أساليب تحقيق الشمولية المصرفي (دراسة مقارنة)

Comprehensiveness of banking services (A comparative study)

الكلمات الافتتاحية:
أساليب، تحقيق، الشمولية ،المصرفي

:Keywords
Comprehensiveness, banking, services

Abstrat

That the issue of the comprehensiveness of banking services is of great importance for the advancement of economic and social reality, in light of global developments and the unity of banking competition in developed countries and even in some developing countries, Iraq remained suffering from the weakness of the banking system and its slow development compared to other countries, the banking business and its development was the reason for the growth of the economy And on this basis, in our study we put forward the obstacles that obstruct the comprehensiveness of banking services and propose solutions to them based on successful international experiences. The transfer of banks to electronic work is an important reason for promoting the concept of inclusiveness, because the emergence of electronic payment systems is one of the most important means Which helped to grow the concept of inclusiveness significantly, and the role of providing banking services electronically is no less important than it, as developed countries today deposit cash circulation of money, and physical dealings in banking business, to replace work and electronic payment in place, to facilitate the process of obtaining banking service and shorten the effort and time , We do not deny the role of traditional means in achieving inclusiveness, as their role is still important in achieving inclusiveness, but rather an integral part of the plan to achieve Sham Mandate of banking services

أ.د رغد فوزي عبد الطائي

نبذة عن الباحث: أستاذ قانون التجاري

بنين محمد جواد راضي أبوغنيم

نبذة عن الباحثة: طالبة دراسات عليا

تاريخ استلام البحث :
٢٠٢٠/١١/٨
تاريخ قبول النشر :
٢٠٢٠/١١/١٦

الملخص
أن لموضوع الشمولية المصرفية، أهمية بالغة بالنهوض بالواقع الاقتصادي والاجتماعي، ففي ظل التطورات العالمية وحدة المنافسة المصرفية في الدول المتقدمة بل وحتى في بعض الدول النامية، بقي العراق يعاني من ضعف الجهاز المصرفي وبطئ تطوره مقارنة بدول أخرى كان العمل المصرفي وتطويره السبب في تنامي الاقتصاد ونهوضه في تلك الدول، وعلى هذا الأساس قمنا في دراستنا بطرح المعوقات التي تعترض الشمولية المصرفية واقتراح الحلول لها بناءً على تجارب دولية ناجحة ، فأن انتقال المصارف إلى العمل الإلكتروني يعد سببا مهما في تعزيز مفهوم الشمولية، ذلك إن ظهور أنظمة الدفع الإلكترونية من أهم الوسائل التي ساعدت على تنامي مفهوم الشمولية بشكل ملحوظ، ولا يقل دور تقديم الخدمات المصرفية إلكترونيا أهمية عنها، حيث إن الدول المتقدمة اليوم تودع التداول النقدي للأموال، والتعامل المادي في الأعمال المصرفية، ليحل العمل والدفع الإلكتروني محلها، لتسهيل عملية الحصول على الخدمة المصرفية واختصارا للجهد والوقت، ولا ننفي دور الوسائل التقليدية في تحقيق الشمولية فأن دورها لازال مهما في تحقيق الشمولية بل هي جزءً لا يتجزأ من خطة تحقيق الشمولية المصرفية.

المقدمـــة :-

أن الشمولية المصرفية تتحقق بعدة أساليب حديثة وكذلك تقليدية والأخيرة تتمثل في تأسيس الفروع المصرفية الصغيرة، فالانتشار المصرفي له دور كبير في ضم الفئات المستبعدة مصرفيا في المناطق الريفية والنائية، وكذلك من الطرق التقليدية هو دعم المصارف للمشاريع الصغيرة والمتوسطة وتوفير التمويل لتلك المشاريع لأن هذا يساعد في جذب البطالة لتأسيس مشروعاتهم وبالتالي يتعزز في ذهن هذه الشريحة مفهوم الثقافة المصرفية من خلال القروض لتلك المشروعات، وإن هذه الطرق التقليدية مهمة جداً في تنمية وتعزيز الثقافة المصرفية وبالتالي يتحقق الشمول المصرفي.

أما الطرق الحديثة أو الوسائل الإلكترونية فهي لا تقل أهمية عن الطرق التي سبق ذكرها بل ربما تفوقها فالفرد اليوم يبحث عن السهولة في التعامل ويبحث عن الطرق التي تختصر عليه الجهد والوقت وهذا التطور الإلكتروني في التعامل المصرفي عزز الشمولية بدرجة كبير وأبسط مثال على ذلك توطين رواتب الموظفين في العراق والبرامج التي وضعتها رعاية الشؤون الاجتماعية كانت مشروعات فعالة لجذب الكثير من المواطنين وإدخالهم في دائرة الشمول المصرفي.وللبحث في الموضوع أكثر أثرنا على أنفسنا إن تكون دراستنا مقسمة إلى مبحثين، المبحث الأول خصصناه للوسائل التقليدية في تحقيق الشمولية، والمبحث الثاني للوسائل الإلكترونية ودورها في تحقيق الشمولية.

المبحث ألاول الوسائل التقليدية لتحقيق الشمولية المصرفية

أن مفهوم الشمولية المصرفية يقترب من الاصطلاح الاقتصادي الشمول المالي والذي يعني بأنه العملية التي

تتضمن آلية إتاحة أو وصول النظام المالي الرسمي لجميع أفراد المجتمع في الاقتصاد القومي يكون ذات جودة وتكلفة مناسبة( ) قمنا بالإشارة إلى الشمول المالي بنظرة عامة لأن هناك صلة بين الشمولية المصرفية و الشمول المالي بواسطة إن الأخير يتم الوصول إليه من خلال تطبيق عدة سياسات ومن ضمنها الوصول للخدمات المصرفية، وبناءً على ما سبق يمكن تعريف الشمولية المصرفية على إنها مكنة مصرفية يتم من خلالها إيصال جميع أفراد المجتمع من دون استثناء إلى الخدمات المصرفية بما يتناسب مع احتياجاتهم وامكانياتهم من خلال اتباع عدة سياسات وآليات من شأنها تحقق ذلك.

أن الوسائل التقليدية التي سوف نتطرق إليها في هذا المبحث والتي وجدنا أنها الأكثر مساهمة وتأثيرا في تحقيق الشمولية والتي تتمثل بالتوسع المصرفي الجغرافي وتحديدا إنشاء فروع مصرفية صغيرة و إقراض المشاريع المصرفية الصغيرة والمتوسطة، وهذه الوسائل تركز على ضم الفئات المستبعدة مصرفيا سواء بسبب حالات الفقر والجهل وكذلك البعد الجغرافي، ذلك إن هذه الفئات من المجتمع بالرغم من كثر الكلام للاهتمام بها إلا إننا لم نجد في الواقع ذلك الاهتمام الذي يرفع من مستوى تطويرها وتقدمها، ولهذا سوف نسلط الضوء في دراستنا على تلك الفئات بإيجاد حلول من شأنها ضم تلك الفئات لتتعامل مع المنظومة المصرفية والذي بدوره يعزز المستوى الثقافي لهم في التعامل والتطور وكذلك تحقيق الفائدة المادية لهم ورفع المستوى المعاشي . المطلب الأول التوسع المصرفي أن التوسع المصرفي والذي يعني أنتشار المصارف جغرافياً من خلال تأسيس الفروع المصرفية الصغيرة يعد من الأساليب التقليدية التي لا يمكن الاستغناء عنها حتى في ظل التطورات التكنلوجية الحاصلة من أنشاء بنوك إلكترونية وفروعها الافتراضية، ويرجع ذلك لأسباب عديدة سوف يتم طرحها في هذا المطلب من الدراسة، وللانتشار المصرفي دور هام في شمول فئات معينة من المجتمع بالخدمات المصرفية، ولذلك فإن دراستنا في هذا المطلب تنصب على أهمية الانتشار المصرفي الصحيح لوصول الخدمات المصرفية إلى كافة أفراد المجتمع بفئاته المختلفة، وهذا بدوره يؤدي إلى تعزيز الشمولية، ويضاف إلى ذلك تحقيق الأرباح في القطاع المصرفي من خلال الزيادة الحاصلة بعدد المودعين والمتعاملين مع المصرف عموما وبالنتيجة وجود انتشار مصرفي معقول في منطقة ما، يسهم في تحقيق مصلحة المصرف الذي يبحث عن الزيادة في الربح والذي يتحقق من خلال استهداف الجمهور المستبعد عن الشمول بالخدمة المصرفية.

الفرع الأول المقصود بالتوسع المصرفي أن الخدمات المصرفية يتم توزيعها باستخدام عدة طرق منها الفروع المصرفية و وحدات التعامل الآلي ونظام التوكيلات المصرفية للأفراد أو الشركات للقيام بالنيابة عن المصرف بتقديم بعض الخدمات المصرفية وما تحتاج البحث فيه في دراستنا هو البحث في توزيع الخدمات عبر الفروع المصرفية الصغيرة فهي من أهم قنوات توزيع الخدمات، حيث يتم من خلالها إتاحة الخدمات المصرفية التي يحتاجها العملاء( ).وإن المصارف الناهضة اليوم هُي التي دائما تسعى لراحة عملائها من خلال عدة أمور ومنها إنشاء فروع لها تمكن الزبائن الوصول إليها دون إن تحملهم مشقة وتكون هذه الفروع قريبة من مناطق سكنهم أو عملهم، فإن الفرد اليوم يختار المصرف القريب من سكنه أو محل عمله اختصارا للوقت والجهد الذي يبذله للوصول إلى مصرف في موقع أبعد وتوفير الوقت في عصر أصبح الزمن فيه يسير على عجاله، وتوفير الجهد للعملاء المستهدفين بالخدمة المصرفية وهذه العوامل يجب مراعاتها عند التفكير في فتح فرع مصرفي جديد، فإن بعض الفروع المصرفية ممكن إن تفشل في استقطاب العملاء الجدد ليس بسبب سوء الخدمات التي تقدمها، وإنما تخفق في استقطاب العملاء الجدد وذلك باختيار موقع للفرع المصرفي غير مناسب للجمهور بحيث يصعب على الأخير الوصول إليه بسبب البعد أو المكان الغير واضح لدرجة يصعب وصفه.ويقصد بالتوسع المصرفي الجغرافي بشكل عام زيادة التعامل في الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف بمعنى إن يتجه المصرف في تقديم خدماته إلى مناطق جغرافية جديدة داخل حدود الدولة أو خارجها وذلك عن طريق فتح فروع له في تلك المناطق( ). إن سياسة انتشار الفروع المصرفية الصغيرة الواقعية لا يمكن الاستغناء عنها حتى في ظل التطورات الجديدة من استحداث مصارف بفروعها إلكترونيا بواسطة استخدام قنوات التوزيع المختلفة المتمثلة أساساً بالأنترنيت، فعصرنة المصارف الإلكترونية لا يمكن إنكار أهميتها، حيث يجمع الكثير على إن خدمات الأنترنيت المصرفي هي خطوة متقدمة في القطاع المصرفي بل أصبحت عنوان

العمل المصرفي الحديث المتقدم والمتطور في العالم، إلا إنها لا يمكن إن تعتبر كبديل عن الفروع المصرفية المشيدة لأن هناك سكان في مناطق قروية بعيدة يغلب على سكانها طابع البساطة وبسبب بعد هذه المناطق تكاد تكون محرومة من أغلب التطورات الحاصلة في الحياة في مجالاتها المختلفة ومنها التطورات الحاصلة في القطاع المصرفي، فهذه الشريحة من المجتمع التي لم يسبق لها وإن تعاملت مع المصارف التقليدية هو ليس بالأكيد وإنما في الغالب لا تتعامل مع المصارف الإلكترونية، لأسباب عديدة منها بُعد المنطقة بحيث يكون الوصول للمصارف في المدن شاق ومتعب فهذا يكلفهم رحلات طويله للوصول إلى أقرب فرع مصرفي ، وكذلك غياب الثقافة المصرفية فهذه من أبرز العوامل التي تحول بين هذه الشريحة من المجتمع وبين المصارف، ولأننا نبحث عن حل لعلاج هذه الظاهرة فيمكننا القول بأن تأسيس الفروع المصرفية الصغيرة في تلك المناطق حلاً حيوياً أمثل لأشمال سكانها بالخدمات المصرفية لكي يتحقق الهدف المنشود وهو الأشمال المصرفي للمجتمع دون أي فارق أو استبعاد لفئة معينة.وعلى ضوء ما تقدم يمكن تعريف الفروع المصرفية الصغيرة على إنها تلك الفروع المشيدة على أرض الواقع والتي يقتصر عملها على تقديم خدمات معينة دون أخرى مثل قبول الودائع و تقديم القروض الصغيرة في المناطق الريفية والبعيدة حيث يكون عدد سكانها محدود ويقل النشاط الاقتصادي فيها.وبالطبع تحتاج المصارف إلى ترخيص لفتح الفرع المصرفي الصغير بناءً على ما جاء في المادة (٤) من قانون المصارف العراقي المعدل حيث جاء بالفقرة الأولى من المادة المذكورة بأنه (يتطلب تأسيس مصرف في العراق بما في ذلك الفروع الثانوية التي تعود غالب أو كامل ملكيتها لمصرف أجنبي أو شركة مصرفية قابضة إصدار ترخيص مصرفي مسبق من البنك المركزي العراقي. ويتطلب إنشاء فرع أو مكتب تمثيل لمصرف أجنبي في العراق إصدار تصريح مسبق من البنك المركزي العراقي، ويتطلب أن يحتفظ الفرع الثانوي للمصرف الأجنبي بـ (٥٠٠) مليار دينار من رأس المال، ولا تفرض قيود حول المجال الذي سيتم فيه استثمار رأس المال)[١]، إلا إن إجراءات منح الترخيص لفتح فرع مصرفي في العراق

مطولة نوعا ما وتتطلب إجراءات روتينية معقدة، ولذلك نقترح على المشرع تقليل حلقات الروتين المتمثل بالإجراءات المطولة لمنح هذه الإجازة وأزالت هذه العقبة من أمام المصارف التي تسعى لتوسيع فروعها، تحقيقا للتوسع المصرفي الجغرافي.

الفرع الثاني العلاقة بين التوسع المصرفي والشمول المصرفي أن مفهوم الشمول المصرفي كما بيناه سابقا والذي يعني شمول كافة أفراد المجتمع بالخدمات المصرفية دون تمييز أو استبعاد فئة معينة من المجتمع وكذلك انتشار الفروع المصرفية الصغيرة ذكرناه في الفرع السابق وإن العلاقة ما بين المصطلحين هي التوزيع الجيد للفروع المصرفية الصغيرة، حيث لا جدوى من تكتل فروع مصرفية في مناطق معينة وانعدامها في مناطق أخرى، فالعبرة هنا ليس بأنشاء الفرع المصرفي وإنما بالمكان الذي يجب إن ينشئ به الفرع، لأن الهدف من ذلك هو استقطاب فئات جديدة من المجتمع وإدماجها مع الفئات المجتمعية المتعاملة مع المصارف. ففي العراق أثبتت دراسة قام بها مركز الأبحاث في البنك المركزي العراقي على فروع المصارف في محافظة البصرة، فقد لوحظ عدم انتظام توزيع الفروع المصرفية في المحافظة، وإن الفروع المصرفية تتمركز في مركز المحافظة على الرغم من وجود أكثر من فرع في نفس المنطقة وانعدامه في مناطق أخرى، أي إنه ليس هناك تناسب بين عدد السكان وتوزيع الفروع المصرفية، وبما إن السكان في حالة نمو مستمر ومتزايد يحتاج بالطبع إلى تطور من جانب المصارف من ناحية الاهتمام بأنشاء فروع مصرفية تساعد على جذب الفئات الغير متعاملة مع المصارف، للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الأخيرة . وبهذا جاء في الدراسة نفسها بأن عدد الفروع المصرفية بقى ثابتا على الرغم من الزيادة الحاصلة بعدد السكان وبالخصوص في الأقضية (الفاو، والقرنة، و أبي الخصيب) بينما زادت الكثافة في الفروع المصرفية في مركز محافظة البصرة وهذا أدى إلى عدم وصول الخدمات المصرفية بصورة صحيحة للزبون مما أدى إلى تكلّفه وعنائه هذا إذا ما وصل إلى انعدامه لدى الأغلبية( ) .وبهذا نرى إن سكان المناطقْ الريفية يواجهون خلل متمثل في ضعف وصول الخدمات المصرفية إلى تلك المناطق، فإن إنشاء فروع مصرفية صغيرة في تلك المناطق يتيح وصول الخدمة المصرفية إلى سكانها وجذب المستبعدين إلى النظام المصرفي من خلال مجموعة الخدمات التي يقدمها القطاع المصرفي، مثل القروض والتحويلات المالية والادخار والتأمين.يختلف الحال في مصر عن العراق إذ إن المصارف المصرية تنتشر فروعها بشكل أوسع في مصر مما هو عليه في العراق، إن المصارف المصرية مستمرة في استراتيجيتها التوسعية على مستوى الفروع التقليدية، لتعزيز الشمول المصرفي وزيادة تواجده بالقرب من القاعدة المتنامية للعملاء في كافة أنحاء الجمهورية، إذ قامت المصارف المحلية بتدشين ١٢٥ فرعاً جديداً خلال النصف الثاني من عام ٢٠١٨م( ).أما في فرنسا فأن الأمر يجري على العكس تماماً، إذ إن المصارف الفرنسية في السنتين الأخيرة شرعت بأغلاق أغلب الفروع المصرفية المشيدة في مختلف مناطق فرنسا،

لأنها نجحت في تحقيق الشمول المصرفي واستطاعت الوصول لكل شخص فرنسي وجذبه للتعامل معها بواسطة أمرين، الأول التشريعات القانونية الملائمة وقوة فاعليتها، والأمر الثاني هو نجاح المصارف الفرنسية باستبدال الطرق التقليدية بالطرق الإلكترونية الحديثة، إذ إن المواطن الفرنسي أصبح في غنى عن الذهاب إلى الفرع المصرفي مادام يحمل مصرفه على هاتفه الخلوي، حيث أثبتت دراسات بأن شخص واحد من بين ١٠ أشخاص فقط مازال يراجع المصرف أو أحد فروعه لأجراء العمليات المصرفية، ولازالت المصارف الفرنسية تضع استراتيجيات لتغيير هذه العادة عند الزبائن الذين يشكلون نسبة قليلة جدا ترمي هذه الاستراتيجية إلى إغلاق جميع الفروع المصرفية في حلول عام ٢٠٢٥م، لانتفاء حاجتها( ).

إذن لا بد من إن العراق يلحق بركب الدول بهذا الشأن وإذا كانت التكلفة الاستثمارية مرتفعة لأنشاء فروع مصرفية صغيرة في المناطق النائية والبعيدة هناك اقتراح قامت به دراسة مصرية وهي استحداث ما يسمى بـ(الكشك المصرفي)، فالكشك المصرفي فكرة بسيطة ذات تكلفة منخفضة مقارنتا بالفروع المصرفية وتقوم فكرته على إنشاء بناية صغيرة تابعة للمصرف تحمل اسمه، يعمل به شخصين أو ثلاثة من العاملين بالمصرف كحد أقصى ويقتصر عمل الكشك المصرفي على التسويق للخدمات المصرفية وتوعية الناس مصرفيا وشرح العروض المصرفية لهم بشكل مبسط، ومناقشتهم بما يفيدهم من العروض وعند اقتناع الزبون بالتعامل مع المصرف للاستفادة من أحد عروضه يقوم الموظفين بالكشك باصطحابهم إلى أقرب فرع مصرفي وعلى نفقة المصرف، لتنفيذ العملية أو العقد مع المصرف( ).ويمكن القول بأن فكرة الكشك المصرفي مفيدة نوعا ما في تثقيف الأفراد وترغيبهم للإقبال إلى المصارف، إلا إنها لا يمكن إن تحل محل الفرع المصرفي الصغير وذلك لأن عملها يقتصر على التثقيف، وتعامل الزبون مع المصرف فيه نوعا من المشقة حتى لو كانت تكاليف النقل يتحملها المصرف فإن التنقل إلى أماكن بعيدة بحد ذاته مشكلة وعبء على الفرد، ويمكن إن نضيف فكرة أخرى مشابهه لفكرة الكشك المصرفي وعمله، نعتقد بأنها أقل تكلفة من الكشك المصرفي وعملية أكثر، وهي فكرة أرسال مندوبين عن المصارف إلى تلك المناطق لشرح العروض المصرفية وإيضاح طرق التعامل، أو استحداث كرفانات متنقلة تتولى العمليات التي يقوم عليها الكشك المصرفي، ويكون عملها متنقل بين المناطق المتقاربة.

المطلب الثاني إقراض المشاريع الصغيرة والمتوسطة أن المشروعات الصغيرة والمتوسطة تعتبر ذات أهمية كبيرة بالنسبة لجميع دول العالم وخاصة الدول النامية ومنها مصر والعراق وتتجسد هذه الأهمية بشكل عام في تعزيز التنمية بسبب انخفاض تكلفة هذه المشاريع الاستثمارية وقدرتها الفائقة على امتصاص البطالة ولها أهمية في جوانب أخرى متعددة، وإن ما يهمنا في دراستنا بحث جانب أهمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة

في جذب الأفراد للتعامل مع المصارف، باعتبار الإقراض من أهم الأنشطة التي تمارسها المصارف منذ نشأتها ولوقتنا هذا، ولما لهذه القروض من أهمية في تحقيق العدالة الاجتماعية بين فئات المجتمع، ولهذا سوف نقوم بتعريف إقراض المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الفرع الأول من هذا المطلب، وبحث أهمية إقراض تلك المشروعات وعلاقتها بالشمول المصرفي في الفرع الثاني تحت عنوان دور إقراض المشاريع المتوسطة والصغيرة في تحقيق الشمول المصرفي.

الفرع الأول تعريف إقراض المشروعات الصغيرة والمتوسطة أن المصارف اليوم تسعى إلى جذب الزبائن بوسائل عديدة ومنها الإقراض، وتعد القروض المصرفية أحدى صور الائتمان المباشر والقرض المصرفي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة هو توفير سيوله نقدية للعملاء أصحاب المشاريع، وبدءاً لا بد لنا من تعريف القرض المصرفي، حيث عرفه البعض بأنه عقد يكون التزام أحد المتعاقدين به إعطاء مبلغ نقدي لآخر بشرط إن يقوم برده في نهاية المدة المحددة( )، ويؤخذ على هذا التعريف بأنهُ لم يحدد الفائدة المترتبة على القرض ولم يحدد الجهة المقرضة (المصرف) ولا المقترض وهو العميل، ولأننا بصدد تعريف القرض المصرفي خصوصا نرى إن هذا التعريف ينطبق على القرض بشكل عام. كما يعرف القرض المصرفي على إنه اتفاق يلتزم المقترض بمقتضى هذا الاتفاق بتقديم مبلغ من النقود للمقترض الذي يتعهد برد المبلغ (القرض) في الموعد المحدد والمتفق عليه مع دفع الفواتير التي نص عليها الاتفاق، وكذلك عرف القرض المصرفي على إنه عقد يتعهد بمقتضاه المقترض وهو المصرف إن يسلم العميل المقترض مبلغا نقديا أو يقيده في حسابه بمقابل التزام العميل بأن يرد المبلغ المقترض بالوقت المتفق عليه في العقد مضاف له فوائد القرض وعمولة المصرف( )، ونتفق مع التعريف الأخير للقرض المصرفي لكونه حدد معنىٰ القرض المصرفي بشكل واضح دون الخلط بينه وبين تعريف القرض بشكل عام رغم إن تعريف القرض المصرفي لا يختلف عن تعريف القرض بشكل عام، إلا إن الاختلاف يكون من ناحية الجهة المقرضة والمقترض وبعض الشروط الأخرى الخاصة بالقرض المصرفي.بعد تعريف

القرض المصرفي لا بد من التطرق لتعريف المشروعات الصغيرة والمتوسطة، لكي يتسنى لنا بعد ذلك تعريف إقراض تلك المشاريع. فالمشاريع الصغيرة والمتوسطة تعتبر ذات أهمية كبيرة في جميع دول العالم، وخاصة الدول النامية ومنها مصر والعراق تتجسد هذه الأهمية في إرساء ركائز التنمية لما تتمتع به هذه المشروعات من مرونة ويسر فهي ذات تكلفه منخفضه تكون لها قدره فائقة على امتصاص البطالة وتشغيل أعداد كبيرة من الأيدي العاملة في مختلف مستويات المهارة، و لها دور في تحقيق العدالة الاجتماعية بين فئات السكان ذلك إن اثرها يتوزع بين الريف والحضر، والإناث والذكور، وبين الشباب والكهول ،والمتعلمين و الغير متعلمين، والفقراء ومتوسطي الدخل، وقد اصبح موضوع تنمية وتطوير هذه المشاريع من اهم العوامل التي تدفع عجله التنمية بشكل عام، ويمكن القول بان تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة مهمه جداً في توسيع دائرة الشمولية لما لها دور كبير في استقطاب العملاء الجدد إلى المصارف وبالخصوص ذوات الدخول البسيطة والعاطلين عن العمل.أما بالنسبة لتعريف المشروعات الصغيرة والمتوسطة فإن هذا المصطلح شأنه في ذلك شأن الكثير من المصطلحات التي تواجه خلافا في الرأي حيث عرفت بتعريفات عديدة، وكل تعريف يركز على جانب معين مثل الهيكل و العناصر المكونة للمشروع و طبيعة نشاطه و أهدافه، حيث يتم اختيار التعريف وفقا للغرض من استعمالها( ). ومن وجهة نظر قانونية فقد عرف الفقه القانوني المشروعات الصغيرة والمتوسطة على أنها اتفاق أو عقد بين طرفين صاحب المشروع وجهة التمويل أو أي شخص آخر يمكن تنفيذه قانونا، أي إنه لا يخالف القانون ولا يتعارض معه كصناعة المواد المحرمة قانوناً وغيرها( )، أو أنها (عقد بين شخصين أو أكثر للقيام بعمل معين واقتسام ما ينشأ عن هذا العمل من ربح وخسارة إلا إنه لكل نوع من الشركات عقد)( ).ومن خلال استعراض تعريف القرض المصرفي في البداية ومن ثم المشروعات الصغيرة والمتوسطة يمكن إن نتوصل إلى تعريف إقراض المشروعات الصغيرة والمتوسطة بأنها تلك القروض التي تمنحها المصارف ضمن مبادرة البنك المركزي لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة

والتي تأخذ شكل عقد يتعهد بمقتضاه المصرف إن يسلم المقترض وهو صاحب المشروع مبلغ من النقود يغطي تكاليف مشروعه وذلك بمقابل التزام صاحب المشروع برد المبلغ مع الفوائد عند حلول الأجل والمتفق عليهما في العقد بالإضافة إلى عمولة المصرف.

الفرع الثاني دور إقراض المشاريع المتوسطة والصغيرة في تحقيق الشمول المصرفي أن تمويل المصارف للمشاريع المتوسطة والصغيرة له أهمية كبيره في بناء الاقتصاد الوطني بشكل عام وتوظيف العمالة الأمر الذي أوجب على المصارف إن توجه التمويل لتلك المشاريع وبالتالي تقلل نسبه البطالة وإدراجها في صفوف الأيدي العاملة، حيث أجرت وزارة التخطيط مسح سنه ٢٠٠٥ بالتعاون مع وزارة العمل والشؤون الاجتماعية و أشارت إلى إن نسبة البطالة في العراق بلغت ٢٨ ٪ من الأيدي العاملة، في حين أشارت تقديرات غير رسميه بان البطالة بلغت أو زادت على النصف، وتشير منظمة التعليم من أجل السلام و هي منظمة أمريكية غير حكومية إلى إن حجم البطالة في العراق وصل إلى ٢٨ ٪ ، وان ٩٠٪ من هذه النسبة هم من الشباب التي تتراوح أعمارهم بين ١٧ – ٤٠ سنة وفي عام ٢٠٠٨م بلغ معدل البطالة على مستوى البيئة ١٦.٨٥٪ في المناطق الحضرية مقابل١٣.٣٤٪ في المناطق الريفية ولهذا السبب أطلقت عدة مشاريع لدعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة في العراق( ).وان المصدر الأساسي لتمويل تلك المشروعات هي المصارف التجارية، عادتاً ما تقدم المصارف التجارية الدعم لتلك المشاريع ويتمثل هدف هذه المصارف في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة هو تعظيم أرباحها وكسب العملاء( ).وان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة أهمية اجتماعية من خلال التنمية الاقتصادية وتبرز هذه الأهمية من خلال العمل على خفض معدلات البطالة والفقر وكذلك توفر إمكانات الحياة الكريمة للمواطنين و تعيد تشكيل المجتمع بالقضاء على الفئات المهمشة بحيث تخلق مجتمع أكثر استقرارا، إلا إن هذه المشاريع تفتقر للبيئة القانونية والتشريعية حيث تعترضها معوقات تتمثل في غياب القوانين والتشريعات والمؤسسات التي تدعمها وتحميها وكذلك اهم ما يعترض اقتراض المشاريع الصغيرة والمتوسطة هو التمويل أي الإقراض المصرفي( )، ولهذا يجب إلزام المصارف المجازة بالمشاركة بدعم هذه المشاريع وتقديم التمويل وبهذا يزيد أعداد الأفراد المقبلين إلى المصارف من أجل إنشاء وتطوير مشاريعهم بالنتيجة يتحقق هدف تعزيز الشمول المصرفي.ولابد من الإشارة إلى مشاركة المرأة المستبعدة مصرفيا فقد بلغت نسبه البطالة في العراق عام ٢٠٠٨م ١٤.٣٣٪ ذكور يقابل هذه النسبة١٩.٦٤٪ نساء، وإن إقراض المصارف للمشروعات الصغيرة والمتوسطة يساعد على خلق فرص عمل للنساء نظرًا لملائمة طبيعة تلك المشروعات لمتطلبات عمل المرأة عن طريق تكوين مشروعات تمارس أعمالها( )، مثل فتح مراكز التجميل، وصالات الرشاقة، ودور الأزياء والخياطة، وغيرها، وبذلك يتم انضمام هذه الفئه إلى التعامل مع المصارف لأن

المرأة تساهم بشكل كبير في هذا النوع من المشروعات.المبحث الثاني الوسائل الإلكترونية لتحقيق الشمولية المصرفية

أن أقبال الأفراد اليوم يتزايد على المصارف المتطورة أكثر والتي تقدم خدمات بطريقة أسهل وأنسب للزبون، ولهذا ارتئينا إن نبحث في هذا القسم من دراستنا في الخدمات الحديثة والمتطورة التي تقدمها المصارف وبالذات الإلكترونية منها، وما هو دورها في تعزيز شمولية الخدمات المصرفية، وذلك بتقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، على إن يكون عنوان المطلب الأول هو أنظمة الدفع الالكتروني، والمطلب الثاني الخدمات المصرفية الإلكترونية .

المطلب الأول أنظمة الدفع الإلكتروني من أجل ضمان دخول المصارف العراقية في دائرة المنافسة المصرفية ومواكبته لتطورات هذه المنافسة يجب تطوير البنى التحتية وأنظمتها وهنا يأتي دور البنك المركزي العراقي بمتابعة وتطوير القواعد الفعلية، جاء البنك المركزي العراقي كخطوة عملية أولى في عام ٢٠٠٦م، بتطبيق نظام المدفوعات الإلكترونية، وكانت خطوة أساسية في تطوير القطاع المصرفي العراقي وزيادة كفائته وفاعليته بصورة عامة( ).وإن أنظمة الدفع الإلكتروني لها دور في تعزيز شمولية الخدمات المصرفية، وللبحث في الموضوع أكثر قمنا بتقسيم هذا المطلب إلى فرعين، حيث الفرع الأول سوف نقوم بتعريف أنظمة الدفع الإلكتروني، والفرع الثاني نذكر فيه دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمولية. الفرع الأول تعريف أنظمة الدفع الإلكتروني أن المصارف اليوم تعمل على مواكبة التطورات والمستجدات لضمان نجاحها واستمرارها ولهذا فأنها تسعى إلى اكتشاف طرق جديدة تكون أكثر فاعلية من تلك القديمة، وقد بات أمراً مهمًا تطوير أنظمة الدفع التقليدية وتحويلها إلى إلكترونية أي انتقال المصارف من أنظمة الموجودات إلى أنظمة المعلومات والأرقام، وقد بات هذا الأمر مسلماً به بهدف تطوير القطاع المصرفي وعصرنته ابتكار وسائل متطورة وخاصةً أنظمة الدفع الإلكتروني، فقد اصبح يشكل عامل أساسي في المعاملات المصرفية ولهذا فقد عرفت أنظمة الدفع الإلكتروني على أنها أنظمة تقوم بالربط بين المصارف وشركات بطاقات الائتمان التي يكون عملها بواسطة شبكة الإنترنت وهذا النظام يقوم بالتأكد من صحة التحويلات حيث يتضمن أنظمة مراقبه لمراقبة فاعلية الأمن المعلوماتي ولتقصي المشاكل( ).وتعرف كذلك على أنها

٩

الأنظمة التي تمّكن المتعاملين باستخدام التبادل المالي إلكترونياً بدلاً من استخدام أنظمة الدفع التقليدية مثل النقود المعدنية والورقية والشيكات( ).أن البنك المركزي هو الذي يقوم بتحويل النظام المصرفي إلى النظام الإلكتروني حيث يأخذ البنك المركزي عدد من الأنظمة الرئيسية وتكون تحت رقابته المباشرة حيث لا يجوز مزاولة خدمات الدفع الإلكتروني إلا بترخيص من البنك المركزي( ). حيث نصت المادة ٣٩ الفقرة الثانية منها على إنه (يكون البنك المركزي العراقي وحده دون غيره هو المسؤول عن تنظيم وتسجيل أنظمة الدفع التي يتولاها أطراف غير البنك المركزي العراقي، ويكون هو وحده كذلك المسؤول عن ترخيصها والإشراف عليها.)( )وعرف البنك المركزي العراقيّ نظام الدفع الإلكتروني في الفقرة الخامسة من المادة الأولى من نظام خدمات الدفع الإلكتروني للأموال في العراق بأنه مجموعة من الوسائل والإجراءات والقواعد الخاصة بعملية تحويل الأموال بين المشاركين داخل النظام على إن يكون انتقال الأموال من خلال استخدام البنية التحتية في أنظمة الدفع( ).أما في فرنسا فقد عرف نظّام الدفع الإلكتروني بأنه مجموعة من الإجراءات والوسائل التي تستخدم لتسهيل الاتصال والربط بين المؤسسات المشاركة و بنك فرنسا، وبدء العمل بنظام الدفع الإلكتروني في فرنسا منذ عام ١٩٩٧( ).وتتمثل أنظمة الدفع الإلكتروني بالأشكال التالية:-أولاً: الصراف الآلي (ATM) هو عباره عن ماكينة تعمل إلكترونيًا مبرمجة تحفظ النقود فيها بطريقة معينة يستطيع العميل سحب النقود منها من خلال إدخال بطاقته في المكان المخصص ثم الضغط على الرقم السري المحدد من قبل المصرف الذي صدرت عنه البطاقة و هذه الماكينة تكون ذات سعة محددة للنقود ولهذا تعتبر خدمة للحالات الطارئة حفاظًا على وقت العميل وتسهيل حاجته وتكون محددة لعدد مرات السحب وكذلك كمية النقود وإن الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي تحتاج إلى توفير شبكة اتصالات واسعة لتمكين ربط كافة فروع المصرف الواحد مع بعضها البعض بالإضافة إلى ربط تلك المصارف مع المصارف الأخرى الداخلية والخارجية أو كليهما، حيث إنه يمكن للزبون من مصرف إلى آخر استخدام الصراف الآلي مقابل عموله

يحددها المصرف مالك الصراف الآلي أو قد يكون دون عمولة لاتفاق الطرفين والتعاون فيما بينهم حسب الاتفاق( ) . وقد تطورت الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي واصبح يقدم خدمات إضافية غير تلك التي انشأ من أجلها ولم يعد عمل الصراف الآلي يقتصر على سحب النقود وكشف الحساب، وإنما أصبح يقدم خدمات تتعلق بدفع الفواتير الحكومية، و دفع الرسوم الجمركية، وكذلك خدمات شحن الخطوط الهاتفية، والبطاقات الذكية، و خدمة إيداع الأموال بواسطة هذه الأجهزة، وإن أجهزة الصراف الآلي في فرنسا تقدم هذه الخدمات وتعمل على تطويرها لتقديم خدمات جديدة، ففي نهاية عام ٢٠٠٣م تم اختراع صراف آلي في فرنسا يسمح بإيداع النقود سواء كانت ورقيه أو مصرفية أو حتى شيكات، حيث يقبل هذا الجهاز التعامل ب١٠٠ شيك و٢٥٠ ورقة مالية، وحساب ٥٠٠ قطعه من النقود في الدقيقة( ). أما في العراق فأن أجهزة الصراف الآلي يقتصر عملها على تقديم خدمات السحب وكشف الحساب فقط، وكذلك هناك قصور في انتشار هذه الأجهزة في كافة المناطق في العراق.ثانياً: البنوك الهاتفية نشأت المصارف هذه الخدمة على مدار ٢٤ ساعة يوميًا وفي جميع الأيام حتى في أيام العطل والإجازات و هذه الخدمة تمكن العملاء الاستفسار عن حساباتهم و كذلك تحويل و سحب المبالغ المالية وكذلك تقديم جميع العمليات المصرفية( ). وبهذا الشأن حدد البنك المركزي العراقي في ضوء استراتيجية الشمول المالي وتحسين الخدمات المصرفية الرقمية والتقنيات الحديثة تعليمات خاصة بالخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال، حيث جاء في مضمون التعليمات بانه (على المصارف المجازة كافة القيام بتوفير خدمة (Mobile Banking) وخلال مدة لا تتجاوز ستة أشهر من تاريخ إصدارها التعليمات)( ).وفي فرنسا سنه ٢٠١٧ بلغت نسبة عملاء المصارف الذين يستخدمون الهواتف النقالة للاطلاع على حساباتهم الشخصية ٤١ % حيث إن العميل عندما لا يستطيع الاطلاع على حسابه الشخصي على الإنترنت في هذه الحالة يمكنه إن يستعلم عن حالة الرصيد ويمكنه استقبال رسائل عن حالة طارئه تتعلق

برصيده بالإضافة إلى كشف فوري للعمليات المصرفية التي حدثت ومتابعة التحويلات التي تحصل على حسابه[٢٩].

ثالثا: نقاط البيع الإلكتروني

هي آلات تنتشر لدى المحال التجارية والمؤسسات الخدمية تمكن العميل من أداء مدفوعاته بواسطة بطاقة إلكترونية، ليتم خصم المبلغ نت حسابه الكترونيا من خلال تمرير البطاقة داخل هذه الآلة المتصلة إلكترونيا بالمصرف[٣٠]. وأن المشرع العراقي سمح بأعتماد جميع أنظمة الدفع الحديثة من خلال نص المادة ٣٩ من قانون البنك المركزي والتي نصت على إنه (١- يقوم البنك المركزي العراقي بوضع وإدامة النظم السليمة والفعالة لتصفية وتسوية سداد المعاملات التجارية وفقا للمعايير الدولية وأفضل الممارسات، أو يعمل على نشرها و إدامتها.٢- يكون البنك المركزي العراقي وحده دون غيره هو المسؤول عن تنظيم وتسجيل أنظمة الدفع التي يتولاها أطراف غير البنك المركزي العراقي، ويكون هو وحده كذلك المسؤول عن ترخيصها و الإشراف عليها)[٣١]. يفهم من نص المادة بأن المشرع العراقي سمح بتقديم كافة الخدمات المصرفية، ولم يحدد خدمات معينة فالمشرع حسننا فعل فقد ترك المجال واسع أمام المصارف لتقديم خدمات متنوعة، حيث بالإمكان تقديم خدمات إلكترونية حديثة وهذا ما معمول به في أرض الواقع.

الفرع الثاني دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحقيق شمولية الخدمات المصرفية أن أنظمة الدفع التقليدية تقدم حلول لمشكلات العملاء غير شاملة أو حلول جزئية وبتكلفه عالية لذا فإن أنظمة الدفع الإلكترونية تلبي حاجات العملاء مهما اختلفت وإن زيادة إقبال العملاء للمصارف مرهون بالمنافسة الشديدة حيث إن المصارف التي تقدم خدمات افضل واحدث يتزايد الإقبال إليها كما إن الأعمال التجارية أصبحت تفضل الدفع الإلكتروني، فان شركات التامين والنفط والطيران وغيرها، تتجه نحو عمليات الدفع الإلكتروني وهي عمليات تستلزم إن يكون موقع الشركة موفراً لوسائل الدفع الإلكتروني، كالحسابات المصرفية وحسابات التحويل[٣٢].ويظهر دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحقيق الشمولية من حيث أهميتها حيث إن الأنظمة الإلكترونية تتميز بالحداثة ومواكبة التطورات التكنولوجية المصرفية، ولأنظمة الدفع الإلكترونية أهمية من حيث قدرتها على استيعاب وتلبية الاحتياجات المختلفة، والسرعة في إنجاز العمليات، وسهولة الاستخدام، وكذلك قدرتها على تحقيق درجة عالية من الموثوقية والدقة في تقديم

المعلومات( ).وإن أنظمة الدفع الإلكترونيةّ لها دور كبير للوصول إلى قاعدّة واسعة من العملاء، من حيث إن العميل لا يتقيد بوقت أو مكان معين للاستفادة من الخدمة المصرفية، حيث إن للعميل طلب الخدمة المصرفية في أي وقت، وهذا يوفر الراحة للعميل يضاف لها السرية في التعامل التي تعزز ثقة العميل بالمصرف، وكذلك تكاليفها المنخفضة في تقديم الخدمة هو أهم ما يمّيز أنظمة الدفع الإلكترونية، وانخفاض التكلفة وهو من أهم عوامل جذب العملاء حيث تمت مقارنة تكلفة القنوات التقليدية بالقنوات الإلكترونية حيث تبين إن الأخيرة تقل تكلفتها بنحو ٦ مرات عن القنوات التقليدية وان نسبة التوفير تقدر بنحو ٣٥٪( ).ويظهر دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحقيق الشمول المصرّفي بشكل واضح في فرنسا، حيث إن فرنسا يتحقق الشمول المصرفي فيها بنسبه ٩٩٪ كما ذكرنا في الفصل الاول من دراستنا ومن أسباب ذلك توسع قاعدة أنظمة الدفع الإلكترونية وتطويرها، حيث تنتشر اجهزة الصراف الالي بشكل عادل وبكميات تغطي احتياجات المواطنين، فضلا عن انتشار نقاط البيع الإلكترونية في المحال التجارية والمؤسسات الخدمية، فإن فرنسا تعتبر من الدول التي يكون التعامل الورقي فيها شبه منقرض، حيث إن التعامل يكون بشكل الكتروني من خلال أنظمة الدفع الإلكترونية وبالإضافة إلى ذلك فان نسبة الفرنسيين الذين يستخدمون نظام البنك الهاتفي تصل الى ٧٧ % في عام٢٠١٨م( ).أما في مصر ففي تقرير البنك الدولي لعام ٢٠١٨م،أثبتت إحصائية بأن ٤٠٪ من البالغين ينشئون حساب للمرة الأولى لتلقى تحويلات مالية إلكترونيا، وأضافت الإحصائية أن ٣٦٪ من الذين يمتلكون أرصدة في البنوك يقومون بعمليات "أون لاين" كتحويل واستقبال الأموال من خلال تطبيقات البنوك، كما أنهم يقومون بدفع فواتيرهم عن طريق المواقع والتطبيقات الإلكترونية، إضافة إلى شرائهم منتجات تباع عبر المواقع الإلكترونية، موضحة أن ١٨٪ من النساء لديهن بطاقات ائتمانية مقابل ٢٥٪ من الرجال( ).في حين العراق يعتبر متأخرا في هذا المجال مقارنةً بفرنسا ويعزى ذلك إلى أسباب سياسية واقتصادية واجتماعية ،حيث إن نسبه انتشار أجهزة الصراف الآلي في العراق بلغت ٤٦٧ جهاز في عام ٢٠١١ وذلك

٥

٦

مع إسهام المصارف الخاصة بزيادة أعداد هذه الأجهزة وفي عام٢٠١٦م بلغ عدد هذه الأجهزة الى ٦٦٠ ولقلة أعداد هذه الأجهزة فإن وجودها اقتصر على بعض من المراكز التجارية و فروع المصارف، أما أجهزة دفع رواتب الموظفين والمتقاعدين والرعاية الاجتماعية (كي كارد) المحافظة على عددها الذي بلغ ٣٠٠٠٠ جهاز في المدة ما بين عامي ٢٠١٣ – ٢٠١٦بعد ان كان قد بلغ عام ٢٠١١ نحو ٥٠٠٠٠ جهاز، وأسهم مشروع توطين رواتب موظفي الدولة بزيادة استخدامات الدفع الإلكتروني، ووصل عدد البطاقات المصدرة وفقًا لإحصاءات البنك المركزي العراقي إلى ٣١٥١٧٨ بطاقة في النصف الأول من العام ٢٠١٨ كما تتجه الحكومة إلى إكمال توطين رواتب جميع المؤسسات، ومن المرجح أن يصل عدد البطاقات المصدرة لتوطين الرواتب نحو ٨ ملايين بطاقة( )، وفي عام ٢٠١٩ وجه البنك المركزي العراقي إلى المصارف كافة ومزودي خدمات الدفع الالكتروني لنشر أجهزة الصراف الآلي وأجهزة نقاط بيع إلكتروني بشكل أوسع( ).أن عدد نقاط البيع المنتشرة في العراق والتي بلغت ١٧٠٢ في النصف الأول من عام ٢٠١٨، وهو ما يمثل أكثر من ضعفي العدد في عام ٢٠١٦ حيث بلغ ٧٠١ نقطة بيع، فيما بلغ عدد الصرافات الآلية في النصف الأول من عام ٢٠١٨ نحو ٨٠٠ صرّاف آلي في عموم العراق، وبهذا يمكن لنحو مليوني عراقي إن يمتلكون حسابات مصرفية والتعامل مع تلك النقاط والصرافات الآلية( ).أن مزايا خدمات الدفع الإلكتروني لا يمكن مقارنتها بـ"الكاش" بأي شكل من الأشكال، فهي سهلة ومضمونة ويمكنها اختزال الوقت وتخلصنا من الروتين الإداري، وبدلًا من حمل مئات الأوراق النقدية، يمكن الاستغناء عنها ببطاقة صغيرة محمية ومؤمنة، ويمكن للعميل عبرها الادخار والتسوّق، واسترجاع أمواله، أو الاقتراض، وأكثر من ذلك، لكن ثمة تحديات ومشاكل تواجه التجار والزبائن على حد سواء، تحتاج اليوم إلى دعم وتعزيز الثقافة المصرفية.نرى إن أنظمة الدفع الإلكتروني في العراق تحتاج إلى تسويق إعلامي وحملات إرشادية، بالإضافة إلى ضرورة تعزيز الثقة بين الزبائن والتجار والمؤسسات المصرفية، فالمواطن لا يشعر بالأمان ولا زال يفضل استخدام "الكاش"، كما أنه لا يفرق بين أنواع البطاقات وخدماتها.وحول دور البنك المركزي

والمؤسسات المصرفية في تعزيز الثقافة المصرفية والتوجه نحو الدفع الإلكتروني، نرى أن لها دور ريادي في قيادة رحلة التحول الرقمي، حيث إن ثورة التكنولوجيا التي يعيشها العالم اليوم، أعادت هيكلة قطاع صناعة الخدمات بشكل عام والخدمات المصرفية بشكل خاص وإن هذا التطور يجب إن يواكبه تطور مماثل في الأطر القانونية والتنظيمية المتعلقة بالتحول الرقم، ولتولي المصارف دورًا فاعلًا في التحول الرقمي أهمية كبيرة، من ناحية الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للعملاء من جهة، والمساهمة بتحقيق الشمول المصرفي، وإتاحة وصول الخدمات المصرفية إلى فئات جديدة من غير المتعاملين مع البنوك من جهة أخرى.

المطلب الثاني الخدمات المصرفية الإلكترونية إن المصارف اليوم تسعى جاهدة إلى تطوير خدماتها المصرفية وذلك من خلال إدخالها تقنيات حديثة تضمن لها هذه التقنيات تقديم خدمات بجودة عالية ودقة وسرعة أكبر، كما أنها تحقق رضا العملاء وتحول رضاهم إلى ولاء دائم، ويكون ذلك إما بشكل مستقل، أو من خلال بناء تحالفات استراتيجية مع مصارف أخرى، وفي حقيقة الأمر نرى إن ازدياد أقبال المتعاملين مع المصارف جاء بفعل التطور الكبير في الخدمات المصرفية واستحداث خدمات الكترونية جديدة والأخيرة كانت بمثابة طفرة نوعية لأنتقال المصارف إلى حالة أفضل من ناحية المنافسة بواسطة تطوير الاعمال وزيادة كبيرة في أعداد العملاء.وللبحث أكثر في هذا الموضوع قمنا بتقسيم هذا المطلب إلى فرعين، الفرع الأول نذكر فيه التعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية، والفرع الثاني نبين فيه دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الشمولية.

الفرع الأول التعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية أولاً: تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونيةأن الخدمات المصرفية الإلكترونية أو كما تسمى الصيرفة الإلكترونية تعني اتجاه المصارف نحو التوسع بواسطة إنشاء فروع لها عبر شبكة الإنترنت لتقديم خدماتها التقليدية أو المبتكرة الحديثة من خلال شبكات الإنترنت يكون الدخول فيها مقتصراً على المشاركين وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف والتي تهدف إلى إتاحة معلومات

عن الخدمات الصادرة عن البنك مثل التعرف على رصيد الحساب و طلب الحصول على قرض وتحويل الأموال وغيرها( ).

وتعرف أيضًا على أنها العمل المصرفي الذي يكون الإنترنت فيه وسيلة للاتصال بين المصرف والعميل وبواسطة النظم المعلوماتية يكون العميل قادر على الاستفادة من الخدمات والقيام بالعمليات المصرفية عن بعد، و دون الحاجة لاتصال العميل المباشر مع كادر المصرف البشري( )، وان الخدمات المصرفية الإلكترونية تتميز بعدة خصائص حيث إنها لا تتحدد بوقت معين، و يمكن للعميل إن يقوم بإجراء العمليات المصرفية في أي زمان ومكان فهي توفر الخدمة المصرفية في أي وقت بالإضافة إلى القدرة الإنتاجية للآخرين وأيضًا إمكانيه الوصول إلى قاعدة واسعة من العملاء وتوفير خدمات مصرفية كامله وجديدة للعملاء( ).ثانياً: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

أن المصارف اليوم تقوم بتقديم خدماتها إلكترونيا، سواء الخدمات المستحدثة أو التقليدية، ولهذا سوف نقوم بتقسيم الخدمات المصرفية بالشكل التالي ١- الخدمات المصرفية التقليدية المقدمة إلكترونيا تأثرت الكثير من الخدمات المصرفية التقليدية بالتطور التكنلوجي، حيث أصبحت تقدم تلك الخدمات بشكل إلكتروني بعيداً عن التعامل الورقي والإجراءات اليدوية ولهذا سوف نتطرق إلى أهم الخدمات التقليدية التي انتقلت إلى الطابع الإلكتروني.

أ- الشيك الإلكتروني: هو شكل جديد مكافئ للشيك التقليدي حيث تستند فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط في إتمام عملية السداد حيث لا يختلف كثيرًا عن التقليدي، سوى فكرة الإنترنت والوسيط المتمثل بالمصرف، وإن عملية التخليص تتم بواسطة المصرف الذي يشترك لديه المشتري والبائع من خلال فتح حساب جاري برصيدهما وتحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما، وتسجيله في قاعدة البيانات الموجودة في المصرف الإلكتروني.( )ويتمتع الشيك الإلكتروني بقوّة الشيك الورقي إذا كانت الدولة تعترف به( ).الاعتماد المستندي الإلكترونيّ: وبه يتم تبادل المستندات والوثائق إلكترونيًا، حيث إن العميل يقوم بإرسال طلبه عبر شبكة الأنترنت لإصدار اعتماد مستندي وعند موافقة المصرف على طلب العميل يقوم بإرسال الاعتماد بنفس الطريقة، و قبل انتهاء الأجل الذي حدد في الاعتماد يقوم المستفيد بإرسال كل المستندات المتعلقة بفتح الاعتماد للحصول على

قيمة الاعتماد بالوسيلة نفسها وهي (الإنترنت) ويطلب من كافة الأطراف المشاركة في العملية بإرسال مستنداتهم بنفس الطريقة(٥).

أ- التحويل المالي الإلكتروني: أن عملية التحويل المالي الإلكتروني هي احدى العمليات المصرفية الإلكترونية التي تقوم بها المصارف من خلال شبكة الإنترنت، والمقصود بالتحويل المالي الإلكتروني بأنه عبارة عن تحويل مبالغ نقدية من الأموال إلكترونيًا باستخدام شرائط ممغنطه أو أسطوانات تسجل عليها تعليمات التحويل(٤).ومن الناحية التشريعية فإنالمشرع العراقي نظم عملية التحويل الإلكتروني للأموال بالقانون رقم ٧٨ لسنه ٢٠١٢ تحت عنوان التوقيع الإلكتروني، حيث خصص المواد (٢٤-٢٧) في الفصل السابع من القانون المذكور، ولم يتطرق إلى تعريف تحويل الأموال، إلا إنه خول البنك المركزي العراقي بتنظيم أعمال التحويل المالي الإلكتروني، باعتباره المسؤول عن أنظمة الدفع وفق قانون البنك المركزي العراقي رقم ٥٦ لسنه ٢٠٠٤م، والمسؤول عن السياسة النقدية في العراق، وجاء ذلك في نص المادة ٢٧ من قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية والتي نصت على انه (تنظم أعمال التحويل الإلكتروني للأموال بما في ذلك اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني والقيد غير مشروع و إجراءات تصحيح الأخطاء والإفصاح عن المعلومات وأي أمور أخرى تتعلق بالأعمال المصرفية الإلكترونية بنظام يقترحه البنك المركزي العراقي)(٧).٢- الخدمات المصرفية المستحدثة إلكترونياًأن التوجه باستخدام وسائل الاتصال في المجال المصرفي أدى إلى استحداث منتجات وخدمات لم تكن سابقاً معروفة ومن هذه المنتجات النقود الإلكترونية، والبطاقات المصرفية.النقود الإلكترونية

تعتبر النقود الإلكترونية من وسائل الدفع الحديثةً والتي تعددت التعريفات بشأنها بحسب الآراء والتنظيمات المختلفة، حيث عرف البنك المركزي الأوروبي النقود الإلكترونية على أنها (مخزون إلكتروني لقيمة إلكترونية على وسيلة تقنية تستخدم بصورة شائعة للقيام

بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها دون الحاجة إلى وجود حساب مصرفي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مسبقًا)( ). ٨

في العراق لا يوجد قانون يعالج النقود الإلكترونية، بيد انه ومع ذلك يمكن إن نستشف ضمناً من نصوص بعض القوانين إن عملية إصدار النقود والوسائل الإلكترونية يجب إن تكون من قبل المصارف حصراً، فقانون البنك المركزي العراقي لسنة ٢٠٠٤ ينص في المادة (٣٩) في الفقرة (٥) منه تنص على انه (يجوز للبنك المركزي العراقي القيام بترتيبات لتسهيل...أ...ب. أيجاد طرق وتكنولوجيات جديدة للدفع بالعملة المحلية أو بالنقد الأجنبي). وما لاشك فيه إن النقود الإلكترونية تعد إحدى الطرق الجديدة للدفع، فالبنك المركزي هو المسؤول عن وضع إجراءات إصدار مثل هذه الوسائل، كما يقرر قانون المصارف لسنة ٢٠٠٤ تحت عنوان الأنشطة المصرفية وفي المادة (٢٧)الفقرة ١/ هـ بأنه يجوز للمصرف إن يمارس الأنشطة التالية رهنا بأحكام وشروط ترخيصها أو إجازتها الخاص بممارسة الأعمال المصرفية ... تقديم خدمات.. وأوامر الدفع وأدوات الدفع بما في ذلك الشيكات وبطاقات الائتمان، والمدفوعات الأخرى) كما تنص (ك) في نفس الفقرة من نفس المادة على انه (أي أنشطة عرضية مستقبلية) ولا شك إن النقود الإلكترونية تعد من وسائل الدفع الحديثة التي يجب إن يمارسها القطاع المصرفي

وإن النقود الإلكترونية ليس لها نوع محدد، وانما لها أكثر من نوع ومنها:-

١. المحفظة الإلكترونية وهي عبارة عن بطاقة مخزونه فيها قيمة نقدية، عن طريق شريط مغناطيسي أو رقاق حاسوب صغير، يمكن لهذه البطاقة إن تحول القيمة النقدية إلكترونيًا إلى بطاقة أخرى ودون الحاجة إلى ربطها بحاسوب مركزي، وليس هناك حاجة لاتصاله بالمصرف كما في بطاقات الائتمان، بمعنى إن عملية التحويل لا تتطلب تدخل طرف ثالث أو وسيط، حيث يُحسب لهذه البطاقات عدد عمليات الشراء ليتم التخفيض من قيمة الرصيد بمقدار الوحدات المستخدمة فعلياً، و تكون هذه المحفظة قابلة للتعبئة والشحن( )، وتجدر الإشارة إلى أن المحفظة الإلكترونية مزوده بشريحة لها القدرة على تخزين ما يعادل ٥٠٠ مرة ضعف ما يمكن إن تقوم بتخزينه البطاقة البلاستيكية الممغنطة( ).وبهذا الصدد أطلقت شركات الاتصالات في العراق حل رائع لتعزيز التعامل الإلكتروني وهو لمحفظة الإلكترونية عن طريق الهاتف المحمول المتمثلة بمحفظة "زين كاش" و "آسيا حوالة" حيث يتم استخدام المحفظة من خلال جهاز الموبايل وذلك من أجل

أجراء خدمات متنوعة مثل تحويل الأموال، ودفع الفواتير، وسحب وإيداع الأموال والشراء من خلال الأنترنيت، وصرف الأموال المرخصة من قبل البنك المركزي.

٢. النقود الرقمية أصبح من الممكن دفع النقود عبر الإنترنت عن طريق استخدام برامج معينة مثل برنامج (E-cash's) للدفع عبر الإنترنت وتنفيذ عمليات الشراء، حيث إن هذه البرامج تتيح إرسال النقود عبر الإنترنت، ولكي يكون النظام فعالا ومعتمد بالكامل لابد من وجود ثلاثة أطراف فيه وهم العميل والمتجر أو البائع والمصرف الذي يعمل إلكترونيًا عبر الإنترنت، و يجب إن يتوفر لدى الأطراف الثلاثة نفس برنامج النقود الرقمية ومنفذ إلى الإنترنت، كما يجب إن يكون لكل من العميل والمتجر أو البائع حساب مصرفي لدى المصرف الإلكتروني الذي يعمل بواسطة الإنترنت( ).

ب- البطاقات الائتمانية ان بطاقات الائتمان تتمثل بمستند يقوم بتقديمه المصدر لشخص معين ليمكن الأخير من الشراء حيث إن البائع يعود إلى مصدر المستند ليستوفي منه ثمن الشيء المباع كما يمكن استخدام بطاقات الائتمان في سحب النقود من البنوك( ).وإن التعريف المصرفي لبطاقات الائتمان ينص على إنها أداة مُصرفية تستخدم للوفاء بالالتزامات تكون هذه البطاقات مقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى التجار والافراد كبديل للعملة النقدية تدفع قيمة شراء السلع والخدمات لحامل البطاقة بمقابل توقيعه على إيصال قيمة الالتزام الذي نشئ عن شراء السلعة أو حصوله على الخدمة، على إن يقوم القابل على تحصيل القيمة من المصرف الذي صدرت عنه البطاقة، والذي صرح بقبول البطاقة كوسيلة دفع ويطلق على عملية التسوية بين المصارف الأطراف بنظام الدفع الإلكتروني والذي تتولى تنفيذه المنظمات العالمية الراعية للبطاقة( ). أما التعريف القانوني لبطاقات الائتمان فان فقهاء القانون أطلق تعريفات متعددة لها وان جميع التعريفات تشترك في الوصف المصرفي القانوني لها ومن هذه التعريفات هو التعريف الذي وصفها بأنها (عقد يتعهد بمقتضاه مصدر البطاقة بفتح اعتماد بمبلغ معين لمصلحة شخص آخر هو حامل البطاقة الذي يستطيع بواسطتها الوفاء بمشترياته

لدى المحلات التجارية التي ترتبط مع مصدر البطاقة بعقد تتعهد فيه لقبولها الوفاء بمشتريات حامل البطاقة الصادرة عن الطرف الأول على إن تتم التسوية النهائية بعد كل مدة محددة)( ).وبالتالي فان بطاقات الائتمان يمكن تعريفها على إنها أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تكون مقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى التجار والبنوك والأفراد وتعتبر كبديل النقود لدفع قيمة السلع والخدمات التي تقدم لحامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال الخدمة إليه بدلا من التزامه الناشئ عن شراء السلعة أو الحصول على الخدمة على إن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من المصرف الذي صدرت عنه البطاقة والذي صرح بقبول البطاقة كوسيلة دفع.الفرع الثاني دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الشمولية يتزايد تحقيق الشمول المصرفي عالميا وتتسارع وتيرته مع ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية إذ ان الخدمات المصرفية الإلكترونية تساهم في تقليل الكثير من العقبات التي تقف في طريق توسع قاعده الشمول المصرفي لان أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية تظهر في جوانب متعددة من حيث إنها تمتاز بتكلفة منخفضة الأمر الذي يشجع على تزايد اندماج الأفراد الغير مشمولين في النظام المصرفي مع أفراد المنظومة المصرفية بالإضافة إلى تمكين الأفراد بالاستفادة من الخدمات المصرفية نظرا لانخفاض تكلفتها وسهوله الحصول عليها كما إن الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزز الشفافية وتقلل من مخاطر النصب والاحتيال وهذا يزيد ثقة المتعاملين مع المصارف والذي بدوره يعزز مستويات دخولهم إلى النظام المصرفي وزياده استخدامهم الخدمات المصرفية المختلفة( ).وبهذا الصدد صدرت مؤخراً وبتاريخ ٢٠٢٠/٨/١١ ضوابط خدمة فتح الحساب المصرفي(Online) التي تم أعدادها من قبل البنك المركزي العراقي، حيث إن البنك المركزي العراقي وجه المصارف العراقية المجازة كافة التي ترغب بتطوير خدماتها بأطلاق خدمة فتح الحساب المصرفي (Online) من خلال موقع المصرف على شبكة الأنترنيت، حيث يمكن للزبون طالب فتح الحساب ملئ الاستمارة الإلكترونية وحين الانتهاء يقوم المصرف بأرسال إشعار للزبون بالموافقة على طلبه، والزامه بالحضور الفعلي إلى المصرف لاستحصال

توقيعه الحي.نرى فيما سبق بشأن فتح الحساب المصرفي (Online)، بأنها خطوة جيدة نحو تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولكن على البنك المركزي العراقي عدم وضع عبارة "على المصارف الراغبة في تطوير.." حيث إن أغلب المصارف سوف لن ترغب في تطوير هذا العمل بحجة التكلفة المالية لها، وكان الأجدر إن يُلزم البنك المركزي العراقي المصارف بأطلاق هذه الخدمة لما لها من فائدة كبيرة تعود على الزبون من اختصار الوقت والجهد، وتخفيف الازدحام في المصارف بالأخص في الوقت الحرج والظروف التي صدرت فيه هذه الضوابط، حيث ضرورة الالتزام بالتباعد الاجتماعي والقيام بالاعمال عن بُعد، بسبب انتشار فايروس(COVID-19)، وكذلك نرى بأنه ليس بالضرورة حضور الزبون الفعلي للمصرف من أجل الحصول على توقيعه، مادام القانون العراقي يجّوز استخدام التوقيع الإلكتروني، حيث جاء في قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢م في المادة (٤) الفقرة ثانيا بأنه(يكون للتوقيع الإلكتروني في نطاق المعاملات المدنية والتجارية والإدارية ذات الحجية المقررة للتوقيع الخطي اذا روعي في إنشائه الشروط المنصوص عليها في المادة (٥)من هذا القانون)، في هذه المادة أعتبر المشرع العراقي حجية التوقيع الإلكتروني مساوية لحجية التوقيع الخطي ومن هذا المنطلق كان الأجدر على المشرع إن يخيّر الزبون من خلال وضع عبارة "ويتم إشعار الزبون بضرورة وضع توقيعه لأتمام العملية أما إلكترونياً أو خطياً عن طريق الحضور الفعلي إلى المصرف لغرض استحصال توقيعه الحي".

الخاتمة

من خلال بحثنا في موضوع اساليب تحقيق الشمولية المصرفية (دراسة مقارنة)، توصلنا إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات والتي يمكن تلخيصها بالتالي:

اولاً: الاستنتاجات

١. ضعف فاعلية الجهاز المصرفي العراقي على الرغم من السماح بإدخال التكنلوجيا الحديثة والإنظمة الإلكترونية إلى منظومته إلا إن تطوره بطيء يفتقر إلى بيئة تشريعية فعالة، وكذلك لا توجد منافسة بين المصارف العراقية فجميعها تقدم خدمات

مصرفية متشابها وتقتصر على تقديم بعض الخدمات دون غيرها، حيث إن التميز يخلق المنافسة وبالتالي جذب العملاء وتحقيق الأرباح.

٢. إن الشمولية المصرفية يمكن تحقيقها من خلال عدة أساليب مثل إقراض المشروعات وانشاء الفروع المصرفية الصغيرة في المناطق التي تفتقر لها مثل المناطق النائية التي ليس لها تعامل مع المصارف، وكذلك تتحقق الشمولية من خلال اتباع اساليب تكنلوجية حديثة، انتشار انظمة الدفع الالكتروني وتثقيف الناس لاستخدم الخدمات المصرفية الالكترونية، فهذه الاساليب مجتمعة تحقق الشمولية.

٣. أن تحقيق الشمولية يساعد على نمو الاقتصاد من خلال زيادة الاستثمارات وكذلك يساعد على قليص فجوة الفقر بنسبة كبيرة.

٤. التشريعات العراقية جامدة في ضل التطورات الهائلة في مجال العمل المصرفي، حيث يفتقر الجهاز المصرفي العراقي إلى تشريعات تتلائم مع تلك التطورات، فالتشريع له دور مهم في الالزام بالتعامل وحماية المستهلك.

ثانياً: التوصيات

١. تعميق الدراسة بموضوع الشمولية المصرفية لأهميته التي ذكرناها، حيث إن تقديم سلسلة من الدراسات تحمل آراء وأفكار مختلفة يساعد بالوقوف على مواطن الخلل وإيجاد حلول مختلفة لإزالة معوقات الشمول المصرفي.

٢. نوصي المشرع العراقي بإجراء تعديلات على قانون المصارف وقانون البنك المركزي بادخال بعض النصوص التشريعية التي من شأنها تعزز من قوة وفاعلية النظام المصرفي بالإضافة إلى زيادة الثقة عند الأفراد للإقبال بالتعامل مع المصارف، مثل إدخال نصوص تشريعية تنظم العمل المصرفي الالكتروني وتشرع التعامل بالنقود الإلكترونية وتحمي التعامل بها وتداولها، وإضافة نص قانوني تحت عنوان الحق في الحساب، أي الزام كل شخص بفتح حساب مصرفي مع الزام المصارف بتسهيل عملية فتح الحساب، ويكون بالمجان.

٣. نقترح على المشرع العراقي إن يقوم بوضع تنظم خاص بإقراض المشروعات الصغيرة والمتوسطة ويحميها، ويسهل عملية الحصول على القرض من خلال تحديد قيمة السداد و الفائدة التي تتناسب مع قيمة القرض والمشروع، وقبول ضمانات معقولة وممكنه من صاحب المشروع.

قائمة المصادر والمراجع

اولاً: الكتب

١) أكرم يوسف ياملكي، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، ط الأولى، دار العلمية الدولية، الأردن، ٢٠٠١م.
٢) أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الالكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، بلا طبعة، دار الجامعة الجديد، مصر،٢٠١٣م
٣) أيمن عبد الحفيظ، حماية بطاقات الدفع الإلكتروني ، بلا طبعة ، مطابع الشرطة ، القاهرة، ٢٠٠٧م.
٤) خالد أحمد علي محمود، الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية.
٥) زيد عبد الستار البغدادي، العمليات المصرفية في العصر الرقمي، دار السنهوري، بيروت،٢٠١٨م.
٦) سامي القزاز، الشمول المالي في مصر وأثره على تحقيق التنمية المستدامة، بلا طبعة، مطبعة الجوهري، مصر، ٢٠١٨م.
٧) طارق محمد حمزة، النقود الإلكترونية كأحدى وسائل الدفع، الطبعة الأولى، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ٢٠١١م.
٨) عبد الرحمن الشيخ علي آل غصيبه، دور البنوك في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في العراق ومصر(دراسة مقارنة)، بلا طبعة، دار الكتب والوثائق الوطنية، بغداد، ٢٠١٩م.
٩) عبد الكريم احمد جميل، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، مطبعة الجنادرية ، بلا مكان طبع، ٢٠١٥.
١٠) عصام لطفي سيد، الجهاز المصرفي ودوره في دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة، بلا طبعة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٥م.
١١) د.عمر سالم، الحماية الجنائية لبطاقات الوفاء، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بلا سنة.

١٢) د.محمد صالح، شرح القانون التجاري، الطبعة الرابعة، بلا ناشر، بلا سنة.
١٣) د.محمد محمود أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان-الأردن، ٢٠٠٩م.
١٤) محمد هيكل، مهارات إدارة المشروعات الصغيرة، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، مصر،٢٠٠٣م.
١٥) مدحت صادق، ادوات وتقنيات مصرفية، الطبعة الثانية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، ٢٠٠١م.
١٦) مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، بلا طبعة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا-دمشق، ٢٠١١م.
١٧) نادر عبد العزيز شافي، نظرات في القانون، الجزء الأول، الطبعة الثانية، منشورات زين الحقوقية، بيروت-لبنان، ٢٠١١م.
١٨) طارق محمد حمزة، النقود الإلكترونية كأحدى وسائل الدفع، الطبعة الأولى، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ٢٠١١م.

ثانيا: الرسائل والإطاريح والدراسات

١) أحمد محمود محمد النقير وأحمد محمد عبد الحي نور الدين، دور الشمول المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمة المصرفية (دراسة تطبيقية على العملاء بمنطقة وسط الدلتا، بحث، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، مصر، ٢٠١٩م
٢) أسار فخري عبد اللطيف، المشاريع المتوسطة والصغيرة المفهوم والمعوقات والأهمية، دراسة قدمت إلى شعبة الابحاث، البنك المركزي العراقي، ٢٠١٨م
٣) اسماء خضير ياس واحمد صبحي جميل، مظاهر أستخدام الصيرفة الإلكترونية في العراق دراسة حالة مجموعة من المصارف التجارية في بغداد، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، العدد٤١، ٢٠١٤م، بغداد
٤) باسم علوان العقابي وعلاء عزيز الجبوري ونعيم كاظم جبر، النقود الإلكترونية ودورها في الالتزامات التعاقدية، بحث، مجلة أهل البيت، العدد السادس، بلا سنة
٥) بشرى طالب سليمان، أنظمة الدفع الإلكتروني في العراق مكوناته- دورها- مخاطرها، دراسة مقدمة إلى البنك المركزي العراقي، ٢٠١٣م
٦) حبيب محمود والحارث أسعد، دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها، بحث، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم القانونية والاقتصادية، سوريا، المجلد٣٧، العدد٦، ٢٠١٥م

٧) رضا القطناني وخالد ممدوح، أثر خصائص البيئة التقنية وتكنلوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية، مجلة المنارة ، فلسطين، العدد الثاني، ٢٠٠٧م
٨) سارة شوال، تمويل البنوك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في القانون الجزائري، رسالة ماجستير، قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة اكلي محند اولحاج- البويرة، الجزائر، ٢٠١٧م
٩) سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري-قسطنطينية، الجزائر، ٢٠٠٥
١٠) عبد النور شفارة، حماية المستهلك في الخدمات المصرفية الإلكترونية ، رسالة ماجستير، القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر-بن يوسف بن خدة، ٢٠١٥م
١١) فريدة قلقول، أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أم البواقي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، ٢٠١٣م
١٢) لطفي طاهر وصلاح الدين جميعي، العمل المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، ٢٠١٦م
١٣) نوار صباح عزيز الجزراوي، أثر استعمال النقود الإلكترونية على العمليات المصرفية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، ٢٠١١م

ثالثا: القوانين والانظمة

١) التعليمات الخاصة بالخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال، الصادرة عن البنك المركزي العراقي في ٢٠١٩/٩/٢٥م
٢) نظام خدمات الدفع الإلكتروني للأموال في العراق رقم ٣ لسنة ٢٠١٤م.
٣) القانون النقدي والمالي الفرنسي، المعدل بالقانون رقم ١٠٠ السنة ٢٠١٣م.
٤) من القانون المؤقت لأسواق الأوراق المالية العراقي الصادر بموجب الأمر رقم ٦٤ لسنة ٢٠٠٤م .
٥) قانون البنك المركزي العراقي رقم ٥٦ لسنة ٢٠٠٤م .
٦) قانون المصارف العراقي النافذ رقم ٩٤ لسنة ٢٠٠٤م المعدل بموجب سلطة الأتلاف المؤقتة .
٧) قانون البنك المركزي و الجهاز المصرفي و النقد المصري النافذ رقم ٨٨ لسنة

٢٠٠٣م.

٨) القانون النقدي والمالي الفرنسي رقم ١٢٢٣ الصادر سنة ٢٠٠٠

٩) قانون التجارة الفرنسي رقم ٢٤ لسنة ١٩٨٤ .

١٠) قانون التجارة العراقي النافذ رقم ٣٠ لسنة١٩٨٤م.

رابعا: المصادر الاجنبية والمواقع الالكترونية

١) Sharon Wajsbrot, Édouard Lederer, Agences bancaires : la cadence des fermetures s'accélère en France, article, Publié le 27 déc. 2018 à 7:15, https://www.lesechos.fr

٢) Aygagari Moghnana and other: small and Medium Enterprises Across the globe-Research paper3127 august2003- world Bank

٣) التقرير السنوي لبنك فرنسا، متوفر على الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك المركزي الفرنسي /www.banque-france.fr/en

٤) أحمد هادي، خدمات الدفع الإلكتروني في العراق هل يتخلى العراقيون عن الكاش، مقال، متوفر على الموقع الإلكتروني التالي https://ultrairaq.ultrasawt.com/

٥) https://www.cbe.org.eg

علي طارق، المدير التنفيذي لرابطة المصارف الخاصة في العراق، بيان مطلع، متوفر على الموقع الالكتروني الرسمي الخاص برابطة المصارف العراقية/https://www.ipbl-iraq.org تمت الزيارة في ٢٠٢٠/٨/٦م االساعة ١:٥١

(١) ريام فاضل شاكر الفتلاوي، تحليل العلاقة التبادلية بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي (العراق حالة دراسية)، رسالة ماجستير، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، ٢٠١٩م، ص ١٧ .

(٢) د. عبد الكريم احمد جميل، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، مطبعة الجنادرية ، بلا مكان طبع، ٢٠١٥، ص ٩٠.

(٣) خالد أحمد علي محمود، الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية، مصدر سابق، ص ١٠٧.

(٤) قانون المصارف العراقي رقم ٩٤ لسنة ٢٠٠٤م.

(٥) حسين علي محمد، أثر الانتشار المصرفي في تحقيق الربحية في القطاع المصرفي باستخدام البصرة انموذجا، بحث، مجلة الدراسات النقدية والمالية، دائرة الإحصاء والأبحاث، البنك المركزي العراقي، العدد السادس، ٢٠١٩م، ص ٣١ وما يليها.

(٦) أحمد محمود محمد النقير وأحمد محمد عبد الحي نور الذين، دور الشمول المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمة المصرفية (دراسة تطبيقية على العملاء بمنطقة وسط الدلتا، بحث، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، مصر، ٢٠١٩م، ص٤٣١.

(٧) Sharon Wajsbrot, Édouard Lederer, Agences bancaires : la cadence des fermetures s'accélère en France, article, Publié le 27 déc. 2018 à 7:15, https://www.lesechos.fr

(٨) سامي القزاز، الشمول المالي في مصر وأثره على تحقيق التنمية المستدامة، بلا طبعة، مطبعة الجوهري، مصر، ٢٠١٨م ، ص ٤٤.

(٩) د. محمد صالح، شرح القانون التجاري، الطبعة الرابعة، بلا ناشر، بلا سنة، ص ٤٠.

(١) د. درويش عبد الله درويش، القانون التجاري طبقا لقانون رقم ١٧ لسنة ١٩٩١م، الطبعة الاولى، النسر الذهبي للطباعة، مصر ٢٠٠١م، ص١٩٩.
(٢) سارة شوال، تمويل البنوك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في القانون الجزائري، رسالة ماجستير، قانون خاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة اكلي محند اولحاج- البويرة، الجزائر، ٢٠١٧م، ص٥و٦.
(٣) د. محمد هيكل، مهارات إدارة المشروعات الصغيرة، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، مصر،٢٠٠٣م، ص١٨.
(٤) سارة شوال، مصدر سابق، ص١٧.
(٥) عبد الرحمن الشيخ علي آل غصيبه، ، دور البنوك في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في العراق ومصر(دراسة مقارنة)، بلا طبعة، دار الكتب والوثائق الوطنية، بغداد، ٢٠١٩م، ص ١٠٤.
(٦) أسار فخري عبد اللطيف، المشاريع المتوسطة والصغيرة المفهوم والمعوقات والأهمية، دراسة قدمت إلى شعبة الابحاث، البنك المركزي العراقي، ٢٠١٨م، ص١٠.
(٧) اسار فخري عبد اللطيف، مصدر سابق، ص٩.
(٨) عصام لطفي سيد، الجهاز المصرفي ودوره في دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة، بلا طبعة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٥م، ص ٣٢.
(٩) بشرى طالب سليمان، أنظمة الدفع الإلكتروني في العراق مكوناته- دورها- مخاطرها، دراسة مقدمة إلى البنك المركزي العراقي، ٢٠١٣م، ص ١٠.

(١٠) أكرم يالمكي، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، الطبعة الأولى، دار العلمية الدولية، الأردن، ٢٠٠١م، ص ٢٨٥.
(١١) فريدة قلقول، أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أم البواقي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، ٢٠١٣م، ص ٢٧.
(١٢) أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الالكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، بلا طبعة، دار الجامعة الجديد، مصر،٢٠١٣م، ص ٤٥.
(١٣) المادة ٣٩ ثانياً من قانون البنك المركزي العراقي رقم ٥٦ لسنة ٢٠٠٤م وتعديلاته.
(١٤) ينظر إلى المادة الأولى الفقرة (٥) من نظام خدمات الدفع الإلكتروني للأموال في العراق رقم ٣ لسنة ٢٠١٤م.
(١٥) أحمد عبد العليم العجمي، المصدر نفسه، ص ٨٢.
(١٦) نادر عبد العزيز شافي، نظرات في القانون، الجزء الأول، الطبعة الثانية، منشورات زين الحقوقية، بيروت-لبنان، ٢٠١١م، ص ٣٥٤.
(١٧) زيد عبد الستار البغدادي، مصدر سابق، ص ٨٧.
(١٨) حبيب محمود والحارث أسعد، دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها، بحث، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم القانونية والاقتصادية، سوريا، المجلد٣٧، العدد٦، ٢٠١٥م، ص٢٣٧.
(١٩) ينظر إلى التعليمات الخاصة بالخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف النقال، الصادرة عن البنك المركزي العراقي في ٢٠١٩/٩/٢٥م، التعليمات متوفرة على الموقع الالكتروني الخاص بالبنك المركزي العراقي وعلى الرابط التالي /www.cbi.iq.
(٢٠) زيد عبد الستار البغدادي، مصدر سابق، ص ٩٨-٩٩.
(٢١) ثناء علي القباني، القود الإلكترونية، بلا طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ٢٠٠٦م، ص ٩٦.
(٢٢) قانون البنك المركزي العراقي رقم ٥٦ لسنة ٢٠٠٤م.
(٢٣) لطفي طاهر وصلاح الدين جميعي، العمل المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، ٢٠١٦م، ص ٢٤.
(٢٤) رضا القطناني وخالد ممدوح، أثر خصائص البيئة التقنية وتكنلوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية، مجلة المنارة، فلسطين، العدد الثاني، ٢٠٠٧م، ص ٢١.
(٢٥) مدحت صادق، ادوات وتقنيات مصرفية، الطبعة الثانية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، ٢٠٠١م، ص ٢٩١.

١ التقرير السنوي لبنك فرنسا، متوفر على الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك المركزي الفرنسي https://www.banque-france.fr/en/ تمت الزيارة في ٢٠٢٠/٨/٥م الساعة ١:٠٠م.

٢ التقرير السنوي لصندوق النقد الدولي ٢٠١٩م، متوفر على الموقع التالي https://www.imf.org/ar/Publications/AREB

٣ نغم حسين نعمة و احمد نوري حسن، مصدر سابق، ص ٤٢.

٤ ينظر إلى الكتاب الصادر من البنك المركزي العراقي موجه إلى المصارف كافة ومزودي خدمات الدفع الالكتروني، ذي العدد٢٨٨/٥/٩ الصادر بتاريخ ٢٠١٩/٧/١٠م، متوفر على الموقع الرسمي للبنك المركزي العراقي https://www.cbi.iq/ تمت الزيارة في ٢٠٢٠/٨/٥ الساعة ٢:٥٤م.

٥ أحمد هادي، خدمات الدفع الإلكتروني في العراق هل يتخلى العراقيون عن الكاش، مقال، متوفر على الموقع الإلكتروني التالي https://ultrairaq.ultrasawt.com/ .

٦ عبد النور شفارة، حماية المستهلك في الخدمات المصرفية الإلكترونية ، رسالة ماجستير، القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر-بن يوسف بن خدة، ٢٠١٥م، ص٨.

٧ نوار صباح عزيز الجزراوي، أثر استعمال النقود الإلكترونية على العمليات المصرفية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، ٢٠١١م، ص ٥١.

٨ عبد النور شفارة، مصدر سابق، ص ١١. ٢

٩ أحمد عبد العليم العجمي، مصدر سابق، ص ٧٣. ٣

١٠ عبد النور شفارة، مصدر سابق، ص ١٦. ٤

١١ محمد محمود أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان-الأردن، ٢٠٠٩م، ص ٥٤.

١٢ علي مؤيد سعيد، التحويل الإلكتروني للأموال دراسة مقارنة، بحث، البنك المركزي العراقي فرع الموصل، قسم إدارة الكوارد البشرية، الشعبة القانونية، ٢٠١٣م، ص٥.

١٣ قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢م. ٤

١٤ طارق محمد حمزة، النقود الإلكترونية كأحدى وسائل الدفع، الطبعة الأولى، منشورات زين الحقوقية، بيروت، ٢٠١١م، ص٦٠.

١٥ د. باسم علوان العقابي وعلاء عزيز الجبوري ونعيم كاظم جبر، النقود الإلكترونية ودورها في الالتزامات التعاقدية، بحث، مجلة أهل البيت، العدد السادس، بلا سنة، ص ٨٦.

١٦ زيد عبد الستار البغدادي، مصدر سابق، ص ١٢٦. ٥

١٧ د. مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، بلا طبعة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا-دمشق، ٢٠١١م، ص ٢٣.

١٨ جلال عايد الشورة، مصدر سابق، ص ٢١. ٢

١٩ د. أيمن عبد الحفيظ، حماية بطاقات الدفع الإلكتروني بلا طبعة ، مطابع الشرطة ، القاهرة، ٢٠٠٧م، ص ٩. ٥

٢٠ د. عمر سالم، الحماية الجنائية لبطاقات الوفاء، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بلا سنة ص ١٤. ٥

٢١ نغم حسين نعمة واحمد نوري حسن، مصدر سابق، ص ٥٠. ٥