

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق

دراسة لعينة من المصارف التجارية الخاصة في العراق للمدة (٢٠١١-٢٠٢١)*

الباحثة: زينب عبد الخالق مجيد أ.م. د راضي عبيد نعيمش

جامعة البصرة/ كلية الادارة والاقتصاد/ قسم العلوم المالية والمصرفية

Radi. nghameeh@uobasrah.edu.iq

zainababdlkhaleg@gmail.com

المستخلص: -

هدف البحث الى بيان واقع الخدمات المصرفية الالكترونية لدى المصارف العاملة في العراق وبيان مدى قدرتها على تقديم خدمات متقدمة ومواكبة التطور العالمي ، ودراسة التحديات التي تواجه تلك الخدمات عند تطبيقها حيث تمثلت عينة البحث في عدد من المصارف العراقية الخاصة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية والمتمثلة في (مصرف الخليج التجاري, مصرف المنصور, مصرف الموصل للتنمية والاستثمار, مصرف بغداد, مصرف الاهلي العراقي, مصرف الشرق الاوسط للاستثمار), وتوصل البحث الى أن هناك بدايات لتطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية لدى المصارف العاملة في العراق, وعلى المصارف العمل على تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية بما يحقق المزيد من المنافسة بين المصارف ويخدم العملاء.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الالكترونية، التقدم التكنولوجي، تحديات، المصارف التجارية، الصراف الآلي، البنوك المراسبة.

* بحث مستل من رسالة ماجستير (الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في ربحية المصارف

دراسة عينة من المصارف العراقية للمدة (٢٠١١-٢٠٢١)

**The Reality Of Electronic Banking Services In Iraq
“A Study Of A Sample Of Iraqi Commercial Banks For The
Period (2011-2021)”**

Dr. Radi Obaid Naghmesh

Zainab Abdl-Khaleg Majid

**University of Basrah College of Administration and economic
Department Of Banking & Finance Sciences.**

Abstract :

The aim of the research is to clarify the reality of electronic banking services for banks operating in Iraq and to show the extent of their ability to provide advanced services and keep pace with global development, and to study the challenges facing these services when applying them. (Gulf Commercial Bank, Al-Mansour Bank, Mosul Bank for Development and Investment, Bank of Baghdad, National Bank of Iraq, Middle East Investment Bank), and the research concluded that there are beginnings to apply electronic banking services to banks operating in Iraq, and banks should work on developing electronic banking services In order to achieve more competition between banks and serve customers.

Key words: electronic banking services, technological progress, challenges, commercial banks, automated teller machines, correspondent banks.

المقدمة:

يشهد العالم تطوراً كبيراً في التقدم التكنولوجي وهذا التطور انعكس على الاهتمام بالخدمات المصرفية الالكترونية، إذ تعد من أهم وظائف المصرف في الوقت الحاضر إذ أصبح الاعتماد في المصارف شبه كلي على التكنولوجيا والابتعاد عن الخدمات التقليدية إذ تقوم المصارف بعمليات أكثر تعقيداً لخدمة العملاء، في البداية كانت تقتصر على العمليات المصرفية عبر الهاتف والخدمات المصرفية عن بعد ولكن زادت الخدمات بفضل التقدم التكنولوجي ومع تزامن انتشارها عبر الانترنت والاستخدام الواسع لها. وتعد مهمة للعملاء كافة كونها توفر لهم امكانية الوصول الى الحسابات ونقل اموالهم بسهولة وسرعة لذلك يحتم على المصارف أن تواكب التطورات التقنية وتقدم أفضل الخدمات الالكترونية للعملاء. وفيما يتعلق بالمصارف الخاصة في العراق فلم تكن بمعزل عن هذا التطور، إذ شهد القطاع المصرفي نوعاً من الانفتاح على العالم الخارجي بعد عام ٢٠٠٣، فتوجهت نحو متطلبات اقتصاد السوق وادخال خدمات مصرفيه حديثة حتى توسع من نشاطها، ووضعت التكنولوجيا المتطورة امامها لكي تعمل دائماً على تطوير وتنويع خدماتها بالشكل الذي يلبي حاجات ورغبات الزبائن، وعليه فقد تم تقسيم البحث الى عدة محاور، تركز المحور الاول على منهجية البحث، وتركز المحور الثاني على الجانب النظري للبحث، أما المحور الثالث تركز حول الجانب التطبيقي للبحث، واخيراً تركز المحور الرابع على أهم الاستنتاجات وأبرز التوصيات.

أولاً: منهجية البحث

١- مشكلة البحث

على الرغم من التطور الكبير في مجال تقديم الخدمات المصرفية عالمياً، إلا أن هناك قصوراً واضحاً في استخدام هذه الخدمات في المصارف العاملة في العراق وإن غالبية المصارف تعتمد على الخدمات الإلكترونية بشكلها البسيط، ومما تقدم فإنه يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل الآتي:

كيف تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية الصعوبات والتحديات التي تقف عائقاً أمام تطبيقها في المصارف التجارية الخاصة في العراق؟

٢- أهمية البحث

تبرز أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

١- نظراً للتطور السريع في التكنولوجيا واعتماد أغلب المصارف في الوقت الحالي على الخدمات الإلكترونية لدورها الواضح في تحقيق أهداف المصرف التنافسية، ومن أجل تقديم خدمات متكاملة للعملاء ومن ثم تحسين ثقة العملاء وجذبهم للتعامل مع هذه المصارف بحيث يجعلهم يترددون دائماً على المصرف نفسه الذي يقدم خدمات متكاملة.

٢- أهمية وحدثة موضوع الدراسة في المجتمع بشكل عام وفي القطاع المصرفي بشكل خاص بغية الاعتماد على الخدمات المصرفية التي تسهم في تخفيض النفقات وتقليل الوقت والجهد الذي يبذله كلا الطرفين.

٣- تساعد هذه الدراسة على تطوير الوعي المصرفي لدى العملاء ومدى ادراكهم بأهمية الخدمات المصرفية لأنها توضح جانباً مهماً وهو التطور التقني الذي ينعكس على الخدمات الإلكترونية خلال مدة الدراسة.

٣- أهداف البحث

يهدف البحث الى:

- ١- بيان واقع تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق.
- ٢- بيان مدى قدرة المصارف على الاهتمام بتقديم خدمات متقدمة ومواكبة للتطور العالمي.
- دراسة التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الالكترونية.

٤- فرضية البحث

اخذت الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق بالتزايد خلال المدة (٢٠١١-٢٠٢١) الا انها مازالت دون المستوى المطلوب، على وفق ذلك يفترض البحث بأن هناك علاقة وأثرا بين ادارة الخدمات المصرفية الالكترونية والعوائق التي تعاني منها عند تطبيقها.

٥- مجتمع وعينة البحث

تألف مجتمع البحث من المصارف التجارية الخاصة في العراق المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، اما عينة البحث فتتكون من ستة مصارف وهي (الخليج التجاري، المنصور، الموصل للتنمية والاستثمار، بغداد، الاهلي العراقي، الشرق الاوسط للاستثمار)، ويرجع سبب اختيار هذه المصارف لتوافر البيانات حول تلك المصارف لأن هيئة الاوراق المالية تلزم الشركات المدرجة بالإفصاح وتقديم تقارير عن النشاط والموقف المالي للشركات.

٦- متغيرات البحث

أما متغيرات البحث تمثلت بالخدمات المصرفية الالكترونية (عدد اجهزة الصراف الآلي، عدد البطاقات الالكترونية، عدد البنوك المراسلة، ايرادات البطاقات الالكترونية).

٧- الحدود الزمانية والمكانية للبحث

تمتد مدة البحث لأحدى عشرة سنة للمدة (٢٠١١-٢٠٢١) اذ حاول الباحثان الاعتماد على أحدث البيانات التي يمكن الحصول عليها عن المصارف عينة البحث. اما الحدود المكانية للبحث فتتمثل بالمصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية.

ثانياً: الجانب النظري للبحث

١- الخدمات المصرفية الالكترونية (مفهومها، أهميتها، انواعها)

أ- مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية

ان التطورات الاقتصادية التي شهدتها العالم شجعت المصارف الى اعادة التفكير لوضع استراتيجيات جديدة وتطوير الاعمال التي تسمح لها بالمنافسة والاستمرار ضمن عالم تقني يشهد تطوراً كبيراً، ولأن جميع المصارف المنتشرة في العالم تواجه التحديات نفسها فإن هذا الأمر دعاها الى الاستعانة بحلول مصرفية ذكية لأجل تطوير الانظمة الآلية لديها. حيث سعت المصارف الى تطوير بنيتها التقنية وتحديث انظمتها الالكترونية والعمل على ابتكار المزيد من الخدمات المتنوعة التي تلبي احتياجات العملاء الحالية والمتوقعة وتقديمها إليهم من خلال شبكة الانترنت، وهذا بفضل الانتشار الواسع لأجهزة الصراف الآلي، وهذا ما جعل الخدمات تخرج من الحيز التقليدي الى الاسلوب الالكتروني (صالح و ابراهيم , ٢٠٢٠ , ٣٠٧)

وهناك العديد من المفاهيم للخدمات المصرفية الالكترونية التي يتم تداولها من قبل المصادر والمؤلفات لمختلف الباحثين لذلك قد يصعب حصرها في تعريف شامل ودقيق ومن ثم سيتم التطرق الى بعض هذه المفاهيم إذ عرفت بأنها "استخدام المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والوسائل الالكترونية من جانب البنك لأجراء المعاملات والتفاعل مع اصحاب المصلحة إذ تمكن الخدمات المصرفية الالكترونية العملاء من الحصول على تسهيلات لغرض الوصول الى حساباتهم وتنفيذ المعاملات عبر الانترنت بطريقة اسهل من خلال زيارة المواقع الالكترونية للبنك في أي وقت خلال ٢٤ ساعة" (Shamim & Sardar , 2010 : 7), وايضا هي "استخدام الشبكات الالكترونية وشبكات الاتصالات لتقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة لعملاء البنوك" (Aduka & Kingoo , 2012 : 100).

ب- أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية

تتضح أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية بالآتي:(الباهي,٢٠١٦ :

(٢٢) (الشريفي , ٢٠٢٢ : ٦)

١- تخفيض التكاليف التي يتحملها المصرف عند تنفيذ المعاملات: اذ ان ذلك يجعل تكلفة الخدمات المقدمة من خلال اجهزة الصراف الآلي وشبكة الانترنت والهاتف النقال لا تقارن بتكلفة انشاء فرع جديد للمصرف وما يتطلبه من مبانٍ وكفاءة ادارية واجهزة، هذا الامر يؤدي لتقليل تكلفة الخدمة المقدمة وهذا يعد عامل جذب للعملاء، فضلاً عن ذلك ان تسويق المصرف لخدماته من خلال هذه الوسائل سوف يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته وتؤهله الى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

- ٢- إمكانية الحصول على أكبر عدد ممكن من العملاء.
- ٣- يسهم الصراف الآلي وشبكة الانترنت والهاتف النقال والخدمات الأخرى في التعريف بالمصارف والترويج للخدمات المصرفية بشكل اعلامي وهذا يسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة وجعلها أفضل من جودة منافسيها التي تقدم بالطرائق التقليدية، وهذا الامر يعزز من مكانة المصارف في السوق.
- ٤- ان استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يسهم في تطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي لها انعكاس ايجابي على اعمال المصارف ومن ثم على موقعه التنافسي.
- ٥- زيادة ارتباط العملاء بالبنك: حيث عند تقديم البنك لمعاملاته من خلال الخدمات الالكترونية قد يمتلك ميزة تنافسية، وهذا يقوي علاقة العميل بالبنك.
- ٦- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى: من خلال التسويق للخدمات والحفاظ على كمية التسويق، وزيادتها عن طريق العديد من الاساليب التي تساعد على تطور الخدمات المصرفية الالكترونية.

ج- أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية

أن للخدمات المصرفية الالكترونية العديد من الفوائد مثل سهولة اجراء العمليات المالية دون ان تكون هناك حاجة الى زيارة فروع المصرف مثل تحويل الاموال وشراء المنتجات ودفع الفواتير واتمام المعاملات المصرفية عن طريق الاجهزة المتاحة وكل ذلك يتم بدون الحاجة الى الموظفين في فروع المصرف , وايضا الراحة في استخدام الخدمات الالكترونية والوصول اليها في أي وقت ومن أي مكان , والامان والسرية في استخدام الخدمات الالكترونية الحديثة , وخفض التكاليف المترتبة على المصرف

والعميل في اجراء المعاملات الى الحد الادنى, ومن هذه الخدمات : (Chmielarz & Zborowski , 2017 : 965)

١- أجهزة الصراف الآلي ATM

تعد أجهزة الصراف الآلي عبارة عن جهاز اوتوماتيكي لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سابقا تلبي العديد من الحاجات المصرفية للعملاء على مدار ٢٤ ساعة ويتم ذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن المصرف وتوضع تحت تصرف العميل بناء على طلب منه وهذه البطاقة فضلاً عن معلومات العميل وحسابه تحمل رقماً سرياً يعرفه ويحدده حامله فقط.

ويعرف على انه نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم المصرفية في أي وقت سواء مواعيد العمل الرسمية أم غيرها وكذلك خلال الاجازات والعطل على مدار ٢٤ ساعة وهي من أكثر الوحدات شيوعا واستخداما في مجال الخدمة المصرفية، وهي عبارة عن محطات طرفية الكترونية إذ يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية من دون توقف ودون مساعدة من الصراف البشري (موظف المصرف) (ميادة , ٢٠١٥ : ٢٩-٣٠). وان مفهوم هذه الآلات يعتمد على وجود اتصال بين الحاسب الرئيس للمصرف وآلة الصراف اذ يمكن استقبال بيانات العميل (رقم التعريف الخاص به ورقم حسابه ورمز الخدمة ,....) بمجرد قيام العميل بإدخال البطاقة في الآلة لتقوم بإعطاء استجابات فورية متمثلة بالخدمات المصرفية المطلوبة كالسحب النقدي وايداع الشيكات وبيان الارصدة وكشف الحساب وتعد هذه الاجهزة من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية (شاهين , ٢٠١٣ : ٢٠).

هناك العديد من الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي وهي :- (خدمة السحب النقدي، خدمة الايداع النقدي، خدمة ايداع الشيكات، خدمة دفع الفواتير، طلب دفتر شيكات، التحويل من الحسابات، تغيير الرقم السري، الاستفسار عن اسعار العملات، الحصول على البطاقات المدفوعة مسبقا مثل: البطاقة التي تسمح بالدخول على الانترنت، الاستفسار عن الرصيد) (البردويل , ٢٠١٥ : ٢٨).

٢- البطاقات الالكترونية ELECTRONIC CARDS

هي بطاقة بلاستيكية تحدد هوية حاملها ويمكن أن تستخدم في المعاملات المالية على الانترنت، على سبيل المثال: يتم استخدام ماكينة الصراف الآلي (ATM) ومحطة نقاط البيع (POS) للسماح بالدفع للبائع او التاجر. وتتضمن أنواعاً مختلفة من البطاقات الالكترونية الديون وبطاقات الائتمان, وتتطلب البطاقات القابلة للإصدار زيارة المصارف لتجديدها, إذ ترتبط بطاقات الخصم بالحسابات المصرفية المحلية وتقدم تأكيداً فورياً للدفع, ويمكن استخدام بطاقات الائتمان لربط العميل بخط ائتمان ويمكن استخدامها ايضا للوصول الى الشبكات المحلية والدولية وهي مقبولة على نطاق واسع في اغلب الدول, غالبا ما يتم توفير البنية التحتية الاساسية والقواعد التشغيلية من خلال المخططات العالمية الموثوقة مثل (البطاقة الرئيسة والتأشيرة) فضلاً عن الخطوط المحلية (Asia, ٢٠١٥ : ١١-١٢).

٣- البنوك المراسلة CORRESPONDENT BANKS

البنك المراسل هو البنك الذي يعتمد عليه المصرف فاتح الاعتماد في بلد المستفيد لإبلاغه بخطاب الاعتماد ليبين فيه حقوق البائع والالتزامات الواجب تنفيذها وذلك لاستلام قيمة الاعتماد، والبنك المراسل غير ملزم بالدفع فهو فقط وكيل عن المصرف فاتح الاعتماد بالتبليغ (بعيو , ٢٠١٧ : ١٣).

٤- بطاقات الائتمان CREDIT CARDS

تعرف بطاقات الائتمان على أنها عقد يتعهد به مصدر البطاقة بفتح اعتماد بمبلغ معين لمصلحة شخص آخر هو حامل البطاقة الذي يفي بواسطتها بقيمة المشتريات لدى المحلات التجارية التي ترتبط مع مصدر البطاقة بعقد تتعهد فيه بقبولها الوفاء بمشتريات حاملي البطاقات عن الطرف الاول وذلك على ان تتم التسوية النهائية بعد كل مدة محددة (محمود واسعد , ٢٠١٥ : ٢٣٨). وهذا النوع من البطاقات يقوم على مبدأ عدم الدفع المسبق لمصدر هذه البطاقة، فبطاقات الائتمان تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات لحظة تقديمها والدفع الآجل لقيمة تلك السلع والخدمات وذلك من خلال المصرف المصدر للبطاقة، وايضا يمكن لحامل هذه البطاقة ان لا يدفع كل المستحقات في نهاية الشهر وانما بشكل اقساط دورية تتناسب مع دخله الشهري، وعادة ما تكون هذه البطاقات برسوم سنوية للإصدار وفائدة على الرصيد غير المدفوع، ومن اهم الجهات التي تصدر تلك البطاقات شركة فيزا وشركة ماستر كارد (شاهين , ٢٠١٣ : ١٨).

٥- نقاط البيع الالكترونية ELECTRONIC POINTS OF SALE

هي عبارة عن آلات تنتشر في المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف انواعها وانشطتها اذ يمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية او بطاقات ذكية ليقوم بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه الكترونيا وذلك بتمرير البطاقة داخل الآلات التي تكون متصلة الكترونيا بجهاز الصراف (شندي , ٢٠١١ : ٧).

٦- الهاتف المصرفي PHONE BANKING

إذ يتم إجراء العمليات من خلال تشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء عن طريق الهاتف باستخدام رقم سري خاص يتوافر لدى العميل، إذ يتمكن العميل من

الاستعلام بخصوص أرصده أو حركات حسابه الدائن وكذلك الخصم من حسابه (هاجر , ٢٠١٦ : ١٨). إذ ان هذا النوع من الخدمات يمكن الزبائن من اتمام عملياتهم المصرفية في اي وقت ومن اي مكان، وذلك بواسطة استخدام رقم سري خاص بهم للدخول الى حساباتهم الجارية للتحقق من الرصيد المتبقي ولتنفيذ اي خدمات مصرفية، وذلك اما من خلال تحميل تطبيق المصرف على الهاتف النقال او من خلال الاشتراك بشبكات الاتصالات بالضغط على ارقام معينة حتى تظهر شاشة على الهاتف النقال للوصول الى عدد من الخيارات تتعلق بالخدمات المتاحة مباشرة دون الحاجة الى ارسال رسائل قصيرة (عبد الله , ٢٠٠٩ : ٨٨).

٢- التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الالكترونية

أ- **التحديات الادارية والتنظيمية:** تعد من أهم التحديات التي تقف بوجه ادارة وتطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية داخل المصرف حيث ان هناك الكثير من البنوك فيها ضعف في اعادة هندسة العمل المصرفي وتكيفه مع الاسلوب الالكتروني الجديد، فضلا عن مقاومة الموظفين المصرفيين لاعتماد الاسلوب الالكتروني في تسويق الخدمات المصرفية بالجودة المناسبة ورغبتهم بالاعتماد على الاسلوب التقليدي في التسويق المصرفي. وينشأ هذا بعض الاحيان من خلال عدم توافر المعرفة الالكترونية الجيدة في التعامل مع الاجهزة والمعدات وقد يسبب احيانا توقف النظام واخطاء المعالجة وخلل في البرمجيات واخطاء التشغيل وتعطل النظام وضعف في المراقبة وقصور في الحماية ويعرض المصرف للهجمات الالكترونية والاختراقات وعمليات الاحتيال، وعدم القدرة الملائمة على التعافي.

ب- **التحديات الامنية:** وهي التحديات التي تنشأ نتيجة الاختراق الأمني للشبكة وامكانية سرقة اموال العملاء من قبل الاخرين او اساءة الاستخدام من قبل

العملاء وايضا وجود احتيالات الكترونية وتزوير العناوين التي تتطلب اظهار المعلومات التي تتعلق بأمن العملاء وهذا الامر يضر سمعة البنك وينشئ الرأي السلبي للعملاء ويؤدي الى انسحاب العملاء.

ت- التحديات التنافسية : توفر شبكة الانترنت فرصة كبيرة للتنافس ويتم ذلك من خلال خلق خدمة واسعة من الخدمات التي بالإمكان تقديمها وهذا يعرض البنوك المحلية الموجودة في عالمنا المتخلف الى مخاطر حتمية إذ تجد البنوك المحلية نفسها في منافسة غير متكافئة مع البنوك العالمية التي تنوعها بشكل كبير.

ث- التحديات التقنية وضعف استخدامها : وهي التحديات المتعلقة بصعوبة الحصول على الاجهزة الحاسوبية الحديثة وضعف شبكات الاتصال والتغطية الالكترونية من قبل العملاء, ويضاف الى ذلك صعوبة استخدام هذه التقنيات وضعف المعرفة الالكترونية من قبل العملاء والجهل والانتشار بينهم, وايضا تردد العملاء من التعامل مع هذا الاسلوب الى جانب عدم الثقة به للحصول على الخدمات المصرفية المطلوبة.

ج-التحديات التمويلية : ولأن الخدمات الالكترونية تعتمد على أجهزة متطورة وتقنيات حديثة الى جانب برامج ودورات تدريبية تستمر دائما لتطوير الموظفين, فإن ذلك يحتاج الى تمويل وتخصيصات مالية دائمة وجيدة حيث ان هناك الكثير من البنوك لا يمكنها إدامتها.

ح-التحديات القانونية والتشريعية : تلك التحديات التي ترتبط بضعف الانظمة والقوانين والتشريعات التي تحد من التجاوز على الشبكة والمحافظة على حقوق الاخرين لتوفير الأمن للمتعاملين والعملاء(عارف وروستم , ٢٠١٧ : ١٦٥ - ١٦٦)(عبد العباس , ٢٠١٥ : ٧٣)(عبدالله , ٢٠١٣ : ١٨٥).

٣.دايات الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق :

تعد الخدمات المصرفية من أحد أهم الانشطة الاقتصادية, وإن زيادة الطلب عليها تدل على درجة التقدم الاقتصادي للبلد الذي يعمل فيه المصرف, لما تحققه من رفاهية لأفراد المجتمع , الأمر الذي جعل القطاع المصرفي اليوم يشهد تطوراً ملحوظاً , ومن أبرز الأمور التي تريد المصارف اثباتها هي الخروج من البيئة التقليدية ومواكبة التقدم التكنولوجي من خلال خدمات الكترونية للعملاء لرفع المستوى الخدمي المصرفي والارتقاء به وللحصول على رضا العملاء وتوسيع دائرة المتعاملين ولزيادة القدرة التنافسية للمصرف (عارف وروستم , ٢٠١٧ : ١٦٠).

بعد عام ٢٠٠٣ اخذ القطاع المصرفي في العراق يتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة وشهد انفتاحاً على العالم الخارجي من خلال استخدام أحدث التقنيات عند تقديم الخدمات للعملاء , وبما ان المصارف الخاصة في العراق تعد جزءاً من القطاع المصرفي , لم تكن بمعزل عن هذا التطور فهي تقدم افضل الخدمات لا نها تعمل على اساس تنافسي اذ قامت بإدخال تقنيات حديثة لتطور وتوسع من خدماتها بالشكل الذي يلبي حاجات ورغبات الجمهور لجذب اكبر عدد ممكن من العملاء للعمل على زيادة ارباحها (مجيد : ٨٤٥). وعلى الرغم من التطور الهائل والسريع في عدد المصارف الخاصة في العراق والخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها الا ان استخدام هذه الخدمات في العراق بشكل محدود وضئيل (عارف وروستم , ٢٠١٧ : ١٦٠) .

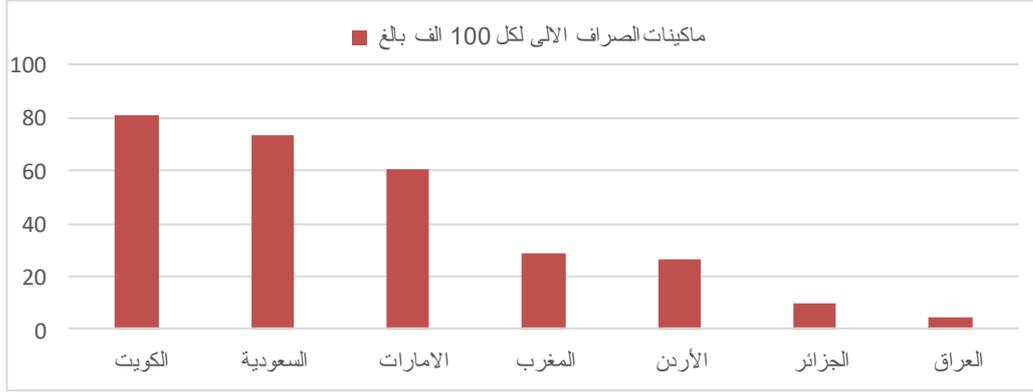
ان القطاع المالي في العراق يتكون من عدد من المؤسسات المالية من اهمها المصارف وسوق العراق للأوراق المالية وشركات التأمين وشركات التحويل المالي,

وان القطاع المصرفي يستحوذ على الحصة الاكبر من النظام المالي , وبذلك فإنها تعد المكون الرئيس للنظام المالي في العراق (تقرير الاستقرار المالي , ٢٠١٦ : ٣). وعلى الرغم من مواجهة العالم لفيروس (COVID -19) بشكل عام والعراق بشكل خاص تغير هيكل الجهاز المصرفي اثناء عام ٢٠٢٠ وان ذلك لم يمنع من التوسع في منح الرخص للمصارف الجديدة, فبلغ عدد المصارف الخاصة (٦٩) مصرفاً تضمنت (٢٤) مصرفاً تجارياً محلياً و(١٦) مصرفاً تجارياً اجنبياً و(٢٧) مصرفاً اسلامياً محلياً ومصرفين إسلاميين أجنيين , وان الحصة الاكبر من حيث عدد المصارف كانت للمصارف الخاصة اذ بلغت نسبتها (٩٠.٧%) اذ تشكل المصارف التجارية ما يعادل (٥٦.٥%) من اجمالي المصارف العاملة في العراق (تقرير الاستقرار المالي , ٢٠٢٠ : ٢٧).

وبالنسبة للعراق فإنه يعد من الدول حديثة النشأة في هذا المجال نتيجة تأخر دخول الانترنت الى العراق وكذلك تخلف الثقافة المصرفية وتواضع القطاع المصرفي في العراق ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل (١) إذ يلاحظ موقع العراق بالنسبة للدول العربية من حيث انتشار ماكينات الصراف الآلي:

ونلاحظ من الشكل ان العراق يحتل مرتبة متأخرة من حيث عدد ماكينات الصراف الآلي بالمقارنة مع الدول العربية إذ يمثل ٤.٢% بينما في الدول العربية الأخرى يبلغ معدلات عالية مثل ٨١% في الكويت و٧٣% في السعودية مما يوضح حجم التواضع في الخدمات الالكترونية المصرفية المقدمة من القطاع المصرفي في العراق اذا ما اعتبرنا ان عدد ماكينات الصراف الآلي أحد المؤشرات الدالة على ذلك.

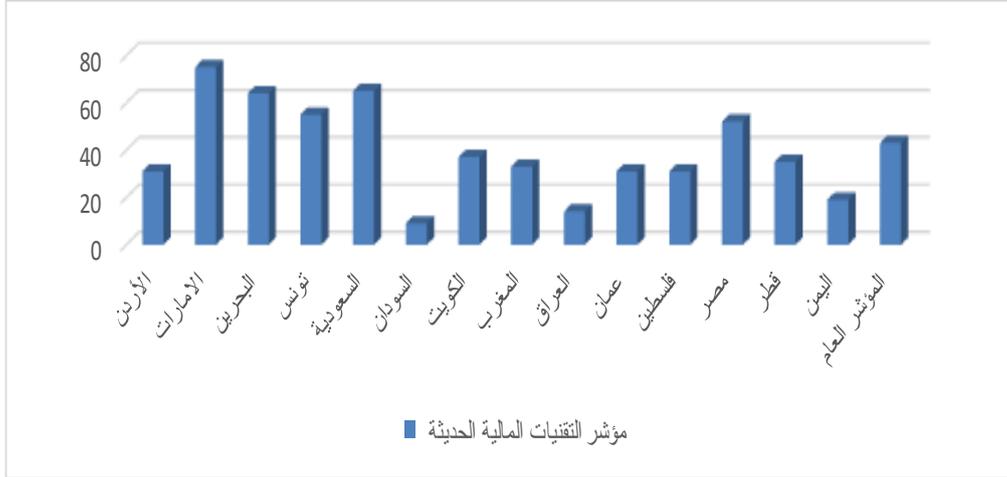
الشكل (١) ماكينات الصراف الآلي لكل ١٠٠ الف بالغ لعام ٢٠٢٠



المصدر: البنك المركزي العراقي , تقرير الاستقرار المالي ٢٠٢٠, ٢٠٢١ , ص ١٥٤

في المقابل يوضح المؤشر العام للتقنيات المالية الحديثة والخدمات المالية الرقمية في عام ٢٠٢٠ تدني المؤشر في العراق الى مستوى ١٤% ويقع ضمن الدول المتدنية مع السودان ٩% ,في حين يتضح في الدول الأكثر تقدماً مثل الامارات ٧٥% والسعودية ٦٥% والبحرين ٦٤% وتونس ٥٥% ومصر ٥٢% والدول متوسطة التقنيات المالية الحديثة والخدمات المالية الرقمية التي تقع ضمن متوسط المؤشر الذي يبلغ ٤٣% ومنها دول الكويت وقطر والأردن والمغرب وفلسطين وعمان .

الشكل (٢) المؤشر العام للتقنيات المالية الحديثة والخدمات المالية الرقمية

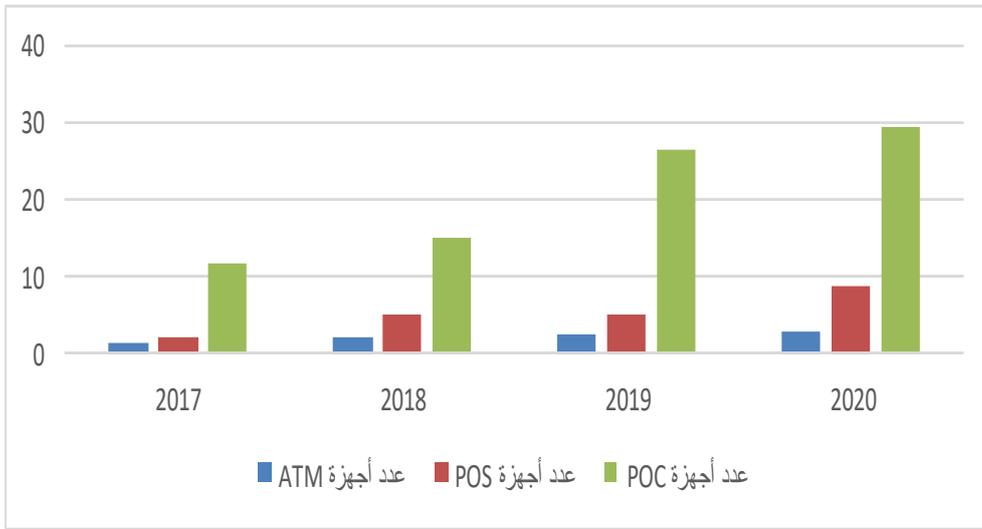


المصدر : صندوق النقد العربي , تقرير الاستقرار المالي العربي , ٢٠٢١ , ص ١٨٨

ويمكن توضيح انتشار خدمات الدفع الالكتروني الى مساحة العراق من خلال الشكل (٢) إذ نلاحظ تطوراً وتزايداً في خدمات الدفع الالكتروني وعلى مستوى ماكينات الصراف الآلي فهي تطورت من ١.٥% في عام ٢٠١٧ الى ٢% ثم ٢.٤% ثم ٢.٧% في عام ٢٠٢٠ في حين تطورت خدمات الدفع الالكتروني من خلال تطور أجهزة POS والتي تعني point of sale وهو جهاز عند التاجر ويكون مرتبطاً بحسابه في المصرف ويتم من خلاله استحصال المستحقات المالية من بطاقة الزبون مباشرة لحسابه في المصرف وكانت هذه الأجهزة تبلغ ٢.١% من مساحة العراق في عام ٢٠١٧ ثم ارتفعت الى ٥% في عام ٢٠١٨ ثم الى ٥.١% عام ٢٠١٩ ثم

ارتفعت بشكل كبير مع ازمة كورونا لتصل الى ٨.٩% عام ٢٠٢٠ اما فيما يتعلق بالتطور الذي حصل على أجهزة POC والتي تعني أجهزة صرف الرواتب point of cash التي تطور عددها بعد فرض نظام التوطين منذ عام ٢٠١٧ إذ كانت نسبة هذه الأجهزة الى مساحة العراق تمثل ١١.٧% في عام ٢٠١٧ ثم تطورت الى ١٥.١% عام ٢٠١٨ ثم ازدادت بشكل كبير الى ٢٦.٦% في عام ٢٠١٩ واستمر الارتفاع الى ٢٩.٥% في عام ٢٠٢٠ مما يوضح حجم التطور الذي طرأ على أنظمة الدفع الالكتروني في العراق بالسنوات الأخيرة .

الشكل (٣) نسبة انتشار خدمات الدفع الالكتروني الى مساحة العراق %

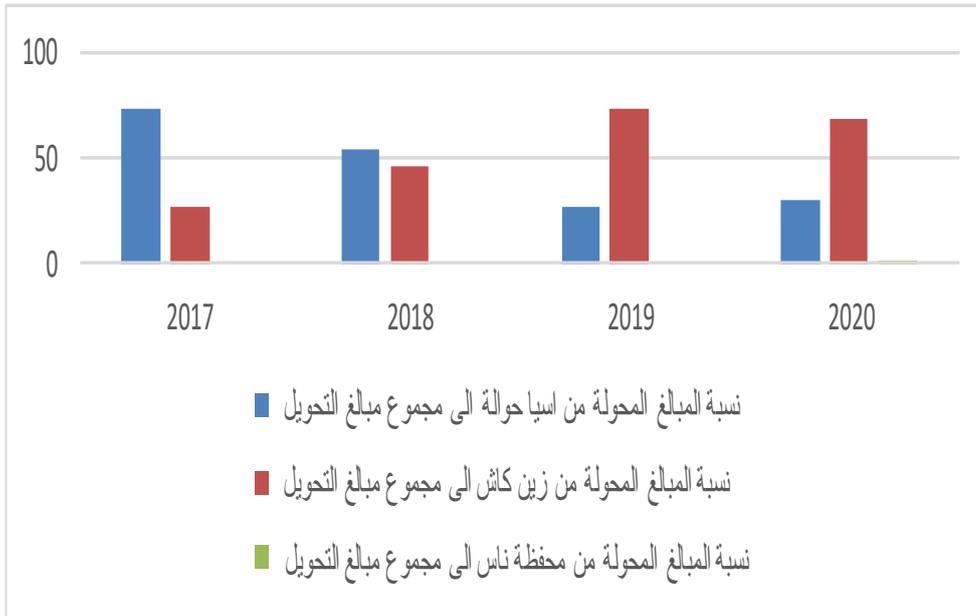


المصدر : البنك المركزي العراقي , تقرير الاستقرار المالي , ٢٠٢١ , ص ١٥٢

وتعد عمليات الدفع عبر الموبايل من الخدمات المصرفية الالكترونية إذ تسهل الكثير من العمليات المالية وتساعد على إنجازها بسرعة ودقة. وانطلاقاً من أهمية

انتشار هذه الخدمات فقد منح البنك المركزي العراقي إجازة لشركتين في تسهيل عمليات الدفع الالكتروني عبر الموبايل في عام ٢٠١٧ هما اسيا حوالة وزين كاش وبدأت هاتان الشركتان تقديم مجموعة من الخدمات المالية المتنوعة مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير وشراء البطاقات الالكترونية وتغيير خطوط الدفع المسبقة وعمليات الإيداع والسحب النقدي من وإلى المحفظة وغيرها من الخدمات. ويوضح المخطط التطور، وفي عام ٢٠٢٠ قام البنك المركزي بمنح إجازة لشركة ثالثة انضمت الى العمل في هذا المجال هي شركة محفظة ناس ليصبح عدد الشركات ثلاثاً.

الشكل (٤) نسبة المبالغ المحولة من شركات الدفع عبر الموبايل في العراق



ثالثاً: الجانب التطبيقي للبحث

تحليل مؤشرات الخدمات المصرفية الالكترونية

١- الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف الخليج التجاري للمدة (٢٠١١-٢٠٢١)

هو احد المصارف الحديثة في العراق بدأ بالأعمال المصرفية من خلال الفرع الرئيس في عام ٢٠٠٠، ومنذ تأسيسه يسعى الى ان يكون رائداً في السوق المصرفي العراقي، يقدم المصرف خدماته المتنوعة عن طريق فروع المتعددة في كل من العاصمة بغداد وعدد من المحافظات العراقية وذلك عن طريق ٢٠ فرعاً تضم العاصمة ٧ فروع والمحافظات تتوزع عليها باقي الفروع وهي ١٣ فرعاً، وبدأ في تقديم خدماته الالكترونية منذ عام ٢٠٠٨ ويهدف المصرف الى تحقيق الصدارة بين المصارف العراقية في تقديم خدماته المصرفية الالكترونية الحديثة والمتكاملة للزبائن، موقع المصرف على شبكة الانترنت هو <https://www.gcb.iq/about-gulf-bank> ويقدم مختلف أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية ويصدر المصرف خدمة الموبايل البنكي وهي خدمة مجانية تسمح للزبائن انجاز معاملاتهم المصرفية بأمان وبمنتهى السرعة والسهولة ومن خلال استخدام الموبايل، كذلك خدمة التسوق الالكتروني مع بطاقات الماستر كارد وخدمات الاستفسار عن الحساب والتقديم على القروض وتوطين الرواتب التي تعاقد المصرف فيها مع وزارات الصحة والبيئة، الداخلية، الكهرباء، الاعمار والإسكان فضلاً عن جامعتي البصرة والموصل، وخدمة

السحب الآلي وغيرها من الخدمات. (مصرف الخليج التجاري , معلومات متاحة على الموقع الالكتروني [/https://www.gcb.iq/internet-bank](https://www.gcb.iq/internet-bank)).

**الجدول (١) بيانات الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف الخليج التجاري
للمدة (٢٠١١-٢٠٢١)**

السنوات	عدد الصراف الآلي اجهزة	عدد البطاقات الالكترونية	عدد البنوك المراسلة	ايرادات الالكترونية (مليون دينار)	البطاقات
٢٠١١	16	1840	1	157,100	
٢٠١٢	22	2170	2	182,360	
٢٠١٣	25	3510	2	222,060	
٢٠١٤	28	4100	4	247,110	
٢٠١٥	28	6590	6	292,400	
٢٠١٦	32	7290	5	376,330	
٢٠١٧	32	8920	5	325,090	
٢٠١٨	34	8530	6	395,511	
٢٠١٩	36	13820	7	411,820	
٢٠٢٠	37	15300	10	401,381	
٢٠٢١	39	19330	12	472,448	

المصدر/ البنك المركزي العراقي - دائرة المدفوعات - قسم العمليات - بيانات غير منشورة

يلاحظ من خلال الجدول (١) ان أجهزة الصراف الآلي في مصرف الخليج كانت في عام ٢٠١١ تبلغ ١٦ جهازاً ثم اخذت بالتزايد المستمر خلال مدة الدراسة لتصل الى ٣٩ جهازاً عام ٢٠٢١, وهذا يشير الى تطور الخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف من خلال اضافة اجهزة جديدة الى الخدمة كما يلاحظ التزايد في

عدد البطاقات الالكترونية المستخدمة من قبل المتعاملين بشكل كبير إذ كان عدد البطاقات في عام ٢٠١١ هو ١٨٤٠ وارتفع حتى وصل الى ١٩٣٣٠ في عام ٢٠٢١, وتزايدت البنوك المراسلة من مصرف واحد عام ٢٠١١ الى ١٢ مصرفاً عام ٢٠٢١ مما يوضح جهود المصرف في العمل على زيادة خدماته المصرفية الالكترونية الامر الذي انعكس على زيادة اكبر في إيرادات البطاقات الالكترونية حتى عام ٢٠١٦ وهذا يدل على زيادة نشاط المصرف, اما في عام ٢٠١٧ انخفضت الايرادات الى ٣٢٥,٠٩٠ بسبب عدم استقرار الاوضاع في العراق وتبعات الحرب على داعش, وبعد ذلك ازدادت الايرادات في عام ٢٠١٨ و ٢٠١٩ لتتخفض ايضا في عام ٢٠٢٠ الى ٤٠١,٣٨١ وذلك بسبب تعرض الاقتصاد العراقي لهزات وانتكاسات كبيرة لاسيما بعد ظهور جائحة كورونا إذ أن تأثيراتها كانت على العالم أجمع, وتراجع اسعار النفط بشكل حاد وسريع وتدني الطلب عليه الى حد كبير خلال الشهور الاولى مع ظهور الجائحة.

٢- الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف المنصور للاستثمار للمدة

(٢٠١١-٢٠٢١)

تأسس المصرف في عام ٢٠٠٦ وبدأ مزاوله نشاطه المصرفي من خلال فروع المنشرة في العراق وهي ثمانية فروع, ويعد المصرف من المصارف الخمسة الاولى في العراق بعد تضاعف انشطته, وهو المصرف الوحيد والاول الذي اقرت هيئة تخصيص ١% من ارباحه للأغراض الاجتماعية, وعمل المصرف على تقديم خدمات مصرفية جديدة خلال عام ٢٠١٤ من خلال استخدام وتطبيق أحدث التقنيات في الانظمة المصرفية المتطورة والعمل وذلك من خلال خدمة الانترنت واستعمال السويفت والصكوك الممغنطة, ويستمر المصرف بتكثيف الجهود وتطوير انشطته وتحقيق افضل النتائج وان المصرف شريك استراتيجي لبنك قطر الوطني وعندما دخل

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق

المصرف في شراكة مع بنك قطر الوطني كان له دور فعال وواضح في تقديم عمله إذ كان له الفضل في نهوض المصرف. للمصرف موقع الكتروني [/https://mbi.iq](https://mbi.iq) يمكن زيارته للتعرف على الخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف ومن خلال خدمة E-MBI تكون هناك حرية كبيرة في تحكم الزبون في أمواله بسرعة وامان وإدارة أمواله وحساباته المصرفية من أي مكان وفي أي زمان. فضلاً عن توافر ماكينات الصراف الآلي والبطاقات الالكترونية وتحويلات الأموال وغيرها من الخدمات.

الجدول (٢) بيانات الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف المنصور

للاستثمار للمدة (٢٠١١-٢٠٢١)

السنوات	عدد اجهزة الصراف الآلي	عدد البطاقات الالكترونية	عدد البنوك المراسلة	ايرادات البطاقات الالكترونية (مليون دينار)
٢٠١١	٥	٦٦٢	٤	١١,٩٨٢
٢٠١٢	٥	٩٧٦	٤	١٤,٢٠٥
٢٠١٣	٦	١١٠٨	٦	١٨,١٥٦
٢٠١٤	٧	١٢٩٥	٧	٢١,٨٨٣
٢٠١٥	٩	١٤٢٠	٧	٢٥,٧٦٦
٢٠١٦	١٢	١٦٥٩	٩	٢٨,٤١
٢٠١٧	١٣	٢٠٨١	١١	٣٥,٦١٢
٢٠١٨	١٦	٢٣١٧	١٤	٣٥,٣٩١
٢٠١٩	٢١	٣٠٠٢	١٦	٤١,٧٨٣
٢٠٢٠	٢٦	٤٣٩٨	١٩	٤٦,٠٦١
٢٠٢١	٣١	٥٩١٧	٢١	٥٤,٥٠٥

المصدر/ البنك المركزي العراقي - دائرة المدفوعات - قسم العمليات - بيانات غير منشورة

يقدم المصرف خدمات الكترونية عديدة ومنها خدمة الصراف الآلي التي تؤمن الخدمة على مدار ٢٤ ساعة إذ كانت عدد اجهزة الصراف الآلي ٥ خلال عام ٢٠١١ وبدأ الرقم يتزايد حتى وصل الى ٣١ جهازاً في عام ٢٠٢١, وكان هناك تزايد في عدد البطاقات الالكترونية بدأ من ٦٦٢ في عام ٢٠١١ وصولاً الى ٥٩١٧ في عام ٢٠٢١, ويتبعه تزايد في ايرادات البطاقات الالكترونية من ١١,٩٨٢ مليون خلال عام ٢٠١١ وصولاً الى ٥٤,٥٠٥ مليون في عام ٢٠٢١ وهذا التزايد ناجم من جهود المصرف في تقديم خدمات مصرفية جديدة, وشهد عام ٢٠١٨ انخفاض في ايرادات البطاقات الالكترونية إذ شهد العراق اوضاعاً غير مستقرة, وتطور عدد البنوك المراسلة من ٤ بنوك في عام ٢٠١١ حتى وصلت الى ٢١ بنكاً عام ٢٠٢١ لتدعم النمو في النشاط الاقتصادي عبر تسهيل التجارة الدولية والنشاطات المالية للمصارف العربية.

٣- الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف الموصل للتنمية والاستثمار للمدة

(٢٠١١-٢٠٢١)

تأسس مصرف الموصل في عام ٢٠٠١ وبدأ المصرف ممارسة اعماله المصرفية ويطمح المصرف ان يكون رائداً يتفوق في تقديم أفضل وأحدث المنتجات والخدمات المصرفية على الصعيد الوطني والعربي وان يكون قريباً من عملائه ومساهماً في تطوير الصناعة المصرفية في العراق, وهناك عشرة فروع للمصرف يقدم خدماته الالكترونية من خلالها للجمهور, وان ودائع المصرف خاضعة للتأمين من قبل شركة ضمان الودائع, ويقدم المصرف العديد من الخدمات الالكترونية ومنها خدمة الصراف الآلي وتمكن هذه الخدمة حاملي بطاقات الخصم من السحب على مدار ٢٤ ساعة وتوفر المرونة في السحب كونها منتشرة في اماكن متعددة . كذلك خدمة

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق

اصدار وتشغيل البطاقات الائتمانية التي توفر سحب النقود من خلال الصراف الالي او التسوق عبر الانترنت او التسوق من نقاط البيع point of sale ودفع الفواتير . ويقدم المصرف خدماته الالكترونية سواء من خلال الصفحة الرسمية على الانترنت على الموقع الالكتروني <https://www.almosulbank.iq/home-ar> أم من خلال تطبيقات الموبايل أم على وسائل التواصل الاجتماعي ومنها الفيس بوك.

الجدول (٣) الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف الموصل للتنمية والاستثمار

للمدة (٢٠١١-٢٠٢١)

السنوات	عدد أجهزة الصراف الالي	عدد البطاقات الالكترونية	عدد البنوك المراسلة	إيرادات البطاقات الالكترونية (مليون دينار)
٢٠١١	٣	٨٩٣٠	١	١٨,٧٣٣
٢٠١٢	٧	١٠,٥٢٠	١	٢٠,٣٤٨
٢٠١٣	١١	١٣,٨٥٠	٢	24,866
٢٠١٤	١٦	١٤,٢٩٠	٢	28,551
٢٠١٥	٢٦	١٨,٤٠٠	٣	27,059
٢٠١٦	٤٢	٢٣,٨٦٠	٤	29,558
٢٠١٧	٥١	٣١,٠٧٠	٤	41,173
٢٠١٨	٦٧	٣٨,٦١٠	٦	45,409
٢٠١٩	٧٧	٤٠,١٩٠	٥	43,784
٢٠٢٠	٨٧	٧٦,٩٤٠	٦	51,702
٢٠٢١	٨٧	٨٦,٦٢٠	٧	67,133

المصدر/ البنك المركزي العراقي - دائرة المدفوعات - قسم العمليات - بيانات غير منشورة

ومن خلال الجدول السابق نلاحظ: بدأ المصرف بثلاثة أجهزة وبدأ يتزايد بشكل كبير وسريع خلال مدة الدراسة حتى وصل الى ٨٧ جهاز صراف آلي في عام ٢٠٢١, مما يوضح ان المصرف يعمل بشكل جيد وينتشر بسرعة كبيرة وهناك عدد كبير من المتعاملين مع المصرف وهذا يرجع للخدمات التي يقدمها المصرف وسمعة المصرف وثقة الجمهور وزيادة الوعي المصرفي, وكان هناك تزايد في عدد البطاقات الالكترونية إذ بلغت ٨٩٣٠ في عام ٢٠١١ حتى وصلت الى ٨٦٦٢٠ في عام ٢٠٢١ وهذه الزيادة تتبعها الزيادة في ايرادات البطاقات الالكترونية حتى وصلت عام ٢٠١٤ إذ بلغت ٢٨,٥٥١ وفي السنة التي تليها انخفضت الايرادات الى ٢٧,٠٥٩ بسبب الحرب على داعش والاضاع غير المستقرة, وايضا الازمة المالية الكبيرة التي يعيشها العراق بسبب هبوط اسعار النفط العالمية وزيادة العجز في موازنة عام ٢٠١٦ إلى ٣٠% وبدأ المصرف بالاعتماد على بنك مراسل واحد في عام ٢٠١١ حتى وصل الى ٧ بنوك مراسلة في عام ٢٠٢١.

٤- الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف بغداد للمدة (٢٠١١-٢٠٢١)

يقدم المصرف خدماته من خلال فروعه التي تبلغ ٣٦ فرعاً وهو واحد من اكبر المصارف التجارية الخاصة في العراق, تطور المصرف من محلي الى عالمي خلال السنوات الماضية وهو يواصل في نموه وبأدائه الحسن, يقدم المصرف الخدمات المصرفية للعملاء عبر الانترنت من خلال الموقع الالكتروني [/https://www.bankofbaghdad.com.iq](https://www.bankofbaghdad.com.iq) إذ يعمل العميل على التسجيل في الخدمة والاستفادة من الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه وكذلك يقدم خدماته من خلال تطبيق الموبايل البنكي الذي يقدم خدمات مصرفية الكترونية كذلك من خلال صفحات التواصل الاجتماعي الفيس بوك وغيرها, ويقدم المصرف الخدمات المصرفية

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق

الالكترونية داخل وخارج العراق وعلى مدى ٢٤ ساعة وهذا يقلل من تكلفة الفائدة على البنك وتحسين سرعة وفعالية الخدمات المصرفية, تعد خدمة الصراف الآلي من الخدمات التي يضمها مصرف بغداد والموجودة في اغلب الفروع, وتقدم خدمات متميزة وان الهدف من اي جهاز صراف آلي هو تحصيل النقد بصورة سريعة.

الجدول (٤) بيانات الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف بغداد للمدة

(٢٠١١-٢٠٢١)

السنوات	عدد اجهزة الصراف الآلي	عدد البطاقات الالكترونية	عدد البنوك المراسلة	ايرادات الالكترونية(مليون دينار)	البطاقات
٢٠١١	٣٨	٢٣٢١٠	١	٣٤,٨١٥	
٢٠١٢	٤٤	٣٥٥٧٠	١	٥٣,٣٥٥	
٢٠١٣	٥٠	٤٧٩٣٠	٣	٧١,٨٩٥	
٢٠١٤	٤٥	٦٠٢٩٠	٢	٩٠,٤٣٥	
٢٠١٥	٤٥	٧٢٦٥٠	٤	١٠٨,٩٧٥	
٢٠١٦	٤٧	٨٥٠١٠	٣	١٢٧,٥١٥	
٢٠١٧	٤٨	٩٧٣٧٠	٢	١٤٦,٠٥٥	
٢٠١٨	٥٠	١٠٩٧٣٠	٢	١٦٤,٥٩٥	
٢٠١٩	٤٩	١٢٢٠٩٠	١	١٨٣,١٣٥	
٢٠٢٠	٥١	١٣٤٤٥٠	١	٢٠١,٦٧٩	
٢٠٢١	٥٢	١٤٨٨١٠	١	٢٢٣,٢١٥	

المصدر/ البنك المركزي العراقي - دائرة المدفوعات - قسم العمليات - بيانات غير منشورة

ومن خلال الجدول نلاحظ ان عدد اجهزة الصراف الآلي كان يتزايد بشكل بسيط ومتذبذب فقد كان العدد ٣٨ جهازاً عام ٢٠١١ وتزايد ليصل الى ٥٢ جهازاً عام

٢٠٢١، وتزايد عدد البطاقات الالكترونية من ٢٣٢١٠ بطاقة حتى وصل الى ١٤٨٨١٠ بطاقة، ويتبع هذه الزيادة في عدد البطاقات الالكترونية زيادة في ايرادات البطاقات الالكترونية إذ بلغت ٣٤,٨١٥ مليون في عام ٢٠١١ وصولاً الى ٢٢٣,٢١٥ مليون في عام ٢٠٢١ وهذا يدل على اتجاه المصرف نحو تعزيز الخدمات المصرفية الالكترونية، اما عدد البنوك المراسلة فكان المصرف هو الأقل في مصارف العينة اعتماداً على البنوك المراسلة فقد كان يعتمد على بنك مراسل واحد في عام ٢٠١١ و ٢٠١٢ ثم زاد الى ٣ بنوك في عام ٢٠١٣ و ٤ بنوك في عام ٢٠١٥ وبدأ بالتنازل الى ان بقي الاعتماد على بنك مراسل واحد وهو CITI BANK بسبب الحظر على بقية المصارف.

٥- الخدمات المصرفية الالكترونية للمصرف الاهلي العراقي للمدة

(٢٠٢١-٢٠١١)

تأسس المصرف الأهلي العراقي عام ١٩٩٥ كشركة مساهمة عامة ضمن القطاع الخاص، ليقدم مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية للشركات والأفراد في العراق. ونظراً للنجاح الذي حققه البنك ولدعم نموه المستقبلي، فقد تمت زيادة رأس مال البنك من ٤٠٠ مليون دينار عراقي عند التأسيس ليصل إلى ٢٥٠ مليار دينار عراقي (٢١٥ مليون دولار أمريكي) في كانون الأول ٢٠١٣. ويقدم المصرف مجموعة من الخدمات الالكترونية وللمصرف موقع الكتروني على الرابط <https://nbi.iq> ويقدم مجموعة من الخدمات الالكترونية سواء لفتح الحساب أم الاستفسار عن الحساب أم التسوق الالكتروني أم السحب والتحويل وغيرها من الخدمات كذلك هناك تطبيق للمصرف الاهلي العراقي على خدمات الكوكل بلاي <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.backbase.ret>

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق

ail.nbi يشترك بالتطبيق اكثر من ١٠٠ الف مشترك . ويمتلك المصرف شبكة واسعة من البنوك المراسلة إذ يسهل ارسال واستقبال الحوالات حول العالم ومنح التسهيلات الائتمانية وتقديم خدمات التمويل التجاري ويدخل في التداول لصالح عملائه في أسواق الأوراق المالية في المنطقة سواء السوق الأردني أم الأسواق العالمية وللمصرف ١٨ فرعاً في بغداد والمحافظات ويعمل على تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها.

الجدول (٥) بيانات الخدمات المصرفية الالكترونية للمصرف الاهلي العراقي للمدة

(٢٠٢١-٢٠١١)

السنوات	عدد اجهزة الصراف الالي	عدد البطاقات الالكترونية	عدد البنوك المراسلة	ايرادات البطاقات الالكترونية(مليون دينار)
٢٠١١	3	4310	5	108
٢٠١٢	3	6500	7	138
٢٠١٣	3	8720	7	174.9
٢٠١٤	5	8900	9	184.07
٢٠١٥	8	11400	10	248.44
٢٠١٦	12	12530	12	338.11
٢٠١٧	9	14930	16	393.08
٢٠١٨	20	18720	21	439.89
٢٠١٩	24	23010	19	522.4
٢٠٢٠	25	30080	18	600.71
٢٠٢١	28	39270	19	592.73

المصدر/ البنك المركزي العراقي - دائرة المدفوعات - قسم العمليات - بيانات غير منشورة

من خلال الجدول يلاحظ ان أجهزة الصراف الآلي هي الأقل في مصارف العينة على الرغم من تطورها فقد كانت ٣ أجهزة في عام ٢٠١١ وتزايدت حتى وصلت إلى ٢٨ جهازاً. في المقابل تزايد عدد البطاقات الالكترونية من ٤٣١٠ في عام ٢٠١١ حتى وصل إلى ٣٩٢٧٠ عام ٢٠٢١ وانعكس ذلك التطور على تزايد في إيرادات البطاقات الالكترونية من ١٠٨ ملايين دينار الى ٥٩٢,٧٣ مليون دينار في عام ٢٠٢٠, اما في عام ٢٠٢١ فانخفضت الإيرادات الى ٥٩٥,٧٣ بسبب انخفاض النشاط المصرفي في المصرف لهذا العام نتيجة الركود الاقتصادي, كما ان اعداد البنوك المراسلة تزايد من ٥ بنوك عام ٢٠١١ حتى وصل الى ٢١ بنكاً عام ٢٠١٨ نظراً لتطور المصارف العربية وزيادة تعاملاتها مع الخارج لتسهيل الخدمات المقدمة للمتعاملين, ونلاحظ تراجع عدد البنوك الى ١٩ بنكا في عام ٢٠١٩ وايضا في عام ٢٠٢٠ تراجع الى ١٨ بنكا وذلك اما بسبب الحظر على بقية المصارف او لفشل البنوك المراسلة في تقديم الخدمات للمتعاملين فتفضل المصارف عدم التعامل معها.

٦- الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار

للمدة (٢٠١١-٢٠٢١)

تأسس المصرف في عام ١٩٩٣ وقد حصل المصرف على المرتبة الاولى ممتاز من بين المصارف العراقية الخاصة حسب نظام CAMEL العالمي لأربع سنوات ٢٠٠٧ , ٢٠٠٨ , ٢٠٠٩ , ٢٠١٠ , سعى المصرف الى الارتقاء بأعماله الى مستوى اداء المصارف العالمية من خلال اعتماده على وسائل العمل المتطورة ومنها التكنولوجيا والتي اصبحت من الركائز الاساسية للعمل المصرفي الحديث, وسيستمر المصرف بتقديم احدث الاساليب المصرفية المعمول بها في مجال الصناعة المصرفية وسيبقى من المصارف المتقدمة والمتميزة لخدمة زبائنه وحماية اموال

وحقوق حملة أسهمه , يحرص المصرف على توفير الراحة لزبائنه وخدمتهم على مدار ٢٤ ساعة / سبعة ايام في الاسبوع و ذلك من خلال خدمة البنك البيتي -E banking . خدمة البنك البيتي هي خدمة عصرية متطورة تهدف الى توفير وقت و جهد الزبائن فلم يعد حضور الزبون الى المصرف شرطاً ضرورياً لإنجاز كل معاملاته المصرفية، الموقع الالكتروني للمصرف هو <https://imeib.iq/> ويوفر المصرف حماية للزبائن من خلال سرية المعلومات وحماية حساباتهم وحماية الموقع من الاختراق لنشر الثقة والاطمئنان بين الزبائن واستقبال الشكاوى والاستفسارات عن طريق البريد الالكتروني او الموبايل ويوفر خدمة توظيف الرواتب لشريحة كبيرة من الموظفين والعاملين في القطاع العام.(متاح على الموقع الالكتروني <https://imeib.iq/?page=69>) ويقدم خدمة الصراف الآلي لتقديم خدمة السحب النقدي السريع والاستعلام عن الرصيد وتقديم بطاقات الماستر كارد للجميع فضلاً عن كثير من الخدمات الالكترونية.

الجدول (٦) بيانات الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف الشرق الاوسط

العراقي للاستثمار للمدة (٢٠١١-٢٠٢١)

السنوات	عدد اجهزة الصراف الالي	عدد البطاقات الالكترونية	عدد البنوك المراسلة	ايرادات البطاقات الالكترونية(مليون دينار)
٢٠١١	4	7620	2	21.345
٢٠١٢	5	8110	4	34.562
٢٠١٣	6	8720	4	56.721
٢٠١٤	7	9840	5	88.091

٢٠١٥	10	12980	6	125.86
٢٠١٦	11	13420	4	179.558
٢٠١٧	23	14080	5	232.971
٢٠١٨	41	14530	6	276.743
٢٠١٩	51	23170	7	345.896
٢٠٢٠	62	53210	7	261.871
٢٠٢١	78	64760	7	321.535

المصدر/ البنك المركزي العراقي - دائرة المدفوعات - قسم العمليات - بيانات غير منشورة

يعد مصرف الشرق الأوسط من اكثر المصارف من حيث عدد اجهزة الصراف الآلي, إذ كان عدد اجهزة الصراف الآلي ٤ اجهزة في عام ٢٠١١ وبدأ التطور بشكل كبير حتى وصل الى ٧٨ جهازاً في عام ٢٠٢١ ويقدم المصرف خدماته الالكترونية من خلالها, وبلغ عدد البطاقات الالكترونية ٧٦٢٠ في عام ٢٠١١ وتطور العدد ليصل الى ٦٤٧٦٠ في عام ٢٠٢١ وذلك لزيادة وتطور الوعي المصرفي لدى المتعاملين, وتتبعه زيادة في ايرادات البطاقات الالكترونية إذ بلغت ٢١,٣٤٥ مليون في عام ٢٠١١ وارتفعت الإيرادات لتصل الى ٣٤٥,٨٩٦ في عام ٢٠١٩, اما في عام ٢٠٢٠ فانخفضت الإيرادات الى ٢٦١,٨٧١ ويرجع ذلك الى حالة الركود الاقتصادي, وكان المصرف يعتمد على بنوك مراسلة ٢ في عام ٢٠١١ وبعد ذلك وصلت الى ٧ بنوك مراسلة في عام ٢٠٢١ وعلى الرغم من انه في بعض السنوات كان هناك تراجع في عدد البنوك كما في عام ٢٠١٦ وهو عام الازمة المالية.

رابعاً : الاستنتاجات والتوصيات

أ- الاستنتاجات

١- ان التقدم التكنولوجي الحديث انعكس إيجاباً على القطاع المصرفي من خلال التطور الحديث في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الامر الذي أدى إلى تحسين الخدمات المصرفية من خلال تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية التي أدت الى سرعة وسهولة ودقة انجاز المعاملات الامر الذي عزز من التنافسية بين المصارف وكان عامل جذب للعملاء وفرصة لزيادة الربحية .

٢- تتنوع اشكال الخدمات المصرفية الالكترونية تبعا لمرحلة التقدم التكنولوجي فقد ظهرت أجهزة الصراف الآلي والبطاقات الالكترونية بمختلف أنواعها وكانت هناك خدمات المواقع الالكترونية للمصارف والتطبيقات الالكترونية الخاصة بكل مصرف وخدمات الرسائل النصية ونقاط البيع والبنوك المراسلة وكثير من الخدمات الأخرى.

٣- هناك مجموعة من التحديات التي تواجهها الخدمات المصرفية الالكترونية من بينها التحديات الإدارية والتحديات التقنية والتحديات التنافسية والتحديات التمويلية والتحديات التشريعية وغيرها من التحديات مما يجعل تلك الخدمات عرضة للمخاطر ولا تخلو من التحديات .

٤- ظهرت الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق في وقت متأخر وبعد عام ٢٠٠٦ وتعد هذه الخدمات في طورها الأول إذ تعد بدائية وبسيطة بالمقارنة مع الدول العربية, إذ يحتل العراق مرتبة متأخرة من حيث الخدمات المصرفية الالكترونية والسبب في ذلك تأخر دخول الانترنت الى العراق وضعف البنية التحتية للقطاع المصرفي وتخلف العادات المصرفية وانخفاض الثقافة المصرفية لدى الجمهور ومحدودية القطاع المصرفي في العراق .

٥- ما يزال حتى عام ٢٠٢١ حجم ونوعية الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق متواضعة ودون المستوى المطلوب إذ تشير بيانات صندوق النقد العربي واتحاد المصارف العربية إلى ان العراق يعد من الدول الأقل من حيث ماكينات الصراف الآلي وخدمات الانترنت التي تعد خدمات بدائية وبسيطة وبطيئة كذلك يحتل العراق مرتبة متأخرة من حيث المؤشر العام للتقنيات المالية الحديثة والخدمات

المالية الرقمية وكذلك يعد من الدول الأقل من حيث الانتشار المصرفي والكثافة المصرفية ومتخلف من ناحية الثقافة المصرفية .

٦- عملت المصارف العراقية بشكل عام ومصارف العينة بشكل خاص على الاهتمام بالخدمات المصرفية الالكترونية ومنذ عام ٢٠٠٧ وبعد دخول الانترنت بدأت المصارف بإدخال التكنولوجيا على الخدمات وبشكل متنوع إذ كان لكل مصرف موقع على شبكة الانترنت وتبنت كثير من المصارف اطلاق منصات الكترونية وتطبيقات الكترونية الهدف منها سهولة العمل وسرعة انجاز المعاملات ومنها ما كان مجانيا ومنها ما كان بأجور بسيطة فضلاً عن انتشار أجهزة الصراف الآلي وإصدار البطاقات الالكترونية وانتشار نقاط البيع وانتشار أجهزة الدفع وتوطين الرواتب والتحويل المالي والتسوق الالكتروني وتزايد البنوك المراسلة وغيرها من الخدمات الأخرى .

٧- تطورت الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل كبير خلال مدة الدراسة في مصارف العينة ومن تلك المؤشرات التي تعبر عن الخدمات المصرفية الالكترونية عدد أجهزة الصراف الآلي إذ ارتفعت من ٣ او ٤ أجهزة الى اكثر من ٥٠ او ٦٠ جهازاً للمدة (٢٠١١-٢٠٢٢) كما تزايدت اعداد البطاقات الالكترونية من اقل من الف بطاقة حتى وصلت الى حدود ٢٠ الف بطاقة خلال المدة نفسها، وتزايدت البنوك المراسلة من مصرف واحد او اثنين الى حدود ١٢ بنكاً مراسلاً للمدة نفسها وأخيراً ازداد مؤشر إيرادات البطاقات الالكترونية من ٢٠ مليون دينار الى اكثر من ٢٠٠ مليون دينار.

٨- اتضح ان اكثر مصارف العينة من حيث أجهزة الصراف الآلي هو مصرف الموصل ب ٨٧ جهازاً ثم مصرف الشرق الأوسط , كما ان اكثر مصارف العينة من حيث اصدار البطاقات الالكترونية هو مصرف بغداد ب ١٤٨ الف بطاقة , وان اكثر مصارف العينة من حيث البنوك المراسلة يعد مصرف المنصور ب ٢١ مصرفاً ثم المصرف الأهلي ب ١٩ مصرفاً, وان اكثر المصارف تحقيقاً للإيرادات هو المصرف الأهلي العراقي ب ٥٩٢ مليون دينار ثم مصرف الخليج ب ٤٧٢ مليون دينار , الامر الذي يعني ان جميع مصارف العينة تتنافس فيما بينها على تقديم افضل الخدمات المصرفية الالكترونية.

ب-التوصيات

- ١- يجب على المصارف العمل على تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية الحالية وذلك من خلال زيادة اعداد أجهزة الصراف الآلي والبطاقات الالكترونية ونقاط البيع لضمان وصول الخدمات الالكترونية لجميع افراد المجتمع وبالأخص في مناطق الاقضية والنواحي.
- ٢- يجب على المصارف الاهتمام بالخدمات المصرفية الالكترونية بحيث تكون ذات جودة عالية لتلبي رغبات واحتياجات العملاء, وذلك لجذب اكبر عدد ممكن من العملاء ومن ثم ينعكس بشكل ايجابي على ربحية المصارف دون أن يؤثر على التكاليف.
- ٣- العمل على التخلص من المعوقات والتحديات المذكورة لتقديم خدمات مصرفية الكترونية ذات جودة عالية.
- ٤- يجب على المصارف العمل على إدخال أساليب حديثة ومتطورة لتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية, والتي تجعلها قادرة على منافسة المصارف التجارية الاخرى, ومن ثم جذب اكبر عدد ممكن من العملاء والمحافظة عليهم بما يحقق للمصارف عوائد مالية مرتفعة.
- ٥- على المصارف أن تكثف جهودها حول عمل حملات اعلانية خلال فترات مختلفة وذلك لزيادة الوعي المصرفي وتسهيل الاجراءات لفتح الحسابات البنكية وعمليات الایداع والسحب, ومن ثم الابتعاد عن نظام الدفع التقليدي لما له من عيوب ابرزها زيادة التكاليف.

٦- على المصارف زيادة تدريب وتأهيل العاملين على استخدام الاساليب الحديثة بشكل يجعلهم قادرين على مواجهة المشكلات التقنية التي تواجه الخدمات المصرفية الالكترونية.

٧- ضرورة اطلاع المصارف العراقية على الخدمات المصرفية الالكترونية في البلدان المتقدمة للاستفادة من الاساليب الحديثة ومواكبتها لتقديم خدمات متميزة في المصارف العراقية.

٨- العمل على تطوير ورفع المستوى التكنولوجي للخدمات المصرفية الالكترونية ومواكبة التطوير العام في التكنولوجيا الحديثة المتمثلة بالهواتف الذكية والاجهزة اللوحية واصبح ذلك ضرورة للمصارف والشركات العاملة على تقديم برامج التكنولوجيا التي تدعم عمل الخدمات المصرفية الالكترونية.

٩- ضرورة العمل على استحداث وحدات أو شعب أو اقسام خاصة بالبحث والتطوير ومتابعة الخدمات المصرفية الالكترونية والبحث عن قنوات جديدة لتقديمها بشكل أفضل لأن ذلك يساعد في تشجيع إقبال المودعين والمقترضين للتعامل مع المصارف التجارية.

خامساً : المصادر

١- المصادر العربية

أ- الرسائل والاطاريح الجامعية

١- الباهي , صلاح الدين مفتاح سعد , ٢٠١٦ , اثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن (دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الاردني في عمان - الاردن) , رسالة ماجستير , كلية الاعمال - جامعة الشرق الاوسط.

٢- البردويل , سعيد محمد سعيد , ٢٠١٥ , الخدمات المصرفية الالكترونية المطبقة في البنوك الاسلامية وعلاقتها برضا العملاء (دراسة حالة البنوك الاسلامية في محافظات غزة) , رسالة ماجستير , كلية الاقتصاد والعلوم الادارية - جامعة الازهر , غزة.

٣- بعيو , محمد يوسف , ٢٠١٧ , دور البنك المراسل في تبليغ خطاب الاعتماد المستندي , رسالة ماجستير , كلية الحقوق - جامعة الشرق الاوسط.

٤- شاهين , أيمن احمد محمد , ٢٠١٣ , مقومات العمل المصرفي الالكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية (دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين) , رسالة ماجستير , كلية التجارة - الجامعة الاسلامية - غزة

٥- عبدالله , سليمة , ٢٠٠٩ , دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي (دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة) , رسالة ماجستير , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير_جامعة الحاج الخضر .

٦- ميادة , بلعائش , ٢٠١٥ , اثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية (دراسة مقارنة الجزائر - فرنسا) , اطروحة دكتوراه , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة محمد خيضر - بسكرة .

٧- هاجر , مزغيش , ٢٠١٦ , الخدمات البنكية الالكترونية كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية في البنوك التجارية , رسالة ماجستير , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة ام البواقي.

ب- الدوريات والبحوث

١- الشريفى , سلام محمد حمزة والشباني , فاضل عباس كاظم , ٢٠٢٢ , الـ المصرفية الالكترونية واثرها على اداء الجهاز المصرفي العراقي , مجلة أهل البيت السلام , كلية الادارة والاقتصاد - جامعة القادسية القادسية , العدد ٢٨ .

٢- شندي , اديب قاسم , ٢٠١١ , الصيرفة الالكترونية انماطها وخيارات القبول والرفض , مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة , العدد ٢٧ .

٣- صالح , محمد عبد , ابراهيم , ابراهيم خليل , ٢٠٢٠ , أثر الخدمة المصرفية الالكترونية على الميزة التنافسية في عينة من المصارف العراقية الخاصة - دراسة تحليلية , مجلة الدنانير - جامعة النهرين , العدد ١٨ .

٤- عبد العباس , محمد تركي , ٢٠١٥ , دور الانترنت في تدعيم الصيرفة الالكترونية / مدخل تحليلي لاستخدام الانترنت في الخدمة المالية , مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية - كلية الادارة والاقتصاد - جامعة كربلاء .

٥- عبدالله , فارس , ٢٠١٣ , مشكلات تسويق الخدمات المصرفية

الالكترونية في العراق وعلاقتها برضا الزبائن (دراسة تطبيقية لعينة من المصارف) , مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة , العدد الخاص بمؤتمر الكلية .

٦- مجيد , حيدر كامل , ٢٠١٨ , اثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على ربحية عينة من المصارف الخاصة في العراق , مجلة دنانير , كلية الادارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية , العدد ٢٢ .

٧- محمود , حبيب , اسعد , الحارث , ٢٠١٥ , دراسة واقع الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها , مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية , المجلد ٣٧ , العدد ٦ .

ج- التقارير وشبكة الانترنت

١- البنك المركزي العراقي - دائرة المدفوعات - قسم العمليات - بيانات غير منشورة.

٢- البنك المركزي العراقي, قسم الاستقرار النقدي والمالي, التقرير السنوي للاستقرار المالي ٢٠٢٠ (الطبعة العربية, بغداد, العدد ١١, ٢٠٢١).

٣- صندوق النقد العربي- تقرير الاستقرار المالي في الدول العربية, ٢٠٢١ (ابو ظبي, ٢٠٢١, صندوق النقد العربي).

- a- Aduda , Josiah & Kingoo , Nancy, 2012 , **The Relationship Between Electronic Banking And Financial Performance Among Commercial Banks In Kenya** , Journal Of Finance And Investment Analysis , Vol.1,No.3, 99–118 .
- b- Asia , Muteteri , nagango , 2015 , **Electronic Banking And Financial Performance Of Commercial Banks In Rwanda : A Case Study Of Bank Of Kigali** , A Research Project Report Submitted To The Department Of Business Administration In The School Of Business In Partial Fulfillment Of The Requirement For The Award Of Master Degree In Business Administration (Finance Option) Of Jomo Kenyatta University Of Agriculture And Technology.
- c- Chmielarz .W & Zborowski .M , 2017 , **Analysis Of The Use Of Electronic Banking And E-Payment From The Point Of View Of A Client** , Federated Conference On Computer Science And Information Systems (Fed CSIS) , Pp. 965–969.
- d- Shamim , Salman & Sardar , Kashif , 2010 , **Electronic Banking And E-Readiness Adoption By Commercial Banks In Pakistan** , Degree Project , Linnaeus University .