, Faculty of Economics, Damascus University, Syria.**

مقـدمة:

شهد العالم منذ بداية القرن التاسع عشر ،وخاصّة بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية تطورات تقنية عدّة في مجال الحواسب، ونظم تخزين البيانات وعرضها ،ممّا أدى إلى أتمتة المؤسسات الضخمة في دول أوربا وأمريكا ، كما ظهرت الحاجة الماسة مع تطور لغات البرمجة إلى أنظمة اتصالات متطورة وسريعة ، وإلى نقل البيانات من مكان إلى آخر. وكانت المصارف من إحدى المؤسسات التي استفادت من تطور نظم قواعد البيانات والاتصالات ،كما تخلّصت من النظام الورقي والتقليدي،ودخلت في مجال الأتمتة إذ أصبحت تخزن حسابات الزبائن على مخدّمات ضخمة، واستفادت من تطوّر الاتصالات للتحول من نظام of line إلى نظام on line، أي أصبحت فروع المصرف مرتبطة مع الإدارة المركزية بشكل مباشر، وأصبح العميل لديه حساب واحد في كلّ مصرف.

في ظلّ هذه الثورة تمكنت المصارف من نشر بوابات ، وأجهزة طرفية ،مثل الصرافات الآلية، وبنك الإنترنت ، إذ أصبح بإمكان العميل تحريك حسابه ،وهو في منزلة وفي أي وقت كان .

وقد قامت المصارف بالتعاون فيما بينها بإنشاء شبكات عالمية لتسهيل خدمات تحويل الأموال من دولة إلى أخرى، مثل شركة فيزا وماستر كارد، إذ أصبح العميل يحول حسابه، وهو في دولة أخرى ممّا أدى إلى انتشار أوسع للنقود الإلكترونية، وانتهاء أزمة نقل الأموال من دولة إلى أخرى، كما قامت المصارف بربط المؤسسات الخدمية، مثل مؤسسات التأمين وشركات الكهرباء والهاتف،فقد تولى المصرف دفع فواتير العميل لديه بشكل مباشر، أو جعل العميل يدفع الاشتراكات عن طريق أحد طرفيات (منافذ) المصرف في أي وقت يريده.

مشكلة البحث:

إنّ تقنية الدفع الإلكتروني لم تصل إلى البلاد إلاّ منذ زمن قصير،كما أنّ النظام الفوري on line غير مطبّق بشكله الفعلي إلاّ في المصرف العقاري ، مع وجود نظام شبه فوري في المصارف الخاصة. وهو ما يعدّ متخلفاً كثيراً عن واقع الحال في ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حتى مقارنةً بمعظم المصارف العاملة في البلدان المجاورة وغيرها من دول العالم. ممّا يُثير تساؤلات حول أسباب تأخّر وصول هذه التكنولوجيا، والصعوبات التي يمكن أن تواجه استخدامها في حال حيازتها. وهذا ما يسعى البحث إلى معرفته.

أهمية البحث وأهدافه:

تكمن أهمية البحث في أنّه يحاول كشف أسباب عدم استفادة المصارف السورية من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومعرفة الصعوبات التي من شأنها الحدّ من استخدام هذه التكنولوجيا، الأمر الذي يمكن أن يفيد المصارف السورية عبر دفعها لإزالة الأسباب والصعوبات التي يمكن السيطرة عليها ،وبالتالي تحسين أدائها لتكون قادرة على المنافسة في سوق العمل المصرفي.

ويهدف البحث إلى بيان أسباب تأخّر المصارف السورية عن تقديم خدمات الدفع الإلكتروني وبيان الصعوبات التي تواجهها هذه التقنيات ،وكيفية تجاوزها .

فرضيات البحث:

القراءات الأولية لنظام الدفع الإلكتروني في المصرف العقاري مكّنت الباحثة من صياغة الفرضيتين الآتيتين:

1. من أسباب تأخّر المصارف السورية في تقديم الخدمات المصرفية سوء تسويق للخدمات المصرفية الإلكترونية من قبل المصرف.

2. تعود أسباب تأخّر المصارف السورية في تقديم الخدمات المصرفية إلى عدم التواصل الصحيح بين الموظف والعميل

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي. إذ وُصّف النظام الإلكتروني للمصرف العقاري، وحُلّل لمعرفة أسباب تطبيق المصرف لأنظمة الدفع الإلكتروني ، وسبب تأخّر المصرف الصناعي في تطبيقه حتى الآن ، واختبار فرضيات البحث.

الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات السابقة التي تناولت الدفع الإلكتروني، لكن دراسة وحيدة تناولت أنظمة الدفع الإلكتروني في سورية بعنوان ""**أنظمة الدفع الإلكتروني وتطبيقها في سورية**" **رسالة ماجستير عباس قرم،2012 ،الجامعة الافتراضية السورية** هدفت إلى معرفة الأسباب التي تحول دون التوسع في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني، لما لها من فوائد تعود على العميل من إدارة للوقت، وتخفيض التكاليف على المصرف ،والحدّ من الأخطاء التي تنتج عن العمل بالأساليب التقليدية، مع الأخذ بالحسبان خصوصية المجتمع السوري، وإلقاء الضوء على الوعي المصرفي لدى المجتمع، والإطلاع على مراحل نقل التقانة في المصارف، وإلقاء نظرة عامة على الصيرفة الإلكترونية وأنظمة الدفع الإلكتروني من جهة الأساليب والطرق والمزايا والمخاطر، ودراسة الواقع المصرفي السوري. وقامت الدراسة المقدمة باختبار المؤثرات التي تساعد انتشار أنظمة الدفع الإلكتروني أو تعيقها وأثر تزايد الوعي المصرفي للعملاء وقدرة المصرف على تقديم الخدمات الإلكترونية على انتشار هذه الأنظمة، وذلك بالاعتماد على أسلوب البحث الوصفي الاستدلالي، والاعتماد على استبيانات وُزِّعت على عملاء المصارف وموظفه الذين يشكلون عينة البحث، مع تحليل شامل للإجابات. وقد خَلُصَت الدراسة إلى بعض النتائج والتوصيات التي تفيد في تطوير العمل المصرفي ،ووضع تصورات لاستشراف مستقبل نظم الدفع الإلكتروني مع الأخذ بالاهتمام التطورات العلمية والتقانية المتلاحقة عالمياً. وجاء في مضمون البحث المقدّم شرح التطورات التي انعكست على نواحي الحياة كافة، وقطاعاتها المختلفة، بما فيها قطاع المصارف الذي أصبح يعمل في بيئة شديدة التنافسية. ولتتمكّن المصارف من مواكبة متطلبات العولمة واتساع رقعة التجارة الإلكترونية، ولتحقيق رغبات العملاء المتزايدة سواء في جودة الخدمة وانخفاض كلفتها وتوفير الوقت والجهد، وأيضا للحفاظ على البقاء في السوق أو زيادة الحصة السوقية،لا بدّ لها من تطوير النظم المصرفية القائمة ، وإحداث خدمات مصرفية الكترونية. وأهمّ النقاط التي خلصت إليها الرسالة:

– كنتيجة طبيعية للانتشار الواسع للإنترنت والتطور الهائل في تقانة الاتصالات، سواء لناحية زيادة السرعة، أو لتخفيض التكلفة، فقد لُوحظ تحول كبير في أنظمة الدفع التقليدية باتجاه أنظمة الدفع الإلكترونية، والسبب الرئيس

لذلك هو خفض التكاليف ، وضمان خدمة العملاء (24/24) ساعة يومياً وعلى مدار أيام الأسبوع، ويمثل هذا التطور الربح للجميع (win–win)، إذ يحفظ العميل وقته وجهده، ويخفّض المصرف الكلفة.

– أدت التقانات الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات والاتصالات، إلى فرض أشكال جديدة من المعاملات والخدمات المرتبطة بالمصارف، وهي عبارة عن تنفيذ كلّ ما يتعلق بالعمليات المصرفية أو معظمها عبر شبكة الانترنت، أو الهاتف الثابت والجوال، أو التلفاز أو غيره، وبشكل عابر للحدود الزمانية والمكانية، كما تشير الاتجاهات الحديثة في العالم إلى تفضيل العملاء للخدمة الذاتية لإدارة أنشطتهم المالية. وهذا يعني أنّ المصارف التي لا تتوفر لديها التقانة المتطوّرة والكافية، ستواجه نتائج سلبية تنعكس على استمرارها في السوق المصرفية، أو تناقص حصتها السوقية على أقلّ تقدير.

– فرضت ثورة التقانة والاتصالات التي نعيشها نفسها بقوة على مناحي الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية كافة، وأصبّح من أهمّ جوانب تطوير قطاع المصارف إدخال التقانات الحديثة ، وبشكل خاص تقانة المعلومات والاتصالات؛ لتكوّن البنية الرئيسية لهذا القطاع لما لها من أثر كبير على تطوير الخدمات المصرفية الحديثة . وقد ظهرت مفاهيم عدّة في مجال الصيرفة الإلكترونية ، وأنظمة الدفع الإلكترونية في العالم.

تتميز هذه الدراسة عن سابقتها في كونها تعرض تجربة المصرف العقاري والصناعي كحالة عملية خاصّة بينت أنّ المصارف السورية قادرة . رغم الصعوبات . على مواكبة التطورات الحاصلة في العالم.

وهناك دراسة عصام محمد البحيصي وحرية شعبان 2007 " مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية: دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في غزة " .

هدفت الدراسة إلى التعرّف على المخاطر التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف العاملة في قطاع غزة، وإلى التعرّف على أهمّ الأسباب التي تؤدي إلى حدوث تلك المخاطر والإجراءات التي تحول دون وقوع تلك المخاطر. وقد اطلع الباحثان على الدراسات السابقة والأبحاث التي اهتمّت بهذا المجال، وأعدا استبيان خاص وُزّع على البنوك العاملة في محافظات قطاع غزة، ومن ثم حُلّلت البيانات التي جُمعت، والتي هدفت إلى التعرّف على أهمّ المخاطر التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف العاملة في قطاع غزة .ومن نتائج الدراسة ما يأتي:

1–إنّ مخاطر نظم المعلومات ،وإن كانت تحدث لدى البنوك العاملة في قطاع غزة إلاّ أنّها تتكرّر.

2–قلّة عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات في المصارف العاملة في قطاع غزة .

3–حدوث المخاطر يرجع إلى أسباب تتعلّق بموظفي المصرف نتيجة قلّة الخبرة ، والوعي والتدريب إضافة إلى أسباب تتعلّق بإدارة المصرف نتيجة لعدم وجود سياسات واضحة ومكتوبة ،وضعف الإجراءات والأدوات الرقابية المطبّقة لدى المصرف .

4–المصارف العاملة في قطاع غزة تتبع إجراءات حماية كافية لمواجهة مخاطر نظم المعلومات المحاسبية .

وعلى ضوء النتائج السابقة تُوصِل إلى مجموعة من التوصيات .

وتأتي أهمية دراسة الباحثة كونها تسلّط الضوء على واقع استخدام المصارف السورية لخدمات الدفع الإلكترونية من خلال دراسة تحليلة لواقع الخدمات في المصرف العقاري والمصرف الصناعي.

الخدمات المصرفية

تعريف الخدمات المصرفية

هي العمليات التي لا ترتب على المصرف أي التزام، وإنما هي خدمة يقدّمها المصرف لزبائنه لقاء أجر يتقاضاه، أو وديعة يقبلها من المدخرين، ويستفيد منها عن طريق توظيفها بفائدة يفوق معدلها معدل الفائدة التي يدفعها المصرف لأصحاب هذه الودائع.

الخدمات المصرفية التقليدية

1. فتح حسابات جارية دائنة
2. شراء حوالات وشيكات وبيعها.
3. شراء العملات الأجنبية وبيعها
4. تأجير صناديق الحديد.
5. قبول الأمانات.

الخدمات المصرفية الإلكترونية

في ظل ثورة الاتصالات ،وأتمتة الأعمال المصرفية استطاع المبرمجين تحويل الأنظمة في المصارف من أنظمة تقليدية يدوية تعرف بنظام of line ،إلى أنظمة الكترونية فورية يمكنها إتمام العمليات المصرفية الكترونيا ،ومعالجة المعلومات الناجمة عنها بشكل فوري، وهذا ما يعرف بالنظام الفوري أو المباشر on line،و من خلال هذا النظام يستطيع العميل أن يكون على تواصل مباشر مع حسابه في أي وقت كان حتى أنّه أصبح بإمكانه تحريك حسابه دون الرجوع إلى المصرف. وبعد انخفاض أسعار تقنيات الاتصالات أصبح هناك خدمات مصرفية أكثر تطوّراً وسهولة. وفيما يأتي أهمها[1] .

أولاً: خدمة النقود الإلكترونية:

تعريف النقود الإلكترونية: هي قيمة نقدية مخزّنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدماً ،ولها أشكال مختلفة منها:

1. البطاقات مسبقة الدفع prepaid cards ،تخزّن بموجب هذه الوسيلة القيمة النقدية على شريحة الكترونية على بطاقة بلاستيكية.

2. القرص الصلب hard disk ، تخزّن النقود على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي ليقوم الشخص باستخدامها متى يريد من خلال شبكة الإنترنت ، ولهذا يطلق عليها اسم النقود الشبكية network money

3. البطاقات الذكية: تُشترى بموجب هذه الوسيلة البطاقة من إي مكان، وهي تحتوي على اسم المستخدم والرقم السري ويكون رصيدها مساوي لقيمة الشراء + العمولات

ثانياً: خدمة الصراف الآلي ATM:

تعريفه: هو جهاز يمثّل المصرف أمام العميل ،إذ يتمكّن العميل من سحب أي مبلغ من المال أو إيداعه ، كما يعدّ من أهمّ أطراف بوابة الدفع الإلكتروني[2] .

---

[1] التقرير السنوي للمصرف العقاري من عام 2006 -2010

[2] Kenneth C. Laudon and Carol GuercioTraver، E-commerce business،technology، society 2009 chapter.4

طريقة عمل الصراف الآلي:

الصراف الآلي جهاز تقني يتألف من :

1. خزنة معدنية مصفّحة بداخلها دروج يضع بها الأموال ،وكاشف تزوير ،ومحركات صغيرة تساعد على عد النقود ونقلها.
2. حاسب يتألف من اللوحة الأم ، وهارد ،وذواكر ،ويحتوي على برنامج خاص يتيح للصراف أن يخاطب عن طريقه السيرفر المركزي.
3. قارىء البطاقات وهو جهاز يقرأ معلومات البطاقة ،ويرسلها إلى جهاز الحاسب.
4. الطابعات يوجد في كلّ صراف طابعتين مرتبطتين بالحاسب مهمتهما تسجيل حركات الصراف، وإعطاء الزبون إيصال بالحركة المنفذة
5. الشاشة ، ولوحة المفاتيح.
6. جهاز اتصال (modem) مهمته تأمين الاتصال بين الصراف والمصرف.

طرق الاتصال:

يحتاج العمل المصرفي إلى اتصال سريع وآمن مع المصرف. ومن أهمّ أنواع الاتصال.هي[3]:

-الاتصالات السلكية

1. دارة E1 الضوئية
2. دارة K64 الضوئية
3. دارة K64 النحاسية

- الاتصال اللا سلكي

1. اتصال ليزري
2. اتصال مكروي
3. GPRS
4. G3

ميزاته:

1. أدى انتشار جهاز ATM إلى سهولة تحويل النقود الإلكترونية إلى نقود ورقية.
2. تخفيف الازدحام في المصارف.
3. تمكين العميل من استخدام الصراف لدفع ما عليه من التزامات تجاه مؤسسات الخدمات

عيوبه:

1. كثرة أعطال الصراف الآلي بسبب سوء الاستخدام.
2. انتشار ظاهرة السرقة الإلكترونية ،ممّا يعني حرمان صاحب البطاقة من رصيده دون أن يشعر.
3. كبر حجمة.

[3] www.ste.sy موقع السورية للاتصالات

ثالثاً: نقاط البيع POS:هو جهاز صغير يتألف من :

1. قارئ بطاقات
2. طابعة
3. جهاز اتصال
4. شاشة صغيرة
5. لوحة مفاتيح

يوضع هذا الجهاز في المراكز التجارية الكبيرة والصغيرة ، والمؤسسات، وعن طريقه يستطيع العميل أن يسدد قيمة فاتورته من حسابه المصرفي في أي وقت كان ، ومهما كان المبلغ. وآلية عمله تعتمد على تمرير العميل بطاقته على الجهاز، وإدخال رقمه السري ، ونوع حسابه، ويدخل التاجر قيمة الفاتورة، ثم يرسل الجهاز رسالة إلى المخدّم الرئيسي، وعندما يتلقى المخدم الرسالة يستعلم عن بيانات البطاقة، ورصيد العميل ويرسل إلى pos أمر طباعة الفاتورة.

ميزاتها

1. سهولة طريقة الاتصال بين pos ، و المخدم.
2. عدم حاجة العميل إلى حمل نقود ورقية.
3. أصبح العميل يشتري من المتجر على حساب المصرف دون شروط معقدة .

رابعاً بنك الانترنت

بعد تطوّر الاتصالات، واتّساع شبكة الإنترنت أحدث المبرمجون في المصارف موقع الكتروني لكلّ مصرف على شبكة الإنترنت، وكان الهدف منه ربط العميل مع حسابه بشكل مباشر دون تدخل طرف ثالث ، وقد سارعت المصارف منذ الثمانيات إلى إنشاء مواقع لها ، وإبراز ما تقدّمه من خدمات والتحدث عن المصرف من جوانبه كافة، وتمكين العميل من الاستعلام عن حسابه وطلب كشف حساب وتحويل إي مبلغ من المال من حسابه لحساب عميل آخر وتمكنه من تسديد قرضه وهو في منزله كما عُدت هذه الخدمة طرفية جديدة لنظام الدفع الإلكتروني [4] .

خامساً . بنك الأجهزة الخليوية (mobile bank)

واجهت المصارف بعد انتشار خدمة بنك الإنترنت ،وكثرة الإقبال عليها من قبل العملاء مشكلة السطو على حساب العميل عن طريق اختراق موقع المصرف، أو معرفة الرقم السري لحساب العميل. لهذا وجد الباحثون نظاماً جديداً لربط حساب العميل مع الجهاز الخليوي. فعندما يقوم العميل بتحويل مبلغ من حسابه إلى حساب شخص آخر سوف تصله رسالة على جهازه الخليوي توضّح للعميل أنّ حسابه تحرك، وهذا ما عدّه المبرمجون ايصال رسمي بين المصرف والعميل. هذه الخدمة طُوّرت حتى أصبح جهاز الاتصال الشخصي (الموبايل) وسيلة جديدة ليحرّك العميل حسابه، أو يستعلم عنه. بذلك أصبحت الأجهزة الخلوية **منافذ** (أجهزة طرفية) في نظام الدفع الإلكتروني[5] .

[4]عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2001، ص31.

[5]حسن شحادة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية– الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية– مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002، ص 195.

سادساً خدمة المجيب الآلي

هي أوّل خدمة تطبّق في المصارف ، وكانت وسيلة الربط الرئيسية بين تطوّر الاتصالات ، وتطور الأنظمة المصرفية. يُربط المخدم طبقا لهذه التقنية بخط هاتفي يمكّن العميل من الاتصال بالمصرف لمعرفة وضع رصيده بعد أن يدخل رقم حسابه . بذلك أصبحت الهواتف منافذ (أجهزة طرفية) في نظام الدفع الإلكتروني.

سابعاً توطين الرواتب

تعريفها:هي عملية تقوم بموجبها المؤسسة بتحويل كتلة رواتب الموظفين إلى المصرف ، ويقوم المصرف بدوره بتحويل راتب كل موظف إلى حسابه .

ميزاتها

1. إنّها صفة معتمد الرواتب.
2. ضمان عدم تعرض ناقل المال (المعتمد) إلى عملية سرقة ، لأن المعتمد أصبح يرسل email إلى المصرف محتوي على كتلة الرواتب، وطلب تحويل راتب الموظفين من حساب الشركة إلى حسابهم
3. إنهاء ظاهرة العملات الورقية ،وتفعيل النقود الإلكترونية.
4. تحويل رواتب موظفي البعثات الدبلوماسية والطلابية بشكل سهل وسريع.

ثامناً البطاقات الإئتمانية

تعريفها: هي خدمة مصرفية تُمنح لحاملي النقود الإلكترونية بحيث يتمكن العميل من كشف حسابه بشروط بسيطة.

وقد تسابقت المصارف بهذه الخدمة ، ورُبطت مع خدمة توطين الرواتب، إذ مُنِح الموظفون 10 أضعاف راتبهم، وما يريدون من أثاث لمنازلهم، أو من أمور ترفيهية، وأصبح المصرف كفيل حقيقي لأي عميل يحمل بطاقته.

ميزاتها

1. عدم حاجة العميل طلب المال من إي شخص؛ لأنّ المصرف أصبح يدينه بسهولة.
2. ساهمت في دفع عجلة الاقتصاد إلى الأمام.
3. ساهمت في زيادة المنافسة بين المصارف .

عيوبها

1. أصبح العميل ممتلك للمصرف بسبب ارتفاع قيمة ديونه ،وعدم تمكّنه من تسديدها.
2. تعدّ من أهمّ أسباب الأزمة العالمية التي يعاني منها العالم بكامله .

نظام الدفع الإلكتروني

تعريف نظام الدفع الإلكتروني[6]:

يعد نظام الدفع الإلكتروني payment goteway ،وسيلة الربط بين التاجر والزبون بشكل الإلكتروني، إذ يستطيع الزبون الذي يمتلك بطاقة الدفع الإلكترونية أن يشتري من التاجر الذي يمتلك موقع تجاري على الإنترنت ، ويكون المصرف هنا وسيطاً بينهما إذ يحوّل من رصيد الزبون إلى رصيد التاجر، وهذا ما يشكل نظام الدفع الإلكتروني payment goteway .

[6] موقع المصرف العقاري www.reb.sy

فالدفع الإلكتروني هو خدمة مصرفية يقدّمها المصرف لزبائنه بحيث يستطيعون أن يسددوا ما عليهم من التزامات (فواتير، رسوم، ضرائب)، وكما يستطيعون أن يشتروا برامج وألعاب وأفلام، أو يقومون بتوصية على البضائع عن طريق موقع الشركات الصناعية بأنواعها المختلفة، وهم في بيوتهم. لهذا فإن نظام الدفع الإلكتروني يمثّل العمود الفقري للتجارة الإلكترونية.

آلية عمل نظام الدفع الإلكتروني

إن عمل نظام الدفع الإلكتروني يقوم بشكل رئيسي على شبكة الاتصالات ، إذ تشكّل الرابط الحقيقي بين المصرف والعميل، وبين الشركة والمصرف .

لنظام الدفع الإلكتروني (منافذ) عدة أهمها:

1. أنترنت بنك.
2. موبايل بنك.
3. الصراف الآلي
4. المجيب الآلي
5. فروع المصرف بشكل of line

ويعدُّ أنترنت بنك أكثر استخداماً لما يؤمّنه من راحة للعميل ،وثقة الوصول وسهولته إلى ما يريد . وليتمكن العميل من استخدام بوابة الدفع عليه امتلاك ما يأتي:

1. اتصال سريع ، وموثوق مع شبكة الاتصالات (jprs. 3g،tel up ، isdn ،adsl)
2. بطاقة ائتمانية مصرفية credit card

وحتى تتمكن الشركة أو المؤسسة من تلقي طلب العميل عن طريق البوابة عليها أن تمتلك ما يأتي

1. موقع على شبكة الإنترنت
2. اتصال مباشر مع أحد المصارف.
3. نظام جباية الكتروني يعمل بنظام on line أو of line ، لأنّ الفاتورة تصدر مرة واحدة في الشهر.

وبما أنّ المصرف هو الوسيط بين الطرفين يجب أن يكون لديه:

1. موقع إلكتروني متطور ، يتميّز بالسرية والسرعة والثقة.
2. أن يمتلك شبكة داخلية خاصة به تربطه مع فروعه ، ومع الشركات الرابطة معه.
3. أن يعمل في بنية on line.
4. أن يمتلك نظام cor bank أي نظام يدير عملياته بشكل آلي.
5. أن يكون مرتبط بغرفة تقاص الإلكترونية الذي يمتلكها المصرف المركزي، وهي التي تخوله الربط بينه، وبين المصارف الأخرى، إذ لا يُعقل أن يكون هناك لكلّ شركة حساب في كلّ مصرف أو لكلّ زبون حساب في كلّ مصرف .

مزايا نظام الدفع الإلكتروني

1. إنهاء ظاهرة استغلال البرامج والبضائع، وخاصّة up daet ،من قبل الدول الكبرى ،أو السماسرة الذين يدخلون بواسطات مادية بين الشركات والزبائن، فمثلاً العلاقة أصبحت مباشرة بين زبون في سوريا وشركة Microsoft في أمريكا.

2. سهولة تسديد الالتزامات المالية وسرعتها بشكل أمن .

3. تحقيق سوق مفتوحة على أنحاء دول العالم جميعها، دون عناء السفر، ودون استخدام الاعتماد المستندي أو ما شابه .

4. التخلص من النقود الورقية أو المعدنية.

5. تخفيف استخدام الورقيات ،ممّا يؤدي إلى التخلص من الروتين وزيادة الأرباح.

عيوب نظام الدفع الإلكتروني

1. غياب الرقيب على المشتريات، فكما يشتري الشخص برنامج تعليمي، يشتري أشياء تسيء لعادات المجتمع.

2. انتشار ظاهرة السرقة الإلكترونية.

3. المساهمة في انتشار العولمة .

4. ساهمت في زيادة معدل البطالة في كثير من أنحاء دول العالم؛ بسبب تحوّل كثير من الأعمال من يدوية إلى الكترونية .

غرفة التقاص الإلكترونية

تعريف غرفة التقاص التقليدية:

هي مديرية في المصرف المركزي تقوم بعمليات محاسبية بين المصارف. إذ تنشأ بين المصارف عمليات مالية (كأن يسحب المصرف مثلا شيكاً على الزبون ،ويجيّره لصالح مصرف آخر ، أو أن يكون هناك حوالات مصرفية بين المصارف). هذه العمليات تحتاج إلى وسيط بينها، وفي غرفة التقاص يفتح لكلّ مصرف حساب خاص ويتغيّر رصيده حسب عمليات التبادل بين المصارف[7] .

تعريف غرفة التقاص الإلكترونية:

هي مخدّم عالي التقنية يحتوي على برنامج يمتلكه المصرف المركزي ، ويُدار آلياً، تتصل به المصارف كافة ، ويحتوي على معلومات تخصّ زبائن كلّ مصرف ، وهو يمثّل وسيلة الربط بين مخدّمات المصارف . لهذا تسعى إدارات المصارف إلى التخلّص من عبء المقاصة اليدوية والآلية للشيكات، لما في ذلك من مكاسب عدّة ،منها إدارة أفضل للأموال، وتخفيض ملموس لمصاريف التقاص، ومراقبة فورية لنظام الدفع بالشيكات، وكذلك الحدّ من ظاهرتي الشيكات المرتجعة وعمليات الاحتيال Check Fraud ، التي كانت ولا تزال تطول البنوك بين الحين والآخر بنسبة لا تقل عن 65%.

يعد نظام التقاص الإلكتروني للشيكات قفزة نوعية ورائدة في مجال التكنولوجيا المصرفية، وسيؤدي تطبيقه إلى تغيير جذري في طرق تنفيذ الأعمال في القطاع المصرفي. أمّا بالنسبة للمدة التي تستغرقها فترة تحصيل الشيكات من خلال اتباع هذا النظام فهي فورية تبدأ من دقائق معدودة وقد تمتد لساعة أو ساعتين كحد أقصى، وذلك تبعاً لخصوصيات كل مصرف. فمن الناحية العملية تنتقل الصورة الإلكترونية للشيك من الفرع المستلم إلى المصرف الدافع، وعودة الإجابة إلى المصرف المستلم تستغرق ثواني عدّة. كما تتفاوت مدة المصادقة الفنية والمالية على الصرف من قبل المصرف المطالب من دقائق إلى ساعة أو ساعتين ،وذلك حسب نوع الحساب والتسهيلات المنوطة به ، ومبلغ الشيك. وبذلك يُودع مبلغ الشيك في حساب الشخص (الشركة) المودعة في يوم الإيداع ذاته.

[7] **تقرير مصرف سوريا المركزي (المحولة الوطنية للخدمات الإلكترونية)**

النتائج والمناقشة:

محاولات إنشاء نظام التقاص الإلكتروني في سوريا

إنّ تطبيق التقاص الإلكتروني في سوريا بوقتنا الحالي شبه مستحيل ؛ لأنّه يعاني كثيراً من الثغرات والإعاقات. وقد بدأ مجلس النقد والتسليف بتطبيق أول خطوات التقاص الإلكتروني عبر ربط صرافات المصارف السورية بمحولة واحدة منذ عام 2006 ، ولكن حتى الآن لم يستطع تنفيذها. إذ أصدر القرار رقم (190/م ن/ب4) تاريخ 2006/3/20 المتضمّن الموافقة على تأسيس شركة تقوم بإنشاء منظومة موحدة لتحويل الأموال إلكترونياً وتشغيلها (المحول الوطني لإدارة الصرّافات الآلية ونقاط البيع) بين المصارف العاملة في الجمهورية العربية السورية تحت إدارة مصرف سورية المركزي وإشرافه ورقابته ، بالتعاون بين المصارف العاملة في سورية ومشاركتها جميعها. وقد حدّد هذا القرار دور مصرف سورية المركزي في هذه المنظومة ، فهو تنظيمي وإشرافي ورقابي. والمصرف المركزي حالياً بصدد دراسة النظام الأساسي لشركة تحويل الأموال الكترونياً في الجمهورية العربية السورية، وسيُقرّ قريباً.

زارت بعثة مشتركة مؤلفة من صندوق النقد الدولي وصندوق النقد العربي دمشق خلال الفترة (2-14) تموز 2006، بناءً على طلب مصرف سورية المركزي، وقد أجرت عدد من المقابلات والمحادثات مع الفعاليات الاقتصادية في سورية جميعها، وعملت على إجراء مسح شامل للبنية التحتية لواقع أنظمة المدفوعات ،وتسوية الأوراق المالية في سورية من النواحي الفنية والتنظيمية والقانونية ، وحدّدت بدقة الدور الذي يجب على مصرف سورية المركزي أن يقوم به في هذا الإطار...

وتقدّمت البعثة بتقريرٍ أولي ضمّنته أهمّ التوصيات التي من شأنها أن تساهم في إنجاح جهود السلطات السورية في تطوير هذه الأنظمة وتحديثها في سورية... وبناء عليه استُصدر قرار مجلس النقد والتسليف رقم (239/م ن/ب1) تاريخ 2006/11/29 المتضمّن:

الموافقة على تقرير صندوق النقد العربي حول تقييم نُظم الدفع ،والتسوية في الجمهورية العربية السورية والمقترحات والتوصيات الواردة فيه.

وتحدد مهام مجلس المدفوعات الوطني فيما يأتي:

1- تطوير البيئة القانونية والتشريعية المناسبة التي تخدم تطوير نظم ادفع والتسوية وتطورها.

2- متابعة إنشاء شبكة المدفوعات السورية (Syrian Payment Network-SPN) ما يسمّى (شركة تحويل الأموال الكترونياً- المحول الوطني) ،وإنجاز النظام الأساسي لهذه الشركة ،ومتابعة إطلاقها.

3- العمل على إنشاء نظام متطور للمدفوعات ذات المبالغ الكبيرة بين البنوك لدى مصرف سورية المركزي ، وهو نظام (Real Time Gross Settlement-RTGS)، والعمل على تطبيق معايير ومواصفات للمدفوعات في سورية تتلاءم مع المعايير والمواصفات العالمية وتتماشى مع المتغيرات الإقليمية والدولية.

4- العمل على تأمين منظومة التقاص الإلكتروني لتحصيل الشيكات لدى مصرف سورية المركزي (Automated Clearing House- ACH) ،تتلاءم مع المعايير والمواصفات العالمية.

5- العمل على تطوير الآلية المناسبة لربط أنظمة المدفوعات السابقة مع نظام تسوية عمليات الأسواق المالية.

6- وضع الخطط اللازمة لتأهيل الموارد البشرية اللازمة للنهوض بتطبيق نظم الدفع والتسوية الوطنية وتدريبها.

7- وضع الخطط اللازمة من أجل استمرارية التشغيل، والتأمين ضد أنواع مخاطر التزوير والتسويات والسرّية والأمن جميعها... إلخ؛ وتطوير الإجراءات للحدّ من التزوير والأنشطة الإجرامية المتعلقة بالمدفوعات ،والأنشطة المتعلّقة بتبييض الأموال.

8- وضع الاستراتيجيات المناسبة لإدارة المخاطر التي ترافق استخدام نظم الدفع والتسوية وتطويرها.

9- إدارة التغيير والتطوير للخدمات الحالية للمدفوعات ،وتطوير خدمات جديدة.

وقد طُلِب من صندوق النقد العربي توفير المزيد من الدعم الفني والمالي، والمتابعة اللازمة لصياغة الاستراتيجيات والخطط التفصيلية واعتمادها للنهوض بأعمال مجلس المدفوعات الوطني وتنظيم الدورات التدريبية للعاملين في مديرية أنظمة الدفع، وإعادة تشكيل أنظمة الدفع والتسوية في سورية عموماً.

يعمل المصرف المركزي على تسمية أعضاء مجلس المدفوعات الوطني، وينتظر قدوم بعثة أو أفراد من صندوق النقد العربي ، وصندوق النقد الدولي، أو أحدهما لاستكمال العمل، كما يعمل أيضاً

على إحداث مديرية أنظمة الدفع التي تمثّل البنية التنظيمية الملائمة ليمارس المصرف المركزي مسؤولياته بالنسبة لأنظمة تسوية المدفوعات، والأوراق المالية بطريقة فعّالة ومؤثرة. تتولى مديرية أنظمة الدفع في مصرف سورية المركزي مهام تشغيل آليات أنظمة الدفع المُدارة من المصرف المركزي، وتنفيذ مسؤوليات الإشراف على أنظمة الدفع الأخرى.

مزايا التقاص الإلكتروني

1. محاولات إنهاء ظاهرة Check Fraud
2. سهولة تحصيل الشيكات وبشكل سريع.
3. إمكانية تحويل الأموال من حساب عميل إلى حساب عميل آخر بسهولة ،عن طريق بنك الإنترنت .
4. إمكانية استخدام الصرافات الآلية، ونقاط البيع من قبل عملاء المصرف جميعهم.

نظام الدفع الإلكتروني في المصرف العقاري (بوابة المصرف العقاري)

من أهمّ خدمات المصرف العقاري تسديد الفواتير لصالح المؤسسات الحكومية، والخاصّة (موبايل، هاتف ثابت، إنترنت، أقساط القروض العقارية، وقريباً الكهرباء والمياه)..

إنّ نظام بوابة العقاري هو تكامل لأنظمة عدّة، منها أنظمة المؤسسات المستفيدة خارج المصرف، ومنها الأنظمة الآتية الخاصّة بالمصرف:

1. النظام المصرفي Core Banking.
2. نظام محولة الصرافات الآلية ATM Switch.
3. نظام بنك الإنترنت Internet Banking.
4. النظام الوسيط لدفع الفواتير Online Bill Payment Gateway.
5. بوابة التجارة الإلكترونية على موقع بنك الإنترنت، وقد قُدّمت هذه البوابة في مؤتمر الحكومة الإلكترونية الأول لعام 2007.
6. نظام المجيب الصوتي.
7. نظام طلبات الرسائل القصيرة.

8. البنية التحتية العتادية الموجودة في المصرف وفروعه (كالشبكة الداخلية)، وبنية الربط مع المؤسسات والجهات الخارجية.

وبعد تحليل قنوات الاتصال في بوابة العقاري استنتجنا أنّها تتمتع بنقاط القوة الآتية:

أهمّ نقاط القوة في بوابة العقاري:

1. الأمن والحماية.

أ. حماية الاتصالات الإلكترونية كافة ، بين أجزاء البوابة ، والأنظمة الأخرى المختلفة كافة.

ب. التخطيط لسياسات أمنية معيارية ، والصرامة في تطبيقها.

ج. استخدام تقنيات الحماية الحديثة، ومنها:

- التحقق من الهوية باستخدام الشهادات الرقمية (التوقيع الرقمي)، وغيرها كأسماء المستخدمين وكلمات المرور.
- تقنيات التشفير (المتناظر وغير المتناظر) الحديثة.
- بروتوكولات الاتصال الآمنة SSL و IPSEC.
- ربط السماحيات بالأدوار Role-based Authorization.

د. التدقيق المستمر Real-time Auditing.

هـ. تنفيذ اختبارات الأمن والاختراق Vulnerability Tests بشكل دوري.

2. أمان المعلومات والمحافظة على الخصوصية

أ. لا تخزّن البوابة أي معلومة خاصّة بالعلاقة بين المؤسسات المستفيدة ،وزبائنها إلاّ ما له علاقة بعملية الدفع فقط (كالأرقام المعرّفة والمبالغ المدفوعة).

ب. لا تُطلب من المؤسسات المستفيدة معلومات عن زبائن لا يستخدمون البوابة.

ج. تخزّن المعلومات المتعلقة بالبوابة جميعها في قواعد معطيات معيارية تدعم التخزين الهائل، وتكامل المعطيات مع سرعة الحصول على المعلومة.

د. تُظهر تطبيقات المراقبة معلومات دقيقة ، ومفصّلة عن الطلبات جميعها، ممّا يمكّن موظفو المصرف ، والمؤسسات المعنية من مراجعتها .

هـ. يمكن لموظفي المصرف ،أو المؤسسات المعنية توليد تقارير تقاص Reconciliation آلياً.

3. التكامل

أ. تدعم البوابة واجهات تخاطب معيارية، منها:

- المعيار ISO 8583 (فيزا)، الخاص بالتخاطب مع محوّلة الصرافات.
- تقنيات SOAP و XML (خدمات الويب).
- SSL (بروتوكول طبقة المنافذ الآمنة) لحماية قنوات الاتصال.

ب. تدعم البوابة واجهات تخاطب خاصّة، منها:

- XAPI: واجهة التخاطب مع النظام المصرفي لدى المصرف العقاري.
- البروتوكول الخاص بدفع فواتير الخطوط لاحقة الدفع من سيرياتل.

ج. تتكامل البوابة مع نظام إعلام Notification يتيح إرسال رسائل نصية ،أو بريد إلكتروني للمعنين في حالات المشاكل ، والحالات الطارئة، وغيرها من الأحداث.

4. الدقة:

أ.تعالَج الطلبات جميها آنياً Online ، مع الأطراف جميعها (المصرف والمؤسسات المستفيدة).

ب. البوابة مزودة بتطبيقات مراقبة تتيح معلومات دقيقة، ومفصّلة عن الطلبات جميعها.

5. المرونة وقابلية التوسع

أ.بنية خدماتية التوجه SOA بالتصميم والتنفيذ.

ب.خدمات قائمة على تدفق العمل Workflow

- لكلّ خدمة طريقة عمل خاصة تمثل Workflow
- يعتمد تدفق العمل على إجراءات بسيطة Primitives تمثل تنفيذاً لإحدى واجهات الاتصال.
- تُسجل بدقة تفاصيل تدفق العمل كافة، والمعلومات المرسلة جميعها عبر كل واجهة تخاطب مع أجوبتها.
- نعتمد توزيع الأدوار في أجزاء التدفق ذات المعالجة البشرية.

ج. مرونة إضافة واجهات تخاطب جديدة للبوابة، ومن ثَمَّ:

- سهولة إضافة قنوات جديدة.
- سهولة إضافة خدمات جديدة.
- سهولة تقديم الخدمات ذاتها لبنوك أخرى كما أشرنا سابقاً.
- سهولة تقديم الخدمات ذاتها لمؤسسات جديدة.

6. التوفر والجاهزية

أ.إن قنوات البوابة متاحة لكلّ الزبائن في سورية على مدار الساعة ،مثل:

- موقع بنك الإنترنت.
- الصرافات الآلية.
- نظام المجيب الصوتي.
- نظام الرسائل القصيرة.

ب. يستطيع زبائن المصرف المقيمين خارج سورية استخدام قنوات موقع بنك الإنترنت ، والمجيب الصوتي ، والرسائل القصيرة ،والاستفادة من خدمات بوابة العقاري على مدار الساعة.

ج. يوجد لدى المصرف العقاري فريق دائم الجاهزية لمراقبة أداء الخدمات ،والاستجابة السريعة.

7. مراقبة وقياس الأداء: إذ توفّر البوابة تقارير عدّة، منها:

أ.تقارير تشغيلية،إذ:

- توفّرها أنظمة مراقبة أداء الخدمات آنياً لكلّ من المصرف والمؤسسات المستفيدة من هذه الخدمات كلّ بحسب صلاحياته.

ب.تقارير تحليلية:

- تتولد من مخزن المعلومات Data warehouse الخاص بالبوابة.
- تقارير لقياس مؤشرات الأداء لكل خدمة ولكل نظام من الأنظمة المرتبطة.

8. الاستجابة السريعة لمعالجة المشاكل

أ.تتكامل البوابة مع نظام إعلام Notification يتيح إعلام القائمين على البوابة في حالات المشاكل والحالات الطارئة وغيرها من الأحداث.

ب.تُظهر تطبيقات المراقبة معلومات دقيقة ومفصلة عن الطلبات جميعها، ممّا يمكّن المعنيون من تحديد أسباب المشاكل وآلية معالجتها بسرعة.

ج. تتيح أنظمة التدخل اليدوي اتخاذ الإجراء المناسب لحلّ أي مشكلة.

د. تعالج معظم الأخطاء والمشاكل بسيناريوهات آلية تقوم بها خدمة التدخل الأوتوماتيكي.

جدول رقم (1) يبين استخدام بوابة العقاري منذ عام 2006 ولغاية 2010

المبلغ ليرة سورية

العام	المبلغ
2006	370000
2007	894000
2008	1706000
2009	3978000
2010	8122000

المصدر : التقرير السنوي للمصرف العقاري من 2006-2010

جدول رقم (2) يبين حركات الدفع لصالح الشركات في بوابة العقاري لعام 2010

أسم الشركة	المبلغ بالليرة السورية
التحويل بين عملاء المصرف العقاري	2375600
شركة سرياتيل	1287200
شركة MTN	2935800
شركة تسديد	1146400
شركة آية	377000

المصدر : التقرير السنوي للمصرف العقاري من 2006-2010

جدول رقم (3) يبين عدد مستخدمي بوابة العقاري منذ عام 2006 ولغاية عام 2010

العام	عدد المستخدمين
2006	1326
2007	1899
2008	3141
2009	5408
2010	10234

المصدر : التقرير السنوي للمصرف العقاري من 2006-2010

وتنوه الباحثة أن المعلومات الواردة في الجداول السابقة مأخوذة من التقارير السنوية للمصرف العقاري من عام 2006 وحتى 2010 وذلك لعدم جاهزية التقارير السنوية للعام 2011 و2012 وقت إعداد البحث.

وجدت الباحثة بعد دراسة معمّقة على الإنترنت ،وقراءة خاصّة في مجال نظام الدفع الإلكتروني، وغرفة التقاص الإلكترونية . بوابة اسمها بوابة العقاري الدفع الإلكتروني، وهو موقع سوري يقدّم خدمات المصرف العقاري الحكومي .وقد أجرت الباحثة دراسة عملية عن هذا المصرف ، فوجدت موظفون يعملون كخلية النحل ، كما وجدت بوابة دفع إلكترونية، ونظام on lineحقيقي ،و غرفة سيرفر روم تستوعب التجهيزات ضمن شروط عالمية ، ووجدت مبرمجون يستخدمون تقنيات الاتصالات ،ويعملون على تجهيزات لم نتوقع أبداً أن نجدها في سوريا ،من سيرفرات ضخمة، و كبل ضوئي، وتعرفت على آلية عمل الموجهات والمبدلات والموديمات، وعند التحدث إلى الموظفين الذي أهمّ ما يميزهم صغر سنهم، واندفاعهم للحياة، وهدفهم الرئيسي تطوير المصرف، إذ أنّ هذا العمل الضخم جهدهم الخاص، فهم يتعاونون مع موظفين من شركة الاتصالات لربط فروع المصرف بشكل مباشر، والمصارف الأخرى والمؤسسات الحكومية والخاصة، وأنّ المبرمجين في المصرف سوريون درسوا في جامعات سورية . ومن خلال هذه الدراسة أيقنت الباحثة أنّ هذه المؤسسة هي نموذج يُحتذى به ، ولكنه يُعاني من عدم تسويق خدماته بالشكل الصحيح ،إذ أنّ نسبة 92% من المجتمع السوري لا تعلم أي شيء عن بوابة دفع العقاري، وهذا سببه سوء التسويق من قبل المصرف الذي لا يُسمح له بإحداث قسم لتسويق هذه الخدمات، ووجود الروتين الوظيفي، وعدم وجود قانون يسمح بالتوقيع الإلكتروني، وقانون يحارب السرقة الإلكترونية، وهذا ما يؤكد الفرضية الأولى. وهذه الأسباب هي التي تعيق انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أمّا ما يتعلّق بالمصرف العقاري فقد وجدنا أنّ المصرف استطاع أن يشغل صرافاته بما يعادل 90% ، ونقاط البيع لديه بشكل تام ، وهم يساهمون في ربط المصارف العامة والخاصّة إلى محولتهم، ويسعون إلى إنشاء غرفة data senter ضخمة تتسع إلى المخدمات كافة وهي التي سوف تكون البنية الرئيسية لغرفة التقاص الإلكترونية في سوريا.

أمّا المصرف الصناعي فإنّه لا يمتلك نظام مصرفي الكتروني يقوم على أنظمة الدفع، والعمل لدية ورقي بنسبة 40% ، وتقنية الاتصال لدية لم تصل إلاّ من وقت قصير، كما أنّ الفاكس هو نظام الاتصال في فروعه، وتعمل صرافاته الستة فقط عن طريق المصرف العقاري. وهذا جدول يبين الفوارق بين العقاري والصناعي، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية

جدول رقم (4) أهم الفوارق بين المصرف العقاري والصناعي من إعداد الباحثة

الخدمات المصرفية	المصرف العقاري	المصرف الصناعي
النظام المصرفي	On line ويوجد نظام مصرفي متطور (فينكس)	شبه نظام of line
نظام الدفع الإلكتروني	يوجد موقع متطور على الانترنت www.reb.sy	لا يوجد
الصرافات الآلية	180 صراف	6 صرافات
نقاط البيع	أكثر من 3000	لا يوجد
النقود الإلكترونية	500000 بطاقة	أقل من 10000 بطاقة
موبايل بنك	نظام متطور يؤمن رسائل فورية لعملاء المصرف	لا يوجد
الموظفين	منفتحين ويقبلون التطور	روتينين

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات

1. أنّ ما يشاع عن تخلف النظام المصرفي في سوريا غير دقيق فالمصرف العقاري يمتلك بوابة للدفع الإلكتروني ، وهناك مصارف تأخّرت في مواكبة هذه التطورات ،ولكنها تحاول أن تحذو حذوها.

2. إنّ مؤسسة الاتصالات في سوريا جيدة ،وتؤمّن بنية تحتية متطوّره للمصارف .

3. وجدنا أنّ هناك أيدي عاملة سورية قادرة على مواكبة التطورات ،والاستفادة من أحدث البرمجيات ومن يطور موظفيه يتطور ، والعكس صحيح .

أمّا أهمّ الصعوبات التي تواجه النظام المصرفي الإلكتروني الحكومي، فهي:

1. سوء التسويق للخدمات المصرفية ،وعدم التواصل الصحيح بين الموظف والعميل.

2. قلّة رواتب موظفي المصارف الحكومية بالمقارنة مع المصارف الخاصّة.

3. روتين الدولة في استخدام تقنية الاتصالات ،فالاتصالات تمتلك خدمات كثيرة لا تستطيع نشرها لأسباب أمنية.

4. تعاني المصارف السورية من مشكلة في الإدارة ،وضعف في الكادر، ولهذا لابدّ من الاعتماد على رؤية إدارية جديدة تعطي أبعادًا صحيحة لخصوصية العمل المصرفي، وتتحرّر من عقلية الموظف . ومن الضروري هنا تأمين الكادر المناسب وخاصّة الكادر الخاص بقسم نظم المعلومات الذي يتحلى بالمواصفات الجيدة والخبرة الطويلة في العمل المصرفي، وتأهيله من خلال اطّلاعه على مستجدّات الأنشطة المصرفية، ومنحه الحوافز المناسبة التي تبقي عليه، وتعزّز ولائه، وانتمائه لمصرفه.

5. إنّ تعزيز القدرة التنافسية للمصارف السورية يتطلّب امتلاك هذه المصارف لمنظومة إلكترونية متكاملة من الخدمات المصرفية التقليدية وغير التقليدية، ومواكبة التطورات المصرفية العالمية السريعة.

التوصيات:

الحلول التي تساهم في تطور الخدمات المصرفية في سوريا:

1-إنماء ثقافة الإنترنت، وتطوير بيئة العمل المصرفي تؤدي دور هاماً في إنضاج وعي العملاء ، والعاملين في المصارف بأهمية التحول نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية.

2- وجود بنية تحتية تعتمد عليها الخدمات الجديدة، ووسائل الدفع تساهم في حلّ مشاكل استمرار هذه الوسائل.

3- إدخال العمل المصرفي الإلكتروني ضمن نشاطات البنوك يتطلب ضرورة الاستمرار الكبير في الأنظمة المعلوماتية، واعتماد التقنيات الحديثة في مجال الاتصال، وتطوير الشبكات الداخلية والخارجية، وتطوير وسائل الحماية والأمان، وإعداد الكوادر البشرية وتدريبها في مجال الثقافة المعلوماتية والإلكترونية.

4-تكوين شبكة مصرفية بعناية جسر الكتروني بين البنوك من جهة، والشبكات العملاء من جهة أخرى ،يكون من أهدافها متابعة التطورات اليومية في قطاع الاستثمار محلياً، ودولياً، مع حثّ البنوك على تطوير التجارة الإلكترونية وتنميتها.

5- إعادة النظر في رواتب العاملين في الدولة بشكل عام، وفي المصارف بشكل خاص ؛ لمنع تسربهم إلى شركات أخرى.

7-التأكيد على إلغاء البيروقراطية الوظيفة، وتفعيل مبدأ اللامركزية في المصارف العامة.

8-إحداث مديرية لتسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في كلّ مصرف.

9- الإسراع في تطبيق أتمتة عملية التقاص بين المصارف العاملة في سوريا، وقد صدر القرار منذ عام 2006.

المراجع:

أ.الكتب

1- حسن شحادة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية- الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية- مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002

2- عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2001

3-Kenneth C. Laudon and Carol GuercioTraver، E-commerce business، technology-
3 society2009chapter.4

ب.الدراسات

1- دراسة بعنوان ""أنظمة الدفع الإلكتروني وتطبيقها في سورية" رسالة ماجستير عباس قرم،2012 ،الجامعة الافتراضية السورية

2- دراسة عصام محمد البحيصي وحرية شعبان 2007 " مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية : دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في غزة " .

ج.التقارير والوثائق الرسمية

1.التقرير السنوي للمصرف العقاري من عام 2006 -2010

1. موقع السورية للاتصالات www.ste.sy
2. تقرير مصرف سوريا المركزي (المحولة الوطنية للخدمات الإلكترونية)
3. موقع المصرف العقاري www.reb.sy
4. التقرير السنوي للمصرف الصناعي

د. المواقع الإلكترونية

http://www.alriyadh.com/2009/10/29/article469957.html

http://spoirier.lautre.net/money.htm

http://www.citc.gov.sa/NR/rdonlyres/08E3EAFB-078B-48F2-A010-C267AE480203/0/eCrimeAR.pdf

http://en.wikipedia.org/wiki/Transport_Layer_Security

http://mashable.com/2010/10/23/citibank-first-to-test-revolutionary-credit-card-system-card-2-0/

http://staysawa.wordpress.com