



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/library/4380>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/17 06:16 +03

الموسوعة السياسية 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 السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – 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 السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.



واقع استخدام تقنيات الدفع الإلكتروني في المصارف السورية العامة دراسة تحليلية

الدكتور حسين القاضي*

الدكتورة مادلين عبود**

سهام سنكري***

(تاریخ الإیادع 16 / 7 / 2012. قُبِل للنشر في 27 / 9 / 2012)

□ ملخص □

يهدف البحث إلى بيان أسباب تأخر المصارف السورية عن تقديم خدمات الدفع الإلكتروني، وبيان الصعوبات التي تواجهها هذه التقنيات، وتجاوزها. وقد أجريت دراسة تحليلية لنظام الدفع الإلكتروني في المصرف العقاري، وفُورن مع المصرف الصناعي، إذ رُكِّز على بوابة الدفع الكترونية وآلية عملها والاستفادة منها، وعلى غرفة التقاص الإلكترونية، وخطوات مصرف سوريا المركزي بتطبيقها. كما حُللت الخدمات التقنية التي يقدمها المصرف العقاري، وكيف يُستفاد من تقنيات الاتصالات في مجال الخدمات المصرفية، وكيفية استخدام المصرف لأحداث البرمجيات لحماية العملاء من عمليات الاحتيال الإلكتروني. وقد اعتمِد على بيانات مختلفة لإجراء عمليات التحليل إضافة إلى معلومات حُصل عليها من المختصين في المصارف المذكورة. وقد خلص البحث إلى أن أسباب التأخير في استخدام الخدمات الإلكترونية تعود إلى عدم وجود بنية تحتية تخدم أنظمة الدفع، وقلة موظفي قسم نظم المعلومات الذين يمكنهم الخبرة الكافية لتسخير هذه التقنيات. كما أنَّ الروتين الوظيفي هو الذي يعيق تطور استخدام البرمجيات، ولكن بالرغم من الصعوبات التي يعانيها القطاع المصرفِي إلا أنَّ هناك أيدي عاملة سورية قادرة على مواكبة التطورات، والاستفادة من أحدث البرمجيات، ومن يتطور 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.

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 the lack of infrastructure serving the payment systems and the lack of Information System Department staff who have sufficient experience to run these techniques; moreover, 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.

مقدمة:

شهد العالم منذ بداية القرن التاسع عشر ، وخاصةً بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية تطورات تقنية عدّة في مجال الحواسب، ونظم تخزين البيانات وعرضها ، مما أدى إلى انتشار المؤسسات الضخمة في دول أوروبا وأمريكا ، كما ظهرت الحاجة الماسة مع تطور لغات البرمجة إلى أنظمة اتصالات متقدمة 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 والتليدي، ودخلت في مجال الأتمتة إذ أصبحت تخزن حسابات الزبائن على مخدمات ضخمة، واستفادت من تطوير الاتصالات للتحول من نظام *of line* إلى نظام *on line*، أي أصبحت فروع المصرف مرتبطة مع الإداره 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 منزله 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 مما أدى إلى انتشار أوسع للنقد الإلكتروني، وانتهاء أزمة نقل الأموال من دولة إلى أخرى، كما قامت المصارف بربط المؤسسات الخدمية، مثل مؤسسات التأمين وشركات الكهرباء والهاتف، فقد توّلّ المصرف دفع فواتير العميل لديه بشكل مباشر، أو جعل العميل يدفع الاشتراكات عن طريق أحد طرفيات (منافذ) المصرف في أي وقت يريد.

مشكلة البحث:

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

أهمية البحث وأهدافه:

تكمّن أهمية البحث في أنه 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 المغربي.

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 مكنت الباحثة من صياغة الفرضيتين الآتيتين:
1. من أسباب تأخر المصارف السورية في تقديم الخدمات المصرفية سوء تسويق للخدمات المصرفية الإلكترونية من قبل المصرف.
 2. تعود أسباب تأخر المصارف السورية في تقديم الخدمات المصرفية إلى عدم التواصل الصحيح بين الموظف والعميل

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي. إذ وصف النظام الإلكتروني للمصرف العقاري، وحلل لمعرفة أسباب تطبيق المصرف لأنظمة الدفع الإلكتروني ، وسبب تأخر 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 وتطبيقاتها 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 الوقت، وتخفيف التكاليف على المصرف ،والحد 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 المؤشرات التي تساعد انتشار أنظمة الدفع الإلكتروني أو تعييقها وأنز تزييد الوعي المصرفي للعملاء وقدرة المصرف على تقديم الخدمات الإلكترونية على انتشار هذه الأنظمة، وذلك بالاعتماد على أسلوب البحث الوصفي الاستدلالي، والاعتماد على استبيانات وُرِّعت على علما المصارف وموظفو الذين يشكلون عينة البحث، مع تحليل شامل للإجابات. وقد خلصت الدراسة إلى بعض النتائج والتوصيات التي تقيد في تطوير العمل المصرفي ،ووضع تصورات لاستشراف مستقبل نظم الدفع الإلكتروني مع الأخذ بالاهتمام التطورات العلمية والتقنية المتلاحقة عالمياً. وجاء في مضمون البحث المقدم شرح التطورات التي انعكست على نواحي الحياة كافة، وقطاعاتها المختلفة، بما فيها قطاع المصارف الذي أصبح يعمل في بيئة شديدة التنافسية. وللتتمكن المصارف من مواكبة متطلبات العولمة واتساع رقعة التجارة الإلكترونية، ولتحقيق رغبات العملاء المتزايدة سواء في جودة الخدمة وانخفاض كلفتها وتوفير الوقت والجهد، وأيضاً للحفاظ على البقاء في السوق أو زيادة الحصة السوقية، لا بد لها من تطوير النظم المصرفية القائمة ، وإحداث خدمات مصرفية إلكترونية. وأهم النقاط التي خلصت إليها الرسالة:

- كنتيجة طبيعية لانتشار 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، ويختصر 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 توفر لديها التقانة المتطورة والكافية، ستواجه نتائج سلبية تتعكس على استمرارها في السوق المصرفية، أو تقاص حصتها السوقية على أقلّ تقدير.

- فرضت ثورة التقانة والاتصالات التي نعيشها بقية على مناحي الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية كافة، وأصبح من أهمّ جوانب تطوير قطاع المصارف إدخال التقانات الحديثة ، وبشكل خاص تقانة المعلومات والاتصالات؛ لتكون 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 خاصة بينت أنّ المصارف السورية قادرة . رغم الصعوبات . على مواكبة التطورات الحاصلة في العالم.

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

هدفت الدراسة إلى التعرف على المخاطر التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف العاملة في قطاع غزة، وإلى التعرف على أهمّ الأسباب التي تؤدي إلى حدوث تلك المخاطر والإجراءات التي تحول دون وقوع تلك المخاطر. وقد اطلع الباحثان على الدراسات السابقة والأبحاث التي اهتمت بهذا المجال، وأعدا استبيان خاص وُرِّع على البنوك العاملة في محافظات قطاع غزة، ومن ثم حللت البيانات التي جمعت، والتي هدفت إلى التعرف 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 إلا أنها تتكرر.

2- قلة عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات في المصارف العاملة في قطاع غزة .

3- حدوث المخاطر يرجع إلى أسباب تتعلق بموظفي المصرف نتيجة قلة الخبرة ، والوعي والتدريب إضافة إلى أسباب تتعلق بإدارة المصرف نتيجة لعدم وجود سياسات واضحة ومكتوبة ، وضعف الإجراءات والأدوات الرقابية المطبقة لدى المصرف .

4- المصارف العاملة في قطاع غزة تتبع إجراءات حماية كافية لمواجهة مخاطر نظم المعلومات المحاسبية . وعلى ضوء النتائج السابقة توصيل إلى مجموعة من التوصيات .

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

الخدمات المصرفية

تعريف الخدمات المصرفية

هي العمليات التي لا ترتب على المصرف أي التزام، وإنما هي خدمة يقدمها المصرف لزيائمه لقاء أجر ينقاشه، 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 الكترونياً، ومعالجة المعلومات الناجمة عنها بشكل فوري، وهذا ما يعرف بالنظام الفوري أو المباشر on line، ومن خلال هذا النظام يستطيع العميل أن يكون على تواصل مباشر مع حسابه في أي وقت كان حتى أنه أصبح بإمكانه تحريك حسابه دون الرجوع إلى المصرف. وبعد انخفاض أسعار تقنيات الاتصالات أصبح هناك خدمات مصرفية أكثر تطوراً وسهولة. وفيما يأتي أهمها¹.

أولاً: خدمة النقد الإلكترونية:

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

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

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

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

ثانياً: خدمة الصراف الآلي ATM:

تعريفه: هو جهاز يمثل المصرف أمام العميل، إذ يتمكن العميل من سحب أي مبلغ من المال أو إيداعه ، كما يعدّ من أهم أطراف بوابة الدفع الإلكتروني².

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 الصرف الآلي:

الصرف الآلي جهاز تقني يتالف من :

1. خزنة معدنية مصفحة بداخلها دروج يضع بها الأموال ، وكاشف تزوير ، ومحركات صغيرة تساعد على عدد النقود ونقلها .
2. حاسب يتتألف من اللوحة الأم ، وهارد ، وذواكر ، ويحتوي على برنامج خاص يتيح للصرف أن يخاطب عن طريقه السيرفر المركزي .
3. قارئ البطاقات وهو جهاز يقرأ معلومات البطاقة ، ويرسلها إلى جهاز الحاسب .
4. الطابعات يوجد في كل صراف طابعتين مرتبتين 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 أهم أنواع الاتصال . هي³ :

- الاتصالات السلكية

1. دارة E1 الصوتية

2. دارة K64 الصوتية

3. دارة K64 النحاسية

- الاتصال اللاسلكي

1. اتصال ليزري

2. اتصال مكروي

GPRS . 3

G3 . 4

ميزاته:

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

عيوبه:

1. كثرة أعطال الصرف الآلي بسبب سوء الاستخدام .

2. انتشار ظاهرة السرقة الإلكترونية ، مما يعني حرمان صاحب البطاقة من رصيده دون أن يشعر .

3. كبر حجمة .

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

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

يوضع هذا الجهاز في المراكز التجارية الكبيرة والصغرى ، والمؤسسات ، وعن طريقه يستطيع العميل أن يحدد قيمة فاتورته من حسابه المصرفي في أي وقت كان ، ومهما كان المبلغ. وآلية عمله تعتمد على تمرير العميل ببطاقته على الجهاز ، وإدخال رقمه السري ، ونوع حسابه، ويدخل التاجر قيمة الفاتورة، ثم يرسل الجهاز رسالة إلى المخدم 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 تطور الاتصالات، واتساع شبكة الانترنت أحدث المبرمجون في المصارف موقع الكتروني لكلّ مصرف على شبكة الانترنت، وكان الهدف منه ربط العميل مع حسابه بشكل مباشر دون تدخل طرف ثالث ، وقد سارعت المصارف منذ الثمانيات إلى إنشاء موقع لها ، وإبراز ما تقدمه من خدمات والتحدث عن المصرف من جوانبه كافة، وتمكن 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 أُعدت هذه الخدمة طرفيّة جديدة لنظام الدفع الإلكتروني⁴ .

خامساً . بنك الأجهزة الخليوية (mobile bank)

واجهت المصارف بعد انتشار خدمة بنك الانترنت ، 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 الخلوي توضح للعميل أنّ حسابه تحرك، وهذا ما عَدَ المبرمجون اتصال رسمي بين المصرف والعميل. هذه الخدمة طُورت حتى أصبح جهاز الاتصال الشخصي (الموبايل) وسيلة جديدة ليمحرك العميل حسابه، أو يستعلم عنه. بذلك أصبحت الأجهزة الخلوية منافذ (أجهزة طرفية) في نظام الدفع الإلكتروني⁵ .

⁴ عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقد والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2001، ص 31.

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 المجب الآلي

هي أول خدمة تطبق في المصارف ، وكانت وسيلة الربط الرئيسية بين تطور الاتصالات ، وتطور الأنظمة المصرفية. يربط المخدم طبقاً لهذه التقنية بخط هاتفي يمكن 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. إنها 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. إنتهاء ظاهرة العملات الورقية ، وتفعيل النقود الإلكترونية.
4. تحويل رواتب موظفيبعثات الدبلوماسية والطلابية بشكل سهل وسريع.

ثامناً البطاقات الإلكترونية

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

وقد تسببت المصارف بهذه الخدمة ، وربطت مع خدمة توطين الرواتب، إذ منح الموظفون 10 أضعاف راتبهم، وما يريدون من أثاث لمنازلهم، أو من أمور ترفيهية، وأصبح المصرف كفيل حقيقي لأي عميل يحمل بطاقة.

ميزاتها

1. عدم حاجة العميل طلب المال من أي شخص؛ لأن 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 بكماله .

نظام الدفع الإلكتروني

تعريف نظام الدفع الإلكتروني⁶:

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

⁶ موقع المصرف العقاري www.reb.sy

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

آلية عمل نظام الدفع الإلكتروني

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

لنظام الدفع الإلكتروني (منافذ) عدة أهمها:

1. إنترنت بنك.
2. موبايل بنك.
3. الصراف الآلي
4. المحبب الآلي
5. فروع المصرف بشكل of line

وبعد أنترنت بنك أكثر استخداماً لما يؤمنه من راحة للعميل ، وثقة الوصول وسهولته إلى ما يريد . ولنتمكن 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 الإنترنэт
2. اتصال مباشر مع أحد المصارف.
3. نظام جبائية الكتروني يعمل بنظام on line أو of line ، لأن الفاتورة تصدر مرة واحدة في الشهر.
4. أن يمتلك نظام cor bank أي نظام يدير عملياته بشكل آلي.
5. أن يكون مرتبط بغرفة تفاصيل الإلكترونية الذي يمتلكها المصرف المركزي، وهي التي تحوله الربط بينه، وبين المصارف الأخرى، إذ لا يُعقل أن يكون هناك لكل شركة حساب في كل مصرف أو لكل زبون حساب في كل مصرف .

مزايا نظام الدفع الإلكتروني

1. إنهاء ظاهرة استغلال البرامج والبضائع، وخاصة daet up ، من قبل الدول الكبرى ، أو السمسرة الذين يدخلون بواسطات مادية بين الشركات والزيائن، فمثلاً العلاقة أصبحت مباشرة بين زيون 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، دون استخدام الاعتماد المستندي أو ما شابه .

4. التخلص من النقود الورقية أو المعدنية.

5. تخفيض استخدام الورقيات، مما 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 تحول 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 (أن يسحب المصرف مثلاً شيئاً على الزيون، ويحيره لصالح مصرف آخر ، أو أن يكون هناك حالات مصرافية بين المصارف). هذه العمليات تحتاج إلى وسيط بينها، وفي غرفة التقاص يفتح لكلّ مصرف حساب خاص ويتغير رصيده حسب عمليات التبادل بين المصارف⁷.

تعريف غرفة التقاص الإلكترونية:

هي مخدم عالي التقنية يحتوي على برنامج يمتلكه المصرف المركزي ، ويُدار آلياً، تتصل به المصارف كافة ، ويحتوي على معلومات تخص زبائن كلّ مصرف ، وهو يمثل وسيلة الربط بين خدمات المصارف . لهذا تسعى إدارات المصارف إلى التخلص من عبء المقاصلة 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 ظاهري الشيكات المرتجعة وعمليات الاحتيال Check Fraud ، التي كانت ولا تزال تطول البنوك بين الحين والآخر بنسبة لا تقل عن .%65

يعتبر نظام التقاص الإلكتروني للشيكات قفزة نوعية ورائدة في مجال التكنولوجيا المصرفية، وسيؤدي تطبيقه إلى تغيير جذري في طرق تنفيذ الأعمال في القطاع المصرفـي. أمّا بالنسبة للمرة التي تستغرقها فترة تحصيل الشيكـات من خلال اتباع هذا النـظام فهي فوريـة تبدأ من دقائق معدودـة وقد تمتد لـساعة أو ساعـتين كحد أقصـى، وذلك تبعـاً لـخصوصيات كل مـصرف. فمن النـاحية العمـلية تـنتقل الصـورة الإلكتروـنية للـشـيك من الفـرع المستـثمـ إلى المـصرف الدـافـعـ، وعـودـة الإـجـابـةـ إلى المـصرفـ المستـثمـ تستـغرـقـ ثـوـانيـ عـدـةـ. كما تـتفـاقـوتـ مـدةـ المـصادـقةـ الفـنـيـةـ والمـالـيـةـ عـلـىـ الـصـرفـ منـ قـبـلـ الـمـصـرـفـ الـمـطـالـبـ منـ دقـائقـ إـلـىـ سـاعـةـ أوـ ساعـتينـ، وـذـلـكـ حـسـبـ نـوعـ الـحـسـابـ وـالـتـسـهـيلـاتـ المنـوـطةـ بـهـ، وـمـبـلـغـ الشـيكـ. وـبـذـلـكـ يـوـدـعـ مـبـلـغـ الشـيكـ فـيـ حـسـابـ الشـخـصـ (ـالـشـرـكـةـ)ـ المـوـدـعـةـ فـيـ يـوـمـ الـإـيـادـاعـ ذاتـهـ.

⁷ تقرير مصرف سوريا المركزي (المحولة الوطنية للخدمات الإلكترونية)

النتائج والمناقشة:

محاولات إنشاء نظام التفاصيص الإلكتروني في سوريا

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

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

وتقديّمت البعثة بتقرير أولي ضمّنته أهم التوصيات التي من شأنها أن تساهم في إنجاح جهود السلطات السورية في تطوير هذه الأنظمة وتحديثها في سوريا... وبناء عليه استُصدر قرار مجلس النقد والتسليف رقم (239/م ن/ب) تاريخ 29/11/2006 المتضمن:

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

وتحدد مهام مجلس المدفوعات الوطني فيما يأتي:

- 1- تطوير البيئة القانونية والتشريعية المناسبة التي تخدم تطوير نظم الدفع والتسوية وتطورها.
- 2- متابعة إنشاء شبكة المدفوعات السورية (Syrian Payment Network-SPN) ما يسمى (شركة تحويل الأموال إلكترونياً - المحول الوطني) ، وإنجاز النظام الأساسي لهذه الشركة ، ومتابعة إطلاقها.
- 3- العمل على إنشاء نظام متطور للمدفوعات ذات المبالغ الكبيرة بين البنوك لدى مصرف سوريا المركزي ، وهو نظام (Real Time Gross Settlement-RTGS) ، والعمل على تطبيق معايير ومواصفات للمدفوعات في سوريا تتلاءم مع المعايير والمواصفات العالمية وتنماشى مع المتغيرات الإقليمية والدولية.
- 4- العمل على تأمين منظومة التفاصيص الإلكتروني لتحصيل الشيكات لدى مصرف سوريا المركزي (Automated Clearing House- ACH).
- 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 الازمة من أجل استمرارية التشغيل، والتأمين ضد أنواع مخاطر التزوير والتسويات والسرقة والأمن جميعها... إلخ؛ وتطوير الإجراءات للحد من التزوير والأنشطة الإجرامية المتعلقة بالمدفوعات، والأنشطة المتعلقة 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 طلب من صندوق النقد العربي توفير المزيد من الدعم الفني والمالي، والمتابعة الازمة لصياغة الاستراتيجيات والخطط التفصيلية واعتمادها للنهوض بأعمال مجلس المدفوعات الوطني وتنظيم الدورات التدريبية للعاملين في مديرية أنظمة الدفع، وإعادة تشكيل أنظمة الدفع والتسوية في سوريا عموماً.

يعمل المصرف المركزي على تسمية أعضاء مجلس المدفوعات الوطني، وينتظر قيام بعثة أو أفراد من صندوق النقد العربي ، وصندوق النقد الدولي، أو أحدهما لاستكمال العمل، كما يعمل أيضاً على إحداث مديرية أنظمة الدفع التي تمثل البنية التنظيمية الملائمة ليمارس المصرف المركزي مسؤولياته بالنسبة لأنظمة تسوية المدفوعات، والأوراق المالية بطريقة فعالة ومؤثرة. تتولى مديرية أنظمة الدفع في مصرف سوريا المركزي مهام تشغيل آليات أنظمة الدفع المدارنة من المصرف المركزي، وتنفيذ مسؤوليات الإشراف على أنظمة الدفع الأخرى.

ميزات التفاصيص الإلكتروني

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

نظام الدفع الإلكتروني في المصرف العقاري (بوابة المصرف العقاري)

من أهم خدمات المصرف العقاري تسديد الفواتير لصالح المؤسسات الحكومية، والخاصة (موبايل، هاتف ثابت، إنترنت، أقساط القروض العقارية، وقربياً الكهرباء والمياه)..

إن نظام بوابة العقاري هو تكامل لأنظمة المؤسسات المستفيدة خارج المصرف، ومنها الأنظمة الآتية الخاصة بالمصرف:

1. النظام المصرفـي .Core Banking
2. نظام محولة الصرافـات الآلية ATM Switch
3. نظام بنـك الإنـترـنـت Internet Banking
4. النظام الوسيط لدفع الفواتـير Online Bill Payment Gateway
5. بوابة التجارة الإلكترونية على موقع بنـك الإنـترـنـت، وقد قدمـت هذه الـبوـاـبة في مؤـتمـرـ الحكومة الإلكتروـنية الأول لـعام 2007.
6. نظام المـجـيب الصـوتـي.
7. نظام طـلـبات الرـسـائل القـصـيرة.

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

وبعد تحليل قنوات الاتصال في بوابة العقاري استنتجنا أنها تتمتع بنقاط القوة الآتية:
أهم نقاط القوة في بوابة العقاري:

1. الأمان 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 (المتضرر وغير المتضرر) الحديثة.
 - بروتوكولات الاتصال الآمنة SSL وIPSEC.
 - ربط السماحيات بالأدوار Role-based Authorization .
 - التدقيق المستمر Real-time Auditing .
- د. تنفيذ اختبارات الأمان والاختراق Vulnerability Tests بشكل دوري.

2. أمان المعلومات والمحافظة على الخصوصية

- أ. لا تخزن البوابة أي معلومة خاصة بالعلاقة بين المؤسسات المستفيدة ، وزبائنها إلا ما له علاقة بعملية الدفع فقط (كالأرقام المعرفة والمبالغ المدفوعة).
- ب. لا تطلب من المؤسسات المستفيدة معلومات عن زبائن لا يستخدمون البوابة.
- ج. تخزن المعلومات المتعلقة بالبوابة جميعها في قواعد معطيات معيارية تدعم التخزين الهائل ، وتكامل المعطيات مع سرعة الحصول على المعلومة.
- د. تُظهر تطبيقات المراقبة معلومات دقيقة ، ومفصلة عن الطلبات جميعها ، مما يمكن موظفو المصرف ، والمؤسسات المعنية من مراجعتها .
- ه. يمكن لموظفي المصرف ، أو المؤسسات المعنية توليد تقارير تفاصيل Reconciliation آلياً.

3. التكامل

- أ. تدعم البوابة واجهات تخطاب معيارية، منها:
 - المعيار ISO 8583 (فيزا) ، الخاص بالتخطاب مع محولة الصرافات.
 - تقنيات XML و SOAP (خدمات الويب).
 - SSL (بروتوكول طبقة المنافذ الآمنة) لحماية قنوات الاتصال.
- ب. تدعم البوابة واجهات تخطاب خاصة، منها:
 - XAPI: واجهة التخطاب مع النظام المصرفي لدى المصرف العقاري.
 - البروتوكول الخاص بدفع فواتير الخطوط لاحقة الدفع من سيريانل.

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. تعالج الطلبات جميها آنِياً Online ، مع الأطراف جميعها (المصرف والمؤسسات المستفيدة).

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

5. المرونة وقابلية التوسيع

أ. بنية خدماتية التوجه SOA بالتصميم والتنفيذ.

ب. خدمات قائمة على تدفق العمل Workflow

• لكل خدمة طريقة عمل خاصة تمثل Workflow

• يعتمد تدفق العمل على إجراءات بسيطة Primitives تمثل تفاصيل إلحادى واجهات الاتصال.

• شُسجل بدقة تفاصيل تدفق العمل كافة، والمعلومات المرسلة جميعها عبر كل واجهة تناطح مع أجوبتها.

• نعتمد توزيع الأدوار في أجزاء التدفق ذات المعالجة البشرية.

ج. مرونة إضافة واجهات تناطح جديدة للبوابة، ومن ثم :

• سهولة إضافة قنوات جديدة.

• سهولة إضافة خدمات جديدة.

• سهولة تقديم الخدمات ذاتها لبنوك أخرى كما أشرنا سابقاً.

• سهولة تقديم الخدمات ذاتها لمؤسسات جديدة.

6. التوفّر والجاهزية

أ. إن قنوات البوابة متاحة لكل الزبائن في سوريا على مدار الساعة ،مثل:

• موقع بنك الإنترنت.

• الصرافات الآلية.

• نظام المجيب الصوتي.

• نظام الرسائل القصيرة.

ب. يستطيع زبائن المصرف المقيمين خارج سوريا استخدام قنوات موقع بنك الإنترت ، 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 توفر البوابة تقارير عدّة، منها:

أ. تقارير تشغيلية، إذ:

• توفرها أنظمة مراقبة أداء الخدمات آنِياً لكل من المصرف والمؤسسات المستفيدة من هذه الخدمات كل 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 القائمين على البوابة في حالات المشاكل والحالات الطارئة وغيرها من الأحداث.
- ب. تُظهر تطبيقات المراقبة معلومات دقيقة ومفصلة عن الطلبات جميعها، مما يمكن المعنيون من تحديد أسباب المشاكل وأالية معالجتها بسرعة.
- ج. تتيح أنظمة التدخل اليدوي اتخاذ الإجراء المناسب لحل أي مشكلة.
- د. تعالج معظم الأخطاء والمشاكل بسيناريوهات آلية تقوم بها خدمة التدخل الآلي.

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
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

وتتوه الباحثة أن المعلومات الواردة في الجداول السابقة مأخوذة من التقارير السنوية للمصرف العقاري من عام 2006 حتى 2010 وذلك لعدم جاهزية التقارير السنوية للعام 2011 و 2012 وقت إعداد البحث.

ووجدت الباحثة بعد دراسة معمقة على الإنترنت، وقراءة خاصة في مجال نظام الدفع الإلكتروني، وغرفة التقاص الإلكتروني. بوابة اسمها بوابة العقاري الدفع الإلكتروني، وهو موقع سوري يقدم خدمات المصرف العقاري الحكومي. وقد أجرت الباحثة دراسة عملية عن هذا المصرف ، فوجدت موظفون يعملون كخلية النحل ، كما وجدت بوابة دفع إلكترونية، ونظام On line حقيقي ، و غرفة سيرفر روم تستوعب التجهيزات ضمن شروط عالمية ، ووجدت مبرمجون يستخدمون تقنيات الاتصالات ،ويعملون على تجهيزات لم توقع أبداً أن نجدها في سوريا ،من سيرفرات ضخمة، و كل ضئوي، وتعرفت على آلية عمل الموجهات والمبدلات والموديمات، وعند التحدث إلى الموظفين الذي أهم ما يميزهم صغر سنهم، واندفاعهم للحياة، وهدفهم الرئيسي تطوير المصرف، إذ أنَّ هذا العمل الضخم جهدهم الخاص، فهم يتعاونون مع موظفين من شركة الاتصالات لربط فروع المصرف بشكل مباشر ، والمصارف الأخرى والمؤسسات الحكومية والخاصة، وأنَّ المبرمجين في المصرف سوريون درسوا في جامعات سورية . ومن خلال هذه الدراسة أيقنت الباحثة أنَّ هذه المؤسسة هي نموذج يحتذى به ، ولكنَّه يُعاني من عدم تسويق خدماته بالشكل الصحيح ، إذ أنَّ 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 لتسويقه هذه الخدمات، ووجود الروتين الوظيفي ، وعدم وجود قانون يسمح بالتوقيع الإلكتروني، وقانون بحارب السرقة الإلكترونية، وهذا ما يؤكد الفرضية الأولى. وهذه الأسباب هي التي تعيق انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أما ما يتعلق بالمصرف العقاري فقد وجدنا أنَّ المصرف استطاع أن يشغل صرافاته بما يعادل 90% ، ونقطات البيع لديه بشكل تام ، وهم يساهمون في ربط المصارف العامة والخاصة إلى محولتهم، ويسعون إلى إنشاء غرفة data senter ضخمة تتسع إلى الخدمات كافة وهي التي سوف تكون البنية الرئيسية لغرفة التقاص الإلكترونية في سوريا.

أما المصرف الصناعي فإنه لا يمتلك نظام مصافي الكتروني يقوم على أنظمة الدفع ، والعمل لديه ورقي بنسبة 40% ، وتقنية الاتصال لديه لم تصل إلا من وقت قصير ، كما أنَّ 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 متتطور (فينكس)	شبكة نظام
نظام الدفع الإلكتروني	يوجد موقع متتطور على الانترنت www.reb.sy	لا يوجد
الصرافات الآلية	180 صراف	6 صرافات
نقطات البيع	أكثر من 3000	لا يوجد
النقود الإلكترونية	500000 بطاقة	أقل من 10000 بطاقة
موبايل بنك	نظام متتطور يؤمن رسائل فورية لعملاء المصرف	لا يوجد
الموظفين	منفتحين ويبطلون التطور	روتينيين

الاستنتاجات والتوصيات:**الاستنتاجات**

1. أنّ ما يشاع عن تخلف النظام المصرفي في سوريا غير دقيق فالمصرف العقاري يمتلك بوابة للدفع الإلكتروني ، وهناك مصارف تأخرت في مواكبة هذه التطورات ،ولكنها تحاول أن تحدو حذوها.
 2. إنّ مؤسسة الاتصالات في سوريا جيدة ،وتؤمن بنية تحتية متقدمة للمصارف .
 3. وجدنا أنّ هناك أيدي عاملة سورية قادرة على مواكبة التطورات ،والاستفادة من أحدث البرمجيات ومن يطور موظفيه يتتطور ، والعكس صحيح .
- أما أهم الصعوبات التي تواجه النظام المصرفي الإلكتروني الحكومي ، فهي:
1. سوء التسويق للخدمات المصرفية ، وعدم التواصل الصحيح بين الموظف والعميل.
 2. قلة رواتب موظفي المصارف الحكومية بالمقارنة مع المصارف الخاصة.
 3. روتين الدولة في استخدام تقنية الاتصالات ،فالاتصالات نمتلك خدمات كثيرة لا تستطيع نشرها لأسباب أمنية.
4. تعاني المصارف السورية من مشكلة في الإدارة ،وضعف في الكادر ،ولهذا لابد من الاعتماد على رؤية إدارية جديدة تعطي أبعاداً صحيحة لخصوصية العمل المصرفي ، وتتحرر من عقلية الموظف . ومن الضروري هنا تأمين الكادر المناسب وخاصة الكادر الخاص بقسم نظم المعلومات الذي يتحلى بالمواصفات الجيدة والخبرة الطويلة في العمل المصرفي ، وتأهيله من خلال اطلاعه على مستجدات الأنشطة المصرفية ، ومنحه الحافز المناسب الذي تبقى عليه ، وتعزز ولائه ، وانتمائه لمصرفه.
 5. إنّ تعزيز القدرة التنافسية للمصارف السورية يتطلب 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 إنصاج وعي العملاء ، والعاملين في المصارف بأهمية التحول نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 2-وجود بنية تحتية تعتمد عليها الخدمات الجديدة ، ووسائل الدفع تساهم في حل 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 التقافة المعلوماتية والإلكترونية.
- 4-تكوين شبكة مصرافية بعينها جسر الكتروني بين البنوك من جهة ، والشبكات العملاء من جهة أخرى ، يكون من أهدافها متابعة التطورات اليومية في قطاع الاستثمار محلياً ، دولياً ، مع حث البنوك على تطوير التجارة الإلكترونية وتنميتها.
- 5-إعادة النظر في رواتب العاملين في الدولة بشكل عام ، وفي المصارف بشكل خاص ؛ لمنع تسريرهم إلى شركات أخرى.
- 7-التأكيد على إلغاء البيروقراطية الوظيفية ، 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
- ، technology، E-commerce business، Kenneth C. Laudon and Carol GuercioTraver-3 society2009chapter.4

ب. الدراسات

- 1- دراسة بعنوان "أنظمة الدفع الإلكتروني وتطبيقاتها في سورية" رسالة ماجستير عباس قرم، 2012 ،جامعة 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 سوريا 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/08E3EAFC-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>