

(اثر توطين رواتب موظفي وزارة التربية في المصارف العراقية)

دراسة حالة عملية عن توطين رواتب موظفي الوزارة ٢٠٢٠

م.م. زيدون فريق عبد العبادي

موظف في وزارة التربية

الايمل / Zedoon_75f@yahoo.com

الملخص

تهدف الدراسة تحليل الآثار المترتبة على توطين رواتب الموظفين العاملين في القطاع الحكومي (وزارة التربية والتعليم) في المصارف الحكومية والأهلية ومدى تقبل العملاء (الموظفين) بطاقات الصراف الآلي لكونها وسيلة تكنولوجية حديثة تهدف إلى تسهيل التعامل مع المصارف، وتقليص الوقت والجهد، ان مشكلة البحث قد ظهرت في صعوبة التعامل مع بطاقات الائتمان وأجهزة الصراف الآلي وعدم توفير بعض الخدمات مثل القدرة على تسديد الفواتير والتحويل من حساب إلى آخر و ضعف شبكة الانترنت في آلات الصراف الآلي و وقد توصل الباحث إلى أهم استنتاج وهو أن بعض العملاء لا يمتلك الوعي الكافي للتعامل مع هذه التكنولوجيا وضعف بعض الخدمات المقدمة للعميل ولأجل ذلك فعلى المصارف القيام بالتوعية باستخدام بطاقات الائتمان والآلات الصراف الآلي وتقديم المزيد من الخدمات المصرفية بكفاءة عالية و أكثر سرعة و فاعلية لتزويد العميل بالخدمات المصرفية وبحسب رغبته.

الكلمات المفتاحية :- جهاز الصراف الآلي ، بطاقة الائتمان، توطين الرواتب، فوائد بطاقات الائتمان، التحويل من حساب إلى آخر، تسديد الفواتير، الخدمات المصرفية، مكاتب الصيرفة.

Abstract

This Study Objective To Analyzing Implications Of The Salary Localization of Employees Working In the Governmental Sector (The Ministry Of Education) In the Governmental And Private Banks And Acceptance Customer (Employees) Automated Teller Card For Being In A way modern Technology Objective making Easy Dealing With Banks, And Lessening Time And Effort That Search Problem Has arisen In The Difficulty Of Dealing With Credit Cards And ِATMs And The Failure To Provide Some Services Such As The Ability To Pay Bills And Transfer From One Account To Another And The Weakness Of The Internet In Automated Teller Machines, The researcher Reached The Conclusion That Some Clients Do Not Deal With These Technology Weakness Of Some Services Provided To The Customer And For That Banks Actually Do Awareness Of The Using Of

Credit Cards ATMs ,And To Provide More Banking Services With High Efficiency Speed And effectiveness To Provide The Customer With Banking Services According To His Desire .

Keyword:- (ATM) Automated teller machine, Credit Card, Salary localization, Benefits of Credit Card, Transfer from one account to another, Pay the bills, Banking service, Money changers offices.

"المقدمة"

بسبب التطور الهائل في تقنية المعلومات و الالكترونيات في الخدمات المصرفية و أساليبها و بنحو خاص طرائق الدفع و تطبيقاتها للتعامل و تطور و انتشار آلات الصراف الآلي و بطاقاته ولغرض تسهيل العمل والتعريف عنها من قبل الموظفين العاملين في وزارة التربية كعينة عن بقية الوزارات، وإيضاح أنواع الخدمات الخاصة بهذه البطاقات وإيجابيات وسلبيات التوطين . وخاصة إن توطين الرواتب أصبح أمر واقع على جميع رواتب الموظفين بالقطاع الخاص أو العام بتحويل الرواتب من يدوية يتم استلامها من دوائهم إلى رواتب يتم استلامها من البنوك والمصارف الحكومية أو الأهلية وذلك من خلال حساب خاص يفتح للموظف في المصرف ويقوم بالسحب منه بواسطة بطاقة الدفع الالكترونية أو أن يستلمها نقداً من المصرف عبر آلات الصراف الآلي.

وقد تم تقسيم البحث على أربعة مباحث أولاً منهجية البحث والدراسات السابقة ثانياً الجانب النظري تم التطرق فيه إلى مفهوم توطين الرواتب ومزاياه وبطاقات الائتمان وأنواعها فضلاً عن ماهية ماكينات الصراف الآلي (ATM).

والمبحث الثالث الجانب العملي تحليل الاستقصاء لمعرفة مدى استقبال عملاء المصارف لبطاقة (QI) (كي كارت) و بقية البطاقات والتعرف على الخدمات المطلوب إضافتها والأسباب التي أدت إلى استخدام الآلات الصراف (ATM) من قبل العملاء (الموظفين) ومزايا عملها .

إما المبحث الرابع فقد تم التطرق فيه إلى أبرز النتائج والتوصيات التي خلصت إليها الدراسة.

المبحث الاول/منهجية البحث

أولاً:- منهجية البحث :- تعد منهجية البحث الخطوة الأولى التي توضح المسار العلمي الذي اختاره الباحث ، إذ سيتم من خلالها تناول مشكلة البحث وتحديد إبعادها كما سيتضمن أهمية البحث واستعراض الفرضية التي تم بناؤها وصولاً للهدف المطلوب تحقيقه ومن ثم تحديد أسلوب وعينة البحث مع بيان المدة التي يقع ضمنها البحث ووسائل جمع البيانات و المعلومات التي ستستخدم في إعدادة.

١-١- مشكلة البحث:- وجود اختلاف في كيفية استقبال العملاء/الموظفين لاستخدام آلات الصراف الآلي ومدى ملائمة الخدمات المصرفية المقدمة حالياً .

١-٢- هدف البحث:- هو دراسة و تحليل الآثار المترتبة على توطين رواتب الموظفين العاملين في القطاع الحكومي (وزارة التربية والتعليم) في المصارف الحكومية والأهلية بنحو خاص ومدى تقبل العملاء(الموظفين) لاستخدام آلات الصراف الآلي ومدى ملائمة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف.

١-٣- فرضية البحث:- إمكانية وجود اختلاف في كيفية استقبال العملاء/الموظفين لاستخدام آلات الصراف الآلي ومدى ملائمة الخدمات المصرفية المقدمة حالياً و كيفية تطويرها و إضافة خدمات أخرى.

١-٤- اهمية البحث:- تسهيل تعامل الموظفين مع بطاقات الائتمان وأجهزة الصراف الآلي وتعزيز بعض الخدمات المقدمة من قبل المصارف من خلال قيام المصارف القيام بالتوعية باستخدام بطاقات الائتمان والآلات الصراف الآلي وتقديم المزيد من الخدمات المصرفية بكفاءة عالية و أكثر سرعة و فاعلية لتزويد العميل بالخدمات المصرفية وبحسب رغبته.

ثانياً:- الدراسات السابقة:-

يهدف هذا المبحث إلى تقديم عرض موجز لمضمون ونتائج عينة من الدراسات التي تناولت الموضوع بشكله العام.

الدراسات السابقة:-

١ - ابراهيم محمد شوشة (بطاقة الائتمان حقيقتها وتكييفها الشرعي) مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية(٢٠١١) إذ هدفت الدراسة إلقاء الضوء على بطاقة الائتمان من الناحية الشرعية وفق أحكام الفقه الإسلامي وتوصل الباحث إلى انه لا يوجد مانع شرعاً من إصدار بطاقة الحسم الفوري.

٢ - سيف الدين فريجات(بطاقات الائتمان وتطبيقاتها المصرفية في بنك البركة الجزائري) ٢٠١٨ وقد كان هدف الباحث تقديم معلومات كافية حول بطاقة الائتمان يستفيد منها المتعاملون بها وقد توصل الباحث إن بطاقة الائتمان عبارة عن وسيلة دفع وسداد لدين ناشئ عن معاوضة مالية في معناها الخاص وأداة قبض نقود من أجهزة الصراف في معناها العام.

المبحث الثاني/الجانب النظري

٢-١ - مفهوم التوطين الرواتب :-

هي عملية تحويل رواتب الموظفين بالقطاع الخاص أو العام من رواتب يدوية يتم استلامها من دوائهم نقدا إلى رواتب يتم استلامها من المصارف الحكومية أو الأهلية وذلك من خلال حساب خاص يفتح للموظف في المصرف ويقوم بالسحب منه بواسطة بطاقة الدفع الالكترونية من جهاز الصراف الآلي (ATM) أو أن يستلمها نقدا من المصرف، بعد إن تقوم الدائرة التي يعمل فيها الموظف بإيداع راتبه في المصرف بإمكانه التوجه إلى فروع المصرف أو منافذ الصرف كالصراف الآلي أو مكاتب الصيرفة التي تتوفر لديهم خدمة الدفع لحاملي البطاقات لسحب الراتب أو المبلغ الذي يحتاجه منه والمتبقي يتم ادخاره في بطاقة الحساب المصرفية، وذلك باستخدام بطاقة خاصة كالتي نسميها محلياً "البطاقة الذكية" أو "كي كارد".

٢-٢ - الهدف من توطين الرواتب:-

بدأ هذا النظام بالانتشار في الكثير من دول العالم مع توسع أعمال وخدمات المصارف ومع تزايد حجم تعاملاتها الالكترونية ونتيجة سعي هذه المصارف لاختصار الوقت والجهد والكلفة في تعاملاتها وتعاملات المواطنين المالية المختلفة ومغادرة التعامل بالنقد ومخاطره . وبحسب ما معمول بها في دول العالم فإن لإيداع المال في المصرف الكثير من الفوائد والامتيازات للزبون سواء كان موظفاً أو غير موظف، والبطاقة الذكية هناك ليست فقط لسحب المال أو شراء الاحتياجات بل تتضمن خصومات في المبيعات وتخفيض في رسوم التحويل المالي عبر المصارف أو مكاتب الصيرفة.

٢-٣ - مزايا توطين الرواتب :-

- مزايا للموظف:- يتمتع نظام توطين الرواتب بمزايا عدة تعود بفوائد مالية وخدمية كثيرة على الموظفين وتتفاوت هذه المزايا بين مصرف وآخر واهم هذه المزايا
- ١- إن التوطين سيحد من مخاطر نقل مال الموظف نقدا.
 - ٢- سيتمنح كل موظف يستوطن راتبه بطاقة خاصة للراتب يمكنه من خلالها أن يسحب راتبه من نقاط البيع المختلفة (صرافات ATM / انترنت / ...) محليا وعالميا.
 - ٣- تحويل الأموال بين الحسابات المرتبطة (مثل التحويل بين الحسابات إي للموظف حرية كاملة في السحب والإيداع والتحويل المالي وحسب رغبته وفي أي وقت).
 - ٤- لا يكون على الموظف أي رسوم لفتح حساب فقط دفع كلفة إصدار البطاقة.

٥- قد يعفى راتب الموظف من العمولات الشهرية الدورية للموظف مثل (عمولة الرصيد المتدني / إدارة الحساب).

٦- يستوفى من الموظف مبلغ رمزي عن بعض الخدمات المالية كخدمة التحويل وبطاقة الرواتب (وهذا سيخضع للاتفاق مع جهة التعاقد وحسب بنود العقد).

٧- يتيح للموظف أن يستخدم بطاقة الراتب للسحب النقدي أو المشتريات.

٨- يتمتع الموظف بخدمات مصرفية إلكترونية مجانية وبدون فوائد.

٩- السلف النقدية إذ إن توظيف الراتب سيوفر للموظف حزمة من المنتجات والخدمات المصرفية وتسهيلات على القروض.

كما إن استخدام هذه البطاقة من قبل الموظفين تساعد على تحسين سلوكهم الاستهلاكي المفرط ويسهم في تكريس الثقافة الاستهلاكية لدى العائلة ويسهم هذا الأسلوب في تقليص التعامل بالنقد وبالنتيجة سيسهم في تحقيق معدلات نمو مقبولة لتوفر السيولة للمصارف لرفع أو توسيع الائتمان فضلاً عن أنه سينشط السوق.

غير أن هذه المميزات لا تتوافر في مشروع التوظيف العراقي، إذ أن الموظفين الموطنة رواتبهم يمكنهم فقط الحصول على القروض والسلف المصرفية ، هذه هي الميزة الأبرز .

٢-٤- بداية ظهور عملية توظيف الرواتب في العراق :-

بدأ هذا النظام بالعمل في العراق باقتراح مصرف الرافدين بمكافئة موظفي الدوائر الموطنة رواتبهم وذلك بمنحهم سلفاً وقروضا وخدمات أخرى بعد أن يتم خلق قاعدة بيانات لكافة العاملين في دوائر الدولة وسهولة المتابعة وتحصيل المستحقات وكذلك وجه قرار مجلس الوزراء في الأول من تشرين الثاني ٢٠١٦ بان يتم توظيف رواتب كافة الموظفين المدنيين في كافة المؤسسات الحكومية العراقية في قرار المجلس رقم (٣١٣) . نص القرار على أن يتم توظيف رواتب اثنتان من الوزارات العراقية نهاية العام ٢٠١٦ وفي مطلع عام ٢٠١٧، واستمر العمل بتوظيف رواتب الموظفين بقية الوزارات تباعاً.

٢-٥- تعريف بطاقة الائتمان :-

بطاقة الائتمان بالإنجليزية (Credit Card) هي بطاقة تصدر عن المؤسسات المالية وتحديداً المصارف، وتوفر لصاحبها إمكانية الحصول على المال، وغالباً يُستخدم هذا النوع من البطاقات الائتمانية في كل من عمليات البيع، والحصول على تمويلات مالية قصيرة المدى، وتُعرف بطاقة الائتمان أيضاً بأنها بطاقة ذات طبيعة بلاستيكية إلكترونية تُستخدم في شراء المنتجات المتنوعة أو الحصول على الخدمات المُقدمة من شركة ما. (Global ، 2011).

هي بطاقة خاصة يصدرها المصرف لعميله ، تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة ، ويقوم بائع السلع، أو الخدمات من ثم بتقديم الفاتورة الموقعة من العميل إلى المصرف مصدر الائتمان، فيسدد قيمتها له، ويقدم المصرف للعميل كشفاً شهرياً بإجمالي القيمة لتسديدها ، أو لخصمها من حسابه الجاري لطرف. (بدوي، ١٩٨٤، ص ٦٢)

هي بطاقة خاصة تصدرها مؤسسة مالية تخول حاملها الحصول على السلع والخدمات والسحب النقدي دون إن يدفع المقابل حالاً، ويلتزم المصرف المصدر للبطاقة بالدفع عن حاملها والتحصيل منه فوراً بالخصم من حسابه أو أجلاً خلال مدة معينة) (شاشو، ٢٠١١، ص ٦٥٥)

وقد عرفت بطاقة الائتمان في لغة المصارف بأنها أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات ،مقبولة على نطاق واسع محلياً ودولياً لدى الأفراد والتجار والبنوك كبديل للنقود، لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه للتاجر على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شرائه للسلعة، أو الحصول على الخدمة على ان يقوم التاجر بتحصيل قيمته من البنك المصدر للبطاقة، عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع، ويطلق على عملية التسوية بين البنوك والإطراف فيها اسم نظام الدفع الالكتروني والذي تقوم بتنفيذه الهيئات الدولية المصدرة للبطاقات. (صوالحة، ٢٠٠٨، ص ٣٤، ٣٥)

٢-٦- فوائد بطاقة الائتمان:- تُحقق بطاقة الائتمان مجموعةً من الفوائد لكلّ من التاجر، وصاحب البطاقة، والمصرف وهي:

١- **الفوائد الخاصة بالتاجر:-** وتشمل الآتي: رفع مُعدّل المبيعات عن طريق المساهمة في جذب عملاء جُدد. دعم قُدرة التاجر على تحصيل ماله بالاعتماد على البطاقة. توفير الأمان والحماية لمال التاجر من الضياع أو السرقة.

٢- **الفوائد الخاصة لصاحب البطاقة:-** وتشمل الآتي: تعزيز الأمان المالي الخاص بصاحب البطاقة؛ إذ لا يحتاج لحمل مبالغ مالية كبيرة معه. توفير إمكانية السداد المالي باستخدام أي نوع من أنواع العُملة، وهكذا توفر البطاقة على العميل الحاجة إلى التحويل بين العُملة. الحصول على القروض المالية من المصارف المتنوعة. توفير مجموعة من الخصومات على منتجات خاصة في محلات تجارية مُحدّدة. توفير خدمات لعملاء المصارف في جميع الأوقات والأيام.

٣- **الفوائد الخاصة في المصرف:-** وتشمل الآتي: تطبيق رُسوم على العملاء مقابل الحصول على البطاقة أو استبدالها؛ بسبب ضياعها أو تلفها أو إعادة تجديدها. تطبيق غرامة تأخير في حال تأخر سداد قيمة القروض المرتبطة مع إصدار البطاقة. الحصول

على إيرادات مُقابل استخدام البطاقة في عمليات سحب بَعُمَلات مختلفة عن عُملة البطاقة، ونحو خاص عند السفر خارج الدولة التي يوجد فيها المصرف المُصدر للبطاقة.

٢-٧- أنواع البطاقات الائتمانية :- تُقسَم البطاقات الائتمانية على أنواع عدة، ويتميز كل نوع منها بطبيعة استخدام خاصة بها، ومن أهم هذه الأنواع:

١- بطاقة الحسم الفوري بالإنجليزية (Debit Card) :-، يكون إصدار هذه البطاقة مشروط بفتح العميل حساباً مصرفياً لدى البنك المصدر ولا يسمح البنك بأن ينخفض رصيد حساب العميل عن الحد المخصص للبطاقة فهو أشبه ما يكون بضمان نقدي فكلما استخدم العميل البطاقة يقوم المصرف بالسحب مباشرة من حسابه لسداد قيمة الفاتورة وهذا النوع من البطاقات موجود في الكثير من البلدان النامية (القري، ١٩٩٥، ص ٥٨١)

٢- البطاقة الائتمانية العادية بالإنجليزية (Charge Card) :-، وتُعرف أيضاً باسم بطاقة الحسم الآجل، وهي بطاقة يحصل صاحبها على قرض مالي من البنك ضمن حدٍّ مُعين، ووفقاً لدرجة تصنيف هذه البطاقة، وخلال فترة زمنية مُحددة، ويترتب على صاحبها تسديد كافة قيمة هذا القرض في وقت السداد المُحدد والمُتفق عليه مُسبقاً، وعند التأخر في سداد قيمة القرض تترتب على الشخص فائدة مالية، وتُعدّ زيادةً على القيمة الأصلية للقرض، وأطلق عليها اسم بطاقة الوفاء أو الحسم المُؤجل؛ لأنَّ قيمة سداد المُستحقات المالية الخاصة بها تعتمد على فترة زمنية مُعينة. (شاشو، ٢٠١١، ص ٦٥٩)

٣- البطاقة الائتمانية / أو البطاقة المصرفية Credit Card or Bank Card وهذا النوع هو الأكثر انتشاراً في العامل ولهذه البطاقة الخصائص نفسها ومميزات بطاقة الحسم الفوري إلا أنها تختلف عنها في إن الدين الناشئ عن الائتمان دوار (قابل للتجدد) بحيث لا يجب على صاحب البطاقة تسديد مبلغ الدين كله عقب استلام الفاتورة وخلال فترة السماح المجانية، بل نسبة ضئيلة منه فقط وهو مخير في الباقي بين إن يقضي أو يربي، أما أشهر أنواع البطاقات المعروفة فهي Visa Card، Master Card. (القري، ١٩٩٥، ص ٥٨١).

٤- بطاقة الائتمان المُتجدد (Credit Card With Revolving Credit) :- وتُعرف أيضاً باسم بطاقة ائتمان القروض، وهي بطاقة تُوفّر لصاحبها إمكانية الحصول على المنتجات، والقدرة على تنفيذ عمليات السحب النقدي عن طريق أجهزة الصراف الآلي، كما تُوفّر القدرة على دفع قيمة الأقساط المُؤجلة من قيمة المشتريات على نظام التقسيط، وتُعدّ من البطاقات المُنتشرة في الدول المُتقدمة اقتصادياً، وتختلف عن بطاقات الائتمان العادية بأنَّ المصرف مُلتزم بدفع المبالغ المالية المُرتتبة على صاحب البطاقة للتاجر مقابل الحصول على زيادة مالية مُتفقٍ عليها مسبقاً.

٥- بطاقة (كي كارد) (Qi): هي حافظة الكترونية تعمل باستخدام التقنية البايو مترية مثل بصمات الأصابع والتقاطها على شريحة البطاقة الذكية. إذ تمكن حاملها من استخدام حسابه في أي وقت وأي مكان بسهولة، دون تحمل مخاطر تلف النقد الورقي وضياعه ومخاطر تزوير الهوية. وأكثر، حيث يتم تسجيل وتدقيق كافة التعاملات النقدية الكترونياً وهي النوع المستخدم لأغلب الموظفين و المتقاعدين في العراق.(مصرف الرشيد /قسم البطاقة الذكية (www.al rasheed bank . gov.iq).

٢-٨- محتويات بطاقة الائتمان:-

أ- الوجه الأمامي لبطاقة ائتمان:

١. شعار المصرف الصادرة عنه البطاقة

٢. شريحة EMV (فقط على "البطاقات الذكية")

٣. الهول وغرام

٤. رقم البطاقة

٥. شعار الشبكة المشغلة للبطاقة

٦. تاريخ انتهاء الصلاحية

٧. اسم صاحب البطاقة

٨. رقاقة التماس

ب- الجانب الخلفي من بطاقة ائتمان:

١. الشريط الممغنط

٢. شريط التوقيع

٣. رمز أمان البطاقة

٢-٩- تعريف ماكينات الصراف الآلي ATM:-

هي الآلة التي توفر للعملاء المعاملات المالية في الأماكن العامة كالمجمعات التجارية أو الطرق دون الحاجة إلى الذهاب إلى المصارف. هيكل الجهاز مكون من مادة بلاستيكية مع شريط ممغنط إضافة إلى رقائق الذاكرة . عند استخدام الجهاز فهو يحتاج إلى إدخال بطاقة وعند إدخالها فإنه يتطلب إدخال الرقم السري الخاص بها وبعض المعلومات الأمنية ، يطلق عليه اختصاراً (ATM) أي (Automated teller machine) (www.marefa.org).

جاءت فكرة توزيع الأموال في خارج مواعيد العمل من احتياجات العملاء في اليابان والسويد

والمملكة المتحدة والولايات المتحدة، حيث بدأ الأمر بماكينة عُرفت ب Computer Loan

Machine والتي كانت تقوم بإعطاء سلفه لمدة ثلاثة شهور بفائدة ٥% لحاملي البطاقات الائتمانية، وذلك في عام ١٩٦٦، ظهر أول جهاز صراف آلي في لندن عام ١٩٦٧، وخلال أقل من ٥٠ عامًا، انتشرت أجهزة الصراف الآلي في جميع أنحاء العالم، مما يضمن وجودًا في كل دولة كبرى وحتى الدول الصغيرة جدًا. (جريدة القبس نسخة محفوظة ١٤ ديسمبر ٢٠٠٧ على موقع واي باك مشين)

٢-١٠- مميزات استخدام ماكينات ATM :-

لاستخدام ماكينات ATM العديد من المميزات وللماكينات نفسها مميزات وفوائد، ومن ضمن هذه المميزات:

- توفر إمكانية سحب وإيداع الأموال طوال ٢٤ ساعة.
- تقليل الضغط على موظفي المصارف.
- إمكانية استبدال العملات من خلالها مباشرة.
- عدم الحاجة إلى الوقوف في قائمة الانتظار لإجراء المعاملات البنكية.
- إمكانية سحب الأموال من أي مكان في العالم بالنسبة للمسافرين.

٢-١١- عيوب استخدام ماكينات ATM :-

- عدم إمكانية استخدام الماكينة في حالة نسيان كلمة السر.
- تعطل النظام أو قطع الاتصال بالإنترنت وهذه الحالة موجودة في العراق.
- زيادة عمولات استخدام ماكينات ATM المملوكة لمصارف أخرى غير مصرفك الشخصي.
- كسر البطاقة لتصبح حينها غير صالحة للاستخدام.
- سرقة البطاقة أو ال PIN بالطرق المعروفة.
- سحب الماكينة للبطاقة دون سابق إنذار.
- تعلق الأوراق النقدية في موزع النقود وفي نفس الوقت تُخصم من الحساب.
- عدم اهتمام المصرف بمأوى بعض ماكينات (ATM) بالنقد وهذا ما يحدث لدينا بالعراق.

المبحث الثالث / الجانب العملي

٣-١- تحليل النتائج

الهدف الرئيس من هذا المبحث هو معرفة مدى استقبال عملاء المصارف لبطاقة (Qi) (كي كارت) و بقية البطاقات والتعرف على الخدمات المطلوب إضافتها والأسباب التي أدت إلى استخدام الآلات الصراف (ATM) من قبل العملاء (الموظفين) ومزايا عملها .

عن طريق الاستقصاء الذي تم باستمارة احتوت على الكثير من الأسئلة للعملاء (الموظفين) لغرض الإجابة عليها لنتمكن من حصر الإجابات والوصول الى النتائج المرجوة من هذا البحث لغرض رفض أو قبول الفرضيات التي وضعها الباحث ، ولهذا فقد تم توزيع ١٠٠ استمارة وكان عدد الاستمارات المعادة ٨٠ استمارة وذلك بمعدل ٨٠%.

٣-٢- سمات العينة:-

أولاً:- الفئات العمرية للعينة

العمر	المجموع
٢١ - ٢٥ سنة	٥
٢٦ - ٣٠ سنة	١٦
٣١ - ٤٠ سنة	١٨
٤١ - ٥٠ سنة	٣١
أكبر من ٥٠ سنة	١٠
المجموع	٨٠

ثانياً :- الفئات التعليمية في المجتمع

التحصيل الدراسي	المجموع
ابتدائي	١٠
ثانوي	٣٠
بكالوريوس	٢٢
ماجستير	١٢
دكتوراه	٦
المجموع	٨٠

وتتنوع الخلفيات العلمية لأفراد العينة والغالبية تحمل ثانوية عامة مع توفر خلفيات علمية جامعية وأعلى وتوفر خلفية متنوعة علمية لفئات العينة يجعلها تعكس الفئات التعليمية في المجتمع.

ثالثاً:- الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	المجموع
-------------------	---------

عدم الإجابة	٤
متزوج	٦٦
أعزب	١٠
المجموع	٨٠

بالنسبة للحالة الاجتماعية الملاحظ أن غالبية أفراد العينة متزوجين وحوالي الربع من العزباء. وبالتالي تنعكس الحالة الاجتماعية في العينة علماً بأن مطلق أو أرمل داخل من ضمن العزباء في العينة. رابعاً:- الدرجة الوظيفية

الدرجة الوظيفية	المجموع
من ٦-٧	١٦
من ٤-٥	٤٢
من ٢-٣	٢٢

السمات الخاصة بالتعامل بالبطاقة

أولاً:- سهولة استخدام البطاقة

الأسئلة	عدد الإجابات التي أجابت بنعم	النسبة	عدد الإجابات التي أجابت بلا	النسبة
سهولة الوصول والاستخدام تتأثر بالانتظار والوقوف و عدد آلات الصراف وتوفرها بكثافة	٦٨	%٨٥	١٢	%١٥
استخدام البطاقة في التسوق بدلاً من النقد	٥٥	%٦٨.٧٥	٢٥	%٣١.٢٥
حدوث خطأ عند استخدام آلة الصراف الآلي	٣٣	%٤١.٢٥	٤٧	%٥٨.٧٥
صعوبة أو سهولة التصحيح مما يؤثر في تقبل آلات الصراف	٣٥	%٤٣.٧٥	٤٥	%٥٦.٢٥
توفر وكفاية آلات الصراف	٢٤	%٣٠	٥٦	%٧٠
الشعور بالأمان	٦٣	%٧٨.٧٥	١٧	%٢١.٢٥
كفاية الخدمات المقدمة في آلات الصراف الآلي	١٨	%٢٢.٥	٦٢	%٧٧.٥

من الجدول اعلاه يتبين ان سهولة أو صعوبة الاستخدام لآلة الصراف الآلي يعد مهم في تقبل العملاء لها من عدمه والملاحظ أن ٨٥% ويعدها سهلة وفي المقابل هناك ١٥% ويعدها صعبة والنتائج واضحة ولا حاجة لاختبار الفرضية هنا كون الغالبية تراها سهلة. أما عن الأمان فان نسبة ٧٨.٧٥% يشعر بالأمان في استخدام هذه البطاقات بدلاً من حمل النقود او الاحتفاظ بها و ٢١.٢٥% لا يشعر بالأمان وذلك بسبب الأوضاع الأمنية وصعوبة الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي، وان غالبية العملاء لديهم الرغبة في التسوق عن طريق استخدام البطاقة بدلاً من النقد ونسبة ٣١.٢٥% بأنهم يفضلون التسوق نقداً والأسباب كثيرة أهمها عدم تفعيل استخدام هذه البطاقات في المتاجر والأسواق العامة وتحديدها في أماكن محدودة.

ثانياً:- للتعرف على الخدمات المطلوب إضافتها للبطاقة

الأسئلة	عدد الإجابات التي أجابت بنعم	النسبة	عدد الإجابات التي أجابت بلا	النسبة
هل ترغب بتسديد الفواتير والتحويل من حساب	٦٦	%٨٢.٥	١٤	%١٧.٥

إلى آخر				
هل ترغب بتسديد المخالفات المرورية	٧١	%٨٨.٧٥	٩	%١١.٢٥
هل تؤيد زيادة إمكانية السحب أكثر من المبالغ المحددة للسحبة الواحدة	٧٧	%٩٦.٢٥	٣	%٣.٧٥
هل ترغب بتحويل حساب التوظيف إلى حساب توفير .	٦٦	%٨٢	١٤	%١٨
هل تطلب قيام المصرف بإضافة خدمة الحوالات المصرفية من داخل وخارج المصرف الواحد .	٤٥	%٥٦.٢٥	٣٥	%٤٣.٧٥
هل ترغب قيام المصرف بإضافة خدمة تحويل النقود من حساب إلى حساب شخص آخر	٦٩	%٨٦.٢٥	١١	%١٣.٧٥

من خلال الأسئلة التي تم طرحها على العينة وحسب الجدول أعلاه وبعد اخذ نسبة المعدل الموزون الذي يساوي (٧٦.٥ %) يتبين لنا الحاجة إلى توفير خدمات إضافية متنوعة في بطاقات الائتمان وأهما تسديد الفواتير والتحويل من حساب إلى آخر وتسديد المخالفات المرورية والسحب أكثر من المبالغ المحددة للسحبة الواحدة وتحويل حساب التوظيف إلى حساب توفير إضافة خدمة الحوالات المصرفية من داخل وخارج المصرف الواحد .

أسباب استخدام الآلات الصراف ATM

الأسئلة	عدد الإجابات التي أجابت بـ (نعم)	النسبة	عدد الإجابات التي أجابت بـ (لا)	النسبة
اختصار الوقت	٧٧	%٩٦.٢٥	٣	%٣.٧٥
الاقتصاد في المصاريف	٦٠	%٧٥	٢٠	%٢٥
افضل من حمل النقود	٥٥	%٦٨.٧٥	٢٥	%٣١.٢٥
الخدمة ٢٤ ساعة	٨٠	%١٠٠	صفر	% صفر
السرعة	٧٦	%٩٥	٤	%٥
أكثر أماناً وعدم الخوف من الاعتداء	٥٧	%٧١.٢٥	٢٣	%٢٨.٧٥
تجنب الزحام	٥٣	%٦٦.٢٥	٢٧	%٣٣.٧٥
سهولة الاستخدام	٦٦	%٨٢.٥	١٤	%١٧.٥
ليس لها وقت محدد واستخدمها في أي وقت	٦٥	%٨١.٢٥	١٥	%١٨.٧٥
متواجدة في كل مكان	٤٤	%٥٥	٣٦	%٤٥
كثرة الآلات وعدم وجود صفوف طويلة	٣٥	%٤٣.٧٥	٤٥	%٥٦.٢٥
ليس لها وقت محدد للإغلاق	٦٩	%٨٦.٢٥	١١	%١٣.٧٥

الجدول أعلاه يوضح أهم أسباب استخدام الآلات الصراف الآلي من قبل العملاء فكانت النسب الأعلى لتوفر الخدمة على مدار اليوم (٢٤ ساعة) والسرعة و ليس لها وقت محدد للإغلاق. أهم المعوقات والصعوبات التي تواجهه العميل في استخدام البطاقة (في عملية السحب من الأجهزة

(ATM)

الأسئلة	عدد الإجابات التي	النسبة	عدد الإجابات التي	النسبة
---------	-------------------	--------	-------------------	--------

أجاب ب (نعم)	أجاب ب (لا)		
٧٦	٩٥%	٤	٥%
٦٩	٨٦.٢٥%	١١	١٣.٧٥%
٦٤	٨٠%	١٦	٢٠%
٦٦	٨٢.٥%	١٤	١٧.٥%
٧١	٨٨.٧٥%	٩	١١.٢٥%
٦٢	٧٧.٥%	١٨	٢٢.٥%
٦٠	٧٥%	٢٠	٢٥%
٦٥	٨١.٢٥%	١٥	١٨.٧٥%
٧٦	٩٥%	٤	٥%
٦٦	٨٢.٥%	١٤	١٧.٥%
٦٥	٨١.٢٥%	١٥	١٨.٧٥%

وبحسب الجدول أعلاه نلاحظ إن الغالبية ونسبتها ٩٥% تشكو بالدرجة الرئيسية من ضعف شبكة الانترنت وعدم إرسال الرسائل النصية إلى العملاء بالرغم من مطالبتهم بها إضافة إلى الصعوبات الأخرى.

أهم الخدمات المطلوب توفيرها في أجهزة الصراف الآلي

الأسئلة	عدد الإجابات التي أجابت ب (نعم)	النسبة	عدد الإجابات التي أجابت ب (لا)	النسبة
ارتباطها جميعاً بشبكة انترنت قوية	٨٠	١٠٠%	صفر	صفر%
استخدام التقنية المتطورة	٨٠	١٠٠%	صفر	صفر%
إضافة المزيد في كل مكان	٨٠	١٠٠%	صفر	صفر%
التأكد من أن النقود داخل الجهاز صالحة للاستخدام أي لا تكون مقطوعة أو مكتوب عليها أو بالية.	٨٠	١٠٠%	صفر	صفر%
التحويل من حساب إلى حساب آخر	٨٠	١٠٠%	صفر	صفر%
التحويل من نفس الصراف	٨٠	١٠٠%	صفر	صفر%
تطوير نظام الإيداع	٨٠	١٠٠%	صفر	صفر%
تقليل رسوم السحب من مصرف إلى آخر	٨٠	١٠٠%	صفر	صفر%

تقليل نسبة الأعطال	٨٠	%١٠٠	صفر	صفر %
زيادة عدد الصرافات لبعض المصارف	٨٠	%١٠٠	صفر	صفر %
سرعة اتصال جهاز الصراف عند حصول عطل بالمصرف الرئيسي	٨٠	%١٠٠	صفر	صفر %

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا إن أغلب العملاء يؤيدون توفير عدد من الخدمات في آلات الصراف الآلي وكان أهمها ارتباطها جميعاً بشبكة انترنت قوية و زيادة حد السحب المسموح به ثم زيادة عدد الصراف الآلي كما يجب على بعض المصارف تقليل رسوم السحب من مصرف إلى آخر وإضافة خدمة إمكانية التحويل من حساب لآخر وسرعة اتصال جهاز الصراف عند حصول عطل بالمصرف الرئيسي .

أهم المعوقات والصعوبات التي تواجه العميل /الموظف /مكاتب الصيرفة(كي كارت)

الأسئلة	عدد الإجابات التي أجابت بـ (نعم)	النسبة	عدد الإجابات التي أجابت بـ (لا)	النسبة
يتم سحب المبالغ بالكامل	٧٠	%٨٧.٥	١٠	%١٢.٥
يتم اخذ عمولة السحب بمبالغ مختلفة من مكتب لآخر	٧٦	%٩٥	٤	%٥
عدم ظهور البصمة بسهولة	٧١	%٨٨.٧٥	٩	%١١.٢٥
عدم إرسال الرسائل النصية إلى العملاء بالرغم من مطالبتهم لها	٨٠	%١٠٠	صفر	صفر %

وبحسب الإجابات أعلاه نلاحظ إن الكل وبنسبة ١٠٠ % يشكو بالدرجة الرئيسية عدم إرسال الرسائل النصية إلى العملاء بالرغم من مطالبتهم بها وبالدرجة الثانية اخذ عمولة السحب بمبالغ مختلفة من مكتب لآخر عدم توحيد العمولات التي يتم استقطاعها وهناك نسبة كبيرة (٨٧.٥%) تؤيد سحب مبالغها بالكامل من مكاتب الصيرفة والسبب الأوضاع الغير مستقرة في البلد إضافة إلى عدم توفير الأجهزة التي تسمح لهذه البطاقات باستخدامها في التسوق.

المبحث الرابع/الاستنتاجات والتوصيات

٤-١- الاستنتاجات :-

هذه الدراسة تظهر دور تقنية المعلومات و التكنولوجيا في تغيير أشكال وطرق الدفع والخدمات المصرفية المقدمة ودورها في تطوير الخدمات المصرفية وانتشارها هذا فضلا عن ما أظهرته الدراسة من تقبل العملاء لكل ما يساعد في سرعة العمليات وكفاءتها ودقتها أن العملاء قبلوا بطاقات الصراف الآلي لما تسهم فيه من توفير الوقت والجهد وإمكانية الاستخدام على مدار اليوم الواحد (٢٤ ساعة) وبالرغم من ذلك فهناك الكثير من نقاط الضعف التي تم تسليط الضوء عليها من خلال الاستقصاء وتوزعت بين بطاقة الائتمان وأجهزة الصراف الآلي وأهمها:-

عيوب بطاقة الائتمان

- ١- عدم القدرة على تسديد الفواتير والتحويل من حساب إلى آخر.
- ٢- عدم القدرة على تسديد المخالفات المرورية .
- ٣- عدم القدرة على والسحب أكثر من المبالغ المحددة للسحبة الواحدة .
- ٤- عدم القدرة على تحويل حساب التوطين إلى حساب توفير .
- ٥- عدم وجود خدمة الحوالات المصرفية من داخل وخارج المصرف الواحد
- ٦- عدم تفعيل استخدام هذه البطاقات في المتاجر والأسواق العامة وتحديدها في أماكن محدودة.

عيوب أجهزة الصراف الآلي

- ١- ضعف شبكة الانترنت مما يسبب أخطاء في عملية السحب.
- ٢- عدم توفر الماكينات في المناطق الرئيسية وإنما مختصرة على مناطق معينة.
- ٣- عدم تفعيل خدمة الرسائل النصية بالرغم من طلبها من قبل العميل.
- ٤- عدم ملئ أجهزة الصراف الآلي بالنقد خلال فترة الأعياد والعطل ونهاية الأسبوع.

٢-٤- التوصيات:-

- لغرض تطوير الخدمات المقدمة والتوصل إلى معالجة نقاط الخلل في النتائج أعلاه ينبغي على المصارف تقديم بعض الخدمات التي من شأنها تطوير العمل المصرفي ومنها:-
- ١- إضافة خدمة تسديد الفواتير والتحويل من حساب إلى آخر.
 - ٢- إضافة خدمة تسديد المخالفات المرورية لما لها من أهمية كبيرة للعديد من العملاء .
 - ٣- تفعيل إمكانية السحب أكثر من المبالغ المحددة للسحبة الواحدة .
 - ٤- اقتراح تحويل حساب التوطين إلى حساب توفير لما له من أثر اقتصادي متمثلة برغبة العملاء بالحصول على فوائد التوفير وبالتالي خلق سيولة نقدية لدى المصارف يمكن من خلالها تقديم القروض إلى المواطنين .
 - ٥- إضافة خدمة الحوالات المصرفية من داخل وخارج المصرف الواحد.
 - ٦- تفعيل استخدام هذه البطاقات في المتاجر والأسواق العامة وذلك من خلال التوعية بهذه البطاقات وتقديم التسهيلات الى المتاجر والمحلات التي تتعامل بها.
 - ٧- ارتباط جميع أجهزة الصراف الآلي بشبكة انترنت قوية لتلافي المشاكل التي تحصل نتيجة عطل أو ضعف الشبكة.
 - ٨- إضافة المزيد من الأجهزة (ATM) في المناطق الرئيسية لتوفير الوقت والجهد.
 - ٩- تفعيل خدمة الرسائل النصية وخصوصاً عند مطالبة العميل بها .

المصادر والمراجع:-

- ١ - إبراهيم محمد شاشو (٢٠١١)، "بطاقة الائتمان حقيقتها وتكييفها الشرعي"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد الثالث، المجلد ٢٧، صفحة ٦٥٧، ٦٥٨، ٦٥٩.
- ٢- احمد زكي بدوي : معجم المصطلحات التجارية والتعاونية- دار الكتب العربية القاهرة
- ٣- الأمانة العامة لمجلس الوزراء /قرار مجلس الوزراء رقم ٣١٣ لسنة ٢٠١٦
- ٤- محمد علي القرني بن عيد (بطاقات الائتمان) مجلة مجمع الفقه الإسلامي جدة العدد ٦٧٥/٣ بتاريخ ١٤١٥/١٢
- ٥- معادي اسعد محمد صوالحة(٢٠٠٨) بطاقات لائتمان النظام القانوني واليات الحماية الجنائية والمدنية،دار الأفاق المغربية،المطبعة الأمنية الرياض ط١.

مواقع الشبكة الالكترونية:-

- ١- جريدة القبس نسخة محفوظة ١٤ ديسمبر ٢٠٠٧ على موقع وأي باك مشين.
- ٢- الموقع الرسمي لمصرف الرشيد(www.al rasheed bank . gov.iq)

المصادر الأجنبية:-

1. "NCR and Fujitsu Develop Cash Deposit and Bill Recycling Module for ATMs : Fujitsu Global". *Fujitsu.com*. Archived from the original on 3 April 2012. Retrieved 11 February 2011.
2. (www.marefa.org)