



NEAR EAST UNIVERSITY  
INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES  
BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAMS

**THE USE OF MIS MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS IN  
MAKING PAYMENTS AND TRANSFERS TO IMPROVE BANK  
PERFORMANCE A PROPOSED SYSTEM FOR BANKS  
OPERATING IN THE CITY OF ERBIL - IRAQ**

RAWAND YASEN KADER MAJIDI

MASTER'S THESIS

NICOSIA  
2021



جامعة الشرق الأدنى  
معهد الدراسات العليا  
كلية العلوم الاقتصادية والادارية / قسم إدارة الاعمال

استخدام نظم المعلومات الإدارية (م ي س) في سداد المدفوعات والتحويلات لتحسين أداء البنك  
نظام مقترح للبنوك العاملة في مدينة أربيل - العراق

رؤهند ياسين قادر

رسالة ماجستير

**THE USE OF MIS MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS IN MAKING  
PAYMENTS AND TRANSFERS TO IMPROVE BANK PERFORMANCE A  
PROPOSED SYSTEM FOR BANKS OPERATING IN THE CITY OF ERBIL -  
IRAQ**

**RAWAND YASEN KADER MAJIDI**

**NEAR EAST UNIVERSITY  
INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES  
BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAMS**

**MASTER'S THESIS**

**SUPERVISOR  
PROF. DR. KHAIRI ALI AUSO ALI**

**NICOSIA  
2021**

استخدام نظم المعلومات الإدارية (م ي س) في سداد المدفوعات والتحويلات لتحسين أداء  
البنك نظام مقترح للبنوك العاملة في مدينة أربيل - العراق

رموند ياسين قادر

جامعة الشرق الأدنى  
معهد الدراسات العليا  
كلية العلوم الاقتصادية والإدارية / قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

بإشراف

الاستاذ الدكتور خيري علي اوسو علي

## ACCEPTANCE/APPROVAL

We as the jury members certify the “The use of MIS management information systems in making payments and transfers to improve bank performance a proposed system for banks operating in the city of Erbil - Iraq” prepared by “Rawand Yasen Kader Majidi” defended on 28 /01/ 2021 has been found satisfactory for the award of degree of Master

### JURY MEMBERS



**Prof. Dr. Khairi Ali Auso Ali** (Supervisor)  
Near East University

Faculty of Economic and Administrative Science, Business Administration Department



**Dr. Dildar Haydar Ahmed** (Head of Jury)  
Near East University

Faculty of Economic and Administrative Science, Economics Department



**Dr. Ramyar Rezzar Ahmed**  
Near East University

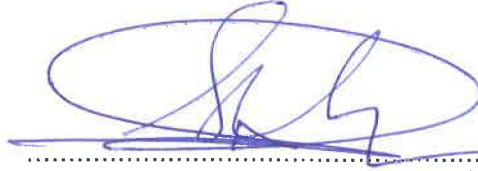
Faculty of Economic and Administrative Science, Banking and Accounting Department

.....  
**Prof. Dr. K. Hüsnü Can Başer**  
Institute of Graduate Studies  
Director

## قرار لجنة المناقشة

نحن كأعضاء لجنة مناقشة طالب الماجستير رواند ياسين قادر مجيدي في رسالته الموسومة بـ " استخدام نظم المعلومات الإدارية (م ي س) في سداد المدفوعات والتحويلات لتحسين أداء البنك نظام مقترح للبنوك العاملة في مدينة أربيل - العراق " نشهد بأننا اطلعنا على الرسالة وناقشنا الطالب في محتوياتها بتاريخ 2021/01/28، ونشهد بأنها جديرة لنيل درجة الماجستير

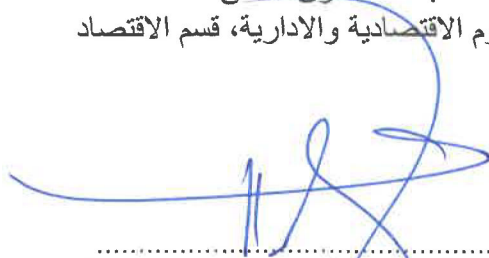
## أعضاء لجنة المناقشة



الاستاذ الدكتور خيرى علي اوسو علي ( المشرف )  
جامعة الشرق الادنى  
كلية العلوم الاقتصادية والادارية، قسم إدارة الأعمال



الدكتور دلدار حيدر احمد ( رئيس لجنة المناقشة )  
جامعة الشرق الادنى  
كلية العلوم الاقتصادية والادارية، قسم الاقتصاد



الدكتور راميار رزكار احمد  
جامعة الشرق الادنى  
كلية العلوم الاقتصادية والادارية، قسم المالية و المحاسبة

الاستاذ الدكتور ك. حسنو جان باشير  
معهد الدراسات العليا  
المدير

## DECLARATION

I'm **RAWAND YASEN KADER MAJIDI**; hereby declare that this dissertation entitled '**The use of MIS management information systems in making payments and transfers to improve bank performance a proposed system for banks operating in the city of Erbil - Iraq**, been prepared myself under the guidance and supervision of **Prof. Dr. Khairi Ali Auso Ali**, in partial fulfilment of the Near East University, Graduate School of Social Sciences regulations and does not to the best of my knowledge breach and Law of Copyrights and has been tested for plagiarism and a copy of the result can be found in the Thesis.

This Thesis is my own work. The responsibility of all claims, ideas, comments and suggestions contained in this thesis as well as translations belongs to the author. Under no circumstances or conditions does The Graduate School of Social Sciences to which the author affiliates do not bear the content and scientific responsibility of the thesis. All responsibilities for the work performed and published belong to the author.

- The full extent of my Thesis can be accesible from anywhere.
- My Thesis can only be accesible from the Near East University.
- My Thesis cannot be accesible for (2) two years. If I do not apply for extention at the end of this period, the full extent of my Thesis will be accesible from anywhere.

Date:28/01/2021

Signature

RAWAND YASEN KADER MAJIDI

## الاعلان

أنا روهند ياسين قادر، أعلن بأن رسالتي الماجستير بعنوان استخدام نظم المعلومات الإدارية (م ي س) في سداد المدفوعات والتحويلات لتحسين أداء البنك نظام مقترح للبنوك العاملة في مدينة أربيل - العراق، كانت تحت إشراف وتوجيهات ' الاستاذ الدكتور خيرى علي اوسو علي، ولقد أعددتها بنفسى تماماً، وكل اقتباس كان مقيداً بموجب الالتزامات والقواعد المتبعة في كتابة الرسالة في معهد العلوم الاجتماعية. أؤكد بأنني أسمح بوجود النسخ الورقية والإلكترونية لرسالتي في محفوظات معهد العلوم الاجتماعية بجامعة الشرق الأدنى.

هذه الرسالة هي من عملي الخاص، وأتحمل مسؤولية كل الادعاءات والأفكار والتعليقات والاقتراحات والنصوص المترجمة في هذه الرسالة هي مسؤولية المؤلف. معهد العلوم الاجتماعية الذي أنتمي إليه ليس له أي تبعية أو مسؤولية علمية تحت أي ظرف من الظروف، جميع مسؤوليات المصنفات المنشورة المنشورة تخصني كمؤلف.

- المحتوى الكامل لرسالتي يمكن الوصول اليها من أي مكان.
- رسالتي يمكن الوصول اليها فقط من جامعة الشرق الأدنى.
- لا يمكن أن تكون رسالتي قابلة للوصول اليها لمدة عامين (2). إذا لم أتقدم بطلب للحصول على الامتداد في نهاية هذه الفترة، فسيكون المحتوى الكامل لرسالتي مسموح الوصول اليها من أي مكان.

التاريخ: 2021/01/28

التوقيع

روهند ياسين قادر



## DEDICATION

To you, oh the most beloved man to my heart ... To you, who God has entrusted with prestige and reverence ... To the one who taught me to give without waiting

To you. I dedicate the result of my work, my dear father

To those who planted her love deeply in my heart and sowed me good and tender..

To those who harvested thorns from my path to pave the way for me to learn..

To you. I dedicate the result of my work, my dear mother

To whom are they A light that shines the darkness that was standing in my way..

To you .. my dear brothers and sister.

To the companion who lives with me life in its bittersweet

My dear wife

To all the eyes that instilled themselves within my soul..

To you, my sons, Rawa and Ramin.

To those whose flag I see in the middle of the night and during the day

Dear teachers

## الاهداء

إليك يا أحب رجل إلى قلبي.. إليك يا من كلله الله بالهبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار  
إليك.. أهدي ثمرة عملي يا أبي الغالي

إلى من غرس حبها في قلبي جذراً عميقاً وزرعتني خيراً وعطاءً..  
إلى من حصدت الأشواك عن دربي لتمهد لي طريق العلم..  
إليك.. أهدي ثمرة عملي يا أمي الغالية

إلى من هم نور يضيء الظلمة التي كانت تقف في طريقي..  
إليكم.. يا إخواني وأختي الغالية.

إلى رفيقة الدرب التي تعيش معي الحياة بحلوها ومرها  
زوجتي العزيزة

إلى كل العيون التي غرست نفسها داخل روحي..  
إليكم يا أبنائي روا و رامين.

إلى الذين أرى علمهم وسط الليل نهاراً  
أساتذتي الأفاضل

## ACKNOWLEDGEMENTS

The duty of loyalty and gratitude at the conclusion of this scientific journey with the grace of God Almighty requires that I extend my sincere thanks and gratitude to (**Prof. Dr. Khairi Ali Auso**) for his great effort, in following me through the stages of preparing this thesis and giving their good remarks and valuable directions for the maturation of this thesis. Then they had the merit, after God, in accomplishing this effort and completing it in this way, so God rewarded them with the best reward for me.

It is also my pleasure to extend my sincere appreciation and respect to my big brother (**ZAMANAKO RAWAND YASEN KADER**), who was a blessing to help me.

In conclusion, I cannot fail to express my gratitude and thanks to all the professors and colleagues who contributed to producing this thesis in its final form.

## شكر وتقدير

يقتضي واجب الوفاء والعرفان بالجميل في ختام هذه الرحلة العلمية بتوفيق من الله سبحانه تعالى أن أتقدم بالشكر الجزيل وخالص الإمتنان الى الدكتور (خيري على اوسو) لما أبدى من جهد كبير، في متابعتي خلال مراحل اعداد هذه الأطروحة وابداء ملاحظاتهم السديدة وتوجيهاتهم القيمة لإنضاج هذه الأطروحة، فكان لهم الفضل بعد الله في إنجاز هذا الجهد وإكماله بصورته هذه، فجزاهم الله عني خير الجزاء.

كما يطيب لي أن أتقدم بفائق التقدير والاحترام إلى اخي الكبير (زمنكو ياسين قادر) حيث كان نعمة العون لي.

ولا يفوتني في الختام إلا أن أتقدم بكل الإمتنان والشكر الى جميع الاساتذة والزملاء الذين ساهموا في إخراج هذه الأطروحة بشكلها النهائي.

## ABSTRACT

### THE USE OF MIS MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS IN MAKING PAYMENTS AND TRANSFERS TO IMPROVE BANK PERFORMANCE A PROPOSED SYSTEM FOR BANKS OPERATING IN THE CITY OF ERBIL - IRAQ

The world is witnessing an accelerated growth in the telecommunications and information technology networks industry, and the use of information technology in any country reflects the sophistication and development witnessed by the societies of those countries. Through its sectors, the most important of which is the banking sector, whose relationship is positive, especially in the area of payments and transfers, as funds are exchanged between the customer and the bank through technological distribution channels represented by computers, ATMs and home phones. And mobile phone. And global networks that take place within minutes as the means of payment and technological transfer dominated the activities of banks without using the traditional methods that cost the customer time, effort and cost, and he avoids visiting the bank, as he is able to pay and transfer from anywhere in the world due to the spread of bank branches and correspondents all over the world. And linking it to international networks and subscribing to credit cards such as Visa and MasterCard.

Among the most important conclusions: The linking of banks with each other is only done through networks, systems, services, and modern technological equipment inside the country. As for the external transfer, it is only possible through subscribing to one of the international networks of the payment and transfer system (SWIFT).

Among the most important recommendations: The existence of an action plan to reform the legal framework (laws, regulations, models ...). Technological processes are legal or widely accepted in the banking industry, with standardized models such as SWIFT available as possible.

**Key words:** banking services, information technology, electronic banks, bank transfers, payment and transfer outlets.

## ÖZ

### **BANKA PERFORMANSINI ARTIRMAK İÇİN ÖDEME VE TRANSFERLERDE MİS YÖNETİM BİLGİ SİSTEMLERİNİN KULLANILMASI, IRAK'IN ERBİL ŞEHRİNDE FAALİYET GÖSTEREN BANKALAR İÇİN ÖNERİLEN BİR SİSTEMDİR.**

Dünya, telekomünikasyon ve bilgi teknolojisi ağları endüstrisinde hızlı bir büyümeye tanık oluyor ve herhangi bir ülkede bilgi teknolojisinin kullanımı, bu ülkelerin toplumlarının tanık olduğu gelişmişliği ve gelişmeyi yansıtıyor. Bilgisayarlar, ATM'ler ve ev telefonlarının temsil ettiği teknolojik dağıtım kanalları aracılığıyla müşteri ve banka arasında para alışverişi yapıldığından, özellikle ödemeler ve transferler alanında ilişkileri olumlu olan bankacılık sektörü başta olmak üzere sektörleri aracılığıyla . Ve cep telefonu. Ve ödeme ve teknolojik transfer aracı olarak dakikalar içinde gerçekleşen küresel ağlar, müşteriye zaman, emek ve maliyete mal olan geleneksel yöntemleri kullanmadan bankaların faaliyetlerine hâkim oldu ve ödeme yapabildiği için bankayı ziyaret etmekten kaçınıyor ve Banka şubelerinin ve muhabirlerin dünyanın her tarafına yayılması ve uluslararası ağlara bağlanması ve Visa ve MasterCard gibi kredi kartlarına abone olması nedeniyle dünyanın herhangi bir yerinden transfer.

En önemli sonuçlar arasında: Bankaların birbirine bağlanması, ancak ülke içindeki ağlar, sistemler, hizmetler ve modern teknolojik donanım ile mümkündür. Dış havaleye gelince, yalnızca ödeme ve havale sisteminin (SWIFT) uluslararası ağlarından birine abone olarak mümkündür.

En önemli öneriler arasında: Yasal çerçevede reform yapmak için bir eylem planının varlığı (kanunlar, düzenlemeler, modeller ...). Teknolojik süreçler yasaldır veya mümkün olduğu ölçüde mevcut olan SWIFT gibi standartlaştırılmış modellerle bankacılık sektöründe geniş çapta kabul görmektedir.

**Anahtar kelimeler:** bankacılık hizmetleri, bilgi teknolojisi, elektronik bankalar, banka havaleleri, ödeme ve transfer noktaları.

## ملخص

استخدام نظم المعلومات الإدارية (م ي س) في سداد المدفوعات والتحويلات لتحسين أداء البنك نظام  
مقترح للبنوك العاملة في مدينة أربيل - العراق

يشهد العالم نمواً متسارعاً في صناعة شبكات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وإن استخدام تكنولوجيا المعلومات في أي بلد يعكس مدى الرقي والتطور الذي تشهده مجتمعات تلك البلدان. من خلال قطاعاتها ومن أهمها قطاع المصارف التي تكون العلاقة بينهما طردية وخاصة في مجال المدفوعات والتحويلات إذ يتم تبادل الأموال بين الزبون والمصرف عبر قنوات التوزيع التكنولوجية المتمثلة بأجهزة الحاسبات، وجهاز الصراف الآلي والهاتف المنزلي. والهاتف الجوال. والشبكات العالمية التي تتم خلال دقائق إذ إن وسائل الدفع والتحويل التكنولوجية هيمنت على أنشطة المصارف دون استخدام الطرق التقليدية التي تكلف الزبون الوقت والجهد والكلفة ويجنبه زيارة المصرف، حيث باستطاعته أن يقوم بالدفع والتحويل من أي مكان في العالم نظراً لانتشار فروع المصارف ومراسليه في كافة أنحاء العالم وربطه بالشبكات العالمية واشترائه بالبطاقات الائتمانية مثل أليفيزا كارد والماستر كارد.

ومن أهم الاستنتاجات: إن ربط المصارف مع بعضها لا يتم إلا من خلال الشبكات وأنظمة وخدمات ومعدات تكنولوجية حديثة في داخل البلد. أما التحويل الخارجي لا يتم إلا من خلال الاشتراك في إحدى الشبكات العالمية الخاصة بنظام الدفع والتحويل (السويفت).

ومن أهم التوصيات: وجود خطة عمل لإصلاح الإطار القانوني (القوانين، اللوائح، النماذج...). وأن تكون العمليات التكنولوجية قانونية أو مقبولة على نطاق واسع في الصناعة المصرفية مع توافر نماذج موحدة مثل السويفت بقدر الإمكان.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمات المصرفية، تكنولوجيا المعلومات، المصارف الإلكترونية، الحوالات المصرفية، منافذ الدفع والتحويل.

## TABLE OF CONTENTS

<b>ACCEPTANCE/APPROVAL .....</b>	<b>.....</b>
<b>DECLARATION .....</b>	<b>.....</b>
<b>DEDICATION .....</b>	<b>..II</b>
<b>ACKNOWLEDGEMENTS.....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>..IV</b>
<b>ÖZ .....</b>	<b>..V</b>
<b>TABLE OF CONTENTS .....</b>	<b>..VI</b>
<b>LIST OF FIGURES .....</b>	<b>..IX</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>CHAPTER 1 .....</b>	<b>9</b>
<b>banking Services, Information Technology And Communications.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1: banking And Information Technology.....</b>	<b>9</b>
1.1.1: The origins of banking services .....	9
1.1.1.1: The concept and nature of banks .....	10
1.1.1.2: A change in the perception of the bank's role and functions.....	11
1.1.2: The concept of information technology.....	14
1.1.2.1: Technology Transfer Methods.....	14
1.1.2.2: The concept and definition of technology .....	15
1.1.3: The evolution of communication technology.....	16
1.1.4: Computer technology and its uses .....	17
1.1.5: Computer Networks .....	19
1.1.6: New services provided by Swift.....	22
1.2: The use of information and communication technology in the banking activity, electronic banking.....	24
1.2.1:The concept of electronic banking and options for acceptance and rejection ..	24
1.2.2: Definition of electronic banking .....	24
1.2.3: Electronic banking (the development of the idea of remote service and the birth of electronic banks with its new meaning) .....	25
1.2.4: Electronic banking requirements .....	28
1.2.5: Challenges of electronic banking.....	29
1.2.6: The pros and cons of the technology bank.....	32



<b>CHAPTER 2</b> .....	34
<b>THE PRACTICAL SIDE OF THE RESEARCH</b> .....	34
2.1: Use of MIS in payments, wire transfers and distribution channels .....	34
2.1.1: The traditional method of payments and remittances .....	34
2.1.2: The technological method of payments and remittances .....	38
2.1.2.1: How to make payments with information technology .....	38
2.1.2.2: Definition of technology transfer .....	46
2.1.3: Payment and remittance ports .....	48
2.1.4: There are other payment methods .....	51
2.1.5: Correspondent banks .....	55
2.2: The core of the technological system for payments and bank transfers in Iraq ..	58
2.2.1: Proposed technological system .....	58
2.2.1.1: Payments and internal transfers by information technology .....	59
2.2.1.2: The proposed system (a project to connect banks to the communication network) .....	60
2.2.1.3: Recommendation or proposal .....	63
2.2.2: Transfer money through the SWIFT network .....	63
2.2.2.1: Basic rules .....	63
2.2.2.2: Rules for sending messages .....	64
2.2.2.3: Payments by correspondents. There are two different payment methods ...	65
<b>CONCLUSION</b> .....	68
<b>REFERENCES</b> .....	72
<b>PLAGIARISM REPORT</b> .....	78
<b>SCIENTIFIC RESEARCH ETHICS COMMITTEE</b> .....	68

## قائمة المحتويات

.....	قرار لجنة المناقشة
.....	الاعلان
ب.....	الاهداء
ج.....	شكر وتقدير
د.....	ملخص
ز.....	قائمة الاشكال
1.....	المقدمة
9.....	الفصل الاول
9.....	الخدمات المصرفية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
9.....	1.1: الخدمات المصرفية وتكنولوجيا المعلومات
9.....	1.1.1: نشأة الخدمات المصرفية
10.....	1.1.1.1: مفهوم المصارف وطبيعتها:
11.....	2.1.1.1: تغير النظرة لدور المصرف ووظائفه.
14.....	2.1.1: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
14.....	1.2.1.1: طرق نقل التكنولوجيا
15.....	2.2.1.1: مفهوم وتعريف التكنولوجيا
16.....	3.1.1: تطور تكنولوجيا الاتصالات
17.....	4.1.1: تكنولوجيا الحاسبات واستخداماتها
19.....	5.1.1: شبكات الحاسبات الالكترونية
22.....	6.1.1: من الخدمات الجديدة التي تقدمها سويفت
	2.1: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط المصرفي المصارف الالكترونية -E
24.....	BANKING

- 1.2.1: مفهوم المصارف الالكترونية وخيارات القبول والرفض ..... 24
- 2.2.1: تعريف المصرف الالكتروني ..... 24
- 3.2.1: المصارف الالكترونية (تطور فكرة الخدمة عن بعد وميلاد البنوك الالكترونية بمعناها الجديد). ..... 25
- 4.2.1: متطلبات المصارف الالكترونية ..... 28
- 5.2.1: تحديات الصيرفة الالكترونية ..... 29
- 6.2.1: ايجابيات وسلبيات المصرف التكنولوجي ..... 32
- الفصل الثاني** ..... 34
- الجانب التطبيقي للبحث** ..... 34
- 1.2: استخدام MIS في المدفوعات والحوالات المصرفية و قنوات التوزيع ..... 34
- 1.1.2: الاسلوب التقليدي للمدفوعات والحوالات ..... 34
- 2.1.2: الاسلوب التكنولوجي للمدفوعات والحوالات ..... 38
- 1.2.1.2: كيفية دفع المدفوعات بواسطة تكنولوجيا المعلومات ..... 38
- 2.2.1.2: تعريف الحوالة التكنولوجية ..... 46
- 3.1.2: منافذ الدفع والتحويل ..... 48
- 4.1.2: هناك وسائل دفع اخرى ..... 51
- 5.1.2: المصارف المراسلة ..... 55
- 2.2: صميم النظام التكنولوجي للمدفوعات والحوالات المصرفية في العراق ..... 58
- 1.2.2: النظام التكنولوجي المقترح ..... 58
- 1.1.2.2: عمليات الدفع والتحويل الداخلي بواسطة التكنولوجيا المعلومات ..... 59
- 2.1.2.2: النظام المقترح (مشروع ربط المصارف بشبكة الاتصالات). ..... 60
- 3.1.2.2: توصية أو مقترح ..... 63
- 2.2.2: تحويل الأموال من خلال شبكة السويفت ..... 63

63	..... القواعد الأساسية	1.2.2.2
64	..... قواعد إرسال الرسائل	2.2.2.2
65	..... المدفوعات عن طريق المراسلين. هنالك طريقتين مختلفتين في الدفع	3.2.2.2
68	..... الخاتمة	
72	..... قائمة المصادر	
78	..... تقرير الانتحال	
79	..... لجنة اخلاقيات البحث العلمي	

## List of Figures

<b>Figure 1: central bank.....</b>	<b>41</b>
<b>Figure 2: Interbank systems .....</b>	<b>42</b>
<b>Figure 3: Systems and networks within the bank.....</b>	<b>43</b>
<b>Figure 4: Distribution channels .....</b>	<b>44</b>
<b>Figure 5: Customers .....</b>	<b>45</b>
<b>Figure 6: Master Bank .....</b>	<b>51</b>
<b>Figure 7: How to connect a group of banks with each other via networks.....</b>	<b>61</b>
<b>Figure 8: Iraq wireless network shows the southern half .....</b>	<b>62</b>

## قائمة الاشكال

- 41 ..... رسم توضيحي 1: البنك المركزي
- 42 ..... رسم توضيحي 2: النظم فيما بين البنوك
- 43 ..... رسم توضيحي 3: النظم والشبكات داخل البنك
- 44 ..... رسم توضيحي 4: قنوات التوزيع
- 45 ..... رسم توضيحي 5: العملاء
- 51 ..... رسم توضيحي 6: ماستر بانك
- 61 ..... رسم توضيحي 7: كيفية ربط مجموعة مصارف مع بعضها بواسطة الشبكات
- 62 ..... رسم توضيحي 8: شبكة العراق للانترنت اللاسلكي يوضح النصف الجنوبي

## المقدمة

### الإطار المنهجي

لتكنولوجيا شائعة في حياتنا. في البداية، كان هناك أجهزة كمبيوتر فقط مع تثبيت البرنامج وإدخال جميع البيانات يدويًا. الآن، لدينا أجهزة كمبيوتر محمولة وهواتف ذكية وساعات ذكية. الآلات متصلة ببعضها البعض و تبادل كميات هائلة من البيانات. المزيد والمزيد من التكنولوجيا الذكية و يوفر بيانات مختلفة. ليس فقط أجهزة الكمبيوتر ولكن، على سبيل المثال، المباني والسيارات والملابس.

أدت سنوات عديدة من التطوير إلى ظهور صناعات ذات أعمال قائمة على تكنولوجيا المعلومات. واحد المثال هو القطاع المالي والمصرفي. كمية البيانات الحساسة، العملاء وتفرض متطلبات السوق والتقنيات الجديدة استخدام حلول تكنولوجيا المعلومات المتطورة والتطوير المستمر في هذا المجال. أصبحت البنية التحتية المتنامية أكثر وأكثر تعقيدًا. عادة ما تكون هذه البنية التحتية غير المرئية هي النظام التكنولوجي المعقد للغاية الذي تُبنى عليه كل وظيفة داخل كل بنك، من تقييم القرض تطبيقات لكشف غسيل الأموال وتقديم المدفوعات إلى الحسابات. ببساطة، عندما لا تعمل هذه التكنولوجيا

تحتاج البنوك إلى المزيد من العروض الأوسع والأكثر تطوراً، الذي يتطلب حلول تكنولوجيا المعلومات، البنية التحتية تنمو، وفي نفس الوقت، تحتاج البنوك إلى أن تصبح أكثر مرونة حتى تتمكن من فهم ديناميكيات السوق بشكل أفضل وتوقع احتياجات العملاء وتصميم أو إدخال أو تعديل المنتجات والخدمات في الوقت المناسب. التكنولوجيا الجديدة هي أيضا فرصة للبنوك الجديدة، التي تحتاج إلى ضمان يتجنبون مشاكل تكنولوجيا المعلومات، إذا أرادوا كسب عملاء من البنوك التقليدية.

عرض واسع للغاية يجب على البنوك تقديمه. في العديد من المنظمات، هناك المئات من "المنتجات المالية"، مثل الحسابات الفردية ذات الحد الائتماني والائتمانيات المتجددة والودائع لأجل 3 أشهر وشهادات الإيداع الأجنبية أو المحلية خطابات الاعتماد والسندات السنوية وما إلى ذلك. يتم تحليل المنتجات المالية من حيث الربحية والمخاطر. يتم تنفيذ نفس النشاط مع العملاء والعملة. يتم إجراء معاملات مختلفة، يبدأ تسلسلها عمليات محددة على هذه المنتجات المالية. هذا هو السبب في بيئة محددة للغاية، والتي تشمل يتم إنشاء تسلسل المعاملات والعمليات المالية حول هذه المنتجات. هناك الكثير من المنتجات المصرفية، ولتتمكن من التحكم فيها وإدارتها، تحتاج البنوك إلى خدمات تقنية معلومات جيدة جدًا ومعقدة. خدمة تكنولوجيا المعلومات مجموعة من الوظائف ذات الصلة التي توفرها أنظمة تكنولوجيا المعلومات لدعم عمل واحد أو أكثر المجالات، والتي قد تتكون بدورها من برامج وأجهزة ومرافق اتصالات، ينظر إليه العميل على أنه كيان متماسك ومستقل. قد تتراوح خدمة تكنولوجيا المعلومات من

الوصول إلى تطبيق واحد، مثل نظام دفتر الأستاذ العام، إلى مجموعة معقدة من بما في ذلك العديد من التطبيقات، فضلا عن التشغيل الآلي للمكاتب، التي قد تكون منتشرة

عبر عدد من الأنظمة الأساسية للأجهزة والبرامج عند تحليل المكونات التي يتم تضمينها في الأنظمة المصرفية، قليل الأشياء المميزة تلفت الانتباه: العميل وفواتيره حساباتها، عملاته، الحدود والمنتجات المصرفية والمعاملات. تحدد مجموعة ووصلات هذه الكائنات جودة بنية النظام، والتي تتكون من العديد من التطبيقات. التكوين المناسب يأخذ في الاعتبار جميع المعلومات والاتصالات.

الحفاظ على هذا التحديث والجودة العالية يحدد نجاح الأعمال، التحدي الآخر هو البيئة المتغيرة والمتطلبات المتزايدة. يجب أن تكون بنية النظام مرنة لتكون قادرة على التكيف مع الوضع الجديد. بدون التكنولوجيا، تستغرق عمليات اتخاذ القرار وقتاً طويلاً - طلب برنامج جديد للعروض الجديدة، وإنشاء أقسام جديدة ستهتم بذلك، وخلق لوائح جديدة للعملاء والموظفين وما إلى ذلك. لهذا السبب، دور CIO و تصبح خدمات تكنولوجيا المعلومات حاسمة للأعمال والقدرة التنافسية.

### مشكلة البحث

تسعى جميع المصارف إلى ادخال تكنولوجيا المعلومات في عملياتها المصرفية، وتحديدًا في عملية مدفعتها وحوالاتها لكي تتواصل مع المصارف العربية و الإقليمية والتخلص من الطرق التقليدية التي تؤدي إلى ضياع في الوقت والجهد والكلفة. لذا فإن مشكلة البحث الحالية تتعلق بـ (كيفية استخدام نظم معلومات الادارية MIS والاتصالات في المدفوعات والتحويلات المصرفية).

### أهمية البحث

ان تنشيط الأساليب التكنولوجية في المصارف العراقية مهم جداً حيث يتيح للمصارف التكنولوجية بأجراء المبادلات التجارية ضمن بيئة خالية من الحواجز؛ وتقليل الوقت والجهد؛ والكلفة وقد تزايد عدد مستخدمي هذا الاسلوب في الوطن العربي والعالم عموماً وادى ذلك الى سعي المصارف العربية الى توفير كفاءات ومهارات برمجية وكذلك بنى تحتية قوية من اجل مواكبة هذا التطور وتوفير الاستعدادات المستقبلية اللازمة من اجل التطبيقات المصرفية التكنولوجية. ويكتسب البحث أهميته من خلال ما يأتي:

1- تقديم منهج عمل مقترح للمصارف العاملة في مدينة أربيل للتحويل إلى صيرفة تكنولوجية من خلال عرض موسع لقنوات التوزيع التكنولوجية وكيفية القيام بالمدفوعات والحوالات من خلالها.

2- عرض تكنولوجيا الحاسبات وشبكة الاتصالات الحديثة التي تربط المصارف مع فروعها ومع المصارف العالمية والعربية للقيام بعملية المدفوعات والحوالات الداخلية والخارجية.



3- تحفيز المصارف التي لم تبدأ باستخدام التكنولوجيا الحديثة بالدخول إلى عالم المصارف التكنولوجية لما للأخيرة من مميزات وإيجابيات تدخل ضمن الإطار الاقتصادي للبلاد.

### فرضية البحث

يستند البحث على فرضية رئيسية وهي أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في المصارف في العراق يؤدي إلى انتقال المصارف من بيئة تقليدية قديمة في تقديم خدمة المدفوعات والحوالات إلى بيئة متطورة في عالم المصارف من خلال استخدام قنوات التوزيع التكنولوجية والى مواكبة المصارف العربية والعالمية المتطورة.

### الهدف

- أ- استعراض الأساليب التكنولوجية الحديثة المستخدمة في المصارف العالمية والعربية وكذلك المستخدمة في المصرف العراقي للتجارة وبعض المصارف الاهلية العراقية.
- ب- استخدام قنوات التوزيع التكنولوجية الحديثة في المصارف العراقية للقيام بعمليات المدفوعات والحوالات المصرفية.
- ج- عرض استخدام نظام الـ SWIFT في المستقبل القريب في جميع المصارف العراقية للتحويلات الخارجية.
- د- عرض شبكة الواي ماكس في العراق التي يتم من خلالها ربط المصارف مع فروعها ومع بعضها.

### طرق جمع المعلومات

تم جمع المعلومات الخاصة باستخدام نظام الـ SWIFT واستخدام النظام الخاص بربط المصرف الرئيسي مع فروعها وقنوات التوزيع التكنولوجية من خلال الزيارات الميدانية لمجموعة بنوك العاملة في أربيل-العراق والقيام بالمقابلات الشخصية المتعددة للعاملين في هذا المجال واستخدام الانترنت للاطلاع على نماذج تكنولوجيا المعلومات المستخدمة من قبل عدد من المصارف فضلاً عن الكتب والادبيات المتعلقة بالحقل اعلاه.

## الدراسات السابقة

### 1 الدراسات العربية

#### أ- دراسة الربيعي 2008:

بينت هذه الدراسة مدى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على العمل المصرفي. وتهدف الدراسة الى التعرف على تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي تستخدم في مصرف الرافدين ووضع مقترحات لتطوير العمل المصرفي واستخدام تكنولوجيا المعلومات فيها.

واستنتجت الدراسة عدم مواكبة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف حالياً للتطورات التكنولوجية المستخدمة في المصارف العربية و العالمية بسبب ضعف شبكات الاتصال بين المصارف وضعف تعامل مصارفنا مع المصارف الدولية في انجاز الاعمال المصرفية. وأوصت الدراسة بتشجيع المصرف و فروعها على استخدام التكنولوجيا الحديثة في اداء العمليات المصرفية وتقوية شبكات الاتصال بين مصارفنا وبين المصارف الدولية في انجاز الاعمال المصرفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

#### ب- دراسة ناشور 2013:

دللت هذه الدراسة على ان تكنولوجيا المصارف المطبقة لدى المصارف المستخدمة لها قد ادت الى جذب متواصل لزيائنه، وخفض في تكاليف الخدمة المصرفية الى حد بعيد حيث ادى الى جني ارباح متزايدة، و اشارت الدراسة الى أن تكنولوجيا المعلومات لم تغير من الوظائف التقليدية للبنوك كالودائع والقروض والتحويل والاعتمادات... الخ لكن الذي تغير هو اسلوب ممارسة هذه الوظائف وكيفية اصال الخدمة الى الزبائن، وقد استنتجت هذه الدراسة ان المصرف القائم والذي يسعى الى استخدام التكنولوجيا المصرفية في اعمال فروعها لا يتصور ان المشكلة الاساسية هي فقط ايجاد التمويل للحصول على تلك الصناعة وانما يجب ان يسبق ذلك خيار آخر وهو حاجته.وقد اوصت الدراسة بـ:-

1- اعادة هندسة تنظيم الفروع القائمة والوظائف المالية.

2- الأختيار الملائم من الانظمة الالكترونية والبرامج المكتوبة، إما بتطويرها بجهود الفنيين والمصرفيين من داخل المصرف Automation Project او شرائها من منتجين لها كسلعة Vendors جاهزة وتقع هذه المسؤولية على عاتق المصرفي وليس على الموظف الفني وذلك لاهمية وخطورة هذا القرار.

3- اختيار المكائن التي يجري بواسطتها تنفيذ النظام ويجب اختيار المكائن التي يسمح استخدامها لعدة اغراض ويحدد اختيار هذا النوع من المكائن الكلفة وشروط تسليمها.

4- ثم يجري اختيار ميكانيكيات الاتصال بالزبون عبر نقاط الخدمة المصرفية Self-service Terminals مثل مكائن ATM بطاقات بلاستيكية وذكوية وشبكة الانترنت وغيرها من الآليات التي تستهدف الزبون.

#### ج- دراسة العزاوي 2016:

أكدت هذه الدراسة ان استخدام التكنولوجيا الحديثة ولاسيما الانترنت له اهمية كبيرة في تسويق الخدمات المصرفية. وتهدف الدراسة الى التعرف على التقنيات المستخدمة في المصارف العالمية والعربية وكذلك وضع مقترحات لتطوير العمل المصرفي ويتضمن استخدام الانترنت في الاعمال المصرفية، وقد استنتجت الدراسة بطء الاجراءات المصرفية بشأن تقديم الخدمة المصرفية سواء أكانت داخلية أم خارجية لعدم وجود وسائل اتصال متطورة ولاسيما مع المصارف في خارج القطر، حيث تسمح التكنولوجيا الحديثة ( الانترنت ) لجميع البائعين والمشتريين في انحاء العالم بإجراء المبادلات التجارية ضمن بيئة خالية من الحواجز. وان الزبائن يفضلون التعامل مع المصارف التي تحقق لها الخدمة الافضل والاكثر اماناً في التعامل. من خلال تطوير الخدمة المقدمة من قبل المصرف وان المصارف تسعى الى كسب الزبون الحالي والمرتبب ونيل ثقته من خلال المنافسة على تقديم الافضل له، وخلص البحث الى ضرورة القيام بدورات تدريبية للملاكات على استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

#### د- دراسة فرحان 2015:

أكدت هذه الدراسة ضرورة استخدام نظام معلومات في الانشطة المصرفية وخصوصاً المصارف العراقية ولا سيما الحسابات الجارية. ووضع مقترحات لتطوير العمل المصرفي والخدمة المصرفية واستخدام نظم معلومات، وقد اخذت عينة البحث من مصرف الرشيد (52) موظف وهم على مختلف المستويات الوظيفية وجرى استخدام النسب المئوية في تحليل استمارة الاستبيان، وقد استنتجت الدراسة ان التغييرات التي حصلت في التكنولوجيا عامل مؤثر على اداء المصارف حيث تؤدي الى تحسين نوعية الخدمات المصرفية التي تقدمها، واوصت الدراسة بتشجيع المصارف على استخدام التقنيات الحديثة في اداء العمليات المصرفية واعادة النظر في الاجراءات والاساليب والوسائل المعتمدة في تقديم الخدمات المصرفية وخاصة عبر الحسابات الجارية بما يعتمد على الوسائل الالكترونية وطرق الاداء.

#### هـ- دراسة البواب 2014:

أكدت هذه الدراسة ان للعمليات المصرفية الالكترونية دوراً كبيراً في تحسين الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات المالية، واعتمدت هذه الدراسة على المصارف اليمينية وما تقدمه من خدمات منذ

سنوات حيث تقدم خدماتها المتنوعة إلكترونياً لعملائهم وزبائنهم من المستهلكين واصبح توزيع الخدمة المصرفية عبر الشبكات العامة يساهم في تحقيق تحول اساسي في صناعة الخدمة المالية.

وقد استنتجت الدراسة ان التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات واجهزة الحاسوب والبرامج تزيد من تنفيذ العمليات المصرفية بجميع اشكالها. ونظراً لافتقار الاداريين والعاملين في المصارف للخبرة الكافية بقضايا التكنولوجيا ومخاطر الصيرفة الالكترونية والاعتماد المتزايد على اسناد الاعمال الى الجهات الخارجية (طرف ثالث) مما يؤدي الى امكانية الغش والاحتيال.

وقد اوصت الدراسة بتطبيق مبدأ الرقابة التي تطبق على الصيرفة التقليدية وعلى الصيرفة الالكترونية، وإنّ نتيجة التغيرات السريعة في التكنولوجيا والخدمات تضاعف حجم المخاطر التقليدية.

#### و- دراسة الزيدي 2014:

تناولت هذه الدراسة اهمية نقل الصيرفة التكنولوجية الى المصارف العراقية، واكدت ايضاً على ضرورة اعادة هندسة العمليات المصرفية باستخدام تكنولوجيا الحاسوب والانترنت والشبكات الخاصة والعامة والانتقال من الاعمال التقليدية الى الاعمال التكنولوجية بشكل كامل، ولا بد من ان تتكيف المصارف بمكوناتها الداخلية والخارجية من اجل توفير مناخ مناسب وملئم لنجاح التطبيقات الجديدة.

واوصت الدراسة ضرورة التحول الى الصيرفة التكنولوجية وتوفير الامكانيات اللازمة ليست المادية فحسب وانما الكوادر الفنية القادرة على استخدام مثل هذه التكنولوجيا المعاصرة ورفع كفاءة البنية التحتية للاتصالات وجعل المصارف العراقية تواكب المصارف العربية والعالمية.

#### ز- دراسة طه 2007:

أكدت هذه الدراسة إن المصارف الخليجية العاملة في دول مجلس التعاون تتبنى أحدث الأنظمة الخدماتية المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة في جميع عملياتها ومراكز أجهزة الصراف الالية (ATM) وكذلك الخدمات المصرفية المقدمة عبر الانترنت. واعتمدت الدراسة على تقرير حديث نشره مركز دراسات الاقتصاد الرقمي (مدار) حيث أوضح:

1- إن حجم الانفاق السنوي على حلول تكنولوجيا المعلومات تصل إلى حوالي مليار دولار يخصص منها 40% لتطوير وتعزيز أنظمة البنى التحتية التكنولوجية.

2- إن جميع المصارف التجارية الخليجية توفر حالياً كافة الخدمات عبر الانترنت والتي تسمح لعملائها بأجراء معاملاتهم المصرفية بسهولة ويسر ومرونة دون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر المصرف.

واستنتجت الدراسة إلى إن قطاع المصارف في دول الخليج تشهد طفرة كبيرة من خلال تخصيص استثمارات ضخمة لشراء حلول برمجة متطورة لأجراء عملية تعزيز التطبيقات التكنولوجية بشكل داخلي حيث تمكنت المصارف من دعم استراتيجية تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها وتحقيق أقصى استفادة من الحلول التقنية الحالية إضافة إلى تحسين القيمة التي تضيفها استثماراتها التكنولوجية الجديدة لعملياتها.

## 2 الدراسات الأجنبية

### أ- دراسة 2008 BELLARE- and other:

أكدت هذه الدراسة على أن انظمة الدفع التكنولوجية هي الخطوة الأساسية في طريق التجارة الالكترونية والتي هي في تزايد مستمر، ولانجاحها تحتاج إلى ثلاثة عناصر أساسية وهي: 1- المصرف 2- مزودي خدمة الدفع 3- التاجر أو الشخص الذي يملك معلومات عن هوية المشتري. ان مثل هذا النظام يكون مراعى للشروط وذات أساس قوي في حال تعرض الشبكة للفشل. وتهدف الدراسة الى انشاء نظام منخفض التكاليف وتكون في متناول الجميع حيث يزود الزبون بكشف كامل عن النظام (الكشف الدوري) الذي يؤمن له اداء النظام وفاعليته.

### ب- دراسة 2013 WINN:

بينت هذه الدراسة المقارنة بين مجهزي خدمات الدفع التكنولوجية الحديثة ومجهزي خدمات الدفع التقليدية الذين قاموا بتطويرها لمواكبة الثورة التكنولوجية الحالية في عالم المدفوعات ووجد الباحث Winn بأن الخدمات التقليدية التي تم تطويرها هي الافضل ووصفها بأنها قانونية وأمنية، ويتوقع أن تحل محل الخدمات كلها التي تم إنتاجها حديثاً؛ والتقليدية التي لم يتم تطويرها. أما التي تم إنتاجها حديثاً فهي آلات ساكنة صامتة وإنها لا تستطيع الحصول على أكبر قدر ممكن من الأسهم في سوق المال.

### ج- دراسة 2014Bachelder & Stewart:

قدم هذا التقرير كشف عن المدفوعات لعام 2014 الخاصة بالارقام والقيم السنوية لاهم نماذج المدفوعات اللانقدية في الولايات المتحدة الامريكية وعدد المدفوعات وقيمتها بواسطة الصكوك ونظام المقاصة الالكترونية (ACH) وبطاقات الائتمان وحوالة الفوائد الالكترونية (EBT). وكذلك عدد وقيمة السحوبات عن طريق الصراف الآلي، وبينت الدراسة انه قد ازداد عدد المدفوعات اللانقدية في الولايات المتحدة منذ عام 2013 وبخاصة بطاقات الائتمان والحوالات التكنولوجية حيث وصل الى 11 بليون بين سنة 2013-2015 اما نسبة الزيادة السنوية وصلت الى 13،2 %، وتستمر الزيادة بسبب استبدال المدفوعات النقدية والصكية التقليدية بالمدفوعات التكنولوجية وقد بدأ استخدام ثلاثة انواع

من المدفوعات التكنولوجية وهي: 1- بطاقة الدين 2- بطاقة الائتمان 3- نظام المقاصة الالكترونية. واعتمدت الدراسة على استطلاع عينة بطريقة عشوائية من المؤسسات التي تقبل الودائع واعتمدت البيانات من قبل شبكات الدفع ومصدري الكارتات التي تعالج عمليات الدفع الالكترونية في الولايات المتحدة الامريكية.

وقد استنتجت Bachelder & Stewar من خلال هذا التقرير ان اغلب المدفوعات اللانقدية في الولايات المتحدة الامريكية عملت بوسائل الدفع التكنولوجية في عام 2015 بينما كانت اغلب المدفوعات التي عملت بالصكوك في عام 2013 ان معدل النمو الحالية ثابتة وسوف يتجاوز كل من بطاقة\_الائتمان وبطاقة الدين الدفع بالصكوك قبل نهاية العقد. مثل هذا التغيير السريع يقدم فرص جديدة للابتكار في نظام المدفوعات وأيضاً تشكل تحدياً خطيراً في انجاز الكلفة الفعالة وكفاءة نظام الدفع.

## الفصل الاول

### الخدمات المصرفية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

#### 1.1: الخدمات المصرفية وتكنولوجيا المعلومات

##### 1.1.1: نشأة الخدمات المصرفية

ظهرت المصارف التجارية كمحصلة لظروف ومتطلبات اقتضتها التطورات الاقتصادية على مر السنين، ولعل الصيارفة في أوروبا وإيطاليا بالذات هم أول من طرق هذا الباب، فلقد كان التجار ورجال الأعمال يودعون أموالهم لدى هؤلاء الصيارفة بقصد حفظها مقابل ايصالات يحررها الصيارفة لحفظ حقوق اصحاب الودائع، وهكذا أنشأت الوظيفة الكلاسيكية الاولى للمصارف وهي ايداع الاموال، وكان المودع اذا أراد ذهبه يعطي الصانع الايصال ويأخذ الذهب. ومع مرور الزمن اصبح الناس يقبلون الايصال فيما بينهم كوسيلة للتبادل ويبقى الذهب مكدساً في خزائن الصانع، وقد تنبه الصانع الى هذه الحقيقة فصار يقرض مما لديه من الذهب مقابل فائدة، وهكذا انشأت الوظيفة الكلاسيكية الثانية للمصارف وهي الإقراض أما خلق النقود أو اصدارها فقد نشأت عندما كان القرض يأخذ شكل ايصال يحدده الصانع (بدلاً من الذهب الحقيقي)، ويعطيه للمقرض و خاصة بعد ما اصبح الناس يتقنون بهذه الايصالات لأنها قابلة للاستبدال بالذهب في اي وقت يشاؤون، كما دلتهم على ذلك تجاربهم العديدة خلال تعاونهم مع الصانع (رمضان و جودة، 2015:11). اما عمليات الصيرفة الخارجية فتتأثر مباشرة بأنماط تسوية المدفوعات الدولية وقد تطورت هذه الأنماط طردياً مع تطور العلاقات التجارية المالية الدولية وذلك خلال فترة زمنية امتدت عملياً منذ الثورة الصناعية وحتى يومنا هذا وقد اثرت الثورة المعلوماتية على انماط تسوية المدفوعات الدولية وخاصة عندما بدأ التبادل التجاري من خلال الشبكات وظهر ما يسمى بالنقود الالكترونية وقد ظهرت اتجاهات متعددة لتنظيم انماط تسوية المدفوعات بين الدول وإعطائها صفة قانونية. وقد تأثرت العمليات المصرفية الخارجية بكل هذه التطورات وخصوصاً خلال الربع الاخير من القرن الماضي بعد التطور الهائل في عالم المواصلات والاتصالات واكتشاف

عالم التكنولوجيا والذي نتج عنها زيادة وسرعة تبادل المعلومات وتسوية المدفوعات. (شكري، 2014: 9-10).

وقد تم تأسيس أول مصرف عام 1587 في مدينة البندقية في إيطاليا وبعدها تم انشاء سلسلة من المصارف في المدن الأوروبية، إذ تم تأسيس مصرف آخر في مدينة امستردام في هولندا عام 1609، ومن ثم مصرف انكلترا عام 1694، فمصرف فرنسا في أوائل القرن التاسع عشر، وبعد ذلك شهدت المصارف تطوراً كبيراً بالشكل الذي نراها عليه في الوقت الحاضر، ويعود سبب التطور الكبير الذي شهدته المصارف الى الدور الفعال والمهم الذي تلعبه المصارف في عملية التنمية الاقتصادية للبلدان المختلفة (الصميدعي ويوسف، 2011:90).

### 1.1.1.1: مفهوم المصارف وطبيعتها:

المصارف هي المؤسسات المالية الأهم في الاقتصاد، وتشكل المورد الرئيس للانتماء (الودائع المصرفية القابلة للاقراض) لملايين الأسر (أفراد وعوائل). ولاكثر الوحدات المحلية والحكومية (مناطق، مدارس، مدن... الخ) وتكون المصارف عادة المورد الرئيس للانتماء في رأس مال السلع والبضائع. وعندما يقتضي على الزبائن ورجال الاعمال القيام بدفع ثمن المشتريات من البضائع والخدمات فإن أكثر هؤلاء عادة يستخدمون الصكوك التي تزودهم إياها المصارف، بطاقات الانتماء او بطاقات المديونية. وكذلك الحسابات الالكترونية التي تتصل بشبكة الكمبيوتر (الحاسوب). وعندما يحتاجون الى معلومات مالية لوضع خطط مالية يقوم المصرف الذي يترددون عليه بتقديم النصيحة والاستشارة لهم وتزويدهم بالمعلومات (Rose)، (3:2009). ويمكن اعتباره وسيطاً بين اولئك الذين لديهم اموالاً فائضة، وبين اولئك الذين يحتاجون لتلك الاموال (هندي، 2009:5). ويوجد الآن العديد من المصارف ذات المرفق الواحد التي تقبل الودائع وتعطي القروض بالطرف لالكترونية عبر الانترنت (Hempel، 2009:272).

**اقسام المصرف الأساسية وهي:** قسم الصندوق والغرف المحصنه. قسم الودائع، قسم الاوراق التجارية. قسم الاعتمادات المستندية، قسم التسويات والمقاصة. قسم الاستعلامات والاحطار المصرفية. قسم البضائع والتخزين، قسم الحوالات. قسم الكفالات. قسم الاستثمارات والسندات، قسم المحاسبة، قسم شؤون الموظفين. قسم السكرتارية. قسم الطباعة والمراسلات (رمضان وجودة. 2015: 168- 169).

**يقوم قسم الحوالات** بتحويل الاموال والمبالغ من والى الخارج، واصدار وصرف الشيكات السياحية والمصرفية وذلك لخدمة المسافرين والسائحين وشراء وبيع العملات الاجنبية المختلفة والاحتفاظ بأرصدة كافية لتغطية متطلبات وحاجات المصرف من تلك العملات. والاحتفاظ بسجلات المصارف



الاجنبية وتسوية القيود الموقوفة، وفتح حسابات بالعملات الاجنبية(عبد الله.2013:41) ويشرف على هذه العمليات دائرة العلاقات الخارجية التي يتم عن طريقها اختيار المراسلين والاتفاق معهم على شروط العمل والاحتفاظ بتواقيع ممثلي المصارف المراسلة وبارقام المفاتيح السرية لبرقياتهم وتزويدهم بالمفتاح البرقي للمصرف حسب الطريقة التقليدية (ياسين و درويش.2016:27).

**اما قسم المقاصة** فهو المكان الذي يتم فيه تبادل الشيكات المقدمة من المصارف التجارية يومياً بواسطة مندوبها لدى المكتب لتصفيتها وتحديد النتيجة النهائية لكل مصرف على حدة وتكون تبعية المكتب إلى البنك المركزي في نشأته وتنظيمه وادارته ويقوم المكتب باستلام الشيكات المقدمة من العملاء والمسحوبة على المصارف المحلية وفروعها وتصنيفها حسب المصرف وفروعه ولهذه الغرفة فوائد عديدة من اهمها تفادي اخطار السرقة والسطو والضياع اثناء النقل من مصرف واليه (نفس المصدر السابق،76-78).

ويعرف المصرف انه مكان التقاء عرض الاموال والطلب عليها، إذ تجمع الاموال على شكل ودائع لدى المصارف وتؤخذ بشكل أقساط تأمين في شركات التأمين وبشكل المدخرات في صناديق التوفير البريدية (العصار والحلي، 2013:65).

وقد عرف **kotler** العمليات المصرفية بأنها خدمة يعرضها طرف الى طرف آخر يكون في الاساس غير ملموس (kotler، 2012: 24). و العمليات المصرفية هي في الاساس خدمات تقدم الى الزبائن فهي تشكل مصدر لإشباع حاجات الزبائن و رغباتهم الذين يسعون الى تحقيقها من خلال طلبهم الى الخدمة المصرفية

**وتعرف بأنها:** نشاط ينطوي على بعض التفاعل مع الزبائن او مع ما يمتلكونه. وهي لانتج من انتقال ملكية أي شيء (payne،6:2012).

اما **kneeng** فيعرفها على أنها منفعة حيث يقوم المصرف بأداء مهمة البائع اما الزبون فهو المنتفع الذي يقوم بشراء المنفعة من المصرف (keegan،377:2012).

**وعرفت ايضاً بانها:** المؤسسة المالية التي تقدم اعلى نسبة من الخدمات المالية – واداء نسبة عالية للوظائف ( او الاعمال) المالية لاي شركة اعمال في الاقتصاد(Rose)، 2009:4.5.

### 2.1.1.1: تغير النظرة لدور المصرف ووظائفه

لقد تغيرت نظرة المصرف الى نفسه من مجرد (دكان) لتجميع الاموال واقراضها، الى مؤسسة تهدف اولاً وقبل كل شيء الى تأدية خدمات نافعة للمجتمع، لتضمن لنفسها البقاء والنمو والازدهار والحصول على الارباح، ووسيلتها الى تأدية هذه الخدمة هي محاولة اغراء المتعاملين بشتى الوسائل على ولوج

ابوابه باعتبار ان اجتذاب متعامل جديد للمصرف يعتبر ربحاً في حد ذاته. وتقوم المصارف بتقديم الخدمات المصرفية لعملائها وبتسهيل التجارة الخارجية عن طريق فتح الاعتمادات المستندية (العريضي، 2008: 68). واصبحت الخدمات المصرفية وعلى نحو متزايد تمثل العمل التجاري ذا الطابع التكنولوجي والسبب الذي يدعو الى هذا الادعاء هو ان الخدمات المالية تبدأ من القروض وتنتهي بالبطاقات الائتمانية، حيث اصبحت الخدمات مسوقة على اجهزة الحاسوب والهاتف بدلاً من الفروع (Peter، 2013:125)، يوجد لدى المصارف التجارية نوعان من الوظائف وهي:

#### \*الوظائف التقليدية:

- 1- قبول الودائع بمختلف انواعها.
- 2- توظيف موارد المصرف التجاري على شكل قروض ممنوحة للزبائن واستثمارات متعددة مع مراعاة اسس توظيف اموال المصرف وهي الربحية والسيولة والضمان. (العصار والحلبي، 2013: 70).

#### \*الوظائف الحديثة:

- 1- تقديم الخدمات الاستشارية للمتعاملين معه.
- 2- المساهمة في تمويل مشروعات التنمية.
- 3- التحصيل والدفع نيابة عن الغير.
- 4- شراء الاوراق المالية وبيعها وحفظها لحساب المتعاملين معه.
- 5- اصدار خطابات الضمان.
- 6- تأجير الخزائن الحديدية للجمهور.
- 7- تحويل العملة للخارج.
- 8- تحويل نفقات السفر والسياحة.
- 9- مجموعة من الاعمال تتم الاعمال السابقة منها:
  - (اولاً) دفع الحوالات البرقية والبريدية الواردة.
  - (ثانياً) دفع شيكات مسحوبة على المصرف أو مسحوبات مسحوبة عليه.
  - (ثالثاً) شراء الشيكات الاجنبية وشيكات المسافرين.
  - (رابعاً) دفع المبالغ من أصل الاعتمادات الخاصة.

(خامساً) شراء وبيع أوراق النقد الاجنبي.

10- ادارة الاعمال والممتلكات للمتعاملين معه.

11-تمويل الاسكان الشخصي.

12- ادخار المناسبات.

13- البطاقات الائتمانية.

14- خدمات الكمبيوتر (الصميدعي ويوسف. 2011: 96).

### ج- تطور الخدمة المصرفية عبر التاريخ:

تصدرت التغيرات التي شهدها الصناعة المصرفية مجموعتان من العوامل التي كان لها الاثر الكبير في الخدمة المصرفية وهما التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات، وتحرير المصارف من القيود (أومن الرقابة)، وقد ادى ذلك الى انشاء بيئة اقتصادية كلية

(Macroeconomic) ايجابية، على اساس ذلك حققت صناعة الخدمات المالية توسعاً كبيراً داخل الاقطار وتزايد إصدار وتداول الادوات المالية الجديدة والاكثر تعقيداً، وتنامت الارتباطات السوقية وتعاضمت ضغوط المنافسة (الراوي، 2013:104).

\*ومن اهم الاعمال المصرفية من وجهة نظر (Rose)،(9-8:2009):

#### 1- القيام بتداول وتبديل العملات:

من الخدمات المهمة التي قدمتها المصارف هي تبادل وتداول العملات وخاصة للتجار والسياح الذين هم دائمو التنقل بين بلدان العالم فإنهم يحتاجون الى تبادل العملات (Foreign Exchange) وكانت المصارف مستعدة لتقديم هذا النوع من الخدمات وكذلك التجارة بها ومن هذه العملات الدولار، اليورو.

#### 2- توفير الودائع المالية:

عمل القروض هو ان المصارف بدأت بالبحث عن طريق جديد للحصول على موارد مالية وهي الودائع المالية، التي يحصل عليها المصرف من عملية التوفير.

#### 3- توفير الحماية على النفائس :

قامت المصارف بتزويد زبائنها بمعلومات عن الودائع النفيسة مثل الاموال والصكوك والبطاقات الائتمانية وقامت بهذه الخطوة نتيجة الثقة المتبادلة ما بين المصرف وزبائنه.

#### 4- تقديم حسابات الصكوك والودائع (الودائع تحت الطلب):

ان تقديم الودائع تحت الطلب اثبتت أنها من أكثر الخدمات أهمية في الصناعة المصرفية لأنها تلعب دوراً مهماً في عمليات الدفع والصفقات التجارية كافة لأنها تضمن السلامة والسرعة.

### 5- تقديم خدمات الائتمان:

وظيفة ادارة الائتمان عرفت فيما بعد بانها (خدمات الائتمان) ويتم تقديمها لكل من الافراد والعوائل وكذلك الى الشركات التجارية الخاصة والحكومية وبقية الاعمال الاخرى.

### 2.1.1: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من الاجهزة والبرامجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية وهذه تعتبر دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة. (البنوك الالكترونية، 2014: 12). حيث يثير موضوع العلم والتكنولوجيا اهتماماً متزايداً ومتعظماً لدى الأوساط السياسية والعلمية والاقتصادية باعتبارها القوى المحركة للتقدم الاقتصادي والتطور الحضاري حيث نجد ان تكنولوجيا المعلومات هي المحرك الأساس لتسريع ونمو عجلة الاقتصاد الوطني باعتبارها المحرك الأساس لتسريع هذه العملية.

إذا كان المفهوم القديم للتجارة يعني بيع وشراء السلع كالأغذية والمواد الأولية، والوقود، ومنتجات التكنولوجيا فان هناك نوعاً جديداً من (البضائع) في التجارة الدولية بدأ يتخذ أهمية متزايدة بعد الحرب العالمية الثانية وأصبح الآن يمثل الشغل الشاغل لمختلف الحكومات عبر العالم وهو يتمثل بالاتجار ببراءات الاختراع والعلامات المسجلة (Trad Mark) والتصاميم الخاصة، وأسرار كفاءات الصنع، وأصبح هذا النوع، من التجارة يلعب دوراً هاماً فيما يسمى بالحركة العالمية للتكنولوجيا International Movement Of Technology. حيث يقصد من مفهوم (الحركة) انه يمثل المعنى الأعم لمفهوم النقل Transfer اي النقل الدولي للتكنولوجيا عبر القنوات الاقتصادية والصناعية وأصبح يعد المؤشر الرئيس في العلاقات الدولية بسبب المشاكل والقضايا السياسية والاقتصادية والأمنية الهامة التي يطرحها (ادم، التكنولوجيا وعملية التنمية، العدد44).

### 1.2.1.1: طرق نقل التكنولوجيا

نقل التكنولوجيا يعني تبادل المعلومات التقنية بشكل يسهل معه تطبيقها تطبيقاً علمياً، وبصورة عامة فان انتقال التكنولوجيا وذيوعها انما هو عملية ثقافية واجتماعية وسياسية وليست مجرد تقليد صناعي للبلدان المتقدمة. (مجلة المنتدى العربي الموحد، طرق نقل التكنولوجيا، 2015). تنتقل التكنولوجيا الصناعية دولياً بطرق متنوعة من أهمها الانتقال من المنتجين إلى المستعملين عن طريق بيع واستعمال المنتجات التي تتجر فيها التكنولوجيا، ومن الناحية الكمية يعد مقدار التكنولوجيات المنقولة بهذه الطريقة كبيراً جداً وذا تأثير هائل على شبكات التطور الصناعية والاقتصادية عبر العالم، وتحقق الانتشار

التكنولوجي كنتيجة للتجارة الدولية (ادم.نقل التكنولوجيا.العدد 44 ) ويمكن تقسيم نقل التكنولوجيا إلى نوعين:

### 1- العمليات الافقية لنقل التكنولوجيا التي تتمثل:

- في نشاطات البحث والتطوير اللازمة لتكييف وتطوير التكنولوجيا المستوردة.
- في النقل الكافي للتكنولوجيا، أي نقلها من بلد الى آخر ولاسيما فيما يتعلق باستيرادها من الخارج.

2- العمليات العمودية لنقل التكنولوجيا هي النشاطات المتعلقة بابتكار وتوليد أنماط جديدة للتكنولوجيا الوطنية والملاحظ أن النوع الأول من النقل التكنولوجي هو السائد في أنحاء العالم وبخاصة البلدان النامية، في حين أن النوع الثاني يجري في حدود ضيقة جداً وهذا خطأ كبير وقعت فيه الدول النامية. ويمكن القول أن المشكلة الأساسية التي تواجه البلدان النامية في مجال نقل التكنولوجيا هي القصور في عمليات توطين وتطوير التكنولوجيا وبالتالي فان هذه البلدان تعتمد في كثير من الأحيان على النقل الجاهز للصفقات التكنولوجية دون مراعاة لمدى قدرتها على الاستيعاب والتطوير(نفس المصدر السابق،العدد44) وعلى هذا الأساس فان عملية نقل التكنولوجيا ليس بوسعها العلاج النهائي والشفافي لمشكلات البلدان النامية ما لم تقترن بسياسة تنموية واضحة المعالم ومحددة الأهداف يتم من خلالها تهيئة المستلزمات الأساسية التي تمكن من ممارسة الاستيعاب والتكيف والتطوير وهذا يعني إجراء التعديلات اللازمة على التكنولوجيا بذلك الشكل الذي يجعلها اكثر انسجاماً وتفاعلاً مع ظروف البلد وحاجاته، ويتحقق ذلك بشكل أساسي من خلال إحداث مزج متلائم للعناصر التكنولوجية، المستوردة والعناصر المنتجة محليا. (المنتدى العربي الموحد،نقل التكنولوجيا:2015).

### 1.1.2.2: مفهوم وتعريف التكنولوجيا

ظهرت التكنولوجيا عندما بدأ الانسان بالعمل قبل ملايين السنين واخترعه لأدوات ثم بدأت سلسلة التطورات التي تخدم الانسان عبر السنين الى ان وصل الى يومنا هذا (Parker)، globalizatin and business practice: 2008and (521): ظهرت مصطلح التكنولوجيا نتيجة الثورة الصناعية التي بدأت عام 1920م عندما أطلق العالم فين (Fin) هذا الاسم عليه. ويعني هذا المصطلح تخطيط واعداد وتنفيذ وتقويم كامل للعملية من مختلف جوانبها ومن خلال وسائل تقنية متنوعة، تعمل معها وبشكل منسجم مع العناصر البشرية لتحقيق الأهداف(غانم،مجلة المعلم) تعريف التكنولوجيا : وهي كلمة إغريقية قديمة مشتقة من كلمتين هما (Tchno) وتعني مهارة فنية وكلمة ( Logos ) وتعني علماً او دراسة، بذلك يعني مصطلح التكنولوجيا تنظيم المهارة الفنية (تكنولوجيا المعلومات والانترنت، المعهد الوطني

للعلوم) وقد ارتبطت التكنولوجيا بالصناعات لمدة تزيد على القرن والنصف قبل أن يدخل مفهوم التكنولوجيا عالم التربية والتعليم. ويمكن تعريفها على أنها مهارات او فنون اي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.

و عرف جلبرت (Galbert) التكنولوجيا هي التطبيق النظامي للمعرفة العلمية او معرفة منظمة من اجل اغراض علمية. وإن للتكنولوجيا ثلاثة معان:

- 1- تكنولوجيا كعمليات (Processes) وتعني التطبيق النظامي للمعرفة العلمية.
- 2- تكنولوجيا كنواتج (Products) وتعني الادوات والاجهزة والمواد الناتجة من تطبيق المعرفة العلمية.
- 3- التكنولوجيا كعملية ونواتج معاً وتستعمل بهذا المعنى عندما يشير النص الى العمليات ونواتجها معها، مثل تقنيات الحاسوب.

و عرف فؤاد زكريا بأنها الادوات والوسائل التي تستخدم لأغراض عمليات تطبيقية والتي يستفيد منها الانسان في عمله لأكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومرحلته التاريخية ويتضح من هذا التعريف مايلي:-

- 1- ان التكنولوجيا ليست نظرية بقدر ماهي عملية تطبيقية تهتم بالاجهزة والادوات.
- 2- ان التكنولوجيا تستكمل النقص في قدرات الانسان وقواه.
- 3- ان التكنولوجيا وسيلة للتطور العلمي.
- 4- ان التكنولوجيا وسيلة لسد حاجات المجتمع. (غنام.مجلة المعلم).

### 3.1.1: تطور تكنولوجيا الاتصالات

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً مهماً في نظم و وسائل تكنولوجيا الاتصالات (Communications Technology) حتى أصبح من الصعب على الإنسان متابعة الاختراعات الجديدة في هذا المجال لقد تطور الهاتف التقليدي عدة تطورات مذهلة وكذلك التلكس الذي تطور إلى تليتكس والفيديو الى فيديو تكس وكذلك الاستخدام البدائي لشبكات التلغراف مروراً باستخدام انماط متعددة كالاسلاك النحاسية فالضوئية وغيرها. حيث تنامت السعة والكفاءة من اجل فعالية التخابر و سرعته ونقل البيانات عبر شبكات الهاتف والوحدات الخلوية ومختلف وسائل الاتصال عن بعد والتبادل الاسلكي وبروتوكولات التبادل المعلوماتي عبر وسائل الاتصال المتعدد (عرب، 2014 : 9) مثل الأقمار الصناعية والانترنت والبريد الالكتروني، والهاتف الخليوي ولا يزال التطور مستمراً في مجال

تكنولوجيا الاتصالات بشكل مدهل جعل من الممكن نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفاعلية وسرعة عالية. (تكنولوجيا المعلومات والانترنت، المعهد الوطني للعلوم). وان الاتصالات مفهوم يتداخل مع كثير من العلوم الانسانية. مثل الاجتماع وعلم النفس وعلم الادارة وغيرها من العلوم التي تهتم بدراسة الاتصال (الجردي، 1985 : 21). ويمكن تعريف الاتصالات: بانها مجموعة من الاجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل انتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازمة لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت، (الطائي. 2013 : 69).

#### 4.1.1: تكنولوجيا الحاسبات واستخداماتها

تعتبر الحاسبات الالكترونية من اهم التكنولوجيات الحديثة إذ ظهرت الحاسبات الالكترونية خلال العقد الخامس من القرن الماضي وسرعان ما انتشرت على النطاق التجاري خلال العقد السادس منه، وغدت بعد اربعة عقود من تطورها من اكثر الوسائل التي تعتمد عليها الدول في شتى المجالات، واصبحت ضرورة ملحة لمواكبة مسيرة التطور السريع في العالم، وفضلاً عن حداثة تاريخها فقد وصل تأثيرها الى الدرجة التي جعلت بعض الناس يطلقون على عصرنا هذا، عصر الحاسبات الالكترونية، وسواء أصحت هذه النتيجة أم لم تصح فإننا لن نستطيع أن ننكر الدور الكبير الذي تؤديه هذه الاجهزة او نتجاهل تأثيرها العميق في حياتنا المعاصرة، وتستخدم الحاسبات في مجالات كثيرة، إذ يستعين بها الانسان في السيطرة على الاعمال اليومية جميعها (ياقو و حمد وجعفر، 2008 : 7). إذ إن التغيرات الجذرية في تصميم الحاسبات الالكترونية ومواصفاتها وامكانيات الوحدات المكونة للجهاز كانت سريعة ومذهلة مماساعد على دخول نظام الحاسبات مجال الاعمال المصرفية كأداة سريعة ودقيقة (حلمي، بدون سنة: 4).

**وتعرف الحاسبات الالكترونية:** على أنها آلة تغذى بالتعليمات والمعلومات من قبل الانسان لتقوم بمعالجة المعلومات بطريقة مرسومة ومخطط لها، وتنفيذها بكل دقة وأمانة فهي لا تتعب ولا تمل من العمل الذي تقوم به، وهي خادم مثالي مطيع ينفذ كل ما يتطلب منه ولا ينحرف يميناً او يساراً (بكر، اساسيات برمجة الحاسبات الشخصية، 2008: 27-28) عن التعليمات التي تعطى له وعموما النظام يتكون من عناصر رئيسة وهي: (ياسين، 2008: 18).

#### \* الاجزاء الرئيسية للحاسبات وهي:

أ- **وحدة المعالجة المركزية:** تشغل وحدة المعالجة المركزية الجزء الرئيس للحاسبات، وتقوم بالعمليات الحسابية والمنطقية جميعها، كما تقوم بالسيطرة على سير العمليات داخل الحاسبة وكذلك السيطرة على الاجزاء المختلفة في الحاسبة.

**ب- وحدة التخزن (الذاكرة) :** هي الجزء المخصص لخزن البرامج والمعلومات قبل البدء بالتنفيذ، كما تخزن فيها النتائج الوسيطة والنهائية عند الحاجة (بكر، اساسيات برمجة الحاسبات الشخصية، 2008: 27-28). وهناك عدد من وحدات التخزين وهي:

- القرص المرن اللين رخيص الثمن وسعته تقارب 1,44 ميغا بايت.
- القرص الصلب يوجد داخل الجهاز ويتميز بسرعة التخزين والاسترجاع العالية.
- الاقراص المدمجة وتتميز بقدر تخزين عالية تزيد عن 700 ميغابايت وتستخدم لذلك في تخزين معلومات الوسائط المتعددة. (الجزيرة التعليمية، 2016، www).
- ستك ميموري: هي شريحة الكترونية يتم تخزين المعلومات عليها ويمكن استخدام هذه الشرائح في اي جهاز يدعم نوعها وهي بديل للاشرطة والاقراص المدمجة. (سعيد، 2006: [www.aawsat.com](http://www.aawsat.com)).

**ج- وحدة الإدخال:** تستخدم وحدات الادخال / الاخراج من قبل الانسان للتعامل مع الحاسبات حيث تستخدم وحدات الادخال لتحويل التعليمات والمعلومات المكتوبة على شكل برامج الى الحاسبات الالكترونية (ياقو وحمد وجعفر، 2008: 187)، وتقوم بخزنها في الذاكرة الرئيسية ثم يقوم بمعالجتها، وهناك انواع كثيرة من وحدات الادخال منها:

- 1- لوحة المفاتيح
- 2- الفأرة تستخدم للتحكم في موقع المؤشر على الشاشة.
- 3- شاشة اللمس وهي حساسة وتنفذ عمليات محددة.
- 4- القلم الضوئي لادخال البيانات مباشرة على الشاشة يستخدم في عمل المخططات والرسومات الهندسية.
- 5- الكاميرا الرقمية.
- 6- الماسحة الضوئية نسخ صورة من صفحة مطبوعة ونقلها الى الحاسوب.
- 7- المايكروفون لادخال الصوت الى الحاسوب.
- 8- كاميرا الفيديو الرقمية. (انترنت، الجزيرة التعليمية، 2016)



**د- وحدات الإخراج:** تقوم وحدات الإخراج باستقبال المعلومات الناتجة عن عمليات الحاسوب لتقوم بعرضها بطريقة يفهمها الانسان وهناك مجموعة من وحدات الإخراج ومنها:

- الطباعة النقطية: وتستخدم في الشركات لطباعة الفواتير.
- الطباعة النافثة للحبر وهي من اكثر الطابعات استخداماً في الاعمال المكتبية والمراسلات.
- الطباعة الليزرية تطبع صفحة واحدة دفعة واحدة وتكون دقتها عالية جداً.
- الرسامات وتستخدم لطباعة التصاميم الهندسية والخرائط والرسومات الهندسية.
- الشاشة وتستخدم لظهار الرسوم والنصوص.
- السماعات وتستخدم لأخراج الاصوات وتحتاج الى بطاقة صوت وبرمجيات خاصة (الحاسبات الالكترونية. WWW).

ولا ننسى ان الحاسبات في بداية ظهورها كانت عبارة عن اجهزة كبيرة تحتاج الى غرف كاملة واحياناً الى ابنية مستقلة وكانت تكلف مئات الآلاف من الدولارات في الخمسينات من القرن الماضي أما الآن فكل فرد يملك حاسبة الكترونية شخصية ويمكن حملها في اي مكان لانجاز كافة الاعمال (شنايدر و اماتو، 2015: 3-4).

### 5.1.1: شبكات الحاسبات الالكترونية

بعد حلول الألفية الجديدة اصبحنا في طريقنا لربط العالم بالشبكات وقد بدأت بالتغلغل في جميع جوانب حياتنا. حيث وجود الكمبيوترات الشخصية وخاصة التي يمكن حملها في اي مكان وامكانياتها العالية لربطها بشبكة الاتصالات (شنايدر و اماتو، 2015: 13). ادى إلى حالة الدمج أو التزاوج بين الحاسبة والشبكة هذا التزاوج الذي قام على فكرة توفير وسائط وبيئات لمعالجة البيانات وتبادلها من مكان الى آخر والتطور المستمر في الاتصالات و شبكة الهاتف و ظهور الحاجة الى نقل المعلومات وتبادلها هنا ظهرت شبكات الحاسبات الآلي التي تقوم بنقل المعلومات وتبادلها بسرعة وسهولة فضلاً عن ذلك تكون مرئية وصوتية (منتديات كويت توب، 9: المعطيات الخلوية). ومن اهم هذه الشبكات:

#### أ- شبكة الاتصالات باعتماد الحاسبات :

قد تكون الحاسبة والاتصالات السلكية واللاسلكية في عالم الصناعة الواسعة من أكثر الميادين الناجحة التي تقوم بادارة الاعمال إذ يدخل المجازفون الجدد باستمرار وباستراتيجية قوية وتقنيات مبتكرة وقيادة ذكية (Ivancevich، Lorenzi، Crosby، Skinner، 2013: 527) إذ إنّ الاتصالات تعتمد على الحاسبة والاجهزة الملحقة بها وخاصة المحطات الطرفية وقد تكون المسافة بين المستخدم

والحاسبة قصيرة جداً مثل الحاسبات المايكروية أو الاتصال من خلال اجهزة الهاتف المرتبطة بالحاسوب التي تكون المسافة بعيدة، الامر الذي يتطلب استخدام الاقمار الصناعية أو ان العلاقة المباشرة بين الحاسوب والمستخدمين لها يتم عن طريق تقسيم الحاسوب بين عدة مستخدمين، فغالباً ما يقع نظام المعلومات في موقع معين وينتشر المستخدمون في مواقع اخرى مختلفة والتي تحتاجها الكثير من المنظمات وخاصة المصرف. ويكون الاتصال عبر شبكات الحاسبات هو الافضل اقتصادياً من الهاتف والتلكس (الطائي 2013: 77 – 78). كما إن اختيار التقنية الصحيحة سوف يعزز نجاح المصرف وربحيته أما اختيار التقنية الخاطئة واستخدامها فلا يحقق الغرض، فالاشخاص هم الذين يتحكمون بالتقنية ويطبقونها إذ إن التقنية لا تتسم بالحكمة والتيقظ (مجلة الدراسات مالية والمصرفية، 2011: 63).

**يمكن تعريف شبكة الحاسبات:** مجموعة من الحاسبات التي توزع على مواقع مختلفة وتربط بينها وسائل الاتصالات المختلفة وتقوم بتبادل المعلومات والبيانات الرقمية والاشترك في المصادر المرتبطة بها ( وسائل الاتصال هي: (كيبيل المحورية، أسلاك الهاتف، الأقمار الصناعية ) وغيرها وتشمل أنواع الشبكات:

**1- الشبكات المحلية:** وتدار من قبل المؤسسات والشركات الخاصة وكذلك المدارس والجامعات. وهي تمتاز بسرعة الإرسال لقصر المسافة إذ تستخدم داخل البناية الواحدة.

**2- شبكة التراسل الرقمي:** وهي شبكة تسمح بتوفير خدمة الاتصال بين الأجهزة الرقمية المعتمدة على (المعالج الدقيق ) وأجهزة الاستشعار والتحكم وحاسبات التحكم، ويمكن استخدام هذه الشبكة في المصارف لأنها خاصة بعملاء المصرف حيث يستطيع العميل الحصول على معلومات تخص حسابه والقيام بجميع عمليات التحويلات المصرفية من خلال ATM دون الحاجة إلى نقل النقود الفعلية ويمكن من خلالها معرفة أسعار العملات في البورصات بصورة فورية.

**3- تقنية إرسال البيانات:** تعتمد إرسال البيانات بين وحدات الشبكة على: سرعة الإرسال وحجم ملف البيانات المراد إرسالها. (انترنت، الجزيرة التعليمية، 2016).

**4- شبكة الانترنت :** هو عبارة عن خطوط اتصال تلف الكرة الأرضية من جميع الجهات (سيمسون، 2009: 13 ).

وتعتبر اكبر الشبكات في العالم لأنها تربط بين دول العالم كافة وتسمح بتبادل المعلومات والملفات وتستخدمها جميع المؤسسات والشركات الحكومية والخاصة. (الباحث)- تعرف الانترنت: بأنها اكبر شبكة دولية في العالم، كانت تسمى في السابق بـ الأوربانيت (ARPA NET) نسبة إلى المشاريع

البحثية المتقدمة الأمريكية (Advanced Research Projects Agency) ودعيت في ما بعد بـ (Defense Advanced Research Projects Agency) DARPA NET

نسبة الى وكالة المشاريع البحثية المقدمة لدائرة الدفاع الأمريكية. وفي نهاية السبعينيات وبداية الثمانينيات ظهرت عدد من الشبكات مثل (UUCP) Unix Unix Copy protocol وشبكة (CSNET) Computer Science Network مع مرور الزمن عملت هذه الشبكات مشكلة ما يسمى بـ الانترنت وقامت مؤسسة العلوم الوطنية الأمريكية (NSF) بتطوير شبكة مواقع كبيرة كمبيوترية عبر الولايات المتحدة لخدمة العلماء والباحثين والمهندسين وهذه الشبكة هي العمود الفقري لـ شبكة الانترنت الحالية والتي تقدم للجامعات والمعاهد والمختبرات خدمات لتصبح تحت متناول الجميع في كل مكان، البيت؛ المؤسسات؛ غيرها (قاحوش، 2011: 15-16).

**5- شبكة السويفت:** وهو نظام ربط خارجي تشترك به تقريباً معظم الدول الأجنبية والعربية لتسوية المدفوعات والحوالات الخارجية ولقد كانت مؤسسة السويفت

(SWIFT=Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) (مجلة الدراسات المالية والمصرفية، 2004: 17).

هي السبابة في صناعة الخدمات المالية والمصرفية خلال السبعينيات من القرن الماضي وحتى الآن كما وأنها معروفة دولياً من حيث اهتمامها وخبراتها في مجال وضع المعايير المالية (الزبيدي، 2014: 81). وكجمعية تعاونية يمتلكها أعضاؤها فأنها تحتل موقعاً متميزاً كملتقى عالمي للمجتمع المالي هدفه الخدمة الجماعية لكل من له علاقة بها. وقد أنشئت هذه المؤسسة أساساً لتلبية احتياجات المصارف والمؤسسات المالية في العالم وقد نمت وتوسعت أنشطتها خلال السنوات السابقة وحتى الآن ورسالتها هي (خدمة المصارف لتمكينها من خدمة عملائها) وغالباً ما تسمى سويفت بشبكة غير أن هذه التسمية غير صحيحة أو لا تحمل المعنى الصحيح لجملة الأنشطة التي تقوم بها. صحيح أن شبكة السويفت تمتلك شبكة تغطي أكثر من 105 دولة وأكثر من 4000 مؤسسة مالية إلا أن رسالة السويفت تنص على أكثر من ذلك فهي تؤكد على التكلفة المنخفضة والمعالجة المالية التنافسية وتقديم خدمات الاتصالات بمستوى عال من النوعية والمصداقية والثقة فهي إذن أكثر من مجرد نقل للرسائل عبر شبكة الاتصالات. وبعبارة أخرى فإن الرسوم التي تفرضها سويفت على الرسالة الواحدة هي جزء بسيط من مجمل الإيرادات المتحققة للمصرف من تنفيذ المعاملة الواحدة وحتى وقت قريب كانت معظم المدفوعات البعيدة تعالج بشكل منفرد أو مستقل وذلك من خلال العمليات التقليدية التي تقوم بها المصارف المراسلة وهو نظام للعلاقات التجارية الثنائية بين المصارف الرئيسة وبعبارة أخرى فإن العمليات التقليدية التي تنفذها تلك المصارف تنصب على تسوية المعاملات بشكل منفرد وليس ضمن شبكات دولية متكاملة هنا ترتفع تكاليف

المعاملات ذات المبالغ أو (الاقيام) المنخفضة قياساً بمجموع ما تم تحويله لذلك فإن هذه الشريحة من السوق تتطلب أبداع أساليب للمعالجة والمتابعة قليلة التكلفة ما يعني أن نظم الاتصالات بالجملة يمكن أن تلعب دوراً مهماً. إذن فالتحدي يتمثل بتقديم مثل هذه الخدمات وبأسعار منافسة ولكن بدون استثمار كبير تصعب استعادته عبر الوقت.

### 6.1.1: من الخدمات الجديدة التي تقدمها سويفت

#### أ- مدفوعات بالجملة

صادق مجلس الـ SWIFT على المواصفات الرسائل ( MT 102 )

(Money Transfer) التي تعزز من قدرتها على تقديم خدمة المدفوعات بالجملة وعلى أساس ذلك فإنها سوف تقدم حلولاً لمنتجات تم تصميمها لتحسين مستويات الخدمة بين المصارف مع التأكيد المعاملات ذات القيمة المنخفضة والاعداد الكبيرة التي تعبر الحدود الدولية. وذلك لمساعدة المصارف على تخفيض تكاليفها العاملة. وخلال السنوات مابعد 2004 وحتى الان طورت مؤسسة السويفت خدماتها حيث ظهرت مواصفات رسائل (103، 900.202، ...) هذه الارقام تعبر عن نماذج طرق الدفع التي تتم من خلالها.

#### القواعد العاملة: Operating Rules

دأبت سويفت على مساعدة المصارف من خلال تصميم مجموعة من القواعد سميت " من النهاية إلى النهاية" (End -to - End) تتضمن تحديد الخدمات المطلوبة مما يضع الإطار العام للقواعد التجارية التي تعتمد عليها نوادي المدفوعات، وسوف يتزايد عدد نوادي المدفوعات التي تستعمل سويفت كقاعدة لتقديم منتجاتها، مثل (Scotland Bank) والمصارف المتعاونة معه ضمن نظام (Taps) و (Midland Bank) الذي يستعمل نظام (TEMPO) وتجمع المصارف مثل (Commerz Bank) و( eneral de Banque) وفي الولايات المتحدة أسهمت مصارف عديدة في تحديد المعايير اللازمة لاستخدام مثل (MT102) و (Chase Manhattan) و (Chemical) و Westminster،National التي ستكون من المؤسسات التي تستعمل خدمات المدفوعات بالجملة (مجلة الدراسات المالية والمصرفية، 18 2004).

#### المعايير Standards

قد كانت صياغة المعايير الدولية في الماضي مفتاح نجاح سويفت كما سوف يستمر هذا الاتجاه في المستقبل باعتباره حجر الأساس في مجال تقديم خدماتها وسوف يتواصل تطوير القواعد الفنية الحاكمة للمدفوعات باعتباره حجر الأساس في مجال تقديم خدماتها وسوف يتواصل تطوير القواعد الفنية الحاكمة للمدفوعات باعتبار ان ذلك من التحديات التي تواجهها أثناء أداء رسالتها للصناعة المصرفية وبخاصة في

مجال إتاحة الفرص لتقديم المنتجات والخدمات الجديدة للعملاء وسوف تهدف كجزء من رسالتها إلى استمرار الاستجابة لصناعة الخدمات المالية والمصرفية بما في ذلك إطلاق المبادرات والتحكيم وتنفيذ معايير الرسائل التي تحقق الكفاءة وخدمات "من النهاية إلى النهاية" المتضمنة معالجة المعلومات كما سوف تتعاون سويقت في هذا الخصوص مع عملائها والمجموعات المالية والمصرفية لصياغة المعايير الفاعلة والمقبولة دولياً التي تفي باحتياجاتها.(Chilton، 2004:17-18-19).

#### ب- استخدام الحاسبة في مجالات الصيرفة:

- أجهزة الصراف الآلي (ATM).
- إجراء المدفوعات المنتظمة.
- العمليات الخارجية الدولية.
- خزن ومعالجة واسترجاع المعلومات.
- المقاصة.
- القيد المباشر للمبالغ على الحساب.
- شؤون الموظفين والرواتب والأجور.
- خدمات الخاصة بالوصايا. (النيازي، 2013: 18).

#### ج- التجارة الإلكترونية والخلوية:

ظهرت الاعمال الإلكترونية بمختلف صورها ونمت بشكل واسع فتنامي سوق التجارة الإلكترونية (بيع وشراء السلع والخدمات على الخط) وتنامت الاعمال الإلكترونية مابين المؤسسات الانتاجية والخدمية وظهرت مايسمى بالتجارة الإلكترونية والتجارة الخلوية(الباحث). وشاع مفهوم التجارة الإلكترونية التي اتاحت العديد من المزايا لرجال الاعمال فأصبح من الممكن تجنب مشقة السفر للقاء شركائهم وعملائهم واصبح بمقدورهم الحد من الوقت والمال لترويج بضائعهم وعرضها في الاسواق،(www.c4arab.com) وتعني التجارة الإلكترونية: القيام بعملية البيع والشراء وتبادل السلع والخدمات عبر اجهزة الحاسبة المربوطة بشبكة الانترنت أو أي شبكة اخرى. وهناك تعريف آخر للتجارة الإلكترونية وهو استخدام تطبيقات الحاسبة للاتصال عبر الشبكات للسماح للباعة والمشتريين من اتمام الصفقة (Chase etal، 2011:317). اما التجارة الخلوية فهي نفس مفهوم التجارة الإلكترونية من حيث الاصل أي التجارة عن بعد متضمنة كافة الأنشطة التسويقية والدعائية وكافة أنشطة الشراء والبيع باستخدام الهاتف الخليوي، وذلك من خلال اضافة متصفحات تتيح قدرة الوصول للمتاجر الافتراضية

وواجهات المواقع الالكترونية المتوفرة على الانترنت فضلاً عن دخول مواقع الشبكات الخاصة ومواقع التسويق المعلوماتي. تنطوي التجارة الخلوية (تكنولوجيا الهواتف الخلوية www.q8ytop.com) وتحديدًا تلك المدمجة مع أنظمة الكمبيوتر مساعدة أو تكاملية مع نفس الهاتف على القدرة على تنزيل المنتجات على ذات الطابع الإلكتروني كالبرمجيات وقرص الموسيقى والكتب والمجلات (النشر الإلكتروني). (عرب، 2014:3).

## **2.1: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط المصرفي المصارف الإلكترونية -E Banking**

### **1.2.1: مفهوم المصارف الإلكترونية وخيارات القبول والرفض**

يستخدم تعبير او اصطلاح المصارف الإلكترونية (Electronic Banking) كتعبير منظور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم للخدمات المالية عن بعد او المصارف الإلكترونية بعد (Remont Electronic Banking) والمصرف المنزلي (Home Banking) والمصرف على الخط ( On line Banking )، والخدمات المالية الذاتية ( Self- Service Banking )، وجميعها تغيرات تتصل بقيام الزبائن بادارة حساباتهم وانجاز اعمالهم المتصلة بالمصرف عن طريق المنزل او المكتب او اي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده الزبون، ويعبر عن المصرف الإلكتروني بـ ( الخدمة المالية في كل وقت ومن اي مكان ). (البنوك الإلكترونية، 2014: 1) وإذا كانت المصارف تخطط لانتشار العمليات المصرفية عبر الشبكات المحوسبة (Online Banking) فعليها ان تحسن من الدعم الذي يتلقاها الزبون عبر تلك الخادم. (مجلة الدراسات المالية والمصرفية، 2011:4).

بمعنى ان المصرف يزود جهاز الزبون (كمبيوتر شخصي PC) بحزمة البرمجيات، إما مجاناً او لقاء رسوم مالية، وهذه تمكنه من انجاز العمليات عن بعد.

واغلب الناس يظنون ان المصارف الإلكترونية بدأت منذ تطور الحاسبات والانترنت. وهذا ليس صحيحاً وان اول استخدام للمصارف الإلكترونية في الولايات المتحدة الامريكية في عام 1870 عندما استخدم التلكراف الموحد الغربي لنقل التحويل من دولة الى اخرى، وان اهم شكل من اشكال المصارف الإلكترونية هو ماكينة الصراف الآلي والتي بدا العمل بها في عام 1968، ومنذ ذلك الوقت ازداد عدد مستخدمي الـ (ATM) الى مايفوق 187000 في سنة 2011 (Fraser-GUP-Kolari، 2011:465).

### **2.2.1: تعريف المصرف الإلكتروني**

ويعبر عن المصرف الإلكتروني بأنه (الخدمة المالية في كل وقت ومن اي مكان) ويمكن تعريفه: انه (حزمة من البرمجيات يحصل عليه الزبون إما مجاناً او يقوم بشرائها من الجهات المزودة لها وتسمى

ببرمجيات الادارة المالية الشخصية، وهناك عدة حزم منها حزمة (Microsoft's money) وحزمة (Intuits Quicken) وحزمة (Meca's managing your money) (البنوك الالكترونية، 2014: 1).

بينما يعرفها النصيري بأنها وسائل لدعم التغييرات الكبيرة في اسلوب ادارة الاعمال المصرفية. حيث انها تمكن المصارف من العمل بشكل أكثر مرونة في عملياتها الداخلية، وكذلك العمل عن كئب مع تجهيزها، ولجعلها تستجيب لحاجات وتوقعات زبائنها بشكل كبير (النصيري، 2013: 67).

والمصرف الالكتروني: يعني أي نشاط مصرفي يعمل بواسطة الالكترن، وتشمل المصارف التجارية والمؤسسات المالية غير المصرفية والتي تقدم خدمات الكترونية مصرفية مثل دفع القوائم، حسابات مالية سوقية... الخ والصيرفة الالكترونية: هي النظام الذي يتيح للزبون الوصول الى حساباته او اية معلومات يريدونها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة المعلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص بها او أية وسيلة الكترونية اخرى (المصارف الالكترونية. www).

ويمكن تعريفها انها استخدام قنوات التوصيل الالكترونية للمنتجات والخدمات المصرفية، وهي جزء من التمويل الالكتروني e-Finance. وتتمثل أكثر القنوات اهمية في الانترنت، وشبكات الاتصال اللاسلكية، وشبكات الصراف الآلي (ATM) والصيرفة الهاتفية. (القصور، 2016: 12)

اما تعريف الباحث للمصرف الالكتروني هي خدمات تقوم المصارف بتقديمها إلى الزبائن عبر انظمة تكنولوجية متطورة أو هي عبارة عن قنوات اتصال يمكن للزبون من خلالها الاتصال بالمصرف واجراء العمليات المصرفية له مثل تحويل الاموال. دفعات. معرفة ارصده... الخ.

والمصارف الالكترونية تعد فرصة كبيرة لخفض التكاليف وزيادة فرص المبيعات الخدمات المصرفية وسرعة أداء المعاملات وخفض مدة النفاذ إلى الاسواق وتنظيم ادارة أكثر فاعلية (www.ahraam.org).

### 3.2.1: المصارف الالكترونية (تطور فكرة الخدمة عن بعد وميلاد البنوك الالكترونية بمعناها الجديد)

من غير الممكن تجاهل مؤشرات الثورة التكنولوجية الجارية حالياً في القطاع المصرفي وبخاصة في مجال سرعة نشرها للصناعة المصرفية، نجد بوضوح انها تركز على التقديم او التسليم الالكتروني ( E- delivery ) للمنتجات والخدمات. (مجلة دراسات المالية والمصرفية، مجلد الخامس، 2013 : 79 ) وظل التطور الهائل في تقنيات الحوسبة والاتصال التي حققت تبادلاً سريعاً وشاملاً للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السلس للبيانات ومفهوم المعلومة على الخط وترافق ذلك مع الاستثمار في ميدان النشاط التجاري الالكتروني ضمن مفاهيم الاعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، ومع الاعتماد المتزايد

على نظم الحوسبة في ادارة الانشطة وازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات ككيان معنوي امسى هو المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الاعمال والمال والاستثمار المالي، في ظل ذلك كله، تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ اعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل الى مصرف له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه البرمجيات اللازمة للاعمال المصرفية كافة، فضلاً عن تطور مفهوم العمل المصرفي في اداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل الى القيام بخدمات المال والاستشارة المالية وخدمات الاستثمار والتجارة والادارة المالية وغيرها (المصارف الالكترونية: 2014: 1).

نلاحظ ان الصيرفة الالكترونية E-banking لا تختلف عن الصيرفة التقليدية في خدماتها اذ تهدف كل منها الى جذب الودائع وتوظيفها واستثمارها بشكل كفوء، الا انها تختلف من حيث التقديم. وتتميز الصيرفة الالكترونية بالجاذبية. وتخفيض التكاليف التشغيلية. والجودة العالية. والسرعة في تقديم الخدمات المختلفة. ومن هنا اصبحت الصيرفة الالكترونية تشير الى شكل من اشكال التعامل المصرفي الذي يدار الكترونياً، باستخدام الشبكات المختلفة، والذي يقف الانترنت في مقدمتها، ومن هذه الشبكات:

أ- **الشبكة بين مصرف ومصرف آخر:** هنا يتم التعامل بواسطة شبكة خطوط مترابطة للتعامل مع مصارف أخرى محلياً ودولياً، هذا النوع من الصيرفة الالكترونية قد تم انشاؤه منذ سنوات عديدة، وبالأخص التبادل الالكتروني للبيانات **EDI**.

ب- **الشبكة بين مصرف وشركات تجارية:** وتتم المعاملات باستخدام شبكة خطوط مترابطة لطلب منتجاتها من تجهيزها، من خلال استلام قوائم الحسابات، والقيام بالتسديد، وتم انشاء هذا النوع منذ سنوات عديدة في القطاع التجاري.

ج- **الشبكة بين مصرف ومستهلك:** ويتساوى هذا النوع الى حد كبير مع الصيرفة بالتجزئة **Retailing** والتي تعرف بأنها: بيع المنتجات الى زبائن خارجيين من خلال شبكة حاسوب أكثر من ان يكون من خلال مخازن تجزئة تقليدية إذا كانت سلعاً او فروع المصارف وإذا كانت خدمة مصرفية، او عمليات بيع بين الاشخاص وتوسع هذا النوع مع انتشار شبكة الانترنت الدولية (WEB)، وهناك المواقع الالكترونية المصرفية حول العالم. (القصير، 2016: 2).

د- **الشبكة بين مصرف ومؤسسة حكومية:** وهذا الصنف يغطي جميع المعاملات التي تتم بين المصارف والبنوك المركزية والمنظمات الحكومية. وقام البنك المركزي العراقي بنصب شبكة داخلية تم شرائها من شركة **BML** اللبنانية لتمكين المصرف من تبادل المعلومات وانجاز المعاملات الكترونياً، الا انها اتلفت في الاحداث الاخيرة، وبما ان النقود تعتبر من اهم المنتجات او السلع التي تتعامل بها المصارف، فإنها



انت بهندسة الصناعة المصرفية والتعاملات المالية، وفي اطار التغيير للعملية المصرفية Banking Process، فقد انت بنوع جديد من النقود. وهو النقود الالكترونية Electronic Money أو النقد الالكتروني E-Cash، والنقد الرقمي Digital Cash . (الزبيدي، 2014:47). وعلى الرغم من ذلك تعد المادة (39) من قانون البنك المركزي العراقي رقم 56 لسنة 2014 من الفقرات الرئيسة التي نصت على قيام البنك المركزي العراقي بأقامة انظمة مدفوعات Payment System وتشغيلها والاشراف عليها على وفق اسس كفاءة وسليمة تساعد على مقاصة وتسوية معاملات الدفع.

واستنادا لما تقدم. إجتاز البنك المركزي العراقي بنجاح في تشغيل منظومة RTGS-Real Time Gross Settlements في بغداد في 24/ آب/ 2006. اذ تم ربط مصرفي الرافدين والرشيد وخمسة مصارف اهلية في الوقت الحاضر الى حين ربط بقية المصارف الاخرى التي سيزيد عددها على 24 مصرفاً. وقد بلغت تسوية المدفوعات عبر نظام RTGS بما يزيد على 100 معاملة من حيث الحجم في اليوم الواحد وبعشرات المليارات من الدنانير. وسيتم ربط وزارة المالية بهذا النظام التي يتولى البنك المركزي العراقي تسوية معاملته حالياً ان نظام RTGS هو من انظمة المدفوعات الاكثر اماناً مقارنة بالانظمة اليدوية للدفع ويقلل في الوقت نفسه من الطلب على النقد الحاضر بسبب سرعته في تسوية المعاملات النقدية ما بين المصارف. هذا مع العرض ان بيتاً من المقاصة الاوتوماتيكية أو اللآلية ACH يجري تجربته في البنك المركزي العراقي حالياً من خلال مصرفي الرافدين والرشيد والذي يتطلب تشفيراً محدداً لللكوك المتداولة فيه. كما يقوم البنك المركزي العراقي بالتهيؤ لمشروع نظام تسجيل السندات الحكومية GSRS وان العاملين فيه مازالو في طور التدريب. علماً ان وزارة المواصلات العراقية وبتمويل من البنك الدولي تتولى مساعدة البنك المركزي العراقي في إطار ما يسمى بـ Iraqi IIBN Inter – Banking Network او ماتم تسميته في البحث بشبكة الـ (واي ماكس- Wi Max). وان الموعد المحدد لذلك هو في حزيران 2007 في إطار إقامة انظمة المدفوعات العراقية (IPS)\* التي سنتناولها تفصيلاً في المبحث الثالث من الفصل الثالث في إطار (النظام التكنولوجي المقترح). (Iraqi Payment System: 2006)

**النقود الالكترونية** نأمل أن تحل النقود الرقمية محل ما يعرف بالمصرفيات الشخصية اليومية (التجارة الالكترونية. [www.arabia.internet.com](http://www.arabia.internet.com)) وهي وسائل تسديد مدفوعة مقدماً وتتم بين طرفين للبيع عبر شبكات الحاسوب لتنفيذ عملية المدفوعات وعرفها **بنك التسويات** بأنها قيمة مخزونة ( Stored value )، (Alter، 2009:2)، ويمكن تعريف النقود الالكترونية على انها مجموعة التوافيق والبروتوكولات الرقمية (Digital Signs) التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية، وهذا يعني أن التوقيع الرقمي هو المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية (حداد وهذلول، 57

(2007: ). والنقود الالكترونية عملة تقوم باصدارها مؤسسة، إذ تقوم هذه المؤسسة بالتوقيع عليها رقمياً من خلال مفتاح خاص يقوم بتحويل المعطيات الى شكل رمزي (التشفيرة)، ويمكن ان نعرفها بأنها عملة فورية أي على الخط ويمكن تبادلها بين طرفين دون الحاجة الى طرف ثالث. أما النقد الرقمي فهو احد اشكال النقود الالكترونية: وهي العملات التي يتم تحميلها على الحاسوب الخاص بالزبون وتكون بصورة وحدات عملات صغيرة القيمة ولكل عملة رقم خاص او علامة خاصة من المصرف المصدر، وتعمل هذه العملات محل العملات التقليدية وتكون بنفس القيمة المحددة عليها وتسمى (Tokens). ويعتمد نظام النقد الالكتروني على البروتوكول الذي طورته شركة Digi Cash والذي يسمى E-Cash وبدأ استخدامه في هولندا عام 2012 (رضوان، 2009: 67). ويتطلب استخدام النقد الرقمي ثلاثة اطراف لضمان كفاءته وسلامة التعامل به وهذه الاطراف هي:

1- العميل Customer

2- المتجر Store

3- المصرف Online

كما ويشترط ايضا وجود برنامج النقود الالكترونية نفسه Programs ومنفذ لشبكة الانترنت ويتم الدفع عبر الانترنت من خلال ارسال النقود على شكل مرفق attachment في رسالة بريد الكتروني كما ويمكن البيع من خلال برمجيات اخرى مثل ارسال شيك الكتروني وهو المكافئ للشيكات الورقية التقليدية Electronic check والذي يكون على شكل رسالة الكترونية موثقة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلمه ليعتمد من خلال مصرف وعبر شبكة الانترنت أو الغاءه وارجاعه الكترونيا إلى مصدره (حداد وهذلول، 2007: 59-58).

#### 4.2.1: متطلبات المصارف الالكترونية

أ- **تقنية البنية التحتية** : تمثل التسوية المضمونه وانظمة الدفع واحد من اساسيات البنى التحتية للوظائف الخاصة بالسوق الاقتصادي والمتمثلة بطريقة النقل القانونية (Payment and Eurosystem)، (2007) تقف الاتصالات في مقدمة متطلبات المصارف الالكترونية وهو العنصر الاساس للبنى التحتية للمصارف الالكترونية لذا يجب علينا تحديد اولويات اغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، وموائمة هدف الدخول للاسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمار في هذا القطاع وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المتميزة وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها (البنوك الالكترونية، 2014: 12). نلاحظ أن المصارف

التي تتبنى بنية تحتية متكاملة للتطبيقات التكنولوجية تمكنت من دعم استراتيجية تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها، وذلك من خلال تقليص نفقات الملكية الكلية للأنظمة المعلوماتية وتحقيق أقصى استفادة من الحلول التقنية الحالية فضلاً عن تحسين القيمة التي تضيفها استثماراتها التكنولوجية الجديدة لعملياتها. كما هو الحال في المصارف في دول الخليج العربي الذي خصصت 40% من هذا المبلغ لعمليات تطوير وتعزيز أنظمة البنى التحتية التكنولوجية التي يعتمد عليها. (ذبيان، جوهر المعلومات الشرق الاوسط التجارية: 2007).

**ب- الكفاءة الادائية المتفقة مع عنصر التقنية:** هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الاداء والتوصيل التأهيلي والتدريبي، والاهم في ذلك ان تمتد كفاءة الاداء الى كافة الوظائف التقنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والادارية المتصلة بالنشاط المصرفي الالكتروني (الزبيدي. 2014: 65).

**ج- التطوير والاستمرارية التفاعلية من المستجدات:** بما ان الجمود والانتظار لا يتفق مع عنصر التميز. فإن التطور والاستمرارية والنوعية هي عناصر تتقدم على العديد من عناصر متطلبات بناء المصرف الالكتروني مما يتطلب التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات التقنية والادارية والمالية كما ان التفاعل لا يمكن ان يكون مع الجديد فقط او مع البنى التحتية فقط وانما مع الافكار والنظريات الحديثة في حقول الاداء التقني والتسويقي والمالي والخدمي، وهذه الافكار ليست افكار نمطية وانما هي وليدة تفكير ابداعي.

**د- الرقابة التقنية الحيادية:** إن غالبية مواقع المصارف الالكترونية اقامت لها جهات مشورة قانونية وكذلك المشورة في التخصصات التسويقية والتكنولوجية والنشرة الالكترونية لتقييم اداء المصارف الالكترونية (عرب، جريدة الدستور الاردنية، 2011).

إن توفير هذه المتطلبات جميعها تكون غير كافية إذا لم يتم انشاء مشاريع بناء تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية، وهو اتجاه على المصارف ان تعمل عليه بجدية، ولم تبقى المسألة مسألة اموال وانما هي خطط سليمة وكفاءات ادارة مميزة ترى المستقبل أكثر وتشعر بمسؤولية البقاء بين المتميزين.

### 5.2.1: تحديات الصيرفة الالكترونية

تتمثل بالتطورات التكنولوجية المتلاحقة التي ألغت البعد الجغرافي وسهلت الاتصال والترابط بين الاسواق العالمية في مختلف انحاء العالم من خلال وسائل الاتصالات الحديثة ([www.uabnline.org](http://www.uabnline.org)).

**أ- التحديات القانونية:** أن المعاملات الالكترونية وان كانت تتم ببسر وسهولة لكنها تواجه من حيث الواقع عقبات قانونية كبيرة ومتنوعة. لأنها تمثل نمطاً غير مألوف في التعاقد تعجز القواعد القانونية التقليدية عن الاستجابة له وتوفير الإطار الملائم لممارسته التي تتسم بالسرعة وعدم اللجوء إلى الكتابة على الورق

أو التوقيع باليد، مما أثار مشاكل كثيرة في الدول ذات الأنظمة القانونية التقليدية بشأن مدى حجية الإثبات بالوسائل الالكترونية. (الزبيدي، التجارة الحرة، 2007).

وهناك الكثير من الامور التي يجب ان تحظى باهتمام القانون وتتواصل معها لغاية توفير الإطار القانوني للمصارف الالكترونية والتجارة الالكترونية. ومنها: اثبات الشخصية. التواقيع الالكترونية. انظمة الدفع النقدي، المال الرقمي او الالكتروني او القيدي، سرية المعلومات. أمن المعلومات من مخاطر اجرام التقنية العالية، خصوصية الزبون، المسؤولية عن اخطاء ومخاطر المراسلات الالكترونية، التعاقدات المصرفية الالكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرامجيات وقواعد معلومات المصرف او مستخدميه من موقع المصرف او المرتبطة بها، علاقات وتعاقدات مع الجهات المزودة للتقنية او المورد لخدماتها او مع المواقع الحليفة، مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية.

### هناك اربعة عناصر:

- 1- تحقيق الوصول الى أكبر قدر ممكن من الزبائن.
- 2- تحقيق شمولية الخدمات المقدمة وتيسر قبولها وطلبه.
- 3- تحقيق أكبر قدر ممكن من أمن المعاملات وأمن ادارة اموال المساهمين.
- 4- تحقيق قدر مميز من كفاءة الخدمة المقدمة للعملاء وقدرًا مقبولاً لحماية مصالح واموال العملاء. (البنوك الالكترونية، 2014: 14).

**ب- تحديات المحافظة على الزبائن:** إنّ التجارة الالكترونية تجبر الشركات المتنافسة بما فيها المصارف على اعادة تعريف أدوارها في السوق لذلك على المصارف ان تنظر الى الاصول من منظور أوسع من الميزانية العمومية فأهم ماتملكه المصارف من اصول على الاطلاق هو عملاؤها والتحدي الاكبر الذي تواجهه يكمن في الحفاظ عليهم وحتى يأخذ المصرف اعتباراً تنافسياً يجب أن يوجه جُلّ اهتمامه إليهم (مجلة العلوم المالية والمصرفية، 2011: 62).

**ج- الأمان عبر الشبكة:** يهتم المتعاملون مع المصرف بالأمان انتقال البيانات من الحاسبات الشخصية للزبائن الى المضيف، يجب أن تشفر بشكل جيد وحمايتها من القرصنة Hackers. فالدخول الى أية تفاصيل ومعلومات حساسة من قبل شخص ثالث غير مرخص له بالدخول، يمكن أن يضر بشكل كبير بمفهوم الصيرفة الالكترونية.

**د- تكنولوجيا تتقدم بسرعة فائقة:** ان التكنولوجيا تتقدم بسرعة فائقة، مما يجعل دورة حياة life cycle للمنتجات التكنولوجية اقصر وأقصر، فالمنتجات الجديدة اليوم قد تصبح متقدمة Obsolete

غداً. فالمصارف يجب ان تحتفظ بشكل متوازٍ بالتكنولوجيا والمعلومات الجديدة والعمل بسرعة لتبني التغييرات (الزبيدي، 2014: 68).

**هـ أمن المعلومات وحماية التبادلات المصرفية الالكترونية:** مع تزايد القيمة الاقتصادية والمالية للمعلومات. وشيوع وتنامي العمل الفكري؛ والاقتصاد القائم على الاقتصاد الرقمي والمعرفة الرقمية ظهرت الحاجة إلى توفير الحماية التكنولوجية للمعلومات بوجه عام مما أدى إلى ابتكار وسائل تكنولوجية متنامية (عرب، 2014: 4) إذ إن البنوك الالكترونية والتجارة الالكترونية جزء رئيس من أمن المعلومات

**Information Technology (Security IT) وان مستويات الأمن الرئيسية ومتطلباته في** بيئة تكنولوجيا المعلومات تتمثل بالآتي:- الوعي بمسائل الامن لمستويات الاداء الوظيفي كافة، الحماية المادية للتجهيزات التقنية. الحماية التقنية الداخلية. الحماية التقنية الخارجية الحماية الادائية (استراتيجية رقابة الموظفين) (البنوك الالكترونية، 2014: 16) وتم ابتكار وسائل تقنية متنامية كجدران النار، وكلمات السر، ووسائل التعريف البايولوجية التشفير وغيرها، لضمان حماية تبادل المعلومات بشكل صحيح والحفاظ على السرية، الا أن الحماية التكنولوجية ليست كافية لضمان حماية المعلومات ونظمها وتطبيقاتها، عوضا انها لم تؤد إلى توفير ثقة واسعة بنظم التكنولوجيا لدى المستخدمين الذين تسود عندهم قناعة أن نظم الكمبيوتر والانترنت ووسائل الاتصال اللاسلكي ليست آمنة بقدر الوسائل التقليدية للاعمال القائمة على الورق والدليل الكتابي أو المادي. لهذا كان لزاما أن تتحرك النظم القانونية لضمان توفير حماية المعلومات إذ هناك قاعدتان في امن المعلومات **القاعدة الاولى** إن الأمن الفاعل هو المرتكز على الاحتياجات المدروسة التي تضمن الملائمة والموازنة بين محل الحماية ومصدر الخطر ونطاق الحماية واداء النظام والكلفة. اذاً فان استراتيجيات أمن المعلومات وبرامجها تختلف من منشأة إلى اخرى ومن بيئة إلى اخرى تبعاً لطبيعة البناء التكنولوجي للنظام محل الحماية وتبعاً للمعلومات محل الحماية وتبعاً لآليات تكنولوجيا العمليات محل الحماية، أما **القاعدة الثانية** إن الحماية القانونية هي وسيلة وقاية ودفاع، وفي حالات معينة وسيلة هجوم، ولا تتكامل حلقات الحماية دون الحماية القانونية عبر النصوص القانونية التي تحمي من اساءة استخدام الحواسيب والشبكات فيما يعرف بجرائم الكمبيوتر والانترنت والاتصالات والجرائم المالية الالكترونية وبالتالي تتكامل تشريعات المصارف والتجارة الالكترونية مع النصوص القانونية لحماية المعلومات، وبدونها يظل جسم الحماية بجناح واحد.

## و- الإطار القانوني لحماية نظم المعلومات وتنظيم استخداماتها:

إن أخطر ما يواجه فعالية نظم حماية المعلومات وفاعلية الأدوات التشريعية لتنظيم استخداماتها وتطبيقاتها وصورها لمعالجات الجزئية للتحديات القانونية المتصلة بتكنولوجيا المعلومات، تمتد لتغطية عناصر اربعة أساسية:

- 1- الاعتراف القانوني بالمعلومات ووسائل حمايتها في النظام القانوني
- 2- الاعتراف القانوني بصلاحيه الوسائل التكنولوجية في بيئة الاعمال والخدمات والاستثمار.
- 3- التنظيم الملائم لوسائل التكنولوجيا ومعاييرها ومواصفاتها.
- 4- الاعتراف القانوني بمصالح المستهلك والمستخدم وتوفير الحتمية القانونية من عيوب ومخاطر التقنية وتطبيقاتها.

وهذه العناصر الاربعة تمثل الاطار القانوني الذي تدرج في نطاقه مختلف تشريعات تقنية المعلومات، بحيث لا تكون حزمة التشريع فاعلة أو كافية مالم تضمن حماية المعلومات ذاتها من أنشطة الاعتداء عليها. وحماية المستخدم من مخاطر التكنولوجيا وتختلف المواصفات وماقد يتعرض له من الأنشطة جرمية، وتوفير بيئة ملائمة للاعمال التكنولوجية بمختلف تطبيقاتها من خلال الاعتراف بالوسائل التكنولوجية بمختلف انواعها للتعاقد والاثبات وتوفير معايير سلامة النشاط التجاري والاستثماري في البيئة الافتراضية بذلك القدر الذي تحظى به في العالم الحقيقي او الورقي (عرب، 2014: 5) وما يراد به من أمن المعلومات هو حماية المعلومات داخل النظام بكافة انواعه وانماطها كحماية نظام التشغيل وحماية برامج التطبيقات وحماية برامج ادارة البيانات وحماية قواعد البيانات بانواعها المختلفة.

### 6.2.1: ايجابيات وسلبيات المصرف التكنولوجي

أ- **الايجابيات** : نظراً للتقنيات المتاحة اليوم فإن العمليات المصرفية التكنولوجية أمر لا غنى عنه وإن المصارف التي لا تستخدم النظم الالكترونية في تقديم خدماتها لا بد لها من أن تلجأ اليوم قبل غد لادخال هذه التقنيات الحديثة ( مجلة العلوم المالية والمصرفية. 2011 : 63 )، وقد ادت الصيرفة التكنولوجية الى تغيير كبير في العمل المصرفي وهناك عدد من المصارف تستخدم الالكترون وهي التي يكتب لها البقاء والتطور عكس المصارف التي ما زالت تقدم الخدمات بالطرق التقليدية والتي تبقى بالمؤخرة دائماً ( القصير، 2016 : 4).

### \*ومن اهم ايجابيات الصيرفة التكنولوجية:

- 1- انجاز الصفقات بدون تكاليف ودون غطاء وفي الحال مع التحرر من الوسطاء بحيث تصبح أسهل وأسرع.
  - 2- تقديم الخدمات الى الزبائن حسب متطلباتهم وبالسعة الممكنة.
  - 3- تحسين الخدمة المصرفية وتطويرها.
  - 4- الانتشار حول العالم العربي والعالمي.
  - 5- زيارات متكررة للمستهلكين الى مواقع المصرف ( العزاوي 2011 : 79 – 80 )
  - 6- تقديم الخدمات المصرفية على مدى 24 ساعة وفي اي مكان بدون الحاجة للتواجد الفعلي في المصرف.
  - 7- مراقبة أفضل لتدفق النقد (Shantaram 2009:1، )
  - 8- تقليل المصارف الفاشلة ( Failed Bank ). بسبب ما ادت اليه الصيرفة التكنولوجية من اندماجات بين المصارف لتكوين كيانات صيرفية كبيرة ومتمينة لمواجهة التحديات الكبيرة في العمل المصرفي، وكذلك عدم منح التراخيص للاجازات الجديدة (Hemphill، simonson، 2009:27).
- ب- السلبيات:** لا تخلو المصارف التكنولوجية رغم ايجابياتها من السلبيات ويمكن ادراج اهم هذه السلبيات بما يأتي: -
- 1- الالغاء او التقليل في التعامل البشري مما يعني تقليل من تقديم الخدمة وجهاً لوجه (Face-to-Face)
  - 2- لا تتناسب مع طلبات كبار السن الذين لا يفهمون التكنولوجيا الحديثة بل ويرفضونها.
  - 3- ان استخدام الصيرفة الالكترونية قد ينتج عنه العديد من المخاطر واهمها: مخاطر تشغيلية، مخاطر أمنية، مخاطر قانونية، مخاطر سمعة السوق، مخاطر سعر الفائدة والسيولة وهذه المخاطر ليست جديدة الا إن الاوضاع المميزة التي اصبحت تنشأ فيها بعض هذه المخاطر وحجم تأثيراتها في المصارف قد تكون جديدة بالنسبة للمصارف ومراقبي الصيرفة (الزبيدي. 2014: 55).
- ح- تطبيقات الصيرفة التكنولوجية:** ان ما استحدثته الصناعة المصرفية في اعادة هندسة العمليات الى المصارف من خلال تقديم منتجات مبتكرة، وخدمات حديثة لم يكن بالامكان تقديمها خارج مفهوم الصيرفة التكنولوجية، ويطلق على كل العمليات الجديدة. والمنتجات الجديدة التي جاءت بها الصيرفة التكنولوجية، (تطبيقات الصيرفة التكنولوجية) والتي تمكن المصرف من القيام بها بسهولة ويسر (Chaffy، 2013:12). (تحويل اموال الحسابات البنكية، تحويل النقود في المصارف الداخلية والمصارف الاجنبية وتقديم المدفوعات الى الشخص الثالث).

## الفصل الثاني

### الجانب التطبيقي للبحث

#### 1.2: استخدام MIS في المدفوعات والحوالات المصرفية و قنوات التوزيع

##### 1.1.2: الاسلوب التقليدي للمدفوعات والحوالات

أ- المدفوعات: عندما تأتي لدفع من اجل البضائع أو الخدمات أو لتبادل العملات عند نقطة البيع هناك مجال متنوع وتشكيلة واسعة من انواع الدفعات للمستهلكين والتجار والمؤسسات ويتضمن البطاقات والنقود والصكوك وغيرها من المدفوعات التي تلبى حاجات الزبائن (Payment System Research،2014:2).

المدفوعات: عبارة عن مجموعة من القواعد والمعايير والأدوات والمؤسسات والوسائل الفنية وهذه المجموعة تستخدم لتبادل قيم مالية بين طرفين لتسوية التزام قائم بينهم. (روبرت ه.كلبير،2014).

ويقصد بالمدفوعات تحويل الاموال بين طرفين لتسوية المعاملات التي تتعلق بالسلع والخدمات (حسون. 2013: 183) كان نظم المدفوعات الى وقت قريب تتم عن طريق العمليات التقليدية التي تقوم بها المصارف المراسلة ويمكن تعريفها أيضا بأنها نظام للعلاقات التجارية الثنائية بين المصارف الرئيسية. أي إن العمليات التقليدية التي تستخدمها المصارف في تنفيذ المدفوعات تنصب على تسوية المعاملات بشكل منفرد، ولا تستطيع تلبية حاجات العملاء المتجددة وتسوية النشاط الاقتصادي بصورة كبيرة وليس ضمن شبكات دولية متكاملة (اتحاد المصارف العربية، 2015: 59). وعلى المصارف ان تواجه التحديات التكنولوجية في تنفيذ جميع معاملاتها وخصوصاً المدفوعات إذ إن استخدام التكنولوجيا تقلل من التدخل اليدوي وتقلل الكلفة والوقت والجهد (. وقد شهد حجم المدفوعات بواسطة الوسائل التكنولوجية تطوراً ملحوظاً منذ عام 1991 بينما حجم المدفوعات عن طريق الشيكات ازداد بمعدل (3،2 % ) وإن شركات التكنولوجيا لها تأثير كبير على العديد من مظاهر المدفوعات الإلكترونية والتي تشمل المدفوعات بواسطة البطاقات الائتمانية الدائنة والمدينة في التطبيقات المصرفية عبر الانترنت



والمدفوعات بواسطة الصراف الآلي (شركة بنوك مصر التكنولوجية.2013) ، وان استخدام المدفوعات والحوالات الالكترونية قلل من التكاليف وقصر المسافة بين الزبون والمصرف.وان تغير تقنية قنوات المدفوعات والحوالات جعل المستهلك غير مقيد بالبقعة الجغرافية او الاوقات التقليدية من ال9 صباحاً الى 4 عصرأ للحصول على الخدمات المالية المطلوبة. فضلاً عن ذلك فإن هذه الخدمة تتضمن الخصوصية والأمان ومن اهم قنوات التوزيع هي ماكينة الصراف الآلي (ATM) والهاتف المصرفي والانترنت وغيرها. (Fraser-GUP-Kolari،2011:466) ويعرف الباحث المدفوعات على انها عملية دفع للاموال بطريقة رقمية باستخدام أجهزة مزودة بالكمبيوتر مثل أجهزة الصراف الآلي. الهاتف الخليوي أو شبكة اتصالات العالمية أو أي وسيلة اخرى يتم من خلالها عملية الدفع.

**ب- مفهوم وتعريف الحوالات:** تؤدي الحوالات دوراً مهماً في تسوية المدفوعات بين المؤسسات وبين مختلف الدول. وبالذات في تسوية مدفوعات قيم السلع المنظورة وغير المنظورة، ويعتبر قسم الحوالات من الاقسام الهامة في المصرف لأنه أحد قنوات الربط بين المصرف والمصارف الاخرى، ولما يحققه من إيرادات مباشرة للمصرف على شكل عمولات واكتساب عملاء جدد للمصرف (شقيير والأخرس وسالم،2016: 241).

والحوالات تعني تحويل العملة الى الخارج وبالعكس يعني \*عملة صادرة \*عملة واردة. العملة الصادرة هي عملة تخرج من القطر الى أي دولة أخرى لامر يدفع الى أحد مصارف المراسلين الذين نتعامل معهم في الخارج حيث يدفع مبلغ معين وبالعملة المحددة من الزبون الى شخص محدد في الخارج عن طريق المصرف المتعامل معه في تلك الدولة (علوان،2016:107). والحوالة ما هي لإعمليات دفع أي انتقاء وغالباً ما يتم انتقاء الحوالة كأداة دفع بناءً على طلب العميل التحويل ، أو هو أمر دفع يصدره المصرف بناء على طلب أحد الزبائن وفيه أمر إلى فرع المصرف أو احد المصارف الأخرى بدفع مبلغ معين لأمر شخص أو جهة معينة(المستفيد) ويتم ارسال هذا الأمر اما بالبريد أو بواسطة التلكس أو الهاتف أو أي وسيلة من وسائل الاتصال.(شقيير و الاخرس و سالم،2016:241)

**\* أطراف واركاب الحوالة:**

- الشخص طالب الحوالة: هو زبون المصرف.

- المصرف الدافع والمصرف المحول: هي فروع لمصارف أو مصارف مراسلة.

- المستفيد: شخص مستلم الحوالة.

- **البنك المغطي:** وهو المصرف الذي يقوم بدفع أوقيد قيمة الحوالة للمصرف الدافع وذلك في الحالات التي لا يحتفظ فيها كل من المصرف المحول والمصرف الدافع بحسابات لدى بعضهم بعضاً (شقيير والاخرس وسالم.2016: 241-242) وسيتم شرح طرق التغطية لاحقاً.

### انواع الحوالات:

**1- الحوالات الصادرة :** طلب التحويل من مستلزمات تنفيذ طلب التحويل الذي يطلبها المصرف هو: إن المصارف تشترط على زبائنها تعبئة نموذج خاص بطلب التحويل لتتمكن من تنفيذ الحوالة الخارجية ، ونلاحظ أن التحويل البريدي يشبه الدفع البريدي وكما هو الحال في البرقي. يرجع ذلك إلى تسهيل مهمة اعداد أمر الدفع وتدقيقه من قبل المسؤولين قبيل توقيعه ولكي يتمكن المصرف من تنفيذ أمر الدفع يجب أن يتضمن طلب التحويل المعلومات الآتية:

- اسم طالب التحويل وتوقيعه على طلب التحويل.
- قيمة الحوالة بالكلمات والأرقام وبيان نوع العملة.
- اسم المستفيد الكامل باللغة الأجنبية.
- عنوان المستفيد الكامل أو رقم حسابه لدى المصرف مع عنوان المصرف الكامل البريدي والبرقي.
- ذكر أسباب التحويل باللغة الأجنبية.
- طريقة التحويل بالبريد الجوي أو برقاً.
- تعليمات واضحة بشأن قيد العمولات على حساب المحول أو المستفيد من الحوالة.

في هذه الاثناء يقوم الموظف المعني بمساعدة الزبون بتعبئة نموذج طلب التحويل وذلك منعا لهدر الوقت وكذلك لاكمال مستلزمات تنفيذ الحوالة. ويجب أن يكون طلب التحويل مرفقاً بتعليمات من طالب التحويل تفوض المصرف بقيد قيمة الحوالة بالعملة على حسابه، أما اذا كان على حساب المحول فيجب ارفاق شيك بكامل قيمة الحوالة والعمولة أو وصل استلام يبين أن العميل قد دفع قيمة الحوالة بالعملة المحلية لدى صندوق المصرف.

### \*انتقاء المصرف الدافع

بعد أن يتأكد الموظف المسؤول من استكمال طلب التحويل من المعلومات والشروط اللازمة لتنفيذه يجب أن تحدد طريقة تنفيذ الحوالات وهي كالاتي: أولاً تحديد المصرف المرسل في بلد المستفيد، وعادة يتم تنفيذ الحوالة في بلد المستفيد بواسطة مصرف مرسل في بلد المستفيد مثل تحويل مبلغ محرر بالدولار الامريكي إلى مستفيد امريكي بواسطة مصرف مرسل في امريكا. في حال تعدد المصارف المرسل إليها يتم

تحديد المصرف المرسل الذي يوجه إليه أمر الدفع في ضوء نسب توزيع العمل بين المصارف المرسله. أما في حالة عدم وجود مصرف مرسل في بلد المستفيد، يتم اصدار امر الدفع بواسطة مصرف مرسل يحتفظ المصرف المحول لديه بحساب جار بعملة الحوالة.

أما في حال طلب تحويل عملة لا يتعامل بها المصرف المحلي إلى مستفيد لا يوجد للمصرف المحلي مصرف مرسل في بلده أي يتم تنفيذ الحوالة من خلال مصرف مرسل في دولة تربطها علاقات مصرفية ممتازة ببلد المستفيد ويحتفظ المصرف المحلي بحساب جاري لديه بعملة تلك البلد. ويقيد القيمة المعادلة لما يدفعه الفرع أو المرسل وما يتقاضاه من مصاريف على حساب المصرف المحلي لديه وغالباً ماتعتذر المصارف عن تنفيذ هذا النوع من الحوالات إلا اذا كان العميل طالب التحويل يحتفظ بحساب جار بالعملة المحلية لديهم.

### \* طرق التغطية:

أ. في حال احتفاظ المصرف المحول بحساب بعملة الحوالة لدى مصرف المرسل المنفذ لها يفوض المصرف المرسل بقيد قيمة الحوالة ومصاريفها، نادراً ما يلجأ المصرف المحول إلى تنفيذ حوالة محررة بعملة بلد المستفيد بواسطة مرسل في بلد المستفيد لا يحتفظ لديه بحساب عملة تلك البلد.

ب. اذا كانت عملة الحوالة تختلف عن عملة بلد المستفيد والمصرف المرسل الذي سيتولى تنفيذ امر الدفع . مثلاً عند تحويل مبلغ مليون (دولار) الى مستفيد إيطالي ثم يوجه أمر الدفع الى المرسل الإيطالي الذي تتم تغطيته بتحويل مبلغ مليون دولار لحسابه لدى مراسلة في نيويورك، وفي هذه الحالة يقوم المصرف المحلي باعلام المصرف المنفذ في أمر الدفع الموجه اليه بأنه قد طلب من مراسله في نيويورك يتم ذكر اسمه بالكامل بقيد قيمة الحوالة لحساب المصرف المنفذ لديه او لحساب المصرف المنفذ لدى مراسله الذي يذكر اسمه ايضاً ، ويتم تغطيته بريدياً اذا كانت الحوالة بريدياً أو برقياً إذا كانت الحوالة برقياً. ولا تحبذ المصارف هذه الطريقة لشدة تقلب اسعار العملات الاجنبية وماقد يترتب عليها من خسائر نتيجة مخاطر تقلبات اسعار الصرف (شكري.2014: 65- 67- 68).

2- الحوالات الواردة: عند استلام المصرف المرسل وهو يعتبر المصرف الدافع للحوالة الصادرة عن المصرف المحلي اذ يقوم بدفعها إلى المستفيد، ويعتبر المصرف المرسل الحوالة عند ورودها حوالة وارده أي يخضع إلى تعليمات واجراءات مرادفة لتلك التي يقوم بها المصرف المحول قبيل وعند اصداره للحوالة الصادرة.

### \* يتضمن أمر الدفع الوارد البيانات الآتية:

- اسم طالب التحويل

- اسم المستفيد.

- عنوان المستفيد الكامل أو رقم حسابه في أي مصرف

- قيمة الحوالة بالأرقام والكلمات .

- اسباب التحويل وطريقة التغطية.

**\* طرق التغطية:** يهتم المصرف المنفذ للحوالة بطرق التغطية وهي تتم باحدى الطرق الآتية:

أ. قيد قيمة الحوالة ومصاريفها لحساب المصرف المحلي لديه في حالة احتفاظ المصرف المحلي المنفذ بحساب لدى المصرف المحول.

ب. قيد قيمة الحوالة اذا كانت بعملة بلد ثالث لحساب المصرف المحلي لدى مراسله في ذلك البلد.

ج. تفويض المصرف المحلي بقيد قيمة الحوالة على حساب المصرف المحول لديه إن وجد.

د. الطلب من المصرف المحلي اعلام المصرف المراسل عن قيمة الحوالة بعملة بلد المصرف المحول ليتم قيدها لحساب المصرف المحول لدى المصرف المراسل وذلك في حالة كون عملة بلد المصرف المحلي غير متعامل بها دولياً.

\* أما في حالة ورود حوالة من مصرف غير مراسل تنتظر المصارف المحلية حتى يردها اشعار قيد لحسابها لدى أحد مراسليها وبعدها يتم أمر الدفع.

\* في حال سهو المصرف عن قيد قيمة الحوالة الصادرة عنه لحساب المصرف المنفذ لديه في هذه الحالة يقوم المصرف المنفذ على مصرف المحول بقيمة الحوالة وفوائدها المترتبة وعدم قيد قيمتها لحسابه في يوم تنفيذ أمر الدفع.

## 2.1.2: الاسلوب التكنولوجي للمدفوعات والحوالات

### 1.2.1.2: كيفية دفع المدفوعات بواسطة تكنولوجيا المعلومات

استراتيجية أدوات الدفع: هناك عدد قليل من ادوات الدفع وتتلخص بالآتي:

**\* المدفوعات وجهاً لوجه (المباشرة):**

1- النقدية (السيادة الفعلية للنقود).

2- يتزايد الإقبال الشديد على الدفع بالبطاقات.

3- بطاقات تخزين القيمة (مستقبل المدفوعات الصغيرة).

### \* المدفوعات عن بعد:

- 1- الشيكات (لازالت الشيكات هي الأكثر ملائمة).
- 2- الخصم المباشر (مقابل المرافق، لا تلقى قبول في قبول العملاء).
- 3- البطاقات (المدفوعات مقدماً. الخصم. بطاقة دفع. الائتمان).
- 4- أوامر الاضافة (تلقي المزيد والمزيد من القبول في دفع الرواتب).
- 5- صيرفة الهاتف (الهاتف. الصيرفة الإلكترونية، المدفوعات الإلكترونية) تعتمد على بطاقة وبالتالي ستصبح حقيقة في المستقبل.
- 6- النقود الإلكترونية/المحفظة الإلكترونية.
- 7- خطابات التبادل (شارلي جرجس، 2014 الجلسة الحادية عشر-خبير البنك الدولي).

### \* استراتيجية ادوات الدفع:

- 1- كل واحدة من ادوات الدفع تستجيب لاحتياج معين يعتمد على ثقافة وسلوك العميل والمعرفة المالية.
  - 2- ينبغي ان تكون البنية الاساسية للمدفوعات قابلة للتكيف الكامل مع التغيرات التي قد تحصل في سلوك العملاء، واختياراتهم من ادوات الدفع. على ان يتم بتكلفة منخفضة على المصارف وعلى نظم التسوية والمقاصة فيما بين المصارف.
- \* وكل دولة لديها نظامها الخاص من: ادوات الدفع وهيكل القطاع المصرفي وقنوات الوصول اليه. ويعتمد على البيئة التاريخية والمالية والثقافية والمرونة في:**
- 1- ان تقدم مجموعة كاملة من ادوات الدفع لمختلف فئات العملاء.
  - 2- أثناء التشغيل (مطلوب تطبيع العمليات الإلكترونية).
  - 3- ان تحول جميع عمليات الدفع الى البيانات الإلكترونية في اسرع وقت ممكن.
  - 4- ان يتم اتمام كل المدفوعات عبر نفسها المقاصة الإلكترونية.
  - 5- نظام تحسين كفاءة ادارة المخاطر والسيولة
  - 6- ادارة مخاطر وحقوق العميل لكل أدوات الدفع (الملفات السلبية والايجابية) (شارلي جرجس، 2014: الجلسة الخامسة)

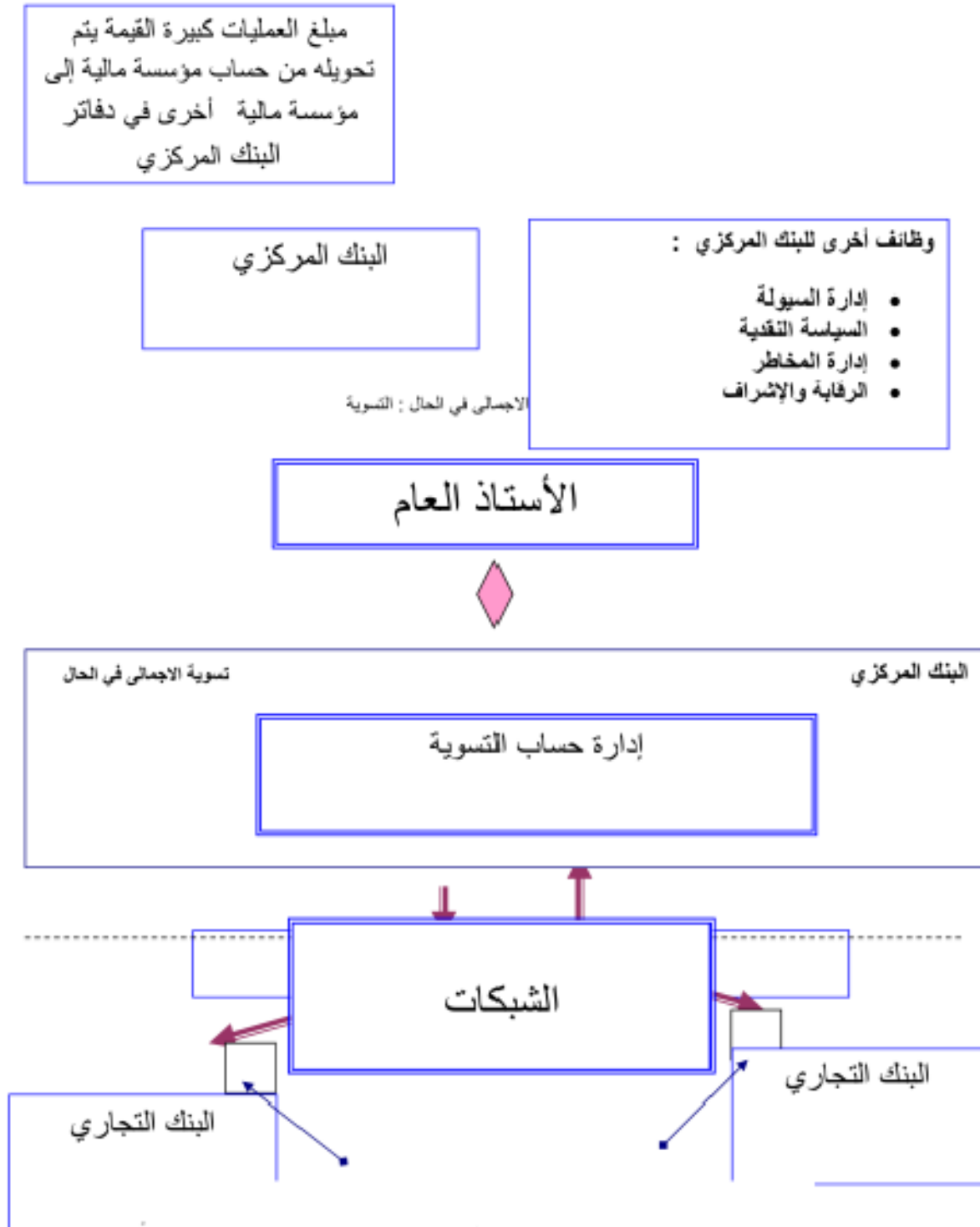
**\* الاهداف النمطية للتحديث(اصلاح):**

- 1- توفر قاعدة من الخدمات المصرفية المتطورة والمنتجات ووضع خطة زمنية لتغطية جغرافية مناسبة.
- 2- ضمان توافر درجة عالية من الكفاءة والسيولة في النظام المصرفي.
- 3- التقليل من تكاليف تحويل الاموال للخارج.
- 4- دعم اداء القطاع التجاري.
- 5- وضع القواعد الفنية والاجرائية للتطورات المستقبلية المتواضعة مثل التجارة الالكترونية.
- 6- توافر الدعم اللازم لتحويل الاموال للخارج.
- 7- ينبغي النظر اليها باعتبارها تقوم على تبادل المصالح وليس مشروعاً فنياً.

**ان البنى الأساسية للمدفوعات هي كالاتي:**

**هناك خمسة طرق رئيسية:**

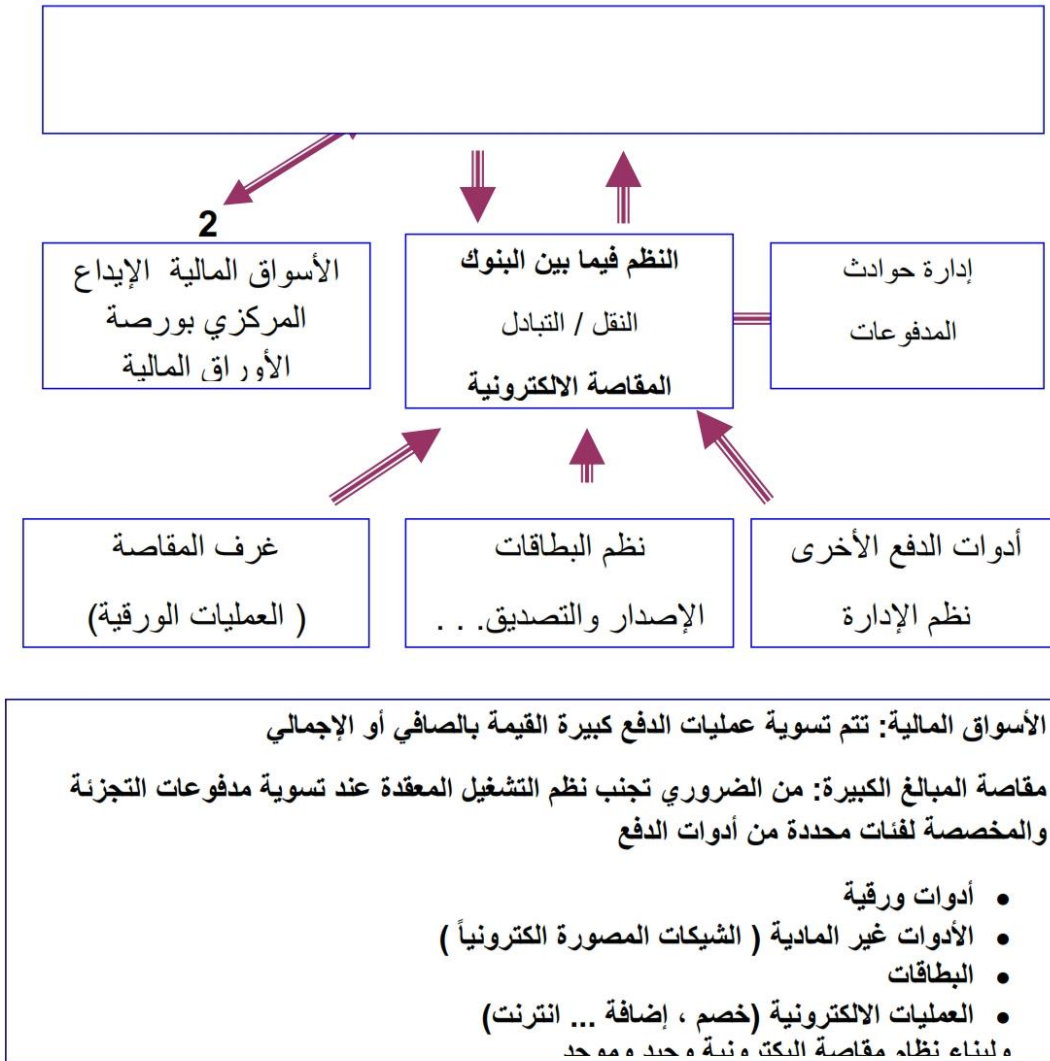
- التسوية (البنك المركزي) كما موضح في شكل (1).
- الوظائف فيما بين المصارف المتعاونة كما موضح في شكل (2).
- الوظائف داخل كل مصرف (تنافس) كما موضح في شكل (3).
- قنوات التوزيع (تنافس/تعاون) كما موضح في شكل (4).
- العملاء (ترتيب في فئات وتنافس) كما موضح في شكل (5). (نفس المصدر السابق الجلسة الخامسة:2014).



رسم توضيحي للبنك المركزي

المصدر: Charlie Garrigues / World Bank

## (2) النظم فيما بين البنوك



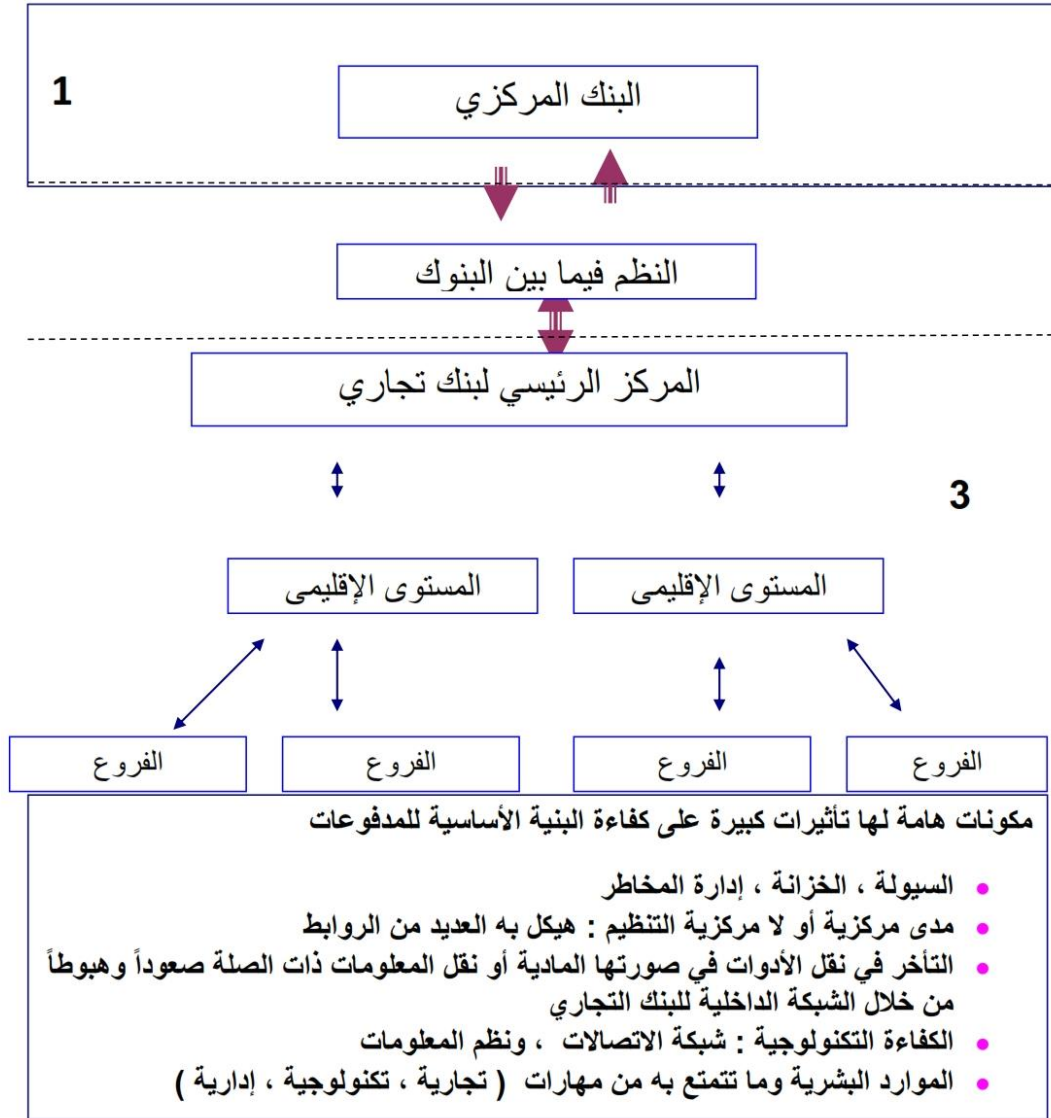
شكل (2)

(3)

المصدر: Charlie Garrigues / World Bank

رسم توضيحي 2 النظم فيما بين البنوك





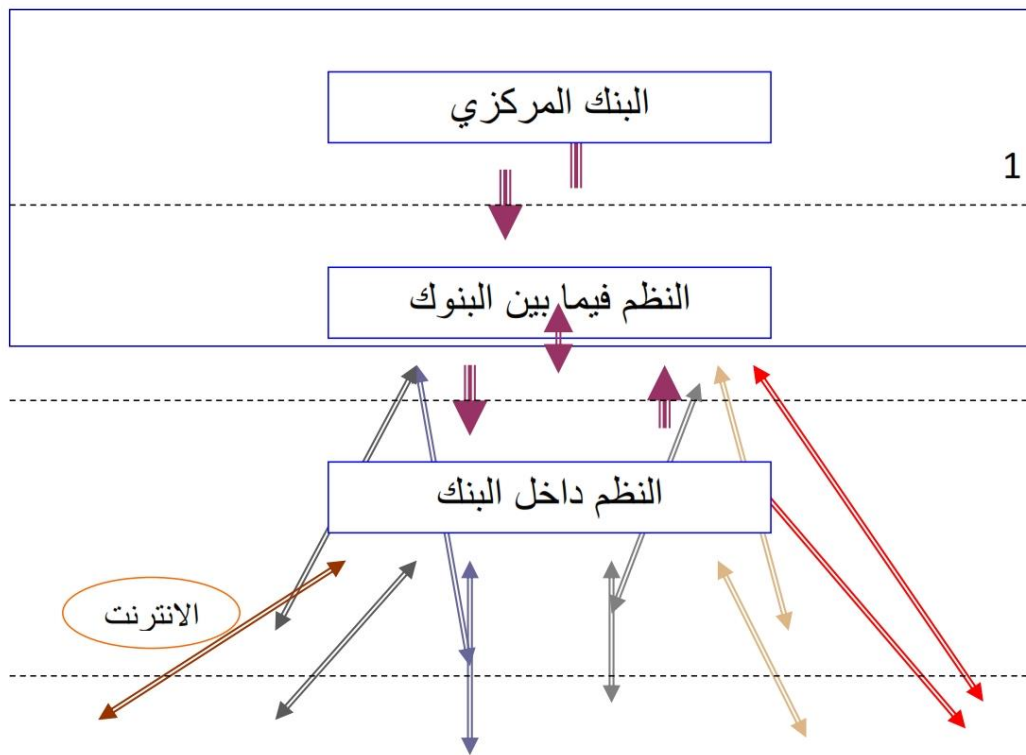
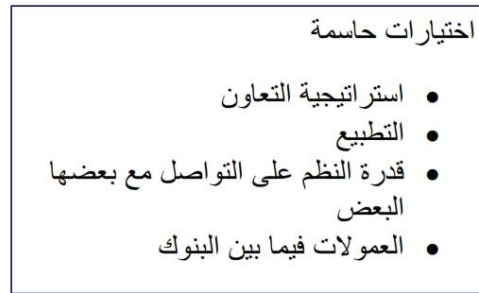
## Charlie Garrigues / World Bank

شكل (3)

المصدر: Charlie Garrigues / World Bank

رسم توضيحي 3 النظم والشبكات داخل البنك

## (4) قنوات التوزيع



فروع



ماكينات صرف  
آلي



نقاط البيع



هاتف



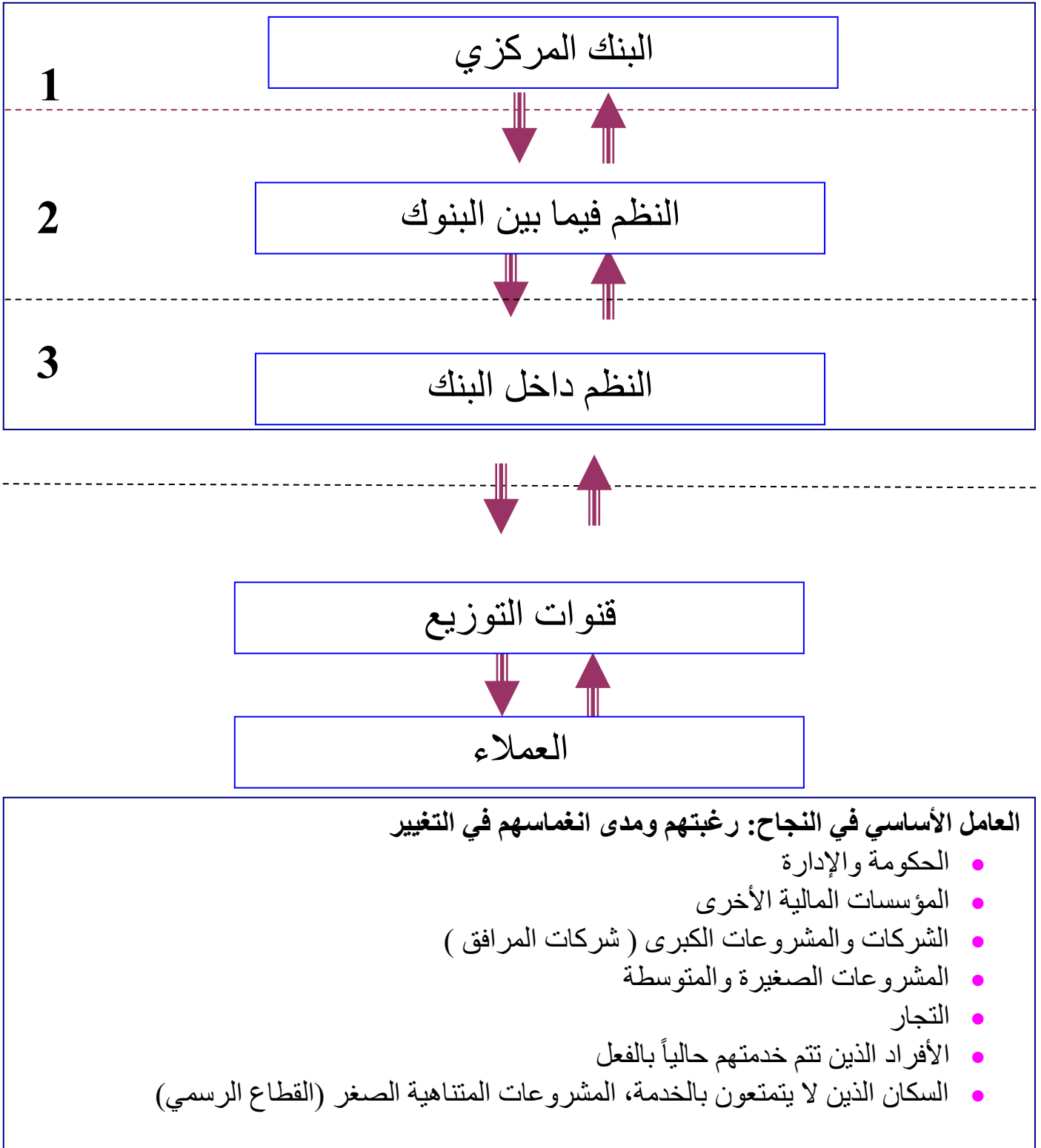
حاسب منزلي/  
تجاري



جوال

رسم توضيحي 4 قنوات التوزيع

المصدر: Charlie Garrigues / World Bank



رسم توضيحي 5 العملاء

المصدر: Charlie Garrigues / World Bank

### 2.2.1.2: تعريف الحوالة التكنولوجية

ببساطة شديدة نستطيع القول بأن تحويل الاموال تكنولوجيا ما هو إاعلمية تحويل اموال هي في الاساس تمثل ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وذلك عبر خط تليفوني أو شبكة او عن طريق وسيلة اخرى من وسائل نقل البيانات ([www.ifosecnews.com](http://www.ifosecnews.com)).

**والحوالات:** هي تسديد أئتمان نتيجة تبادل السلع والخدمات بين الدول بواسطة عدة أدوات مصرفية ومن خلال قنوات التوزيع التكنولوجية المتطورة والذي صممت لهذا الغرض والتي يستخدمها الزبون من أي مكان.(الباحثه).

#### \* تحويل الاموال الكترونيا (EFT Electronic Fund Transfers):

تقدم EFT خدمات متعددة مثل استخدام الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات الذي حل محل التعامل بالاوراق بدأت من خلال الادوات بطاقة الائتمان والرموز السرية واستخدام جهاز الصراف الآلي.وتقدم ETF خدمات متعددة التي قد يجدها الزبون عملياً مثل ماكينة الصراف الآلي، الدفع بواسطة الهاتف، نقطة البيع.صكوك الكترونية ([WWW.Federalreserve.gov](http://WWW.Federalreserve.gov)).

وتستعمل الحوالات بشكل رئيس من قبل عملاء المصرف لتسديد مدفوعات شهرية لمواطنين يعملون في الخارج مثل اعضاء السلك الدبلوماسي،طلبة العلم في الخارج أو لتنفيذ التزامات مترتبة على عقود موقعة مع الخارج أو لتسديد ديون قد تكون مترتبة على تسهيلات تجارية أو ائتمانية ممنوحة من الخارج.

أما التحويلات المالية الالكترونية (EFT)(Electronic Funds Transfer): فهو عملية منح الصلاحية (Permission) لمصرف ما للقيام بحركات التحويلات المالية الكترونيا من حساب مصرف إلى حساب مصرف آخر. ويساعد هذا النظام زبون المصرف على تسديد المدفوعات electronic payment من خلال مصارفهم ودون الحاجة إلى استخدام الحواسيب المالية، أو البطاقات. كما ويساعد هذا النظام المصارف نفسها في اجراء التحويلات بطريقة آمنة hig security وسهلة الاستخدام ease of use وعالية الموثوقية reliable وتتم عادة عملية التحويل من خلال عمليات تكنولوجية عالية المستوى ومقاصة آلية والتي تضمن الحفاظ على خصوصية البيانات وسلامتها والتحقق من وصولها إلى الجهة المطلوبة (حداد و هزلول، 59: 2007).

#### \* المقاصة أو ACH:

وهي نظام المقاصة الالكترونية يتم فيها تحويل العملة الثنائية (الدينار العراقي والدولار الامريكي) وذلك باوامر دفع القيمة الادنى في فايلات كبيرة الحجم لكل من تحويلات الائتمان والديون المباشرة بين المصارف والمؤسسات الائتمانية الاخرى. ترسل الحوالات الائتمانية إلى المصارف المستلمة فقط بعد أن

تقوم مواقع الشبكات (الذي سيقوم بتبادل الحوالات ) بتسويتها عن طريق نظام تسوية اجمالية فورية . وعن طريق شبكة خصوصية وهمية الـ VPN

### \* انواع الحوالات التكنولوجية

هناك شبكات عديدة تقوم بعمليات التحويل الخارجي ومنها الشيبس والشابس ونحوهما ونظام السويفت والتلكس وهذه الانظمة تحقق وظيفتين اساسيتين قانونيتين وهما امكانية حفظ المعلومات لغاية المراجعة عند النزاع أو التوسط في الاثبات عن طريق جهات الموثوقية الوسيطة أو السلطات والشهادات التعاقدية أما الفاكس فسبقى خارج هذا الاطار. فتم اختيار شبكة السويفت لانها مؤسسة مالية اثبتت وجودها في العالم عموماً ( عرب. 2006 ) .

### \* أما الحوالات التي تتم من خلال شبكة السويفت فتم كالاتي:

في حال استخدام منظمة السويفت للحوالات فإن المعلومات تعطى مسبقاً وتسجل في رسالة السويفت الخاصة بأمر الدفع باستخدام برامج مساعدة أخرى لتوضيح طريق و مسار انتقال الرسالة بين مصرف وآخر وصولاً إلى مصرف المستفيد إذ تقوم برامج استلام السويفت في المصارف المستلمة لهذه الرسالة بإعادة ترتيبها وإرسالها أو عكسها آلياً من خلال الأنظمة المصرفية (Banking System) من تدخل العاملين في فتح الرسائل وإعادة ترتيبها وذلك عن طريق برامج خاصة لإعادة ترتيب وإرسال تسمى (Inter Faces) وعلى هذا الأساس أصبحت عملية تنفيذ أوامر الدفع سريعة جداً وأحياناً تنفذ في اليوم نفسه فضلاً عن ذلك فإن برامج السويفت لديها كفاءة عالية فيما يخص أمنية البيانات وتشفيرها لمنع المتطفلين الذين يحاولون أن يعثوا بالرسائل أو يقيدوا محتوياتها أو مضمونها (المصرف العراقي للتجارة ) سيتم شرح طريقة العمل لاحقاً.

### \*ويتم تدقيق الحوالات كالاتي :

**1- الحوالات البريدية:** ويتم تدقيق صحة الحوالة الواردة بريدياً من خلال مطابقة التواريخ الواردة على أمر الدفع مع لائحة المفوضين ويتم ختم الحوالة بعد التأكد منها.

**2- الحوالات البرقية:** ويتم تدقيق الحوالات البرقية الواردة بواسطة التلكس من خلال حل الرقم السري الذي يحمله أمر الدفع البرقي والتأشير على البرقية بختم يشير إلى صحة الرقم السري.

**3- الحوالات عن طريق الحاسب الآلي:** (الكمبيوتر) فيقوم المصرف المحول بإرسال نسخة عن إشعار قيده لحساب المصرف المحلي تحتوي على كامل المعلومات الضرورية لتنفيذ الدفع بدلاً من الحوالة وفي هذه الحالة لا يحمل توقيع. ويتم ذلك من خلال عقود متفقة بين المصارف.(شكري، 2014 : 77-78)

### 3.1.2: منافذ الدفع والتحويل

أ- جهاز الصراف الآلي بدأ استخدام ATM الذي هو بصورته الحديثة بمصرف Barelyes البريطاني في عام 1967 ، وهو اول محتوى آلي يستوعب المسحوبات النقدية للزبون التي لم يتمكن مصرف آخر من تقديمها له. وكان اول زائر لهذه الالة هو مشروع الامريكى Meredith . وقد انفتحت المصارف الامريكية بحدود (4 بليون دولار) عليه وجلب مايقارب (بليون دولار في السنة عوائد للمصرف). وان العمليات التي تقوم بها ATM لكل شهر بحدود (6400) معاملة مقارنة بالمعاملات اليدوية التي تكون بحدود (4300) معاملة لكل شهر. ويضم الجهاز حاسوب نهائي نظام سجل يومية وقاصة النقد في احدى الوحدات. ويمكن دخول الزبون الى نظام سجل اليومية (Rose، 2016:670). ويكون الربط مباشرة بالحاسوب الخاص بالمصرف. ويقبل (Pos) بطاقات بلاستيكية ائتمانية وبطاقة مديونية ، ويرخص للزبون ان يدفع مباشرة للشراء من دون ضرورة للحسابات النقدية (Rose، 2013:88).

وان جهاز الـ (ATM) حرر المصارف من مشكلتين ، الاولى هي الوقت والثانية الموقع الجغرافي وكذلك التخفيف عن الموظف في تخليصهم من بعض الوظائف مثل طريقة السحب ونقل الاموال من فوق الكاونتر يستخدم كذلك في الاستعلام عن الحسابات والسحب النقدي نقل اموال حسابات التوفير وبطاقات الاعتماد ودفع القوائم (Guru، 2013، Journal of internet Banking).

ب- الانترنت: ويعرف العمل المصرفي عبر الانترنت بأنه العمل المصرفي الذي يكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والزبون حيث يستطيع الزبون الحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف وهي تشمل الخدمات كافة التي يقدمها المصرف عبر الطرق التقليدية من أهمها التحويلات والمدفوعات، طلب كشف حساب. فتح حساب جاري وتوفير خدمة الاستثمار الخ وهناك ثلاثة أنواع من الخدمات التي تقدمها المصارف إلى عملائها وهي:

#### 1- الخدمات المعلوماتية Information services

من الخدمات التي تقدمها المصارف هي الخدمة المعلوماتية وهي عبارة عن عرض وتسويق الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة ضمن موقع الويب Web Site على الانترنت وهي خدمة مباشرة وذلك باستحداث موقع إعلاني دعائي خاص به على شبكة.

#### 2- الخدمات الاتصالات Communication Service

تبذل المصارف جهدا كبيرا في الحفاظ على المعلومات المتعلقة بالزبائن والمعلومات المرتبطة بحساباتهم نظرا لأنها سرية في معاملاتها (بن سعود، 200: 6) وتقدم لهم خدمات كشف الحساب وطلب تسهيلات ائتمانية وتغير البريد الالكتروني.

### 3- الخدمات التنفيذية Transaction Service

إن الغرض من هذا النوع من الخدمات هو عدم خسارة الزبون إذ قامت المصارف بتنظيم نفسها مع مصنعي برمجيات وأدوات العقل الإلكتروني لغرض تطوير أنظمة الصيرفة المنزلية ( peter )، (2013:125).

**ج- الهاتف:** هو فكرة البنوك الخلوية: تقوم على اساس تزويد الخدمات المصرفية في أي مكان وفي أي وقت، وتشمل الخدمات المصرفية المزودة عبر الهواتف الخلوية الخدمات المعلوماتية كمعرفة الارصدة والاطلاع على عروض المصارف واسعار العملات والفوائد ومعدلاتها والاستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات ومواقع البنك الاصلية وغير ذلك من خدمات استعلامية ومن الاعمال المهمة التي يقوم بها هو تحويل الاموال والدفع النقدي(بنك الاسكان للتجارة والتمويل).

تعد المصارف الخلوية فتحاً جديداً في فروع توظيف البطاقات الذكية تحديداً الـ Smart cart اذ تعد الوساطة الرئيسة لتخزين تطبيقات البنوك الخلوية بأنواعها لا سيما انها تتمتع بقدر من الامن يفوق الوسائل التقنية الاخرى، وتحديداً لوسائل الربط والتخزين المفتوحة وقد اتاحت البطاقات الذكية قدرة التخزين وادارة التواقيع الالكترونية ومختلف وسائل التعرف المرتبطة بالأعمال المصرفية. إذ اجري تطور مدهل في حقل توظيف وسائط وبروتوكولات الاتصال وتبادل المعلومات وبروتوكولات ووسائل أمن المعلومات في بيئة بنوك الهواتف الخلوية مما ادى ذلك إلى تطور مدهل في حقل البطاقات الذكية وهي بطاقات اشبه بان تكون بطاقات بلاستيكية تحتوي على معالجات أو شرائح رقمية تتيح التخزين وتنفيذ التطبيقات وتحتوي على ذاكرة رقمية للاحتفاظ ببرامج التطبيقات، وتمكن البطاقات الذكية من الدخول إلى قواعد البيانات والتفاعل معها كما وانها وفي الوقت الراهن مدمجة بأنظمة عالية من الامن تتيح سلامة محتوى البيانات المتبادلة وموثوقية الاطراف محل التعاون، وهذا مايسمى بالمصارف الخلوية(www.gemplus.com).

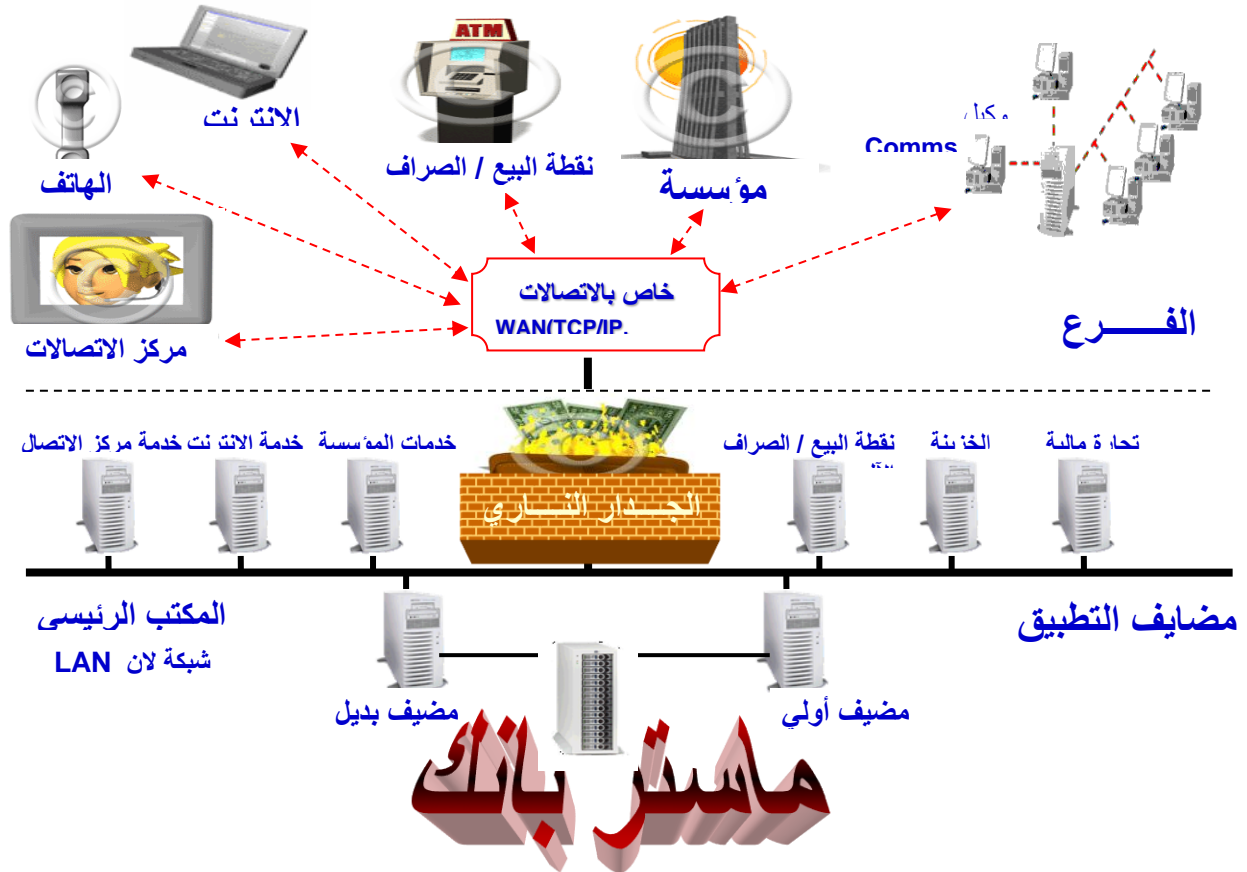
**د- مركز الاتصالات:** يقوم المصرف بتعيين موظفي خدمة مركز الاتصالات للعمل في هذا المركز على مدار الاربع والعشرين ساعة وفي ايام العطل ايضاً إذ يرد الموظف على الاتصالات وتقديم الخدمات (بنك الاسكان، 2007: زيارة ميدانية) لقد تم تشغيل برنامج العمليات المصرفية الهاتفية من قبل MasterCard منذ نيسان 1993، حيث تباع الاعضاء خيارات : اما مباشرة من خلال برنامج العمليات المصرفية عن بعد. او بشكل غير مباشر باستعمال البرمجيات ( Master Banking compatible software ) وكذلك بالوسائل الالكترونية بترتيب خاص مع اطراف ثالثة. ومما لاشك فيه ان هذا النظام قادر على استخدام وسائل متنوعة. مثل شاشات الرقيمة. ورسائل الاتصال الرقمي الشخصي Personal Digital Communications والتلفزيون التفاعلي Interactive TV ( مجلة دراسات المالية

والمصرفية. 2004: 44 ) ويمكن ان يعبر عنها بانها الخدمة التي تقدمها المصارف لزبائنها وتفترض وجود شبكة اتصالات هاتفية جيدة، حيث يمكن تقديم خدمة للزبون بمنحه حق الاتصال الهاتفي بالمصرف برقم مخصص مرتبط بالحاسوب المركزي للمصرف، وبعد ذلك يطلب من الزبون ان يدخل رقمه السري على جهاز الهاتف. ثم يدخل رقم حسابه و يطلب العملية التي يريد، بذلك تتجهز العملية دون الحاجة للحضور الى المصرف ( مجلة الرشيد المصرفي – العدد الثالث 2011 : 10 ) ويستخدم نظام المصرف الهاتفي بتقديم خدمة فورية متطورة مجانية للجمهور من زبائن المصارف او فئات المجتمع الاخرى. ويطلق عليها خدمة المصرف الناطق (Phonebook) حيث يوفر المصرف ارقام هواتف معينة يعلم بها الجمهور من الزبائن وغيرهم يمكن ان يقدم المصرف عند الاتصال بهذه الارقام الخدمات الآتية:

- 1- طلب كشف الحساب يرسل بالبريد.
  - 2- طلب دفتر الصكوك.
  - 3- طلب تغيير الرقم السري.
  - 4- يمكن للجمهور ان يحصل على كافة المعلومات المختلفة لدى المصرف.
  - 5- تحويل حساب الزبون الى حساب آخر بالعملة المحلية.
  - 6- الحصول على كشف الحساب مختصر يرسل فورا للزبون عن طريق جهاز الفاكس الموجود لديه
  - 7- يمكن معرفة اي حركة معينة تحت الحساب وكذلك آخر 10 حركات اجريت على حسابه .
  - 8- معرفة رصيد الحساب ( بنك الاسكان للتجارة والتمويل. 2015 : 1 ).
- هـ - الفروع: فروع المصرف داخل البلاد وخارجها. وشكل (6) يبين كيفية الاتصال بين قنوات التوزيع والمصرف الرئيسي.



تقوم بعض المؤسسات المالية بأصدار بعض بطاقات الأئتمان وبطاقة الدفع وبطاقة المصرف  
(SEPHTON, BINHAMMER, 2008:24). التي ساهمت في تعجيل الخدمة المصرفية الخاصة  
بالمدفوعات (ناشور، 2013: 36)



رسم توضيحي 6 ماستر بانك

#### 4.1.2: هناك وسائل دفع اخرى

##### \* البطاقات البلاستيكية:

كان دخول البطاقة البلاستيكية الى الاسواق يمتاز بالحذر الشديد وكان توزيعها يعتمد على اساس الجماعة حيث تعطي المؤسسة او المصرف بطاقات للعاملين فيه ويكون هو المسؤول عن تسوية المبالغ التي ينفقها هؤلاء باستخدام هذه البطاقة، ومن المعروف ان الجهات التي تتعامل مع النقديات هم التاجر وحامل البطاقة وهناك مصرف التاجر ومصرف صاحب البطاقة وهناك مصدر البطاقة ، ومع مرور الوقت تتعدد العلاقات بين هذه الجهات، وعندما نضيف اليها المؤسسات الادارية مثل البنك المركزي ومكتب المصارف والمؤسسات الدولية كشبكة الماستر كارد والبطاقة الذكية..... الخ وهناك انواع منها (مجلة الرشيد المصرفي العدد الخامس. 2011:11):

## أ- البطاقات الغير إئتمانية:

**1- بطاقة الدفع:** وهي البطاقة التي تسمح لحاملها ان يسدد مشترياته من حساباته الجارية في المصرف مباشرة(مجلة الرشيد المصرفي العدد الثالث، 2011: 10).وإذا كانت بطاقة المدينة على الخط فإن تحويل الاموال يتم خلال اليوم نفسه اما اذا كان الخط مغلق فسوف يتم التحويل خلال الايام القادمة وهناك (20) مليون بطاقة في اميركا (مجلة الدراسات المالية والمصرفية 2012: 19).

**2- بطاقة ATM** تعطى هذه البطاقة الى الزبون حيث يسمح له بواسطة البطاقة الدخول الى مكائن ATM او ( الصراف الآلي ) والى الشبكات المرتبطة بها العائد للمصارف الاخرى. وهذه البطاقة تساعد الزبون على تحويل الاموال بين الحسابات المختلفة والايدياع ، وسحب النقود . وكذلك تسديد بعض القوائم (الفواتير).ومستعملة في الولايات المتحدة الامريكية ( Bouza، 17 : 2012 )

**3- بطاقة الانتماء :**وهذه البطاقات مخصصة لجذب جماعات الى الجمعيات والروابط والمنظمات الاجتماعية ويشجع على استعمالها لان الرابطة او الجمعية تحصل بالمقابل على نسبة مئوية من الدخل المتحقق من استعمال البطاقة. ويقدر عدد استعمال هذه البطاقة بحوالي 10 ملايين بطاقة في الولايات المتحدة حتى عام 2012.

**4- بطاقات السماحات ( المكافآت ) :** وتسمى بطاقة الخصم وتمنح للمستهلك مقابل استعمالها مكافأة ، في حين تمنح بطاقة ذات العلامة التجارية المزدوجة لحاملها نفس هذه السماحات وهي تعرض بالتعاون بين المصنع او المنشأة والمصدر ويحقق المصدر عدة مزايا منها تخفيض تكاليف تسويق البطاقة وزيادة عدد حاملها.أما الجهة المتعاونة فإنها تستفيد من تثبيت اسمها على البطاقة كوسيلة للترويج . ويقدر عدد البطاقات في الولايات المتحدة الأمريكية بحوالي 50 مليون بطاقة (باتوباره 2008: 46)

**5- البطاقة المدفوعة مقدماً:** وهي بطاقة تقوم على اساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ ويتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة آلياً كلما تم استعمالها ومن امثلة هذه البطاقة والتي تتداول دائماً هي بطاقة التداول الهاتفية Telephone Collin card وبطاقة الركوب بوسائل النقل الداخلي العام في مراكز الحضرية urban mass Transit system fare cards ولكثرة اصدارات مثل هذا النوع من البطاقات فلا يمكن احصائها ولا تنسى ان هذه البطاقة ابتدائية. قد سبقت استعمال البطاقة الذكية.

## ب- البطاقات الأئتمانية وهي:

**1- بطاقة الائتمان المضمونة (Secured Credit Card):** تستخدم هذه البطاقة لتغطية خط الائتمان الذي توفره البطاقة للمستهلك. وهي بطاقة مضمونة بودائع توفير. وتمنح لغير المؤهلين للحصول على

البطاقة الائتمانية التقليدية. (العزاوي. مجلة الرشيد المصرفي: 10) لانهم مدرجون ضمن شريحة ائتمانية مترتبة بسبب مشاكل مالية سابقة. او بسبب افتقارهم الى ماضي ائتماني معروف وانها تستعمل كأى بطاقة ائتمانية اعتيادية مثل (MasterCard) و (Visa card) وهناك حوالي مليون بطاقة في امريكا حتى عام 2012 (الزبيدي، 2014: 75).

**2- البطاقة الذكية:** وهي بطاقة ائتمانية لم تحظى بالاستعمال على نطاق واسع وتتضمن شريط مغناطيسي قابل للقراءة (العزاوي، 2011: 60) الكترونياً Realdable magnetic Electronically Rea strip وكذلك بمقدوره التفاعل مع جهاز الصراف الآلي او اية آلية اخرى للقراءة او التسجيل. وفي كل مرة يتم فيها اجراء معاملة يتم تخفيض خط الائتمان المتاح بمقدار المبلغ المتعامل به، وذلك خلال دائرة البطاقة (مجلة الدراسات المالية والمصرفية 2012: 19).

وتستخدم عبارة (بطاقة ذكية) في الغالب لتصف قيمة مخزونة (stored value) مستندة الى شريحة او بطاقة مدفوعة مقدماً (Prepaid card) وهذه المصطلحات تطلق على البطاقات ذات الوظائف المحدودة ويمكن ان تستخدم البطاقة الذكية لخرن المعلومات الشخصية الخاصة بالتأمين الصحي والسجلات الطبية والبيانات المالية كما يمكن ان تستخدم في برنامج خاص بولاء المستهلك تجاه الشركة

(Consumer Loyalty Programs) ويحدد نقاط البيع المخزونة على البطاقة وتحديد الخصومات على هذا الاساس ، ويمكن ان تخزن ارقام المكالمات الهاتفية المطلوبة ورقم التأمين الاجتماعي، وفضلاً عن التقدم الكبير في السيطرة على عمليات الاحتيال ضمن البنية الاساسية الحالية لتكنولوجيا الشريط الممغنط إلا أنّ عمليات الاحتيال بواسطة بطاقات الائتمان ما زالت تعتبر مشكلة كبيرة وخطيرة . وبإمكان البطاقات الذكية ان تقضي على هذه الظاهرة بلمح البصر، حيث تعتبر البطاقة الذكية وسيلة آمنة لانجاز المعاملات التجارية الالكترونية عبر الانترنت وتعتبر فرنسا الدولة الاكثر تقدماً في العالم في مجال استخدام الارتحال الى تكنولوجيا البطاقات البلاستيكية. وقد استبدلت البطاقات الذكية ببطاقات الشريط الممغنط كلياً في ذلك البلد منذ عام 1992، حيث انخفض المعدل السنوي للاحتيال بواسطة البطاقات البلاستيكية نسبة تتعدى (75%) على مدى الاعوام الاربعة التي تلت هذا التاريخ ، مما يعد بمثابة تأكيد قوي على المزايا التي تقدمها البطاقة الذكية في هذا المجال.

ويطبق حالياً قطاع الدفع البروتوكولات لحماية المعلومات الشخصية في بطاقة المستهلك واحد هذه البروتوكولات هي (SET) (Secure Electronic) ويعتمد على الشهادات الرقمية كوسيلة امنية وغير مكلفة لنقل البيانات والمعلومات عبر الانترنت. ومن خلال (SET) تخزن الشهادات الرقمية بشكل دائم على رقائق صلبة لمستخدم الانترنت ولكن عند وضعها في البطاقة الذكية ، تصبح الشهادات الرقمية

قابلة للحمل مما يساهم في جعلها الاداة الامنية المثالية. وعندما تكون مثل هذه البطاقة بحوزة المستهلك فإن باستطاعته ان يثبت هو في اي مكان في العالم وإدخالها اي جهاز كمبيوتر للتسوق او الحصول على المعلومات بشكل آمن ولايستطيع اي شخص من انتحال شخصية اخرى. وتساهم تكنولوجيا البطاقات في التوسع وخصوصاً في المناطق النائية التي تقتصر الى اتصالات تحتية متطورة لان البطاقات الذكية تمكن من انجاز معاملات الائتمان والسحب بشكل آمن دون الحاجة الى صرف مبالغ باهضة للتحقق من رقم الاثبات الشخصي PIN Personal Identification Number لحامل البطاقة لان هذا الرقم يمكن تفسيره وتحميله على الرقاقة (البطاقة) نفسها فمن خلال البطاقة بإمكان المصارف التطلع مباشرة الى اعمالها في اي مكان . وبإصدار بطاقة ذكية متعددة التطبيقات تتضمن شهادات رقمية فضلاً عن اصدارات جديدة من منتجات الخدمات المالية الاخرى ستمكن المصارف من التفوق على منافسيها.(مجلة الرشيد المصرفي ، 2016: 13) وكذلك من المحتمل تشكيل تحالف ومشاركات جديدة، بين المصارف والمؤسسات المالية غير المصرفية ، بينما تقوم الحكومة باعادة هيكلة توصيل الخدمات والمنتجات والمنافع الاستهلاكية للاستفادة من تكنولوجيا البطاقة الذكية

(Wright 2013:24-28) وقد ازداد اهتمام المصارف وشركات الخدمات المالية بتكنولوجيا البطاقة الذكية ضمن التطور السريع الذي حققه خلال عام 2004 وذلك لعدة اسباب منها:

(اولاً) تعاظم الاهتمام بالتعامل عن بعد Transaction Remotely عبر الهاتف والحواسيب الشخصية ( PC )، والهواتف المستندة على الشاشات، الى جانب الحاجة الى المزيد من الامعان في التعامل.

(ثانياً) تناقص تكلفة تكنولوجيا البطاقة الذكية ، بحيث اصبح تكلفة العدد الواحد من

(1-2،5) دولار.

(ثالثاً) تزايد المخاوف حول احتمالات التزوير Fraud التي ترافق استعمال نظم البطاقات المغناطيسية الاعتيادية .

(رابعاً) البحث عن فرص جديدة لتحقيق الايرادات ليس فقط من قبل المصارف ومجهزي الخدمات المالية . بل حتى من قبل شركات الحواسيب والاتصالات(pierce،2012:24)

**3- البطاقة الائتمانية المتجددة ( Revolving Credit card ) :** وهي اداة تمنح من قبل المصرف

او اي مؤسسة مالية اخرى لحاملها " خط ائتمان دوار " وتعتبر هذه البطاقة أداة قرض يمكن استعمالها لشراء المستلزمات ثم تسديده لاحقاً، واذا لم يكن راغباً في تسديد قيمة القرض او مبلغ القرض من الممكن ان يؤجل التسديد على الشهر التالي لكن يترتب عليه فائدة على الرصيد المدين ( القائم ). ومن اشهر انواع البطاقات هي MasterCard و Visa card وان عدد البطاقات المتداولة في الولايات المتحدة الامريكية

حتى عام 2012 بحوالي 380 مليون وان المصرف التجاري العراقي قد احتل الريادة في تقديم هذه الخدمة من خلال بطاقة العراق اكسبرس وقد سجل استخدامها تنافسياً مشجعاً خلال السنة الاولى . ( اتحاد المصارف العربية، 2013 ) .

**4- البطاقة الائتمانية Charge Card :** بطاقة الائتمان الغير متجددة وتسمى بطاقة الحساب يسمح للمستهلك بالشراء على الحساب ويسدد لاحقاً لكن عليه تسديد المبلغ كله في حال ابلاغه او إرسال قائمة الحساب له واذا امتنع عن التسديد فسوف لا يمنح قرضاً آخر وتسحب منه البطاقة وعدد البطاقات المستعملة في امريكا هي 30 مليون بطاقة حتى عام 2012 ( Bouza 2012 : 17. ) .

#### 5- بطاقة الانترنت :

إنّ بطاقة الانترنت هي وسيلة متنامية في الاسواق وذلك على ما تحتويه من تقنية عالية والتي ترفع من مستوى الخدمة المصرفية. ولذا فإن شركة الخدمات المالية العربية هي السبّاقة في استخدام بطاقة تصفح الانترنت. ( afs surface ) لكي نقدمها لزبائننا المشارك. ( مجلة الرشيد المصرفي. العدد الخامس، 2016).

#### 5.1.2: المصارف المراسلة

يحتاج المصرف إلى اقامة علاقات عملية وطيدة مع المصارف الأجنبية ليقوم بتنفيذ مختلف العمليات المصرفية بواسطتها لصالح أشخاص مستفيدين في الخارج وبناء على طلب عملائه المحليين وتعود تسمية المراسل إلى كون جميع العلاقات بين المصارف خطية ومن خلال كتب أو برقيات أو اشعارات خطية متبادلة بينها. وحتى لو تم تنفيذ العملية شفهيًا بواسطة الهاتف فلا بد من تعزيزها خطياً بالمراسلة. ومن أهم الاسس التي يعتبرها المصرف عند انشائه العلاقات مع المصرف الخارجي هو حاجته لخدمات ذلك المصرف ومقدار استفادته من حجم العمل الموجه اليه من قبل أولئك المراسلين ومن الطبيعي أن تقوم المصارف التجارية إلى انشاء علاقات خارجية مع اقوى البنوك الخارجية مركزا وأقواها سمعة وأكفؤها تنفيذًا للخدمات واكثرها اتساعا من حيث انتشار شبكة فروعها والمصارف التابعة والمراسلة لها. (شكري، 2014: 25).

ويمكن تعريف المصارف المراسلة: بأنها احتياج المصارف التجارية إلى خدمة بعضها لبعض في العالم ولتسهيل قيام كل منها بتقديم خدماتها لعملائها المحليين.

أ- وهناك خدمات تقدمها المصارف المراسلة وهي:

**1- خدمات عامة:** مثل اعداد التقارير عن مختلف اسعار السلع في العالم ومساعدة المستوردين على ايجاد مصدرين ومساعدة المستوردين والمصدرين للتعرف على وسائل الدفع والتجارة في مختلف الدول واصدار الكفالات المالية وغيرها.

**2- تمويل المستوردين:** بيع العملات الاجنبية بتسليم آني أو أجل وإجراء جميع التحويلات البرقية والبريدية واصدار الشيكات وفتح الاعتمادات وتسديد السحوبات المستندية وتخزين البضائع ومنح السلف بضمنان البضائع.

**3- تمويل الصادرات:** شراء العملات الاجنبية تسليم آني أو أجل ارسال السحوبات المستندية. للتحصيل إلى الخارج وتسليف المصدرين ودفع قيمة الحوالات البرقية والبريدية الواردة والشيكات المسحوبة على المصرف.

**4- تمويل الخدمات:** اعداد المعلومات المفيدة للمصطافين والسائحين حول أسعار وأنظمة التعامل بالعملات الأجنبية وفتح حسابات جارية للمصارف الأجنبية وللأفراد

**5- الاستثمارات الخارجية:** مثل قبول الودائع لأجل اصدار شهادات الايداع ، شراء الاسهم والسندات ادارة العقارات نيابة عن العملاء وغيرها.(مصرف مسقط-[www.ameinfo.com](http://www.ameinfo.com)).

**ب- اتفاقيات المراسلين:** عبارة عن كتب متبادلة بين المصرف المحلي والمصرف الخارجي وقد يبين المصرف المحلي عن طريق كتاب مرسل إلى المصرف الخارجي مبيناً فيه رغبته في انشاء علاقة مراسلة مع المصرف الخارجي والخدمات التي سوف يحتاجها من ذلك المراسل ويطلب المصرف المحلي في كتابه من المصرف الخارجي تزويده بشروط تعامله وبأنواع وحدود التسهيلات التي بإمكانه منحها. وفي حالة رد المصرف الخارجي بالايجاب يبين في رده الموافقة على تقديم الخدمات المطلوبة وشروط تعامله وانواع وحدود التسهيلات الممنوحة. ويرسل المصرف الخارجي احد مندوبيه إلى المصرف المحلي بزيارة ولكي يقدم عرضه من الخدمات والتسهيلات بصورة رسمية إلى المصرف التجاري ويبين شروط التعامل التي اتفق عليها المندوب مع ادارة المصرف اثناء زيارته.

**شروط التعامل:** تتكون شروط التعامل من العمولات والمصاريف التي يتقاضاها المصرف المراسل على مختلف عملياتها المصرفية العادية وتكون مدونة في طي النشرة الرسمية يصدرها المصرف المراسل ومن الممكن أن يتم تخفيض الشروط من قبل المصرف المحلي لقاء قيام المصرف المراسل ايضاً بتخفيض الشروط بشكل مماثل.(المصرف غير الربوي-[www.al-islam.com](http://www.al-islam.com)).

**ج- فتح الحساب وحدود التسهيلات:** يعتبر فتح الحساب بالعملة الاجنبية لدى المصرف المراسل شرطاً أساسياً من شروط بدء التعامل مع ذلك المصرف تتكون التسهيلات التي يمنحها المصرف المراسل من

تسهيلات مباشرة وغير مباشرة لتعزيز الاعتمادات المستندية أو الكفالات الخارجية يحدد المصرف المراسل سقف التسهيلات الممنوحة في ضوء تقييمه لقوة مركز المصرف المحلي، كفاءة ادارته، سلامة أوضاعه المالية ومستوى موجوداته من العملات الأجنبية بشكل خاص واوضاع البلد بشكل عام . وقد لا يحتاج المصرف المحلي إلى فتح حساب بالعملة الأجنبية لدى المصرف المراسل الذي بدأ التعامل معه، وفي هذه الحالة يجب الاتفاق مع المصرف المراسل على نمط تغطية تنفذه للخدمات المصرفية بالعملة الأجنبية وقد يكون ذلك بتفويضه بالسحب مباشرة على حساب المصرف المحلي لدى مراسل آخر في البلد نفسه أو على مراسلين آخرين في بلاد أخرى وذلك حسب نوع عملة العمليات المنفذة وعند الاتفاق بين المصرفين على شروط فتح الحساب أو شروط تغطية العمليات وحدود التسهيلات يتبادل المصرفان الوثائق الخاصة بضبط التعامل الذي ينشأ بينهما (شكري، 2014: 26- 27).

**د- ماهية الوثائق التي تتعامل بها المصارف المراسلة :** تتكون وثائق ضبط التعامل المتبادلة بين المصارف المراسلة من:

**1- اسماء وتواقيع الموظفين والمفوضين بالتوقيع عن كل من المصرفين:** حتى تتأكد المصارف من أن التصرف بموجوداتها ومطلوباتها يتم بشكل اصولي منسجم مع انظمة وتعليمات المصرف الداخلية ولضمان تحقيق مستويات مرضية يلزم عدد من الموظفين المناطة بهم مسؤوليات تخصصية معينه بالتوقيع على المعاملات نيابة عن المصرف وتشتترط على مبدأ الرقابة الثنائية أن يتم توقيع مزدوج أي من قبل اثنين من المفوضين بالتوقيع على المعاملات كلها أو بعضها وتقوم المصارف بنشر اسماء وتواقيع الموظفين المفوضين بالتوقيع عنها على شكل نشرة ويتم توزيعها على جميع المصارف المراسلة لها.

**2- الرموز البرقية :** استخدمت المصارف رموز البرقية وذلك للاقتصاد في تكاليف البرق من جهة وللمحافظة على سرية مراسلاتها البرقية مع المصارف المراسلة لها وهناك نوعان من هذه الرموز النوع الأول هو نوع خاص يضعه كل مصرف لعملياته وبسبب صعوبة هذا النوع تم اختيار النوع الثاني هو نوع عام متعارف عليه دوليا بين جميع المصارف وسميت بـ رموز بيترسون وهناك عدة طبقات لرموز بيترسون تتفق المصارف فيما بينها على استعمال طبعة معينة منها واكثرها انتشارا هي الطبعة الرابعة.

**3- المفاتيح السرية:** هي تواقيع بأرقام يتم وضعها في أول البرقية أو في آخرها حسب تعليمات المفتاح السري وتسمى بالأرقام السرية لما يحيط اعدادها من سرية مطلقة. وتعد هذه الارقام من خلال نشرة مطوية يرسلها المصرف المراسل تحتوي على ارقام عشوائية يصعب حفظها عن طريق أي تسلسل منطقي وتنسم هذه الطريقة مع مبدأ الرقابة الثنائية والتوقيع المزدوج.(نفس المصدر السابق: 28- 29 - 30- 31 - 32).

**4- مفتاح نظام سويفت:** يتميز العمل بنظام سويفت بسرعه ودقته واحتوائه على آليات تحد كثيراً من امكانية حدوث الاخطاء فضلاً عن عناصر لضبط الأمان مماثلة للمفاتيح السرية وان نظام سويفت يضمن لعملاء المصرف خدمة ممتازة وأن يوفر على المصارف نفقات معالجة الاخطاء تنفيذ عملياته الخارجية مع مراسليه (المصرف العراقي للتجارة).

يتمثل نظام سويفت بتعليمات تطبيقية تفصيلية يتضمنها جميع العمليات المتبادلة بين المصارف وفق نموذج موحد لها وقد جرى تطوير التعليمات التطبيقية من قبل المصارف المؤسسة لهذه الجمعية وتم اعتمادها من قبل جميع مصارف الاعضاء فيها. وهناك نموذجان الأول معلومات تغطي فئات التراسل جميعها أما النموذج الثاني فهي تتضمن تعريفاً عاماً لكل من بنود النموذج الموحد فضلاً عن المجموعتين العموميتين فقد جرى تنظيم النماذج الموحدة المغطية لمراسلات المصارف المتعلقة بجميع عملياتها المصرفية مع مراسليها في الخارج في اطار عشر فئات وعلى النحو التالي:

الفئة الاولى- مدفوعات العملاء والشيكات.

الفئة الثانية- حوالات المؤسسات المالية.

الفئة الثالثة- عمليات العملات الاجنبية والاسواق النقدية والمشتقات المالية.

الفئة الرابعة- عمليات التحصيل المستندي والنقدي.

الفئة الخامسة - عمليات الاسواق والاوراق المالية.

الفئة السادسة- المعادن الثمينة وقروض التجمعات المصرفية.

الفئة السابعة- الاعتمادات المستندية والكفالات.

الفئة الثامنة- شيكات المسافرين.

الفئة التاسعة- ادارة الاموال وأوضاع العملاء.

الفئة العاشرة- مجموعات من الرسائل العامة. (شكري، 2014: 35- 36).

**2.2: صميم النظام التكنولوجي للمدفوعات والحوالات المصرفية في العراق**

**1.2.2: النظام التكنولوجي المقترح**

**تطبيق التكنولوجي في المدفوعات والحوالات الداخلية**

يمكن أن تستخدم المصارف تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات في المدفوعات والحوالات وفق الآلية الآتية:



عادة يقوم الزبون للاتصال بالمصرف من خلال احدى قنواته كأن يكون موبايل. أو الإنترنت. جهاز الصراف الآلي. مركز الاتصالات. الفروع... الخ للقيام بتحويل أو دفع الأموال من فرع إلى آخر أو من حساب إلى آخر وليس عليه سوى الاتصال عبر احد هذه الوسائل المذكورة أعلاه وبعد ربط المصارف بإحدى شبكات الاتصالات وشبكة السويقت العالمية.

### 1.1.2.2: عمليات الدفع والتحويل الداخلي بواسطة التكنولوجيا المعلومات فيتم كالآتي

إقامة شبكة لاسلكية حديثة تقوم بربط المصارف مع بعضها وفق نظام خاص ويكون ذات سرية تامة يتم من خلاله بتبادل المعلومات والبيانات الخاصة بهم لخدمة الزبائن ومن خلال هذه الشبكة يمكن استخدام بطاقات الأئتمان وكذلك استخدام أجهزة الصراف الآلي والإنترنت والهاتف المصرفي ومركز الاتصالات أي من الممكن استخدام قنوات الاتصال جميعها ولكي يتسنى للزبون أن يقوم بتحويل الأموال وبالدفوعات من خلالها.

ويتم ذلك من خلال قيام المصارف بالطلب من مجموعة من الشركات الأجنبية الخاصة بالاتصالات والشبكات الحديثة التي يمكن استخدامها في المصارف وبعد أن تقدم هذه الشركات عروضها يتم اختيار الأفضل من حيث ملاءمتها لبيئة المصارف العراقية والتي تشمل البنى التحتية والظروف الأمنية و الاجتماعية ولا ننسى الظروف الجغرافية التي لها تأثير كبير من حيث توزيع الشبكة على كافة أنحاء القطر أما التكاليف التي ممكن أن تتكبدها الدولة يمكن أن تحسم من خلال العروض المقدمة ويتم الاختيار على أساس الأفضل من حيث تقديم الخدمة لصالح الزبون والمصرف والمجتمع ككل.

حيث يتم ربط المصرف الرئيس بفروعه داخل المحافظة الواحدة ثم يتم ربطها مع فروع الموزعة على باقي المحافظات وبذلك تصبح عملية الصيرفة on line. وبعد ربط المصارف بالشبكات تقوم بالآتي:

- 1- على المصرف القيام بشراء برامج خاصة بالعمليات المصرفية.
- 2- يتم شرائها من قبل شركات متخصصة بإنتاج هكذا برامج.
- 3- بعد شراء البرنامج يقوم المصرف بإحضار مجموعة من الموظفين ذو اختصاص تكنولوجي (علوم حاسبات، هندسة حاسبات. مبرمجي هندسة اتصالات... الخ).
- 4- يقوم هؤلاء الموظفون بالعمل على البرامج الجاهزة لتحويلها إلى برامج خاصة بالمدفوعات والحوالات الداخلية.
- 5- بعد تجهيز هذه البرامج يتم توزيعها على فروع المصرف.

6- هذه البرامج تعمل على الحاسبة الالكترونية (الكمبيوتر). أي يجب توفر أنواع متطورة من الحاسبات في المصارف جميعها.

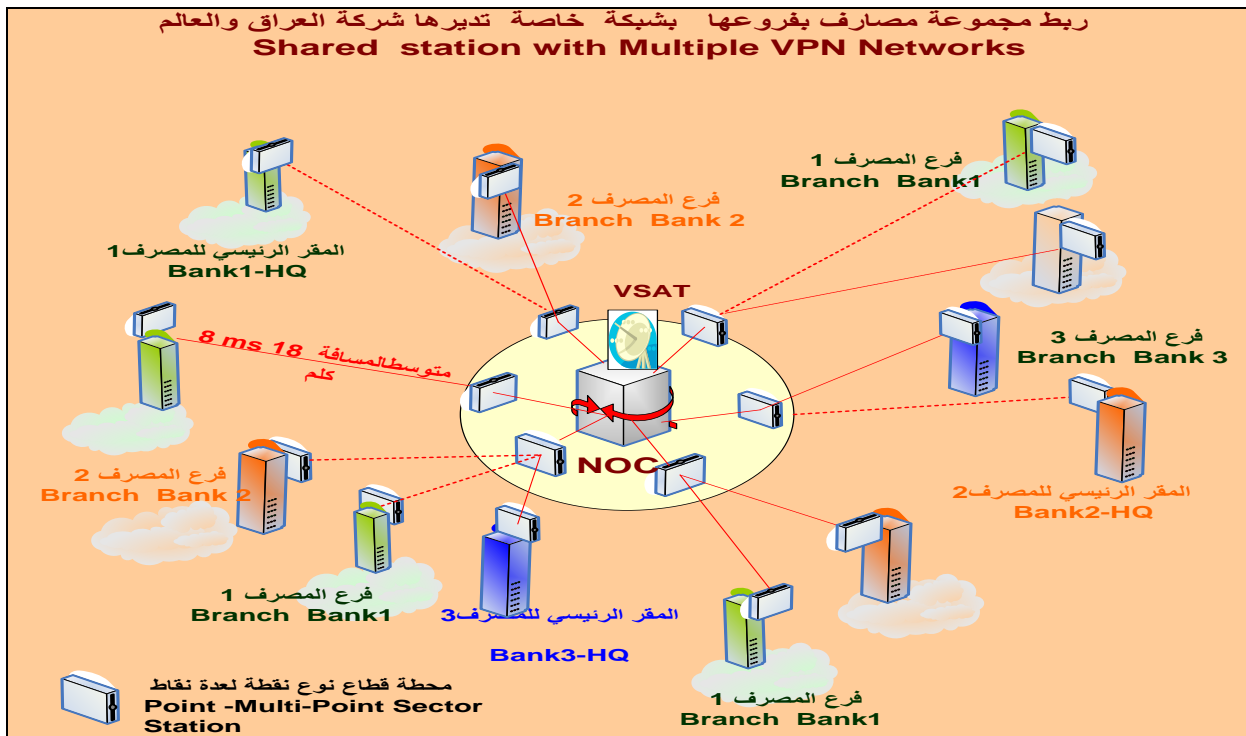
### 2.1.2.2: النظام المقترح (مشروع ربط المصارف بشبكة الاتصالات)

إقامة شبكة لاسلكية حديثة خاصة بالمصارف تربط كل مصرف بفروعه وفق نظام VPN ليحافظ على سرية المعاملات المصرفية مع فروعه يهدف هذا المشروع أيضا إلى نشر نظام متطور لأداء حسابات الفروع وحسابات الزبائن يدعى "BAM" Banking Account Management وكذلك القيام بعمليات مصرفية عبر خدمات الدفع الآلي وإدارة حسابات الزبائن بأنفسهم باستخدام الانترنت وبطاقات الأئتمان Financial Transaction & Account Management "FTAM" وكذلك يشمل المشروع إقامة مركز لحفظ المعطيات "BDC" Backup Data CENTER يقوم بحفظ نسخ من المعطيات لكل مصرف بمكان أمين فضلاً عن النسخة المحفوظة في السرفر وشبكات حفظ المعطيات في كل مصرف. ويمكن تنفيذ ذلك من خلال إقامة شبكة مشتركة بين مجموعة من مصارف الى حين الاشتراك في الشبكة العامة IWIN Iraq Wireless Integrated Networks

التي تنفذ في المستقبل القريب ضمن خدمات نظم VPN Virtual Private Network لخدمة المصارف.

1- الشبكة المشتركة: تقوم على أساس نشر محطة مركزية واحدة كبيرة خاصة فقط لخدمة مؤسسات ذات ارتباط بالعمل مثل المصارف تشترك بها على أساس سنوي وتديرها شركة متخصصة بالاتصالات كي تقوم بأعمال التحديث والإدامة وخدمات الزبائن العالية الجودة وتقوم وتستعد هيئة الاتصالات لنشر شبكة متعددة الخدمات من نوع WiMax الحديثة وتقوم بتشغيلها وخدمتها وإدامتها إذا تم الاتفاق مع مجموعة من المصارف العراقية على الاشتراك السنوي بها مسبقا وتقوم الهيئة بربط فروعها كافة داخل كل مدينه من خلال المحطة المركزية وتربط كل مدينة أيضا بالمحطة المركزية من خلال Very VSAT Small أو الفايبر الوطني ضمن شبكة من نوع VPN لضمان السرية المطلقة لكل مصرف كما موضح في الشكل(7). إن المحطة المشتركة ستقلص لكل مصرف الكلفة العالية لإنشاء محطته الخاصة ذات الخدمات العالي

## Shared group of banks with each other by VPN Networks



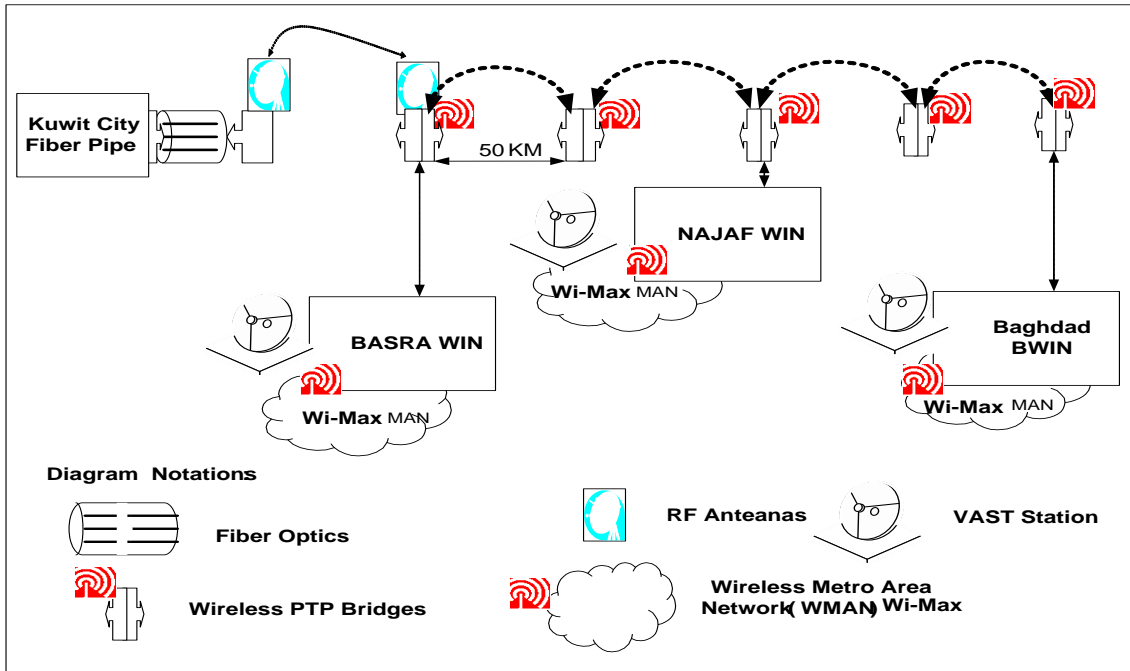
رسم توضيحي 7 كيفية ربط مجموعة مصارف مع بعضها بواسطة الشبكات

نلاحظ أن المحطة المركزية مقسمة على 6 قطاعات تغطي كل منها محطة وستغطي فروع كل مصرف وتربطها مع المركز الرئيس في غيمة واحدة غير مرئية هي الشبكة السرية من نوع VPN التي تضمن سرية المصرف في الشبكة المشتركة نلاحظ أيضا أن ثلاثة مصارف واقعة في قطاع واحد تشترك بمحطة قطاع واحدة لتقليل التكاليف لكل مصرف. بالنسبة للمسافة التي تغطيها هذه الشبكات تتراوح

بين 6 إلى 18 كلم وبسعة تصل إلى 50 ميكابيت بالثانية في محطات WiMax الحديثة. وعليه فإن هذه الشبكة هي محطة للانتقال فيما بعد إلى الشبكة العامة IWIN.

2- يهدف مشروع IWIN لنشر شبكات لاسلكية حديثة من نوع واي ماكس في كل مدن العراق وربط المدن ببعض لاسلكيا لتكوين شبكة وطنية موازية تربط العراق كله فضلاً عن ربطها مع الدول المجاورة – إذ يمد المشروع جسور لاسلكية لترتبط مع الشبكة الدولية من خلال الفايبر الدولي في الكويت (عن طريق ربط البصرة بالكويت لاسلكيا) و (ربط مدينة زاخو لاسلكيا مع تركيا في ديار بكر) فضلاً عن نشر محطات VSAT. كما موضح في شكل (8). أي إن شبكة IWIN ستربط مدن العراق بالشبكة الضوئية الدولية (الفايبر) وبذلك تقلل من الاعتماد وحتى ربما الاستغناء الكلي عن الأقمار الصناعية الغالية الاستخدام (حيث أن سعر النقل الدولي للمعلومات والخدمات الصوتية عن طريق الفايبر تقريبا بحدود 20% من ثمنه عن طريق الأقمار الصناعية).

### Iraq Wireless Internet Network (IWIN)



رسم توضيحي 8 شبكة العراق للاتترنت اللاسلكي يوضح النصف الجنوبي

الشكل أعلاه يوضح النصف الجنوبي من الشبكة ربط العاصمة بغداد مع خط يغطي المدن كلها إلى البصرة ومنها إلى الشبكة الدولية في الكويت. إن خط بغداد الموصل كردستان المماثل لخط الجنوب سيقوم بربط المدن كلها من بغداد إلى الموصل - دهوك - اربيل - سلیمانیه فضلاً عن كركوك - ديالى - لتربطها جميعاً بشبكة لاسلكية تربط من خلال زاخو مع الشبكة الضوئية التركية ومنها ربط IWIN مع الشبكة الدولية كون شبكة IWIN لاسلكية يجعلها تمتاز بأنها تستطيع الوصول إلى المدن والقرى العراقية كلها أينما كانت وتكاد جميعها حرمت من خدمات حديثة متعددة جيدة ورخيصة الثمن. والبديل الاقتصادي لشبكات الفايبر التي تمتاز بسعة كبيرة ولكنها غالية البناء إذ اقتصر على الشبكات الدولية والوطنية دون مدها إلى المدن حتى الكبيرة منها إذا كانت بعيدة عن الخط الضوئي الدولي العام. وعليه فإن الشبكات اللاسلكية اليوم هي الطريقة التي تتبعها الشركات والدول لربط مدنها وقصباتها.

إن شبكة IWIN تقدمت بها هيئة الاتصالات العراقية وهذه الشبكة التي سيتم استثمارها (16 \$ مليون دولار مبلغ تقريبي) لتغطية بغداد ومدن العراق وسوف تستفيد المصارف بشكل كبير من خلال اشتراك شهري ودفع مبالغ بسيطة لربطها بفروعها بشبكة من نوع VPN وهي حديثة من نوع WiMax التي يتم استخدامها في IWIN وعليه يتم تحويل الاشتراك السنوي إلى اشتراك شهري يصل إلى (500 \$ دولار مبلغ تقريبي) شهرياً للفرع (الهيئة العامة للاتصالات العراقية: 2006).

### 3.1.2.2: توصية أو مقترح:

على المصارف العراقية التعاون مع هيئة الاتصالات العراقية لإدخال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي تساعد على ربط المصارف مع بعضها بكلفة منخفضة وهذا التعاون سوف يكون الذراع التكنولوجي للمصارف العراقية لتطوير التكنولوجيا الحديثة وإدخالها سواء الذي يتم تطويره داخل العراق أو بالتعاون المشترك مع الشركات الدولية المختصة بتطوير تكنولوجيا المصارف وأنظمة الدفع الآلي في الخارج وأجهزته ونشر محطة حديثة من نوع Wi Max لتربط كل مصرف بفروعه وبتكاليف اشتراك هينة لكل منها في مدينة بغداد والمحافظات كافة وتتوسع لربط المدن باستخدام VSAT وتستخدم لاحقاً كدعم عند الربط مع الشبكة العامة IWIN في المستقبل.

### 2.2.2: تحويل الأموال من خلال شبكة السويفت

في حال استخدام منظمة السويفت للحوالات فإن المعلومات تعطى مسبقاً ويسجل في رسالة السويفت الخاصة بأمر الدفع باستخدام برامج مساعدة أخرى لتوضيح طريق انتقال الرسالة ومساره بين مصرف وآخر وصولاً إلى المصرف المستفيد حيث تقوم برامج استلام السويفت في المصارف المستلمة لهذه الرسالة بإعادة ترتيبها وإرسالها أو عكسها آلياً من خلال الأنظمة المصرفية Banking System بدون تدخل العاملين. إن فتح الرسائل وإعادة ترتيبها وذلك عن طريق برامج خاصة لإعادة ترتيب وإرسال تسمى (Inter Faces) وعلى هذا الأساس أصبحت عملية تنفيذ أوامر الدفع سريعة جداً وأحياناً تنفذ في اليوم نفسه فضلاً عن ذلك فإن برامج السويفت لديها كفاءة عالية فيما يخص أمنية البيانات وتشفيرها لمنع المتطفلين الذين يحاولون أن يعبثوا بالرسائل أو يقيدوا محتوياتها أو مضمونها.

**خطوة أولى:** يتم ملء استمارة عبر الانترنت في الوقت نفسه ترسل معلومات عن مخولين BK يتم اختيارهم من قبل المصرف تعرض على مجلس إدارة السويفت (مجلس الإدارة تجتمع كل ثلاثة أشهر) في بلجيكا وعند الموافقة يتم دفع 12013 يورو لكي نحصل على BIC- Bank International Code يصدر بدليل عالمي أي يضاف اسم المصرف الذي أراد الاشتراك في منظمة السويفت إلى هذا الدليل. ثم نختار مركز خدمة إما في بيروت أو دبي ولا يوجد في العراق مركز خدمة الآن . الأعمار الصناعية المقدمة للسويفت لم تعط مجهزي خدمة في العراق بسبب ظروف الحرب والحصار.

**\* المدفوعات بطريق السويفت:**

### 1.2.2.2: القواعد الأساسية

لإرشادات المدفوعات Chase Manhattan شارع Woodgate Houde Coleman  
London EC2P 2HD

الحسابات المشاركة : قيمة المبلغ 356.000 يورو في 27 نيسان 2016.

- الزبون (الطالب): Robbins Ltd. شارع 67 حي Leinster .SW1X7XL لندن. تفاصيل فاتورة الدفع n ° 33898 .

- المستفيد: Chocobelge NV .Rue de l'Armistice 5 .1020 Brussels . الحساب n ° 001-9394230-49 .

- مصرف المستفيد يملك 40 حساباً في بنوك Brussels .

يعتمد هذا المثال على أساس قواعد المدفوعات . يطلب Robbins المقيم في لندن من مصرفه Chase Manhattan بدفع 356.000 ألف يورو إلى Chocobelge في مصرفه Brussels الذي يملك حساباً في 40 مصرفاً. فاتورة الدفع المحددة هي 33898.

### 2.2.2.2: قواعد إرسال الرسائل

عندما ترسل رسالة إلى شبكة سويفت فإن سويفت سيتحقق إذا كانت العبارة المرسله صحيحة أو لا. يقبل سويفت الرسالة وسيارسلك إخطار ايجابي تدعى بـ (ACK) ويحاول توصيل هذه الرسالة إلى المستلم. تقع على مسؤوليتك التحقق من استلام إخطار ايجابي لكل رسالة ترسلها.

وقد تجيب شبكة سويفت بإخطار سلبي تدعى (NCK). يحتوي (NCK) على شفرة الخطأ الذي يسمح للمرسل أن يميز أي نوع من الأخطاء قد ارتكب وأين حدثت. وبذلك يمكن للمرسل أن يصحح الخطأ قبل أن يعيد إرسالها إلى شبكة سويفت.

إنها من مسؤولية المرسل التأكد من استلامه الإخطار الايجابي (ACK) أو السلبي (NCK) لكل رسالة هو يرسلها. ويمكن خزن كلاً من الإخطار الايجابي (ACKs) و السلبي ( NCKs ) في موقعك أو في أي حاسوب آخر. ولك الخيار في طبعها وحفظها داخل الخزانة.

سيوصل سويفت الرسالة حالما يبدأ المستلم العمل على الحاسبة. سيؤكد موقع المستلم ألياً إيصالاً آمناً وقبول الرسالة بإرسال إخطار المستخدم الإيجابي. عندما تستلم إخطار ايجابي ( إخطار المستخدم UCK ) من قبل السويفت فتعتبر الرسالة مرسله.

إذا أفسدت الرسالة المستلمة فإن موقع المستلم سيرسل إخطار المستخدم السلبي (UCK) إلى سويفت وسيحاول سويفت إعادة توصيل الرسالة ( بحدود 10 مرات ).

### 3.2.2.2: المدفوعات عن طريق المراسلين. هناك طريقتين مختلفتين في الدفع

1- **الدفع عن طريق التغطية و 2- الدفع المتسلسل .** في طور طريقة التغطية يرسل الزبون المحول أمر الدفع إلى اقرب مؤسسة مالية ممكنة للزبون المستفيد. يأمر الزبون المحول ببساطة مؤسسة المستفيد بان يعطي المال للمستفيد وان يعلم مؤسسة المستفيد ممن يستلم المال ( طريقة الدفع نموذج MT 103). عندما لا تملك حساباً مع مؤسسة المستفيد يجب أن ترسل أمر الدفع إلى مراسلك ليسجل حسابك في خدمة مؤسسة المستفيد. تستخدم الدفع عن طريق التغطية في المؤسسات المالية العامة (طريقة الدفع نموذج MT 202) .

#### \* الطريقة المتسلسلة:

تتكون الطريقة المتسلسلة من نوعين:

- 1- **مجموعة الدفع الثلاثي:** يحول الزبون رسائل الانتمان إلى مراسلك حيث تشارك فيها ثلاث مؤسسات مالية.
- 2- **مجموعة الدفع الرباعي:** يحول الزبون رسائل الانتمان إلى مراسلك حيث تشارك فيها أربع مؤسسات مالية.

#### \* الطريقة المتسلسلة ( مجموعة الدفع الثلاثي):

يطلب Johnson Ltd من مصرفه BBL Brussels (BBRUBEBB) بدفع 500.000 ألف دولار أمريكي إلى حساب Roger Intl في مصرف Citibank، (CITIUS33) New York . يرسل الزبون المحول أمر دفع ( نموذج الدفع MT 103 ) من BBRUBEBB إلى CHASUS33 . هذه الرسالة تحتوي على أمر دفع الحساب بالدولار الأمريكي من مصرف BBRUBEBB وتسجيلها في حساب مصرف CITIUS33 .

بناءً على استلام أمر الدفع ( نموذج الدفع MT 103 ) يسجل مصرف CHASUS33 الحساب من مصرف BBRUBEBB وإرسال أمر الدفع إلى مصرف CITIUS33 BROMUS33 تنتهي السلسلة عندما تستلم مؤسسة المستفيد آخر أمر بالدفع ( نموذج الدفع MT 103 ) أو مكافئ نظام المقاصة المحليّة.

**\*الطريقة المتسلسلة (مجموعة الدفع الرباعي):**

يطلب المطعم الأمريكي في Zurich من مصرفه (UBSWCHZH) UBS AG بدفع ما يعادل 62500 يورو بالدولار الأمريكي إلى حساب Giovanni المصدر (بمصرف Banca de Rom - BROMITRD) في روما.

يقوم مصرف UBSWCHZH بإرسال الدولار الأمريكي عن طريق المصرف المعتمد في نيويورك (BKTRUS33) ويستخدم مصرف Banca de Rom فرعه BROMUS33 في نيويورك لتعاملاتها بالدولار.

يرسل الزبون المحول أمر دفع (نموذج الدفع MT 103) من UBSWCHZH إلى BKTRUS33 وتحتوي هذه الرسالة على أمر دفع بالدولار الأمريكي من حساب UBSWCHZH إلى حساب المستفيد في BROMITRD .

بناءً على استلام أمر الدفع (نموذج الدفع MT 103). يرسل BKTRUS33 أمر الدفع إلى BROMUS33 عن طريق السويفت أو عن طريق نظام المقاصة الآلية.

يحول المصرف BROMUS33 المال إلى حساب Giovanni المصدر في مصرف BROMITRD . تنتهي السلسلة عندما تستلم مؤسسة المستفيد آخر أمر بالدفع (نموذج الدفع MT 103) أو مكافئ نظام المقاصة المحليّة وتحويلها إلى حساب المستفيد.

يمكن إرسال الرسائل التالية ولكنها لا تغطي التفاصيل في هذا الفصل:

عندما يستلم BKTRUS33 أمر الدفع (نموذج الدفع MT 103) من UBSWCHZH فإن المال يؤخذ من حسابه. عندها يمكن إرسال تأكيد على القيد (نموذج التأكيد MT 900).

على أية حال سيرسل BKTRUS33 رسالة تأكيدية أخرى تدعى بالرسالة البيانية (نموذج التأكيد MT 950) إلى UBSWCHZH في نهاية اليوم (أو في فترات منتظمة) للتأكيد على القيد.

ومن جانب آخر سيحول BROMUS33 الحساب إلى BROMITRD وقد يرسل تأكيداً على التحويل (نموذج التأكيد MT 910).

على أية حال سيؤكد الحوالة بإرسال رسالة تأكيدية (نموذج التأكيد MT 950) حيث يرسل BROMUS33 الرسالة التأكيدية إلى BROMITRD في نهاية اليوم (أو في فترات منتظمة).



\* طريقة التغطية: لطريقة التغطية أيضاً نوعان :

### 1- مجموعة الدفع الثلاثي :

يقوم المصرف بدفع أو قيد قيمة الحوالة للمصرف الدافع وذلك في الحالات التي لا يحتفظ فيها كل من المصرف المحول والمصرف الدافع بحسابات أخرى لدى بعضهم بعضاً وتشارك فيها مؤسسات مالية.

### 2- مجموعة الدفع الرباعي : ويمكن شرحها في المثال الآتي:

يطلب فندق Magyar Hotel من مصرفه Hungarian Development Bank (HBIDHUHB) بدفع مبلغ قدره 45.000 يورو إلى حساب المستفيد في Credit Suisse، Zurich (CRESCHZZ) المقيم في Zurich. يملك HBIDHUHB حساباً لدى مؤسسة مالية هي KREDNL2A و يملك CRESCHZZ حساباً لدى مصرف Banque internationale in Luxembourg (BILLULL). يرسل HBIDHUHB أمر دفع مباشر (دفع نموذج MT 103) إلى المستفيد CRESCHZZ وهذا أمر دفع بسيط إلى حساب المستفيد ويخبره ممن يستلم المال. يرسل HBIDHUHB أمر دفع آخر إلى KREDNL2A ليرسل الأموال بطريقة التغطية إلى الزبون (أمر دفع نموذج MT 202).

خلال نظام المقاصة سيحول الـ KREDNL2A أمر الدفع إلى المجموعة الثالثة في السلسلة BILLULL. وقد ترسل المؤسسة المالية KREDNL2A أمر الدفع (نموذج MT 202) أو أمر الدفع التنفيذي (نموذج MT 205).

يمكن إرسال الرسائل التالية ولكنها لا تغطي التفاصيل في هذا الفصل:

عندما يستلم KREDNL2A أمر الدفع (نموذج الدفع MT 103) من HBIDHUHB فإن المال يؤخذ من حسابه. عندها يمكن إرسال تأكيد على القيد (نموذج التأكيد MT 900).

على أية حال سيرسل KREDNL2A رسالة تأكيدية أخرى تدعى بالرسالة البيانية (نموذج التأكيد MT 950) إلى HBIDHUHB في نهاية اليوم (أو في فترات منتظمة) للتأكيد على القيد.

وفي جانب آخر سيحول BILLULL الحساب إلى CRESCHZZ وقد يرسل تأكيداً على التحويل (نموذج التأكيد MT 910).

على أية حال سيؤكد الحوالة بإرسال رسالة تأكيدية (نموذج التأكيد MT 950) حيث يرسل BILLULL الرسالة التأكيدية إلى CRESCHZZ في نهاية اليوم (أو في فترات منتظمة).

## الخاتمة

### الاستنتاجات والتوصيات

#### الاستنتاجات

1. إن استراتيجية أدوات الدفع، والبنية الأساسية للنظم، هي عوامل أساسية فيما يتعلق بتحديث القطاع المالي، والتنمية الاقتصادية والاجتماعية.
2. يعتمد هيكل القطاع المصرفي وقنوات الوصول إليه، على البيئة التاريخية والمالية والثقافية.
3. التعاون والاستثمارات المشتركة هي عوامل أساسية لنجاح المشاريع حديثة الاستخدام داخل البلد.
4. إن ربط المصارف مع بعضها لا يتم إلا من خلال الشبكات وأنظمة وخدمات ومعدات تكنولوجية حديثة في داخل البلد.
5. إن عملية الدفع والتحويل الخارجي لا يتم إلا من خلال الاشتراك في إحدى الشبكات العالمية الخاصة بنظام الدفع والتحويل (السويفت).
6. يحقق التصميم الناجح للمصارف الالكترونية إلى تحويل المنافع المرتقبة إلى واقع حقيقي وملمس.
7. بالنسبة للبطاقات: يتم التصديق والتسوية من خلال
  - الموازنة بين التكاليف والمخاطرة، وبين التشغيل من خارج الشبكة والتشغيل بالكامل من داخل الشبكة.
  - تستطيع البطاقات الذكية أن تخفض مستوى الاحتيال بصورة حادة. وان تمكن من التشغيل خارج الشبكة بصورة آمنة.
8. بالنسبة للنقود الالكترونية: هناك نظم متعددة لتحصيل انواع من النقود مثل:
  - ماكينات الصراف الآلي. قارئات الحواسب المنزلية... الخ
  - يجب أن تخضع شركات النقود الالكترونية إلى رقابة البنك المركزي باعتبارها مؤسسة قبول الودائع.
  - الرقابة والأمان من عدم قدرة أي شخص الوصول إليها.
9. إن البنى التحتية هي من أهم عوامل نجاح المصارف التكنولوجية إذ إن شراء التكنولوجيا الجديدة الخاصة بعمليات الصيرفة التكنولوجية لن يكون كافياً ما لم يرافق البنى التحتية للصناعات المصرفية الصناعات المساندة لها كصناعة الاتصالات، والكهرباء، الحواسب والبرمجيات، والمعلومات.

10. مرونة الجهاز المصرفي وقدرته على التحول إلى الصيغة الجديدة يجب أن تكون البنية الأساسية للمدفوعات والحوالات قابلة للتغيير والتكيف مع التغيير في سلوك العملاء واختياراتهم لأدوات الدفع.
11. إن أدوات الدفع تستجيب لاحتياجات العميل حسب ثقافته ومعرفته المالية.
12. أ الموارد البشرية وما تتمتع بها من مهارات (تكنولوجية وتجارية وإدارية).
13. مدى المركزية أو لامركزية التنظيم: هيكل به عدة من روابط.
14. قد تواجه عملية التغيير وإعادة هندسة الصناعات المصرفية مقاومة بسبب عدم القدرة على التكيف مع الثقافة الجديدة التي ستفوزها هذه التطبيقات.
15. إن وجود نظام رقابي فعال يقلل من الأضرار التي يقوم بها مرتكبو الجرائم التكنولوجية والتي قد تلحق أضرار فادحة بالنظام المصرفي التكنولوجي إذا ما وجدت ثغرات فيه.
16. أن سر نجاح المصارف التكنولوجية في العالم هو مدى إقبال العملاء على الخدمة التكنولوجية التي يوفرها المصرف والتي توفر وقتاً وجهداً كثيرين.
17. يجب تدريب الموظفين جميعهم في المصارف على العمليات التكنولوجية الحديثة ويتم التدريب إما داخل المصرف أو إرسالهم إلى الخارج ضمن برامج تدريب خاصة بالعمليات التكنولوجية المصرفية.

### التوصيات

من أهم النقاط التي من الممكن أن تصل بنا إلى نظام تكنولوجي (للمدفوعات والحوالات) :

1. رؤية استراتيجية لنشاط المدفوعات والحوالات، تطوير البنية الأساسية بحيث تدعم تنفيذ هذه الرؤية.
2. إقامة شبكة خاصة لخدمة المصارف العراقية بحيث تربط المركز الرئيسي مع فروعها في داخل المحافظة وخارجها.
3. الاشتراك بالشبكة العالمية (السويفت) للقيام بالمدفوعات والحوالات الخارجية.
4. بناء معايير موحدة للبنية الأساسية والتقنية (نظم المعلومات والشبكات).
5. وجود خطة عمل لإصلاح الإطار القانوني (القوانين، اللوائح، النماذج...).
6. تصميم شامل للهيكل والمكونات.

7. القيام بتحليلات لمتطلبات التفصيلية للمستخدمين، والمواصفات التقنية للعناصر الأساسية (تسوية إجمالية في حال المقاصة التكنولوجية للعمليات الكبيرة، تحويل الأدوات الورقية البطاقات. نظم إدارة المخاطر).

8. الاختيار بين الاحتياجات العاجلة وغير العاجلة.

9. معرفة ماهية الاستشاري من الخبير صاحب الكفاءة ومعرفة مستوى المشاركين في عملية تطوير خدمة المدفوعات والحوالات في المصارف.

10. وضع بنية أساسية واسعة ومرنة ثم القيام بتشغيل كافة أدوات الدفع التكنولوجية.

11. التوافق بين النظم فيما بين وداخل المصارف (تشغيل من طرف لطرف آخر).

12. الحماية ضد الاحتيال ووضع معايير ونماذج موحدة للعمليات واستخدام طرق ثبتت نجاحها.

13. العمل على إدارة مخاطر وحقوق العميل الدفع كلها (الملفات السلبية والايجابية).

14. أن يتم إتمام المدفوعات كلها عبر المقاصة التكنولوجية نفسها.

15. يجب تقديم مجموعة كاملة من أدوات الدفع لمختلف فئات العملاء.

16. ينبغي أن تكون العمليات الالكترونية قانونية أو مقبولة على نطاق واسع في الصناعة المصرفية مع توافر نماذج موحدة مثل السويفت بقدر الامكان.

17. بالنسبة للبطاقات:

- على المصارف تقديم مجموعة كاملة من المنتجات والخدمات للعملاء في ظل المنافسة السعرية حيث (لا توجد عمولات موحدة تطبق على العملاء).

- مواجهة الاحتيال من خلال الأشتراك في (أنظمة مواجهة الاحتيال والحوادث) من أجل حماية العملاء.

- الرقابة المشتركة التي تعبر عن جودة الخدمة (مدى التوافر والكفاءة) هي عنصر أساسي من عناصر النجاح.

- على المصارف الاتفاق فيما بينها على تقديم خدمة أساسية للعملاء كافة كحد أدنى لحقوق العملاء فضلا عن عمولات فيما بين المصارف

- ينبغي حفظ العمليات الفردية بالبطاقات التكنولوجية في مكان ما للاغراض الإحصائية. وعدم المقدره على اقتفاء أثرها.

- تجنب البطاقات مجهولة الهوية.

## 18. بالنسبة للنقود الالكترونية واحتمالية الاقدام على خلقها:

- يجب التحكم بحرص في احتمالية الإقدام على خلق النقود.
  - ينبغي أن تقدم شركات النقود الالكترونية ضماناً بإيداع كامل القيمة النقدية، ويجب أن تخضع إلى رقابة البنك المركزي باعتبارها مؤسسة قبول الودائع.
  - تأمين وأمن عملية نقل القيمة من شريحة بطاقة الى أخرى أو حساب أو أي ذاكرة أخرى .
19. تشجيع المؤسسات الكبيرة التي تمتلك القدرة التكنولوجية بالإنتاج في مجال الخدمات المصرفية التكنولوجية بما و يتناسب مع احتياجات المصارف المحلية.
20. عقد مؤتمرات واجتماعات وندوات للشركات العاملة في حقل التكنولوجيا خارج البلاد للتعرف على آخر التطورات الحاصلة في عالم التكنولوجيا وخصوصاً في مجال المصارف التكنولوجية.
21. القيام بزيارات ميدانية إلى المصارف المتطورة في الدول المجاورة للتعرف على آخر ما وصلت إليه المصارف المتطورة والتعرف على كيفية سير العمل ضمن الإطار التكنولوجي المتطور.
22. فتح دورات تدريبية للموظفين، والاستعانة بالمدرّبين من خارج البلاد أو إرسال الموظفين إلى إحدى الدول المجاورة للتدريب والتعرف على كيفية سير العمل في المصرف التكنولوجية .
23. الاهتمام بالمناهج التدريبية التي تعطى للموظفين واستخدام الحاسبة الالكترونية والبرامج الحديثة وتجنب البرامج التقليدية التي تمثل إضاعة للوقت.
24. تعيين موظفين ذوي اختصاص في مجال المصارف .

## قائمة المصادر

## أولاً: الكتب العربية

1. الراوي. خالد وهيب. العمليات المصرفية الخارجية. 2013 .
2. الصميدعي. محمود جاسم. وردينا عثمان يوسف. التسويق المصرفي مدخل استراتيجي وتحليلي. دار المناهج 2011.
3. الصعيدي. إبراهيم احمد. نظم المعلومات المحاسبية – تأصيل علمي – تطبيق عملي .
4. الطائي. د. محمد عبد حسين. نظم المعلومات الإدارية. الطبعة الثانية. 2013 .
5. العصار. رشاد ورياض الحلبي. النقود والبنوك. دار صفاء للنشر. عمان. 2013.
6. العريضي. عدنان. الوسيط بين إدارة المصارف. 2008 .
7. بكر. د. منذر نعمان. أساسيات برمجة الحاسبة الشخصية. 2008 .
8. توماس، طوم. امان الشبكات: 2014 .
9. حداد. أكرم ومشهور هذلول. النقود والمصارف مدخل تحليلي ونظري. دار وائل للنشر – الطبعة الأولى. 2007 .
10. رضوان. رأفت. عالم التجارة الالكترونية – القاهرة. 2009 .
11. رمضان. زياد سليم ومحفوظ احمد جودة. إدارة البنوك. دار صفاء للنشر. الأردن. 2012
12. رمضان. زياد سليم ومحفوظ احمد جودة. إدارة البنوك. دار صفاء للنشر. الأردن. 2015
13. رمضان. زياد سليم ومحفوظ احمد جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك. دار وائل للنشر، 2013
14. سيمسون، آلان، الانترنت استعد للانطلاق، مركز التعريب والبرامج، 2009
15. شقير. فائق وعاطف الأخرس وعبد الرحمن سالم. محاسبة البنوك – دار المسرة للنشر والتوزيع والطباعة – الطبعة الثانية. 2016
16. شكري. د. ماهر كينج. العمليات المصرفية الخارجية. دار حامد للنشر والتوزيع. 2014.
17. شنايدر، ديبيرا ليتلجون وفيتو اماتو. أساسيات شبكات الكمبيوتر- دار العربية للعلوم. 2015
18. عبد الله. أ. د. خالد أمين. العمليات المصرفية. دار وائل للطباعة وللنشر – الطبعة الثانية. 2013
19. قاحوش. نادر الفرد. العمل المصرفي عبر الانترنت – دار العربية للعلوم. 2011

20. ياسين. فؤاد توفيق واحمد عبد الله درويش. المحاسبة المصرفية – دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. 2016
21. ياسين. سعد غالب. نظم المعلومات الإدارية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان. 2008.
22. ياقو. يوسف اوراهو ياقو و حسن نعمة جعفر و عبد الناصر حمد. المقدمة الغنية في الحاسبات مركز الفارابي. 2008.
23. هندي. منير إبراهيم. إدارة البنوك التجارية. المكتب العربي الحديث. الإسكندرية 2009 .
24. هندي. منير إبراهيم. إدارة البنوك التجارية. المكتب العربي الحديث. الإسكندرية 2016 .

### ثانياً: المجلات العربية

1. اتحاد المصارف العربية، مجلد التاسع، العدد 282.2015.
2. اتحاد المصارف العربية. المجلد العاشر، العدد 275.2014.
3. البواب، احمد إسماعيل. المصارف اليمنية ومواكبتها للصيرفة الالكترونية: العدد 1093 رقم الصفحة 23.
4. العزاوي، محمد عبد الوهاب، مجلة الرشيد المصرفي، العدد الثالث، 2011.
5. حسون. صبحي. تطور تكنولوجيا المدفوعات الالكترونية وأثارها على السياسة النقدية. مجلة الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية. العدد 38.2016.
6. الزبيدي، حمزة فائق، التجارة الحرة صادرة عن غرفة التجارة والصناعة العراقية والامريكية. العدد 15.2007
7. طه، خالد، مجلة ايلاف (البنوك الخليجية وتكنولوجيا المعلومات)، 2007.
8. مجلة الدراسات المالية والمصرفية. المجلد الثالث، العدد الرابع، 2004.
9. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد الثالث، العدد الثاني، 2012.
10. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد الخامس، العدد الثالث، 2013.
11. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد السادس، العدد الرابع. 2008.
12. مجلة الدراسات المالية والمصرفية. المجلد التاسع، العدد الأول، 2011.
13. مجلة الرشيد المصرفي. العدد الخامس. سنة 2016.

14. ناشور، كاظم محمد، مجلة الرشيد المصرفي العدد الأول، السنة 2013.

15. مجلة شركة بنوك مصر التكنولوجية. 2013.

### ثالثاً: البحوث والدراسات العربية

- 1- الربيعي، زينة جاسم عبد الرزاق (استخدام تقنية المعلومات الحديثة في العمليات المصرفية) دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين /جامعة بغداد كلية الادارة والاقتصاد قسم ادارة الاعمال 2008
- 2- الزيدي، حسين لازم.(إمكانية تطبيق الصيرفة الالكترونية في البيئة العراقية) رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد 2014 .
- 3- العزاوي، هدى عطية علوان،(تسويق الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت تصميم نظام مقترح لمصرف الرشيد) رسالة ماجستير في العلوم الإدارية. الجامعة المستنصرية، 2016 .
- 4- القصير. أشواق ناطق. الصيرفة الالكترونية : المخاطر والتحديات. دراسة في (الأثار المترتبة على استخدام الصيرفة الالكترونية من وجهة نظرا لسلطات الرقابية المصرفية) بحث مقدم إلى البنك المركزي العراقي، 2016.
- 5- النيازي، بشرى عبد الرزاق، نظم المعلومات الالية واثرها في فاعلية العمليات المصرفية جامعة بغداد كلية الادارة والاقتصاددبلوم عالي2013.
- 6- فرحان. عبد الرضا دبببب.(تقويم نظام معلومات الحسابات الجارية في المصارف العراقية /دبلوم عالي معادل للماجستير ادارة المصارف المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية 2015.

### رابعاً: الانترنت

- 1- ادم، محمد التكنولوجيا والاقتصاد في خدمة الإنسان والتنمية. العدد44 [www.annabaa.org](http://www.annabaa.org)
- 2- تحديات الصيرفة الالكترونية، [WWW.uabolin.org](http://WWW.uabolin.org)
- 3- تكنولوجيا الاسلاك نقاط الساخنة. [information-tecnologies.arbs.com](http://information-tecnologies.arbs.com)
- 4- تكنولوجيا المعلومات والانترنت المعهد الوطني، [tel.jeeran.com](http://tel.jeeran.com)
- 5- ذبيان: 2007 جوهر معلومات الشرق الأوسط. [www.](http://www.)
- 6- زكريا، فؤاد، مجلة المعلم. مفهوم التكنولوجيا [www.almualem.net](http://www.almualem.net)
- 7- سعيد، خلدون غسان [www.aawsat.com](http://www.aawsat.com)



- 8 عرب، المحامي يونس، 2014، [WWW.arblow.org](http://WWW.arblow.org)
- 9 عرب، المحامي يونس، جريدة الدستور الأردنية، 2011، [www.arblow.org](http://www.arblow.org)
- 10 عرب، المحامي يونس، 2006، [www.biznas@cronomagic.com](http://www.biznas@cronomagic.com)
- 11 غنام، ختام، مجلة المعلم. مفهوم التكنولوجيا [www.almualem.net](http://www.almualem.net)
- 12 فرانسبنك (مجلة المستقبل ملحق المصارف 2014) [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)
- 13 كيف تختار بين وسائل الدفع الالكترونية ([www.ifosecnews.com](http://www.ifosecnews.com))
- 14 البنوك المصرية تسعى الاستفادة من التكنولوجيا الجديدة. 2016 الأهرام [www.ahram.org](http://www.ahram.org)
- 15 البنوك الخلوية [WWW.Gemplus.com](http://WWW.Gemplus.com)
- 16 التجارة الالكترونية، [WWW.arabia.internet.com](http://WWW.arabia.internet.com)
- 17 الجزيرة التعليمية 2016، [www.2016](http://www.2016)
- 18 المصرف غير الربوي [www.al-islam.com](http://www.al-islam.com)
- 19 المصرف السعودي للاستثمار والتنمية [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)
- 20 المصرف العراقي للتجارة (TBI.COM) [www.TBI.COM](http://www.TBI.COM)
- 21 المنتدى العربي الموحد، 2015 [www.4uarab.com](http://www.4uarab.com)
- 22 المصارف الالكترونية، [WWW.yahoo.com](http://WWW.yahoo.com)
- 23 مصرف مسقط [www.ameinfo.com](http://www.ameinfo.com)
- 24 منتديات كويت توب. [www.q8ytop.com](http://www.q8ytop.com)، 2014

#### خامساً: الكتب الأجنبية:

1. Alter، S.، "Information System"، Addison – Wesley، 2009.
2. Binhammer، H. H. & Sephton Peter S. . "Money Banking and the Canadian Financial System"، 7<sup>th</sup> Ed.، I<sub>O</sub>;TP Nelson an International
3. Chaffy، Dave & others "Internet Marketing Strategy Implementation and Practice"، Printice Hall، London 2013.

4. Chase, Richard B. & others, "Operation Management for Competitive Advantage", 9<sup>th</sup> Ed; Mc Graw – Hill Irwin, 2011.
5. Fraser, Donald R. & Gup, Benton E. & Kolari, James W., " Commercial Banking – the Management of Risk ", South Western College Publishing, a division of Thomson Learning, 2011.
6. Hempel. Gorge H. & Simonson. Donald G. ; " Bank Management " 5<sup>th</sup>. Ed ; John Wiley & Sons. Inc ; 2009.
7. Ivancevich, John M. & Lorenzi, Peter & Skinner, Steven J. & Crosby, Philip B., " Management Quality and Competitive ", 2<sup>nd</sup> Ed., Hill Companies, 2013.
8. Keegan. Warren J.. Moriarty. Sandra E.. and Duncan. Thomas R.. Marketing 2<sup>nd</sup> New Jerssy : Printice Hall. Inc.. 2012.
9. Kotler, Philip. "Marketing Management", Printice Hall, 2013.
10. Kotler, Philip. & G. Armstrong, " Principles of marketing ", Printice Hall, 2009.
11. Kotler. Philip. " Marketing Management ". the Millemium Edition. Newjercy : Printice Hall. International. Inc.. 2013.
12. Parker, Barbara, "Globalization and Business Practice – Management Across Boundaries",
13. SAGE Publications, 2008.
14. Payne, Adrian, "The Essence of Services Marketing", Printice Hall of India, 2012.
15. Peter, J. P. & Donly, J. H., "Marketing
16. Manage", 2013.
17. Rose, Peter, S., commercial Bank Management 4<sup>th</sup> ed., Singapore: Mc Graw – Hill companies, Inc., 2009.
18. Ross, Peter S., "Commercial Bank Management", IRWIN, 2009.

## سادساً: المجلات الأجنبية

- 1) Bouza, Robert, (A Bankers Guide to Consumer Plastic, Bankers Magazine, January, 2012.
- 2) Chilton, Eric, (The New Mission of SWIFT), World of Banking, may2004.
- 3) Wright, John, (Smart Cards: Legal and Regulatory Challenges), The Bankers Magazine, March 2013.

## ثامناً: المواقع الأجنبية

- 1) [WWW.ecb.int](http://WWW.ecb.int) (Payment and Eurosystem.2007
- 2) [WWW.MCCORM.COM](http://WWW.MCCORM.COM) - (Information Security Program Audit) 2012
- 3) 2013, Journal of Internet banking, WWW. Guru
- 4) 2015, Electronic Fund Transfers) [www.Federalreserve.gov](http://www.Federalreserve.gov) (EFT
- 5) -[WWW.kansascityfed.org](http://WWW.kansascityfed.org) (Payments System Research –briefing).

The use of MIS management information systems in making payments and transfers to improve bank performance a proposed system for banks operating in the city of Erbil – Iraq

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to University of Diyala

Student Paper

2%

2

kantakji.com

Internet Source

1%

3

bettamedz.blogspot.com

Internet Source

<1%

4

7everyweek.co

Internet Source

<1%

5

repository.nauss.edu.sa

Internet Source

<1%

6

Submitted to University of Dammam

Student Paper

<1%

7

tl.uobaghdad.edu.iq

Internet Source

<1%

8

Submitted to Amman Arab University for  
Graduate Studies

Student Paper

<1%

9

Submitted to University of Science and



NEAR EAST UNIVERSITY  
INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES  
BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAMS / ARABIC

To the Institute of Graduate Studies

Mr. by Rawand Yasen Kader Majidi (20195014), studying in **Business** Arabic program has finished the master thesis titled "**The use of MIS management information systems in making payments and transfers to improve bank performance a proposed system for banks operating in the city of Erbil – Iraq**" and used literature review in research methodology in writing the thesis for this reason no ethical review board report permission will be needed for the designed research.

Sincerely,

**Prof. Dr. Khairi Ali Auso Ali**