



Tikrit University Journal for Rights

Journal Homepage : <http://tujr.tu.edu.iq/index.php/t>

Online Banking

Assist. Lect. Aseel Fadel Ismail

College of Rights, University of Mosul, Nineveh, Iraq

aseel77fadhel@uomosul.edu.iq

Article info.

Article history:

- Received 2 Aug 2022
- Accepted 19 Dec 2022
- Available online 1 Mar 2023

Keywords:

- Banking Services.
- Mobile Phone.
- Devices.
- Technologies.
- Customers.

Abstract: Mobile banking is one of a wide range of information and communication technology tools used by financial institutions to expand the provision of financial services to customers and achieve the greatest amount of convenience for them, with less effort and costs, and access to fast and branchless banking services.

Despite the financial purposes that mobile banking services provide, but they also meet a variety of other purposes and benefits.

There are several factors in the success of the process of providing mobile banking services, including the increasing reliance on mobile phones, so that they have become one of the favorite devices for consumers.

الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

م.م. أسيل فاضل اسماعيل

كلية الحقوق، جامعة الموصل، نينوى، العراق

aseel77fadhel@uomosul.edu.iq

ملومات البحث : الخلاصة: تعتبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال واحدة من مجموعة واسعة من أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تستخدمها المؤسسات المالية لتوسع في تقديم الخدمات المالية للعملاء وتحقيق اكبر قدر لهم من وسائل الراحة وبجهد وتكاليف اقل والحصول على خدمات مصرفية سريعة وبدون فروع مصرفية.

على الرغم من الاغراض المالية التي توفرها الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، لكنها تلبى ايضا مجموعة متنوعة من الاغراض والمزايا الاخرى. وهناك عوامل عدة في انجاح عملية تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال ومنها الاعتماد المتزايد على الهواتف النقالة حتى انها اصبحت من الاجهزة المفضلة لدى المستهلكين.

© ٢٠٢٣, كلية الحقوق، جامعة تكريت

تواريخ البحث:

- الاستلام : ٢ / آب / ٢٠٢٢
- القبول : ١٨ / كانون الاول / ٢٠٢٢
- النشر المباشر : ١ / آذار / ٢٠٢٣

الكلمات المفتاحية :

- الخدمات المصرفية.
- الهاتف النقال.
- الأجهزة.
- التقنيات.
- العملاء.

المقدمة :

أولاً: التعريف بموضوع البحث

نتيجة التقدم المتسارع في ميدان الاعمال الالكترونية، بدأت المؤسسات الخدمية بصورة عامة والمصرفية بصورة خاصة تتنافس في انشاء مواقع خاصة لكل منها على شبكة الانترنت محاولة منها لخدمة عملائها الحاليين والمتوقع انضمامهم اليها في المستقبل بكافة الوسائل التقنية الحديثة ومنها أجهزة الهواتف النقالة، لنتميز من خلالها عن غيرها من المؤسسات المصرفية بتقديم خدمات تؤدي إلى زيادة القيمة والمنفعة المقدمة الى العميل.

ان استخدام الهواتف النقالة في مجال الاعمال المصرفية حديث جداً بحداثة هذه الأجهزة، اذ أصبحت هذه الهواتف من سمات هذا العصر بتقنياتها المتنوعة والمتطورة واصبح بمقدور كل انسان استخدامه وحمله إلى أي مكان في العالم.

وتعتبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال واحدة من مجموعة واسعة من أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تستخدمها المؤسسات المالية لتوسع في تقديم الخدمات المالية للعملاء وتحقيق اكبر قدر لهم من وسائل الراحة وبجهد وتكاليف اقل والحصول على خدمات مصرفية بدون فروع مصرفية.

وتعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال واحدة من اهم مؤشرات النهضة الاقتصادية التي ارتقت لها

المجتمعات المتطورة لإسهامها الواسع في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية. والعراق لم يأخذ بفكرة الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الا في الفترة الأخيرة من خلال التعليمات التي أصدرها البنك المركزي العراقي في ٢٦/٦/٢٠١٩ دون وجود نصوص قانونية تعنى بتنظيم هذا النوع من الخدمات المصرفية والتي اصبح اللجوء اليها ضرورة حتمية وخاصة في ظل انتشار جائحة كورونا في الآونة الأخيرة.

ثانياً: أهمية البحث:

يشغل موضوع البحث أهمية قصوى، تتمثل في ضرورة ان يتبنى المشرع العراقي تنظيم مسألة الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وخاصة وان أجهزة الهواتف النقالة لم يعد وجودها قاصراً على الدول المتقدمة فحسب، بل أصبحت ضرورة لا غنى عنها لأي دولة. وتكمن أهمية البحث في مساعدة المصارف التي لم تقدم هذه الخدمة بعد على تشكيل دليل خاص بها لإيضاح كيفية تقديمها للعملاء.

ثالثاً: أسباب اختيار البحث

- ١- حداثة تجربة الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال في العراق، فهذا النوع من الخدمات المصرفية لم يحظ بالاهتمام الذي حظيت به الخدمات المصرفية التقليدية.
- ٢- غياب التشريع العراقي الخاص بتنظيم الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، والتي تؤدي دوراً مهماً في دعم المعاملات المصرفية لما توفره من مزايا عديدة تخدم شرائح المجتمع كافة.
- ٣- تعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال توجهاً عالمياً يتسم بالتنامي ومحل اهتمام المصارف، فضلاً عن كونها أداة فاعلة في تقليل التكاليف واختصار الوقت وتحقيق الرضا للعملاء.
- ٤- اثرء المكتبة القانونية بهذا النوع من البحوث، بسبب ندرة الدراسات السابقة على المستوى المحلي حول موضوع الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.
- ٥- أصبحت الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من الخدمات الأساسية التي تقدمها معظم المصارف في العالم وتحاول تحسينها باستمرار بما يخدم العملاء ويزيد من ثقتهم بتلك المصارف.
- ٦- الاطلاع على الواقع العملي لهذا النوع من الخدمات في المصارف العراقية.

رابعاً: مشكلة البحث

- ١- خلو قانون المصارف العراقي رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤ من الاحكام المنظمة للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

- ٢- صدور تعليمات البنك المركزي العراقي حول الخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال دون ان توضح ما هي الإجراءات التي يجب على المصرف والعميل التقيد بها للحصول على افضل تلك الخدمات.
- ٣- ان المصارف العراقية لا تزال تتعامل ببطء بل هي في مراحلها الأولى بخصوص تقديمها للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.
- ٤- عدم وجود الية واضحة لدى المصارف يوضح للعملاء كيفية حصولهم على هذه الخدمة.
- ٥- ان الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال لم تأخذ طريقها في السوق المصرفية العراقية حتى الان الا بشكل محدود لا يتعدى وجود موقع معلوماتي وموقع اتصالي للمصارف، اما المواقع التفاعلية فهي قليلة جداً أو لا وجود لها.

خامساً: تساؤلات البحث

يثير موضوع البحث عدة تساؤلات وسنحاول الاجابة عنها ومن هذه التساؤلات هي:

- ١- ما هي أو ماذا يقصد بالخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال؟
- ٢- ما هي اهم المزايا التي تقدمها الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال للعملاء الحاليين والعملاء المتوقع انضمامهم للمصارف في المستقبل؟
- ٣- ما هي الاليات المتبعة من قبل العملاء للحصول على الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال؟
- ٤- هل يوجد تطبيق عملي للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من قبل المصارف العراقية؟
- ٥- ما هي العوامل التي تساعد على اتساع وانتشار هذا النوع من الخدمات؟
- ٦- ما هي الخطوات التي يجب على المصارف اتباعها فيما لو رغبت بتقديم خدماتها المصرفية عبر الهاتف النقال؟

سادساً: منهجية البحث

جاءت دراسة موضوع الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وفق المنهج المقارن من خلال الاطلاع على قانون المصارف العراقي رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤ ومقارنته مع قانون البنوك الأردني رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٠ وتعديلاته وكذلك المقارنة بين تعليمات البنك المركزي العراقي حول الخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال رقم (١٧٧٠/٢٣) لسنة ٢٠١٩ بتعليمات البنك المركزي الأردني رقم (٨) لسنة ٢٠٠١ بخصوص ممارسة البنوك لأعمالها بوسائل الكترونية، وتمت الدراسة على وفق الزيارات الميدانية لبعض المصارف العامة التي تعمل في مدينة الموصل والاطلاع على كيفية تقديمها

لهذا النوع من الخدمات المصرفية.

سابعاً: هيكلية البحث

اقتضى البحث تقسيمه إلى مبحثين فضلاً عن المقدمة والخاتمة التي ذكرت فيها اهم النتائج والتوصيات وعلى النحو الاتي:

المبحث الأول: مفهوم الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال .

المطلب الأول: تعريف الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

المطلب الثاني: مزايا الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

المبحث الثاني: اجراءات تفعيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وواقع عملها

المطلب الأول: تفعيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

المطلب الثاني: واقع عمل المصارف بشأن الخدمات عبر الهاتف النقال.

الخاتمة

النتائج

التوصيات

المبحث الأول

مفهوم الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

لكي يستطيع المصرف جذب الموارد بكفاءة عالية وصورة كافية، عليه اللجوء إلى استخدام الوسائل التقنية الحديثة، واستعمال جهود جبارة في تطوير الخدمات المصرفية بما يتلاءم مع حاجات ورغبات العملاء، ومن اهم تلك الوسائل في يومنا هذا، هو الهاتف النقال وما يوفره من ميزات عدة للجانبين للمصرف والعملاء على حد سواء، وهذا ما يستدعي منا ان نبين مفهوم الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، ومزايا هذه الخدمات من خلال تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، حيث يتضمن الأول تعريف الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، اما الثاني فيتضمن مزايا الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وعلى النحو الاتي:

المطلب الأول: تعريف الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

المطلب الثاني: مزايا الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

المطلب الأول / تعريف الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

مع تزايد عمليات التجارة الالكترونية أصبحت الحاجة كبيرة إلى نوعية من المصارف غير التقليدية والتي تتجاوز النمط الاعتيادي، وهذا ما تمثله المصارف النقالة أو ما يسمى بالخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال أو الصيرفة المحمولة أو الصيرفة الهاتفية، ولبيان تعريفها يقتضي الامر ان نبين تعريفها من الاصطلاحين القانوني والفقهى وعلى الشكل الاتي:

أولاً: في الاصطلاح القانوني

لم يتضمن قانون المصارف العراقي رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤ إيضاح لمعنى هذا النوع من الخدمات وهو امر طبيعي ويحسب لمشرعنا العراقي، اذ ان ايراد التعريفات هو ليس من مهمة اختصاص المشرع وانما من مهمة الفقه، كذلك فإن فكرة التعريف هي فكرة متغيرة بتغير الزمان والمكان، وبالتالي فإن المشرع لا يستطيع الإحاطة بكل جوانب التعريف وإعطاء تعريفاً جامعاً مانعاً للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

فضلا عن ذلك فإن هذه الخدمات تعتبر تجربة حديثة في الفترة التي شُرع فيها القانون على الأقل من جانب العراق، وان كانت تجربة معروفة في بعض دول العالم الاخرى.

الا ان القانون المذكور قد تضمن إيضاح لعبارة الاعمال المصرفية والتي عرفها بأنها: "اعمال استلام الودائع النقدية أو أموال أخرى مستحقة السداد من الجمهور لأغراض إيداع انتماءات أو استثمارات في الحساب الخاص بها"^(١).

نستنتج من النص أعلاه ان هذا التعريف لا يمكن ان ينطبق على الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، كذلك ان هذه الخدمات هي أوسع في معناها من الاعمال المصرفية الواردة في القانون العراقي والتي تنطبق فقط على بعض الأنشطة المصرفية.

ومن الجدير بالذكر ان البنك المركزي العراقي قد اصدر في تاريخ ٢٦/٩/٢٠١٩ تعليمات خاصة بتنفيذ الخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال^(٢) من اجل تحسين الخدمات المصرفية الرقمية بالاعتماد على التقنيات الحديثة لسهولة وصول هذه الخدمات إلى شرائح المجتمع كافة.

(١) المادة (١) من قانون المصارف العراقي رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤.

(٢) تعليمات الخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال رقم (١٧٧٠/٢٣) لسنة ٢٠١٩، تعليمات صادرة من البنك المركزي العراقي، دائرة المدفوعات، قسم الاشراف والامتثال، ٢٠١٩، وللمزيد من المعلومات على الموقع الالكتروني للبنك المركزي العراقي <https://cbi.iq/news/view/1301>

ومن خلال الاطلاع على التعليمات المذكورة انفاً، فلم تتضمن أيضاً إيضاح لمعنى الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

وبالعودة إلى القانون المقارن، نجد ان قانون البنوك الأردني أيضاً لم يتضمن توضيح لمعنى الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

ولكنه قد عرف الاعمال المصرفية بصورة عامة وكما يأتي: "قبول الودائع من الجمهور واستخدامها بصورة كلية أو جزئية لمنح الائتمان وأي أعمال أخرى يقرر البنك المركزي اعتبارها اعمالاً مصرفية بموجب أوامر يصدرها لهذه الغاية"^(١).

يتضح من النص أعلاه أن المشرع الاردني قد بين نوع الاعمال التي يقوم بها المصارف عامة، دون ان يحدد الوسيلة التي تتم بها هذه الاعمال، الا انه قد ذكر في النص أية أعمال أخرى يقررها البنك المركزي الأردني ويوافق عليها بموجب أوامر يصدرها في هذا الشأن، مما يعني إن هذه الاعمال الأخرى قد تكون اعمال مصرفية عبر الهاتف النقال.

ومما تجدر اليه الإشارة، ان البنك المركزي الأردني، اصد تعليمات خاصة بالمعاملات المالية المصرفية، حرصاً منه على سلامة تلك المعاملات^(٢).

وبعد الاطلاع عليها فلم نجد فيها تعريف للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، ذلك ان هذه التعليمات هي خاصة بالخدمات المصرفية التي تتم من خلال شبكة الانترنت بصورة عامة والتي يعتبر الهاتف النقال جزءاً منها.

ثانياً: في الاصطلاح الفقهي

عُرفت الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال بتعريفات عدة نذكر منها ما يأتي:

هي التقنيات المستخدمة في الهاتف النقال ممثلة للخدمات التي يمكن توفيرها وتقديمها في المصارف، لإجراء المعاملات المصرفية وإدارة الحسابات والوصول إلى المعلومات المخصصة^(٣).

(١) المادة (٢) من قانون البنوك الاردني رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٠ وتعديلاته.

(٢) تعليمات ممارسة البنوك لاعمالها بوسائل الكترونية رقم (٨) لسنة ٢٠٠١، وهي تعليمات أصدرها البنك المركزي الأردني حرصاً منه على سلامة التعاملات المالية والمصرفية التي تنفذها البنوك بوسائل الكترونية وامن النظم والمعلومات الخاصة بها، وتتكون من احدى عشر مادة خاصة بهذا الشأن.

(٣) امجد مارديني، العوامل المؤثرة في نية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الهاتف المحمول (الموبايل الذكي) في سورية، رسالة ماجستير مقدمة الى الجامعة الافتراضية السورية، قسم إدارة الاعمال التخصصي، ٢٠١٨، ص٦.

وعرفت أيضاً بأنها: الخدمات التي تعتمد على ادخال كارت ذكي داخل النقال يسمح للعميل بالاتصال بحسابه والقيام بالعديد من العمليات المصرفية^(١).

أو هي: تعبير يطلق على الخدمات المصرفية الحديثة التي تقدم لعملاء المصرف من خلال الهاتف النقال، وبهذا يمكن للعميل ان يتابع كافة عملياته المصرفية من خلال كلمة المرور واسم المستخدم^(٢). وعلى الرغم من ان جميع التعريفات السابقة قد أوضحت بأن الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال هي احدى الصور الحديثة لتقديم هذه الخدمات بوسائل تقنية حديثة، الا انها لم تستطيع الالمام بها واعطاء تعريف جامع مانع لهذا النوع من الخدمات.

عليه يمكن تعريف الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال بأنها: هي احدى طرق الخدمات المصرفية الالكترونية الحديثة، والتي أحدثت تغييرات في العمليات المصرفية ووفرت تسهيلات مصرفية افتراضية للعملاء، مكنتهم من الوصول إلى حساباتهم المصرفية بغض النظر عن زمان ومكان تواجدهم بمساعدة موقع المصرف الالكتروني، عن طريق تطبيق الهاتف النقال.

نستنتج مما تقدم ان شبكة الانترنت تعتبر من الركائز الأساسية التي تقوم عليها هذه الخدمات فضلاً عن أجهزة النقال الحديثة.

المطلب الثاني / مزايا الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

على الرغم من الأغراض المالية التي توفرها الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، لكنها تلبى أيضاً مجموعة متنوعة من الأغراض والمزايا الأخرى، وهي كالآتي:

أولاً : السماح للعملاء بالوصول إلى أموالهم على مدار الساعة، والقيام بجميع عملياتهم المصرفية من أي مكان وزمان، فضلاً عن ذلك فإن معظم المؤسسات المالية لا تفرض رسوماً على تلك الخدمات، كما ان أغلب جهات اصدار البطاقات تقدم تطبيقات خاصة بها للهواتف النقالة تم تصميمها بما يتلاءم مع مزاياها وخدماتها^(٣).

(١) د.محمود احمد إبراهيم الشرفاوي، مفهوم الاعمال المصرفية الالكترونية واهم تطبيقاتها، بحث مقدم الى مؤتمر الاعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، غرفة التجارة، المجلد الأول، ج ١، دبي، للفترة من ١٠-١٢/٥/٢٠٠٣، ص ٤٣.

(٢) تطبيق الموبايل المصرفي - موبايل الادخار - مصرف الادخار، مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية، مداخلة منشورة على الموقع الالكتروني التالي www.ssdbank.com copyright2020.

(٣) محو الامية المالية للجميع، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، مداخلة منشورة على موقع المهارات المالية العملية mena.practicalmoneyskills.com.

ثانياً: عرض سجل الحساب المصرفي، وبهذا لا يحتاج العميل إلى زيارة المصرف الذي يتعامل معه من وقت لآخر للحصول على السجلات التاريخية لجميع معاملاته، كذلك ليس عليه تكديس جميع دفاتر الحسابات هذه للاحتفاظ بها والرجوع إليها مستقبلاً، وإنما يحصل على البيانات الخاصة بجميع معاملاته من خلال تطبيق هذه الخدمات على الهاتف النقال الخاص به^(١).

ثالثاً: تمكن العملاء من تلقي رسائل قصيرة من المصارف التي يتم التعامل معها، تتعلق بتحذيرات من السحب على المكشوف أو الغاء صرف صكوك أو غير ذلك مما يوفر للعميل عنصر الأمان وذلك عن طريق نظام يسمى (SMS) (Short message service) وهو خدمة بالرسائل القصيرة التي ترسل عبر الهاتف النقال، ورغم حداثة هذه الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، إلا أنه يثبت بأنها تحقق للمصرف أرباحاً تعادل اضعاف أرباح المصرف العادي، وذلك لأن هذا النوع من الخدمات يتم بواسطة تكنولوجيا المعلومات لتحسين علاقات المصرف وتوسيع مجال تعاملاته مع العملاء، من خلال التعامل مع البيانات الشخصية التي لديه عن العميل بطريقة ذكية^(٢).

رابعاً: ان نسبة الامن في هذا النوع من المعاملات عالية جداً، لأنه من السهل اثبات صحة هوية الطرف الثاني المالك للهاتف النقال، مما يجعل التعامل اماناً ومضموناً، فضلاً عن ذلك سهولة تحديد الموقع من خلال برامج خاصة يتم الحاقها بالهواتف النقالة تحدد الموقع الالكتروني الذي يتواجد فيه مستخدم الهاتف في اية لحظة من الزمن، الامر الذي يساعد على تقديم خدمات مميزة^(٣).

خامساً: رفع مستوى التنافس بين المصارف من خلال طرح منتجات جديدة تتماشى مع التطور الحاصل في السوق المصرفية، حيث تعرف الميزة التنافسية بأنها قدرة المصرف على تحقيق رغبات العميل باعتباره هو الحكم في السوق، فإرضائه يعد الهدف الأساس الذي يسعى المصرف لتحقيقه، فالميزة التنافسية تعني تقديم منتجات متميزة عما يقدمه المنافسون في السوق وإرضاء العملاء بشكل مختلف^(٤).

سادساً: قدرة المصرف واتقانه في تقديم أكثر من خدمة عبر الهاتف النقال دون الحاجة إلى مهارات

(١) البنك الدولي، مزايا الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ولماذا يجب ان تحاول استخدامها، موقع الاخبار/من

نحن، ٢٠٠٨، لمزيد من المعلومات على الموقع الالكتروني التالي: www.albankaldawli.org.

(٢) د.محمود احمد إبراهيم الشرقاوي، مصدر سابق، ص ٤١.

(٣) حماش بشرى، التجارة عبر الهاتف المحمول دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ٣، ٢٠١١، ص ٥٥.

(٤) همسة اصف غانم، الصيرفة عبر الهواتف النقالة ودورها في تحسين خدمة العملاء دراسة يدانية في المصارف العاملة السورية، رسالة ماجستير في إدارة النقانة، الجامعة الافتراضية السورية، ٢٠١٨، ص ٢٦.

إضافية، لتحقيق قيمة مضافة للعملاء، مما يتطلب توافق خدمات المصرف عبر الهاتف النقال مع قيم وتصورات وتطلعات العملاء^(١).

سابعاً: ساهم الهاتف النقال في التعريف بالمصارف والترويج للخدمات المصرفية التي تقدمها بشكل اعلامي، على النحو الذي يوفر لهذه المصارف القدرة على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء، فضلاً عن كونها تتيح للعملاء خيارات أوسع وحرية أكثر من اختيار الخدمات ونوعيتها مما يزيد من كفاءة وقدرة هذه المصارف على تنفيذ جميع المعاملات المصرفية في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة^(٢).

وهكذا فإذا ما تم مقارنة الخدمات المصرفية التي كانت تقدم في الماضي بشكل تقليدي بالخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، نجد ان هذه الخدمات لم تتغير كثيراً فهي تشمل أيضاً الودائع، القروض، الاعتمادات المستندية... الخ، وإنما ما تغير فعلاً هو الوسائل والتقنيات التي يتم تقديم هذه الخدمات من خلالها للعملاء.

ولتفعيل هذه المزايا والاستفادة منها، لابد من تعديل المنظومة التي تعمل بموجبها المصارف في العراق، وإقامة دورات تدريبية وفنية لكل موظفي المصارف عامة كانت أو خاصة لتدريبهم على كيفية تقديم هذا النوع من الخدمات على أيدي خبراء متمكنين وذوي معرفة ودراية في هذا الجانب، فضلاً عن إقامة ورش عمل توعوية للعملاء كافة للإطلاع على نوعية الخدمات المصرفية المقدمة عبر الهاتف النقال وتشجيعهم على الاقدام عليها، وهذا كله ينصب في دعم الثقافة المصرفية في مجتمعنا وبالتالي نجاح فكرة التعامل من خلال الهاتف النقال في المصارف.

ومما تقدم نستنتج بأن الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال تختلف بعض الشيء عن الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت.

فمن حيث المعنى يشير مصطلح الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال إلى التسهيلات القائمة على الانترنت والتي توفرها المصارف وتمكن العملاء من تنفيذ عملياتهم المصرفية بواسطة هواتفهم النقالة، في حين ان الخدمات المصرفية عبر الانترنت هي خدمة تسمح للعملاء اجراء المعاملات المالية إلكترونياً

(١) الحر سامي عباس العنكي، العوامل المؤثرة في تبني بنك الموبايل من وجهة نظر زبائن البنوك التجارية العاملة في الأردن، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٥، ص ١٠-١١.

(٢) حورية جنان، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم والتسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ولاية ام البواقي، الجزائر، ٢٠١٣، ص ٢٤-٢٥.

باستخدام الانترنت بأي جهاز من الأجهزة الحديثة.

ومن حيث الأجهزة فإن الهواتف النقالة قد تكون لوحية أو محمولة، اما الانترنت فيشمل أجهزة الكمبيوتر المنضدية أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة^(١).

كذلك فإن الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال هي المعاملات التي تتم من خلال تطبيقات ذكية على الهاتف بحيث يمكن الاستفادة من الخدمات المتاحة على التطبيق وبشكل فوري وتمتاز بالسهولة والاختصار، اما الخدمات المصرفية عبر الانترنت هي عبارة عن تحويل للمعاملات من معاملات ورقية إلى معاملات الكترونية^(٢).

المبحث الثاني

اجراءات تفعيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وواقع عملها

تتميز الصناعة المصرفية بطبيعة ديناميكية تجعلها قابلة للتطور والتحديث بحكم البيئة التنافسية بين المصارف للحصول على اكبر عدد ممكن من العملاء وتحقيق معدلات ربحية عالية. إذ ان الهاتف النقال هو ليس أداة تسويقية فقط، بل أداة إعلانية أيضاً، ويعتبر الأساس لشكل جديد من الصناعة المصرفية.

كذلك فإن التطور السريع في وسائل الاتصال دفع الكثير من المؤسسات المالية ومنها المصارف للبحث عن وسائل جديدة لا يصلح خدماتها المصرفية لعملائها حيث ان التكنولوجيا تعمل على تحسين العلاقة بين العميل ومقدم الخدمة المصرفية وتطوير قدرات العملاء المختلفة.

ولبيان ذلك كله، سوف نقسم هذا المبحث إلى مطلبين، نتناول في المطلب الأول اجراءات تفعيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، اما في الثاني فنتناول فيه الجانب التطبيقي للمصارف وعلى الشكل الاتي:

المطلب الأول: تفعيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

المطلب الثاني: واقع عمل المصارف بشأن الخدمات عبر الهاتف النقال

(١) الفرق بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الانترنت، تطبيق اسيا سيل، لمزيد من

المعلومات على الموقع الالكتروني ar.gadgez-info.com.

(٢) همسة اصف غانم، مصدر سابق، ص ١٥.

المطلب الأول / تفعيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

لا تزال الحاجة قائمة لصدور قانون ينظم هذا النوع من الخدمات المصرفية، كون ان التعليمات الصادرة عن البنك المركزي العراقي والخاصة بتفعيل الخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال لا ترقى لمرتبة القانون، فضلا عن كونها لم تبين الإجراءات التي يجب على المصارف والمتعاملين معها التقييد بها إذا ما رغبت تلك المصارف بتقديم خدماتها المصرفية عبر الهاتف النقال.

ومن خلال الاطلاع على تعليمات البنك المركزي العراقي انفة الذكر نجد انها توجيهات إلى المصارف المجازة كافة بتوفير الخدمة المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال بطريقة مسؤولة ومستدامة ومن اهم تلك الخدمات هي:

أولاً: تحويل الأموال إلكترونياً بين المصارف عبر الهاتف النقال.

ثانياً: اطلاع الزبون على حساباته وارصدته ورقم الحساب.

ثالثاً: الاطلاع على تفاصيل الخدمات والقروض والعروض المصرفية.

رابعاً: الاستعلام عن مواقع أجهزة الصراف الالي والفروع التابعة للمصرف^(١).

خامساً: التواصل مع مركز خدمة الزبائن بطريقة سهلة وفعالة.

سادساً: إمكانية اجراء عمليات تحويل الأموال بين حسابات الزبون^(٢).

نستنتج من ذلك ان هذه التعليمات قد حددت نوع الخدمات المصرفية التي يمكن للمصارف المجازة ان تقدمها عبر الهاتف النقال.

على العكس من تعليمات البنك المركزي الأردني بخصوص ممارسة البنوك لاعمالها بوسائل الكترونية، فلم تحدد هذه التعليمات الخدمات المصرفية التي يمكن للمصارف ان تقدمها بوسائل الكترونية ومنها الهاتف النقال.

(١) الصراف الالي: هو جهاز الكتروني يستخدم فقط من قبل عملاء المصرف لمعالجة معاملات الحساب، ويصل المستخدمون الى حساباتهم عن طريق نوع خاص من البطاقات البلاستيكية المشفرة، بمعلومات المستخدم على شرط مغناطيسي يحتوي على رمز تعريف يتم ارساله الى الكومبيوتر المركزي الخاص بالمصرف عن طريق المودم، سعيد عطا الله، الية عمل الصراف الالي. موسوعة اراجيك، ٢٠١٩، مقالة منشورة على الموقع الالكتروني التالي: <https://www.arageek.com>.

(٢) الفقرة (١) من تعليمات البنك المركزي العراقي الخاصة بالخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال رقم (١٧٧٠/٢٣) لسنة ٢٠١٩.

بل نجد انها قد وضحت الإجراءات والالتزامات التي يجب على المصارف التقيد بها في حال ممارستها لاعمالها بوسائل الكترونية، لتوفير الحماية الكافية والمحافظة على امن وخصوصية المعلومات الالكترونية والسرية المصرفية.

وعلى اية حال، فهناك عدة خطوات يجب على العميل اتباعها إذا ما رغب بالحصول على الخدمات المصرفية عبر هاتفه النقال وهي كالآتي:

- ١- يحتاج العميل إلى حساب مصرفي ولا بأس ان يكون حسابه المصرفي العادي، لأن الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال هي مجرد طريقة أخرى لاستخدام حسابه المصرفي العادي.
- ٢- التحدث إلى المصرف الذي يتعامل معه أو اتباع الخطوات المحددة على الموقع الالكتروني الخاص بالمصرف لاعداد حسابه المصرفي.
- ٣- الحاجة إلى هاتف نقال (ذكي أو لوحي) متصل بالإنترنت.
- ٤- التأكد من تحديث برنامج الهاتف فبهذه الطريقة سيكون اكثر اماناً.
- ٥- تثبيت تطبيق المصرف الذي يتعامل معه على هاتفه^(١).
- ٦- جعل رقم الهاتف النقال للعميل في متناول يده للحاجة اليه لتلقي رموز الأمان التي سيرسلها المصرف اليه عبر الرسائل القصيرة.
- ٧- معرفته بكيفية التبديل بين التطبيقات حتى يتمكن من رؤية الرمز.
- ٨- على العميل حفظ رقمه وكلمة المرور لأنه سيحتاج اليها^(٢).

ومن هنا ندعو جميع المصارف في العراق والتي ترغب في تقديم هذا النوع من الخدمات إلى اصدار دليل تعريفى خاص بها يوضح للعملاء كيفية تقديم هذه الخدمات من قبل المصارف وكيفية حصول العملاء عليها مع بيان الامتيازات التي يمكن ان يحصل عليها كل عميل.

عموماً فإن لكل دولة من دول العالم قوانين وقواعد تطبقها على المصارف التي تعمل داخل تلك الدولة. وقد اختلف فقهاء القانون فيما إذا كان من الواجب تطبيق هذه القوانين والقواعد أيضاً على تلك المصارف التي تقدم خدماتها المصرفية عبر الهاتف النقال.

(١) التطبيق: هو عبارة عن برنامج يمكن تحميله على الهواتف النقالة المزودة بنظام تشغيل، وهذا التحميل قد يكون مجاناً او مقابل مبلغ مالي. حماش بشرى، مصدر سابق، ص٥٦.

(٢) اعداد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، مداخلة منشورة على الموقع الالكتروني الاتي:

ونظراً للطبيعة الخاصة التي تتمتع بها الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، فهناك من الفقهاء من يرى وجوب عدم تطبيق تلك القوانين على هذه الخدمات لكونها تختلف كلياً عن الخدمات المصرفية التقليدية. وهناك من يرى بأنه لا مانع من تطبيقها لكونها لا تختلف عن الخدمات التقليدية الا بالوسيلة التي تقدم بها هذه الخدمات^(١).

ونحن نرى بأن الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وان كانت لا تختلف عن الخدمات المصرفية التقليدية الا بالوسيلة التي تقدم من خلالها، الا انه لا بد من صدور قانون خاص ينظم هذا النوع من الخدمات، أو في افضل الأحوال يمكن إضافة باب جديد إلى أبواب قانون المصارف العراقي رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤ يعالج هذه المسألة وينظمها.

ويمكن ان نقترح النص القانوني الاتي: "يمكن للمصارف تقديم خدماتها المصرفية عبر الهاتف النقال بموجب احكام هذا القانون".

ومن هنا نجدد دعوتنا لمشرعنا العراقي إلى ضرورة تبني هذه الفكرة واخذها بعين الاعتبار لما لها من أهمية كبيرة في ظل الظروف التي يعيشها مجتمعنا من تقشي الامراض والابوئة او الظروف الاستثنائية والحاجة إلى سرعة في انجاز المعاملات والاختصار في الجهد والوقت والمال.

المطلب الثاني / واقع عمل المصارف بشأن الخدمات عبر الهاتف النقال

لا تزال المصارف العراقية تتعامل ببطء، بل يمكن اعتبارها انها في مراحلها الأولى بخصوص الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، وبالتالي لا بد ان نبين ما هو المطلوب للعمل الجاد في توسيع هذا النوع من الخدمات.

فالخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال تعتمد على إقامة قناة اتصال مباشر بين المصرف والعميل عن طريق تقنية WAP وهو اختصار لمصطلح Wireless Application Protocol، وهو النظام الذي يتيح استخدام الانترنت من خلال الهاتف النقال الذي يتم تركيب كارت ذكي داخله يحمل اسماً علمياً هو SIM فيسمح لصاحبه بالاتصال بحسابه المصرفي واجراء المعاملات المصرفية المختلفة، كما يمكن المصرف من تقديم خدمات معلوماتية ومصرفية لعملائه مثل معلومات عن السوق المالية أو الاستفسار عن الاسعار^(٢).

ومن هنا فهناك عدة عوامل يجب على المصرف ان يأخذها بعين الاعتبار لاتساع وانتشار هذه الخدمات

(١) محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط١، ٢٠٠٧، ص٤٤٨-٤٥١.

(٢) د.محمود احمد إبراهيم الشراوي، مصدر سابق، ص٤٠.

وانجاحها وهي كالاتي:

أولاً: يجب ان يقوم المصرف بمواكبة كافة التطورات التشريعية والمتطلبات القانونية التي تحكم وتنظم عمله المصرفي عبر الهاتف النقال.

ثانياً: على المصرف ان يقوم بتحديد أساليب الرقابة والتدقيق الداخلي بشكل يتناسب مع حجم المخاطر الناجمة عن هذا العمل.

ثالثاً: على المصرف ان يمتلك كوادر بشرية من موظفين وخبراء فنيين واستشاريين لديهم خبرة وكفاءة بهذا النوع من الخدمات^(١).

وهناك عوامل أسهمت في إنجاح عملية تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال منها:

١- الاعتماد المتزايد على الهواتف النقالة، فخلال السنوات القليلة الماضية، أصبحت الهواتف النقالة من الأجهزة المفضلة للمستهلكين، لأنها تتيح لهم اجراء المكالمات وارسال واستقبال جميع الرسائل وأداء العديد من المهام الأخرى.

٢- توفر الهواتف النقالة تقديم ميزات للعملاء، لا يمكن تقديمها بطرق بديلة، مثل اخطار العميل بالاحتيال في الزمن الحقيقي لوقوعه مما يجعل من الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال تجربة ثرية ومعتمدة في الكثير من البلدان خلال السنوات المقبلة^(٢).

وهناك من يرى بأنه الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، تعرض الامن المالي للعميل إلى الخطر، وهي مخاوف مشروعة لكونها خدمات حديثة العهد، ولكنها في الكثير من الأحيان لا أساس لها من الصحة، إذ أصبحت هذ الخدمات من اكثر الطرق امانا وملائمة لدفع وتحويل الأموال، وتسهل إدارة الحساب المالي للعميل لتوافرها على مدار الساعة، وخاصة بوجود ميزات تقنية مثل بصمات الأصابع وشرائح الاتصال قريب المدى^(٣).

وهكذا ومن خلال التطور المتسارع في عالم الالكترونيات بصورة عامة وعالم الاتصالات اللاسلكية بصورة خاصة، تبين لنا وبصورة واضحة مدى التفاعل بين القانون والواقع، مما يجعل من الضرورة ان يتبنى

(١) أ. وافي ميلود، د. داودي محمد، واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الإلكترونية، بحث منشور في مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الاعمال، المركز الجامعي، مغنية، الجزائر، مج ١، ع ١، ٢٠١٧، ص ١٥.

(٢) هبة قابلي، تكنولوجيا الهاتف المحمول والعمل المصرفي، بحث منشور في مجلة المعلوماتية، الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية، دراسات وابحاث، ع ١٥٣، ٢٠٢٠، ص ١٠، للمزيد من المعلومات على الموقع المجلة الالكترونية:

<https://scs.org.sy>

(٣) هبة قابلي، المصدر نفسه، ص ١٢.

مشرعنا هذا التطور السريع من خلال سنه للقوانين التي تخدم الأشخاص الطبيعيين والمعنويين، للوصول إلى هذه الخدمات المتطورة وسبغ الحماية على جميع الأطراف في مجتمعنا.

ومن خلال زيارتنا إلى مصرف الرافدين في مدينة الموصل وعلى وجه التحديد فرع ام الربيعين والذي يعتبر هو الفرع الرئيسي لمصرف الرافدين (الإدارة العامة) وفرع الرماح أيضا.

في البداية اكدت لنا مديرة فرع ام الربيعين بعدم علمها بتعليمات البنك المركزي بخصوص الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال وان الفرع لم يكن قد بدأ بالعمل في عام ٢٠١٩ وهو نفس العام الذي أصدرت فيه التعليمات المذكورة.

ثم سألنا المديرة فيما إذا وصلت إلى الفرع بعد افتتاحه نسخة من هذه التعليمات فأجابت بـ (لا)، كذلك حاولنا معرفة كيف كان الفرع يعمل خلال فترة منع التجوال التي فرضت بسبب انتشار جائحة كورونا، فأجابت ان موظفي المصرف كانوا يعملون بتلك الفترة بشكل حضوري، بالتالي كان بالإمكان الاستفادة من هذه التعليمات وتفعيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال خلال تلك الفترة لوجود حاجة ضرورية وملحة لها.

كذلك سألنا فيما إذا كان الفرع يقدم خدمات مصرفية الكترونية، فأكدت المديرة بأن الفرع سواء فرع ام الربيعين او الرماح يقدمون خدمات مصرفية الكترونية ومنها ما يسمى بالمقاصة الالكترونية والتي يقصد بها تحويل الأموال الكترونيا بين مصارف العراق عن طريق ايميل كل مصرف عبر شبكة الانترنت، وهنا شعرت بقليل من الامل في متابعة مصارفنا لشيء من التطور. فكان السؤال كيف يتم تقديم هذه الخدمة الالكترونية؟ وهل توجد تعليمات أو توجيهات مثبتة ورقياً لدى الفرع تلزمه بتقديم هذه الخدمة؟ وهل يمكن الحصول عليها للاطلاع على ما تتضمنه؟

فجاء الجواب بأنه لا توجد أي تعليمات أو توجيهات بذلك، وقد تكون قد تمت شفافة عن طريق الإبلاغ بالموبايل، وان كان هناك أوراق أو كتب لا يستطيع احضارها لعدم وجود موظفين متفرغين لإحضارها أو البحث عنها.

وكان الجواب متوقع، فسألنا ما هي الإجراءات المتخذة من قبلكم فيما لو وقعت مشكلة أو خلل قانوني أو فني؟ فأجابت بأنه إذا ما حصل خلل فني يتم إصلاحه عن طريق موظفين فنيين مختصين بمشاكل الانترنت اما الخلل القانوني فلم يحصل حتى الان.

فذكرنا انه من المتوقع ان تحصل مشكلة قانونية خلال المستقبل كنصب أو احتيال أو اختراق للحساب

عندها كيف يمكن ان تحل هذه المشكلة ؟ فلم يكن هناك جواب^(١).

عليه نجد انه من الضروري جداً ان يتبنى مشرعنا هذه المسألة المهمة بإصدار قانون ينظم مسالة الخدمات المصرفية الالكترونية بصورة عامة والخدمات المصرفية عبر الهاتف بصورة خاصة لتبصير المؤسسات المالية والعملاء بها والاستفادة منها في الجوانب الاقتصادية التي تقود الى الرقي والتقدم وخاصة وان هذه التعليمات لا تعلم بها فروع المصرف فكيف بالعملاء؟

الخاتمة :

وفي نهاية بحثنا المتواضع توصلنا إلى نتائج وتوصيات عدة، وهي كالآتي:

أولاً: النتائج

- ١- تضمن البحث الاطار المفاهيمي للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال متطرقين إلى عدة عناصر مهمة لتوضيح مفهومها وقد خلصنا إلى ان الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال هي: احدى طرق الخدمات المصرفية الالكترونية الحديثة، والتي أحدثت تغييرات في العمليات المصرفية ووفرت تسهيلات مصرفية افتراضية للعملاء، مكنتهم من الوصول إلى حساباتهم المصرفية بغض النظر عن زمان ومكان تواجدهم بمساعدة موقع المصرف الالكتروني، عن طريق تطبيق الهاتف النقال.
- ٢- تنفرد الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال بمزايا عدة ومن اهمها انها تمكن العملاء من تلقي رسائل قصيرة من المصارف التي يتعاملون معها تحذرهم من السحب على المكشوف أو الغاء صرف صكوك أو غير ذلك من التحذيرات مما يوفر عنصر الأمان لهم عن طريق نظام SMS.
- ٣- ان الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال لم تتغير كثيراً فهي تشمل الودائع، القروض، الاعتمادات المستندية كما هو الحال في الخدمات المصرفية التقليدية، وان ما تغير بالفعل هو فقط الوسائل والتقنيات التي تقدم من خلالها هذه الخدمات.
- ٤- تختلف الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال عن تلك الخدمات التي تتم عبر شبكة الانترنت، فالأولى تتم عبر تطبيقات ذكية على الهاتف اما الخدمات المصرفية عبر الانترنت فهي تحويل المعاملات المصرفية من معاملات ورقية إلى معاملات الكترونية.
- ٥- حددت تعليمات البنك المركزي العراقي حول تفعيل الخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال

(١) زيارة ميدانية إلى مصرف الرافدين في مدينة الموصل، فرع ام الربيعين، وفرع الرماح، تمت الزيارة بتاريخ

بعض هذه الخدمات ومن أهمها إمكانية العملاء بالتواصل مع مراكز خدمة الزبائن للحصول على هذه الخدمات بطريقة سهلة وفعالة.

٦- حاجة العملاء إلى هواتف نقالة ذكية وحساب مصرفي عادي للحصول على هذا النوع من الخدمات من قبل المصارف التي يتعاملون معها.

٧- تحتاج الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال إلى اتصال مباشر بين المصرف والعميل عن طريق تقنية WAP.

ثانياً: التوصيات

١- نوصي المشرع العراقي بضرورة اصدار قانون خاص ينظم الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، أو إضافة باب جديد إلى أبواب قانون المصارف العراقي رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤ يعالج هذه المسألة وينظمها، كون ان التعليمات الصادرة عن البنك المركزي العراقي حول هذا الموضوع لا ترقى إلى مرتبة القانون، كما انها لا تتضمن الإجراءات الواجب اتباعها من قبل المصارف الراغبة بتقديم هذا النوع من الخدمات.

٢- نقترح على المشرع العراقي النص القانوني الاتي: "يمكن للمصارف تقديم خدماتها المصرفية عبر الهاتف النقال بموجب احكام هذا القانون".

٣- نقترح التعريف الاتي للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال: هي احدى طرق الخدمات المصرفية الالكترونية الحديثة، والتي أحدثت تغييرات في العمليات المصرفية ووفرت تسهيلات مصرفية افتراضية للعملاء، مكنتهم من الوصول إلى حساباتهم المصرفية بغض النظر عن زمان ومكان تواجدهم بمساعدة موقع المصرف الالكتروني، عن طريق تطبيق الهاتف النقال.

٤- نوصي المصارف بضرورة اصدار دليل تعريفي خاص بها، يوضح للعملاء كيفية تقديم هذه الخدمات وكيفية حصولهم عليها بطريقة سهلة وفاعلة.

٥- توجيه وتدريب موظفي المصارف على تقديم الشرح المباشر والوافي للعملاء حول فوائد استخدام الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال وكيفية استخدامها، مع مراعاة الفروقات العمرية والمستوى التعليمي لهم.

٦- نوصي بضرورة زيادة درجة الأمان للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من خلال توفير أنظمة حماية عالية الجودة لضمان عدم اختراقها من قبل الهكرز.

٧- نقترح على المصارف كافة والتي ترغب بتقديم خدماتها المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال

الترويج لها إعلامياً لما فيها من تحقيق للكثير من المكاسب للمصارف والعملاء على حد سواء.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

١. محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط١، ٢٠٠٧.

ثانياً: الرسائل والأطاريح الجامعية

١. امجد مارديني، العوامل المؤثرة في نية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الهاتف المحمول (الموبايل الذكي) في سورية، رسالة ماجستير مقدمة الى الجامعة الافتراضية السورية، قسم إدارة الاعمال التخصصي، ٢٠١٨.

٢. حماش بشرى، التجارة عبر الهاتف المحمول دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ٣، ٢٠١١.

٣. الحر سامي عباس العنكي، العوامل المؤثرة في تبني بنك الموبايل من وجهة نظر زبائن البنوك التجارية العاملة في الأردن، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٥.

٤. حورية جنان، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم والتسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ولاية ام البواقي، الجزائر، ٢٠١٣.

٥. همسة اصف غانم، الصيرفة عبر الهواتف النقالة ودورها في تحسين خدمة العملاء دراسة ميدانية في المصارف العاملة السورية، رسالة ماجستير في إدارة التقانة، الجامعة الافتراضية السورية، ٢٠١٨.

ثالثاً: البحوث والمقالات

أ- البحوث

١. د.محمود احمد إبراهيم الشراوي، مفهوم الاعمال المصرفية الالكترونية واهم تطبيقاتها، بحث مقدم الى مؤتمر الاعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، غرفة التجارة، المجلد الأول، ج١، دبي، للفترة من ١٠-١٢/٥/٢٠٠٣.

٢. وافي ميلود، د. داودي محمد، واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الإلكترونية، بحث منشور في مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الاعمال، المركز الجامعي، مغنية، الجزائر، مج١، ع١، ٢٠١٧.

٣. هبة قابلي، تكنولوجيا الهاتف المحمول والعمل المصرفي، بحث منشور في مجلة المعلوماتية، الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية، دراسات وابحاث، ع١٥٣، ٢٠٢٠.

ب- المقالات

١. سعيد عطا الله، الية عمل الصراف الالي. موسوعة اراجيك، ٢٠١٩، مقالة منشورة على الموقع الالكتروني التالي: <https://www.arageek.com>

رابعاً: القوانين والتعليمات

١. قانون البنوك الاردني رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٠ وتعديلاته.
٢. تعليمات البنك المركزي الاردني رقم (٨) لسنة ٢٠٠١ حول ممارسة البنك لأعماله بوسائل الكترونية.
٣. قانون المصارف العراقي رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤.
٤. تعليمات الخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال رقم (١٧٧٠/٢٣) لسنة ٢٠١٩ الصادرة عن البنك المركزي العراقي.

خامساً: المواقع الالكترونية

1. ar.gadgez-info.com.
2. beconnected.esafety.org.au.
3. copyright2020©www.ssdbank.com.
4. <https://cbi.iq/news/view/1301>.
5. <https://scs.org.sy>
6. <https://www.arageek.com> .
7. mena.practicalmoneyskills.com.
8. www.albankaldawli.org.

List of Sources and References

First: Books

1. Muhammad Al-Serafy, Electronic Management, Dar Al-Fikr University, Alexandria, 1st Edition, 2007.

Second: Theses and theses

1. Amjad Mardini, Factors affecting the intention to use electronic banking services via mobile phone (smart mobile) in Syria, a master's thesis submitted to the Syrian Virtual University, Specialized Department of Business Administration, 2018.
2. Hamach Boshra, mobile commerce, a case study of Algeria, a master's thesis submitted to the Faculty of Economics, Commercial Sciences and Management Sciences, University of Algiers 3, 2011.
3. Al-Hur Sami Abbas Al-Anbaki, Factors affecting the adoption of the mobile bank from the point of view of customers of commercial banks operating in Jordan, a master's thesis submitted to the College of Business, Middle East University, 2015.
4. Houria Jinan, The Role of Electronic Banking in Improving the Quality of Banking Services, Master's Thesis submitted to the Faculty of Economics, Commercial Sciences, and Management Sciences, Larbi Ben M'hidi University, Oum El Bouaghi State, Algeria, 2013.
5. Hamsa Asif Ghanem, Mobile Banking and Its Role in Improving Customer Service, Hand Study in Syrian Operating Banks, Master's Thesis in Technology Management, Syrian Virtual University, 2018.

Third: Research and articles

A- Research

1. Dr. Mahmoud Ahmed Ibrahim Al-Sharqawi, the concept of electronic banking and its most important applications, a paper presented to the Conference on Electronic Banking between Sharia and Law, College of Sharia and Law, United Arab Emirates University, Chamber of

Commerce, Volume One, Part 1, Dubai, for the period from 10-12/5/2003.

2. Wafi Miloud, Dr. Daoudi Muhammad, The reality and requirements of activating electronic banks, research published in the Journal of Marketing Studies and Business Administration, University Center, Maghnia, Algeria, Vol. 1, Vol. 1, 2017.
3. Heba Qabqli, mobile phone technology and banking, research published in the Journal of Informatics, the Syrian Scientific Society for Informatics, studies and research, p. 153, 2020.

B- articles

1. Saeed Atallah, the automated teller machine. Arageek Encyclopedia, 2019, an article published on the following website: <https://www.arageek.com>

Fourth: Laws and Instructions

1. Jordanian Banking Law No. (28) for the year 2000 and its amendments.
2. Instructions of the Central Bank of Jordan No. (8) for the year 2001 regarding the bank's conduct of its business by electronic means.
3. Iraqi Banking Law No. (94) of 2004.
4. Mobile Application Banking Services Instructions No. (23/1770) of 2019 issued by the Central Bank of Iraq.

Fifthly: Websites

1. ar.gadgez-info.com.
2. beconnected.esafety.org.au.
3. copyright2020@www.ssdbank.com.
4. <https://cbi.iq/news/view/1301>.
5. <https://scs.org.sy>
6. <https://www.arageek.com> .
7. mena.practicalmoneyskills.com.
8. www.albankaldawli.org.