



الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي لإدارة الأعمال

انعكاس تطور الخدمات الالكترونية على أداء بنك سورية الدولي الإسلامي

The Impact of the Development of Electronic Services On The Performance of Syria Islamic International Bank

{ مشروع أعد لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال – إدارة تنفيذية }
توجه: إدارة مالية

إعداد الطالب: عامر سنجاب
إشراف الدكتورة: منال الموصلي

2022

الملخص

يهدف البحث إلى دراسة انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية في حجم أعمال وأداء بنك سورية الدولي الإسلامي، ومقارنة مؤشرات السيولة النقدية قبل وبعد تقديم الخدمات الالكترونية، ومن ثم تحديد نقاط القوة والضعف بهدف تقديم توصيات تسهم في إدارة السيولة النقدية بشكلها الأمثل واتباع سياسة ممنهجة في تطوير الخدمات الالكترونية.

اعتمدت الدراسة على دراسة حالة بنك سورية الدولي الإسلامي من خلال تحليل قوائمها المالية والبيانات المالية المنشورة على كل من الموقع الرسمي للبنك؛ موقع مصرف سورية المركزي وموقع سوق دمشق للأوراق المالية للفترة الممتدة من عام 2012 حتى عام 2021 ومن أهم النتائج: أن تطور الخدمات الالكترونية قد ساهم بشكل جيد في زيادة حجم النقدية لدى بنك سورية الدولي الإسلامي، إضافة إلى زيادة قدرة البنك على مواجهة التزاماته، كما ساهم تطور الخدمات الالكترونية في زيادة حجم الإيرادات إلا أنه لم يكن لهذا التطور تأثير في قدرة البنك على ضبط النفقات أو المصاريف.

واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات، كان أهمها الإشارة إلى ضرورة ابتكار خدمات الكترونية جديدة، لا سيما المتعلقة بمنظومة الدفع الالكتروني وتطبيقاتها، وذلك لما لها من دور إيجابي على في ضبط السيولة النقدية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الالكترونية، وسائل الدفع الالكتروني، أنظمة الدفع الالكتروني السيولة النقدية، إيرادات خدمات مصرفية، الودائع، المصارف الإسلامية، أسعار الصرف، تطور الخدمات الالكترونية.

Abstract

The research aims to study the reflection of the provision of electronic services in the volume of business and performance of the International Islamic Bank of Syria, and to compare the cash liquidity indicators before and after the provision of electronic services, and then identify the strengths and weaknesses with the aim of providing recommendations that contribute to managing cash flow in an optimal form and following a systematic policy in the development of electronic services.

The study relied on the case study of the Syria International Islamic Bank by analyzing its financial statements obtained through the official disclosures of the bank and the financial statements published on the website of the Central Bank of Syria and the Damascus Stock Exchange for the period from 2012 to 2021.

This study concludes that the development of electronic services has contributed well to increasing the volume of cash at the Syria International Islamic Bank, in addition to increasing the bank's ability to meet its obligations, and the development of electronic services has also contributed to an increase in the volume of revenues, but this development had no effect on the bank's ability Controlling expenses or expenses.

While the most important recommendations were was referring to the necessity of creating new electronic services, especially those related to the electronic payment system and its applications, because of their positive role in controlling cash flow.

Keywords: electronic services, electronic payment methods, electronic payment systems, cash liquidity, banking services revenues, deposits, Islamic banks, exchange rates, the development of electronic services.

شكر وتقدير

أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى:

الفاضلة " منال الموصلي " التي أغنت بنصائحها الثمينة ومعارفها القيمة هذا البحث، أتقدم إليك بجزيل الامتنان والشكر على إشرافك على هذا البحث وعلى مساعدتك الدائمة في أصعب الظروف. مع فائق الاحترام والتقدير...

اللجنة المناقشة الأفاضل الذين شرفوني بمناقشة المشروع وعلى دورهم الكبير في إثراءه بملاحظاتهم وتوجيهاتهم.

السادة الأفاضل أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد العالي لإدارة الأعمال على الجهود المبذولة خلال مدة الدراسة.

طاقم العمل في الجامعة المتمثل بالإدارة والموظفين والعاملين على دعمهم الدائم لنا.

أهدى رسالتي

إلى نبع الحنان .. من علّمتني الصبر والجِدَّ والاجتهاد في كافة مناحي
الحياة

... أُمِّي الحبيبة.

إلى من أرسى لديّ قواعد الخلق الكريم، وعضّدي في تلك الحياة
... أَبِي الموقر.

.....إلى جميع أهلي وأصدقائي.....

الفهارس

الصفحة	العنوان
1	الإطار المنهجي للبحث
1	المقدمة
2	مشكلة البحث
3	مبررات اختيار الموضوع
3	أهمية البحث
3	أهداف البحث
4	منهج البحث
4	مصادر البيانات وفترة الدراسة
5	الفصل الأول التعريف بالخدمات الالكترونية وأثرها على السيولة النقدية لدى المصارف
6	1-2 مفهوم وسائل الدفع الالكترونية وأهميتها
6	1-1-2 مفهوم وسائل الدفع الالكترونية
7	2-1-2 أهمية وسائل الدفع الالكتروني
8	3-1-2 مزايا ومخاطر نظم الدفع المصرفي الالكتروني
10	2-2 السيولة النقدية
10	1-2-2 مفهوم السيولة النقدية
11	2-2-2 أهمية السيولة النقدية
12	3-2-2 مخاطر السيولة النقدية
12	3-2 أثر الاعتماد على أنظمة الدفع الالكترونية الحديثة على السيولة النقدية
	الفصل الثاني
15	الدراسة التطبيقية على بنك سورية الدولي الإسلامي
16	1-2 الخدمات الالكترونية المتوفرة في بنك سورية الدولي الإسلامي
20	2-2 العلاقة بين الخدمات الالكترونية واستثمارات المصرف
20	1-2-2 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على حجم الأصول في بنك سورية الدولي الإسلامي
24	2-2-2 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على الالتزامات في بنك سورية الدولي الإسلامي
26	3-2 العلاقة بين الخدمات الالكترونية ومؤشرات السيولة النقدية

26	2-3-1 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على حجم النقدية في بنك سورية الدولي الإسلامي
29	2-3-2 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على الجاهزية النقدية في بنك سورية الدولي الإسلامي
32	2-3-3 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على نسبة التداول في بنك سورية الدولي الإسلامي
35	2-4 العلاقة بين الخدمات الالكترونية والودائع
35	2-4-1 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على نسبة إجمالي الودائع في بنك سورية الدولي الإسلامي
37	2-4-2 حجم الإيداعات لدى المصارف الأخرى في بنك سورية الدولي الإسلامي:
40	2-4-3 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على نسبة معدل التوظيف في بنك سورية الدولي الإسلامي
42	2-5 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على الاحتياطيات
45	2-6 العلاقة بين الخدمات الالكترونية والإيرادات
45	2-6-1 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على حجم إيرادات خدمات مصرفية في بنك سورية الدولي الإسلامي
48	2-6-2 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على معدل تغطية المصاريف في بنك سورية الدولي الإسلامي
51	النتائج والتوصيات
52	المراجع

	الجدول
19	الجدول (1) الخدمات الالكترونية المقدمة في بنك سورية الدولي الإسلامي والعمولات المتحصلة منها
23	الجدول (2) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في حجم الأصول
26	الجدول (3) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في حجم الالتزامات
29	الجدول (4) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في حجم النقدية
32	الجدول (5) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في الجاهزية النقدية
34	الجدول (6) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في نسبة التداول
37	الجدول (7) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في إجمالي الودائع
39	الجدول (8) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في حجم الإيداعات لدى المصارف الأخرى
42	الجدول (9) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في معدل التوظيف
44	الجدول (10) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في إجمالي احتياطيات المخاطر
47	الجدول (11) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في حجم إيرادات خدمات مصرفية
50	الجدول (12) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في معدل تغطية المصاريف

الصفحة	قائمة الأشكال
21	الشكل (1) إجمالي الأصول وأسعار الصرف وتطورهم
23	الشكل (2) تطور إجمالي الأصول وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية
24	الشكل (3) إجمالي المطلوبات وأسعار الصرف وتطورهم
25	الشكل (4) تطور إجمالي المطلوبات وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية
27	الشكل (5) إجمالي النقدية وأسعار الصرف وتطورهم
28	الشكل (6) تطور إجمالي النقدية وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية
29	الشكل (7) الجاهزية النقدية وأسعار الصرف وتطورهم
31	الشكل (8) تطور الجاهزية النقدية وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية
32	الشكل (9) نسبة التداول وأسعار الصرف وتطورهم
34	الشكل (10) تطور نسبة التداول وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية
35	الشكل (11) إجمالي الودائع وأسعار الصرف وتطورهم
36	الشكل (12) تطور إجمالي الودائع وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية
38	الشكل (13) إجمالي الإيداعات لدى المصارف الأخرى وأسعار الصرف وتطورهم
39	الشكل (14) تطور إجمالي الإيداعات لدى المصارف الأخرى وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية
40	الشكل (15) معدل التوظيف وأسعار الصرف وتطورهم
41	الشكل (16) تطور معدل التوظيف وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية
42	الشكل (17) إجمالي احتياطي المخاطر وأسعار الصرف وتطورهم
43	الشكل (18) تطور إجمالي احتياطي المخاطر وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية
45	الشكل (19) إجمالي إيرادات خدمات مصرفية وأسعار الصرف وتطورهم
46	الشكل (20) تطور إجمالي إيرادات خدمات مصرفية وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية
48	الشكل (21) معدل تغطية المصاريف وأسعار الصرف وتطورهم
49	الشكل (22) تطور معدل تغطية المصاريف وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية

- المقدمة:

يمثل النشاط المصرفي ركيزة العمل الأساسية لتطور الأداء المالي للمصرف، فلا يقتصر النشاط الرئيسي لها على تمويل الفعاليات الاقتصادية والاجتماعية فقط، وإنما في تقديم الخدمات المصرفية للمتعاملين ورفع مستوى جودتها وذلك لعدة اعتبارات منها ما هو متعلق بالعمل ومنها ما هو متعلق بالمصرف، بالإضافة إلى تطوير خدماتها وتقديم خدمات جديدة منها الخدمات الالكترونية.

من جانب آخر، تواجه المصارف بشكل عام مجموعة من المخاطر التي تهدد وجودها، وأهمها المخاطر المتعلقة بالسيولة النقدية ناتجة عن احتمال عدم تمكن المصرف من سداد التزاماته المالية عند طلبها، أو التأخر في سدادها، أو نتيجة وجود ضوابط في السداد النقدي، لذلك حظيت هذه المخاطر باهتمام كبير من قبل المصارف كونها عامل أساسي في تحديد السياسة الائتمانية والقدرة على المنح.

نتيجة لما سبق، سعت المصارف إلى تقديم وتمكين الخدمات الالكترونية وخدمات الدفع الالكتروني بغية تخفيض حدة الضغط على السيولة النقدية والعمل على التحول إلى الصيغ الالكترونية في العمليات المالية بدلاً من الصيغة النقدية. بالتالي، أصبحت المصارف تسعى قدر الإمكان إلى رفع أداءها المالي المتمثل بتوفير السيولة النقدية عن طريق تمكين أساليب الدفع الالكتروني وذلك بهدف تخفيض معدلات السحب النقدي.

بدأت المصارف السورية الخاصة بشكل عام والإسلامية بشكل خاص بتقديم وتمكين الخدمات الالكترونية، وذلك عملاً بتوجيهات مصرف سورية المركزي الهادفة إلى ضبط السيولة النقدية بشكل عام.

بالتالي، جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى انعكاس الخدمات الالكترونية على الأداء المصرفي لبنك سورية الدولي الإسلامي.

أولاً: مشكلة البحث:

يُعد توفير السيولة النقدية عصب العمل المصرفي حيث تسعى المصارف بشكل مُستمر عبر تطوير خدماتها واتفاقياتها إلى جذب الودائع والاستثمارات بما يساهم بتوفير النقدية التي تتناسب مع سداد التزاماتها وتحقيق أهدافها الاستثمارية والتوسعية.

بدأ بنك سورية الدولي الإسلامي بتقديم مجموعة من الخدمات الالكترونية التي زامنت افتتاحه (الصراف الآلي - الهاتف الناطق - الإنترنت المصرفي...) كجزء من الخدمات الأساسية المقدّمة لزيائنه، والتي تم تطويرها تماشياً مع الثورة التكنولوجية التي زامنت الانتشار المكثّف بعد عام 2010 للأجهزة الذكية ومخدمات الإنترنت حيث أصبح الولوج إلى الشبكة العنكبوتية أمراً متاحاً وبسهولة لكافة الأفراد.

وبالنظر إلى أن هذا التطور التكنولوجي أدى بالضرورة إلى تغيّرات واضحة في سلوك الأفراد، بالتالي فقد أدى أيضاً إلى تغيّر في قطاع الأعمال حيث باتت الأعمال القائمة على الخدمات الالكترونية أمراً مألوفاً، بل ونشاطاً مشجعاً على الاستثمار، ونشط عمل الشركات المختصة بالبرمجيات المتعلقة بتطبيقات ومخدمات الخدمات الالكترونية من بطاقات وأجهزة وتطبيقات ومتاجر الكترونية، والتي ساهمت في دعم مُختلف قطاعات الأعمال بحزمة من الخدمات الالكترونية منها على سبيل المثال لا الحصر (سداد الفواتير والمخالفات - سداد الرسوم الجامعية - التسوق الالكتروني وغيرها)، حيث لاحظ الباحث أهمية دراسة انعكاس هذه الخدمات على الأداء المصرفي

تتلخص مشكلة الدراسة في صعوبة قياس درجة انعكاس تطبيق الخدمات الالكترونية في حجم الأداء المصرفي وذلك من ناحية حجم إيرادات المصرف من العمولات ومن ناحية مؤشرات السيولة النقدية، وذلك بسبب تعدد العوامل المؤثرة عليها مثل معدلات التضخم أو حجم الطلب الكبير لتمويل المشاريع أو الحاجات الشخصية للمتعاملين بسبب ارتفاع تكاليف مشاريعهم أو حاجاتهم مقارنة بالسنوات السابقة، ولقياس درجة الانعكاس سنقوم بدراسة بيانات بنك سورية الدولي الإسلامي، ومما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث على شكل التساؤلات التالية:

- ما هو انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية في بنك سورية الدولي الإسلامي على حجم النقدية؟
- ما هو انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية في بنك سورية الدولي الإسلامي على قدرته على مواجهة التزاماته؟
- هل ساهم تقديم الخدمات الالكترونية في بنك سورية الدولي الإسلامي في زيادة إيراداته؟

ثانياً: مبررات اختيار الموضوع:

يعد موضوع دراسة الخدمات الالكترونية في بنك سورية الدولي الإسلامي من المواضيع التي تشغل الإدارة كونها تعتبر مؤشراً على حجم القدرة التنافسية ضمن المصارف ولما لها أهمية في تعزيز ولاء المتعاملين للمصرف المصدر للخدمات، بالإضافة إلى أنها يجب أن تكون إحدى أدوات ضبط السيولة النقدية. من جانب آخر تعتبر الخدمات الالكترونية سلاح ذو حدين؛ مواجهة المخاطر من استخدام الخدمات مثل حدوث أخطاء التحويل أو سرية المعلومات أو انقطاع الانترنت؛ والحفاظ على السيولة النقدية. وهذا التشابك أو التضاد أثار اهتمام الباحث لدراستها ومعرفة انعكاس تطبيق الخدمات الالكترونية على حجم السيولة النقدية ومدى مساهمتها في زيادة إيرادات المصرف، وتحليل هذه الظاهرة وتحديد أثرها في سيولة المصرف، ومن ثم تقديم التوصيات للقائمين على إدارة بنك سورية الدولي الإسلامي.

ثالثاً: أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في التركيز على أهمية التحول الرقمي واعتماد الخدمات الالكترونية وبشكل خاص في المصرف المدروس، وذلك في ظل الارتفاع الكبير في معدلات التضخم والطلب الكبير للأموال في الفترة الأخيرة. كما تتبع أهمية الدراسة من إلقاء الضوء على أهمية تمكين الخدمات الالكترونية والتي قد تنعكس بصورة كبيرة على أداء المصرف بشكل عام والسيولة النقدية بشكل خاص.

رابعاً: أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

- دراسة انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على حجم النقدية لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.
- دراسة انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على قدرة بنك سورية الدولي الإسلامي على مواجهة التزاماته الطارئة.
- دراسة انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على قدرته على تحقيق إيرادات من العمليات لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.

خامساً: منهج البحث:

سيعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض للخدمات الالكترونية التي يقدمها بنك سورية الدولي الإسلامي ثم دراسة وتحليل البيانات المالية للمصرف المدروس

سادساً: البيانات والمؤشرات المدروسة في البحث:

- حجم النقدية لليرة السورية.
- إيداعات واستثمارات.
- أرصدة الحسابات الجارية.
- إجمالي المخصصات.
- إجمالي الإيرادات من العمولات.
- نسبة التداول.
- نسبة الجاهزية النقدية.
- نسبة التغطية النقدية للمصاريف.
- نسبة التوظيف.
- أسعار الصرف.

سابعاً: مصادر البيانات وفترة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على مصادر ثانوية: تجلت في الإفصاحات الرسمية للمصرف والبيانات المالية المنشورة على موقع كل من مصرف سورية المركزي وسوق دمشق للأوراق المالية. امتدت فترة الدراسة من عام 2012 حتى عام 2021 وذلك بسبب اعتماد عدة سلاسل زمنية متفاوتة في مستوى تطور الخدمات الالكترونية المقدمة خلالها. وبالتالي، فقد تم تقسيم فترة الدراسة إلى عدة سلاسل زمنية وهي:

- سلسلة زمنية قبل تطبيق الخدمات الالكترونية من عام 2008-2011.
- سلسلة زمنية بعد تطبيق الخدمات الالكترونية من عام 2012-2016.
- سلسلة زمنية ابتداءً من عام 2017 والتي واكبت تطوير وإطلاق الخدمات الالكترونية واعتمادها بشكل مكثف في بنك سورية الدولي الإسلامي.

الفصل الأول

التعريف بالخدمات الالكترونية وأثرها على السيولة النقدية لدى المصارف

مقدمة:

إن المصارف الناجحة والتي تمتلك أكبر قدرة تنافسية هي المصارف التي تقدم خدماتها بنوعية وأداء مصرفي متميز، معتمدة على قاعدة معلوماتية وإطارات مؤهلة مصرفياً وتتمتع بمهارات مميزة للتعامل مع العملاء، كما أنها تتميز بالقدرة على استخدام التكنولوجيا المصرفية المتطورة.

فقد تطور مفهوم الخدمات المصرفية بشكل كبير في الآونة الأخيرة ودخلت الصيرفة الالكترونية وأنظمة التمويل عبر الإنترنت والصراف الآلي وبطاقات التوفير الالكترونية وغيرها بحيث أصبح البعض يطلق على العمل المصرفي الصناعة المصرفية.

ولقد أدت التطورات التي ظهرت في الصناعة المصرفية نتيجة للتقدم التكنولوجي إلى حدوث تغيرات في الخدمات الالكترونية ولا سيما في مجال أنظمة الدفع، ولقد قادت هذه الظروف القطاع المالي إلى فكرة تحويل الأموال بطريقة أسرع وأكثر أماناً ومصادقية بالإضافة إلى الحاجة لتسهيل هذه العمليات والذي بدوره أدى إلى الجمع بين هذه الأفكار والاستفادة من التطور التكنولوجي والبدء في عملية تطوير أنظمة الدفع وظهور مفهوم "المدفوعات الالكترونية" والتحول إلى نظام الدفع الالكتروني.

يعد تحديث نظام الدفع أولوية هامة لجميع الاقتصاديات ما دام أن وسائل الدفع التقليدية أصبحت أقل فاعلية في معالجة المعاملات لاسيما بظهور المصارف الالكترونية، فالتطور التكنولوجي ساعد كثيراً في إنشاء وسائل دفع جديدة كبطاقات الائتمان، الشبكات الالكترونية والنقود الالكترونية، محفظة النقد الالكتروني والتي من شأنها تسهيل مهمة تسوية المعاملات في المصارف، وسنقوم في هذا الفصل بعرض مفهوم الدفع الالكتروني وبعض المواضيع المتعلقة به لنتطرق بعد ذلك للحديث عن بنك سورية الدولي الإسلامي والخدمات الالكترونية التي يقدمها.

2-1 مفهوم وسائل الدفع الالكترونية وأهميتها:

تمهيد:

تعتبر وسائل الدفع الالكترونية عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية للدفع التي نستعملها في حياتنا اليومية من أجل تسوية المعاملات التجارية والمالية، والفرق الجوهرى بين سابقتها هي أن كل عملياتها وتسييرها يكون إلكترونياً ولا وجود للأوراق النقدية أو للأوراق التجارية في تسوية الالتزامات بين الدائن والمدين.

2-1-1 مفهوم وسائل الدفع الالكترونية:

تعرف وسائل الدفع على أنها وسائل تسمح بتحويل أموال لكل شخص مهما كان السند المستعمل (سند مصرفي كالشيكات خاصة، بطاقات الدفع، سند لأمر، تحويلات مصرفية).

أما وسائل الدفع الالكترونية التي تمثل أهم مكونات نظام الدفع الالكتروني الذي تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية، ومصطلح إلكتروني: يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترومغناطيسية، في تبادل المعلومات وتخزينها (الكيلاني، محمود، 2008).

وهي تعتبر عن عملية التوصيل التلقائي للخدمات التقليدية المصرفية والجديدة مباشرة للعميل من خلال قنوات التواصل الالكترونية التفاعلية، وتتضمن هذه الخدمات النظم التي تمكن عملاء المؤسسات المالية أو الأفراد أو الشركات من الوصول للحسابات المصرفية أو الحصول على معلومات عن المنتجات المالية والخدمات من خلال شبكة خاصة أو عامة بما في ذلك شبكة الإنترنت (saeidipour, Vatandost, & Akbari, 2012)

ومصطلح الدفع الالكتروني مصطلح واسع يجمع بين طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء، مثل التحويلات الالكترونية للأموال، الشيك الالكتروني والدفع بالنقد الالكتروني (البيومي، عبد الفتاح، 2014).

وتعرف وسائل الدفع الالكترونية كذلك على أنها: عمليات دفع صادرة ومعالجة بطريقة إلكترونية من جهة وعلى مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان (GOULAOVEN, 2008) .

وتعرف أيضا على أنها: الوسائل التي يتم بواسطتها نقل المعلومات التي تتعلق بحسابات للأطراف المعنية بصفقات تجارية إلكترونية (وهيبة، عبد الرحيم، 2016).

مما سبق يمكن القول إن وسائل الدفع الالكترونية: عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف لآخر أو من نظام لآخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة) وتتم هذه العملية عن طريق الأدوات الالكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان.

2-1-2 أهمية وسائل الدفع الالكتروني:

بعد أن كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائل مادية ملموسة ومعروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود والشيكات (سفر، أحمد، 2008)، ومع اتساع نطاق التجارة الالكترونية أصبحت تلك الوسائل المادية لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الإنترنت، حيث تتوارى المعاملات الورقية (منصور، عبد الكريم، 2003)، فأصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلاءم مع متطلبات التجارة الالكترونية فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة وتم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الالكتروني، التي يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك أو رقم بطاقة مصرفية عن طريق البريد أو من خلال فاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه المصرفي، حيث يستطيع العميل من خلال هذه البيانات اقتطاع الثمن من حسابه، ولكن هذه الوسائل لا تتفق مع خصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها إذ كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصالات اللاسلكية موحدة عبر حاسب (مطر، عصام، 2009).

2-1-3 مزايا ومخاطر نظم الدفع المصرفي الإلكتروني:

تعتبر منظومة الدفع المصرفي الإلكتروني من أهم المنظومات في خضم العديد من التحديات التي يفرضها الاندماج في الاقتصاد العالمي على هذا القطاع الاقتصادي الهام، خصوصاً وأن من أبرز ملامح المرحلة الراهنة المنافسة الشديدة المستفيدة من آخر ثمار تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أن القطاع المالي - ضمناً المصرفي - من أكثر القطاعات الاقتصادية تعرضاً للمخاطر، لاسيما المخاطر المستقبلية منها، ومن هنا زاد الاهتمام بترقية ممارسات إدارة المخاطر لدى المصارف، ورغم المزايا التي تتمتع بها منظومة الدفع المصرفي الإلكتروني إلا أنها تحمل في طياتها العديد من المخاطر.

أولاً: مزايا نظم الدفع المصرفي الإلكتروني:

تتلخص مزايا أنظمة الدفع الإلكتروني فيما يلي (موسى، خليل، 2012):

1. تنظيم الدفعات بما يكفل الاتفاق على تسديد التحويلات المالية وتنظيم عمليات الدفع دون أي رغبة في السداد في الموعد المحدد.
2. السلامة والأمن حيث أزيلت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.
3. تحسين التدفق النقدي من خلال رفع إنجاز التحويلات المالية إلكترونياً وسرعة تداول النقد.
4. تخفيض الأعمال الورقية ويتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.
5. توفير المصاريف حيث قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عمليات المقاصة.
6. تحقيق الربحية في الأجل الطويل إذ يساهم استخدام المصارف للأنظمة الإلكترونية في تحقيق معدلات ربح عالية.
7. توزيع واسع الانتشار، تقتصر التغطية المصرفية للمصارف التقليدية على نطاق جغرافي محدد بينما تتيح الأنظمة الإلكترونية تغطية واسعة الانتشار حيث تصل الخدمة للعميل في أي مكان.

ثانياً: مخاطر نظم الدفع المصرفي الالكتروني:

تتباين وتتعدد المخاطر التي ترتبط بمنظومة الدفع المصرفي الالكتروني ولعل من أهم هذه المخاطر ما يلي (دهمش، نعيم، 2014):

1. مخاطر استراتيجية Strategic Risks:

تنشأ هذه المخاطر عن الخطأ الذي قد تقع فيه الإدارة العليا نتيجة تبني استراتيجيات غير مناسبة لتقديم الخدمات المصرفية وتنفيذها، وذلك في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة المصرفية بشأنها من جهة أخرى.

2. مخاطر تشغيلية Operating Risks:

تنتج هذه المخاطر بصورة رئيسية عن خلل في كفاءة البنية التحتية القائمة أو عن عدم ملائمة تصميم الأنظمة والإجراءات الموضوعة، بما يكفل سهولة ارتباطها مع الأنظمة الأخرى للمصرف، والسلامة والأمن للمتعاملين.

3. مخاطر السمعة Reputation Risks:

تنشأ مخاطر السمعة عند تقديم خدمات ذات كفاءة متدنية أو عند حدوث انتهاكات للخصوصية، ولكي تتفادى المصارف المخاطر التي تضر بسمعتها يجب أن تسعى لوضع معايير لأنظمة دفعها الالكتروني، وأن تقوم بمراقبة ومراجعة هذه الأنشطة والخدمات بصورة دورية ومنظمة.

4. مخاطر قانونية Legal Risks:

وتقع المخاطر القانونية في حالة انتهاك القوانين والضوابط المقررة من قبل السلطات، أو الإخفاق في توفير السرية المطلوبة لتعاملات العملاء نتيجة الاستخدام غير السليم للبيانات والمعلومات.

5. مخاطر مصرفية Banking Risks:

وتشمل المخاطر المصرفية التقليدية المتمثلة في مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة النقدية، مخاطر النقد الأجنبي ومخاطر السوق، وتتأثر بالتبعات الناشئة عن العمليات وخدمات الدفع المصرفي الإلكتروني.

إن منظومة الدفع المصرفي الإلكتروني لم تعد خياراً يقبل أو يرفض بقدر ما هي واقع مفروض على النظم المصرفية في مواجهة الحاجات المتزايدة لعملائها في ظل تفاوت مستوى الإمكانيات التقنية والتشريعية المتوفرة في كل دولة والتي فرضت تفاوت مستوى خدمات الدفع المصرفي الإلكتروني بين الدول المتقدمة نفسها من جهة وبينها وبين الدول النامية من جهة أخرى.

2-2 السيولة النقدية النقدية:

تمهيد:

يعد موضوع السيولة النقدية من المواضيع المهمة في المصارف، وشغلها الشاغل في عملها اليومي واحتكاكها بالزبائن لذا سنتطرق للحديث عن مفهوم السيولة النقدية وأهميتها.

2-2-1 مفهوم السيولة النقدية:

مفهوم السيولة النقدية في معناه المطلق يعني النقدية أما السيولة النقدية في معناها الفني فتعني قابلية الأصل للتحويل بأصول سائلة لمواجهة الالتزامات المستحقة الأداء حالياً أو خلال فترة قصيرة، فإن السيولة النقدية تعتبر مفهوم نسبي يعبر عن العلاقة بين النقدية والأصول سهلة التحول إلى نقدية بسرعة وبدون خسائر وبين التزامات مستحقة مطلوب الوفاء بها ولا يمكن تحديد سيولة أي مصرف إلا في ضوء استحقاقات التزاماته (سامي، كامل، 2010).

وتعرف السيولة النقدية بأنها مقدار الأموال الموجودة في صناديق المؤسسة أو الشركة أو المصارف والمصارف، فهي بدورها تعبر عن قدرة المؤسسة عن الالتزام بجميع الالتزامات والمصروفات المرتبة عليها، في فترة زمنية معينة أو عند تاريخ استحقاقها (برضاية، حكيم، 2011).

إذاً يمكن تعريف السيولة النقدية بشكل عام على أنها: السيولة النقدية والكلفة التي يمكن بها للأصل أن يتحول إلى نقد سائل، ويركز هذا التعريف على السيولة النقدية التي يتحول بموجبها الأصل إلى نقد سائل، أي هل توجد مشاكل تحول دون إمكانية تحول الأصل إلى نقد سائل أم

لا، وعرفت السيولة النقدية كذلك على أنها القدرة على تحول الأصل إلى شكل من أشكال الإنفاق خلال فترة زمنية متغيرة نسبياً وبدون خسائر تذكر.

2-2-2 أهمية السيولة النقدية:

قد يخسر المصرف عدداً من عملائه نتيجة عدم توفر السيولة النقدية الكافية، وبالعكس من ذلك فقد يحتفظ المصرف بسيولة تفوق حاجته، مما ينتج عن ذلك حالة الاستخدام غير الصحيح للموارد المتاحة، وفقدان الإدارة الجيدة للسيولة مما يساهم في انعدام ثقة السلطات الرقابية (المصرف المركزي) والمودين، ولا تمكن المصرف من استغلال الفرص المناسبة لتحقيق أقصى الأرباح. ولهذا فإن أهمية السيولة النقدية بصفة عامة (سليمان، بشرى، 2013):

- تمثل السيولة النقدية عنصر الأمان والحماية، وتبعد عن خطر عدم الدفع، ومن ثم الإفلاس بالنسبة للمصارف.
- المرونة في الخيار، حيث توفر السيولة النقدية إمكانية البحث عن الاستثمارات الأفضل.
- قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته تجاه المودعين وغيرهم من أصحاب الحقوق، وبالتالي تعزيز الثقة في المصرف.
- تجنب المصرف البحث عن مصادر تمويل عالية الكلفة.
- تمكّن المصرف من مواجهة الأزمات عند وقوعها ومواجهة متطلبات النمو والتشغيل.
- تفادي الآثار المترتبة على نقص السيولة النقدية في الاقتصاد الوطني: فهناك العديد من الآثار التي تحدث نتيجة الانخفاض في السيولة النقدية منها:
 - انخفاض في الحوالات والأنشطة التجارية والاقتصادية، وعدم قدرة السلطة على تحويل رواتب الموظفين.
 - وقف أنشطة الاستيراد والتصدير في معاملات التجارة الخارجية.
 - قيام المودعين بسحب أرصدهم الجارية كلية، وإجبار بعض المصارف ومؤسسات البريد على الإغلاق.
 - عدم توفر السيولة النقدية في النظام المالي والمصرفي سيؤدي إلى زيادة الطلب عليها.

2-2-3 مخاطر السيولة النقدية:

هي عبارة عن خطر أن يكون أحد الطرفين غير قادر على تسوية التزاماته بشكل كامل عندما يكون مستحق الدفع، ولكنه يستطيع ذلك في وقت معين بعد ذلك.

وتتمثل هذه المخاطر في عدم قدرة المصرف على سداد الالتزامات المالية عند استحقاقها، والمصرف الذي لا يستطيع الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل تكون البداية لحدوث ظاهرة العجز الذي إذا استمر يمكن أن يؤدي إلى إفلاسه، وقد تكون مخاطر السيولة النقدية كبيرة على المصارف المتخصصة في نشاطات الأموال الالكترونية إذا لم تستطع التأكد من كفاية الأرصدة لتغطية التسديد في أي وقت محدد، إضافة إلى ذلك قد يؤدي إلى مخاطر السمعة والتأثير على الربحية (khemissigaidi, 2018).

ومن هذا يتضح إن مخاطرة السيولة النقدية هي صيغة نموذجية لمخاطرة التوقيت في ترتيبات المدفوعات كون إن مخاطرة التوقيت هي مخاطرة عدم توافر أي من المفردات محل المبادلة عند الوقت المستحق للدفع وعندما تكون المفردة التي بصدها هي وسيلة للتسوية (ناصر، سليمان، 2011).

وهناك العديد من الآثار تحدث نتيجة الانخفاض في السيولة النقدية منها:

- انخفاض في الحوالات والأنشطة التجارية والاقتصادية، وعدم قدرة السلطة على تحويل رواتب الموظفين.
- وقف أنشطة الاستيراد والتصدير في معاملات التجارة الخارجية.
- قيام المودعين بسحب أرصدهم الجارية كلياً، وإجبار بعض المصارف على الإغلاق.
- معاناة المصارف من نقص السيولة النقدية لديها مع العلم أن غالبية نشاطاتها تتم بالسيولة النقدية.
- عدم توفر السيولة النقدية في النظام المالي والمصرفي سيؤدي إلى زيادة الطلب عليها.

2-3 أثر الاعتماد على أنظمة الدفع الإلكترونية الحديثة على السيولة النقدية:

لم يعد التحول إلى الاقتصاد الرقمي ترفاً أو رفاهية لدول بعينها، بل أصبح ضرورة حتمية للتحول إلى المدفوعات الإلكترونية، سواء عبر الإنترنت أو من خلال بطاقات الائتمان بأنواعها المختلفة، ولكن يبقى في النهاية حجم التطبيق كدليل على الفهم الكامل لأهمية وأثر هذه التعاملات المالية الإلكترونية على النظام الاقتصادي المحلي والعالمي (عبد القادر، خليل، 2012).

ونتيجة لما تلعبه الكتلة النقدية من دور هام في تحديد مستوى الأسعار ومستوى الإنتاج وميزان المدفوعات، فهي تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على مستوى النشاط الاقتصادي في بلد ما، لذا فإن السلطات النقدية المركزية تسعى دائماً إلى حسن التحكم فيها بما يلائم تطور ونمو النشاط الاقتصادي بما يحقق التوازن بين المعروض النقدي والمعرض السلعي والخدمي (كحال، حمزة، 2020).

يرى (somulson, 2017) أن هناك تعريفين للعرض النقدي أولهما: التعريف الضيق ويشمل مجموع النقود المعدنية والأوراق النقدية المتداولة خارج المصارف مضافاً إليها الودائع تحت الطلب، وثانيهما: التعريف الواسع الذي يتضمن بالإضافة إلى التعريف الضيق الودائع لأجل وودائع الادخار.

وإن مشكلة نقص السيولة النقدية في النظام المصرفي ترجع في الأساس إلى عدم تطوير منظومة الدفع الإلكتروني بواسطة البطاقات المصرفية والبريدية، مقارنة مع الدول الأخرى، فتشغيل مشروع العمل بنظام الدفع بالبطاقات وعبر الإنترنت والأجهزة الذكية وطرق الدفع الإلكتروني مختلفة والتعامل التجاري بها سيسمح بتقليص حاجة المتعاملين إلى استخدام السيولة النقدية.

وتعود أهمية إنشاء أنظمة دفع الإلكترونية في القطاع المالي والمصرفي إلى إرساء أسس منظومة مصرفية ومالية إلكترونية وطنية تتميز بالحدثا لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات على المستوى العالمي، وتسهيل استعمال الوسائل الإلكترونية في إجراء المدفوعات، والتشجيع على استخدامها في النظام المالي والمصرفي بشكل خاص والنظام الاقتصادي بشكل عام، والحفاظ على الاستقرار المالي والنقدي، وتعزيز دور المصرف في إدارة وتحديث أنظمة الدفع، والإشراف والرقابة عليها سعياً لتيسير إجراءاتها وقواعدها (Claessens, 2012).

كذلك التنسيق مع الإدارات الأخرى بهدف تطبيق أنظمة الدفع لديها ولدى الجهات الحكومية ذات العلاقة، وإنشاء الإدارات اللازمة ضمن هيكلية المصرف لمزاولة الأنشطة المالية والمصرفية في بيئة إلكترونية، والاشتراك في الهيئات والمؤسسات ذات الصلة بأنظمة الدفع، ووضع نظام مقاصد آلي يلبي التطورات التقنية في النشاط المصرفي والمالي ويرفع كفاءته التشغيلية.

ومن المتوقع بعد تطوير وسائل الدفع الإلكترونية وتفعيلها بشكل جدي حدوث تقليل من حركة الأموال وسرعة دوران النقود بين الأفراد والمؤسسات المالية والاقتصادية، وتسارع كبير في الدورة الاقتصادية الكلية، مما سينعكس إيجاباً على الناتج المحلي الإجمالي وعلى السيولة النقدية المطلوبة.

كما أن تشجيع التعامل بالنقد الإلكتروني عبر الدفع من خلال الهاتف النقال أو أية وسيلة دفع إلكترونية سيقول من التداول بالعملات الورقية والمعدنية، وهو ما من شأنه تحجيم مستويات التعامل بها على المدى البعيد، وهذا بدوره يقلص الحاجة لطباعة الأوراق المالية والعملة، كما سيعود بالفائدة على المصارف التي ستدرك الانخفاض المتحقق على التكلفة الناتجة عن التعاملات النقدية، إضافة إلى التكلفة المترتبة على الاستثمار في أجهزة الموزع الآلي وصيانتها.

إذاً إن تفعيل الدفع الإلكتروني سيضمن القضاء على مشكلة الأوراق النقدية المزورة، وحماية الزبائن من عمليات السرقة، إلى جانب حماية المؤسسات الكبرى من أخطاء الموظفين التي تكلف بعض الشركات خسائر كبيرة، كما أن تعميم وسائل الدفع الحديثة سيقضي على أزمة السيولة النقدية التي يشهدها الاقتصاد وعجز المصارف عن تلبية طلبات زبائنهم النقدية، كما سيقضي الدفع الإلكتروني على مشكلة الطوابير التي تشهدها العديد من المؤسسات الحكومية التي يتدافع أمامها المواطنون لدفع فواتير الكهرباء والهواتف والماء وغيرها من الفواتير (Joseph, 2014).

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية على بنك سورية الدولي الإسلامي

مقدمة

سندرس في هذا الفصل ما مدى انعكاس الخدمات الالكترونية على السيولة النقدية في بنك سورية الدولي الإسلامي وفقاً لعدة مراحل من تطبيق الخدمات الالكترونية؛ حيث بدأ المصرف يعتمد على الخدمات الالكترونية ضمنه منذ افتتاحه في عام 2008 عبر حزمة من الخدمات الأساسية والتي تطوّرت وازدادت فعالية منذ عام 2012 تبعاً للثورة التكنولوجية التي عاصرت نفس الفترة من انتشار الانترنت وأجهزة الهاتف الذكية حيث تم إطلاق تطبيق الموبايل البنكي عام 2014 وإعادة تفعيله مع خدمات أكثر تنوعاً في عام 2017 انتهاءً بمجموعة الخدمات الالكترونية الأكثر تميزاً والتي أطلقت في عام 2021.

وفيما يلي خطوات الدراسة:

1. استعراض الخدمات الالكترونية المقدمة في بنك سورية الدولي الإسلامي.
2. تقسيم فترة الدراسة إلى عدة سلاسل زمنية وترميز كل سلسلة برقم يرمز إلى مستوى التقدم والتنوع في الخدمات الالكترونية المقدمة خلال هذه الفترة حيث:
 - تعكس السلسلة رقم 1 المرحلة من عام 2008 وحتى 2014.
 - تعكس السلسلة رقم 2 المرحلة من عام 2014 وحتى 2017.
 - تعكس السلسلة رقم 3 المرحلة من عام 2017 حتى نهاية 2021.
3. دراسة تطور نسب السيولة النقدية وتفسيرها خلال كل مرحلة على حدا ومقارنتها مع مستوى التقدم والتنوع في الخدمات الالكترونية المقدمة خلال هذه الفترة.

2-1 الخدمات الالكترونية المقدمة في بنك سورية الدولي الإسلامي:

يسعى بنك سورية الدولي الإسلامي كغيره من المصارف السورية إلى التطوير الدائم في خدماته المقدمة، حيث سعى إلى تقديم خدماته الالكترونية بالإضافة إلى تفعيل خدمات الدفع الالكتروني والاستمرار في تحديث أسلوب الدفع الالكتروني ومنها:

1. خدمات الرسائل المصرفية القصيرة:

حيث يتم إشعار العميل عبر الرسائل النصية القصيرة بمجموعة من العمليات فور تنفيذها على الحساب ومنها:

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

2. خدمات المصرف الناطق:

هي خدمات الكترونية، يمكن فيها المصرف الناطق من إدارة الحسابات المصرفية والاطلاع عليها في أي وقت وأينما كان دون الحاجة إلى زيارة المصرف، ومن أبرز هذه الخدمات ما يلي:

✓ خدمة حساب العملاء خط رقم (1):

- الاستعلام عن رصيد الحساب
- الاستعلام عن ملخص أرصدة الحسابات الشخصية
- الاستعلام عن آخر 10 حركات تمت على رصيد الحساب أما سماعه أو ترسل بالفاكس الذي يحدده العميل.
- طلب كشف حساب من فترة إلى أخرى يتم سماعه أو يرسل عبر فاكس العميل وحسب طلب العميل.
- تحويل داخلي ما بين حسابات العميل.

- التحويل من حسابك إلى أي حساب آخر من حسابات العملاء لدى المصرف.
- ✓ خدمات المعلومات العامة خط رقم (2):
- الاستعلام عن خدمات ومنتجات المصرف (خدمات الودائع والتمويل وخدمات التجارة الدولية والخدمات الأخرى).
- الاستعلام عن وسائل الاتصال بفروع المصرف.
- الاستعلام عن مواقع الصرافات الآلية.
- الاستعلام عن أسعار العملات.

3. الإنترنت المصرفي:

- يقدم بنك سورية الدولي الإسلامي خدمة مميزة "أون لاين" (SIIB Online) في مجال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وهي خدمة متوافرة على مدار 24 ساعة، تتيح تحويل الأموال بين الحسابات، والاطلاع على حركات جميع الحسابات والأرصدة، وذلك من خلال شبكة الإنترنت، وفي أي وقت وأي مكان في العالم، مما يوفر الكثير من الوقت والجهد.
- حيث يتمكن المتعامل من خلالها من الحصول على:
- كشف حساب ضمن الفترة التي تحددها.
 - آخر الحركات ويمكنه من خلالها الحصول على آخر 10 حركات تمت على حسابه.
 - ملخص أرصدة الحسابات وتتعرف من خلاله على أرصدة حساباتك المتنوعة.
 - تحويل داخلي ما بين حسابات العميل.
 - التحويل من حسابك إلى أي حساب آخر من حسابات العملاء لدى المصرف.
 - الاستعلام عن أسعار صرف العملات العربية والأجنبية.
 - الاستعلام عن معلومات العميل الشخصية.

4. خدمة الموبايل البنكي:

هي خدمة مصرفية آمنة مميزة يقدمها المصرف في أي مكان وأي وقت، تُعد أولى الخدمات الرائدة والمُتاحة لجميع المتعاملين في تمكين الدفع الإلكتروني، حيث تتيح تحويل الأموال بين الحسابات المصرفية في المصرف والاطلاع على حركات حساباتك والعديد من الميزات الأخرى وذلك كله عن طريق الهاتف المحمول أو من أي متصفح إنترنت، حيث تتميز بمجموعة من الخصائص حيث تزود العميل بما يلي:

أ. سهولة في تحويل الأموال لأي حساب في المصرف حيث أصبح بالإمكان التحويل الداخلي أي "ضمن حسابات العميل في المصرف"، وكذلك إتاحة إمكانية التحويل إلى حسابات

أخرى" ضمن حسابات عملاء المصرف" وذلك بعد إدخال رقم المستفيد إما كرقم حساب أو كرقم موبايل أو من جهات الاتصال (بحال استخدام التطبيق) أو الرقم المستعار (alias).
ب. الحسابات الشهيرة: حيث تتيح هذه الميزة إمكانية القيام بتحويل مبالغ مالية لتسديد ثمن مشتريات العملاء المشتركين بالخدمة دون الحاجة لحمل النقود وذلك من خلال القيام بالتسديد لأصحاب الحسابات الشهيرة المعرفين ضمن الخدمة من أصحاب الأعمال التجارية والمؤسسات الخدمية وكذلك للمؤسسات التي بطبيعة عملها تتطلب استلام مبالغ مالية من زبائنهم وتمتلك حساب شهير لدى بنك سورية الدولي الإسلامي.
ت. كشف الحساب والاطلاع على الأرصدة: فيإمكان العميل الاطلاع على كافة أرصدة حساباته ضمن المصرف، وكذلك الاطلاع على آخر النشاطات وحركات حساباته من خلال تحديد تاريخ معين (من، إلى) لغاية السنة.
ث. أماكن تواجد الصرافات وحالتها: حيث أصبح بإمكان العميل معرفة أماكن تواجد الصرافات الآلية الخاصة ببنك سورية الدولي الإسلامي ومعرفة حالة الصراف الآلي الحالية سواء كان خارج الخدمة أو ضمن الخدمة.

5. خدمة سداد للخطوط الأرضية:

يقوم المصرف وبموجب تفويض من العميل باقتطاع قيمة فاتورة الهاتف الثابت من حسابه المصرفي بشكل مباشر ويتم تحويل المبلغ إلى حساب الشركة السورية للاتصالات ولا يتطلب الاستفادة من هذه الخدمة سوى فتح حساب مصرفي لدى المصرف والاشتراك بخدمة "سداد" مجاناً ليتم بعد الاشتراك تسديد فواتير الهواتف الثابتة التي يحددها العميل واقتطاع العمولة عن كل فاتورة يتم اقتطاعها بنجاح.

6. خدمة نقاط البيع (P.O.S)

أطلق بنك سورية الدولي الإسلامي خدمة نقاط البيع (P.O.S) كأول مصرف سوري يطلق هذه الخدمة التي تُعد أحد الحلول التقنية المهمة للمدفوعات وتُتيح آلية متطورة للدفع الإلكتروني من خلال البطاقة المصرفية التي تمكن عملاء المصرف من دفع ثمن مشترياتهم وخدماتهم ببسر وسهولة.

ويأتي إطلاق المصرف لهذه الخدمة في إطار استراتيجية المصرف للتحول الرقمي وتوظيف التقنيات المبتكرة لاستحداث حلول دفع جديدة ضمن رؤيته بأن يكون الأول في الخدمات المصرفية الإلكترونية والابتكار لمواكبته التطور في مجال أتمتة العمليات.

7. الحساب المصرفي - بخطوة بسيطة

يقدم بنك سورية الدولي الإسلامي إمكانية إنشاء الحساب المصرفي بخطوة بسيطة من خلال (تطبيق الموبايل المصرفي أو موقع المصرف الالكتروني)، حيث يتيح هذا الحساب للعميل الاستفادة من الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها المصرف عبر خدمة الموبايل المصرفي والمتمثلة بـ:

- دفع الرسوم والفواتير (الكهرباء، المياه، الهاتف الأرضي، خدمات وزارة الداخلية، خدمات وزارة النقل، خدمات محافظة دمشق، خدمات مركز خدمة المواطن).
- دفع فواتير الخليوي للخطوط لاحقة الدفع بالإضافة لتعبئة رصيد الخطوط مسبقة الدفع.
- التحويل من الحساب المصرفي إلى حساب مصرفي لأي عميل ضمن بنك سورية الدولي الإسلامي.

8. بطاقات الائتمان الإسلامية Credit Card:

هي بطاقات مصرفية تصدر في حدود سقف ائتمانية متجددة حسب فترات يحددها المصرف، خصائصها:

- البطاقة الائتمانية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية الغراء.
- تعتبر هذه البطاقة أداة ائتمان في حدود السقف المتاح.
- تستخدم في الشراء وتسديد أثمان السلع والخدمات عن طريق أجهزة نقاط البيع المنتشرة في المحال والمراكز التجارية ضمن كافة المحافظات السورية.
- عند شراء السلع والخدمات يمنح العميل فترة سماح لتسديد المستحقات لغاية نهاية الشهر - بدون أي غرامات- ولا يمكن تأجيل السداد عن فترة السماح المحددة.

يقوم البنك بتقاضي عمولات على بعض الخدمات فقط وبأسعار رمزية؛ يبين الجدول أدناه ملخص لأهم الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك مع العمولة التي يتقاضاها.

الجدول (1) الخدمات الالكترونية المقدمة في بنك سورية الدولي الإسلامي والعمولات المتحصلة منها

المبلغ العمولة	إيرادات الخدمة (اشتراك الخدمة - عمولات مرافقة لكل عملية - مجانية)	الخدمة
12,000	إصدار بطاقة	خدمات الصراف الآلي
0	إصدار بطاقة ائتمانية	
0	عمولة سحب	
6,000	الرسم السنوي	
6,000	تجديد البطاقة	

0	إصدار رقم سري		
0	رفع حد السحب		
0	تصفير المحاولات الخاطئة		
2,000	الاشتراك بالخدمة	زامنت افتتاح البنك	الرسائل المصرفية القصيرة المصرف الناطق الإنترنت المصرفي
2,000	الرسم السنوي للاشتراك بالخدمات الالكترونية		
300	اصدار رقم سري للخدمات الالكترونية		
3	تكلفة كل رسالة بعد الرسالة العاشرة		
500	تصفير المحاولات الخاطئة - انترنت مصرفي		
100	عمولة عن كل فاتورة	زامنت افتتاح البنك	خدمة سداد للخطوط الأرضية
2,000	الاشتراك بالخدمة	إطلاق تجريبي 2014 تفعيل تام 2017	الموبايل البنكي
2,000	الرسم السنوي للخدمة		
100	التحويل من حساب عميل لحساب عميل		
500	تصفير المحاولات الخاطئة		
300	إعادة اصدار رقم سري		
عمولة %1.5 لكل الفعاليات عمولة %1 صبيدليات وسوبر ماركت	عمولة تؤخذ كنسبة مئوية من التاجر	2021	خدمة نقاط البيع (P.O.S)
0	تفعيل الحساب	2021	الحساب المصرفي - بخطوة بسيطة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الموقع الرسمي لبنك سورية الدولي الإسلامي

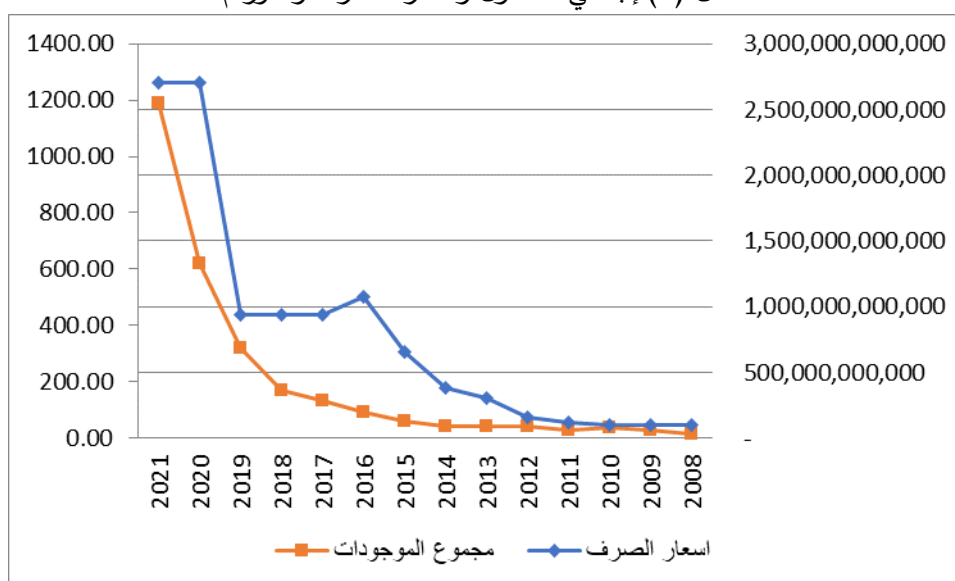
2-2 العلاقة بين الخدمات الالكترونية وحجم أعمال المصرف (إجمالي الأصول - إجمالي الأصول المتداولة - إجمالي الالتزامات):

سنقوم فيما يلي بدراسة مؤشرات تطور حجم أعمال المصرف من خلال دراسة كل من إجمالي الأصول وإجمالي الأصول المتداولة وإجمالي الالتزامات، ومدى انعكاس الخدمات الالكترونية على تطورها، وهي كما يلي:

2-2-1 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على حجم الأصول في بنك سورية الدولي الإسلامي:

تتضمن الأصول في بنك سورية الدولي الإسلامي السيولة النقدية في المصرف التي من الممكن أن تساهم الخدمات الالكترونية بالحفاظ على مستوياتها الجيدة في البنك جراء عدم حاجة المتعاملين لسحب أموالهم والاكتفاء بسداد التزاماتهم عن طريق التحويلات، ويظهر المخطط البياني التالي تطورها خلال فترة الدراسة:

الشكل (1) إجمالي الأصول وأسعار الصرف وتطورهم



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

- بالنسبة لإجمالي الأصول: بلغ المتوسط خلال فترة الدراسة حوالي /432 مليار/ ، بانحراف معياري قدره حوالي /676 مليار/ وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود استقرار في السلسلة الزمنية المدروسة ونلاحظ أن هذه القيمة في تزايد مستمر على طول السلسلة. وهذا ما تثبته معدلات التطور ولكن هذا التغير يمر بعدة مراحل:
1. مرحلة تطور بين عامي 2008 - 2013:

ازداد إجمالي الأصول حتى عام 2010 وهذا التطور ناتج عن ارتفاع حجم أعمال المصرف بشكل أساسي مع استقرار أسعار الصرف، وتبعها مرحلة انخفاض في عام 2011 بسبب انخفاض حجم أعمال المصرف إلى جانب ارتفاع أسعار الصرف وتوقف العمل في عدة مجالات، وذلك بسبب التخوف من فشل بعض الاستثمارات بسبب بداية الأزمة، إلى جانب قرارات مصرف سورية المركزي ومنها القرار رقم 1168 والقرار رقم 1138.

2. تطور إيجابي تدريجي بمعدلات متزايدة بين عامي 2014 - 2016 وذلك بسبب:

- توجه البنك نتيجة الأزمة السورية إلى رفع معدلات السيولة النقدية.
- تغير قيمة الأصول نتيجة ارتفاع أسعار الصرف، حيث أن تطور مؤشر أسعار الصرف قد فاق مؤشر تطور الأصول، وبالتالي فإن الزيادة في حجم الأصول هي زيادة حقيقية وليست زيادة ناتجة عن ارتفاع سعر الصرف.
- اعتماد المصرف على أساليب مختلفة في جذب الإيداعات كان أحدها تطوير الخدمات الالكترونية حيث انتقل التطبيق إلى المرحلة الثانية.

3. مرحلة ارتفاع كبير متلاحق بين عامي 2017-2021:

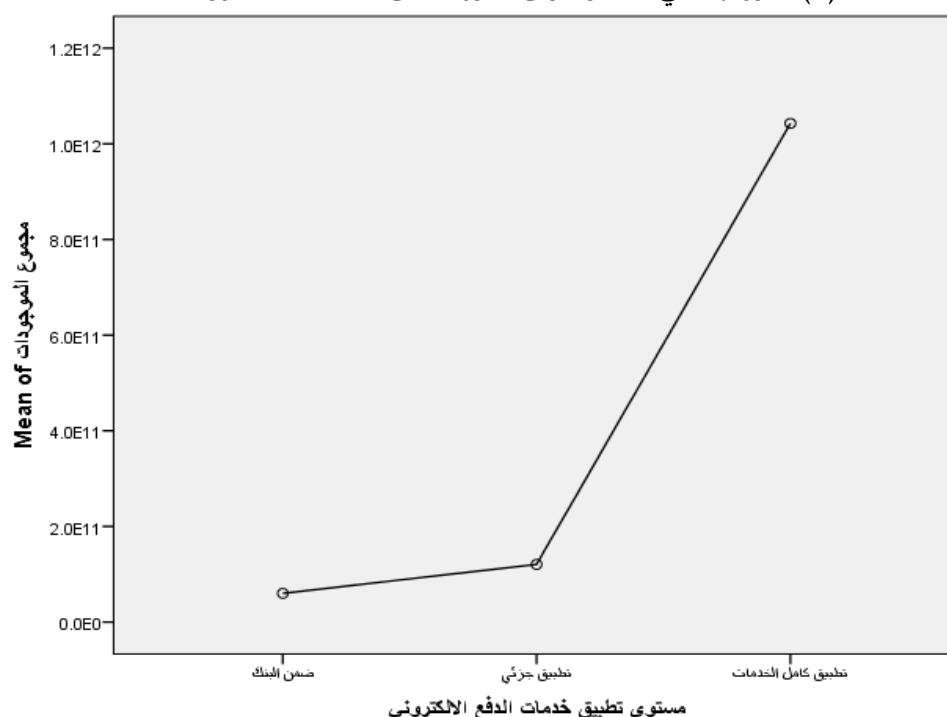
وذلك بسبب ارتفاع حجم النقدية بنسب كبيرة وخاصة في عام 2021 ونلاحظ من خلال تطور أسعار الصرف أن القيمة انخفضت بين عامي 2017-2019 مما يؤكد أن زيادة الموجودات ناتجة عن أعمال المصرف سواء من ناحية حجم النقدية أو زيادة راس المال أو نتيجة تطوير الخدمات الالكترونية كأداة لجذب العملاء إذ أن تشكيلة الخدمات الالكترونية انتقلت خلالها إلى المرحلة الثالثة والأكثر تنوعاً.

وقد بلغت أعلى قيمة لحجم الأصول (2,545,287,640,679) في عام 2021 ويعود ذلك إلى تضاعف النقدية وارتفاع أرصدة البنك في المصارف الأخرى، وبلغت أدنى قيمة (35,890,645,832) في عام 2008 وذلك بسبب بداية أعمال البنك.

• مقارنة تطور الخدمات الالكترونية مع تطور الأصول:

يظهر الشكل التالي متوسط قيمة الأصول خلال مرحلة تغير حجم اعتماد الخدمات الالكترونية في المصرف وهو على الشكل التالي:

الشكل (2) تطور إجمالي الأصول وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

نلاحظ من الشكل السابق بأن حجم الأصول في المصرف تطور إيجاباً مع تطور الخدمات الالكترونية، وبلغ ذروته في مرحلة التطبيق الكامل للخدمات. بالتالي، يمكن القول بأن الخدمات الالكترونية كانت أحد عوامل ارتفاع حجم الأصول في المصرف نتيجة التوافق في اتجاه التطور بين المؤشرين حيث أن المصرف قد وسع أعماله وأصبحت التعاملات الالكترونية جانباً أساسياً من أعمال المصرف.

ولتأكيد دور الخدمات الالكترونية في رفع حجم الأصول، تم إجراء اختبار تحليل التباين (ANCOVA) القائم على مقارنة قيم متوسطات حجم الأصول بين فترات اعتماد الخدمات الالكترونية وذلك بعد استبعاد أثر تغيرات أسعار الصرف، وهذا الاختبار هو على الشكل التالي:

الجدول (2) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في حجم الأصول

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	5347951991559172.000 ^a	3	178265066385305730.000	16.825	.000
a. R Squared = .835 (Adjusted R Squared = .785)					

المصدر من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الاختبار السابق ان هناك أثر لاعتماد الخدمات الالكترونية في حجم الأصول وذلك بعد استبعاد أثر أسعار الصرف. وبالتالي، فإن هذا الاختبار يظهر بأن الخدمات الالكترونية تؤثر بمقدار 78.5% في حجم الأصول وفق قيمة معامل التفسير، أي يعتبر هذا الأثر هو الأثر الفعلي وليس أثر ناتج عن زيادة أسعار الصرف.

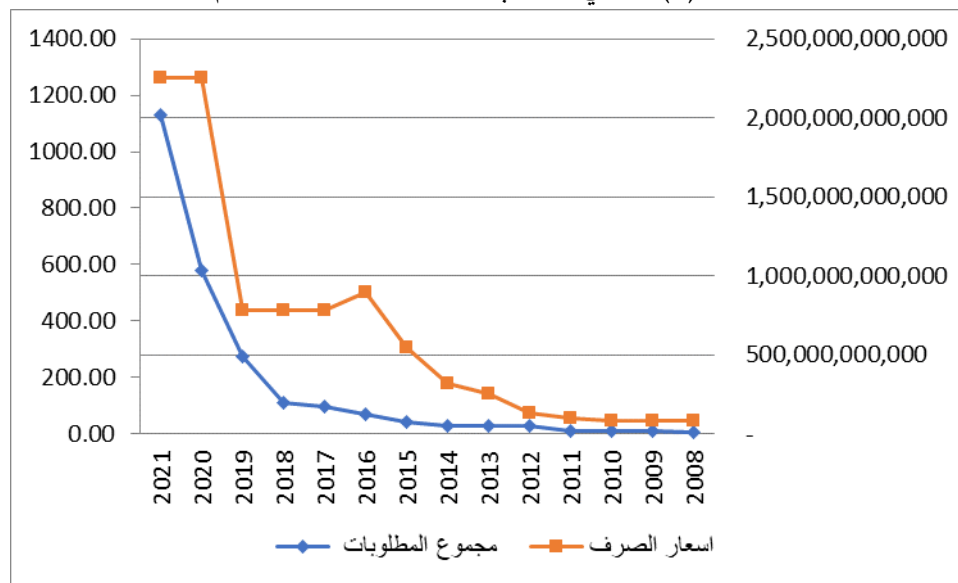
ومما سبق نستنتج بأن الخدمات الالكترونية قد ساهمت بشكل جيد في رفع قيمة الأصول في بنك سورية الدولي الإسلامي.

2-2-2 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على الالتزامات في بنك سورية الدولي الإسلامي:

إن من أحد أهم أهداف تفعيل الخدمات الالكترونية هو جذب الودائع بهدف تحقيق رغبات المتعاملين في تسوية عملياتهم المالية.

وبالتالي، تعتبر الودائع مؤشر يدل على استمرارية المصرف ويرتبط بشكل غير مباشر بحجم السيولة النقدية في المصرف، كما تعتبر جزء من التزامات البنك تجاه الغير. ويظهر المخطط البياني التالي تطور قيمها خلال فترة الدراسة:

الشكل (3) إجمالي المطلوبات وأسعار الصرف وتطورهم



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

- إجمالي المطلوبات: بلغ المتوسط خلال فترة الدراسة حوالي /308.8 مليار/، بانحراف معياري قدره /544.5 مليار/، وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود استقرار في الفترة المدروسة، ونلاحظ أن هذه القيمة في تزايد مستمر خلال الفترة المدروسة. وهذا ما تثبته معدلات التطور. ولكن هذا التغير يمر بعدة مراحل:

1- مرحلة تطور بين عامي 2008-2014:

شهدت مرحلة تطور تدريجي ناتج عن ارتفاع حجم الودائع بشكل أساسي مع استقرار أسعار الصرف في الفترة الأولى من هذه المرحلة، ولا سيما في عام 2012، حيث ارتفعت ودائع المصارف في المصرف مع ارتفاع أسعار الصرف، ومن ثم استقر حتى عام 2014.

2- تطور إيجابي تدريجي بمعدلات متزايدة بين عامي 2015-2018:

ويعود هذا التطور إلى تطور أرصدة الحسابات الجارية، حيث تضاعفت بشكل متتابع مع اعتماد الخدمات الالكترونية، أي أن المصرف انتقل إلى مرحلة ثانية من تطبيق الخدمات

الالكترونية، كما أن هذا الارتفاع قد نتج أيضاً عن ارتفاع الودائع بالعملة الأجنبية المقيمة بالليرة السورية نتيجة ارتفاع أسعار الصرف خلال نفس الفترة.

3- مرحلة ارتفاع كبير بمعدلات تضاعف كبيرة بين عامي 2019-2021:

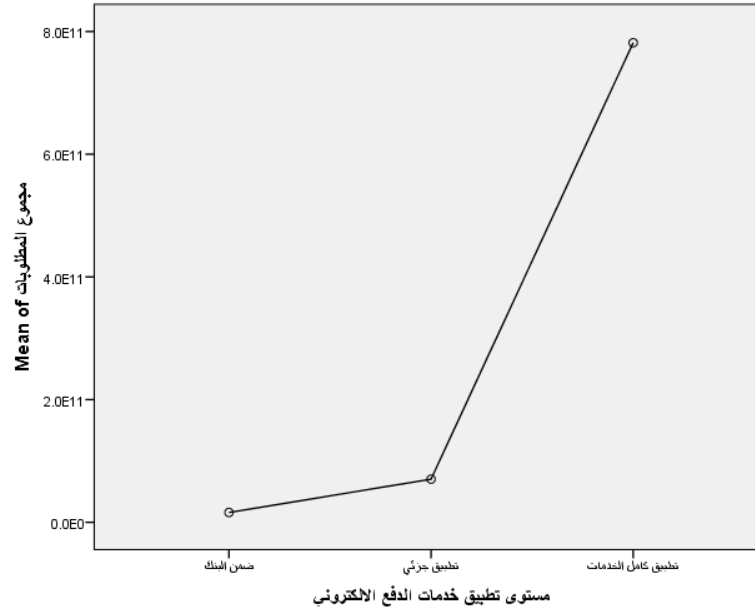
وذلك بسبب ارتفاع حجم الودائع بنسب كبيرة وخاصة في عام 2021 إلى جانب تشكيل مخصصات بقيمة كبيرة بعد تطبيق معيار رقم (30) المقابل للمعيار IFRS9، ونلاحظ من خلال تطور أسعار الصرف أن القيمة ارتفعت بين عامي 2019-2021 مما يؤكد أن زيادة المطلوبات ناتجة عن ارتفاع تقديرات المطلوبات إلى جانب أعمال المصرف سواء من ناحية حجم الودائع أو زيادة المخصصات أو نتيجة حركة عمليات الدفع الالكتروني، إذ أن البنك انتقل إلى المرحلة الثالثة من تطبيق الخدمات الالكترونية.

وقد بلغت أعلى قيمة لحجم المطلوبات (2,021,331,245,670) في عام 2021 ويعود ذلك بسبب تضاعف الودائع والمخصصات، وبلغت أدنى قيمة (8,693,020,212) في عام 2008.

• مقارنة تطور الخدمات الالكترونية مع تطور المطلوبات:

يظهر الشكل التالي متوسط قيمة المطلوبات خلال مرحلة تغير حجم اعتماد الخدمات الالكترونية في المصرف وهو على الشكل التالي:

الشكل (4) تطور إجمالي المطلوبات وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

نلاحظ من الشكل السابق بأن حجم المطلوبات في المصرف تطور إيجاباً مع تطور الخدمات الالكترونية، وبلغ ذروته في مرحلة التطبيق الكامل للخدمات. ومن ذلك نستنتج بشكل مبدئي، أن

تطور الخدمات الالكترونية ومنظومة الدفع الالكتروني كانت أحد عوامل ارتفاع حجم المطلوبات في المصرف نتيجة التوافق في اتجاه التطور بين المؤشرين، حيث أن المصرف قد قام بالتوسع في حجم أعماله، وأصبحت التعاملات الالكترونية جانباً أساسياً من أعمال المصرف، لذلك كان جذب الودائع أولى أهدافه.

ولتأكيد دور الخدمات الالكترونية في رفع حجم المطلوبات تم الاستعانة باختبار تحليل التباين (ANCOVA) القائم على مقارنة قيم متوسطات حجم المطلوبات بين فترات اعتماد الخدمات الالكترونية وذلك بعد استبعاد أثر تغيرات أسعار الصرف، يبين الجدول رقم (3) نتائج الاختبار.

الجدول (3) نتائج اختبار ANCOVA أثر الخدمات الالكترونية في حجم المطلوبات

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	34232792059183236.000 ^a	3	114109306863944130.000	15.660	.000
a. R Squared = .824 (Adjusted R Squared = .772)					

المصدر من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الاختبار السابق ان هناك أثر لاعتماد الخدمات الالكترونية في حجم المطلوبات وذلك بعد استبعاد أثر أسعار الصرف. وبالتالي، فان هذا الاختبار يظهر بأن الخدمات الالكترونية تؤثر بمقدار 77% من التغير في حجم المطلوبات.

ومما سبق نستنتج بأن الخدمات الالكترونية قد ساهمت بشكل جيد في رفع قيمة المطلوبات، والودائع بشكل خاص، في بنك سورية الدولي الإسلامي.

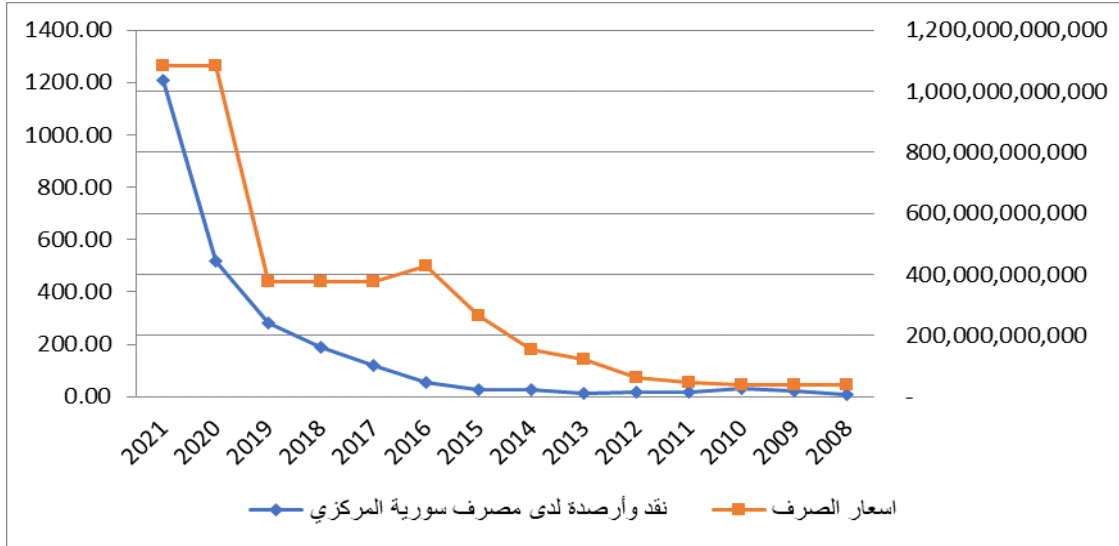
2-3 العلاقة بين الخدمات الالكترونية ومؤشرات السيولة النقدية:

سنقوم فيما يلي بدراسة كل من حجم النقدية ونسبة الجاهزية النقدية ونسبة التداول، والحسابات الجارية لدى المصارف الأخرى، ومدى انعكاس الخدمات الالكترونية على تطورها.

2-3-1 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على حجم النقدية في بنك سورية الإسلامي:

ان حجم النقدية في بنك سورية الدولي الإسلامي المعبر عنه بكتلة النقد والأرصدة لدى مصرف سورية المركزي وهي من الأصول الأكثر سيولة وتعبر عن حجم النقد السائل سواء من النقد الفعلي أو المودع في المصارف الأخرى، ويظهر المخطط البياني التالي تطور قيمها خلال فترة الدراسة:

الشكل (5) إجمالي النقدية وأسعار الصرف وتطورهم



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

- **النقد والأرصدة النقدية لدى المركزي:** بلغ المتوسط خلال فترة الدراسة حوالي /154.9 مليار/ بانحراف معياري قدره /271.6 مليار/ وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود استقرار في قيم النقد والأرصدة النقدية لدى المركزي خلال الفترة المدروسة. ونلاحظ أن هذه القيمة في تزايد مستمر على طول الفترة. وهذا التغير يمر بعدة مراحل:

1- مرحلة تقلب بين عامي 2008-2013:

حيث شهدت مرحلة تطور حتى عام 2010 وهذا التطور ناتج عن ارتفاع حجم الودائع بشكل أساسي مع استقرار أسعار الصرف، وتبعها مرحلة انخفاض حتى عام 2013 بسبب ارتفاع السحوبات المرافق لارتفاع أسعار الصرف.

2- تطور إيجابي تدريجي بمعدلات متزايدة بين عامي 2014-2016 وذلك بسبب:

- تحوط المصرف نتيجة الأزمة السورية مما أدى إلى سعي المصرف إلى رفع النقدية لديه.
- ارتفاع تقديرات النقدية الناتج عن ارتفاع أسعار الصرف.
- اعتماد المصرف على أساليب مختلفة في جذب الإيداعات؛ منها تطوير منظومة الخدمات الالكترونية والدفع الالكتروني.
- توجه المصرف إلى الاحتفاظ بالمخصصات.

في عام 2016 كان تطور أسعار الصرف يفوق تطور النقدية، وهذا يدل على أن هذه الزيادة في حجم الأموال هي عائدة إلى ارتفاع تقييم القطع الأجنبي بسبب ارتفاع أسعار الصرف.

3- مرحلة ارتفاع كبير بين عامي 2017-2021:

وذلك بسبب ارتفاع حجم الودائع بنسب كبيرة وخاصة في عام 2021 ونلاحظ من خلال تطور أسعار الصرف أن القيمة انخفضت بين عامي 2017-2019 مما يؤكد أن زيادة النقدية ناتجة

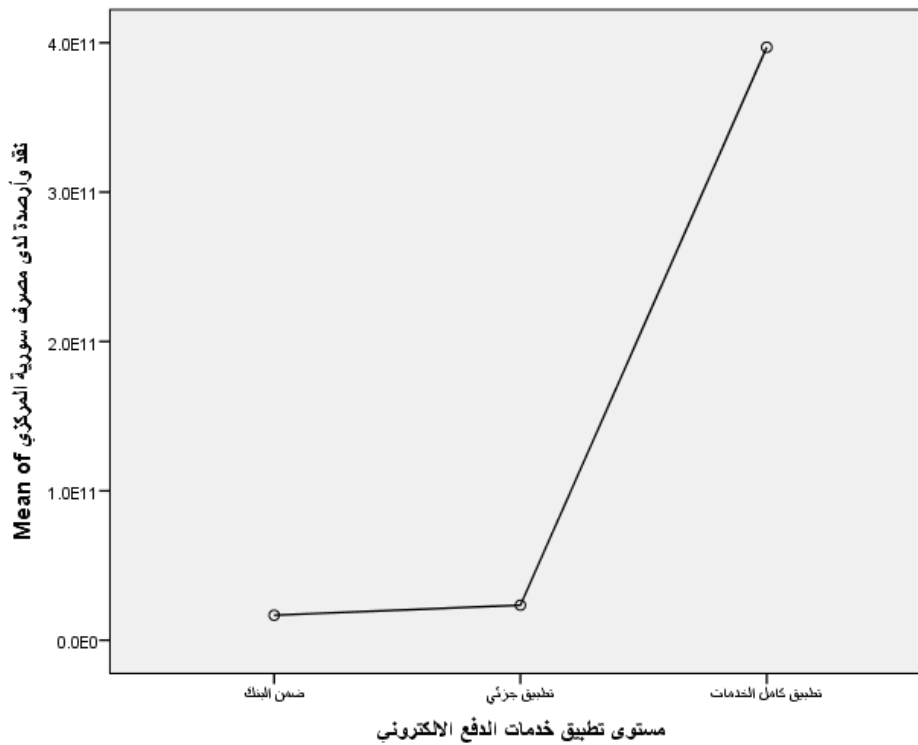
عن أعمال المصرف سواء من ناحية حجم الودائع أو نتيجة حركة عمليات الدفع الإلكتروني إذ أنها انتقلت إلى المرحلة الثالثة وهي اعتماد أكبر تشكيلة من الخدمات الالكترونية.

بلغت أعلى قيمة لحجم النقدية /1,035,983,369,235/ في عام 2021 ويعود ذلك بسبب تضاعف الحسابات الجارية للعملاء (الودائع) وارتفاع أرصدة البنك في المصارف الأخرى إذ بلغت /831,793,131,442/ بعد ان كانت في عام 2015 بقيمة /7,515,248,398/ ، وبلغت أدنى قيمة /11,376,616,828/ في عام 2013 وذلك بسبب السحوبات التي واجهها البنك بعد اشتداد الأزمة السورية.

• مقارنة تطور الخدمات الالكترونية مع تطور النقدية:

يظهر الشكل التالي متوسط قيمة النقدية خلال مرحلة تغير حجم اعتماد الخدمات الالكترونية في المصرف وهو على الشكل التالي:

الشكل (6) تطور إجمالي النقدية وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

نلاحظ من الشكل السابق بأن حجم النقدية في المصرف تطور إيجاباً مع تطور الخدمات الالكترونية، وبلغ ذروته في مرحلة التطبيق الكامل للخدمات. ومن ذلك نستنتج بشكل مبدئي أن الخدمات الالكترونية كانت أحد عوامل ارتفاع حجم النقدية في المصرف نتيجة التوافق في اتجاه التطور بين المؤشرين؛ حيث أن عدد من العملاء أصبحوا يتعاملون بالتحويل الإلكتروني بدل من الدفع النقدي (الكاش).

ولتأكيد دور الخدمات الالكترونية في رفع حجم النقدية نقوم باختبار تحليل التباين (ANCOVA) القائم على مقارنة قيم متوسطات حجم النقدية بين فترات اعتماد الخدمات الالكترونية وذلك بعد استبعاد أثر تغيرات أسعار الصرف، وهذا الاختبار هو على الشكل التالي:

الجدول (4) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في حجم النقدية

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	8099287607442644	3	26997625358142147.000	12.088	.001
a. R Squared = .784 (Adjusted R Squared = .719)					

المصدر من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

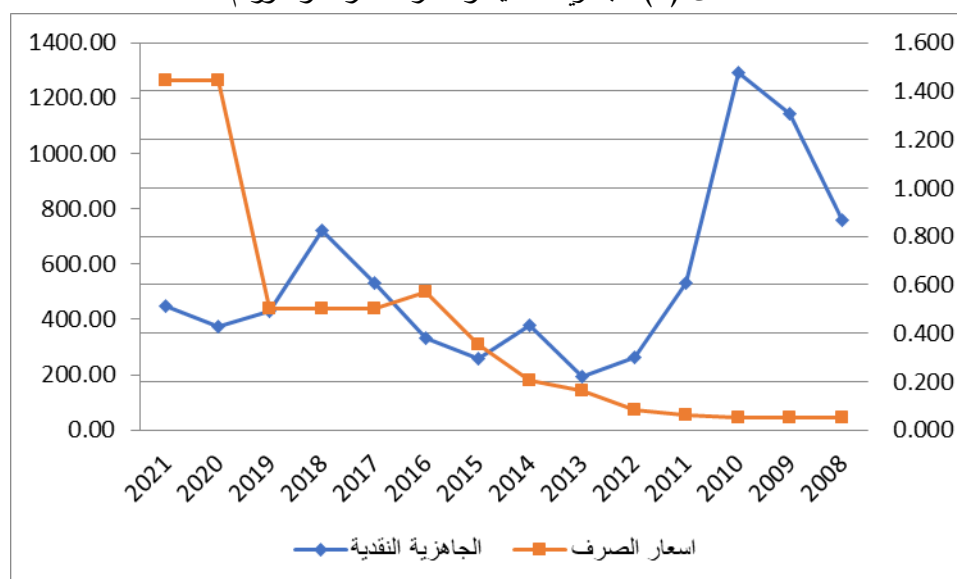
نلاحظ من الاختبار السابق وجود أثر لاعتماد الخدمات الالكترونية في حجم النقدية وذلك بعد استبعاد أثر أسعار الصرف. وأن الخدمات الالكترونية تفسر 71.9% من التغير في حجم النقدية.

ومما سبق نستنتج بأن الخدمات الالكترونية قد ساهمت بشكل مقبول في رفع مستوى النقدية في بنك سورية الدولي الإسلامي.

2-3-2 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على الجاهزية النقدية في بنك سورية الدولي الإسلامي:

ان الجاهزية النقدية في بنك سورية الدولي الإسلامي المعبر عنه بتقسيم كتلة النقد والأرصدة لدى مصرف سورية المركزي (الأصول الأكثر سيولة) على إجمالي المطلوبات. حيث أنه من أهداف الخدمات الالكترونية المحافظة على النقد ضمن البنك ومحاولة تحديد السحوبات النقدية، ويظهر المخطط البياني التالي تطور مؤشر الجاهزية النقدية خلال فترة الدراسة:

الشكل (7) الجاهزية النقدية وأسعار الصرف وتطورهم



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

- **الجاهزية النقدية:** بلغ المتوسط خلال فترة الدراسة 0.625، بانحراف معياري قدره 0.361، وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود استقرار في قيم هذه النسبة. ويمكن تقسيم هذه التقلبات إلى عدة مراحل:

1- مرحلة تقلب بين عامي 2008-2013:

حيث شهدت الجاهزية النقدية مرحلة تطور حتى عام 2010 وهذا التطور ناتج عن ارتفاع النقد بشكل أساسي مع استقرار أسعار الصرف، وتبعها مرحلة انخفاض حتى عام 2013 نتيجة ارتفاع السحوبات بسبب اشتداد الأزمة إلى جانب ارتفاع أسعار الصرف، كما تبين بعد المقارنة بين منحني تغيرها ومنحني سعر الصرف تباعد هذين المنحنيين، أي أن الانخفاض ناتج عن تخوف المودعين من اشتداد الأزمة. وبالتالي كان هناك توجه للسحب.

2- تطور إيجابي تدريجي بمعدلات متزايدة بين عامي 2014-2018 وذلك بسبب:

- زيادة النقد بنسبة أكبر من ارتفاع حجم المطلوبات، وذلك بسبب توجه المصرف نحو الاحتفاظ بمعدلات نقدية أعلى من السنوات السابقة، مع التأكيد بأن السبب الأساسي في تغير قيمة النقدية هو ارتفاع تقديرات النقدية الناتج عن ارتفاع أسعار الصرف.
- اعتماد المصرف على أساليب مختلفة في جذب الإيداعات والمتمثلة باعتماد الخدمات الالكترونية، حيث نلاحظ أن المصرف قد انتقل إلى مرحلة ثانية من تطبيق الخدمات الالكترونية في هذه المرحلة.
- توجه المصرف إلى الاحتفاظ بالمخصصات مما أدى إلى ارتفاع تقييمه، أي أن هذا التطور قد حدث بسبب اعتماد أدوات الجذب للمتعاملين ومنها الدفع الالكتروني وارتفاع أسعار الصرف.
- في عام 2016 زيادة أسعار الصرف أكثر من زيادة الجاهزية النقدية. وهذا يدل على أن هذه الزيادة عائدة إلى ارتفاع التقييمات بسبب ارتفاع أسعار الصرف وذلك في ظل وجود إيداعات فعلية وهذا ما يفسر عم تماثل قيمة التطور.

3- مرحلة انخفاض بين عامي 2019-2021، وذلك بسبب:

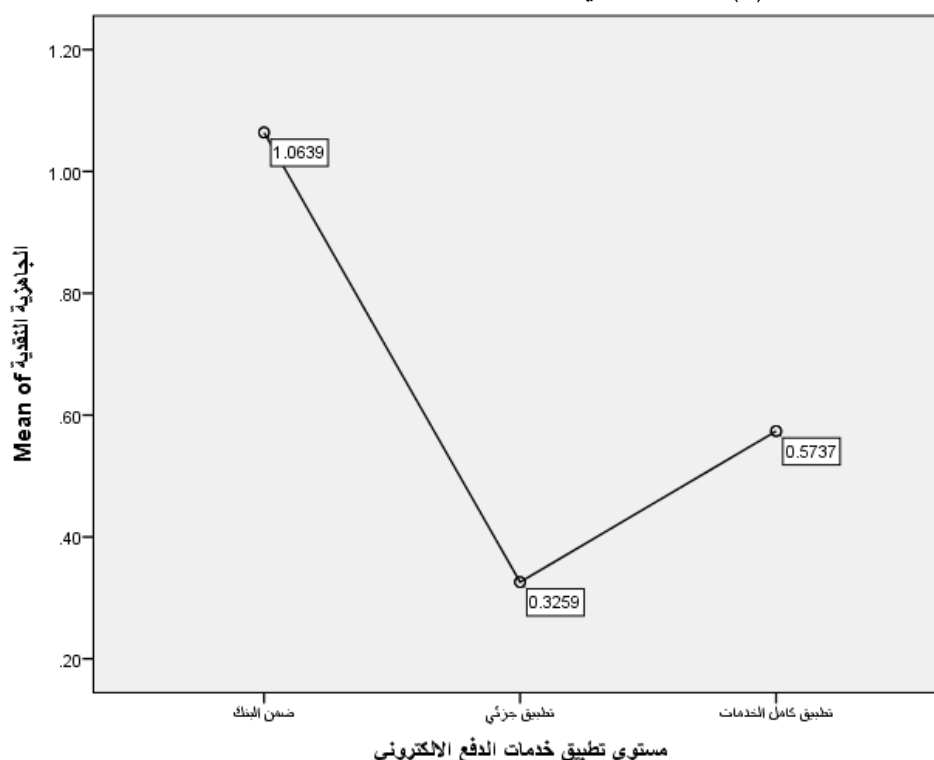
- انخفضت النسبة بين عامي 2017-2019 مما يؤكد أن زيادة النقدية ناتجة عن أعمال المصرف سواء من ناحية زيادة الودائع أو نتيجة حركة عمليات الدفع الالكتروني؛ إذ أنها انتقلت إلى المرحلة الثالثة في تطبيق الأعمال الالكترونية والمتمثلة باعتماد أكبر تشكيلة من الخدمات الالكترونية مما أدى إلى انخفاض معدلات الاحتفاظ بالنقد.
- ارتفاع المطلوبات بمعدلات أعلى من ارتفاع النقدية، وذلك قد يعود إلى ارتفاع معدلات التوظيف بنسب كبيرة وخاصة في عام 2020.

بلغت أعلى قيمة للجاهزية النقدية 1.475 في عام 2010 ويعود ذلك إلى ارتفاع معدلات النقد، وبلغت أدنى قيمة 0.219 في عام 2013 وذلك بسبب السحوبات التي واجهها المصرف بعد اشتداد الأزمة السورية.

• مقارنة تطور الخدمات الالكترونية مع تطور النقدية:

يظهر الشكل التالي متوسط قيمة النقدية خلال مرحلة تغير حجم اعتماد الخدمات الالكترونية في المصرف وهو على الشكل التالي:

الشكل (8) تطور الجاهزية النقدية وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

نلاحظ من الشكل السابق بأن الجاهزية النقدية في المصرف انخفضت في المرحلة الثانية من تطبيق الخدمات الالكترونية وذلك يعود إلى السحوبات الكبيرة خلال هذه الفترة، ومن ثم تطور إيجاباً مع تطور الخدمات الالكترونية في مرحلة التطبيق الكامل للخدمات. ومن ذلك نستنتج بشكل مبدئي أن الخدمات الالكترونية كانت أحد عوامل ارتفاع الجاهزية النقدية في المصرف نتيجة التوافق في اتجاه التطور بين المؤشرين حيث أنها شكلت عوامل جذب للعملاء.

ولتأكيد دور الخدمات الالكترونية في رفع الجاهزية النقدية نقوم باختبار تحليل التباين (ANCOVA) القائم على مقارنة قيم متوسطات الجاهزية النقدية بين فترات اعتماد الخدمات الالكترونية وذلك بعد استبعاد أثر تغيرات أسعار الصرف، وهذا الاختبار هو على الشكل التالي:

الجدول (5) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في الجاهزية النقدية

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	1.256 ^a	3	.419	7.311	.007
a. R Squared = .687 (Adjusted R Squared = .593)					

المصدر من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

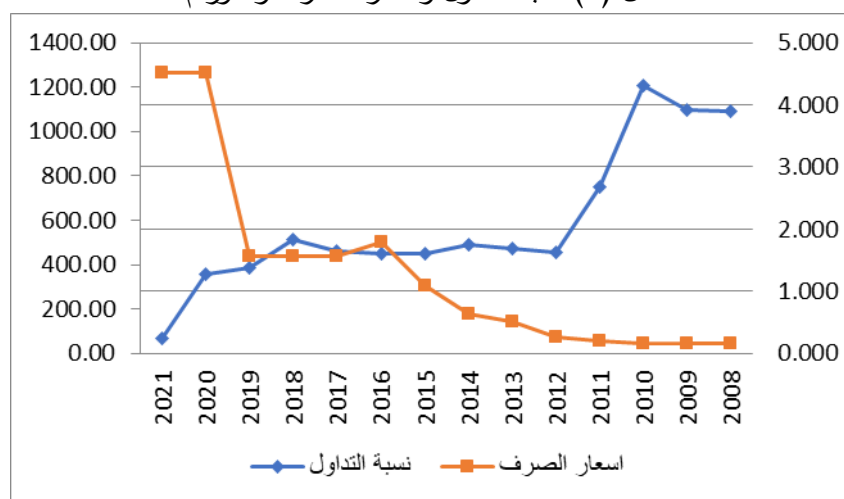
نلاحظ من الاختبار السابق ان هناك أثر لاعتماد الخدمات الالكترونية في الجاهزية النقدية وذلك بعد استبعاد أثر أسعار الصرف أو أثر الأزمة، وأن الخدمات الالكترونية تفسر 59.3% من التغير في الجاهزية النقدية.

ومما سبق نستنتج بأن الخدمات الالكترونية قد ساهمت بشكل مقبول في رفع معدلات الجاهزية النقدية في بنك سورية الدولي الإسلامي.

2-3-3 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على نسبة التداول في بنك سورية الدولي الإسلامي:

ان نسبة التداول في بنك سورية الدولي الإسلامي المعبر عنه بقسمة الأصول المتداولة على إجمالي المطلوبات، وتعتبر عن قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته وتساهم الخدمات الالكترونية في استقرار هذه النسبة لدورها في عمليات التوازن بين الأرصدة المدينة والدائنة، ويظهر المخطط البياني التالي تطور مؤشر نسبة التداول خلال فترة الدراسة:

الشكل (9) نسبة التداول وأسعار الصرف وتطورهم



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة.

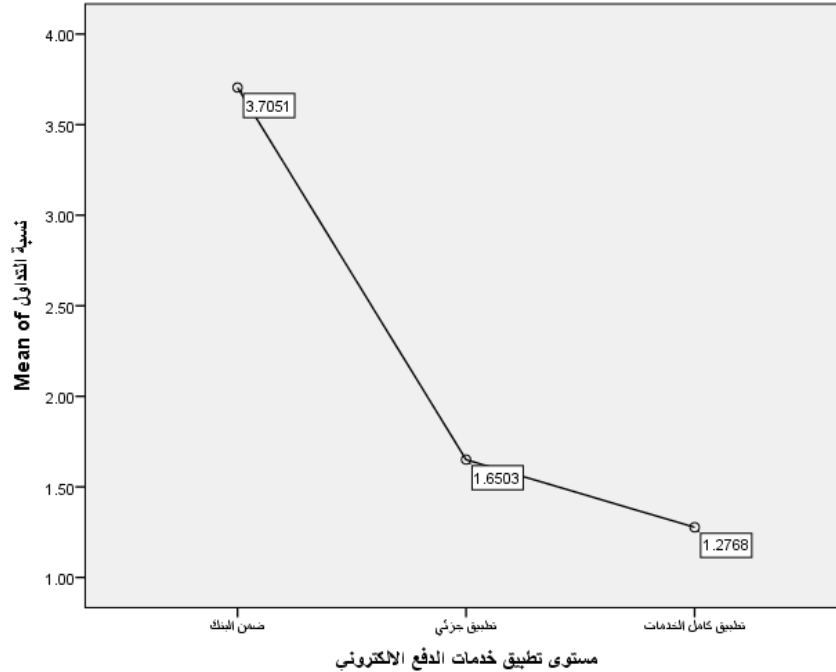
- **نسبة التداول:** بلغ المتوسط خلال فترة الدراسة 2.104، بانحراف معياري قدره 1.127، وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود استقرار في قيم هذا المتغير. ويمكن تقسيم فترة الدراسة إلى مرحلتين:

- 1- مرحلة تقلب بين عامي 2008-2012:
 - حيث شهدت مرحلة تطور حتى عام 2010، وهذا التطور ناتج عن ارتفاع الأصول بشكل عام والنقدية بشكل خاص مع استقرار أسعار الصرف، وتبعها مرحلة انخفاض حتى عام 2012 بسبب ارتفاع السحوبات بسبب اشتداد الأزمة إلى جانب ارتفاع أسعار الصرف.
 - 2- تطور إيجابي تدريجي بمعدلات متزايدة بين عامي 2013-2018، وذلك بسبب:
 - قيمة النسبة مرتفعة مما يدل على الاحتفاظ بمعدلات نقدية مرتفعة، وأن السبب الأساسي في تغير قيمة النقدية هو ارتفاع تقييم النقدية الناتج عن ارتفاع أسعار الصرف إلى جانب تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في هذه المرحلة، أي أن هذا التطور قد حدث بسبب اعتماد أساليب جذب للعملاء؛ ومنها الخدمات الإلكترونية.
 - 3- مرحلة انخفاض كبير بين عامي 2019-2021، وذلك بسبب:
 - ارتفاع حجم المطلوبات الناتج عن ارتفاع الودائع بنسب كبيرة وخاصة في عام 2021 مقارنة بمعدلات تطور الأصول المتداولة.
 - تطور أسعار الصرف وأن القيمة انخفضت بين عامي 2017-2019 مما يؤكد أن الزيادة ناتجة عن أعمال المصرف سواء من ناحية الودائع أو نتيجة حركة عمليات الدفع الإلكتروني إذ أنها انتقلت إلى المرحلة الثالثة وهي اعتماد أكبر تشكيلة من الخدمات الإلكترونية.
- وقد بلغت أعلى قيمة لنسبة التداول 4.317 في عام 2010 ويعود ذلك بسبب ارتفاع معدلات الاستثمار وارتفاع حجم النقدية، وبلغت أدنى قيمة 0.241 في عام 2021 وذلك بسبب ارتفاع حجم الودائع الكبير في هذا العام.

• مقارنة تطور الخدمات الالكترونية مع تطور نسبة التداول:

يظهر الشكل التالي متوسط قيمة النقدية خلال مرحلة تغير حجم اعتماد الخدمات الالكترونية في المصرف وهو على الشكل التالي:

الشكل (10) تطور نسبة التداول وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

نلاحظ من الشكل السابق بأن نسبة التداول في المصرف تطورت عكسياً مع تطور الخدمات الالكترونية وبلغ أدناه في مرحلة التطبيق الكامل للخدمات ومن ذلك نستنتج بشكل مبدئي، أن الخدمات الالكترونية كانت أحد عوامل انخفاض نسبة التداول في المصرف نتيجة تعاكس في اتجاه التطور بين المؤشرين حيث أن حجم المطلوبات كان بنسبة تطور أكبر من حجم الأصول وهذا ما حد من ارتفاع نسبة التداول.

ولتأكيد دور الخدمات الالكترونية في نسبة التداول نقوم باختبار تحليل التباين (ANCOVA) القائم على مقارنة قيم متوسطات نسبة التداول بين فترات اعتماد الخدمات الالكترونية وذلك بعد استبعاد أثر تغيرات أسعار الصرف، ويبين الجدول الآتي نتائج الاختبار:

الجدول (6) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في نسبة التداول

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	15.551 ^a	3	5.184	23.349	.000
a. R Squared = .875 (Adjusted R Squared = .838)					

المصدر من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الاختبار السابق أن هناك أثر سلبي لاعتماد الخدمات الالكترونية في نسبة التداول وذلك بعد استبعاد أثر أسعار الصرف، وتفسر الخدمات الالكترونية 83.8% من التغير في نسبة التداول.

ومما سبق نستنتج بأن الخدمات الالكترونية قد ساهمت في خفض نسبة التداول في بنك سورية الدولي الإسلامي.

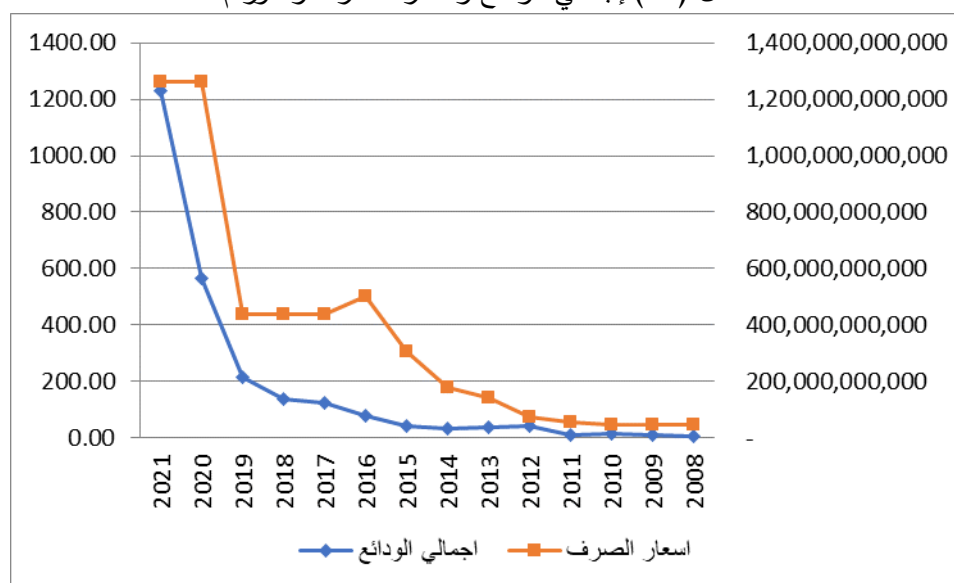
2-4 العلاقة بين الخدمات الالكترونية والودائع:

سنقوم فيما يلي دراسة كل من إجمالي الودائع، والحسابات الجارية لدى المصارف الأخرى، ومدى انعكاس الخدمات الالكترونية على تطورها، وهي كما يلي:

2-4-1 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على نسبة إجمالي الودائع في بنك سورية الدولي الإسلامي:

إن إجمالي الودائع في بنك سورية الدولي الإسلامي المعبر عنه بودائع المصارف والمؤسسات المصرفية الأخرى وأرصدة الحسابات الجارية للعملاء وهي من الالتزامات الأعلى خطورة، وتهدف الخدمات الالكترونية إلى جذب الودائع بهدف تمكين المتعاملين من إجراء حوالاتهم بسهولة ويظهر المخطط البياني التالي تطور قيمة إجمالي الودائع خلال فترة الدراسة:

الشكل (11) إجمالي الودائع وأسعار الصرف وتطورهم



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

- **إجمالي الودائع:** بلغ المتوسط خلال فترة الدراسة حوالي /369.9 مليار/، بانحراف معياري قدره /708 مليار/، وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود استقرار في قيم الودائع. ويمكن تقسيم تغير الودائع إلى ثلاث مراحل:

1- مرحلة تطور بين عامي 2008-2014:

- حيث شهدت مرحلة تطور حتى عام 2010 وهذا التطور ناتج عن ارتفاع أرصدة الحسابات الجارية بشكل أساسي مع استقرار أسعار الصرف، وتبعها مرحلة انحدار بسبب انخفاض الودائع من المصارف الأخرى إلى جانب انخفاض الحسابات الجارية بالتزامن مع ارتفاع سعر الصرف بسبب تخوف المودعين من اشتداد الأزمة وبالتالي كان هناك توجه للسحب.

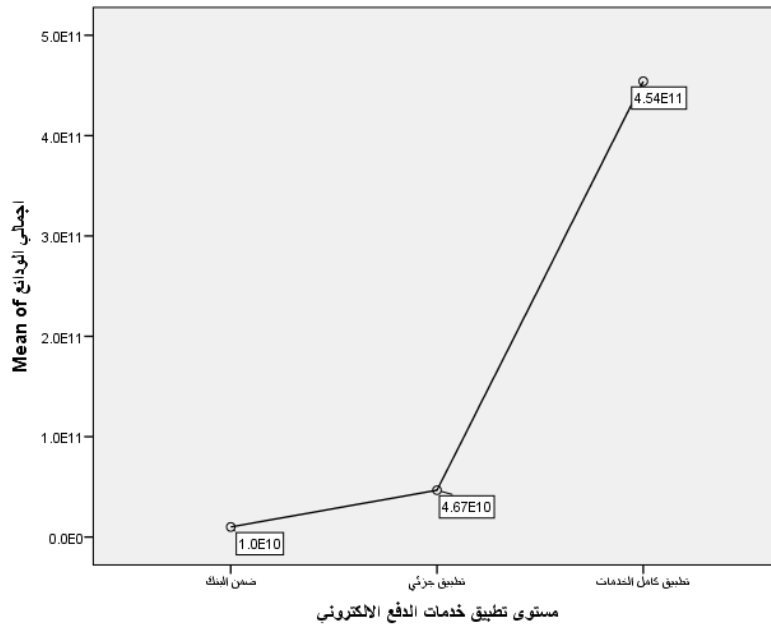
2- تطور إيجابي تدريجي بمعدلات متزايدة بين عامي 2015-2021، وذلك بسبب:

- الارتفاع في حجم الإيداعات وعودة الثقة بالعمل المصرفي الذي ساهم في ارتفاع أرصدة الحسابات الجارية إلى جانب اعتماد المصرف على أساليب مختلفة في جذب الإيداعات، منها اعتماد الخدمات الالكترونية، حيث نلاحظ أن انتقال المصرف لمرحلة ثانية من تطبيق الخدمات الالكترونية ومن ثم المرحلة الثالثة وهي التوسع في تقديم الخدمات الالكترونية. بلغت أعلى قيمة لإجمالي الودائع (1,230,434,076,692) في عام 2021 ويعود ذلك بسبب تضاعف الحسابات الجارية للعملاء وارتفاع أرصدة البنك في المصارف الأخرى، إذ بلغت (831,793,131,442) بعد أن كانت في عام 2015 بقيمة (7,515,248,398) ، وبلغت أدنى قيمة (5,538,280,400) في عام 2008 وذلك بسبب انطلاقة البنك وعدم وجود إيداعات كبيرة.

• مقارنة تطور الخدمات الالكترونية مع تطور إجمالي الودائع:

يظهر الشكل التالي متوسط قيمة النقدية خلال مرحلة تغير حجم اعتماد الخدمات الالكترونية في المصرف وهو على الشكل التالي:

الشكل (12) تطور إجمالي الودائع وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

نلاحظ من الشكل السابق بأن إجمالي الودائع في المصرف تطور إيجاباً مع تطور الخدمات الالكترونية وبلغ ذروته في مرحلة التطبيق الكامل للخدمات، ومن ذلك نستنتج بشكل مبدئي أن الخدمات الالكترونية كانت أحد عوامل ارتفاع إجمالي الودائع في المصرف نتيجة التوافق في اتجاه التطور بين المؤشرين حيث أن العملاء أصبحوا يتعاملون بالتحويل الالكتروني وانخفض مستوى اعتمادهم على النقد (الكاش)، وهذا ما أدى إلى بقاء النقد في خزائن المصرف ولم تسحب.

ولتأكيد دور الخدمات الالكترونية في رفع إجمالي الودائع نقوم باختبار تحليل التباين (ANCOVA) القائم على مقارنة قيم متوسطات إجمالي الودائع بين فترات اعتماد الخدمات الالكترونية وذلك بعد استبعاد أثر تغيرات أسعار الصرف، وهذا الاختبار هو على الشكل التالي:

الجدول (7) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في إجمالي الودائع

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	117018562085053390000.000 ^a	3	390061873616844600000000	13.349	.001

a. R Squared = .800 (Adjusted R Squared = .740)

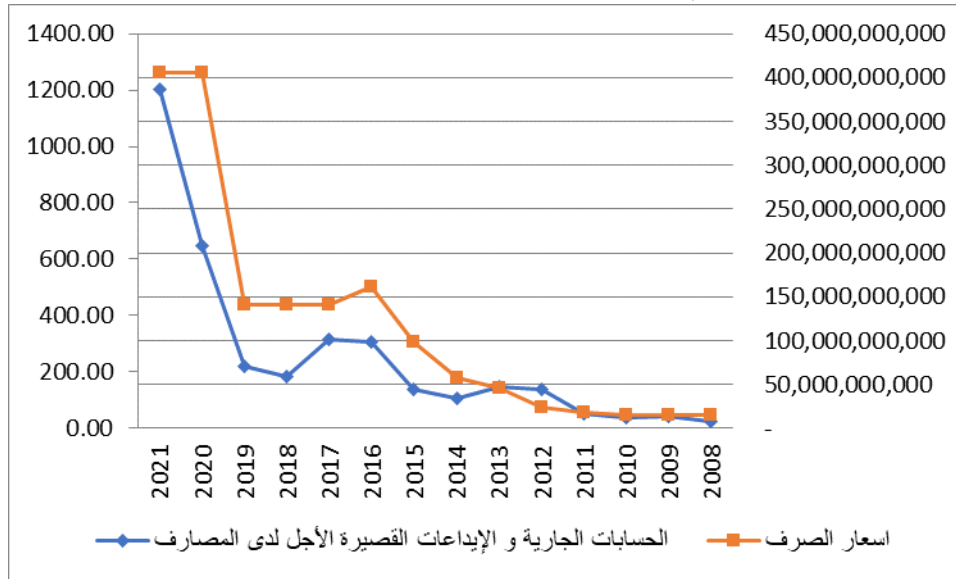
المصدر من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الاختبار السابق أن هناك أثر لاعتماد الخدمات الالكترونية في إجمالي الودائع وذلك بعد استبعاد أثر أسعار الصرف، وأن الخدمات الالكترونية تفسر 74% في إجمالي الودائع. ومما سبق نستنتج بأن الخدمات الالكترونية قد ساهمت بشكل جيد في رفع معدلات الودائع في بنك سورية الدولي الإسلامي.

2-4-2 حجم الإيداعات لدى المصارف الأخرى في بنك سورية الدولي الإسلامي:

إن الإيداعات لدى المصارف الأخرى في بنك سورية الدولي الإسلامي هي من الأصول ذات السيولة المرتفعة، وتعتبر عن حجم النقد المستثمر في المصارف الأخرى، وتهدف الخدمات الالكترونية إلى تنظيم العمل المصرفي والحوالات بين المصارف، ويظهر المخطط البياني التالي تطور قيمها خلال فترة الدراسة:

الشكل (13) إجمالي الإيداعات لدى المصارف الأخرى وأسعار الصرف وتطورهم



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

- **النقد والأرصدة الإيداعات لدى المصارف الأخرى لدى المركزي:** بلغ المتوسط خلال فترة الدراسة حوالي /940 مليار/ بانحراف معياري قدره حوالي /98 مليار/ وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود استقرار في قيمه. ويمكن تقسيم التغير في قيم النقد والأرصدة لدى المصارف الأخرى لدى المركز لعدة مراحل:

1- مرحلة تطور بمعدلات تطور مختلفة بين عامي 2008-2016:

حيث شهدت مرحلة تطور حتى عام 2009 ومن ثم شهدت انخفاض بسيط بين عامي 2010-2011، و ثم ازدادت بمعدلات مختلفة، وذلك نتيجة استثمار النقدية لدى المصارف الأخرى وتحقيق عائد، وهذا التطور ناتج عن زيادة الودائع بشكل أساسي، إلى جانب ارتفاع أسعار الصرف.

2- تطور إيجابي تدريجي بمعدلات متزايدة بين عامي 2017-2021 وذلك بسبب:

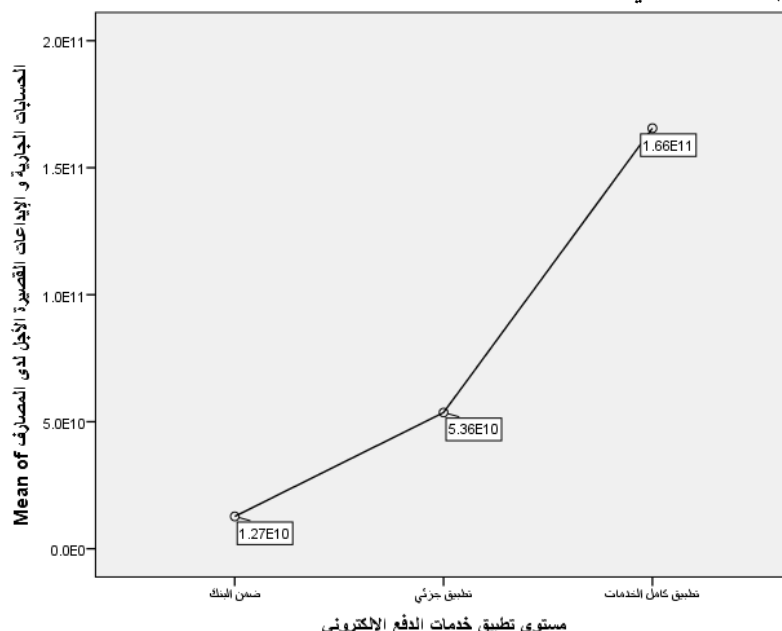
زيادة الودائع مما ساهم في زيادة قيمة الإيداعات لدى المصارف الأخرى إلى جانب اعتماد المصرف على أساليب مختلفة في جذب الإيداعات ومنها اعتماد الخدمات الالكترونية، حيث نلاحظ أن البنك قد انتقل إلى مرحلة ثانية من تطبيق الخدمات الالكترونية ومن ثم إلى المرحلة الثالثة، أي أن هذا التطور قد يكون ناتج عن اعتماد أدوات الجذب للمتعاملين ومنها الخدمات الالكترونية والتي تطلبت بالضرورة وجود إيداعات متبادلة ما بين المصارف لتسهيل عمليات التبادل الالكتروني.

بلغت أعلى قيمة لحجم الإيداعات لدى المصارف الأخرى (386,665,892,404.00) عام 2021 ويعود ذلك لتضاعف العمل بين المصارف وإجراء التحويلات المالية، وبلغت أدنى قيمة (11,376,616,828) عام 2013 بسبب السحوبات التي واجهها البنك بعد اشتداد الأزمة.

• مقارنة تطور الخدمات الالكترونية مع تطور الإيداعات لدى المصارف الأخرى:

يظهر الشكل التالي متوسط قيمة الإيداعات لدى المصارف الأخرى خلال مرحلة تغير حجم اعتماد الخدمات الالكترونية في المصرف وهو على الشكل التالي:

الشكل (14) تطور إجمالي الإيداعات لدى المصارف الأخرى وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

نلاحظ من الشكل السابق بأن حجم الإيداعات لدى المصارف الأخرى في المصرف تطور إيجاباً مع تطور الخدمات الالكترونية، وبلغ ذروته في مرحلة التطبيق الكامل للخدمات. ومن ذلك نستنتج بشكل مبدئي ان الخدمات الالكترونية كانت أحد عوامل ارتفاع حجم الإيداعات لدى المصارف الأخرى في المصرف نتيجة التوافق في اتجاه التطور بين المؤشرين.

ولتأكيد دور الخدمات الالكترونية في رفع حجم الإيداعات لدى المصارف الأخرى نقوم باختبار تحليل التباين (ANCOVA) القائم على مقارنة قيم متوسطات حجم الإيداعات لدى المصارف الأخرى بين فترات اعتماد الخدمات الالكترونية وذلك بعد استبعاد أثر تغيرات أسعار الصرف، وهذا الاختبار هو على الشكل التالي:

الجدول (8) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في حجم الإيداعات لدى المصارف الأخرى

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	116289457114054040000000.000 ^a	3	38763152371351340000000	19.922	.000
a. R Squared = .857 (Adjusted R Squared = .814)					

المصدر من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

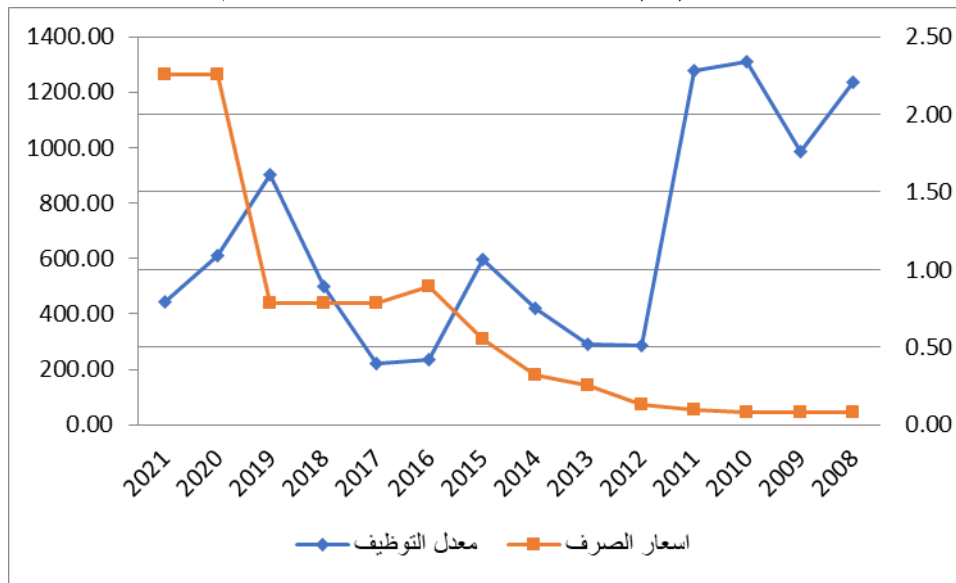
نلاحظ من الاختبار السابق ان هناك أثر لاعتماد الخدمات الالكترونية في حجم الإيداعات لدى المصارف الأخرى وذلك بعد استبعاد أثر أسعار الصرف، وأن الخدمات الالكترونية تفسر 81.4% من التغير في حجم الإيداعات لدى المصارف الأخرى.

ومما سبق نستنتج بأن الخدمات الالكترونية قد ساهمت بشكل جيد في رفع معدلات الإيداعات لدى المصارف الأخرى في بنك سورية الدولي الإسلامي.

2-4-3 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على معدل التوظيف في بنك سورية الدولي الإسلامي:

إن معدل التوظيف في بنك سورية الدولي الإسلامي، المعبر عنه بإجمالي الاستثمارات المقسوم على إجمالي الودائع، يظهر القدرة الاستثمارية للمصرف. وتهدف الخدمات الالكترونية إلى رفع معدلات التوظيف من خلال رفع معدل السيولة المحتفظة في البنك وغير المطلوب سحبها، ، ويظهر المخطط البياني التالي تطور قيمها خلال فترة الدراسة:

الشكل (15) معدل التوظيف وأسعار الصرف وتطورهم



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

- **معدل التوظيف:** بلغ المتوسط خلال فترة الدراسة 1.19، بانحراف معياري قدره 0.69، وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود استقرار في قيم معدل التوظيف. حيث مر بعدة مراحل:
- 1- مرحلة تطور بمعدلات متزايدة بين عامي 2008-2011: وهذا التطور ناتج عن ارتفاع معدلات الاستثمارات بمعدل أكبر من زيادة الودائع مع استقرار أسعار الصرف، وهذا ما جعلها مرحلة استثمار جيدة.
- 2- مرحلة استقرار بين عامي 2012-2017: نلاحظ انخفاض معدلات التوظيف خلال هذه المرحلة نتيجة التريث في عملية الاستثمار بسبب الأوضاع الاقتصادية تلك الفترة وتشدد البنك في تقديم التمويلات نتيجة الأزمة.
- 3- مرحلة ارتفاع كبير بين عامي 2018-2021، وذلك بسبب:
- زيادة الاستثمارات مقارنة بحجم الودائع بنسب كبيرة وخاصة في عام 2021.

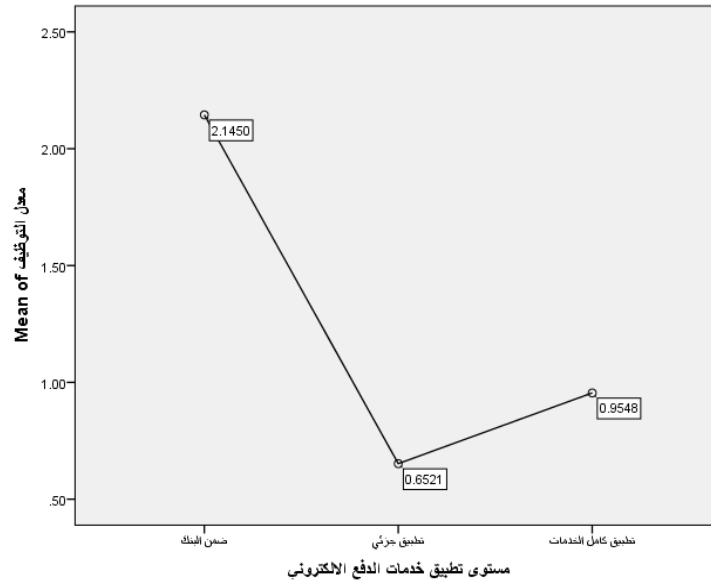
- القيمة انخفضت بين عامي 2017-2019 مما يؤكد أن هناك ارتفاع في أعمال المصرف سواء من ناحية الاستثمارات والودائع أو نتيجة حركة عمليات الدفع الإلكتروني، إذ أنها انتقلت إلى المرحلة الثالثة في تطبيق الخدمات الإلكترونية، وهي التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية؛ مما ساهم في ارتفاع قدرة المصرف على الاستثمار.

بلغت أعلى قيمة لمعدل التوظيف 2.34 في عام 2010 ويعود ذلك لتضاعف حجم الاستثمارات خلال هذه الفترة، وبلغت أدنى قيمة 0.40 في عام 2017 وذلك بسبب ارتفاع الودائع إلى جانب التريث بمنح التمويلات.

• مقارنة تطور الخدمات الإلكترونية مع تطور معدل التوظيف:

يظهر الشكل التالي متوسط قيمة النقدية خلال مرحلة تغير حجم اعتماد الخدمات الإلكترونية في المصرف وهو على الشكل التالي:.

الشكل (16) تطور معدل التوظيف وفق تطور تطبيق الخدمات الإلكترونية



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

نلاحظ من الشكل السابق بأن معدل التوظيف في المصرف قد انخفض في مرحلة الأزمة بالرغم من انطلاق الخدمات الإلكترونية ولكنه ما لبث أن تطور إيجاباً مع تطور الخدمات الإلكترونية في مرحلة التطبيق الكامل للخدمات، ومن ذلك نستنتج بشكل مبدئي أن الخدمات الإلكترونية كانت أحد عوامل ارتفاع معدل التوظيف في المصرف نتيجة التوافق في اتجاه التطور بين المؤشرين.

ولتأكيد دور الخدمات الإلكترونية في رفع معدل التوظيف نقوم باختبار تحليل التباين (ANCOVA) القائم على مقارنة قيم متوسطات معدل التوظيف بين فترات اعتماد الخدمات الإلكترونية وذلك بعد استبعاد أثر تغيرات أسعار الصرف، وهذا الاختبار هو على الشكل التالي:

الجدول (9) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في معدل التوظيف

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	5.372 ^a	3	1.791	14.053	.001
a. R Squared = .808 (Adjusted R Squared = .751)					

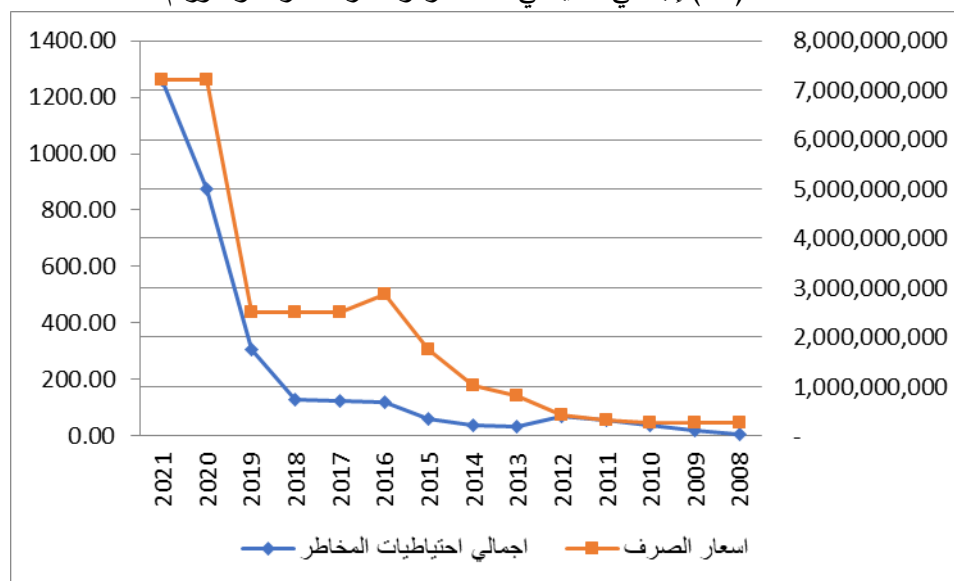
المصدر من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الاختبار السابق ان هناك أثر لاعتماد الخدمات الالكترونية في معدل التوظيف وذلك بعد استبعاد أثر أسعار الصرف وأن الخدمات الالكترونية تقسر 80.8% في معدل التوظيف. ومما سبق نستنتج بأن الخدمات الالكترونية قد ساهمت بشكل جيد في رفع معدلات التوظيف في بنك سورية الدولي الإسلامي.

2-5 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على الاحتياطات:

سنقوم فيما يلي دراسة كل من إجمالي الاحتياطات ومدى انعكاس الخدمات الالكترونية على تطورها، وتهدف الخدمات الالكترونية إلى رفع قدرة البنك على الاحتفاظ باحتياطات إضافية من خلال توفير السيولة اللازمة لذلك، ويظهر المخطط البياني التالي تطور الاحتياطات خلال فترة الدراسة:

الشكل (17) إجمالي احتياطي المخاطر وأسعار الصرف وتطورهم



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

- إجمالي احتياطات المخاطر: بلغ المتوسط خلال فترة الدراسة حوالي /1.2 مليار/، بانحراف معياري قدره حوالي /2 مليار/، وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود استقرار في قيم إجمالي احتياطات المخاطر الإجمالية. ويمكن القول بأن قيم إجمالي احتياطات المخاطر يمر بثلاث مراحل:

1- مرحلة تطور بين عامي 2008 - 2012:

وهذا التطور ناتج عن ارتفاع مخاطر الاستثمار بسبب انطلاق أعمال المصرف وتشكيل احتياطي مخاطر الاستثمار لها مع استقرار أسعار الصرف.

2- تطور إيجابي تدريجي بين عامي 2013-2018 والذي يظهر من خلال:

- انخفاض قيمة الاحتياطيات عن السنوات السابقة في بداية هذه المرحلة، ولكنها عادت للتطور بشكل تدريجي وذلك نتيجة التخوف من ارتفاع معدلات التعثر لديه.
- تشكيل مخصص لقاء مخاطر محتملة الناتج عن ارتفاع أسعار الصرف واشتداد الأزمة.
- 3- مرحلة ارتفاع كبير بين عامي 2019-2021، وذلك بسبب:

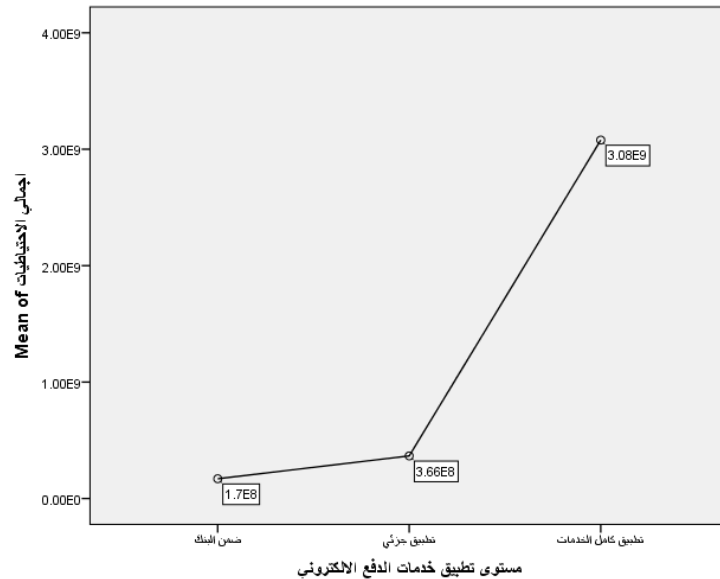
- ارتفاع كل من المخصص والاحتياطي وخاصة في عام 2021 المترافق مع زيادة في حجم أعمال البنك، وكان الداعم حركة عمليات الدفع الإلكتروني إذ أنها انتقلت إلى المرحلة الثالثة وهي اعتماد أكبر تشكيلة من الخدمات الإلكترونية، مما سمح للمصرف بتشكيل هذه الاحتياطيات.

بلغت أعلى قيمة لإجمالي احتياطيات المخاطر (7,214,464,383) في عام 2021 ويعود ذلك إلى تضاعف احتياطي المخاطر بعد تطبيق معيار 30 المقابل للمعيار الدولي رقم 9، وبلغت أدنى قيمة (40,607,075) في عام 2008 وذلك بسبب انخفاض حجم المخاطر نتيجة بداية أعمال البنك.

• مقارنة تطور الخدمات الإلكترونية مع تطور إجمالي احتياطيات المخاطر:

يظهر الشكل التالي متوسط قيمة النقدية خلال مرحلة تغير حجم اعتماد الخدمات الإلكترونية في المصرف وهو على الشكل التالي:

الشكل (18) تطور إجمالي احتياطي المخاطر وفق تطور تطبيق الخدمات الإلكترونية



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

نلاحظ من الشكل السابق بأن إجمالي احتياطات المخاطر تطور إيجاباً مع تطور الخدمات الالكترونية وبلغ ذروته في مرحلة التطبيق الكامل، ومن ذلك نستنتج بشكل مبدئي أن الخدمات الالكترونية كانت أحد عوامل ارتفاع إجمالي احتياطات المخاطر في المصرف نتيجة التوافق في اتجاه التطور بين المؤشرين، حيث ساهمت بتوفير كتلة مالية للاحتفاظ بها كاحتياطات.

ولتأكيد دور الخدمات الالكترونية في رفع إجمالي احتياطات المخاطر نقوم باختبار تحليل التباين (ANCOVA) القائم على مقارنة قيم متوسطات إجمالي احتياطات المخاطر بين فترات اعتماد الخدمات الالكترونية وذلك بعد استبعاد أثر تغيرات أسعار الصرف، وذلك وفقاً للاختبار:

الجدول (10) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في إجمالي احتياطات المخاطر

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	53187117375713050000.000 ^a	3	17729039125237684000.000	29.960	.000
a. R Squared = .900 (Adjusted R Squared = .870)					

المصدر من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ أن هناك أثر لاعتماد الخدمات الالكترونية في إجمالي احتياطات المخاطر وذلك بعد استبعاد أثر أسعار الصرف وأن الخدمات الالكترونية تفسر 87% من التغير في إجمالي احتياطات المخاطر.

ومما سبق نستنتج بأن الخدمات الالكترونية قد ساهمت بشكل جيد جداً في رفع معدلات الاحتياطات في بنك سورية الدولي الإسلامي.

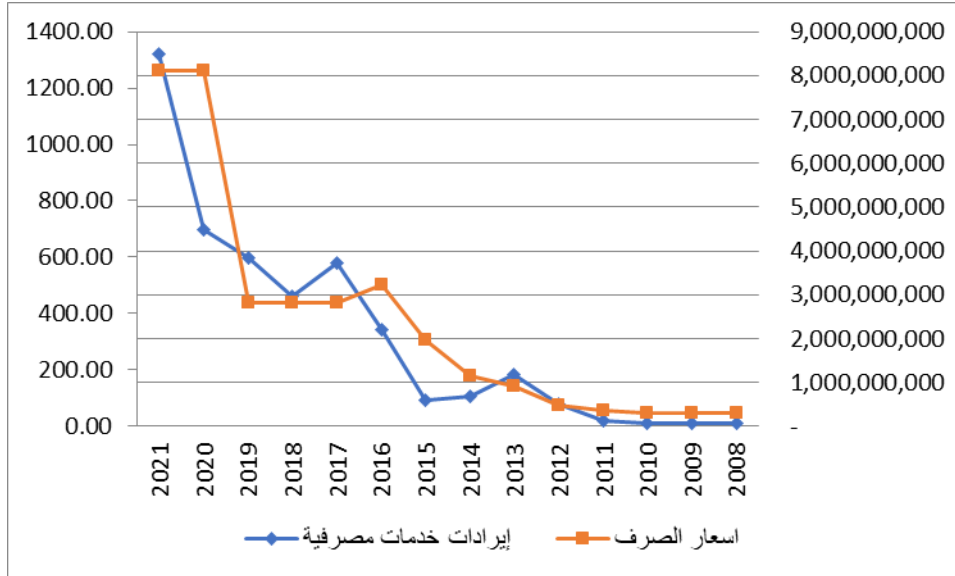
2-6 العلاقة بين الخدمات الالكترونية والإيرادات:

سنقوم فيما يلي دراسة كل من إيرادات خدمات مصرفية، نسبة تغطية المصاريف، ومدى انعكاس الخدمات الالكترونية على تطورها، وهي كما يلي:

2-6-1 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على حجم إيرادات خدمات مصرفية في بنك سورية الدولي الإسلامي:

ان حجم إيرادات الخدمات المصرفية في بنك سورية الدولي الإسلامي يعبر عن تطور حجم الخدمات في البنك، ومنها الخدمات الالكترونية، حيث تهدف الخدمات الالكترونية إلى رفع عدد العمليات المنفذة خلال اليوم أو خلال فترة زمنية معينة، ويظهر المخطط البياني التالي تطور قيمها خلال فترة الدراسة:

الشكل (19) إجمالي إيرادات خدمات مصرفية وأسعار الصرف وتطورهم



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

- **النقد وأرصدة إيرادات خدمات مصرفية لدى المركزي:** بلغ المتوسط خلال فترة الدراسة حوالي 2/ مليار، بانحراف معياري قدره 2.3/ مليار/ وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود استقرار في قيمه خلال الفترة المدروسة. تم تقسيم تطور المتغير إلى مرحلتين:

1- مرحلة تقلب بين عامي 2008 - 2015:

حيث شهدت مرحلة استقرار حتى عام 2010، وهذه الإيرادات ناتجة عن ارتفاع حجم أعمال البنك بشكل أساسي بالتزامن مع استقرار أسعار الصرف، وتبعها مرحلة تطور بين عامي 2011-2013 بسبب تطور خدمات البنك المقدمة على الرغم من التشدد في تقديم التمويلات، لتتخفض الإيرادات حتى عام 2015 بسبب انخفاض حجم أعمال المصرف نتيجة التخوف من التعاملات المصرفية بسبب اشتداد الأزمة إلى جانب ارتفاع أسعار الصرف.

2- تطور إيجابي تدريجي بمعدلات مختلفة بين عامي 2016-2021، وذلك بسبب:

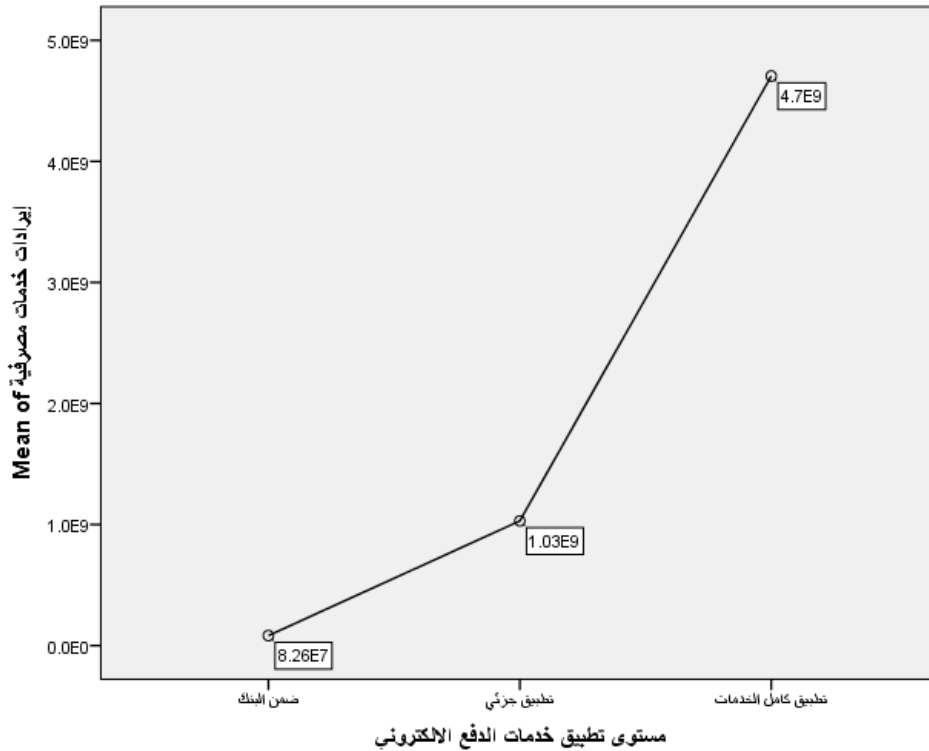
- انطلاق الخدمات المصرف بشكل كبير وعودة الاستثمار بشكل تدريجي
- زيادة الاعتماد على الخدمات الالكترونية، حيث نلاحظ أن المصرف قد انتقل إلى مرحلة متقدمة من تطبيق الخدمات الالكترونية وازدهارها وخاصة في عام 2021 المتزامن مع زيادة عمليات الدفع الالكتروني، إذ أنها انتقلت إلى المرحلة الثالثة وهي اعتماد أكبر تشكيلة من الخدمات الالكترونية.

بلغت أعلى قيمة لحجم إيرادات خدمات مصرفية (8,495,564,709) في عام 2021 ويعود ذلك إلى تضاعف حجم أعمال البنك وتطور الخدمات بكافة أشكالها، وبلغت أدنى قيمة (60,459,693) في عام 2010 وذلك بسبب التوجه نحو الاستثمار في التمويلات والإيداعات لدى المصارف الأخرى بشكل أكبر من الاعتماد على إيرادات الخدمات المصرفية.

• مقارنة تطور الخدمات الالكترونية مع تطور إيرادات خدمات مصرفية:

يظهر الشكل التالي متوسط قيمة إيرادات خدمات مصرفية خلال مرحلة تغير حجم اعتماد الخدمات الالكترونية في المصرف وهو على الشكل التالي:

الشكل (20) تطور إجمالي إيرادات خدمات مصرفية وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

نلاحظ من الشكل السابق بأن حجم إيرادات خدمات مصرفية في المصرف تطور إيجاباً مع تطور الخدمات الالكترونية وبلغ ذروته في مرحلة التطبيق الكامل للخدمات ومن ذلك نستنتج بشكل مبدئي أن الخدمات الالكترونية كانت أحد عوامل ارتفاع حجم إيرادات خدمات مصرفية في المصرف نتيجة التوافق في اتجاه التطور بين المؤشرين حيث أن مستوى تقديم الخدمات في المصرف قد ارتفع بشكل ملحوظ بالفترة الأخيرة.

ولتأكيد دور الخدمات الالكترونية في رفع حجم إيرادات خدمات مصرفية نقوم باختبار تحليل التباين (ANCOVA) القائم على مقارنة قيم متوسطات حجم إيرادات خدمات مصرفية بين فترات اعتماد الخدمات الالكترونية وذلك بعد استبعاد أثر تغيرات أسعار الصرف، وهذا الاختبار هو على الشكل التالي:

الجدول (11) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في حجم إيرادات خدمات مصرفية

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	67818153983670240000.000 ^a	3	22606051327890080000.000	24.411	.000
a. R Squared = .880 (Adjusted R Squared = .844)					

المصدر من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

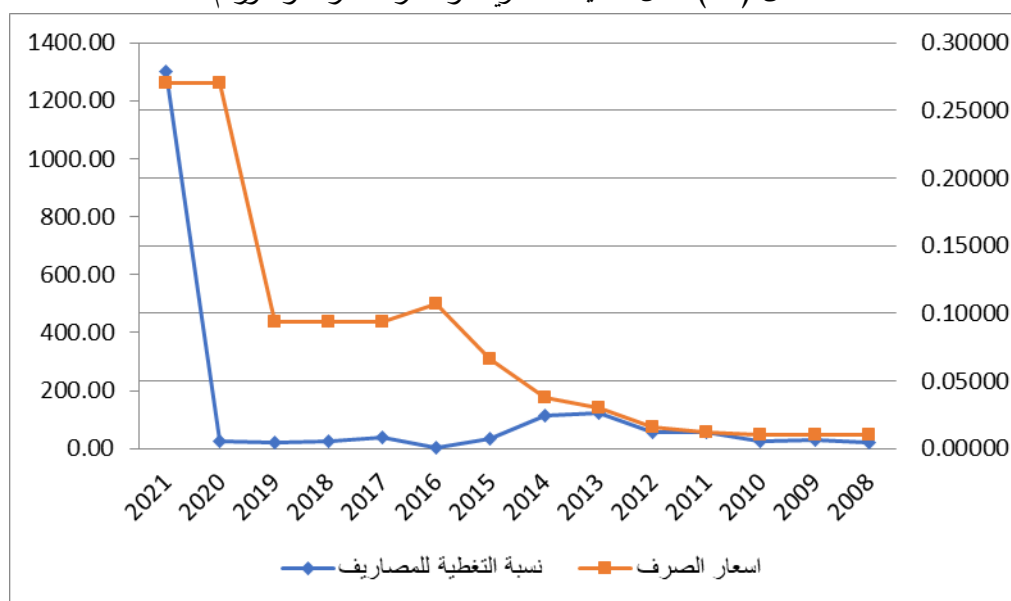
نلاحظ من الاختبار السابق أن هناك أثر لاعتماد الخدمات الالكترونية في حجم إيرادات خدمات مصرفية وذلك بعد استبعاد أثر أسعار الصرف. وأن الخدمات الالكترونية تفسر بمقدار 84.4% من التغير في حجم إيرادات خدمات مصرفية.

ومما سبق نستنتج بأن الخدمات الالكترونية قد ساهمت بشكل جيد في رفع معدلات إيرادات خدمات مصرفية في بنك سورية الدولي الإسلامي.

2-6-2 انعكاس تقديم الخدمات الالكترونية على معدل تغطية المصاريف في بنك سورية الدولي الإسلامي:

ان معدل تغطية المصاريف في بنك سورية الدولي الإسلامي المعبر عنه بقسمة إجمالي المصاريف على إجمالي الدخل التشغيلي وتعبّر عن قدرة المصرف بسداد مصاريفه، حيث تهدف الخدمات الالكترونية إلى رفع إيرادات البنك من خلال حجم العمليات والعمولات الواردة للبنك ويظهر المخطط البياني التالي تطور قيمها خلال فترة الدراسة:

الشكل (21) معدل تغطية المصاريف وأسعار الصرف وتطورهم



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

- **معدل تغطية المصاريف:** بلغ المتوسط خلال فترة الدراسة 0.0287، بانحراف معياري قدره 0.0696، وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود استقرار في قيم معدل تغطية المصاريف. وأن التغير يمر بثلاث مراحل:

1- مرحلة ارتفاع بين عامي 2008-2013:

حيث شهدت مرحلة استقرار حتى عام 2010 وهذا الاستقرار ناتج عن التوازن بين تطور الدخل التشغيلي والمصاريف مع استقرار أسعار الصرف، وتبعها مرحلة ارتفاع حتى عام 2013 بسبب ارتفاع المصاريف بشكل متضاعف وبمعدلات تطور أعلى من معدلات الدخل التشغيلي بسبب اشتداد الأزمة إلى جانب ارتفاع أسعار الصرف.

2- مرحلة انخفاض بين عامي 2014-2016، وذلك بسبب:

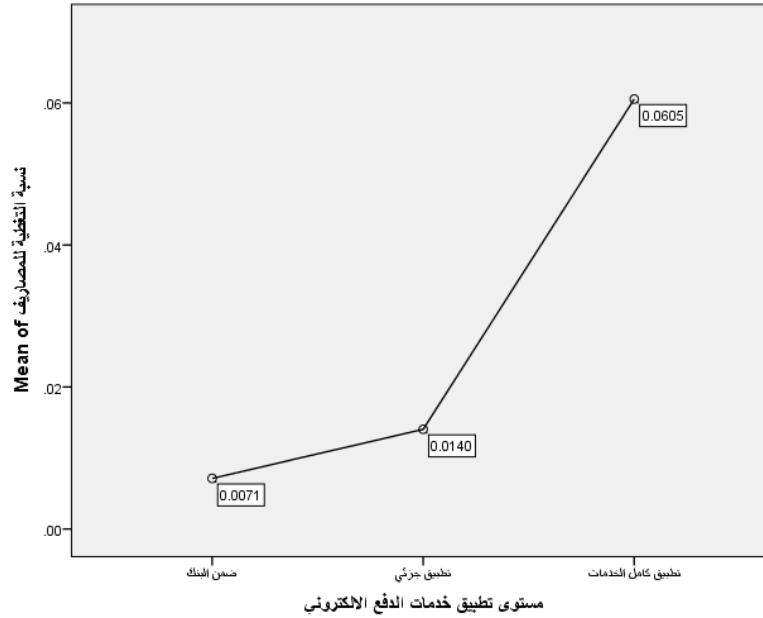
- تحوط المصرف نتيجة الأزمة السورية مما أدى إلى سعي المصرف إلى خفض مصاريفه.

- ارتفاع تقديرات النقدية للأرباح الناتج عن ارتفاع أسعار الصرف هذا من جانب الزيادة غير الفعلية حيث ان تطور أسعار الصرف كان بنسبة أكبر من تطور النقدية.
- اعتماد المصرف على ضبط ومراقبة النفقات.
- 3- مرحلة تطور بمعدلات مختلفة بين عامي 2017-2021، وذلك بسبب:
 - ارتفاع معدلات تطور المصاريف مقارنة بالدخل التشغيلي، نتيجة زيادة الرواتب والاجور وخاصة في عام 2021.
 - التوسع في أعمال المصرف سواء من ناحية الاستثمار والخدمات الالكترونية، إذ أنها انتقلت إلى المرحلة الثالثة وهي اعتماد أكبر تشكيلة من الخدمات الالكترونية.
- وقد بلغت أعلى قيمة لمعدل تغطية المصاريف 0.2784 في عام 2014 ويعود ذلك بسبب ارتفاع حجم المصاريف وانخفاض الدخل التشغيلي، وبلغت أدنى قيمة 0.0009 في عام 2019 وذلك بسبب انخفاض المصاريف بشكل كبير.

• مقارنة تطور الخدمات الالكترونية مع تطور معدل تغطية المصاريف:

يظهر الشكل التالي متوسط قيمة النقدية خلال مرحلة تغير حجم اعتماد الخدمات الالكترونية في المصرف وهو على الشكل التالي:

الشكل (22) تطور معدل تغطية المصاريف وفق تطور تطبيق الخدمات الالكترونية



المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات المصرف عينة الدراسة

نلاحظ من الشكل السابق بأن معدل تغطية المصاريف في المصرف تطور إيجاباً مع تطور الخدمات الالكترونية، وبلغ ذروته في مرحلة التطبيق الكامل للخدمات، ومن ذلك نستنتج بشكل مبدئي أن الخدمات الالكترونية كانت أحد عوامل ارتفاع معدل تغطية المصاريف في المصرف

نتيجة التوافق في اتجاه التطور بين المؤشرين حيث ان المصرف اصبح قادر على التوسع في مصاريفه نتيجة التوسع في أعماله وزيادة خدماته.

ولتأكيد دور الخدمات الالكترونية في رفع معدل تغطية المصاريف نقوم باختبار تحليل التباين (ANCOVA) القائم على مقارنة قيم متوسطات معدل تغطية المصاريف بين فترات اعتماد الخدمات الالكترونية وذلك بعد استبعاد أثر تغيرات أسعار الصرف، ويبين الجدوهذا الاختبار هو على الشكل التالي:

الجدول (12) اختبار ANCOVA لاختبار أثر الخدمات الالكترونية في معدل تغطية المصاريف

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	.026 ^a	3	.009	2.052	.170
a. R Squared = .381 (Adjusted R Squared = .195)					

المصدر من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الاختبار السابق انه لا يوجد أثر لاعتماد الخدمات الالكترونية في معدل تغطية المصاريف وذلك بعد استبعاد أثر أسعار الصرف. وبالتالي فإن هذا الاختبار يظهر بأن الخدمات الالكترونية لم يكن لها أثر في معدل تغطية المصاريف. ومما سبق نستنتج بأن الخدمات الالكترونية لم تساهم في رفع معدلات تغطية المصاريف في بنك سورية الدولي الإسلامي.

❖ النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

بناءً على دراسة المؤشرات المالية لبنك سورية الدولي الإسلامي فقد تبين أن لتفعيل الخدمات الالكترونية وتطويرها أثر إيجابي في أداء بنك سورية الدولي الإسلامي من خلال دورها في زيادة إيرادات البنك وزيادة قدرته على الوفاء بالتزاماته، إضافة إلى دورها في ضبط السيولة النقدية وزيادة معدلاتها.

إلا أنه لم يكن هناك تأثير يُذكر في تغير حجم المصاريف حيث كانت قيمة معامل التفسير 19.5% وبالتالي لم يكن لتطور الخدمات الالكترونية أثر في معدل تغطية المصاريف.

ثانياً: التوصيات:

1. تقديم الخدمات الالكترونية بكثافة أكبر لما لها من دور في ضبط السيولة النقدية وجذب العملاء والودائع وذلك من خلال تطوير خصائصها وتنوع تطبيقاتها وتقديمها بشكل متميز مما يشجع عملاء بنك سورية الدولي الإسلامي على إبقاء كتلهم النقدية ضمن الحسابات داخل البنك والاعتماد على الخدمات الالكترونية في تسيير معاملاتهم.
2. ابتكار خدمات الكترونية جديدة، لا سيما المتعلقة منها بمنظومة الدفع الالكتروني وتطبيقاتها، على سبيل المثال (التحويل لحسابات مصارف أخرى - التقدم بطلب تمويل - السداد التلقائي لمستحقات فواتير أو خدمات محددة ...) لما لها من دور إيجابي في تحسين أداء بنك سورية الدولي الإسلامي.
3. استثمار الوفورات المتحصلة في السيولة النقدية الناتجة عن تطوير الخدمات الالكترونية من خلال رفع معدلات التوظيف بما يُساهم في زيادة إيرادات بنك سورية الدولي الإسلامي.

❖ المراجع:

- المراجع العربية:

1. أحمد سفر. (2008). أنظمة الدفع الإلكتروني. بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية.
2. بشرى سليمان. (2013). أنظمة الدفع الإلكتروني في العراق. بغداد: قسم المدفوعات في المصرف المركزي العراقي.
3. حكيم برضاية. (2011). إدارة السيولة النقدية ودور التصكيك. الجزائر: جامعة التسيير.
4. حمزة كحال. (2020). سيولة مصارف الجزائر تهوي تحت الخط الأحمر. الجزائر: دار العربي الجديد.
5. خليل عبد القادر. (2012). الاقتصاد النقدي والمصرفي. الجزائر: ديوان المطبوعات.
6. خليل موسى. (2012). القواعد النازمة للصيرفة الإلكترونية. بيروت: جامعة بيروت العربية.
7. سامي كامل. (2010). الصكوك المالية الإسلامية. القاهرة: دار الفكر العربي.
8. سليمان ناصر. (2011). أزمة السيولة النقدية في الجزائر. الجزائر: مجلة الباحث.
9. عبد الرحيم وهيبة. (2016). إحلال وسائل الدفع الإلكتروني المصرفية مكان التقليدية. الجزائر: جامعة الجزائر.
10. عبد الفتاح البيومي. (2014). مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية. الاسكندرية: دار الفكر العربي.
11. عبد الكريم منصور. (2003). مدخل إلى الرياضات المالية. عمان: ديوان المطبوعات الجامعية.
12. عصام مطر. (2009). التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية. الاسكندرية: دار الجامعية الجديدة.
13. محمود الكيلاني. (2008). الموسوعة التجارية. الأردن: دار الثقافة.
14. نعيم دهمش. (2014). مخاطر العمليات المصرفية التي تتم من خلال القنوات الإلكترونية. الأردن: جامعة الزيتونة الاردنية.

– المراجع الاجنبية:

1. Bahman saeidipour ،Toraj Vatandost و ،Peym Akbari .(2012) .*Study the Effects of Development of Electronic Banking on Customer Satisfaction Levels by Using Kano Model* .Iran • :Saeidipour، Bahman; Vatandost، Toraj; Akbari، Peyman“ ،Study the Effects of DevePayame Noor University.
2. Dem Claessens .(2012) .*On the security of today 's online electronic banking systems* .
3. J.P GOULAOVEN .(2008) .*les nouveaux instruments monetaires*.libraire Vuibert paris .paris.
4. Joseph، D. (2014). *International Monetary and Financial Economics*. America: Pearson International Edition.
5. khemissigaidi، A. (2018). *Measurement and and analysis of liquidity risk in the in the algerian*. algeria.
6. paul somulson .(2017) .*economics.Bthendition* .New York: international student edition.