

واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في سورية وانعكاسه على الأداء
المصرفي "دراسة حالة المصرف التجاري السوري"

The Reality of Applying Electronic Payment Methods and its Impact on
Banking Performance

"A case study in the banking sector – the Commercial Bank of Syria

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في الإدارة المالية من المعهد العالي لإدارة الأعمال

إعداد الطالبة: نور يازجي
إشراف الدكتورة: د. منال موصلي
2022_2023

"يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ"

سورة المجادلة (11)

"العلم يبني بيوتاً لا عماد لها..... والجهل يهدم بيوت العز والكرم"

أحمد شوقي

"المعجزة ليست بأننا نعمل هذا العمل.. لكن المعجزة هي أننا نفرح عند عمله"

الأم تريزا

الحياة ليست بحثاً عن الذات ولكنما رحلة لصنع الذات، أطلق من نفسك شيئاً يصعب تقليده.



الدرجة العلمية: ماجستير إدارة الأعمال _ المعهد العالي لإدارة الأعمال.

تاريخ تقديم البحث: 12/06/2023

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

الأستاذة الدكتورة: منال الموطني

عضواً ومشرفاً

الأستاذ الدكتور: ياسر كفا

عضواً

الأستاذ الدكتور: رانجب الغصين

عضواً

شكر ونفاق

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لإدارة المعهد العالي لإدارة الأعمال HIBA وأعضاء الهيئة التدريسية فيها لجهودهم المبذولة في خدمة مسيرتنا العلمية وتطوير مهاراتنا العملية.....

كما أتقدم بجزيل الشكر والاحترام والتقدير إلى:

أستاذتي الكريمة الأستاذة الدكتورة "منال الموطلي" على تفضلها بالإشراف على هذا البحث وعلى التوجيهات والنصائح المقدمة في تسييره وعلى التشجيعات من أجل إتمامه وتمامه.....

كما لا أنسى أعضاء لجنة المناقشة الذين سأل شرفه مناقشتهم لبحثي هذا، فلهم كل الشكر والعرفان على مجمل نصائحهم وتوجيهاتهم وانتقاداتهم التي ستنبير مسارنا العلمي.....

"الشخص الناجح: هو من لا يزال مستعداً لتعلم المزيد"

إِهْدَاء

إلى زهراتي الثلاثة قلبي وحياتي وروحي...

فرحتي الأولى وابتسامتي الأولى وفراشتني الرقيقة طبيبتني ساره

قطعة السكر التي تزين البيت بحركاتها الرشيقة وبكل ما هو جميل.... مهندستي كارلا

نبض الروح وسر سعادتي وأمل المستقبل خاليتي سانديرا

إلى الروح الطيبة ذات القلب الكبير روح والدتي

إلى الصخرة التي ساندت دروبنا الصعبة روح والدي

إلى منارة العلم والعقل المدبر الذي أعطى الكثير لمن حوله....روح زوجي حسام محابد

إلى اخوتي الغاليين وادقائي وكل أحبائي الذين أحاطوني بكل المحبة وشاركوني كل أوقاتي وزينوا
دروبي بالمسرات

إلى كل من وقف بجانبني وساندني ودفعني إلى الأمام

إلى كل انسان طموح يسعى لتحقيق أهدافه السامية في الحياة.....

إلى الأقانيم الثلاثة التي رافقتني منذ وولادتي وأنارت دربي ومازالت ترعاني الأبج والأبن والروح
القدس..

الطالبة : نور يازجي

مُلخَص الدِّراسة

هدفت الدراسة إلى الوقوف على واقع أنظمة الدفع الإلكتروني في سورية ومدى انعكاسه على الأداء المالي في المصرف التجاري السوري، ولتحقيق هدف الدراسة تم تحليل البيانات عن طريق سلسلة من المقارنات بين قنوات الدفع الإلكتروني وإجراء المقابلات مع مدراء مديريات الدفع الإلكتروني والتقنية والمخاطر للوقوف على واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني، كما تم أيضاً الاستعانة باستبانة وتوزيعها على العاملين في الأقسام التي تعمل في مجال الدفع الإلكتروني في المصرف التجاري السوري في عدد من المحافظات السورية.

خلصت الدِّراسة إلى وجود ضعف في البنى التحتية للإنترنت بسبب وجود عقوبات اقتصادية على سورية بالإضافة إلى عدم وجود وضوح في السياسات والقوانين اللازمة لتطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني كما يجب، بالإضافة إلى عدم كفاية أنظمة الدفع الإلكتروني حالياً للقيام بكافة خدمات الدفع الإلكتروني، كما خلصت أنه في حال تم تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني بشكل فعال سيحسن من أداء المصرف المالي وغير المالي.

انطلاقاً من النتائج التي تم التوصل إليها قدّمت الباحثة مجموعة من التوصيات، أهمها: تحسين أدوات الدفع الإلكتروني لتحقيق السرعة والجودة المطلوبة لتساير عجلة المنافسة الكبيرة في سوق العمل وضرورة مواكبة التحديثات السريعة في أساليب العمل على أنظمة الدفع الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني، البطاقة المصرفية، الموبايل المصرفي، الموقع الإلكتروني، أداء المصارف التجارية، المصرف التجاري السوري.

Abstract

The study aimed to identify the reality of electronic payment systems in Syria and the extent of its reflection on the financial performance in the Commercial Bank of Syria. Electronic payment, and a questionnaire was also used and distributed to workers in the departments working in the field of electronic payment in the Commercial Bank of Syria in a number of Syrian governorates.

The study concluded that there is a weakness in the infrastructure of the Internet due to the existence of economic sanctions on Syria, in addition to the lack of clarity in the policies and laws necessary to implement electronic payment systems as it should be, in addition to the insufficiency of electronic payment systems currently to carry out all electronic payment services.

Electronic payment systems have been applied effectively that will improve the bank's financial and non-financial performance. Based on the results reached, the researcher presented a set of recommendations, the most important of which are: improving electronic payment tools to achieve the speed and quality required to keep pace with the great competition in the labor market and the need to keep pace with rapid updates in working methods on electronic payment systems.

Keywords: electronic payment, bank card, mobile banking, website, performance of commercial banks, Commercial Bank of Syria.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
ج	لجنة التحكيم
د	شكر وتقدير
هـ	الإهداء
و.ز	ملخص الدراسة
ح، ط، ي	قائمة المحتويات (الفهرست)
ك	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
1	الإطار العام للدراسة
1	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
2	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
3	متغيرات الدراسة
4	منهج الدراسة
4	حدود الدراسة
4	محددات الدراسة
4	مصادر جمع البيانات
5	مقدمة
5	المبحث الأول: أنظمة الدفع الإلكتروني
1	الفصل التمهيدي
1-1	1-1
2-1	2-1
3-1	3-1
4-1	4-1
5-1	5-1
6-1	6-1
7-1	7-1
8-1	8-1
9-1	9-1
2	الفصل الأول
1-2	1-2

5	مقدمة		
5	مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني	1-1-2	
6	تعريف نظم الدفع الإلكتروني	2-1-2	
6	أهمية الدفع الإلكتروني	3-1-2	
9-8-7	خصائص نظم الدفع الإلكتروني	4-1-2	
11-10	مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية	5-1-2	
13-12	المخاطر التي قد تواجه نظم الدفع الإلكتروني	6-1-2	
-15-14 16	أدوات وقنوات الدفع الإلكتروني	7-1-2	
	المبحث الثاني: الأداء في المصارف التجارية	2-2	
17	تمهيد		
17	مفهوم الأداء المصرفي	1-2-2	
18	أهمية تقييم الأداء في المصارف التجارية	2-2-2	
20-19	أسس تقييم الأداء في المصارف التجارية	3-2-2	
21	المقومات الأساسية لنظم تقييم الأداء في المصارف التجارية	4-2-2	
-23-22 24	مؤشرات تقييم الأداء في المصارف التجارية	5-2-2	
	الدراسة العملية	الفصل الثاني	3
	مقدمة		
-27-26 28	القرارات الناظمة لقطاع الدفع الإلكتروني في سورية والضوابط الخاصة بقنوات الدفع الإلكتروني	1-3	
29	واقع أنظمة الدفع الإلكتروني في سورية	2-3	
31	الأثر الإيجابي لتطبيق نظام الدفع الإلكتروني في سورية	3-3	
40..32	واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في المصرف التجاري السوري	4-3	

51..40	دراسة انعكاس واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني على تحسين أداء المصرف التجاري السوري	5-3	
	النتائج والتوصيات	4	
52	النتائج	1-4	
53	التوصيات	2-4	
45	آفاق ورؤى مستقبلية	3-4	
	قائمة المراجع		5
	الملاحق		6
	1- بيانات توزيع عدد البطاقات شهريا بين عامي 2021-2022		
	2- استبيان		

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	
37	قيمة العمليات المنفذة على البطاقات خلال أحد أشهر عينة الدراسة	.1
38	توزع البطاقات وقيم العمليات المنفذة الخاصة بإصدارها بين عامي 2021-2022	.2
39	قيمة العمليات المنفذة على تطبيق الموبايل والموقع الإلكتروني	.3
40	مقارنة الإيرادات المحصلة بين قنوات الدفع الإلكتروني	.4
42	تقسيم عينة المجتمع المدروس	.5
43	درجات الاستجابة حسب مقياس ليكرت الخماسي	.6
43	اتجاهات الرأي حسب مقياس ليكرت الخماسي	.7
44	قيمة معامل ألفا لجميع محاور الاستبيان	.8
46-45	التكرارات والنسب المئوية لفئات المتغيرات الديموغرافية في عينة البحث	.9
47	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة	.10
48	التحليل الوصفي لبعث تحسين الأداء المالي	.11
49	التحليل الوصفي لبعث كفاءة العمليات الداخلية	.12
50	التحليل الوصفي لبعث جودة الخدمات المصرفية	.13
51-50	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي الجانب (ANOVA) للمقارنات المتعددة	.14

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	
37	توزع البطاقات المصدرة بين عامي 2021-2022	1
38	مقارنة عدد البطاقات وقيم العمليات المنفذة خلال عامي 2021-2022	2
39	توزع العمليات المنفذة على تطبيق الموبايل والموقع الإلكتروني بين عامي 2021-2022	3
40	توزع الإيرادات على قنوات الدفع الإلكتروني بين عامي 2021-2022	4

الفصل التمهيدي

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

يمثل القطاع المصرفي أهم القطاعات الحيوية لاقتصاد أي بلد كونه يتعامل مع شريحة كبيرة من العملاء. ومع التقدم التكنولوجي وتحول المصارف إلى مصارف الكترونية، ازدادت الحاجة إلى مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت، ومن هنا أصبحت الصفة الإلكترونية من أكبر التحديات التي تواجه القطاع المصرفي ومن أهم مقومات الحصول على الميزة التنافسية وكبر الحصة السوقية للمصارف. ونظراً لأنها تقدم قدراً كبيراً من المنفعة من خلال الخصوصية وسهولة الاستخدام فان ذلك ينعكس بطبيعة الحال على ربحية القطاع المصرفي.

أخذت الأنظمة المصرفية حصتها من هذا التطور ولازالت تستعيد من تطور التقنيات الجديدة، حيث جرى أتمتة هذه الأنظمة بكافة أجزائها، وأصبحت عمليات الدفع تنفذ إلكترونياً دون أي حاجة إلى المعاملات الورقية، كما طورت شبكات خاصة بين المصارف بهدف استكمال عمليات التحويل المالي بين المؤسسات المالية المختلفة.

كما تطورت في الآونة الأخيرة تطبيقات الهواتف الذكية، وظهرت تطبيقات المحافظ الإلكترونية، التي سهلت كثيراً عمليات الدفع الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت، ومن أهم هذه التطورات التي شهدتها القطاع المصرفي هو استخدام الإنترنت كنقطة تحول، حيث استخدمت التقنيات الحديثة من طرف المصارف خاصة تلك المتعلقة بأنظمة الدفع الإلكترونية التي كان لها الدور بالترفع عن الأعمال الروتينية للمصرف والاهتمام بالاستراتيجيات والسياسات التي تساعد على استمراره وتقدمه، فحرصت المصارف على استخدام وسائل الدفع من أجل سيورة جيدة وأداء متكافئ للمصارف الإلكترونية لتحل محل وسائل الدفع التقليدية ومحاولة تأقلمها وفرضها عليها.

وبالتالي، أصبحت المصارف تقدم خدمات مصرفية جديدة عبر عدة قنوات إلكترونية، إلا أنها محاطة بالعديد من المخاطر التي تقف عائق أمام تطورها، لذلك لابد لها من إدارتها من أجل تنفيذ المبادلات والصفقات الإلكترونية بفاعلية ونجاح.

والمصارف السورية كغيرها من المصارف الأخرى، بدأت بتطبيق الدفع الإلكتروني. بالتالي، جاءت هذه للوقوف على واقع الدفع الإلكتروني ومدى مساهمتها في تحسين الأداء.

1-2 مشكلة الدراسة

بدأ المصرف التجاري السوري بالعمل لتطوير الخدمات وآليات العمل المصرفي بما يتوافق وسلم التطور العالمي بدءاً من البنية التحتية لمنظومات شبكات الربط الواسعة وصولاً إلى أرقى النظم المصرفية ونظم الدفع الإلكتروني وتوفير أفضل الخدمات لعملاء المصرف، كل ذلك كان واضحاً حيث أصبح هنالك منافسة قوية بين مصارف القطاع العام والخاص في مجال تحسين الخدمات واستقطاب عملاء جدد وتقديم أفضل العروض، لذلك وفي ضوء ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة وفقاً للتساؤلين الرئيسيين:

1- ما هو واقع أنظمة الدفع الإلكتروني المطبقة في سورية؟

2- ما هو واقع أنظمة الدفع الإلكتروني المصرف التجاري السوري؟

3- هل أدى تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني إلى تحسين الأداء في المصرف التجاري السوري؟

ويتفرع عن هذا السؤال، الاسئلة الفرعية التالية:

- هل يؤدي استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني إلى تحسين الأداء المالي من خلال زيادة الأرباح وتخفيض

التكاليف والمخاطر في المصرف التجاري السوري؟

- هل يؤدي استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني إلى تحسين كفاءة العمليات الداخلية للمصرف التجاري السوري؟

- هل يؤدي استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني إلى جودة الخدمات المقدمة في المصرف التجاري السوري؟

1-3 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال الوقوف على نقاط الضعف والقوة في تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في المصرف التجاري السوري ومدى انعكاس تطبيق هذه الأنظمة على تحسين الأداء المالي للمصرف التجاري السوري؛ كما تبرز أهميته في النتائج التي سيتم التوصل إليها والتي ستساعد القائمين على العمل بأنظمة الدفع الإلكتروني في اتخاذ القرارات المناسبة في تجاوز نقاط الضعف.

4-1 أهداف الدراسة

تتلخص أهداف الدراسة في جملة من النقاط التالية:

- 1- توصيف واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في سورية.
- 2- توصيف واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في المصرف التجاري السوري.
- 3- بيان مدى انعكاس أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء في المصرف التجاري السوري.

ويتفرع عن هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

بيان مدى انعكاس استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني على تحسين الأداء المالي من خلال زيادة الأرباح وتخفيض التكاليف والمخاطر في المصرف التجاري السوري.

- بيان مدى انعكاس استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني على تحسين كفاءة العمليات الداخلية للمصرف التجاري السوري.

- بيان مدى انعكاس استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات المقدمة في المصرف التجاري السوري.

5-1 متغيرات الدراسة

1. المتغير المستقل: تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني.
2. المتغير التابع: تحسين الأداء في المصارف التجارية (تحسين الأداء المالي، تحسين كفاءة العمليات الداخلية، تحسين الأداء التجاري للمصرف).

6-1 منهج الدراسة

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض لأنظمة الدفع الإلكتروني المعمول بها ومن ثم تحليل النتائج حيث اعتمدت الباحثة على أسلوب المسح الإحصائي من خلال تصميم استبانة مناسبة لجمع البيانات الأولية من مجتمع وعينة الدراسة ومن ثم القيام بتحليلها للحصول على نتائج إحصائية دقيقة حول موضوع الدراسة (باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS)، وقامت بإجراء بعض المقابلات الشخصية المعمقة مع أصحاب الاختصاص، لإغناء البحث وتبسيط الضوء على الواقع الحقيقي من حيث التطبيق الحالي والمستقبلي.

7-1 حدود الدراسة

1. **الحدود المكانية:** تتمثل في المصرف التجاري السوري.
2. **الحدود الزمانية:** يتحدد البحث خلال فترة انجازه في الربع الأول من عام 2023.
3. **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على عينة من العاملين في المصرف التجاري السوري في الإدارات والفروع والمكاتب التي تعمل بشكل بسيط أو اختصاصي في مجال الدفع الإلكتروني.

1-8 محددات الدراسة:

صعوبة الحصول على البيانات المالية الخاصة التي تعكس مدى تحسن الأداء المالي الناجم عن تطبيق نظام الدفع الإلكتروني لاعتبارات تتعلق بالسرية المصرفية وعدم السماح بنشر معلومات مع عدم الحصول على الموافقات من الجهات المعنية.

1-9 مصادر جمع البيانات:

تم الحصول على البيانات من مصادر داخلية للمصرف ومن خلال كل من المقابلات والاستبانة.

الفصل الأول

أنظمة الدفع الإلكتروني وتحسين أداء المصارف التجارية

1-2 المبحث الأول: أنظمة الدفع الإلكتروني

تمهيد

تعتبر نظم الدفع الإلكتروني من أهم الدعائم الأساسية التي تركز عليها المصارف، حيث أدى التطور التقني واستخدام الحاسب الآلي وشبكة الانترنت إلى تطور كبير في التعاملات المالية والتجارية حيث دفع هذا الواقع الجديد بالمؤسسات المالية والمصرفية إلى إيجاد أنظمة دفع إلكترونية متنوعة وإيجاد وسائل دفع تكاد تكون بديلة للنقود التقليدية ويمكن استخدامها في أي وقت ومن أي مكان.

لذلك ظهرت أنظمة الدفع الإلكتروني إلى جانب أنظمة الدفع التقليدي لتتوافق مع طبيعة التصرفات القانونية والعقود التي تتم باستخدام وسائل التقنية الحديثة.

1-1-1 مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني

شهدت الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تقدماً ملموساً في مجال السماح لعملاء المصرف بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية ومن المتوقع أن تنتشر هذه العمليات بشكل واسع في الفترة المقبلة خاصة في ظل التطور المستمر في مجال التقنية المصرفية، حيث شهد العالم ظهور نظم الدفع الإلكترونية مع إصدار وسائل دفع الإلكتروني كوسيلة لتسوية المعاملات والتحويلات المصرفية و الدولية بين مختلف الأطراف (Tham & Kim ,2013 ,2-3).

أما في سورية فيعد قانون النقد الأساسي رقم 23 الصادر عام 2002 اللبنة الأساسية لوضع قوانين منظومة الدفع الإلكتروني في سورية.

إن أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية تحظى بالقبول الاجتماعي لها.

يعرف نظام الدفع الإلكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة الدفع، وتتمثل في البطاقات المصرفية والنقود الإلكترونية والشبكات الإلكترونية (ليزة، 2017، 280).

كما يعرف نظام الدفع الإلكتروني بأنه نظام دفع مبني على تقنيات إلكترونية وتقنيات الإعلام الآلي التي تستعمل لغرض صناعة الدفع الإلكتروني، من خلاله يتم تحصيل وسائل الدفع التي تم ضبطها عن طريق تطويق المبادلات المصرفية عبر سند معلوماتي بدل سند ورقي، وقد جاءت أهداف هذا النظام لتقضي على مساوئ نظام الدفع الكلاسيكي التي عانت منها المنظومة المصرفية (محفوظ، 2019، 63).

وعرف أيضا بأنه منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي تهدف إلى تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت قواعد التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء

و ضمان وصول الخدمة، وتدعم خاصية الدفع الإلكتروني البطاقات الائتمانية الرئيسية (بودلال، 2018، 21)

وقد عرف مصرف سورية المركزي نظام الدفع الإلكتروني بأنه: "مجموعة الوسائل والإجراءات الإلكترونية لدفع الاموال ووفاء الالتزامات عن طريق تحويل الاموال بين طرفين او أكثر".

1-1-2 أهمية الدفع الإلكتروني

بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط مادية ملموسة ومعروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود والشيكات ومع اتساع نطاق التجارة الإلكترونية أصبحت تلك الوسائل المادية لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت (Johnson , 2015) (5-1 وبالتالي من الممكن تلخيص أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في النقاط الآتية: (بشرى العزاوي, 2008 ، 11)

- تقديم خيارات دفع مختلفة: تشمل ماكينات الصرف الآلي، وبطاقات الائتمان، والخدمات المصرفية التي تُقدّم من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، ودفع الفواتير باستخدام الهاتف، مما يساهم في تسهيل إجراء المعاملات المالية في المؤسسات المالية والشركات.

- المساعدة في خفض التكاليف المالية: سواء كان هذا للشركات أو الأفراد، وذلك من خلال التقليل من نفقات التشغيل، والنفقات الورقية، وبالإضافة إلى ذلك، فإن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في توفير الوقت الذي سيقتضيه الفرد في إجراء المعاملات المالية، في حال قيامه بذلك شخصياً.
- المصداقية والدقة في المواعيد: مما يتيح إنجاز المعاملات المالية بشكلٍ أسرع، ودون الحاجة للانتظار لوقتٍ طويل لحين انتهاء المعاملة.
- توفير الحماية الأمنية للمعلومات السرية الخاصة بالعميل: مما يحافظ على هذه المعلومات من الوقوع في أيدي غير أمينة، والتي قد تقوم بالتلاعب بها، أو إساءة استخدامها.

3-1-1 خصائص نظم الدفع الإلكتروني

يعد استقرار نظام الدفع كقاعدة أساسية لتحقيق استقرار النظام المالي والمصرفي، وبالتالي استقرار النظام الاقتصادي عموماً، هذا الاستقرار له تأثير مباشر على حركية النشاط الاقتصادي، ولذلك تحرص الدول على إيجاد أنظمة دفع فعالة، ومن أهم خصائص نظام الدفع الفعال ما يلي (Brouard, 2002, 1) :

- البساطة والوضوح: لا بد أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين؛
- المرونة: يقصد بها قدرة النظام على التكيف والاستجابة مع المواقف المتجددة، سواء كانت هذه التغيرات ناتجة عن تطور سلوك الوحدات (أفراد ومؤسسات) أو إلى التطورات في مجال الدفع، أو إلى التغيير في القوانين والتنظيمات؛
- السرعة: أي إجراء الدفع في أقل زمن ممكن، في زمن حقيقي أو على الأقل نفس يوم الاستحقاق، فالدائن يرغب في الوصول إلى حقه في وقت قياسي، ولذلك فهو يفضل التعامل بالنقد السائل إذا كانت عمليات تحويل المبالغ بطيئة؛
- الأمان: يتعلق الأمر بأمنية وسائل الدفع والطرق المستعملة، فكلما ساد الأمان في الطرق المستعملة في الدفع كلما زادت الثقة بين المتعاملين فيها؛

- التكلفة: تمثل التكلفة أهم نقاط فعالية النظام، حيث أن النظام الفعال هو النظام الذي يستطيع التحكم بشكل أفضل بتكاليف معالجة العمليات؛

تمثل النقاط الثلاث الأخيرة (السرعة، الأمان، التكلفة) أهم مؤشرات فعالية النظام ومن شروط تحقيق الفعالية في نظام الدفع نذكر (العبيدي، 2012، 63) :

- وجود إطار قانوني وتنظيمي ملائم، ومبين أمام كل السلطات القضائية ذات الصلة؛
- يجب أن تمكن القواعد والإجراءات المشاركين في النظام من تكوين مفهوم واضح لتأثير النظام لكل المخاطر المالية التي قد يتعرضون لها عند المشاركة فيه؛
- يجب أن تتسم معايير المشاركة في نظام الدفع بالموضوعية والعلنية، الأمر الذي يضمن عدالة في استخدامه والتحكم فيه من طرف الجميع؛
- توفير وسائل دفع فعالة وآمنة وسهلة التداول بالنسبة للمتعاملين، ضمن نظام مصرفي فعال.

يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

أ- الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الانترنت ، وذلك بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية) ، و من ثم الدفع لا يتم الا بعد الخصم من هذه النقود ، و لا يمكن تسوية المعاملات الأخرى بغير هذه الطريقة ، و يشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعاً مقدماً.

ب- الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات المصرفية العادية ، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض ، بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية .

المتدخلون في نظام الدفع

المؤسسات المتدخلة في نظام الدفع تتقاسم أدوار: مسير النظام، وكيل التسديد، المتعامل المباشر وغير المباشر في النظام، هذه المؤسسات هي عامة: المصرف المركزي، مؤسسات الإقراض ومؤسسات مالية أخرى كالخزينة العمومية والبريد.

• **مسير النظام:** يتدخل من أجل تأمين حسن عمل النظام، وهو المسؤول الأول على وضع القوانين وصياغتها بشكل واضح للمشاركين في النظام، هذا المسير يستطيع التدخل لمساعدة المشاركين بمنحهم تكوين ضروري خاصة عندما يتعلق الأمر بالمشاركين الجدد، أو وكلاء جدد لمشاركين موجودين من قبل، في أغلب الحالات يكون مسير النظام هو المصرف المركزي.

• **وكيل التسديد:** يقوم بإدارة حسابات التسديد، كما يسمح للمشاركين بتحقيق عمليات الدفع إما لحسابهم أو لحساب زبائنهم، يوكل هذا الدور في اغلب الأنظمة إلى المصرف المركزي.

• **المشاركون:** وهم أقسام مسموح لهم من طرف قوانين أنظمة الدفع بتحويل وإجراء الدفع مع المشاركين الآخرين (الحمودة، 119، 2014).

- **المصارف:** يعتبر المصرف الوسيط بين نظام الدفع والزبون، حيث يمتلك رخصة مصرفية تسمح له بتعبئة الودائع والقيام بعمليات الدفع كعضو في نظام الدفع، يضمن مقاصة وتسوية الحقوق بين المصارف، يرتبط الدفع بالوديعة أو على الأقل بامتلاك حساب مصرفي بغرض تحريك الحساب (محمد، وآخرون، 2012).

إذا كان الطرفان في عملية الدفع يمتلكان حسابا لدى نفس المصرف فان عملية التسوية تتم بتحويل بسيط بين الحسابين، أما إذا كانا يمتلكان حسابين في مصرفين مختلفين أو في حالة تعدد المستفيدين، فان الأمر يتطلب اللجوء إلى نظام الدفع سواء مباشرة أو بواسطة مصرف مقاصة للقيام بعملية التحويل.

- **مركز المقاصة:** يتدخل بصفة مباشرة في تسوية العمليات بين المصارف.

- **مصرف التسوية:** إتمام عملية الدفع يتطلب وساطة مؤسسة مصرفية تقوم بتسيير حسابات المقاصة الخاصة بالمصارف المشاركة، وتوفير النقود المشتركة تقنيا، ويمكن أن يقوم كل من المصرف التجاري والمصرف المركزي بهذه العملية، لكن باعتبار عنصر المخاطرة، فان المصرف المركزي هو المخول للقيام بصفة مصرف التسوية (وكيل التسديد).

- **السوق النقدية:** لا تمثل السوق النقدية جزءا من نظام الدفع لكنها وسيلة تلجأ إليها بنوك المقاصة عند الحاجة لتسوية وضعيتها لدى المصرف المركزي (مصرف التسوية) إن السير الجيد لنظام الدفع يكون بوجود سوق نقدية فعالة تستحوذ على سيولة كافية حيث يتدخل المشاركون في النظام باستعمال وسيط النظام، إما بصفة مباشرة أو غير مباشرة .

- المشاركون **المباشرون** :هم بنوك ومؤسسات مالية تملك حسابا مفتوحا للتسوية لدى المصرف المركزي، وعلى اتصال مباشر مع النظام، وهم مسئولون ماليا على مستوى النظام.
- المشاركون **غير المباشرين** :هم بنوك ومؤسسات مالية تستعمل وسائل الاتصال التي يملكها المشاركون المباشرين، كذلك يملكون حسابا مفتوحا للتسوية لدى مسير النظام.
- المشاركون **الثانويين** :هم بنوك ومؤسسات مالية، تستعمل وسائل الاتصال الخاصة بالمشاركين المباشرين ولا ألا تعتبر مسئولة مالياً لأن رصيدها (حساب التسوية) محتوى في رصيد المشارك يملكون حسابا للتسوية، كما المباشر.

4-1-1 مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية

تتمتع نظم الدفع الإلكتروني بمزايا عديدة سمحت باستقطاب جمهور واسع من مستخدميها ومختلف الجهات المستفيدة منها، ومع هذا فهي لا تخلو من العيوب مثل أي وسيلة إلكترونية.

أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية:

لوسائل الدفع عدة مزايا يمكن تلخيصها في العناصر التالية (سعدون 2012 ، 20) :

1) البطاقات المصرفية: لها مزايا عديدة أهمها:

- أ- **بالنسبة لحاملها** :تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها (Walter & Cole, 2012) :
 - توفر لهم حد كبير من الأمان إذا ما قارناها مع النقود الورقية.
 - توفير السهولة وحسن الاستخدام.
 - تمنح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة.
 - استعمالها يحد من التعامل بالفواتير والاتصالات المختلفة.
 - السماح لحاملها من الاقتراض لأجل سواء كان ذلك من المصرف أم من الشركة المصدرة.
 - تمكنهم من إتمام صفقاتهم فوراً في أي وقت ومن أي مكان.
 - الأمان في التعامل بالبطاقة لارتباطها برقم سري خاص بها.

ب- **بالنسبة لمصدر البطاقة** :تظهر مزايا البطاقة المصرفية فيما يلي (العبيدي، 2012، 66) :

- الأرباح المرتفعة، بالإضافة إلى رسوم العضوية والتجديد والرسوم المفروضة على السحب النقدي، وبعض الغرامات والفوائد مثل غرامات التأخير في السداد وغيرها.

- إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى المصرف يجعل التاجر مضطر لتحويل الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة المصرف.

ت- **بالنسبة للتاجر:** تتمثل هذه المزايا في (صالح , وآخرون، 2012، 153) :

- تمثل البطاقة ضماناً لحقوق التاجر بصفة عامة، فالمؤسسة المصدرة لها تضمن وتشرف على وصول حقوق التاجر المنخرطين ضمن شبكاتها

- استخدام البطاقة يؤدي إلى زيادة المبيعات على أساس أن حاملها لا ينظر إلى حجم الإنفاق مثلما هو عليه بالنسبة للنقود الإلكترونية.

- يحقق التاجر من خلال البطاقات الخلاص من اختلاسات الصندوق ومتابعة ديون الزبائن، حيث أصبح ذلك يقع على عاتق المصارف والمؤسسات المصدرة.

ث- **بالنسبة للاقتصاد:**

- تعتبر استثمار ضخماً للشركات التي تصدرها وأصبح بإمكان الدول التي تحتضن هذه الشركات اقتسام الأرباح التي تعود من الضرائب المفروضة على أرباحها.

- استخدامها يخفض من نفقات المصرف المركزي في طباعة النقود الورقية، وكذلك مراقبة التزوير.

- استخدام هذه البطاقات يقلل من التسرب النقدي خارج النظام المصرفي، مما يعني أن السلطات تستطيع

التحكم في المتغيرات (Kuhlmann Stefan", 2000 , 3-6).

(2) النقود الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهم المزايا النقود الإلكترونية كما يلي:

- تكلفة تداولها زهيدة: إذ أن استخدامها أرخص بكثير من استخدام الأنظمة التقليدية.

- لا تخضع للحدود: يمكن تحويلها من أي مكان في العالم وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الإنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية.
- بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الإلكترونية التعاملات المصرفية إلى حد كبير فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات المصرفية عبر الهاتف.

ثانياً عيوب نظم الدفع الإلكتروني

توجد عيوب كثيرة لوسائل الدفع الإلكتروني نقسمها كل على حدا كما يلي: (Pauker et al 2000,6)

1. بالنسبة لحامل البطاقة:

- دفع رسوم مقابل عمليات السحب.
- إمكانية معرفة كل العمليات التي تمت بها ولا يمكن إجراء العمليات بسرية.
- وجوب تتبع الحسابات المصرفية بصفة دائمة لتدارك الأخطاء التي قد تحدث مثل الخصم المزدوج لقيم المعاملات وكون أجال الاحتجاج محددة.
- خطر ضياع البطاقة مع رقمها السري.

2. بالنسبة للتاجر:

- قبول التعامل بالبطاقة يعتبر استثمار مكلف نوعاً ما بخصوص التجهيزات.
- دفع التاجر لرسوم مقابل كل عملية تسديد بالبطاقة تتم على مستوى نهائي الدفع.
- دفع التاجر مبلغ إيجار نهائي الدفع في استجاره من المصرف.
- إمكانية حدوث أعطال في الخطوط الهاتفية أو الربط مع المصرف مما يوقف عمليات الدفع.
- وجوب تتبع الحسابات المصرفية بصفة متكررة ودائمة لتدارك الأخطاء.

3. بالنسبة لمصرف مصدر البطاقة (Maccoby & Scudder, 2011, 35)

- استثمار مكلف للمصرف حيث يتطلب تجهيزات ضخمة مثل الموزعات الآلية، شبكات الإعلام الآلي.
- خسائر القرصنة والتزوير، حيث يكون المصرف مجبرا على تعويض العمليات التي تمت ببطاقات مزورة، واسترجاع هذه الأموال لن يكون إلا بعد فترة طويلة.
- مصرف التعاملات قد تكون عائقا في حالة عدم قيام أحد المصارف المشاركة في الشبكة بدوره في إرسال المعلومات الخاصة بالتعاملات في أوقاتها.

1-1-5 المخاطر التي قد تواجه نظم الدفع الإلكتروني

في إطار تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية وما يرافقها من تغييرات في بيئة الأعمال نشأت العديد من المخاطر مقارنة بالمخاطر المرتبطة بالعمل المصرفي التقليدي أهمها:

(1) **مخاطر خرق أنظمة الأمان والحماية (Coyne & Bell, 2011,91) :**

- تتميز عمليات الدفع الإلكترونية بإمكانية اختراقها من قبل القرصنة Hackers لشبكة المعلومات، إلا أن التطوير يقدم كل يوم حلاً للسيطرة على مثل تلك المخاطر بدءاً من استخدام كلمة السر إلى الرقم الشخصي إلى البرامج المؤمنة إلى الحائط الناري.

(2) **مخاطر التشغيل:** تنشأ هذه المخاطر نتيجة (Pauker et al 2000,63) :

- عدم التأمين الكافي للنظم: تتعلق بعدم توفر وسائل الأمان الكافية لنظم حسابات المصرف مما يتيح إمكانية اختراقها من قبل أشخاص غير مرخص لهم بذلك.
- عدم ملاءمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة: وتنشأ بسبب عدم كفاءة النظم أو إخفاقها وبطء أدائها نتيجة عدم كفاية البرمجيات أو الموظفين القائمين على تلك النظم.

(3) **إساءة الاستخدام من قبل العملاء:** ويحدث ذلك بسبب إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية الواجب القيام بها.

- (4) **مخاطر التعرض:** وهي مخاطر تنتج بسبب إخفاق بعض الأنظمة في تحقيق الرقابة على كافة المراحل التي تمر بها العمليات المصرفية الإلكترونية وضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء انتقالها عبر القنوات الإلكترونية وضمان المحافظة على سرية المعاملات (Wheelen & Hunger, J, 2013.)

6-1-1 قنوات وأدوات الدفع الإلكتروني

أولاً : قنوات الدفع الإلكتروني

هي تجهيزات أو برمجيات إلكترونية تمكن العميل من إجراء عمليات سحب أو إيداع أو دفع أو تحويل الأموال من خلال نظام دفع إلكتروني أكشاك الخدمة الذاتية (KIOSK) الصرافات الآلية (ATM) و نقاط البيع (POS) والمواقع الإلكترونية على الشبكة، والهاتف الثابت، وتطبيقات الهاتف النقال .

1-الانترنت المصرفي

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، هي نتاج الخدمات المصرفية عبر الكمبيوتر الشخصي، تستخدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كقناة توصيل يمكن من خلالها إجراء النشاط المصرفي على سبيل المثال، تحويل الأموال، ودفع الفواتير، وعرض أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير، ودفع الرهون العقارية، وشراء الأدوات المالية وشهادات الإيداع.

2- تطبيقات الهاتف النقال

تشير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إلى توفير الخدمات المصرفية والمالية والاستفادة منها بمساعدة أجهزة الاتصالات المتنقلة، قد يشمل نطاق الخدمات المقدمة تسهيلات لإجراء المعاملات المصرفية وسوق الأوراق المالية، وإدارة الحسابات والوصول إلى المعلومات المخصصة ، وفقا ل (Meute 2010) تتكون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من ثلاثة مفاهيم مترابطة :المحاسبة المتنقلة، والسفرة المتنقلة وخدمات المعلومات المالية المتنقلة .من خلال تكنولوجيا الهاتف المحمول، يمكن للبنوك تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات لعملائها مثل تحويل الأموال أثناء السفر أو تلقي تحديثات عبر الإنترنت لسعر الأسهم أو حتى إجراء تداول الأسهم أثناء توقفها في حركة المرور ، ويمكن استخدامها لتحويل الأموال عن طريق المحافظ الإلكترونية، دون الحاجة الى وجود حساب مصرفي وكذلك يمكن إجراء التحويلات الخاصة بدفع الفواتير والتسوق (النصيري، 2017، 102) أذ يستخدم الهاتف النقال في تخزين والاحتفاظ بقيمة مالية صغيرة، لغرض تحويلها الى الآخرين للإيفاء بمتطلبات مالية تتطلب هذه الخدمة وجود الهواتف الذكية واتصال G3 فقط.

3-الهاتف الثابت

الخدمات المصرفية عبر الهاتف هي خدمة تقدمها مؤسسة مالية، والتي تتيح لعملائها إجراء المعاملات عبر الهاتف (Vila et al.2013) , تستخدم معظم الخدمات المصرفية عبر الهاتف نظاما آليا للرد على الهاتف مع استجابة لوح مفاتيح الهاتف أو إمكانية التعرف على الصوت لضمان الأمان، يجب على العميل أولا المصادقة من خلال كلمة مرور رقمية أو شفوية أو من خلال أسئلة الأمان التي يطرحها ممثل مباشر مع استثناء واضح لعمليات السحب والإيداع النقدي، فإنه يوفر تقريبا جميع ميزات ماكينة الصراف الآلي :معلومات رصيد الحساب وقائمة بأحدث المعاملات، ودفع الفواتير الإلكترونية، وتحويلات الأموال بين حسابات العميل، وما إلى ذلك، عادة ، يمكن للعملاء أيضا التحدث لممثل مباشر موجود في مركز اتصال أو فرع، على الرغم من عدم ضمان تقديم هذه الميزة دائما على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع .بالإضافة إلى ذلك، عادة ما يتم تدريب ممثلي الخدمات المصرفية عبر الهاتف على القيام بما كان متاحا تقليديا فقط في الفرع :عمليات الشراء والاسترداد لتطبيقات القروض، أوامر دفتر الشيكات، استبدال بطاقات الخصم، تغيير العنوان، إلخ (العبيدي، 2012، 66).

4- الصرافات الآلية ATM

وهو جهاز إلكتروني يسمح لمستخدمين ATM (Automated Teller Machine)- جهاز الصراف الآلي المصرح لهم، الذين يستخدمون بطاقات بلاستيكية قابلة للقراءة آليا ، لسحب الاموال من حساباتهم أو الوصول الى خدمات أخرى، مثل الاستفسار عن الرصيد، وتحويل الاموال وقبول الودائع وبدأ استخدامها في بداية السبعينيات، أذ أصبحت من المستلزمات اليومية للزبائن، التي توفرها المصارف في معظم فروعها لتنفيذ العمليات المصرفية وتخفيض ضغط العمل، وتجنب الإجراءات الإدارية، وتلبية حاجات الزبائن المالية بعد أو خلال العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة وتوضع على الجدران الخارجية للمصارف وتنتشر كذلك في المطارات والجامعات والمراكز التجارية وغيرها (رحيم وآخرون، 2017:211) و يتم التعرف على العميل من خلال إدخال بطاقة صراف آلي بلاستيكية بشريط مغناطيسي أو بطاقة ذكية بلاستيكية بشريحة تحتوي على رقم بطاقة فريد وبعض المعلومات الأمنية مثل تاريخ انتهاء الصلاحية واسم العميل، رقم والحساب المصرفي للعميل، يتم توفير المصادقة من خلال إدخال العميل لرقم التعريف الشخصي (PIN) و يتألف من أربع ارقام الى ماكينة الصراف الآلي، حيث يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية من أجل إجراء عمليات سحب نقدي، والتحقق من أرصدة حساباتهم وكذلك التحويل بين حساباتهم.

5- نقاط البيع (POS)

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات والمحلات التجارية والخدمية، وعلى مختلف أنواعها وأنشطتها، إذ تمكن العميل الذي يحمل بطاقة مصرفية من أداء مدفوعاته من خلال الخصم على حسابه الإلكتروني، وذلك بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونياً بحاسب المصرف (الشمري، 2008: 30) ويوفر وجود نقاط البيع للزبون الذي يستخدم هذه الخدمة، الشعور بالأمان والراحة والموثوقية، ويساعده على إنجاز عمليات الشراء بأمان ودون الحاجة إلى حمل مبالغ نقدية، وبالتالي تقليل المخاطر التي يواجهها العميل (سفر، 2008، 152).

6- اكشاك الخدمة الذاتية (KIOSK)

هو جهاز ذكي، يمكن العميل من إجراء كافة معاملاته بنفسه دون الحاجة إلى مراجعة مراكز الخدمات يعتبر جهاز الخدمة الذاتية من أحدث الأجهزة الرقمية التي تقدم العديد من الخدمات غير المالية والتي تمكن من طلب مجموعة من المنتجات والخدمات المصرفية بشكل ذاتي وفوري لتوفر الوقت والجهد، أما أجهزة الخدمة الذاتية للبنوك فهي عبارة عن أجهزة يتم وضعها من قبل المسؤولين في المصارف بأماكن مختلفة خارج الفروع وخارج المصارف بهدف تسهيل إجراء المعاملات المصرفية على عملاء المصارف بالإضافة لتخفيف الضغط على موظفي خدمة العملاء في المصارف، حالياً تقدم هذه الخدمة في سورية من خلال شركة سيرتيل ولم يتم تقديمها من قبل المصارف حتى الآن (الجادى، 2012، 410).

ثانياً: أدوات الدفع الإلكتروني :

وهي وسيلة ملموسة (البطاقات المصرفية بأنواعها) وتأخذ الأشكال التالية (Morgan&Strong,2003,96):

- بطاقة مصرفية مدينة Debit يصدرها مصرف لعميل لديه حساب مصرفي لدى المصرف (مثلاً بطاقات توظيف الرواتب).
- بطاقة مصرفية دائنة /ائتمانية Credit يصدرها مصرف لعميل لديه حساب مصرفي مرتبط بتسهيل ائتماني (قرض) لدى المصرف يصدرها مصرف لعميل وهي محدودة الرصيد وتنتهي
- بطاقة مصرفية مدينة مسبقة الدفع Prepaid مدتها بانتهاء رصيدها، وتكون مخزونة القيمة على نظام دفع إلكتروني ترتبط بحساب مصرفي لعميل برصيد متكافئ ضامن لقيمتها لدى مؤسسة مالية على نظامها المصرفي الأساسي، (مثلاً بطاقة مشتريات تقليدية أو عبر الإنترنت، هدايا، محددة الاستخدام بخدمة أو أكثر مثل بطاقة شحن رصيد هاتف محمول، اشتراك الإنترنت وخدماته، وغيرها) أو غير ملموس (إلكترونية /

اسم مستخدم وكلمة مرور QR،TAG Code وغيرها/وسائل الدخول الإلكترونية بأنواعها (صادرة في الجمهورية العربية السورية) من قبل مؤسسة مالية، تمكن العميل من النفاذ الى حساب مصرفي من خلال قناة دفع الكتروني لإجراء عمليات الدفع الالكتروني(سحب او ايداع او تحويل) (Maccoby,2001,73).

المبحث الثاني: الأداء المالي للمصارف

تمهيد

وباعتبار أن المصارف تؤدي دوراً مهماً في الحياة الاقتصادية لأي بلد، لكونها تقوم بتعبئة المدخرات المالية في المجتمع وتوظيفها في أنشطة اقتصادية مختلفة وفق معايير معينة في إطار السياسة الاقتصادية العامة للبلد، فالقطاع المصرفي يمثل الركيزة الأساسية للاقتصاد لكونه مرتبطاً بمختلف القطاعات الاقتصادية الأخرى، ولذا يجب على المصارف العمل على نشر الوعي المصرفي بين الجمهور لجذب المدخرات وتجميعها لاستخدامها في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي بهدف تدعيم التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد، إلا أن كل ذلك مرهون بألية تطوير وتحسين الجهاز المصرفي بشكل عام والمرهون بدوره بتقييم مجمل السياسات المالية للبنوك المكونة له وإصلاحها، وذلك من خلال إتباع أساليب علمية يمكن بواسطتها دراسة وتقييم سياسة إدارة الأموال لهذه المصارف للحكم على كفاءتها والكشف عن حقيقة المركز المالي لكل مصرف .ويعتبر التقييم المستمر لأداء المصارف أمراً ضرورياً لبقائها خاصة في ظل احتدام المنافسة بينها، باعتباره يمكنها من معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف، ومحاولة تصحيح الانحرافات وتدارك الوضع قبل فوات الأوان.

1-2-1 مفهوم الأداء المصرفي

يقصد بالأداء المصرفي تلك الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف، ويعرف أيضاً بأنه يتمثل في قدرة المصرف على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المرسومة، باستغلاله لموارده المتاحة استغلالاً أمثل ويعرف أيضاً بأنه الاستخدام الهادف والمنتج لكل المعارف والوسائل التي توفرها العلوم والتكنولوجيا والتجربة العلمية، بحيث يمكن المصرف من الوصول إلى الأهداف المخصصة .بأقل تكلفة وجهد من خلال ما تقدم يمكن أن نلخص أن الأداء يتمثل في قدرة المصرف على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المرسومة بالاستغلال الأمثل للموارد الموضوعة تحت تصرفه، الأداء إذن الكفاءة والفعالية معاً(13 , 2003 Olivier Boutou).

1-2-2 أهمية تقييم الأداء في المصارف التجارية

تحظى عملية تقييم الأداء في المنظمات بصفة عامة والمصارف التجارية بصفة خاصة بأهمية بارزة وكبيرة وفي جوانب ومستويات عدة ومختلفة، يمكن إبرازها في الآتي (Chaminadet, 2012, 216):

- اكتشاف الانحرافات ومعرفة أسبابها، لكي تتخذ الإجراءات التصحيحية منعا لتكرارها ويتم اكتشاف الانحرافات لكل نشاط من أنشطة المنظمة حيث يساعد ذلك المستويات الإدارية المختلفة على ممارسة الوظيفة الرقابية عن طريق مبدأ الإدارة بالاستثناء، إذ يركز المديرون على الانحرافات المكتشفة وفي الوقت نفسه يستطيعون التفرغ لمهامهم الأخرى .
- ترشيد الإنفاق عن طريق متابعة كيفية استخدام المنظمة لمواردها المتاحة، وهل كان هذا الاستخدام بدون هدر أو ضياع أو عطل. وهل للمنظمة طموح لتحقيق ما هو أعلى وأكثر اتساعا، ومدى الأهداف المرسومة من خلال الاستغلال الأمثل والأفضل للموارد الاقتصادية المتاحة .
- يستهدف تقييم الأداء التأكد من تحقيق التنسيق بين مختلف أوجه نشاط المنظمة المتمثلة في الإنتاج والتسويق والتمويل والأفراد وغير ذلك. لتحقيق الوفورات الاقتصادية، وتجنب الهدر والضياع الاقتصادي والإسراف المالي .
- يعد تقييم الأداء أساسا جوهريا لعمليات التطوير الإداري كما تساهم عملية تقييم الأداء في الكشف عن القدرات والطاقات الكامنة لدى العاملين، ويمكن أن يكون مدخلا لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأفراد .
- يوفر تقييم الأداء مقياسا لمدى نجاح المنظمة من خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها، إن النجاح مقياس مركب يجمع بين الفعالية والكفاءة، وبالتالي فهو أشمل من أي منهما، وفي كلتا الحالتين تستطيع المنظمة أن تواصل البقاء والاستمرار في العمل (Weiss, 2003, 407).
- يوفر تقييم الأداء معلومات لمختلف المستويات الإدارية في المنظمة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة على حقائق علمية وموضوعية، فضلا عن أهمية هذه المعلومات للجهات الأخرى خارج المنظمة .
- يؤدي إلى الكشف عن العناصر الكفؤة ووضعها في المواقع الأكثر إنتاجية، وتحديد العناصر التي تحتاج إلى دعم وتطوير من أجل النهوض بأدائها إلى مستوى الأداء الطموح والاستغناء عن العناصر غير الكفؤة .

- يساعد تقييم الأداء على تحقيق الأهداف المحددة في الخطط والعمل على إيجاد نظام سليم وفعال للاتصالات والحوافز .
- يعمل تقييم الأداء على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام المختلفة في المصرف التجاري، مما يساهم في تحسين مستوى الأداء فيه .
- يكشف تقييم الأداء عن مدى مساهمة المصرف التجاري في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من العوائد بأقل التكاليف والتخلص من عوامل الهدر والضياع في الوقت والجهد والمال مما يعود بالنفع على الاقتصاد والمجتمع .
- توضح عملية تقييم الأداء للعاملين كيفية أداء مهامهم الوظيفية، ويعمل على توجيه الجهود لتحقيق الأداء الناجح الذي يمكن قياسه والحكم عليه بصورة شفافة (Slaimi, 2006 , 78).

1-2-3 أسس تقييم الأداء في المصارف التجارية

هناك مجموعة من الأسس التي لابد من اعتمادها في تقييم الأداء في المصارف التجارية منها (صولح ، 2018 ، 32):

(1) **تحديد أهداف المصرف التجاري:** لكل مصرف تجاري عدداً من الأهداف يسعى إلى تحقيقها، لذلك ينبغي أولاً

تحديد هذه الأهداف ودراستها، قصد التعرف على مدى دقتها وواقعيتها، وقد تعارف الباحثون في مجال تحديد الأهداف على عدد من الآلات وأوجه نشاط المصرف التي يجب أن تحدد الأهداف بالنسبة لها إلى ما يلي :

- مجال التجديد والابتكار أو زيادة الإنتاجية .
 - القيمة المضافة .
 - الموارد المالية والمادية الخاصة بالتمويل .
 - الربحية .
 - أداء العاملين وتطويرهم .
 - المسؤولية تجاه المجتمع .
- الموازنة بين الأهداف قصيرة ومتوسطة وبعيدة المدى .

(2) **وضع الخطط التفصيلية:** بعد أن يتم تحديد الأهداف بشكل مفصل ودقيق، لا بد من وضع خطط تفصيلية لكل

مجال من مجالات النشاط، بحيث تعكس السياسات الخاصة بتحديد الموارد الإنتاجية اللازمة وكيفية الحصول

عليها من ناحية، ثم تحديد أوجه استخدام تلك الموارد بشكل يحقق أقصى استفادة ممكنة من ناحية أخرى وعلى هذا الأساس، فإنه لا بد أن تحدد الخطط التفصيلية على ضوء ما يلي :

- ضرورة تغطية الأهداف المحددة لجميع أوجه النشاط .
- ضرورة التناسق بين أهداف الأقسام والفروع .
- ضرورة مساهمة جميع الأفراد في صياغة تلك الأهداف، والذين سوف يساهمون في تنفيذها ضمن حدود مسؤولياتهم .

أن تكون هذه الأهداف قابلة للتكيف مع تغير الظروف(الوقداني، 2009 ، 10).

(3) **تحديد مراكز المسؤولية:** من الأركان الأساسية الهامة لتقييم أداء أي مصرف تجاري، هو أن تتواجد فيها معالم واضحة ومحددة لتفويض السلطات وتحديد المسؤوليات، فيمكن تعريف المسؤولية بأنها "يقصد بمراكز المسؤولية كل وحدة تنظيمية مختصة بأداء عمل معين ولها سلطة اتخاذ القرارات التي من شأنها إدارة جزء من نشاط المصرف وتحديد النتائج التي سوف تحصل عليها، و يستمد التحديد الواضح لمركز المسؤولية في أي نشاط أهميته من عاملين هما(الشمسي ، 2009 ، 84):

- إجراء تقييم الأداء على الوجه الأكمل يقتضي أداء كل مركز من المراكز العامة بالمصرف التجاري موضوع البحث للحكم على الأداء الداخلي .
- إذا اقتضت عملية التقييم على دراسة الأداء الإجمالي للمصرف، فإن تقييم الأداء يشتمل على مدى الأهداف المحددة، وكذلك تفسير الانحرافات عنها، وتحليلها بغرض التعرف على أسبابها والمراكز الإدارية المسؤولة عنها .

(4) **التحديد السليم لمؤشرات تقييم الأداء:** إذ تقتضي إجراءات نظام تقييم الأداء في المصارف التجارية وضع مؤشرات لهذا الغرض، ويعد اختيار وتحديد مؤشرات تقييم الأداء من أهم القواعد الأساسية لنظام تقييم الأداء وفي الوقت نفسه أكثرها صعوبة وذلك لتشعب المؤشرات وتنوعها واختلاف الآراء فيها، ولكن في جميع الأحوال من الضروري على أية وحدة أو مركز مسؤولية عند اختيار المعايير الخاصة ملاحظة ترتيب النسب المختارة وفق أهميتها، بما يتناسب مع طبيعة نشاط المصارف وكذلك الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة ، وهذا يتطلب انتقاء الأوزان الحقيقية لكل هدف من الأهداف بما يتلاءم مع دوره وأهميته مقارنة مع بقية الأهداف الأخرى للمصرف .

(5) **إنشاء نظام متكامل للمعلومات وتطويره:** بما يكفل ويساهم في اتخاذ القرارات الصحيحة في تصويب مسارات الأداء في الوقت المناسب وضمن عدم السير في الاتجاهات التي تؤدي إلى تحقيق أداء غير مرغوب فيه.

1-2-4 المقومات الأساسية لنظم تقييم الأداء في المصارف التجارية

لكي يتسنى لنظام تقييم الأداء المتبع في المصارف التجارية تحقيق أهدافه وبصورة كفؤة، لا بد أن تتوفر فيه مجموعة من المقومات أهمها (قويدر ، 2005 ، 11):

- الشمول: أي أن يكون نظام تقييم الأداء شاملاً ويغطي كافة جوانب الأداء في المصرف التجاري، ويعطي في نفس الوقت انطباعاً ورؤية واضحة عن موقف المصرف محل التقييم في جوانب الأداء كافة .
- الوضوح: أن يعكس الوضوح في تبيان النواحي الكيفية في الأداء بجانب النواحي الكمية، كما يجب أن يعكس الترابط بين الوظائف الإدارية المختلفة بالمصرف.
- الترابط بين الأهداف: أن يحقق الارتباط بين أهداف المصرف التجاري محل التقييم وأهدافه، مع ضرورة تعرف القائمين والعاملين بالمصرف على المؤشرات والأهداف المرجوة بما يكفل توفير الرغبة في تقبل نتائجه .
- الاستمرار في تطبيق نظام تقييم الأداء: بمعنى عدم الاقتصار على مدة زمنية معينة، بل يجب أن يتسم هذا النظام بالدورية والانتظام في فترات قصيرة، لمواجهة الانحرافات قبل استفحال آثارها في الاتجاهات غير المرغوبة وتوجيهها نحو مسارات السير المرغوبة . (يحييه ، 2005 ، 9_10).

1-2-5 مؤشرات تقييم الأداء في المصارف التجارية

تعتبر عملية اختيار مؤشرات تقييم الأداء وتركيبها من أهم مراحل عملية تقييم الأداء، فهي تتطلب التحديد الواضح والدقيق لمدلولات المؤشرات المستخدمة في التقييم وتركيبها وطرق حسابها وكذلك البيانات والمعلومات المستخدمة في بنائها، فضلاً عن درجة تأثير كل منها على الآخر ونوع وحدود هذا التأثير ووفقاً للمنظور السابق تصنف مؤشرات الأداء إلى مؤشرات مالية تقليدية، ومؤشرات غير مالية حديثة.

1. مؤشرات الأداء المالية

– تعد المؤشرات المالية من أهم الأسس التي تقوم عليها عملية تقييم الأداء في المصارف، فنجاح عملية التقييم يعتمد بدرجة كبيرة على دقة وملاءمة المؤشرات المالية وقدرتها على قياس الأداء، إلا أننا سنتطرق إلى أهم تلك

المؤشرات وأكثرها شيوع أو سنخص بالذكر أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم أداء المصارف التجارية (Equilbey, 2003,101).

أ- معدل العائد على الاستثمار

يقيس معدل العائد على الاستثمار قدرة المصرف على استثمار الأصول التي تمتلكها وتعتبر هذه النسبة عن ربحية الوحدة النقدية الواحدة المستثمرة داخل المنظمة، وكلما كانت هذه النسبة عالية فهي تعكس كفاءة السياسات والإجراءات والقرارات التشغيلية التي اتخاذ إدارة المنظمة، وكذلك نسبة هامش الربح الصافي التي تبين قدرة المنظمة على تحقيق ربح من المبيعات وتوضح مقدار الأرباح التي تحققت مقابل كل وحدة واحدة من صافي المبيعات ويعتبر هذا المعدل المؤشر الأكثر انتشارا لأنه يدمج ويدخل الأموال المستثمرة في مؤشر الأداء، ويحسب بالعلاقة التالية (Adele,2018,77):

$$\text{معدل العائد على الاستثمار} = \text{صافي الربح} / \text{الأموال المستثمرة}$$

ب- مؤشرات الربحية

تعد هذه المؤشرات من أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم أداء المصارف التجارية، إذ أن هذه المؤشرات تمكن من قياس قدرة المصرف التجاري على تحقيق عائد صافي على الأموال المستثمرة، وذلك يعني أن هذه المؤشرات تركز على الربح الذي يعد المحور الفعال في استمرار المصارف التجارية وتوسعها، من خلال الدور المحوري الذي تلعبه الأرباح المحصلة في تحقيق النمو المستمر للمصارف مما يعزز قدرتها على البقاء وعلى المنافسة، وضمان الاستقرار من خلال تعزيزها لثقة الزبائن والمتعاملين مع المصرف التجاري. وتقييم الأداء بتحليل الربحية يركز على مجموعة من النسب، نذكر منها ما يلي (Dejoux , 2006, 69):

- معدل العائد على حقوق الملكية
- نسبة هامش الربح
- معدل العائد على إجمالي الأصول
- نسبة صافي الربح إلى إجمالي الإيرادات
- معدل العائد إلى إجمالي الأصول
- نسبة هامش صافي العمليات التشغيلية
- نسبة الأرباح الموزعة للمساهمين إلى صافي الأرباح
- معدل العائد على الودائع

- معدل العائد للسهم
- معدل التوزيعات النقدية للسهم
- نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الأصول
- معدل العائد على رأس المال المدفوع
- معدل العائد على الموارد
- نسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة

ت - مؤشرات السيولة

تعد السيولة من أهم السمات الحيوية التي تتميز المصارف التجارية عن الوحدات الاقتصادية الأخرى، ويتحقق جانب من السيولة لدى المصارف التجارية من خلال نسبة الاحتياطي القانوني كأحد أساليب الرقابة الكمية التي يمارسها المصرف المركزي من دون فائدة، وذلك بنسبة معينة من الودائع لديها، وتتطلب إدارة السيولة في المصارف التجارية الموازنة بين الاحتياطات المالية في الأجل القصير والمتوسط، وبين التوظيف في الأصول المختلفة، مما يستلزم دراسة طبيعة الودائع في المصرف ونمطها من ناحية تكلفة الحصول على الودائع، والعائد المتحقق من استخدام هذه الودائع في التوظيفات المختلفة، ومدى كفاية هذا العائد لمقابلة تكلفة الودائع من ناحية، وتحقيق فائض للتوزيع من ناحية أخرى. ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي (المفتاح، 2013، 57):

- نسبة النقدية إلى إجمالي الأصول
- نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية والأجلة
- المعدل النقدي
- نسبة السيولة القانونية
- نسبة الاحتياطي القانوني.

ث - مؤشرات كفاية رأس المال

تعمل المصارف التجارية على أن تكون لها رؤوس أموال كافية لتغطية احتياجاتها من المعدات والتجهيزات وغيرها من الأصول الثابتة، وكذلك ما يلزمها من أموال حتى تتمكن من البدء في تحقيق الأرباح، وأيضاً لمقابل المخاطر المتوقعة من استخدام الأموال، إذ يرتبط حجم رأس المال في المصارف التجارية بقدر هذه المخاطر، وأهمها المخاطر الائتمانية إذ تؤدي إلى تدهور قيمة الأصول المتواجدة على قروض وتسليف ويتكون رأس مال المصرف التجاري من

رأس المال المدفوع والاحتياطيات والمخصصات والأرباح المحتجزة وعلاوات الإصدار. ويتصف رأس مال المصرف التجاري بالصغر النسبي مقارنة بالودائع، وهذا يؤدي إلى ضعف هامش الأمان للمودعين، لذا فإن الحفاظ على ملاءة رأس المال في المصرف التجاري يعد أمراً هاماً وضرورياً لدعم ثقة المودعين، حتى يتمكن المصرف من اجتذاب الودائع الكافية لتأمين احتياجاته المالية الكفيلة بضمان أداء سليم ومتميز للمصرف. حالياً؛ تقوم المصارف باحتساب نسبة كفاية رأس المال وفق مقررات بازل.

ج- مؤشرات توظيف الأموال

في هذه المؤشرات للحكم على كفاءة المصرف التجاري في توظيف الأموال المتاحة له في الحالات المختلفة في إطار سياساته الائتمانية، وسياسة استخدام الأموال ومن أهم المؤشرات التي تقيس كفاءة المصرف التجاري في توظيف الأموال المتاحة، ما يأتي: (الهيبي، 2012 ، 225):

- معدل إجمالي التسهيلات إلى إجمالي الودائع.
- معدل إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الاستثمارات.
- معدل توظيف الموارد.
- معدل إقراض الموارد.
- معدل العائد على إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية.

ح- مؤشرات تحقيق النمو:

هذه المجموعة من المؤشرات تهدف إلى قياس مقدار النمو الحاصل في الأصول التي يمتلكها المصرف ومجموع حقوق الملكية خلال فترة زمنية معينة، ومن بين هذه المؤشرات ما يلي (Pierre, 2001, 184) :

- معدل نمو الأصول
- معدل الرفع (مضاعف حق الملكية)
- معدل الاحتفاظ بحق الملكية

2. مؤشرات الأداء غير المالية

جاءت مؤشرات الأداء غير المالية كضرورة فرضتها الحاجة إلى التكيف مع الظروف الجديدة والتي عجزت المؤشرات المالية لوحدها عن تفسيرها وتقييمها. تعتبر مؤشرات الأداء غير المالية أداة أساسية للرقابة الاستراتيجية، فهي تمثل محاولة لتأكيد أهمية توجيه العمليات الداخلية، بالإضافة إلى ذلك فإن مؤشرات الأداء غير المالية تتضمن مؤشرات كمية مثل إدارة الإنتاج على أساس عدد الوحدات المنتجة، إلى جانب المؤشرات النوعية التي تهدف إلى قياس سمعة الخدمة المقدمة من قبل المصرف، رضا وولاء العميل، والمرونة في تقديم الخدمة، وتعتبر مؤشرات الأداء غير المالية مهمة لاستمرار نجاح المصرف في الأجل الطويل فإن الأداء يبحث عن مدى خلق القيمة بالمصرف. وتتميز مؤشرات الأداء غير المالية (الشمي، 2009، 84).

الفصل الثاني

الدراسة العملية

تمهيد:

في هذا الفصل سيتم دراسة واقع أنظمة الدفع الالكترونية في سورية والآثار الإيجابية المتوقعة من تطبيق الدفع الالكتروني في سورية؛ ومن ثم سيتم عرض بعض المعلومات عن المصرف الحالة المدروسة (المصرف التجاري السوري) وواقع الدفع الالكتروني في المصرف التجاري السوري من خلال المقابلات التي أجرتها الباحثة وتحليل البيانات المجمعة بواسطة برنامج Excel وأخيراً سيتم بيان مدى انعكاس استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني على تحسين أداء المصرف التجاري السوري من خلال التحليل الإحصائي للاستبيان ببرنامج SPSS. ولكن قبل البدء بذلك لا بد من عرض للقرارات الناظمة لقطاع الدفع الالكتروني في سورية والضوابط الخاصة بقنوات الدفع الالكتروني.

أولاً- القرارات الناظمة لقطاع الدفع الالكتروني في سورية والضوابط الخاصة بقنوات الدفع

الالكتروني:

صدر العديد من القرارات والتشريعات التي تنظم عملية الدفع الالكتروني نذكر منها:

- قرار مجلس الوزراء رقم 53 لعام 2019 المتضمن اعتماد البنية الوطنية للدفع الالكتروني في الجمهورية العربية السورية.
- قرار مجلس الوزراء رقم 52 لعام 2019 المتضمن شروط وأحكام الترخيص لتأسيس شركات سورية للعمل في مجال الدفع الالكتروني بالتعاون مع المصارف العاملة والمؤسسات المالية المصرفية الاجتماعية.
- القرار رقم 96 لعام 2019 المتضمن التزام المصارف العاملة والمؤسسات المالية المصرفية الاجتماعية بالتعليمات لدى ممارسة نشاط خدمات الدفع المصرفية الالكترونية.
- قرار رقم 628 المتضمن الدليل التوضيحي لتطبيق القرار رقم 52

- قرار لجنة إدارة مصرف سورية المركزي رقم 554 لعام 2021 المتضمن اعتماد ضوابط تقديم خدمات الدفع الإلكتروني من خلال الهاتف المحمول.
 - تعميم رقم 117 لعام 2021 المتضمن الحصول على الموافقة المسبقة من قبل مصرف سورية المركزي مديرية أنظمة الدفع على أي من المنتجات والخدمات المصرفية قبل طرحها للجمهور.
 - قامت لجنة إدارة مصرف سورية المركزي بعد عقد جلستها بتاريخ 2021/6/13 بالموافقة على تحديد سقف العمولة لعمليات الدفع والشراء التي تتقاضاها المصارف العاملة وشركات الدفع الإلكتروني من خلال قنوات الدفع الإلكتروني بنسبة 1.5% من قيمة الفاتورة الاجمالية.
 - قرار لجنة إدارة مصرف سورية المركزي رقم 613 لعام 2021 المتضمن ضوابط قنوات الدفع الإلكتروني.
 - بناء على أحكام لقانون رقم /23/ لعام 2002 وتعديلاته وعلى كتاب مديرية الدفع الإلكتروني بالتعاون مع لجنة إدارة مصرف سورية المركزي تم الموافقة على مجموعة من الضوابط الخاصة بقنوات الدفع الإلكتروني.
- أما بالنسبة للضوابط الخاصة بقنوات الدفع الإلكتروني؛ فقد تم تحديد متطلبات عامة وضوابط خاصة بقنوات الدفع الإلكتروني
- حيث تمثلت المتطلبات العامة بكل من:**

- وضع دليل إدارة المخاطر المرتبطة بقنوات الدفع (مخاطر تشغيل - مخاطر التزام - مخاطر أمن المعلومات - مخاطر السمعة-الخ)
- وضع خط لاستمرارية تقديم الخدمة.
- قائمة بالوظائف والخدمات التي يمكن تقديمها من خلال القناة.
- وضع دليل المستخدم للخدمات التي سيتم تقديمها من خلال القناة.

في حين تمثلت الضوابط الخاصة بقنوات الدفع الإلكتروني بـ:

1- الصراف الآلي(ATM)

- التوافق مع المعيار PCI-DSS (Payment Card Industry- Data Security Standard)
- دعم اللغتين العربية والإنكليزية (شاشة العرض وإشعار المعاملة).
- توفير نظام الجورنال الإلكتروني (E journal) وحفظ نسخة احتياطية عنه لمدة لا تقل عن خمس سنوات.
- ان يكون الجهاز مزود بكاميرا لالتقاط صور العميل أثناء قيامه باستخدام الصراف.
- ان يكون الجهاز مزود بأنظمة حماية من عمليات الاحتيال والنسخ غير المشروع للبطاقات (Anti-Fraud, Ant Skmmng).

- أن يكون الجهاز مزود بواقي للوحة إدخال الرقم السري (PIN Shield).
- اعتماد الرقابة الثنائية عند فتح أي جزء من أجزاء لصراف (القسم الفني - الخزنة).
- أن يوفر على الصراف برنامج مضاد للفيروسات (Anti - Virus) ويتم تحديثه باستمرار.

2- نقاط البيع (POS)

- التوافق مع المعيار PCI-PTS 4.x للجهاز ومعيار PA-DSS للتطبيق.
- أن يدعم الجهاز كافة تقنيات البطاقة المصرفية: شريط ممغنط- شريحة- لا تماس
- دعم اللغتين العربية والإنكليزية (شاشة العرض وإشعار المعاملة).
- يجب أن يكون إدخال الرقم السري إلزامياً.
- يجب أن يتم تزويد العميل بإشعار يبين فيه: الرقم المميز للعملية- تاريخ العملية- رمز/اسم لتاجر- إتمام العملية أو رفضها مع السبب.
- وضع نموذج "عقد تاجر" وفق صيغة قانونية.
- يحق للعميل تقديم طلب اعتراض عن أي عملية تمت باستخدام بطاقته المصرفية خلال/45/ يوم من تاريخ تنفيذها.

3- تطبيق الهاتف المحمول:

- أن يكون التطبيق حاصل على وثيقة اعتمادية من الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة.
- يجب أن يعتمد التطبيق على تقنية " كلمة مرور لمرة واحدة " OTP (One Time Password) لتفويض أي عملية يتم تنفيذها من خلال قناة الهاتف المحمول.
- استخدام معايير لقوة كلمة المرور الخاصة بالتطبيق وتغييرها بشكل دوري.
- ألا يقوم التطبيق بتخزين أي بيانات عن العميل أو حركاته المالية على جهاز الهاتف المحمول.
- أن يستخدم التطبيق تقنية تشفير صعبة الفك لتشفير كافة البيانات المتبادلة بين الهاتف المحمول ونظام الدفع.
- أن يسمح التطبيق بتسجيل سجل لكافة الأحداث التي يقوم بها العميل (تسجيل دخول- طلب كلمة مرور لمرة واحدة- معاملة).
- دعم اللغتين العربية والإنكليزية.
- يجب على المصرف التأكد من رقم الهاتف المحمول للعميل.

4- قناة الانترنت (التجارة الإلكترونية (E-Commerce):

- التوافق مع المعيار PCI-DSS (Payment Card Industry- Data Security Standard)

- أن تعتمد الصفحات المستخدمة لتبادل بيانات المعاملة المالية تقنية SSL.
 - التوافق مع المعيار 3D- Secure
 - ألا يتم تخزين أي بيانات عن العميل أو بياناته المالية على جهاز الحاسب أو الهاتف النقال المستخدم.
 - دعم اللغتين العربية والإنكليزية
 - إعلام لعميل وبشكل آلي بالعمليات الناجحة / المرفوضة التي يتم تنفيذها باستخدام بطاقته المصرفية.
- كما تم تحديد سقف العمليات متمثلة بـ:

أولا السحب النقدي:

تحدد سقف عمليات السحب النقدي اليومية بمبلغ/500/ ألف ليرة سورية.

ثانيا عمليات الشراء:

- عمليات الشراء اليومية غير محدودة.

- يحدد سقف عمليات الشراء اليومية بمبلغ /10/ مليون ليرة سورية

فيما يخص **العمولات**: فيمكن للمصرف تقاضي عمولات مصرفية من التاجر و/أو لعميل شريطة ذكر العمولة بشكل واضح ضمن عقد التاجر أو طلب الاشتراك. وتحدد نسب تقاسم العمولات بين مقدمي الخدمات ومصدري البطاقات وشركات الدفع ضمن اتفاقيات التشغيل الموقعة بينهم.

بالنتيجة، نجد أنه تم وضع مجموعة من القرارات والضوابط العامة والخاصة للبدء بتطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني ولكن تبين سقف السحب اليومي مازال في حدوده الدنيا، وبالتالي، لابد من إعادة النظر فيه ليجاري متطلبات الأفراد المتعاملين مع أنظمة الدفع الإلكتروني. أيضاً بالنسبة سقف الشراء الذي لا يتلاءم في حجم المشتريات الضخمة.

ثانياً - واقع أنظمة الدفع الإلكتروني في سورية

تم العمل في سورية على تهيئة البيئة التشريعية والفنية اللازمة لإطلاق منظومة الدفع الإلكتروني عبر القطاع المصرفي السوري، وذلك بتاريخ 2022/01/30 بإشراف مصرف سورية المركزي. أكد حاكم مصرف سورية المركزي الدكتور محمد عصام هزيمة بأنه على الرغم من أن إطلاق منظومة الدفع الإلكتروني مازالت بمرحلتها الأولى؛ إلا أنها جاءت بعد جهود مكثفة في السنوات الماضية، حيث بدأت هذه المرحلة بربط منظومات الدفع الإلكتروني في أربعة مصارف خاصة هي: سورية الدولي الإسلامي والشام وسورية والخليج والبركة سورية، بالتعاون مع المركزي وشركة فاتورة للدفع الإلكتروني، كما تم نشر 1000 نقطة بيع في البداية، علماً

بأن المواطن صاحب الحساب المصرفي لن يتحمل أي نفقات عن عمليات الدفع بواسطة البطاقة، وأن العمولات تُدفع من قبل الجهات المستفيدة من خدمات الدفع الإلكتروني.

وفي أيار عام 2022، صدر أول تصريح عمل لتطبيق متخصص في مجال خدمات الدفع الإلكتروني، أطلق عليه "إي ليرة - E-lira" ووفق مديرة التنظيم والتراخيص في الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة مادلين الشلي، فإنّ التطبيق "سيقدم خدمات الدفع الإلكتروني، بما فيها تسديد الفواتير والرسوم والاشتراكات والأقساط، لكافة المؤسسات ذات النشاط التجاري أو الصناعي أو الخدمي أو التعليمي في القطاعين العام والخاص"، مشيرة إلى وجود ثلاث شركات أخرى تقدمت للحصول على تصريح مماثل. ودعت الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة، في آب 2022، أصحاب التطبيقات الإلكترونية العاملة على الشبكة للحصول على تصريح من الهيئة خلال ثلاثة أشهر، وهددت بإيقاف عمل أي تطبيق لم يحصل على التصريح خلال المهلة الممنوحة.

وفي الوقت الحالي تم نشر الكثير من نقاط البيع في قطاعات مختلفة كالمطاعم والمولات والمتاجر بالإضافة إلى قيام معظم المصارف بنشر نقاط البيع الخاصة بها في العديد من المطاعم والمولات في دمشق وفي المحافظات السورية. أيضاً بدأت بتطبيق منظومة الدفع الإلكتروني للفواتير والاشتراكات، وهذا دليل على سرعة التجاوب لتطبيق منظومة الدفع الإلكتروني في سورية.

ولكن إذا تم المقارنة بين تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في سورية مع غيرها من دول المنطقة، نجد أنها مازالت تعتبر ضعيفة جداً ومتأخرة كثيراً في مجال التجارة الإلكترونية، حيث أن غالبية السوريين غير مدركين بالفعل لأهمية الدفع الإلكتروني في سورية وما يمكنه أن يحققه من مزايا وخدمات تنشط الاقتصاد السوري وترفع من مستوى معيشتهم، وبالتالي فهم يلجئون إلى أسلوب التجارة التقليدية لكون هناك الكثير من العقبات التي تعترض طريق التجارة عن طريق أنظمة الدفع الإلكتروني:

1. **البنى التحتية للإنترنت:** ضعف البنية التحتية لشبكة الإنترنت اللازمة لعمليات خدمات الدفع الإلكتروني في سورية، وذلك نتيجة تضرر تقنيات الإنترنت والاتصالات خلال الأزمة، كما أنه لا يوجد في سورية مكاتب خاصة باستيراد البضائع عن طريق الشحن الإلكتروني.

2. العقوبات الاقتصادية: جعلت العقوبات الاقتصادية من إمكانية الشراء من المواقع والمتاجر العالمية غير متاحة لأن هذه المواقع محظورة في سورية، والأمر الذي يعزز ذلك هو منع وصول الكثير من المواد للأسواق داخل سورية أو تصدير البضائع لخارجها.

على الرغم من سرعة تجاوب الجهات المعنية لتطبيق الأنظمة الإلكترونية إلا أنه يوجد صعوبة في تطبيقها نتيجة ضعف البنى التحتية للإنترنت بشكل أساسي ووجود عقوبات اقتصادية على سورية بالإضافة إلى عدم وجود وضوح السياسات والقوانين اللازمة لتطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني كما يجب.

ثالثاً: الأثر الإيجابي لتطبيق نظام الدفع الإلكتروني في سورية:

إن تفعيل التجارة الإلكترونية والاعتماد على الدفع الإلكتروني في سورية سيكون له أثر إيجابي على الاقتصاد السوري، كما سيسمح له بتحقيق خطوات جيدة على المستوى الداخلي والمحلي إن لم يكن المستوى العالمي أيضاً وذلك لعدة أسباب هي:

1. التخفيف من أثر الأزمة على الاقتصاد السوري: حيث أن العقوبات المفروضة على الاقتصاد السوري كانت لها الأثر الأبرز في تدميره ومنعه من التعافي مجدداً، حيث أنها لا تزال قائمة ومطبقة منذ أكثر من عقد، وبالتالي فإن الدفع الرقمي سيسمح بإيجاد حل مناسب يدعم الاقتصاد ويخرجه من أزمتة.

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

3. تنشيط الأسواق ورفدها بالبضائع: مع ضعف عمليات الإنتاج وتوقف بعضها كلياً بات من المستحيل توفير كل المواد والبضائع التي تلبى حاجة الناس ورغباتهم، وبالتالي فإن التجارة الإلكترونية ستسمح بشحن الكثير من البضائع المفقودة والتي لا يمكن تصنيعها داخل البلاد، وبالتالي سيتم إغناء الأسواق المحلية.

رابعاً: واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في المصرف التجاري السوري:

قبل الوقوف على واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في المصرف التجاري السوري لابد من عرض لمحة عن المصرف التجاري السوري والخدمات الإلكترونية التي يقدمها.

يعتبر المصرف التجاري السوري من أكبر المؤسسات المصرفية في القطر إذ يستحوذ على حيز واسع من النشاط المصرفي الإجمالي، حيث تقدر حصته من الميزانية العمومية للقطاع المصرفي بنحو 80% ويستحوذ على أكثر من 70% من نشاط الإيداع والإقراض في السوق المحلية.

أحدث المصرف التجاري السوري بموجب المرسوم التشريعي رقم 913 تاريخ 1966/10/29 وبلغ رأسماله عند إحدائه مائة وخمسون مليون ليرة سورية، وبموجب المرسوم التشريعي الصادر برقم 35 لعام 2006 والخاص بالمصرف التجاري السوري تم رفع رأسمال المصرف إلى سبعين مليار ليرة سورية www.cbs-bank.sy.

كما ويعتبر من أقدم المؤسسات المصرفية العاملة في الجمهورية العربية السورية حيث تم الترخيص له وتسجيله في وزارة الاقتصاد والتجارة الخارجية بالسجل التجاري رقم / 2755 / تاريخ 1959/6/4 وتم تأسيسه في بداية عام 1967 نتيجة تأميم ودمج خمسة مصارف لخدمة النشاط الاقتصادي والتجاري السوري وقد أدخل في سجل المصارف لدى مديرية مفوضية الحكومة لدى المصارف في مصرف سورية المركزي تحت الرقم / 1 / وذلك ب تاريخ 2002 / 12 / 28.

ويعد المصرف التجاري السوري مؤسسة عامة ذات طابع اقتصادي تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المادي والإداري وترتبط بوزير المالية، ويستحوذ على نسبة كبيرة من النشاط المصرفي في سورية من خلال عدد فروع الكبير إضافة إلى المكاتب والكوى المنتشرة على مستوى القطر فقد بلغ عدد الفروع / 76 / فرعاً منها / 4 / فروع مغلقة بشكل نهائي و / 16 / فرع يعمل في مقرات بديلة في حين بلغ عدد المكاتب / 69 / مكتبا منها / 21 / مكتباً متوقف عن العمل بسبب الأحداث الأمنية في البلاد.

يعتبر المصرف التجاري السوري الممول الوحيد لجميع عمليات التجارة الخارجية والداخلية في سورية من خلال التسهيلات التي اعتاد على تقديمها ولعقود طويلة والتي تتمثل بما يلي: القروض الاستثمارية، الحسابات الجارية المدينة، حسم السندات، الاعتمادات المستندية للاستيراد والتصدير وبمختلف العملات، الكفالات بمختلف الأنواع والعملات...بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الأخرى والتي تتمثل بما يلي:

(الودائع تحت الطلب بكافة العملات، الودائع لأجل بكافة العملات، حسابات التوفير، الحوالات الواردة والصادرة بالعملات الأجنبية والحوالات الفورية بالليرة السورية، الشيكات المصدقة والسياحية وتقاص الشيكات، تأجير الصناديق الحديدية.)

كما طور المصرف نظام التسليف الذي هدف إلى أتمتة عمل مديرية التسليف من خلال ادارة وتنظيم دورة حياة طلب التسهيلات المصرفية بما يتوافق مع القوانين الناظمة لمديرية التسليف ويتيح النظام امكانية ارشفة كافة الوثائق الخاصة بالمتعامل بالإضافة الى الميزات الاخرى التي أدت الى اختزال دورة حياة الطلب www.cbs-bank.sy

يقدم المصرف التجاري السوري العديد من الخدمات الالكترونية عن طريق الصراف الآلي، نقاط البيع والتطبيق الموبايل المصرفي والانترنت المصرفي:

بالنسبة **للسراف الآلي** فقد انتشرت صرافات المصرف التجاري السوري في مناطق متفرقة من الأحياء في المدن والأرياف وفي المناطق المكتظة لتغطي أكبر بقعة جغرافية وتقدم خدمة السحب من بطاقتها لأكبر شريحة من الناس حيث ازداد عدد الصرافات ليتجاوز 500 صراف. تطور عمل الصرافات الآلية حيث أصبحت تقوم بالوصول المباشر لبيانات حسابات العملاء فوراً، ولم تعد تقتصر على الحصول على النقود فقط ولكن أصبحت تقوم بوظائف متقدمة تمكن العملاء والموظفين من استلام رواتبهم مثل: الضمان الاجتماعي. والوصول لحساباتهم الجارية لتنفيذ بعض الوظائف ك: القيام بالسحب والتعرف على الرصيد، دفع الفواتير وإجراء التحويلات، وطلب كشوفات لأخر الحركات المنفذة وتسديد أقساط.

بالنسبة **لنقاط البيع /POS/**، فقد أتم المصرف التجاري السوري في 28 / 4 / 2022 ربط منظومة الدفع الالكتروني لديه مع شركة فاتورة بهدف تقديم خدمات الدفع الالكتروني لحاملي بطاقات المصرف من خلال جميع نقاط البيع (أجهزة بي أو اس) العاملة على منظومة هذه الشركة والمصارف المرتبطة بها.

وبما أن عدد المتعاملين (حاملي بطاقاته المصرفية) يفوق 650 ألف متعامل فإن ذلك يسهم في رفق منظومة الدفع الإلكتروني في سورية بأكبر عدد ممكن من المتعاملين. تم نشر أجهزة نقاط البيع (POS) في كافة فروع ومكاتب المصرف التجاري السوري في كافة المحافظات وعلى أوسع نطاق عمل وهي تقدم خدمة تسليم مستحقات مالية (رواتب- استعلام عن الرصيد) حالياً. على الرغم من وضع عدد من نقاط البيع إلا أنه غير جاهز حالياً للقيام بكافة خدمات الدفع الإلكتروني ويتم الآن العمل على جعله قادر على تقديم كافة الخدمات الالكترونية.

جانِب آخر أطلق المصرف التجاري السوري **تطبيق موبايل مصرفي** ليقدم العديد من الخدمات المصرفية الشخصية، ويتيح للمتعامَل إنجاز مجموعة من الخدمات الإلكترونية. وفق هذا التطبيق يمكن للمصرف عرض الخدمات المتاحة كتقديم القروض والخدمات الأخرى التي يقدمها المصرف، بالإضافة إلى عرض أسعار صرف العملات اليومية، ومواقع الفروع والصرافات على خارطة تفاعلية. كما يقدم هذا التطبيق مجموعة من الخدمات لحاملي بطاقات المصرف التجاري السوري، حيث يُمكنهم من إجراء عمليات كشف الحساب والتحويل بين بطاقتين، إضافة لدفع خدمات فواتير المحمول، والهاتف الأرضي، على أن تستكمل بقية الفواتير في نسخ التطبيق التي سيطلقها المصرف تدريجياً في الفترة القادمة، والتطبيق متاح لكافة الأجهزة المحمولة. التي تعمل بنظام Android.

وأخيراً، بالنسبة **للإنترنت المصرفي**، قام المصرف بتحديث الموقع الإلكتروني الخاص به وذلك بهدف تحسين المحتوى المصرفي وجودة الخدمات المقدمة للمتعاملين **عبر الإنترنت كخطوة للتحويل الرقمي**. بالتالي، أصبح الموقع يتضمن معلومات شاملة عن الخدمات المصرفية الشخصية والتجارية وكذلك المعلومات التي تهتم المستثمرين. حيث يشتمل على العديد من الخدمات: كشف حساب- بوابة الخدمات الإلكترونية مركز خدمة المواطن- مخالفات المرور- التحقق من صحة الوثيقة المقدمة للسفارات- تحويل ضمن المصرف- فاتورة موبايل- فواتير محافظة دمشق - فواتير المياه - فاتورة الهاتف الثابت- فاتورة مديريات النقل- الجامعة الافتراضية السورية- آخر عشر عمليات وهذه الخدمات متاحة جميعها على حساب البطاقة المصرفية التي يصدرها المصرف ومع إطلاق منظومة الدفع الجديدة سيتم ربط الخدمات مع أشكال أخرى من الحسابات المصرفية.

[وللمزيد من التوضيح قامت الباحثة بإجراء عدد من المقابلات الشخصية مع مدراء المديريات ذات الصلة بموضوع الدفع الإلكتروني:](#)

في المقابلة التي أجرتها الباحثة مع مدير المخاطر في المصرف التجاري السوري الدكتور علي حبة: أوضح من جانبه أن المصرف التجاري غير مستثنى من مخاطر عديدة كغيره من المصارف، منها استخدام بطاقات لإجراء سحبات من خلال ثغرات أمنية وفتح حسابات وهمية من خلال الإنترنت بالإضافة لعمليات الاحتيال التي قد تتم عبر الشبكة من خلال سرقة معلومات الحساب (كلمة السر - رصيد الحساب - اسم المستخدم).

وتزداد احتمالية حدوث مثل هذه المخاطر بازدياد عدد المستخدمين الذي يؤدي بدوره إلى زيادة عدد الحركات المنفذة على الحسابات، وبالتالي حدوث ضغط على بنية النظام الحالية التي تحتاج إلى مزيد من التطوير والتحديث للبرمجيات والعتاد الحالي وخاصة عندما يقوم المستخدمون فيما بعد بعمليات التجارة الإلكترونية التي ستفتح المجال بشكل أوسع على الدفع الإلكتروني الخارجي، وهو أمر غير متوفر حالياً بشدة لأن التسوق عبر الإنترنت غير متاح نظراً للعقوبات المفروضة، ولكن في حال رفع العقوبات الاقتصادية ستزداد الحاجة إلى حماية أنظمة الدفع الإلكتروني؛ وهذا الأمر يمكن تداركه بشكل كبير من خلال إطلاق نظام مصرفي جديد (الذي يتم العمل عليه حالياً) يمكن أن يوفر أفضل التقنيات في مجال حماية وأمن المعلومات بالإضافة إلى تضمين السياسات والإجراءات الخاصة بالدفع الإلكتروني عبر قنواته المختلفة ضمن محددات وشروط واضحة لتنفيذ العمليات الخاصة بكل قناة (تحديد الحدود القصوى لعدد العمليات المنفذة لكل قناة- تكرار العمليات خلال وحدة زمنية محددة).

كما أن المخاطر تزداد مع وجود قنوات الدفع المفتوحة على الشبكة العالمية مثل تطبيق الموبايل والانترنت المصرفي أكثر من قنوات الشبكة المحلية مثل الصرافات وأجهزة /POS/.

كما أوضح أن تطبيق منظومة الدفع الإلكتروني وتنويع خدمات الدفع من شأنه أن يزيد الحصة السوقية للمصرف ويحسن أدائه سواءً أكان المالي أم غير المالي، وتعزيز وجود المصرف في السوق المصرفي كمؤسسة رائدة وقائدة وهو قرار حتمي لا بد منه للدخول في سوق العمل الجديدة ومواكبة التحول الرقمي.

ومن الجانب التقني، أوضح السيد محمود محفوظ مدير التقنية في المصرف التجاري السوري أن المصرف يمتلك منظومة للدفع الإلكتروني منذ عام 2004 تشغل وتدير قنوات الصراف ونقاط البيع وكانت ترتبط بمنظومة فيزا (VISA) العالمية، وفي عام 2009 دخل في مجال الفوترة ودفع الفواتير. وأنه منذ فترة بعيدة لم يجري تحديث وتطوير للبرمجيات المرتبطة منذ بداية الأزمة وساعد في ذلك فرض عقوبات اقتصادية عالمية. وفي عام 2020 أطلق المصرف تطبيق الموبايل والموقع الإلكتروني.

وفي عام 2021 بدأ المصرف مشروع بتحديث النظام المصرفي لديه ومنه منظومة الدفع الإلكتروني التي متوقع وضعها في الخدمة عبر الشهور المقبلة من عام 2023 التي ستعكس مزيداً من التحسين على التكنولوجيا والأنظمة البرمجية الخاصة بالدفع الإلكتروني بالشكل الأمثل.

وعن سؤال الباحثة لمدير الدفع الإلكتروني في المصرف التجاري السوري السيد وسيم علي عن العيوب الحالية الموجودة في أنظمة الدفع الإلكتروني وكيف نتخطاها لتحسين الإيرادات التي تنعكس بشكل مباشر على تحسن الأداء المالي للمصرف التجاري.

وضح السيد وسيم أن تحسين البنية التحتية اللازمة للعمل وتشغيل منظومة الدفع هو من الأولويات الملحة في عمليات الدفع الإلكتروني بالإضافة لتطوير وسائل الحماية والاتصال لمنع حدوث الاختراق والاحتيال كما تلعب التوعية المستمرة لشرائح المجتمع لمفهوم الدفع الإلكتروني دوراً هاماً في توجيه الثقافة المجتمعية نحو التحول باتجاه استخدام قنوات الدفع الإلكتروني بما يوفر الوقت والجهد ومخاطر السيولة لتحقيق عمليات السحب والتحويل اللازمة.

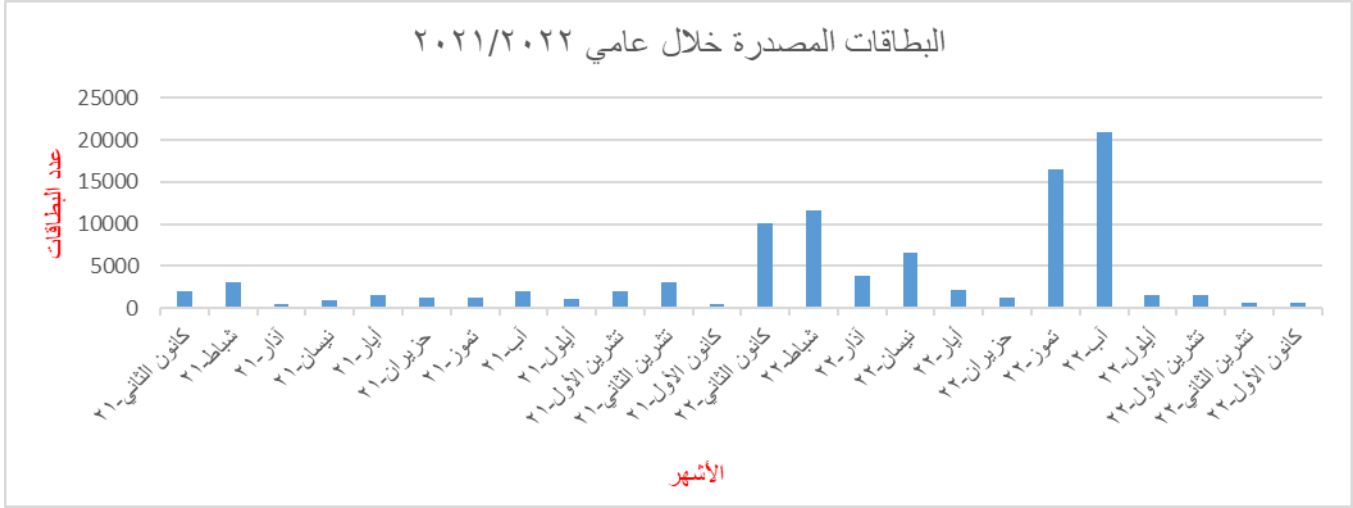
فعند امتلاك الوسائل اللازمة للدفع سيكون هو الحل السريع والأمن لعمليات الشراء وتحويل الأموال للمستفيدين كجهات عامة (دفع فواتير) أو تجار (دفع ثمن بضائع) عبر زيادة ساعات العمل لتشمل 24 ساعة على مدار الأسبوع وبالتالي زيادة العمليات ومن ثم الإيرادات الكافية لتغطية المصاريف التشغيلية وصولاً لزيادة الأرباح الأمر الذي سيساهم في تحسين الأداء المصرفي بشكل كبير.

وأضاف أيضاً أنه نظراً لوجود المصرف التجاري في مقدمة المصارف العاملة في القطر من حيث التواجد الجغرافي وعدد الزبائن فإنه يعتبر الأول من حيث الحصة السوقية والقدرة التنافسية رغم كون المشروع في بدايته.

مما سبق، يمكن القول بأن منظومة الدفع الإلكتروني تعتبر في المصرف التجاري السوري في مراحلها الأولى، ولكن على الرغم من ذلك إلا أن المصرف التجاري السوري يحتل الحصة السوقية الأكبر من هذه العمليات نظراً لحجمه الكبير وكثرة عدد زبائنه وعملائه.

ولتأكيد ما سبق، تمكنت الباحثة من الحصول على بعض البيانات المالية من مديرية الدفع الإلكتروني وذلك للوقوف على الواقع الحقيقي لاستخدام قنوات الدفع الإلكتروني وانعكاسه على الإيرادات المحصلة من القنوات التي تدعم الأداء المالي وتحقق مزيداً من الأرباح وذلك في العامين المنصرمين (2021-2022).

الشكل 1: توزيع البطاقات المصدرة بين عامي 2021-2022



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

من الشكل أعلاه نجد: نتبين من توزيع عدد البطاقات المصدرة خلال الأعوام السابقة أن البيانات تزداد بنسب متفاوتة ولا تسلك منهج معين وهذا يعود لأن أغلب البطاقات تصدر لجهات حكومية من أجل توطين الرواتب والأجور وتعتمد على الموافقات الممنوحة من الإدارة العليا، وما يؤكد ذلك الجدول التالي الذي تمكنت الباحثة من الحصول على تفاصيل عنه؛ حيث أن الخدمات المنفذة على البطاقات خلال شهر تشرين الثاني من عام 2022 تركزت على استخدام البطاقات في عمليات السحب، وهذا طبيعي كون البطاقات في أغلبها ترتبط بالرواتب والعمولات المفروضة على عمليات السحب تكون رمزية ولا تدعم زيادة الإيرادات إلا بنسب قليلة؛ ولكن عددها كبير بالقياس بحجم العمل لدى المصارف الأخرى.

الجدول 1: قيمة العمليات المنفذة على البطاقات خلال أحد أشهر عينة الدراسة

الشهر	نوع الخدمة	عدد العمليات	قيمة العمليات
تشرين الثاني-22	السحب النقدي من الصراف الآلي	575,974	1,230,566,000
	تسديد الفواتير	535	3,211,543
	استعلام عن الرصيد	98,523	1,947,740
	كشف حساب مختصر	4,532	113,300
	تحويل بين الحسابات	1,701	32,600,712

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات داخلية

وبين الجدول الآتي عدد البطاقات التي وزعت خلال عامي 2021 و2022 مع قيم العمليات المنفذة الخاصة بإصدارها.

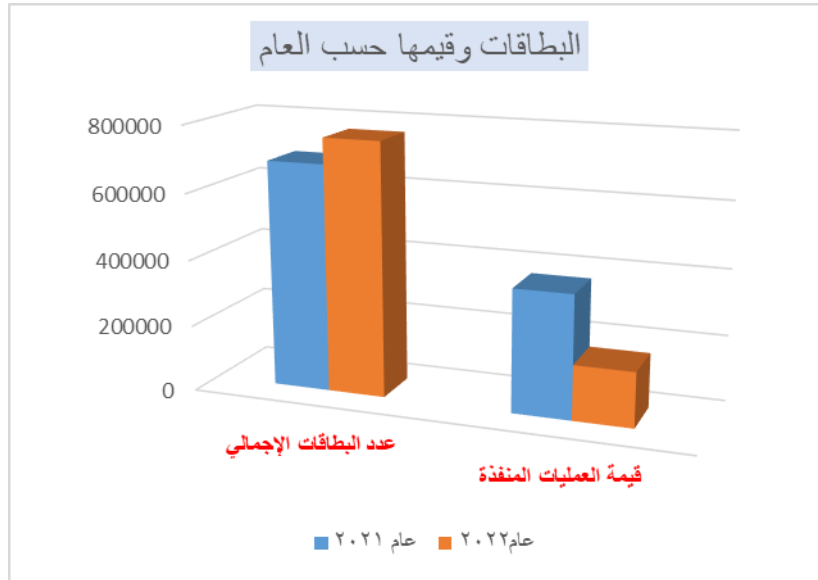
الجدول 2: توزيع البطاقات وقيم العمليات المنفذة الخاصة بإصدارها بين عامي 2021-2022

قيم العمليات المنفذة	عدد البطاقات الإجمالي	
370,944.23	686,708	عام 2021
165,720.81	764,191	عام 2022

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات داخلية

من الجدول أعلاه نجد زيادة عدد البطاقات المصدرة ولكن بالمقابل انخفاض في قيم العمليات المنفذة كما هو مبين في الشكل أدناه.

الشكل 2: مقارنة عدد البطاقات وقيم العمليات المنفذة خلال عامي 2021-2022



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

نجد من الشكل السابق أنه على الرغم من أن عدد البطاقات المصدرة خلال عام 2022 هي أكبر من عام 2021 إلا أن قيمة العمليات المنفذة على البطاقات قد انخفضت وذلك نتيجة استخدام المتعاملين قنوات أخرى للدفع الإلكتروني مثل الموقع الإلكتروني وتطبيق الموبايل؛ وذلك لأن هذه القنوات توفر على المواطن الكثير من الجهد والوقت تحقق له ما يريد بسهولة ويسر.

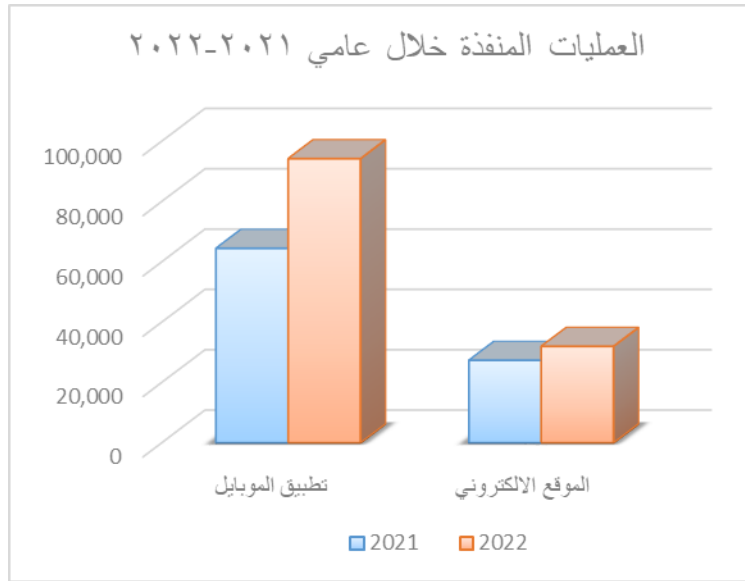
ومن جهة ثانية، عند مقارنة العمليات المنفذة على القنوات الأخرى التي تستخدم الشبكة العالمية مثل تطبيق الموبايل المصرفي والموقع الإلكتروني. كما هو مبين في الجدول والجدول التاليين:

الجدول 3: قيمة العمليات المنفذة على تطبيق الموبايل والموقع الإلكتروني

القناة المستخدمة: تطبيق الموبايل		
السنة	قيم العمليات	عدد العمليات
2021	179,974,731	64,444
2022	468,587,487	94,206
المجموع	677,735,174	161,418
القناة المستخدمة: الموقع الإلكتروني		
السنة	قيم العمليات	عدد العمليات
2021	51,367,266	27,329
2022	128,828,509	31,955
المجموع	210,930,867	61,008

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات داخلية

الشكل 3 : توزيع العمليات المنفذة على تطبيق الموبايل والموقع الإلكتروني بين عامي 2021-2022



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

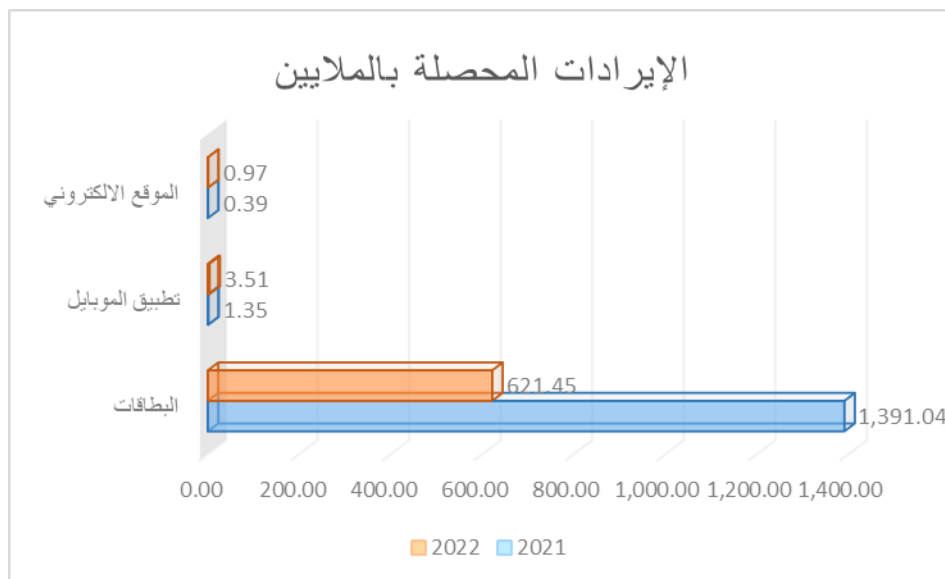
نجد من الشكل والجدول أعلاه أن عدد عمليات الدفع المنفذة على تطبيق الموبايل وبالتالي قيم هذه العمليات أكبر من عدد وقيمة العمليات المنفذة على الموقع الإلكتروني، وذلك يعود إلى أن أغلب المستخدمين يميلون إلى استخدام تطبيق الموبايل أكثر من استخدام الموقع الإلكتروني لأنه يتمتع بسهولة وسرعة ومرونة العمل. حيث يبين الجدول الآتي مقارنة الإيرادات المحصلة بين استخدام تطبيق الموبايل واستخدام الموقع الإلكتروني

الجدول 4: مقارنة الإيرادات المحصلة بين قنوات الدفع الإلكتروني

قيمة العمليات المنفذة على البطاقات	قيمة العمليات المنفذة على تطبيق الموبايل	قيمة العمليات المنفذة على الموقع الإلكتروني	
185,472.00	179.97	51.37	2021
82,860.00	468.59	128.83	2022
الإيرادات المحصلة بالملايين			
البطاقات	تطبيق الموبايل	الموقع الإلكتروني	
1,391.04	1.35	0.39	2021
621.45	3.51	0.97	2022

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات داخلية

الشكل 4: توزيع الإيرادات على قنوات الدفع الإلكتروني بين عامي 2021-2022



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات داخلية

مما سبق يمكن القول أنه على الرغم من البدء بتطبيق الدفع الإلكتروني إلا أن زيادة الإيرادات في قنوات الدفع الإلكتروني تتركز بشكل أساسي على استخدام البطاقات التي تحقق العائد الأكبر من خلال عمليات السحب الكبيرة سواء من خلال الصراف الآلي أو نقاط البيع.

وبهدف بيان فيما إذا كان استخدام الدفع الإلكتروني انعكس على تحسين أداء المصرف التجاري سواءً أكان الأداء مالي أم غير مالي ونتيجة لصعوبة الحصول على البيانات التفصيلية تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من الأفراد القائمين على تقديم هذه الخدمة.

خامساً: دراسة انعكاس واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني على تحسين أداء المصرف التجاري السوري:

تم دراسة انعكاس واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني على تحسين أداء المصرف التجاري السوري من خلال توزيع استبانة الكترونية (عبر البريد الإلكتروني) على عينة من العاملين في المصرف التجاري السوري بشكل خاص في الإدارة الوسطى ورؤساء ومشرفي الأقسام القائمين على أنظمة الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى عينة من العاملين في الإدارة الدنيا في المصرف التجاري السوري ممن لهم علاقة مباشرة بمنظومة الدفع الإلكتروني أو قنواته أو أدواته، وذلك في العديد من المحافظات السورية.

وتوجد عدة طرق لتحديد حجم العينة المطلوبة (n) لحجم مجتمع الدراسة الأصلي (N) حيث أن N بالنسبة للحالة المدروسة (المصرف التجاري السوري) تمثل 300 عامل وبالتالي تم اختيار عينة غرضية (قصدية) من المجتمع المدروس بحيث يبلغ حجم عينة البحث 200 مبحوث، وذلك بما يتناسب مع حجم مجتمع الدراسة الأصلي ومُدّة البحث وكانت هذه العينة مقسمة حسب الجدول (1) التالي:

جدول (5) تقسيم عينة المجتمع المدروس

الرقم	الدرجة الوظيفية	العدد
1	مدراء إدارات	12
2	رؤساء أقسام	22
3	مشرفي أقسام	30

136	العاملين في الإدارة الدنيا	4
200	العدد الإجمالي	

* (المصدر: إعداد الباحثة)

بلغت عدد الاستبيانات المحصلة والقابلة للتحليل (93) مفردة.

نظراً لتعذر استخدام أسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات لاعتبارات الوقت والجهد والتكلفة، فقد تم الاعتماد على أسلوب العينات. وتم حساب حجم العينة المطلوب باستخدام المعادلة التالية (Saunders, Lewis and)
:(Thornhill, 2009, P:581-582)

$$n = p(1 - p) \left[\frac{Z}{e} \right]^2$$

حيث n هو حجم العينة المطلوب استنتاجه، p نسبة المفردات التي تتوافر فيها الخصائص موضوع الدراسة (وتم تثبيته على قيمة 50% لتعظيم حجم العينة)، وتعبّر Z عن قيمة المنحنى الطبيعي عند درجة الثقة المطلوبة، و e عن حجم الخطأ المسموح به في المعاينة.

وباعتبار مستوى الثقة المطلوب هو 95% وبافتراض هامش الخطأ 10%، ينتج من تطبيق المعادلة أننا بحاجة 80 استبياناً على الأقل، والتي تعد كافية لتمثيل مجتمع البحث ضمن المعايير سابقة الذكر، وبناء عليه قامت الباحثة بجمع (93) مفردة قابلة للتحليل، وهذا العدد يمثل الحجم النهائي لعينة البحث.

تضمنت الاستبانة قسمين:

- القسم الأول: يحوي العبارات التي تخص المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).
- القسم الثاني: تم استخدام مقياس واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني (خوالد، 2019) و(David, 2018) و(Rashid, 2017)، ومقياس تحسن أداء المصرف (خوالد، 2019) و(بشبيشي، 2016) لصياغة عبارات الاستبانة، حيث تم تطبيق هذه المقاييس في عدة دراسات وأثبتت صدقها وثباتها في أغلب هذه الدراسات رغم تباين خصائص المجتمعات المدروسة.

استخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي فيما يخص استجابات القسم الثاني من الاستبانة، وذلك على الشكل التالي:

الجدول 6: درجات الاستجابة حسب مقياس ليكرت الخماسي

الرأي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
درجات الرأي	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة

يبين الجدول رقم (7) اتجاهات الرأي وفق مقياس ليكرت

الجدول 7: اتجاهات الرأي حسب مقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه الرأي	المتوسط
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الباحثة (بحث Google)

1-5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل

قامت الباحثة بمعالجة وتحليل البيانات من خلال برامج: SPSS v.25 و MS Excel v.2016، حيث استخدمت الأدوات الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا-كرونيباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات جميع محاور الاستبانة.
- التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percentages) لاستكشاف توزيع مفردات العينة وفقاً للعوامل الديموغرافية.

- الوسط الحسابي والانحراف المعياري (Mean and Standard Deviation) من أجل الإحصاء الوصفي لمحاور البحث.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) من أجل معرفة تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.
- اختبار (Independent Samples T-Test) لدراسة الدلالة الإحصائية لتأثير الفروقات في العامل الديموغرافي (الجنس) تجاه المتغير التابع.
- اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (One-Way ANOVA) لدراسة الدلالة الإحصائية لتأثير الفروقات في العوامل الديموغرافية (المؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة) تجاه المتغير التابع.

1- استكشاف ووصف بيانات البحث

1-1- ثبات أداة البحث (الاستبيان)

يعد ثبات الاستبيان من المتطلبات التي اعتمدها الباحثة والتي يمكن من خلالها التحقق من الثبات للاستبيان ومدى تمثيله للمجتمع المستهدف، وتبين من خلال استخدام (Cronbach Alpha)، أن قيمة (Alpha) لمحاور الاستبيان كانت كما يأتي:

الجدول 8: قيمة معامل ألفا لجميع محاور الاستبيان

المحور	معامل ألفا كرونباخ
تحسين الأداء المالي	0.701
تحسين كفاءة العمليات الداخلية	0.728
تحسين جودة الخدمات المقدمة	0.723

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تراوحت قيمة (Alpha) للاستبيان بين (0.701) (0.728)، وتعد هذه نتيجة إيجابية وتفسر بثبات فقرات الاستبيان وبالتالي يمكن الاعتماد عليه بشكل كلي للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحليل النتائج.

2-1- التحليل الوصفي لعينة البحث تبعاً للعوامل الديموغرافية

يلخص الجدول (2) التكرارات والنسب المئوية لكل من فئات المتغيرات الديموغرافية.

الجدول 9: التكرارات والنسب المئوية لفئات المتغيرات الديموغرافية في عينة البحث

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	29	31.2
	أنثى	64	68.8
العمر	أقل من 25 سنة	5	5.4
	من 26-35 سنة	71	76.3
	من 36-45 سنة	12	12.9
	أكثر من 45 سنة	5	5.4
التأهيل العلمي	معهد فما دون	2	2.2
	جامعة	54	58.1
	دراسات عليا	37	39.8
سنوات الخبرة	أقل من سنتين	9	9.7
	من 2-5 سنوات	38	40.9
	من 6-10 سنوات	32	34.4
	أكثر من 10 سنوات	14	15.1
المسمى الوظيفي	موظف	56	60.2
	مشرف	29	31.2

4.3	4	مدير وحدة	
4.3	4	مدير قسم	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

حيث نلاحظ أن نسبة الإناث أكثر بكثير من نسبة الذكور نتيجة وجود الخدمة العسكرية الإلزامية للذكور، بالإضافة إلى أن أغلبية أفراد العينة من الجامعيين والحاصلين على شهادات الدراسات العليا، كما نلاحظ أن النسبة الأكبر من أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية (من 26-35 سنة) بنسبة 76.3%، ويليهما الفئة العمرية (من 36-45 سنة) بنسبة 12.9% وهذا يدل على أن أغلبية المبحوثين من الفئة الشابة الطموحة، فيما نلاحظ أن نسبة كبيرة من أفراد العينة يتمتعون بخبرة متوسطة من 2-5 سنوات بنسبة 40.9% ومن 6-10 سنوات بنسبة 34.4%. بالتالي، إن النسبة الأكبر من العينة ذوي خبرة من 2-5 سنوات وأن أغليبتهم من حملة الشهادة الجامعية والدراسات العليا ومن الفئة الشابة، أي أنهم من المفترض أن يكون لديهم معرفة جيدة حول واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني.

1-3- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

تم استخدام أدوات التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة، حيث تم من خلالها اشتقاق المؤشرات الوصفية التالية:

- 1) الوسط الحسابي (mean): والذي يمثل الوسط الحسابي لقيم المتغير وفقاً لآراء أفراد العينة.
- 2) الانحراف المعياري (SD): والذي يمثل مدى تشتت قيم المتغير حول وسطها الحسابي وكلما ارتفع هذا المؤشر يكون دليلاً لزيادة تشتت القيم حول وسطها الحسابي.
- 3) القيمتان الأدنى والأعلى للمتغير (maximum & minimum): ويؤشران إلى مدى التذبذب الحادث في قيم المتغير وكلما زاد هذا المدى اعتبر دليلاً على زيادة التذبذب في هذه القيم والعكس بالعكس.
- 4) الالتواء (Skewness) والتقرطح (Kurtosis): وهما مؤشران إضافيان لتأكيد مدى التذبذب في قيم المتغيرات وكلما ارتفع كل منهما زاد التذبذب.

وبين الجدول التالي عرض تلك البيانات:

الجدول 10: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

تحسين جودة الخدمات المقدمة	تحسين كفاءة العمليات الداخلية	تحسين الأداء المالي	
4.10	3.89	4.11	الوسط الحسابي
.17	0.16	0.40	الانحراف المعياري
-.486-	.385	-.506-	الالتواء
.558	-.879-	-.762-	التفرطح
3.63	3.63	3.33	القيمة الدنيا
4.63	4.25	4.67	القيمة العليا

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- بمقارنة المتوسطات الحسابية نلاحظ أن بعد تحسين الأداء المالي يحقق المتوسط الحسابي الأعلى مقارنة مع متوسطات الأبعاد الأخرى، وهذا يدل على أنه وفقاً لعينة الدراسة يعتبر تحسين الأداء المالي من الأبعاد الأكثر أهمية في التأثير على تحسن أداء المصرف.
- إن قيم المتغيرات لا تحوي تشتتاً كبيراً حول أوساطها الحسابية، وذلك بدلالة كل من: انحرافاتها المعيارية، وكذلك اتساع المدى الممثل للقيمة العليا والقيمة الدنيا، ومن ثم مؤشري الالتواء والتفرطح.
- يتبين من الجدول أن قيم الالتواء تتراوح بين (-0.506 و 0.385) أي أن منحنى المتغيرات ملتوي نحو اليسار باستثناء بعد كفاءة العمليات ملتوي نحو اليمين، بينما تتراوح قيم معامل التفرطح بين (-0.762 و 0.558) وجميعها تقع ضمن مدى التفرطح (-3 إلى 3) أي منحنى جميع المتغيرات متفرطح.

2- الإجابة على تساؤلات الدراسة:

التساؤل الأول: هل يؤدي استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني إلى تحسين الأداء المالي بشكل إيجابي من خلال زيادة الأرباح وتخفيض التكاليف والمخاطر في المصرف التجاري السوري؟

يبين الجدول الآتي نتائج الإجابة على التساؤل الأول بعد توظيف اختبار one sample t-test

الجدول 11: التحليل الوصفي لبعد تحسين الأداء المالي

1	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Sig	توجه الإجابة
1	3	5	4.04	.820	0.00	موافق
2	4	5	4.56	.499	0.00	موافق بشدة
3	3	5	4.11	.541	0.00	موافق
4	3	5	3.88	.568	0.00	موافق
5	2	5	4.04	.977	0.00	موافق
6	2	4	3.47	.802	0.00	موافق
7	4	5	4.62	.487	0.00	موافق بشدة
8	3	4	3.71	.456	0.00	موافق
9	4	5	4.56	.499	0.00	موافق بشدة
تحسين الأداء المالي	3.33	4.67	4.1111	.40129	0.00	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لإجمالي المحور يساوي القيمة 4.11 من مقياس ليكرت، ولذلك فهو يتجه نحو فئة الموافق، كما أن معظم الإجابات تتجه نحو الموافق وهذا يدل على قدرة المصرف على تخفيض التكاليف وإدارة السيولة وتخفيض المخاطر مع زيادة الإيرادات وذلك بتطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني بشكل جيد. حيث أن تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني ستخفض من المصاريف الإدارية الناجمة عن تقديم الخدمات دون وجود هذه الأنظمة.....(الإيرادات منخفضة مع بداية التطبيق ولكنها ستزداد مع مرور الوقت) ما هي المخاطر

التساؤل الثاني: هل يؤدي استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني إلى تحسين كفاءة العمليات الداخلية للمصرف التجاري السوري؟

يبين الجدول الآتي نتائج الإجابة على التساؤل الثاني بعد توظيف اختبار one sample t-test

¹ لمزيد من تفاصيل العبارات يرجى العودة إلى الملحق رقم 1

الجدول 12: التحليل الوصفي لبعء كفاءة العمليات الداخلية

2	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Sig	توجه الإجابة
10	1	3	1.67	.799	.000	غير موافق بشدة
11	2	4	3.41	.726	.000	موافق
12	4	5	4.33	.474	.000	موافق بشدة
13	3	5	4.10	.419	.000	موافق
14	3	5	4.28	.497	.000	موافق بشدة
15	4	5	4.68	.470	.000	موافق بشدة
16	4	5	4.25	.434	.000	موافق بشدة
17	4	5	4.44	.499	.000	موافق بشدة
كفاءة العمليات	3.63	4.25	3.8938	.15955	.000	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لإجمالي المحور يساوي القيمة 3.89 من مقياس ليكرت، ولذلك فهو يتجه نحو فئة الموافق، كما أن معظم الإجابات تتجه نحو الموافق بشدة باستثناء العبارة العاشرة (تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين) حيث كانت الإجابة غير موافق بشدة، وهذا يدل على أن أداء العاملين لن يتأثر بتطبيق نظم الدفع الإلكتروني، كما تبين وجود تشتت في إجابات المبحوثين. في حين نجد أن العبارة رقم 11 (تساعد نظم الدفع الإلكتروني في تخفيف ضغط العمل على العاملين) قريبة من المحايد وهذا دليل على تأكيد عدد من المبحوثين بأن قد تؤدي الدفع الإلكتروني إلى زيادة ضغط العمل كونه يمكن العمل من المنزل وهو أمر ممكن حيث يمكن العمل عن بعد تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني.

التساؤل الثالث: هل يؤدي استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني إلى جودة الخدمات المقدمة في المصرف التجاري السوري؟

الجدول 13: التحليل الوصفي لبعء جودة الخدمات المصرفية

3	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Sig	توجه الإجابة
18	3	4	3.83	.379	.000	موافق
19	4	5	4.55	.500	.000	موافق بشدة
20	1	5	3.67	.785	.000	موافق
21	3	5	4.19	.863	.000	موافق
22	3	5	3.91	.458	.000	موافق
23	3	5	4.09	.620	.000	موافق
24	3	5	3.70	.567	.000	موافق
25	3	5	3.90	.627	.000	موافق
جودة الخدمات	3.63	4.63	4.102 8	.16746	.000	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لإجمالي المحور يساوي القيمة 4.10 من مقياس ليكرت، ولذلك فهو يتجه نحو فئة الموافق، كما أن معظم إجابات المحور تتجه نحو الموافقة وهو دليل على أن تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني تنعكس بشكل جيد على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين وبالتالي تحقق الرضا المقبول مما يساعد في تحقيق الميزة التنافسية والترويج والتنويع وتسهيل الخدمات.

الجدول 14: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي الجانب (ANOVA) للمقارنات المتعددة

القرار	قيمة الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
العمر						
غير دالة	0.780	0.364	0.110	3	0.330	بين المجموعات
			0.303	89	26.970	داخل المجموعات
				92	27.301	المجموع

التأهيل العلمي						
غير دالة	0.245	1.428	0.420	2	0.840	بين المجموعات
			0.294	90	26.461	داخل المجموعات
				92	27.301	المجموع
المسمى الوظيفي						
غير دالة	0.056	2.617	0.738	3	2.213	بين المجموعات
			0.282	89	25.088	داخل المجموعات
				92	27.301	المجموع
سنوات الخبرة						
غير دالة	0.832	0.291	0.088	3	0.265	بين المجموعات
			0.304	89	27.036	داخل المجموعات
				92	27.301	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

إن مستوى الدلالة الإحصائية لكل من المتغيرات (العمر وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي):
 (sig > 0.05) وبالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول تحسن أداء
 المصرف سواءً أكان المالي أم غير المالي تعزى للمتغيرات الديموغرافية عند مستوى دلالة (0.05).

النتائج والتوصيات

1- النتائج:

- تم وضع مجموعة من القرارات والضوابط العامة والخاصة للبدء بتطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني ولكن تبين أن سقف السحب اليومي مازال في حدوده الدنيا. كما تبين أن سقف الشراء الذي لا يتلاءم مع حجم المشتريات الضخمة.
- ضعف البنى التحتية للإنترنت ووجود عقوبات اقتصادية على سورية بالإضافة إلى عدم وجود وضوح في السياسات والقوانين اللازمة لتطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني كما يجب.
- أنظمة الدفع الإلكتروني حالياً غير كافية للقيام بكافة خدمات الدفع الإلكتروني.
- تعتبر منظومة الدفع الإلكتروني في المصرف التجاري السوري في مراحلها الأولى، ولكن على الرغم من ذلك إلا أن المصرف التجاري السوري يحتل الحصة السوقية الأكبر من هذه العمليات نظراً لحجمه الكبير وكثرة عدد زبائنه وعملائه.
- أن العمليات المنفذة على البطاقات هي من أكثر العمليات التي تحقق الإيرادات التي تنعكس بشكل مباشر على الأداء المالي للمصرف وتستخدم من خلال قناة الصراف الآلي أكثر من نقاط البيع ويليها الإيرادات المحصلة من قناة تطبيق الموبايل التي تحقق نسب الأرباح من التحويلات المصرفية المنفذة عبرها أكثر من تطبيق الموقع الإلكتروني.
- إن أنظمة الدفع الإلكتروني تزيد من قدرة المصرف على تخفيض التكاليف وإدارة السيولة وتخفيض مخاطر السيولة مع زيادة إيراداته.
- من الممكن أن يساهم الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات الداخلية.
- أن تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني تنعكس بشكل جيد على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين.

2- التوصيات

بناءً على نتائج البحث، توصي الباحثة بما يلي:

- ❖ إعادة النظر في سقف السحب اليومي وسقف عمليات الشراء بما يتناسب مع متطلبات الأفراد المتعاملين في أنظمة الدفع الإلكتروني.
- ❖ على الرغم من سرعة تجاوب الجهات المعنية لتطبيق الأنظمة الإلكترونية إلا أنه يوجد صعوبة في تطبيقها، بالتالي يجب العمل على تطوير البنى التحتية وتحديث البرامج وتطبيقات نظم التشغيل.
- ❖ بما أن توافر تحسن أداء المصرف جيد إلى حد ما لدى العاملين في المصرف التجاري السوري، توصي الباحثة إدارة المصرف بضرورة العمل على تحسين أداء المصرف وتطويره، وتأطيره بحيث يصب في النهاية في مصلحة المصرف على المدى القريب والبعيد.
- ❖ من أجل استمرار تحسين الأداء المالي توصي الباحثة بفرض عمولات مدروسة على عمليات السحب والتحويل بعد النظر بالمصاريف التشغيلية وأجور الصيانة ومتابعة عمل الصرافات بما يحقق الربحية المطلوبة للمصرف.
- ❖ التوعية المستمرة بمزايا تطبيق الدفع الإلكتروني من خلال كافة وسائل الاعلام المسموعة والمقروءة، بين شرائح المجتمع والتشجيع على استخدام قنوات الدفع المفتوحة على الشبكة العالمية مثل تطبيق الموبايل والانترنت المصرفي.
- ❖ الاستمرار بالتوجيه بنشر نقاط البيع /POS/ على أوسع نطاق (المولات والمحلات التجارية).
- ❖ متابعة عمليات الصيانة الدورية لوسائل الدفع الإلكتروني لتجنب المخاطر الناجمة عن سوء الاستخدام وتوقف الخدمة.
- ❖ مواكبة كافة التحديثات والتطورات في مجال الدفع الإلكتروني لتحقيق مرحلة متقدمة في التوجه نحو التحول الرقمي.
- ❖ تقوية البنية التحتية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتوسع في استخدام شبكة الإنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة بكفاءة أعلى.

3- آفاق ورؤى مستقبلية

- ✚ لتشجيع استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني توصي الباحثة بمنح التجار ميزات من حيث الحسم الضريبي على الأعمال المتعلقة بالدفع الإلكتروني كوسيلة للتحفيز على استخدام قنوات الدفع الإلكتروني بشكل أوسع.
- ✚ التسريع في تبني قانون التوقيع الإلكتروني ما يفتح المجال للبنوك باستخدام الشيك الإلكتروني، الأمر الذي يرفع من أداء المصارف.
- ✚ إعادة تفعيل الربط مع البطاقات العالمية (VISA –CARD مثلا) أو البطاقات العالمية للدول الصديقة.
- ✚ السعي لكي يكون لكل مواطن (ID معرف خاص به) هوية شخصية مدمجة بكافة خدمات البطاقات الموجودة حاليا تغنيه عن كل البطاقات التي بحوزته.
- ✚ توسيع حزمة خدمات الدفع الإلكتروني لتشمل جميع شرائح المجتمع وبكافة المستويات الاقتصادية والخدمية عن طريق تحقيق البنية الوطنية لخدمات الدفع الإلكتروني من خلال إبرام الاتفاقات بين المصارف العامة والخاصة وشركات خدمات الدفع الإلكتروني لتحقيق مزيدا من الخدمات وبأبسط الطرق.
- ✚ استخدام البدائل المتوفرة لدعم أجهزة الصراف الآلي وكافة القنوات التي تحتاج لتوفر طاقة كهربائية مستمرة لتجنب حالات القطع المستمرة التي تقف عائقا في تأمين الخدمة لكافة المواطنين.

المراجع

المراجع العربية:

1. جودة، محفوظ أحمد (2004). إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
2. صلاح، إيهاب (2003). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في فاعلية إدارة الأنشطة التسويقية بشركات الغزل والنسيج، جامعة القاهرة، مصر.
3. صلاح الدين، محمود (2009). عوامل النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسات الجامعة الأردنية.
4. الطائي، رعد عبد الله (2007). إدارة الجودة الشاملة، عمان، دار اليازوري العلمية.
5. عقيلي، عمر (2001). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، عمان، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.
6. عليّات، محمد (2005). النظام التربوي الأردني، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.
7. الشريد، سالم تيسير (2008). تحسن أداء المصارف، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
8. عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2002). السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
9. فتيحة، سيدي سعيد (2013). الأنماط القيادية وعلاقتها بتحسين أداء المصرف والولاء التنظيمي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر.
10. الصيرفي، محمد (2007). السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار الوفاء للطباعة والنشر الإسكندرية.
11. عاشور، أحمد صقر (1983). الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية للطباعة.
12. العمري، خالد، مستوى تحسن أداء المصرف لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد السابع، ع2.
13. ماهر، أحمد (2003). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الإسكندرية، الدار الجامعية.

14. لبصير، شهرزاد (2002). عوامل تحسن أداء المصرف لدى العاملين في المؤسسة المخصصة، مذكرة ماجيستر غير منشورة في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة باتنة.
15. بوقال، نسيم (2012). أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على تحسن أداء المصارف، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستر في علوم التسيير، جامعة منتوري.
16. شنوقي، نور الدين (2005)، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه دولة، تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر.
17. مرعي، محمد مرعي (2003). التحفيز المعنوي وكيفية تفعيله في القطاع الحكومي العام العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
18. جواد، شوقي ناجي (2000). إدارة الأعمال من منظور كلي، دار ومكتبة الحامد للنشر، عمان الأردن، 2000.
19. سلطان، محمد سعيد أنور (2003). السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
20. عكاشة، محمود فتحي (1999). علم النفس الصناعي، دار الجمهورية، مصر.

المراجع الأجنبية:

1. Besterfield, Dale, H. (2003) Total Quality Management. (3rd ed,) London: Pearson Education Inc.
2. Cohen, Steven. (2005). Strategic planning in environmental regulation. Cambridge: MIT Press.
3. Deming, W. Edwards (1986). Out of the Crisis. MIT Center for Advanced Engineering Study.
4. Goetsch, David, L., et al. (2006). Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services. (5th ed,) London: Person Education, Inc.
5. Handfield, R. & Ghosh, S. (1994). Creating a quality culture through organizations change.

6. Juran, J, M. et al. (2000).How to think about Quality. (Juran's Quality Handbook, International ed,) Singapore: McGrawHill.
7. Kanji, K. G. & Yui, H. (1997). Total quality culture.
8. Oakland, John S. (2003). TQM: Text with Cases.London: Routledge.

الملاحق

ملحق/1/

العمليات المنفذة على البطاقات خلال العامين 2021-2022

قيمة العمليات المنفذة على البطاقات بالملايين	قيمة العمليات المنفذة على البطاقات	عدد البطاقات المصدرة	
31,865.95	31865947820	1940	كانون الثاني-21
30,646.33	30646332863	3046	شباط-21
33,839.67	33839669548	523	آذار-21
30,140.44	30140442948	943	نيسان-21
33,966.60	33966599159	1477	أيار-21
24,410.71	24410705374	1191	حزيران-21
23,081.95	23081952996	1277	تموز-21
35,745.09	35745093371	1983	آب-21
30,895.54	30895540158	1061	أيلول-21
31,865.95	31865947820	1940	تشرين الأول-21
30,646.33	30646332863	3046	تشرين الثاني-21
33,839.67	33839669548	523	كانون الأول-21
13,545.79	13545794343	10100	كانون الثاني-22
12,218.81	12218809360	11619	شباط-22
12,891.14	12891142410	3905	آذار-22
13,140.00	13139996835	6531	نيسان-22
13,722.12	13722123968	2213	أيار-22
12,303.55	12303547625	1227	حزيران-22
14,404.23	14404231470	16508	تموز-22
12,600.23	12600234636	20931	آب-22
13,544.16	13544158346	1585	أيلول-22
14,338.50	14338500423	1525	تشرين الأول-22
12,523.28	12523275643	681	تشرين الثاني-22
20,488.99	20488994944	658	كانون الأول-22
152,175.02			

ملاحظة : العدد الابتدائي للبطاقات في بداية العام هو /619542/

استمارة الاستبيان

تحية طيبة:

نتوجه إليكم بالتحية والسلام، وفائق التقدير والاحترام، تقوم الباحثة بإجراء دراسة ميدانية بعنوان "واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني وانعكاسه على تحسين الأداء" "دراسة ميدانية في قطاع المصارف -المصرف التجاري السوري"، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من المعهد العالي لإدارة الأعمال HIBA . وتضع بين أيديكم الاستبانة المرفقة، أمل حسن تجاوبكم وتعاونكم معها، ووضع علامة وضع (√) بالمكان المناسب حسب وجهة نظركم الشخصية بكل شفافية ووضوح وصدق، حيث أن تقديم المعلومات بدقة وموضوعية سيؤدي بلا شك إلى تقييم أفضل لموضوع الدراسة، وبالتالي مساعدتها في تحقيق أهداف الدراسة والخروج بالتوصيات المطلوبة منها.

علماً أن نتائج الاستبيان ستكون سرية، ولن يتم اعطاءها إلى أي جهة غير معنية به، حيث سيتم تحويل الإجابات إلى مؤشرات رقمية تستخدم في التحليل، راجين منكم السرعة والتعاون الكامل.

وتفضلوا بتقبل فائق التقدير والاحترام

الباحثة: نور يازجي

القسم الأول: المتغيرات الديموغرافية

1. الجنس:

- ذكر أنثى

2. العمر:

- أقل من 25 سنة من 26-35 سنة
 من 36-45 سنة أكثر من 45 سنة

3. التأهيل العلمي:

- ثانوية معهد
 جامعة دراسات عليا

4. المسمى الوظيفي:

- موظف مشرف
 مدير وحدة مدير قسم

5. سنوات الخبرة:

- أقل من سنتين من 2-5 سنوات
 من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني: العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة

لمعرفة مدى موافقتكم على العبارات التالية، يرجى وضع علامة (X) عند خيار واحد فقط يعبر عن رأيكم:

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل (واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني)					
المحور الأول: نظم الدفع الإلكتروني وتحسين الأداء المالي					
1					تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الإيرادات
2					تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل تكاليف إجراء العمليات
3					تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض مخاطر الاحتيال والتزوير
4					تساعد نظم الدفع الإلكتروني في إدارة السيولة
5					تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف الدعاية وغيرها
6					تعتبر نظم الدفع الإلكتروني وسيلة ملائمة تماما لإجراء الصفقات التجارية
7					تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل مخاطر السيولة
8					تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الصيغ المستخدمة في التمويل
9					تساهم نظم الدفع الإلكتروني في زيادة الأرباح
المحور الثاني: الدفع الإلكتروني وتحسين كفاءة العمليات الداخلية					
10					تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين
11					تساعد نظم الدفع الإلكتروني في تخفيف ضغط العمل على العاملين بالمصرف

					12	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في رفع كفاءة العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات
					13	تزيد نظم الدفع الإلكتروني من السرعة في الاستجابة لمتطلبات العملاء من حيث الكم
					14	تزيد نظم الدفع الإلكتروني من السرعة في الاستجابة لمتطلبات العملاء من حيث النوع
					15	ساهمت نظم الدفع الإلكتروني في سرعة إنجاز العمليات
					16	ساهمت نظم الدفع الإلكتروني في تسهيل عمليات التدقيق والرقابة المالية
					17	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء
المحور الثالث: الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المقدمة						
					18	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين جودة خدمات المصرف
					19	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في رفع وتعزيز القدرة التنافسية للمصرف
					20	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في استقطاب عدد أكبر من العملاء
					21	تمنح نظم الدفع الإلكتروني المصرف القدرة على طرح منتجاته في السوق
					22	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تسعير خدمات المصرف
					23	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنوع خدمات المصرف
					24	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في ترويج خدمات المصرف
					25	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تحسين طرق توزيع خدمات المصرف