

الصيرفة الالكترونية وامكانية نقلها في القطاع المصرفي العراقي "مصرف الرافدين حالة دراسية"

د. سعد حسين خلف المكصوسي

كلية الكوت الجامعة

Siedsaad35@gmail.com

المخلص

يعد القطاع المصرفي من اهم القطاعات الاقتصادية والداعمة للعملية الاقتصادية، وبعد التطورات الكبيرة التي حدثت في ذلك القطاع وفي مختلف دول العالم لا سيما الصيرفة الإلكترونية وما تبعتها من تغيرات في مختلف مجالات العمل المصرفي وتقديم الخدمة المصرفية بطرائق جديدة ، إلا ان النظام المصرفي العراقي الذي لم يصل إلى مراحل متقدمة من التقنية الإلكترونية وذلك يجعل من النشاط المصرفي غير مواكب للتطورات العالمية التي وصل اليها غيره من بلدان العالم، لا سيما أن اقتصاد المعلومات أخذ يشكل حجر الزاوية في الانطلاق نحو تطور ورقي المجتمعات كافة، وان هدف البحث الاساسي هو الوقوف على تطور اقتصاديات المعلومات وتأثيرها في النظام المصرفي العراقي بغية التعرف على مدى استعمالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعاملاتها المصرفية، سواء في علاقتها مع بعضها او مع البنك المركزي او مع عملائها او مع المؤسسات العالمية في محاولة منها للوصول بها إلى مستويات متقدمة من الكفاءة والفعالية في تقديم خدماتها المصرفية، وذلك من خلال معرفة مقومات ومعوقات ومخاطر عملها المصرفي الالكتروني.

الكلمات المفتاحية : الصيرفة الالكترونية، القطاع المصرفي العراقي، مصرف الرافدين.

Electronic banking and the possibility of transferring it in the Iraqi banking sector "Rafidain Bank a case study"

Dr. Saad Hussein Khalaf Al-Mousawi

Kut University College

Siedsaad35@gmail.com

Abstract

The most important economic sectors supporting the economic process is the banking sector, and after the major developments that took place in that sector and in various countries in the world, especially electronic banking and followed by changes in various areas of banking and banking service in new ways, but

the Iraqi banking system, Advanced stages of electronic technology, which makes the banking process not correspond to the global developments reached by other countries of the world, especially as the information economy is the cornerstone of the starting point for the development of the development of all societies, and the main research objective is the The development of the information economy and its impact on the Iraqi banking system in order to identify the extent of its use of ICT in its banking transactions, whether in relation to each other or with the Central Bank or with its clients or with international institutions in an attempt to reach them to advanced levels of efficiency and effectiveness in Providing banking services, through knowledge of the elements and constraints and risks of its electronic bankin

Keywords : Electronic banking, The Iraqi banking sector, Rafidain Bank.

المقدمة:-

يعد القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية اكثرها استجابة للتطورات الاقتصادية العالمية التي أفرزتها ظاهرة العولمة التي كان من المهم جداً الذهاب بتجاه التحرر من القيود وازالة المعوقات التشريعية والتنظيمية ولقد شهدت الساحة المصرفية العالمية في نهاية القرن العشرين وبداية هذا القرن العديد من التطورات تمثلت اساسا في التوجه نحو البنوك الشاملة والاندماجات المصرفية واستعمال انواع جديدة من السياسات المختلفة, لاسيما التوسع في استعمال المعاملات المصرفية الالكترونية وتبني ادارة الجودة الشاملة والخصخصة .. وغيرها التي انعكست بشكل واضح على الأنظمة المصرفية لغالبية دول العالم ، هذه التطورات التي حملتها ظاهرة العولمة كانت لها تأثيرات واسعة حيث أصبحت مهمة القائمين على هذه الأنظمة الاستفادة من الاثار الإيجابية ومواجهة الاثار السلبية ، فالتطور التكنولوجي الكبير وعملية انجاز المعاملات المصرفية والاتصال السريع بالنسبة للزبائن وتقليل الجهد والوقت والتكلفة اعتمد على الأساليب الالكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية.

وكفاءة العملية المصرفية الإلكترونية، المبحث الأول العمل المصرفي عبر الأنترنت من حيث المقوم وطبيعة العمل، والمبحث الثاني الكفاءة المصرفية الفصل الثالث الجانب التطبيقي للمنظومة المصرفية العراقية " مصرف الرافدين" حيث تضمن المبحث الاول الجانب التطبيقي لتحليل مقومات العمل المصرفي الالكتروني ومعوقات العمل المصرفي الالكتروني والمبحث الثاني فقد كان الاستنتاجات والتوصيات.

أهمية البحث:-

تأتي أهمية البحث من الدور الذي تقوم به البنوك التجارية في جميع أنحاء العالم لإنجاح عملها وتحقيق أهدافها، وذلك باستعمال شبكات الانترنت والأعمال الإلكترونية الأخرى في تقديم الخدمات المصرفية بكفاءة وفعالية أي ضمان جودتها للعملاء، فضلا على التطور التكنولوجي المستمر الذي تحاول تحقيقه لتنويع خدماتها لإرضاء عملائها وذلك باستعمال التقنيات الالكترونية وتوفير قاعدة بيانات تساعد على تحقيق ذلك .

مشكلة البحث:-

تتمثل مشكلة البحث في النظام المصرفي العراقي الذي لم يصل إلى مراحل متقدمة من التقنية الإلكترونية التي يمكن استعمالها في المنظومة المصرفية وذلك يجعل من النشاط المصرفي غير مواكب للتطورات العالمية التي وصل إليها غيره من بلدان العالم، ولا سيما أن اقتصاد المعلومات أخذ يشكل حجر الزاوية في الانطلاق نحو تطور ورقي المجتمعات كافة.

ومن اجل الوصول الى هدف البحث تم تقسيم البحث الى ثلاثة فصول كل فصل في بحثين، فقد تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للمنظومة المصرفية العراقية (مصرف الرافدين) حيث تضمن المبحث الأول منه هيكل الجهاز المصرفي العراقي الذي يشمل مصرف الرافدين، أما المبحث الثاني فتناول الإصلاح المصرفي العراقي (مصرف الرافدين) أما الفصل الثاني فبيئة

هدف البحث:-

الحرب العالمية الثانية بعدة سنوات، على الرغم من وجود مصارف تجارية أغلبها أجنبية قبل هذا التاريخ، ويرجع هذا التأخر إلى عوامل عديدة، منها عدم انتشار التعامل مع البنوك، نظراً للتأخر الفكري والاقتصادي للأفراد، ونظراً لتحريم الشريعة الإسلامية للربا، ويعزى تأخر النظام المصرفي لندرة التعامل مع النظام المصرفي (1)[السامرائي، 1983، 32] وفي عام (1890) بدأ النشاط المصرفي العراقي بتأسيس عدد من المصارف الأجنبية وفروعها فضلاً عن أعمال الصيرافة العراقيين، وتركز النشاط المصرفي في المدن العراقية المهمة، وكانت الصيرفة التجارية محور العمل المصرفي السائد حينذاك والمتمثلة في قبول الودائع الجارية وتقديم الأتمان قصير الأجل (2) [الشماع، 1975، 20].

وفي عام (1947) تم تأسيس البنك المركزي العراقي باسم المصرف الوطني العراقي، بعد صدور قانون تأسيسه المرقم (43) لسنة (1947)، إلا أن تشكيلاته الإدارية لم تستكمل إلا في 1948/6/28، وكان الغرض من تأسيس المصرف هو إصدار العملة العراقية والقيام بالأعمال التقليدية الأخرى للصيرفة المركزية لمراقبة المصارف ومراقبة التحويل الخارجي ورسم السياسة النقدية الخ وقد تم تغيير اسم المصرف الوطني العراقي إلى البنك المركزي العراقي اثر صدور القانون رقم (72) لسنة (1956) انسجاماً مع التسمية السائدة في مجال الصيرفة المركزية، ولم يأت صدور هذا القانون لمجرد تغيير اسم المصرف إلى بنك بل جاء لزيادة رأسماله المقرر من خمسة ملايين دينار إلى خمسة عشر مليون دينار، كما جاء لتلافي النواقص والتغيرات التي حصلت في قانون تأسيسه لعام (1947)(3)[السامرائي، سابق، 16]، ومما تجدر الإشارة إليه أن النشاط المصرفي في العراق بدأ بتأسيس فروع المصارف الأجنبية التي ركزت نشاطها على تمويل التجارة الخارجية مع العراق كله تمثلت ودائعها بالحسابات الجارية لتسهيل المعاملات التجارية واستمرت الهيمنة الكاملة للمصارف الأجنبية حتى عام (1936). والجدير بالذكر أن النشاط المصرفي خلال المدة (1890-1935) كان مرتكزاً على دور ثلاثة فروع أجنبية (المصرف العثماني 1981، المصرف الشرقي 1931 المصرف البريطاني 1935) ويرتكز نشاط هذه المصارف على قبول الودائع الجارية وتقديم الائتمان قصير الأجل لمنح الائتمان للتجارة الخارجية وفي عام (1935) بادرت الحكومة العراقية بتأسيس المصرف الزراعي الصناعي) بهدف دعم التنمية الاقتصادية من

يتمثل الهدف الأساسي للبحث في الوقوف على تطور اقتصاديات المعلومات وتأثيرها في النظام المصرفي العراقي بغية التعرف على مدى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعاملاتها المصرفية، سواء في علاقتها مع بعضها أو مع البنك المركزي أو مع زبائنها أو مع المؤسسات العالمية في محاولة منها للوصول بها إلى مستويات متقدمة من الكفاءة والفعالية في تقديم خدماتها المصرفية، وذلك من خلال معرفة مقومات ومخاطر ومخاطر عملها المصرفي الالكتروني.

فرضية البحث:-

عدم استعمال التكنولوجيا والمعرفة الالكترونية من قبل إدارة المصرفية والزبائن انشأ ضعفاً في عمل المنظومة المصرفية الالكترونية.

هيكل البحث :-

لغرض الوصول الى هدف البحث يقسم الى ثلاثة فصول، تضمن كل فصل مبحثين، فقد تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للمنظومة المصرفية العراقية، حيث تضمن المبحث الأول منه هيكل الجهاز المصرفي العراقي الذي يشمل البنك المركزي والبنوك التجارية، أما المبحث الثاني فتناول الإصلاح المصرفي العراقي، وتناول الفصل الثاني بيئة وكفاءة العملية المصرفية الإلكترونية، وحيث تضمن المبحث الأول العمل المصرفي عبر الانترنت، والمبحث الثاني الكفاءة المصرفية، والفصل الثالث الجانب التطبيقي للمنظومة المصرفية العراقية " مصرف الرافدين" حيث تضمن المبحث الأول الجانب التطبيقي لتحليل مقومات العمل المصرفي الالكتروني ومخاطر ومخوقات العمل المصرفي الالكتروني، والمبحث الثاني فقد كان الاستنتاجات والتوصيات.

الفصل الاول :- الاطار المفاهيمي للمنظومة المصرفية العراقية.**المبحث الاول :- هيكل الجهاز المصرفي العراقي.****أولاً: نبذة تاريخية عن نشأة النظام المصرفي العراقي**

من الواضح أن ظهور النظام المصرفي في العراق قد تأخر كثيراً، فالنظام المصرفي الحالي لم يظهر إلى الوجود إلا بعد

وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية، على وفق الأوضاع التي يقرها البنك المركزي(6) [الصيرفي,2001, 14] .

وهناك تعاريف أخرى للبنك، منها أنه (عبارة عن منشأة مالية تقوم بجمع الودائع وقبولها ثم إقراضها قصد توظيف المال وأعداد المشاريع الاقتصادية بمصادر التمويل) أو هو عبارة عن شركة ينطوي عملها على أستلام الودائع المختلفة والقيام بالعمل المصرفي اللازم للنشاط التجاري والمالي والاقتصادي ويستهدف البنك من هذا العمل دعم المركز المالي والحصول على أرباح في كل عملية مالية يقوم بها(7) [العبد الله,2008, 88] ,وهناك تعاريف كثيرة لمجموعة من المفكرين ومنها الآتي:-

1.الكاتبة فيري سميث (vera smith) ترى أن الصيرفة المركزية في نظام مصرفي يتولى فيه بنك واحد الاحتكار الكامل أو الجزئي لإصدار الأوراق النقدية ومن هذا الاحتكار إصدار الأوراق النقدية التي اشتقت الوظائف والخصائص الثانوية للبنوك المركزية.

2.الاقتصادي شاو (w.show) الذي ركز على وظيفة التحكم في الائتمان فهو يعرف البنك المركزي بأنه (البنك الذي يتحكم في الائتمان وينظمه)

3.تعريف سايرز (sayers) يقول البنك المركزي هو عضو او جزء من الحكومة الذي يأخذ على عاتقه ادارة العمليات الخاصة للحكومة وبواسطة ادارة هذه العمليات فضلا عن وسائل أخرى يتبعها يستطيع أن يؤثر في سلوك المؤسسات المالية بحيث يعضد هذا السلوك السياسة الاقتصادية للدولة.

4.داي (A.Day) إذ يرى أن البنك المركزي هو البنك الذي ينظم السياسة النقدية ويعمل على استقرار النظام المصرفي .

5.(الاقتصادي ساملسون samualson) فقد عرف البنك المركزي من خلال وظيفة التحكم في عرض النقد إذ يقول (هو بنك البنوك ووظيفته التحكم في القاعدة النقدية التي من خلالها يستطيع البنك المركزي أن يتحكم في عرض النقد .

6.دي كوك (De.Kock) القائل بأن البنك المركزي هو البنك الذي يقتن ويحدد الهيكل النقدي والمصرفي بحيث يحقق أكبر منفعة للاقتصاد الوطني.

خلال تركيز نشاطها على تمويل القطاعين وصدر قانون فصله إلى المصرفين عام (1940) وقد باشر كل من المصرفين الزراعي والصناعي) منذ ذلك الحين بدعم القطاع المتخصص فيه من خلال تقديم القروض الى القطاعين الزراعي والصناعي وبرزت مساهمة الحكومة في النشاط المصرفي من خلال تأسيس مصرف الرافدين عام (1941) بوصفه مصرفاً تجارياً يؤدي دوره في جمع المدخرات المحلية وتوجيه هذه الأموال لدعم عملية التنمية(4) [الفيصلي,2010, 94] ,وفي عام (1947) بادرت الحكومة بتأسيس المصرف الوطني حيث تم نقل الحسابات الحكومية من مصرف الرافدين الى هذا المصرف ومنحه الصلاحيات المتعلقة بعمليات الصيرفة المركزية وفي مقدمتها إصدار العملة العراقية المحلية.

ثانياً: البنك المركزي :-

يرجع أصل كلمة بنك الى بانكو (banko) وهي كلمة يقصد بها المائدة أو الطاولة التي كان يجلس عليها الصيارفة في العصور الوسطى والذين كانوا يقبلون ايداعات كبار الأثرياء والتجار ليحتفظوا بها على سبيل الأمانة على أن يقوموا بردها لهم عند طلبها وكانوا يحصلون مقابل ذلك على عمولات وذلك بفرض رقابة هذه الأموال من السرقة(5)[عبد الحميد,2007, 117] ، لذلك وردت عدة تعاريف للبنك المركزي منها الكلاسيكية ومنها الحديثة، فمن وجهة نظر الكلاسيكية يمكن القول أن البنك هو (مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين من الزبائن المجموعة الأولى لديها فائض من الأموال وتحتاج الى الحفاظ عليه وتنميتها، والمجموعة الثانية هي مجموعة لزنن التي تحتاج الى الأموال لأغراض أهمها الاستثمار او التشغيل او كلاهما) وقد ينظر الى البنك المركزي على اعتبار انه (تلك المؤسسة التي تتبادل المنافع المالية مع مجموعات من الزبائن بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع وبما يتماشى مع التغيير المستمر في البيئة المصرفية) أما الزاوية الحديثة فيمكن النظر الى البنك على انه (مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة، ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية الادخار، والاستثمار المالي، في الداخل والخارج، بما في ذلك المساهمة في انشاء المشروعات،

ثالثاً:- وظائف البنك المركزي:-

الإصلاحات في تحديث وتعميق وتقوية جميع وحدات القطاع المالي، فضلاً عن إحداث تغييرات كبيرة في طبيعة الصناعة المصرفية وإعادة هيكلتها في العراق لغرض حشد المدخرات المحلية والحد من ظاهرة رأس المال المهاجر، فضلاً عن إمكانية جذب جزء من تدفقات الاستثمار الأجنبي، ولكي تكون إصلاحات الأنظمة المالية والمصرفية ناجحة يُفضل أن تكون جزءاً من استراتيجية أكثر شمولاً للتغيير والإصلاح الاقتصادي والهيكلية للاقتصاد القومي (8)[العلي، موقع الكتروني، 61949].

وفي هذا الصدد يتوفر هناك العديد من التعاريف التي تعكس مفاهيم متنوعة للإصلاح المصرفي، فالمعنى اللغوي لكلمة الإصلاح يقصد بها العملية التي ترمي إلى جعل الشيء أكثر اصلاحاً، فمفهوم الإصلاح المصرفي يعد جزءاً من العمليات المالية التي تتمثل بالعمليات المصرفية والعمليات التأمينية التي من شأنها المساعدة في تمويل العمليات الاستثمارية، سواء أكانت قصيرة الأجل أم طويلة الأجل، وقد تأخذ العملية الإصلاحية ثلاثية جوانب، فأما أن تكون عملية رائدة لم يسبقها أحد من حيث الاجراءات والطرائق التي انتهجتها، وأما أن تكون معاصرة أو متزامنة مع حركة اصلاحية اخرى، أو تكون عملية تقليدية تقوم وتستند في خطواتها على تجارب الآخرين (9)[الشعبور، 1993، 50].

والإصلاح المصرفي يعني (مجموعة من العمليات الشاملة والمستمرة التي تتضمن إعادة الهيكلة وتطوير الأنظمة والقوانين بحيث تساهم في زيادة حجم الاقراض والأبداع وتحسين الخدمات المصرفية الأمر الذي ينعكس إيجابياً على قطاعات الاقتصاد الوطني) (10) [الكناني، موقع الكتروني، A0494].

في حين هناك من يقول إن الإصلاح المصرفي يمثل تغييراً في أنشطة المصارف التجارية الضيقة نحو أنشطة وتطورات واسعة وممتدة من أجل تعظيم الفرص وزيادة المكاسب المحققة والتطلع إلى مستقبل أفضل (11)[الطيب، موقع الكتروني، de 5515].

ثانياً:- أهداف الإصلاح المصرفي:-

1. محاولة تحقيق التوازن في عملية التنافس بين القطاعين المصرفيين العام والخاص، وفسح المجال أمام مبادرات القطاع الخاص، لأن هذه العملية تعد جزءاً أصيلاً من برامج الإصلاح الاقتصادي لأنها تمثل تغيراً جذرياً للسياسات الاقتصادية من أجل

1. إصدار وتنظيم العملة في الدولة فيما يعرف ببنك الإصدار: إذ هو البنك الوحيد المخول في إصدار العملة، لذا فهو مصرف حكومي وإصدار العملة خصيصة تاريخية له وهي أولى الوظائف التي تكفل بها وهي تخضع لقواعد وقيود في ممارسة هذه المهمة وهذه القيود ترتبط أساساً بغطاء العملية من حيث نوعية وطبيعة مكوناته، فقد كانت معظم النظم النقدية تستند إلى قاعدة الذهب فكانت القوانين تفرض على بنك الإصدار الالتزام برصيد ذهبي كغطاء للعملة.

2. البنك المركزي كبنك للحكومة ومستشارها المالي: يقوم البنك المركزي في أغلب البلدان بمهمة بنك الحكومة ومستشارها المالي وقد تولت البنوك المركزية هذه المهمة تاريخياً بمجرد حصولها على امتياز إصدار العملة وأصبحت الحكومات تحتفظ بحساباتها لدى بنوكها المركزية وتقوم الأخيرة بتنظيم المدفوعات الحكومية.

3. البنك المركزي بنك البنوك:- يقوم البنك المركزي بهذه الوظيفة من خلال قبوله ودائع البنوك الاختيارية والاجبارية (الاحتياطي النقدي الاجباري) كما يقوم البنك المركزي بالأشراف على عمليات المقاصة بين البنوك التجارية كما يقوم البنك المركزي بالرقابة على أعمال البنوك التجارية والتأكد من التزاماتها بقانون البنوك والتعليمات التي يصدرها لها بين وقت وآخر للحفاظ على سلامة الجهاز المصرفي وزيادة الثقة به.

رابعاً:- خصائص البنوك المركزية:-

هناك عدة خصائص تميز البنك المركزي كمؤسسة نقدية عن غيره من المصارف وهذه الخصائص يمكن مراجعتها في الكثير من المصادر العربية والجنبية لا سيما إصدارات البنك المركزي العراقي.

المبحث الثاني:- الإصلاح المصرفي العراقي.**أولاً:- مفهوم الإصلاح:-**

يتمثل الإصلاح المالي والمصرفي في إنشاء نظام مالي قادر على حشد الموارد المالية المحلية وحتى الدولية، وإعادة تخصيصها وكفاءتها لخدمة النشاط الاقتصادي من أجل تحقيق معدلات عالية ومستمرة في النمو الاقتصادي، وتنصرف تلك

الكبير الذي حصل في هوية الدولة ونظامها السياسي لوحظ وجود (12) مصرفاً وفي العام (2006) كان هناك (25) مصرفاً أهلياً إن ازدياد عدد المصارف في العراق ظاهرة فرضتها الظروف الجديدة المتميزة بوجود مشاكل وديون على مصرف الرافدين بسبب السياسات القديمة، كما يلاحظ أن (90%) من موجودات الجهاز المصرفي العراقي يملكها مصرف الرافدين ومصرف الرشيد (9)[لغالي، مصدر سابق].

2. السياسة النقدية للبنك المركزي العراقي :

تأتي بعد ذلك عواقب السياسة النقدية التي اتبعها البنك المركزي منذ سنوات والمتمثلة بزيادة سعر الفائدة توكيلاً لخفض التضخم وكانت هذه السياسة تمثل السبب الأساس في خفض مساهمة القطاع الخاص ومشاركته في الحصول على القروض الميسرة، نتيجة ارتفاع سعر الفائدة (12)[الحافظ، موقع الكتروني، iraqism].

وهناك صورة معقدة وواضحة تسود القطاع المصرفي ليس فقط بسبب ضعف الإمكانيات التي سببت عدم مواكبة التطورات الحاصلة في مستويات الأداء المصرفي في العالم، ولكن أيضاً بسبب التفاوت الملحوظ الحاصل بين أداء القطاعين الأهلي والحكومي.

3. اخلاقيات الاصلاح المصرفي :

ان النهوض بالإصلاح المصرفي مهمة كبيرة دون شك وتستدعي العمل بجو من الايثار والاحساس بالمسؤولية الكاملة، فالحرص على انجاز هذه المهمة يتطلب أن يقتصر مجموعة من القيم والمثل الأخلاقية ذات التأثير المباشر على سلامة هذا الانجاز، فهناك عدة معايير يتعين الأخذ بها تفادياً لأي اشكالات أو تعقيدات والتحري عن السمعة الادبية والمالية للزبون.

رابعاً:- اسباب القروض المتعثرة

1. الأسباب الفنية:- وتعود الى اهمال المصارف للنواحي الفنية والشروط والضوابط المطلوب توفرها قبل الموافقة على منح القرض وقد أدى هذا الإهمال الى اندلاع المصارف نحو التوسع في منح التسهيلات والقروض الكبيرة وفي منح الائتمان بجميع انواعه بسبب وفرة السيولة العالية لدى المصارف، وارتبط هذا الاتجاه بحالة عدم الانضباط النقدي التي سادت الاقتصاد العراقي

المشاركة في تعبئة الموارد اللازمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية.

2. التخفيف من الأعباء التي تحملها ميزانية الدولة، نتيجة استمرار دعمها للمشاريع بأنواعها وأحجامها كافة.

3. زيادة تعبئة المدخرات واستعمالها الاستعمال الأمثل من اجل تمويل الاستثمارات والمشاريع التي تساعد على تحقيق أهداف عملية التنمية الاقتصادية ورفع مستوى معيشة المواطنين .

ثالثاً:- أساسيات الاصلاح المصرفي العراقي

1. خلفية البناء المصرفي :

لا يستطيع المرء أن يبحث اصلاحات القطاع المصرفي مالم يتوقف جوهرياً عند خلفية هذا القطاع في المرحلة السابقة، فالقطاع المصرفي كان جزءاً من بنية النظام الاقتصادي السابق المبني على الانغلاق والانتكال تقريباً على ما يسمى بالريح الاقتصادي، أي ربح العوائد النفطية، الأمر الذي حول قطاع المصارف إلى واجهة ناطقة بكل متطلبات التطور أحادي الجانب، أي؛ متطلبات الانتكال على الدولة وتمويلها وادارة شؤونها بصورة مباشرة، والواقع أن خلفية المصارف تعود إلى القرن التاسع عشر عندما كان هناك البنك العثماني (1892) ثم اسس البنك البريطاني الشرق الأوسط (1912) وبعد ذلك الفرع الشاهنشاهي الأيراني 1916 وبقيت هذه المصارف تحتكر ممارسة الصيرفة التجارية حتى عام (1935) حيث تأسس مصرف زراعي صناعي واستمر حتى عام (1945) حيث انقسم بعد ذلك إلى مصرفين اختصاصيين، أما المصارف التجارية فقد بدأت في (1941) حيث قام اول مصرف عراقي تجاري وتبعه بعد ذلك في العام (1947) المصرف المركزي العراقي الذي تحول فيما بعد إلى ما يسمى بالبنك المركزي العراقي، ولم يكن ممكناً الاستمرار بهذه الظاهرة، إذ جرى تأميم المصارف في (1964) لأسباب سياسية، وتم الغاء النشاط الخاص المصرفي والزراعي والصناعي في ذلك العام، ويلاحظ عبر هذه المسيرة المعقدة لتطور المصارف في العراق انه لم يكن سوى مصرف حكومي واحد في عام (1988) ومصرف الرافدين الذي ترتب عليه في العام (1991) السماح بتأسيس مصارف أهلية باسم شركات مساهمة خاصة ومع التغيير

4. ظاهرة الدولار:-

عرف الاقتصاد العراقي ظاهرة الدولار منذ أكثر من عقد من الزمن لاسيما بشكلها غير الرسمي حيث جاءت نتيجة طبيعية لعدم الاستقرار النقدي والاقتصادي الذي نجم عن حالي الحرب والحصار التي مر بها مما قاد إلى تراجع قيمة الدينار العراقي بشكل كبير حتى وصل في بعض الأوقات الى (3000) دينار عراقي لكل دولار، وعلى الرغم من رفع الحصار الاقتصادي عن العراق، ودعم سعر صرف الدينار العراقي من قبل البنك المركزي، إلا أن هذه الظاهرة لم تزل موجودة وإن كانت بشكل أقل حدة مما كانت عليه قبل عام 2003، وبالتأكيد فإن سوء الوضع الأمني وعدم الاستقرار السياسي يعد من أبرز العوامل التي تغذي هذه الظاهرة فضلاً عن فتح باب التحويل إلى الخارج بحرية تامة تماشياً مع تحولات الاقتصاد العراقي نحو اقتصاد السوق وتجسيدا لقانون الاستثمار رقم (13) لسنة 2006، لقد باتت النقود تمثل من دون شك خزناً غير جيد للقيمة في ظل معدلات فائدة حقيقية (سالبة) جعلت الافراد ميالين للاحتفاظ بالعملة الأجنبية كخزين بديل القيمة، عبر انتشار ظاهرة الاحلال النقدي (الدولة) أي:- استخدام العملة الأجنبية في المعاملات المحلية ازاء ضيق وضعف في عمليات السوق المالية ومحدودية أدواتها بالدينار العراقي، مما فاقم من حالة ضعف السياسة النقدية في المدة المسابقة في فرض الاستقرار لذلك أن هذه الظاهرة تمثل واحدة من أبرز التحديات التي تواجه السلطة النقدية في عملية الصلاح المصرفي وباتجاه تحقيق الاستقرار النقدي (16) [الهادي, 2008, 18].

الفصل الثاني :- بيئة وكفاءة العمل المصرفي الإلكتروني

المبحث الأول :- مفهوم العمل المصرفي عبر الانترنت: يعد العمل المصرفي عبر الأنترنت أو ما يسمى (Internet Banking) من أحدث الموضوعات المصرفية التي تلقى اهتماماً كبيراً من قبل المجتمع المصرفي الدولي، ونظراً لما ينطوي عليه هذا العمل من نظم وتقنيات متطورة على مستوى عال من التعقيد، تتواكب وتتطور في مجال التجارة الإلكترونية، والتطور التكنولوجي في مجال نظم المعلومات، وتطور تكنولوجيا الكمبيوتر ووسائل الاتصال عبر العالم، ويعرف العمل المصرفي

خلال فترة الحصار الدولي (1990- 2003) وما رافقتها من حالة منافسة بين المصارف فضلاً عن الصلاحيات الواسعة الممنوحة لمدراء الفروع وعدم اقتران الكثير من عمليات منح الائتمان بعمليات دراسات الجدوى المشروع، كما أن بعض المصارف لا تلتزم بالتعليمات وما هو مخصص لها في منح الائتمان (13)[الربيعي, العدد 2224, 1].

2. الأسباب الادارية :- تعود إلى حالة الفساد الإداري والمالي في عمليات منح القروض التي سهلت مهمة اختراق القواعد والقوانين المنظمة للعمل المصرفي، فضلاً عن ارتفاع درجة التركيز في قروض الجهاز المصرفي حيث حصل عدد محدود من العملاء على أكثر من (40%) من تلك القروض التي قدمها هذا الجهاز مع تراجع الضمانات العينية والضمانات المرتبطة بقوة المركز المالي للمشروع الممول من البنك فضلاً عن ضعف الخبرة والمهارة والتدريب وضعف الرقابة (14) [الاتحاد المصرفي العراقي, 2000, 29].

3. الاسباب الخارجية:- وهي تشمل الظروف المحلية والدولية مثل العوامل السياسية والاقتصادية والتشريعية وكالاتي:- (15)[الشمري, سابق, 20].

أ. الظروف الاقتصادية: يؤدي الركود الاقتصادي إلى البطالة وضعف القوة الشرائية لدى المستهلكين وضعف الأسواق بشكل عام الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض حجم مبيعات العميل وضعف قدرته على خدمة ديونه.

ب. الظروف السياسية: وتشمل هذه الظروف القرارات التي تتخذها الحكومة كافة وما ينتج عنها من مساوئ في المجال الصحي أو البيئي أو الضرائب أو الكمارك وكذلك أوضاع الحروب أو عدم الاستقرار السياسي في المنطقة وكل هذه العوامل تؤثر على القدرة التسويقية لدى العميل ومن ثم تؤدي إلى تعثره.

ج. الظروف الطبيعية وتشمل الفيضانات والهزات الأرضية والحرائق وغيرها من الكوارث.

د. الظروف التكنولوجية وأهمها ظهور سلع بديلة متطورة تفقد العميل حصته من السوق

الإلكتروني وهو عملية تحويل البيانات إلى الشكل الذي لا تكون فيه مقروءة من غير المستفيدين المرخصين.(19)[
[Laudon,2000,277

2. الثقة:- يتطلب التعامل عبر الإنترنت أن يتأكد كل طرف متعامل من هوية الطرف المتعامل الآخر، ويتم ذلك من قبل طرف ثالث معتمد وموثوق به، من قبل الجميع كما هو الحال في بعض الولايات الأمريكية ويسمى هذا الطرف بسلطة التصديق، وهي بمثابة كاتب العدل في العالم المادي، ويقوم بتأكيد هوية الأطراف المتعاملة عبر الإنترنت، فضلاً عن المصادقة على تواقيعهم.

3. عدم التنصل:- أي وجود آليات غير قابلة للإنكار من قبل المرسل والمستقبل على تنفيذ عملية معينة تمت من خلال التعامل الإلكتروني عبر الإنترنت.(20)[اليونس,2005, 58]

4. سرية المعلومات وخصوصيتها :- ويقصد بها خصوصية وأمن البيانات والمعلومات المنقولة بوسائل الكترونية والتي تتطلب أيضاً المزيد من السرية والتشفير لحجب البيانات الشخصية، لذلك على المصرف الاهتمام بخصوصية وأمن المعلومات، وللأطراف المتعاملة كافة لديمومة التعامل معهم وكسب الثقة وسلامة الأداء الفعلي للمصرف ، لا سيما وأن العمل المصرفي الإلكتروني أكثر عرضة للقرصنة والسرقة والاحتيال، إذ إن النقود الإلكترونية تتمتع بقدرة أكبر على عدة تلك المخاطر ومن الصعوبة توافر الأمان المطلق فسي الخدمات المصرفية الإلكترونية.(21)[التوفيق,2010, 77]

ثانياً: طبيعة العمل المصرفي عبر الإنترنت : يعد الإنترنت الوسيلة الأحدث لقيام المصارف بتأدية خدماتها المالية والاستثمارية بشكل فوري وأكثر ملاءمة الزبائن مع تكلفة أقل ولعل أهم العناصر التي يجب أخذها بنظر الاعتبار لدخول العصر الإلكتروني بقوة وفعالية وكفاءة ما يختص بالإطار التشريعي والقانوني الذي يشكل العمود الفقري لعملية مجارة الصيرفة الاعتيادية على أسس سليمة.(23)[اليونس, مصدر سابق, 57]

لقد خضعت تكنولوجيا المعلومات منذ السبعينات لموجات متعاقبة من التشريع القانوني في مختلف فروع القانون أي: مع شيوخ استعمال الكمبيوتر وانخفاض كلفته، ولأنه أداة جمع ومعالجة البيانات فقد كانت أول تحدياته القانونية إساءة الاستخدام

عبر الإنترنت بأنه ((العمل المصرفي الذي يكون فيه الإنترنت وسيلة الاتصال بين المصرف ولزبون وبمساعدة نظم (SYSTEM) ليصبح العميل والمصرف قادراً على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال استعمال جهاز كمبيوتر شخصي موجود لديه وكل ذلك عن بُعد و من دون الحاجة للاتصال المباشر بكادر (المصرف البشري)) (16) [القاحوش,2001, 32]

وقد عرف (Karan) العمل المصرفي عبر الإنترنت بأنه "العمل المصرفي الذي يمكن فيه استخدام الإنترنت كقناة لتقديم الخدمات المصرفية عن بعد، والتي تتضمن الخدمات التقليدية مثل فتح حساب وديعة أو تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة، أو الخدمات المصرفية الحديثة مثل دفع وتلقي الفواتير وغيرها"(17)[Karmn, 2000, 4].

وقد تطورت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بصفة دائمة ، ولا تكاد تمر عدة شهور دون أن يتم تحقيق تطور فيها، حتى أصبح موقع البنك على الإنترنت هو الشيء الوحيد الذي قد يراه العميل من البنك الذي يتعامل معه، وهذه البنوك تعرف بالبنوك الإلكترونية، إذ أصبح خلال السنوات القليلة الماضية هناك العديد من البنوك التي لا تقدم الخدمات لزبائنها عبر الإنترنت ، وأحياناً عبر البريد الإلكتروني في حالة الحاجة لتبادل المستندات ، ويعرف هذا النوع من الخدمات بشبكات الخدمة البنكية عبر شبكة الهاتف ، وهذه البنوك طبعاً لا تحتفظ بفروع كثيرة للاستقبال ولخدمة عملائها (18)[الشهوب,2007, 31]

أولاً: متطلبات العمل المصرفي عبر الإنترنت

لغرض الاندماج بالعمل المصرفي عبر الإنترنت هناك مجموعة من المتطلبات التي ينبغي توافرها والتي تتمثل بالآتي:

1. التوثيق :- وهو القدرة على اثبات شخصية الطرف الآخر على الشبكة، وفي الوقت نفسه أي اثبات الموقع المسعمل في عملية للتأكد من هوية الزبون المتعامل مع المصرف عبر الرسائل الإلكترونية خاصة عبر الإنترنت، لا سيما وأن العمليات المصرفية الإلكترونية تعتمد أساساً على رسائل المعالجات الرقمية والنقود الإلكترونية، وهذا يقتضي التوثيق والتأكد من هوية مصدر هذه الرسالة والحفاظ على سرية وحماية الرسائل من العبث والتغيير ولأجل ذلك يستعمل المصرف ما يعرف بنظام التشفير

خامساً:-مخاطر العمل المصرفي الالكتروني:- أدى النمو الكبير في أنشطة العمل المصرفي الالكتروني إلى وجود تحديات كبيرة أمام المصارف والجهات الرقابية في ضوء افتقار الإدارة والعاملين بالمصارف إلى الخبرة الكافية لملاحقة التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات, هذا فضلاً على تصاعد امكانات الاحتيال والغش على الشبكات المفتوحة مثل الانترنت نتيجة لغياب الممارسات التقليدية والتي كان يتم من خلالها التأكد من هو الزبون وشرعيته ، لهذا فقد اشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أهمية قيام المصارف بوضع السياسات والاجراءات التي تتيح مخاطر العمل المصرفي الالكتروني من خلال تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها ، ومن أهم المخاطر التي تنشأ من اعمال الصيرفة الالكترونية مخاطر التشغيل والتي تنشأ عن عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو اعمال الصيانة وهكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو الاتي:(عدم التأمين الكافي للنظم, عدم ملائمة تصميم النظم او انجاز العمل أو اعمال الصيانة ,او اساءة الاستخدام من قبل الزبائن ,هذا فضلا عن (مخاطر السمعة ,والمخاطر القانونية ,والمخاطر الاستراتيجيةفضلا عن المخاطر الأخرى (26)[الجنيهي,2006, 22].

يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن تلك المخاطر مخاطر الائتمان والسهولة وسعر الفائدة ومخاطر السوق، مع احتمال زيادة حدتها فعلى سبيل التمثيل إن استعمال قنوات غير تقليدية للاتصال بالزبائن وامتداد نشاط منح الائتمان إلى الزبائن عبر الحدود قد يزيد من احتمالات اخفاق بعض الزبائن في سداد التزاماتهم.

المبحث الثاني : الكفاءة المصرفية:-

إن بعض البنوك أفضل من غيرها، ويرجع ذلك في الأساس إلى نوعية تنظيمها، مما يمكنها من تحسين إدارة التدفقات والمعاملات المالية، وهذه البنوك كفوءة تقنياً لسيطرتها على الجوانب التقنية للوساطة المالية، مما يخولها تقديم الحد الأقصى من هذه الخدمات، اعتماداً على مستوى معين من الموارد، ويمكن تعريف كفاءة البنك على أنها نتاج للكفاءة التقنية والكفاءة الاقتصادية ويمكن لبنك معين أن يتحلى بالكفاءة التقنية في حين يشكو من سوء كفاءته الاقتصادية في ظل عدم الإلمام بالسوق وسوء فهم المخاطر أو اعتماده تسعيرة مناسبة، وفي المقابل يمكن البنك الكفوء اقتصادياً

على نحو يضر بمصالح الأفراد والمؤسسات، إذ ارتبط قانون الكمبيوتر بالبحث في المسؤولية عن أنشطة تتصل بالمعلومات ونظمها وتحديدًا في الحقل الجزائي، ومع نهاية السبعينات ظهرت الخصوصية وحماية البيانات التي تعد أول حقل من حقول قانون الكمبيوتر، من حيث الاهتمام التنظيمي الدولي ، مع انها تراكمت مع الحديث حول جرائم الكمبيوتر.

ثالثاً: تصنيف الخدمات المصرفية المقدمة عبر الانترنت :- يمكن تصنيف الخدمات المصرفية المقدمة عبر الأنترنت إلى الفئات الثلاث الآتية :-

1.الخدمات المعلوماتية :- يقوم المصرف بعرض وتسويق الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة ضمن موقع الكتروني (wib site) على الأنترنت، وينطوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر متدنية نسبياً ، بسبب عدم وجود قناة اتصال الكتروني عبر الأنترنت تمكن أحداً من الدخول إلى شبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف.(24)[الشمري,2008, 39]

2.الخدمات الاتصالية :- وينطوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر أعلى ، حيث إنه يسمح بنوع من الاتصال المحدود بشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف مثال هذه الخدمات طلب كشف حساب، تقديم طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية تغيير عنوان البريد الإلكتروني وغيرها.

3.الخدمات التنفيذية:- وهذا النوع من الخدمات يسمح لزبون المصرف تنفيذ الخدمة المصرفية المطلوبة عبر الأنترنت، حيث يمكن للزبون إجراء عمليات التحويل النقدي من الحساب ودفع الفواتير واجراء عمليات تنفيذية على حسابه..... الخ.(25)[القحوش, مصدر سابق, 37]

رابعاً:-العمل المصرفي الالكتروني :- إن تبني أي بنك للعمل المصرفي الإلكتروني بعد اتخاذ قرار الانتقال أو التحول يتطلب أيضاً بنية أساسية للعمل من خلال تنفيذ بعض الإجراءات الضرورية كارتباط البنك بالشبكات وبناء قاعدة بيانات ومعلومات، وتطبيق نظم آلية والكترونية للتعامل مع هذه المعلومات واستعمال التقنية العالية لنظم الكمبيوتر بهدف إشباع رغبات الأفراد والدخول إلى السرعة المطلوبة في أداء معاملاتهم المصرفية بأمان، والتي تستدعي أيضاً تشريعات قانونية لحمايتهم ومواجهة كل الصعوبات التي تعترضهم.

حقيقية لأنها تقوم بكل الوظائف التي تقوم بها النقود التقليدية كوسيط للتبادل، ومقياس ومستودع للقيمة، في حين يرى البعض الآخر أنها ليست من النقود، أي أنها لا تعد أداة نقدية بالمعنى الحقيقي للنقود ويقول: إنها لا تخضع للرقابة من قبل البنك المركزي لهذا فقد وجد هذان الرأيان عدة آراء متباينة لكنها أقل حدة منهما وبرزت لذلك عدة نظريات توضح طبيعة النقود الإلكترونية وكالاتي:

النظرية الأولى: - النقود الإلكترونية صيغة غير مادية للنقود الورقية :- أصبح استخدام النقود الإلكترونية في عصرنا الحاضر من أكثر الاستعمالات مع حداثة وتعقيدات استعمالها، إلا أن الفرق بين النقود الإلكترونية والنقود الورقية نفسه، يكمن في أن النقود الإلكترونية لا تأخذ شكل النقود الورقية من حيث طبيعتها المادية، بل أصبحت تؤخذ بشكل معلومات تنتقل بين الأطراف، أي ما على أحد الأطراف النقل معلومات عن النقود المراد نقلها للطرف الآخر، لذا تعد المعلومات المتعلقة بهذا النقد أهم من النقد نفسه.

النظرية الثانية: - النقود الإلكترونية أداة ائتمان :- يدور مضمون هذه النظرية حول نقطة أساسية مهمة هي أن جميع صور النقود هي أشكال للائتمان، كما تستخدم أداة للتبادل، وإذا أخذنا العملة المستعملة كمثال فإنها تعد أداة ائتمان وذلك لأنها تعد ديناً على مصدرها (الحكومة) باعتبارها مجموعة من الأصول التي تمثل دائماً حقاً يقابله التزام من البنك المركزي لصالح حائزها من الأفراد أو المؤسسات .

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للمنظومة المصرفية العراقية: (مصرف الرافدين) حالة دراسية.

المبحث الاول :

الجانب التطبيقي لتحليل مقومات العمل المصرفي الالكتروني ومخاطر ومعوقات العمل المصرفي الالكتروني وتتضمن ادوات ووسائل جمع البيانات وهي :

1. اساليب جمع البيانات: تم استخدام ادوات واساليب لجمع البيانات وكما يأتي:-

أن يتعثر تقنية لاعتماده على تقنية عفا عليها الزمن مما يشكل هدراً لجزء من المال (27)[المولاه، 2011، 3] .

كما يشير مفهوم الكفاءة بأنه معيار الترشيح في استعمال الموارد البشرية والمادية والمالية لاسيما أن البيئة تتصف بقلّة الموارد المتاحة لذلك لايد من اعتماد هذا الأسلوب في التوجه نحو تحقيق الأداء الأمثل في استعمال الموارد المتوفرة لذلك فإن الوحدة الاقتصادية أو المؤسسة تضع أولويات في هذا الاستثمار بالميادين التي تعطي أعلى المردودات المادية، وهناك انواع من الكفاءات المصرفية ومنها: (الكفاءة الفنية، الكفاءة الوظيفية، الكفاءة التوزيعية، الكفاءة الحجمية).

اولاً:- قياس الكفاءة المصرفية :- كانت أغلب الدراسات تتناول موضوع قياس الكفاءة البنكية باستخدام النسب المالية، لكنها انتقدت لأهمالها الأهمية النسبية للمدخلات والمخرجات المتعددة للعمليات البنكية وتعطي فقط صورة ضيقة وغير مكتملة لأداء البنك ولا تعطي نظرة طويلة المدى لكفاءة البنوك، وقد بين (فاريل) أن هناك طريقتين لحساب مؤشرات الكفاءة المصرفية، الأولى من جانب المدخلات وتسمى المؤشرات ذات (التوجيه الادخالي) والثانية من جانب المخرجات، وتسمى المؤشرات ذات (التوجيه الاخراجي) (28) [المعارج، مصدر سابق، 27].

ثانياً:- منافع نظام التحويلات المالية الإلكترونية :- نظراً للسرعة الشديدة التي تتم بها عملية التجارة الإلكترونية بدأ القائمون على تلك العمليات التجارية في الاحتياج إلى نظام يتيح لهم القيام بالعمليات المصرفية كافة التي يحتاجونها بسرعة شديدة تتوافق وسرعة التجارة الإلكترونية، وعليه كان نظام التحويلات المالية الإلكترونية من أهم النظم التي انتشرت وزاد الاعتماد عليها نظراً لأنها تتم بسرعة شديدة لذلك أخذ القائمون على التجارة الإلكترونية في الاعتماد عليها كونها تتوافق والسرعة التي تتم بها عمليات التجارة الإلكترونية، وتتمثل فوائد نظام التحويلات المالية الإلكترونية بالاتي:(تنظيم التدفقات، السلامة والأمان، توفير المصارف، تسهيل العمل، التحويلات المالية، توفير النقد بصورة فورية) (29) [الجنيهي، مصدر سابق، 39]

ثالثاً:- أثر النقود الإلكترونية على السياسة النقدية، تعتمد تفسيرات ذلك الاثر على النظريات المفسرة لطبيعة النقود الإلكترونية، حيث يرى البعض أن النقود الإلكترونية هي نقود

نقلها في القطاع المصرفي العراقي. مصرف الرافدين حالة دراسية)، املين ان يخرج هذا البحث بنتائج تخدم مسيرة البحث العلمي في القطاع المصرفي ، وذلك بفضل ما ستقدمونه من اجابات موضوعية ودقيقة على اسئلة الاستبيان والتي في محصلتها النهائية تعمل على تحسين اداء الجهاز المصرفي العراقي خدمة للصالح العام.

ملاحظة : الرجاء وضع علامة (√) في المربع الذي يرتبط بإجابتك شاكرين لكم سلفاً جهودكم وحسن تعاونكم معنا. (والله ولي التوفيق).

علما انه تم استخدام (70) ورقة استبيان وكانت النتائج بالشكل الموضح في ادناه , حيث يدل الشكل الاول الذي يبين الاجابات التي تم الحصول عليها من قبل العينة حول مقومات العمل المصرفي الالكتروني, اما الشكل الثاني فيوضح الاجابات، ونموذج الاستبيان الذي يوضح مخاطر ومعوقات العمل المصرفي الالكتروني وكما يأتي:-

أ. الزيارة الميدانية لغرض الحصول على البيانات.

ب. الاستبانة : وهي اداة القياس الاساسية لهذا البحث والمعمول عليها في جميع البيانات وقد تم تصميم استمارة الاستبيان لتغطي جميع متغيرات النموذجية وعلى النحو الآتي:

●- تتضمن الفقرة الاولى : معوقات العمل المصرفي الالكتروني – ويتكون من (7) أسئلة.

●- تتضمن الفقرة الثانية: مخاطر ومعوقات العمل المصرفي الالكتروني ويتكون من (7) اسئلة .

2.الاساليب الاحصائية: تم استخدام المعيار الاحصائي – مقياس هيركز الخماسي.

وفي ما يأتي نماذج الاستبانة التي اعدتها الباحثة وتناولت اهم الركائز والمعوقات التي تؤثر على عمل الصيرفة الإلكترونية وقدمه الى مجموعة من موظفي مصرف الرافدين فرع واسط، وكانت العينة عشوائية من مختلف فئات الموظفين وكانت الاستبانة بشكل الاتي:-

بسم الله الرحمن الرحيم

تحية احترام وتقدير: عُدت الاستمارة التي بين يدي حضراتكم لا نجاز متطلبات البحث الموسوم: (الصيرفة الإلكترونية وامكانية

الفقرة الاولى:- مقومات العمل المصرفي الالكتروني

ت	الاسئلة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً	المؤشرات الاحصائية	
							الوزن النسبي	الوزن المتوسط
1	هل تؤمن ان استخدام المصرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة يساعد على استقطاب عملاء من خارج البلد	5	10	5	8	2	3.26	65.2%
2	يساهم العمل المصرفي الالكتروني في ازالة القيود التي تعيق انسياب الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها المصرف.	5	11	3	11	0	3.33	66.6%

3	يستطيع المصرف من خلال بينته التكنولوجية احكام الرقابة على الخدمات المصرفية التي تتم من خلاله.	5	11	5	14	0	3.7	74%
4	التكنولوجيا المستخدمة تمكن من التبادل المرن للبيانات والمعلومات وسهولة استيعابها.	5	6	8	11	0	3.16	63.2%
5	خزن المعرفة بهدف توفيرها بالوقت المناسب وبتقارير موجزة مما يقلل من جهد البحث عنها.	6	12	11	1	0	3.76	75.2%
6	عمليات نشر المعرفة تؤدي الى رفع معرفة الافراد الشخصية وخبراتهم ومهاراتهم	8	20	2	0	0	4.2	84%
7	ان سرعة تقديم الخدمات للعملاء يساهم في بناء سمعة المصرف	14	15	1	0	0	4.43	88.6%

مخاطر ومعوقات العمل المصرفي الالكتروني

الفقرة الثانية:-

ت	الاسئلة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً	المؤشرات الاحصائية	
							الوزن النسبي	المتوسط الحسابي الموزون
1	يواجه المصرف صعوبة في اقتناء التكنولوجيا وفق متطلباته المستقبلية	24	5	0	1	0	4.73	94.6%
2	مخاطر أمن المعلومات أي دخول اشخاص غير مصرح لهم بالدخول	17	9	1	2	1	4.3	86%
3	عدم توافر الموارد المالية اللازمة لتجهيز المصرف إلكترونياً	24	4	0	2	0	4.6	93%
4	الصعوبة في تغيير اسلوب العمل التقليدي المتبع	23	6	0	0	1	4.7	94%
5	مخاطر تغيير محتوى البيانات المنشورة	15	4	3	8	0	3.6	72%
6	ارتفاع تكاليف الخدمات المصرفية الإلكترونية	22	5	2	1	0	4.6	92%
7	عدم توفر التشريعات والقوانين التي تهتم بالعمل المصرفي الالكتروني	26	4	0	0	0	4.8	97.3%

الفقرة الاولى

1. بالنسبة الى السؤال الاول في الفقرة الاولى كان الوسط الحسابي الموزون لها (3.26) ، والوزن المنوي لها (65.2%)، وهذا يدل على ان 65.2% من افراد العينة يؤيدون استخدام المصرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة يساعد على استقطاب العملاء من خارج القطر.

2. بالنسبة الى السؤال الثاني في الفقرة الاولى كان الوسط الحسابي الموزون لها (3.33) والوزن المنوي لها (66.6%) وهذا يدل على ان نسبة 66% من افراد العينة يؤيدون ان العمل المصرفي الالكتروني يساعد في ازالة القيود التي تعيق انسياب الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها المصرف.

3. بالنسبة الى السؤال الثالث في الفقرة الاولى ان الوزن الحسابي الموزون لها (3.7) والوزن المنوي لها (74%) وهذا يدل على ان 74% من افراد العينة يؤيدون ان المصرف من خلال بيئته التكنولوجية يمكنهم من احكام الرقابة على الخدمات المصرفية التي تتم من خلاله.

4. بالنسبة الى السؤال الرابع من الفقرة الاولى كان الوسط الحسابي الموزون لها (3.16) والوزن المنوي لها (63.2%) وهذا يدل على أن 63.2% من افراد العينة يؤيدون ان التكنولوجيا المستخدمة تمكن من التبادل المرن للبيانات والمعلومات وسهولة استيعابها.

5. بالنسبة الى السؤال الخامس في الفقرة الاولى كان الوسط الحسابي الموزون لها (3.76) ، والوزن المنوي لها (75.2%) وهذا يدل على ان 75.2% من افراد العينة يؤيدون خزن المعرفة بهدف توفيرها بالوقت المناسب وبتقارير موجزة، مما يقلل من جهد البحث عنها.

6. بالنسبة الى السؤال السادس في الفقرة الاولى كان الوسط الحسابي لها (4.2) ، والوزن المنوي لها (84%) وهذا يدل على ان 84% يؤيدون عمليات نشر المعرفة تؤدي الى رفع معرفة الافراد الشخصية وخبراتهم ومهاراتهم.

7. بالنسبة الى السؤال السابع في الفقرة الاولى كان الوسط الحسابي الموزون لها (4.43) ، والوزن المنوي لها (88.6%) وهذا يدل على ان 88.6% من افراد العينة يؤيدون ان سرعة تقديم الخدمات للعملاء يساهم في بناء سمعة المصرف.

من الجدول اعلاه نلاحظ بأن :

- ان معظم عينة البحث يوافقون على الفقرات التي تبين بتطور اقتصاديات المعلومات وتأثيرها في النظام المصرفي العراقي، إذ بلغت نسبة من يوافقون على ذلك 70% في حين بلغت نسبة الذين لا يوافقون على ذلك 30%.

- ان الوسط الحسابي لجميع الفقرات التي تقيس فرضية تدل على ان مستوى الاجابة متوسطة اذ بلغ متوسط العام 4.5 وهو اكبر من الوسط الفرضي 4 وهذا يؤثر الى ان افراد العينة يؤيدون تطور اقتصاديات المعلومات وتأثيرها في النظام المصرفي العراقي، ومن خلال تطبيق تطور اقتصاديات المعلومات وتأثيرها في النظام المصرفي العراقي في مصرف الرافدين فرع الكوت فإنه يمكن قبول فرضية البحث .

الفقرة الثانية:-

1. بالنسبة الى السؤال الأول من الفقرة الثانية كان الوسط الحسابي الموزون لها (4.73)، والوزن المنوي (94.6%) وهذا يدل على ان 94% من افراد العينة يؤيدون بان المصرف يواجه صعوبات في اقتناء التكنولوجيا وفق متطلبات المستقبلية.

2. بالنسبة الى السؤال الثاني من الفقرة الثانية كان الوسط الحسابي الموزون لها (4.3)، والوزن المنوي (86%) وهذا يدل على ان 86% من افراد العينة يؤيدون ان دخول اشخاص غير مصرح لهم بالدخول تعد من مخاطر أمن المعلومات.

3. بالنسبة الى السؤال الثالث من الفقرة الثانية كان الوسط الحسابي الموزون لها (4.6) والوزن المنوي (93%) وهذا يدل على ان 93% من افراد العينة يؤيدون ان عدم توافر الموارد المالية اللازمة لتجهيز المصرف إلكترونياً.

4. بالنسبة الى السؤال الرابع من الفقرة الثانية كان الوسط الحسابي الموزون لها (4.7) والوزن المنوي (94%) وهذا يدل على ان 94% من افراد العينة يؤيدون ان هناك صعوبة في تغيير اسلوب العمل التقليدي المتبع.

5. بالنسبة الى السؤال الخامس من الفقرة الثانية كان الوسط الحسابي الموزون لها (3.6) والوزن المنوي (72%) وهذا يدل على ان 72% من افراد العينة يؤيدون بأن مخاطر تغيير محتوى البيانات المنشورة.

6. بالنسبة الى السؤال السادس من الفقرة الثانية كان الوسط الحسابي الموزون لها (4.6) والوزن المنوي (92%) وهذا يدل

يعد من أهم المعوقات الأساسية التي تحول دون استخدام التكنولوجيا في المصارف العراقية والبقاء على التعامل التقليدي بين المصرف وعملائه والمصارف مع بعضها .

5. أن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الأنترنت والتقدم التكنولوجي الذي ساهم في تغيير العمليات المصرفية من التقليدية إلى الإلكترونية جعل عدداً كبيراً من المصارف تتوجه نحو اقتناء التكنولوجيا واستخدامها في التعامل المصرفي لتقديم الخدمات لعملائها العراقية بطريقة حديثة ومتطورة والتي أحدثت تغييراً جذرياً في التعامل

المصرفي، ولكن مع ذلك لم ترتق المصارف العراقية إلى مصاف الدول المتطورة.

التوصيات

1. من أولويات القيام بالعمل المصرفي الإلكتروني هو توفير بيئة قانونية وتشريعات تتناسب مع الخدمات الإلكترونية، كما يتطلب الأمر قيام البنك المركزي بمراجعة التشريعات والقوانين النافذة، التي تنظم استخدام الصيرفة الإلكترونية والمحافظة على سريتها وذلك لتوفير الاطمئنان للعملاء عند قيامهم بالتعامل مع هذا البنوك.

2. عقد دورات تدريبية للموظفين داخل المصرف وخارجه بهدف تعريفهم بأهمية التكنولوجيا في العمل المصرفي واطلاعهم على ما هو مطبق حالياً في المصارف الأخرى، وأيضاً توعيتهم بما هو جديد وذلك بهدف توفير كادر بشري مدرب ومؤهل للعمل الإلكتروني.

3. ضرورة السعي الجاد من قبل البنوك العراقية لتحديث برامجها وخدماتها وتطوير وسائل الاتصال وتوسيع قاعدة بياناتها والاستفادة من تجارب المصارف العالمية في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية من أجل تقديم أفضل الخدمات لعملائها الذين ينتظرون من المصارف العراقية تقديم مثل هذه الخدمات وهذا ينعكس إيجابياً على الوضع الاقتصادي للبلاد وتحقيق رفاهية المجتمع .

4. العمل على زيادة رأسمال المصارف وذلك لكي تستطيع التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية لعملائها حيث إن زيادة رأس المال يمكن المصرف من اقتناء التكنولوجيا على وفق تطلعاته المستقبلية.

على أن 92% من افراد العينة يؤيدون ارتفاع تكاليف الخدمات المصرفية الالكترونية.

7. بالنسبة الى السؤال السابع من الفقرة الثانية كان الوسط الحسابي الموزون لها (4.8) والوزن المنوي (97.3%) وهذا يدل على ان 97.3% من افراد العينة يؤيدون عدم توفر التشريعات والقوانين التي تهتم بالعمل المصرفي الالكتروني.

المبحث الثاني الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

1. إن للبنوك دوراً مهماً ضمن أي منظومة اقتصادية لا يمكن الاستغناء عنها من خلال دورها التقليدي المتمثل بتجميع المدخرات الفردية وتحويلها إلى مصادر مالية مهمة يمكن استثمارها في المشاريع ذات الاحتياجات المالية المختلفة، وكذلك أدائها لمنظومة تسوية المدفوعات التي تدعم النشاط الاقتصادي باستخدام وسائل الدفع الالكتروني المتمثل بالبنوك الإلكترونية والبطاقات البنكية والعمليات الإلكترونية الأخرى .

2. يعود ظهور البنوك الإلكترونية إلى تنامي أهمية دور الوساطة بسبب تزايد حركة التدفقات النقدية المالية في مجال التجارة والاستثمار الناتجة عن عولمة الأسواق وما رافق ذلك من تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، فضلاً على امكانية البنوك الإلكترونية في الحصول على قاعدة واسعة من العملاء دون أن ينحصر في العملاء المقيمين بجوار المصرف، كذلك إمكانية التعامل مع المصرف في أي وقت وعلى مدى 24 ساعة، كما تتيح الصيرفة الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية اختيار الخدمات ونوعيتها.

3. إن العمليات المصرفية الإلكترونية تنمو بسرعة أكثر، أو جنباً إلى جنب مع انتشار التجارة الإلكترونية وذلك كون الأخيرة تحتاج الى سرعة ودقة في التعامل، فضلاً على عمليات التسويق الإلكتروني، أما في العراق فيلاحظ أن تخلف التجارة الإلكترونية يرجع إلى عدم مواكبة العمليات المصرفية الإلكترونية للتطور السريع الذي يحصل في أغلب دول العالم حيث أن التطور التكنولوجي يسير ببطء، مما يجعل النظام المصرفي العراقي متخلفاً قياسياً بغيره من الأنظمة العالمية.

4. ضعف البنية التحتية وترهل الكادر الإداري غير الكفوء وغياب الوعي المصرفي لدى العملاء في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة

المصادر:-

- [13] عبد المنعم محمد الطيب - العولمة وأثارها الاقتصادية على المصارف نظرة شمولية- متاح على الانترنت <http://www.kantakil.com/fish/files/economics/5515> de
- [14] عبدالمطلب عبد الحميد - اقتصاديات النقود والبنوك (الأساسيات والمستحدثات) القاهرة - الدار الجامعية للطباعة والنشر - 2007 .
- [15] عدنان الكناني - الاصلاح المالي والنقدي والاصلاح المصرفي - متاح على الانترنت : <http://www.alsaba.com/paper,phospare&sid=94A04>
- [16] على محمد شلهوب - شرين النقود وأعمال البنوك - الطبعة الأولى - سورية - شعاع للنشر والعلوم -2007.
- [17] عماد محمد علي - خطوات للإصلاح المالي والمصرفي في العراق متاح على الانترنت <http://www.aliethad.com/paper.php?.name=news&file=article&sid=6194>
- [18] عوض فاضل اسماعيل السليمي - النقود والبنوك - الموصل - دار الحكمة للطباعة والنشر - 1990 .
- [19] فلاح خلف الربيعي- مقترحات لمعالجة مشكلة الديون المتعثرة في العراق- الحوار المتمدن - العدد 2224 .
- [20] محمد أحمد عبد النبي - الرقابة المصرفية - الطبعة الأولى - الاردن - زمزم ناشرون وموزعون - 2010
- [21] محمد عبدالفتاح الصيرفي - ادارة البنوك - الطبعة الأولى - عمان - دار المناهج للنشر والتوزيع - 2001.
- [22] منير الجنيهي ، ممدوح الجنيهي - البنوك الالكترونية الطبعة الثانية - الاسكندرية - دار الفكر الجامعي للنشر - 2006 .
- [23] مهدي الحافظ - اصلاح القطاع المصرفي - متاح على الانترنت <http://www.com.iraqism>
- [24] نادر الفرد قاحوش- العمل المصرفي عبر الأنترنت - الطبعة الأولى - لبنان - الدار العربية للعلوم - 2001 .
- [25] ناظم محمد نوري الشمري ، د. عبد الفتاح زهير العبدلات - الصيرفة الإلكترونية الطبعة الأولى - الاردن - دار وائل للنشر - 2008.
- [1] باسم عبد الهادي ، السياسة النقدية في العراق ، أصلاحتها وتحدياتها الجديدة الهيئة الوطنية للاستثمار ، الدائرة الاقتصادية، 2008.
- [2] توفيق شعيبور - الاصلاح المصرفي في الوطن العربي ضروراته ومعوقاته . اتحاد المصارف العربية - بيروت - 1993 .
- [3] خالد أمين عبدالله ، اسماعيل ابراهيم الطراد - ادارة العمليات المصرفية المحلية والدولية - الطبعة الثانية عمان - دار وائل للنشر -2011.
- [4] خباية عبدالله - الاقتصاد المصرفي - الجزائر - مؤسسة شباب الجامعة - 2008 .
- [5] خليل محمد حسن الشماع - ادارة المصارف - الطبعة الثانية - بغداد - مطبعة الزهراء - 1975 .
- [6] زكريا الدوري، يسري السامرائي - البنوك المركزية والسياسات النقدية - الأردن - دار اليازوري العلمية - للنشر والتوزيع - 2009 .
- [7] زياد جواد لفتة الفيصل - اهمية ومتطلبات الاصلاح المصرفي في التنمية مع اشارة خاصة للعراق - أطروحة دكتوراه - جامعة البصرة - كلية الادارة والاقتصاد - 2010.
- [8] زياد سليم رمضان ، محفوظ احمد جودة - الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك - الطبعة الثالثة - عمان - دار وائل للنشر - 2003 .
- [9] سجي فتحي محمد يونس - إعادة هندسة بعض الأنشطة في المصارف العراقية - رسالة ماجستير - جامعة الموصل - كلية الادارة والاقتصاد - 2005 .
- [10] سعيد عبود السامرائي - الجهاز المصرفي العراقي ودوره في التنمية الاقتصادية - الطبعة الأولى - النجف الأشرف - مطبعة الأدابها - 1983 .
- [11] سوزان كرين - التطور المالي في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا - صندوق النقد الدولي - www.imf.org
- [12] شيرين بدري توفيق - دور اقتصاد المعرفة في استدامة القدرة التنافسية للمصارف التجارية - أطروحة دكتوراه - جامعة بغداد - كلية الادارة والاقتصاد - 2010.

- and Policy Analysis Working paper (2000)-p4.
- [29] Laudon C. Kenneth al jone Management Information system- organization altechnology the network Enterprise, prentice - Hill, new jersey, sth ed., 2000 p.277
- [26] نبيل جعفر عبد الرضا - الاقتصاد العراقي في مرحلة ما بعد السقوط - الطبعة الأولى - بغداد - مؤسسة وارث الثقافية - 2001 .
- [27] ندوة تدريبية متخصصة للقطاع المصرفي العراقي - اتحاد المصارف العربية - العدد 287 - تشرين الأول - 2000 .
- [28] Karnn Furst Internet Banking: Developments and Prospects - Economle

العراقي , خدمة لعراقنا الجريح الذي طال ما نزف وينزف من خيراتة الكثير بسبب سوء الإدارة املين من الله العلي العظيم ان ينعم على اهله بالمغفرة والرحمة انه سميع الدعاء.

تم العمل وانجاز هذا البحث بتعاون مع مدير مصرف الرافدين فرع واسط وعدد من الموظفين املين ان يكون هذا البحث خطوة تساعد على تخطي بعض العقبات التي يتعرض لها النظام المصرفي