وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة القادسية

كلية الادارة والاقتصاد

قسم الاقتصاد

((دور الخدمات المصرفية في نمو الجهاز المصرفي الاردني للمدة 2012-2016))*

أ.م.د. فاضل عباس كاظم الشباني

طالب الماجستير. سلام محمد حمزة الشريفي

كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة القادسية

(*) بحث مستل من رسالة ماجستير

المستخلص

يعتبر الجهاز المصرفي من أهم المؤسسات المالية والذي يلعب دور حيوي في الاقتصاد، وإن التقدم العالمي في تكنلوجيا المعلومات والاتصالات أفرزت وسائل متطورة لتقديم الخدمات المصرفية الحديثة وخاصة الالكترونية منها، وبقدر تعلق الامر بالجهاز المصرفي الاردني من خلال تجارب الدول الاخرى فأن الجهاز المصرفي الاردني يسعى الى تحقيق اعلى كفاءة في أدائه، من خلال تقديم الخدمات الالكترونية، وتهدف هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف، للتعرف على الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام المصرفي الاردني، ولذلك تم أختيار عنوان الدراسة ((دور الخدمات المصرفية في نمو الجهاز المصرفي الاردني)) على هذا الاساس، حيث جاءت هذه الدراسة لتبين أثر الخدمات الالكترونية الحديثة، وتوصلت الدراسة الى الاستنتاج، أن الخدمات المصرفية الالكترونية تساهم في تطوير الجهاز المصرفي الاردني وتجعله يواكب التطورات العالمية في خدمة المصارف.

Abstract

The banking system is one of the most important financial institutions and plays a vital role in the economy. The global progress in information and communication technology has resulted in advanced means of providing modern banking services, especially electronic ones. As far as the Jordanian banking system is concerned through the experiences of other countries, the objective of this study is to achieve the objectives of identifying the electronic banking services in the Jordanian banking system. Therefore, the title of the study (Analysis of the development of the Jordanian banking system), this basis, where this study was to show the impact of modern electronic services, the study reached the conclusion that the electronic banking services contribute to the development of the Jordanian banking system and make it keep pace with global developments in the banking service.

مقدمة :

تعمل المصارف المختلفة في السوق التنافسية وذلك عن طريق الاستخدام الافضل للاموال المتاحة بهدف تقديم افضل الخدمات، اذ تقوم المصارف العامة منها والخاصة سواءأ في البلدان المتقدمة ام النامية بممارسة انشطتها الضرورية بهدف تحقيق الاهداف التي تسعى اليها، وعادة ما يتم ذلك من خلال تقديم الخدمات المصرفية الحديثة، ولذلك تعمل المصارف على تحسين كفاءة اداء خدماتها من خلال ستراتيجيات تنافسية، فبعد ان لجأت الى تبني الخدمات الرئيسية ومنها الائتمان والاقراض المصرفي والتي تعدها مصدر رئيسي لما تسعى اليه من تحقيق الربحية وفق اسس واعتبارات معينة، توجهت حديثا بتبني وسائل خدمية لتلك المصارف واستغلال الموارد المتاحة بهدف تحسين كفاءة ادائها .

وبقدر تعلق الامر بالاردن فأن ادارات المصارف التجارية الخاصة منها والعامة تسعى لتحقيق كفاءة ادائها من خلال تبني الخدمات المصرفية الحديثة التي تتجسد الياتها وفقا للاهداف التي تسعى اليها المصارف المذكورة للتاثير في الجهاز المصرفي ككل .

تعتبر الخدمات المصرفية الحديثة وخاصة الالكتروني منها وسائل متطورة افرزتها تكنلوجيا المعلومات والاتصالات وبمثابة وسائل منافسة للخدمات المصرفية التقليدية .

من الجدير بالذكر ان الاردن يمتلك واحدا من اكثر انظمة الدفع الالكتروني المتطورة في العالم وهو النظام المسوؤل عن تبادل الدفع بين البنوك الياً وبأستخدام شبكة أمنة وفعالة، ويقوم البنك المركزي بتشغيل وادارة حسابات التسوية بين المشاركين لضمان سلامة وكفاءة انظمة الدفع وعمليات المقاصة .

ويسعى البنك المركزي الاردني على الحد من أستخدام النقد في البلاد وأستخدام التكنلوجيا الحديثة في مجال نقل النقود الكترونيا .

اهمية البحث :

ان اهمية البحث تكمن في تطور وتحديث للخدمات المصرفية وامكانية تطبيقها في الاردن وبما يضمن مواكبة التطورات الحديثة في نظم المعلومات وتكنلوجيا الحديثة حيث اصبحت الخدمات الالكترونية تمثل المرتكز الاساسي للتعاملات المصرفية المستقبلية .

مشكلة البحث :

ان ضعف الاداء والنشاط المصرفي وعدم تحديث الانظمة المصرفية في المصارف الاردنية اسهمت في ضعف مستوى الخدمات المصرفية والتي تشكل جزء هام من قطاع الخدمات وهيكل الناتج في الاردن، مما ادى الى ترسيخ ضعف الوعي المصرفي وتراجع الاستخدام المصرفي من قبل الافراد.

هدف البحث :

يهدف البحث للتعرف على الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام المصرفي الاردني.

فرضية البحث :

ان استخدام نسب السيولة والربحية ومؤشراته في تقييم اداء الجهاز المصرفي الاردني سيؤدي الى اكتشاف نقاط القوة والضعف في الاداء

منهجية البحث :

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، واهم الخدمات المصرفية الحديثة، واهم البنوك التجارية العاملة في الاردن .

نطاق البحث :

الحدود المكانية

الاردن

الحدود الزمانية

2011- 2016

المبحث الاول : الخدمات المصرفية اطار مفاهيمي

Banking Conceptual Framework

أولاً : مفهوم الخدمات المصرفية The concept of banking service

لايوجد تعريف متفق عليه من قبل الاكاديميين حول الخدمة المصرفية نظراً لتعدد وتنوع الأنظمة الاقتصادية وأختلاف الأراء من باحث الى اخر بما يتوافق مع افكارهم .

اذ يرى البعض بأنها مجموعة من الاعمال والانشطة التي تهدف الى تحقيق منافع محددة سواء كانت هذه المنافع مادية أم معنوية التي يقدمها البنك دون مقابل.[1]

أو هي عبارة عن عدد من المنافع التي تهدف الى اشباع الحاجات للافراد والمؤسسات الائتمانية او المادية والتي تعتبر مصدرا مهما للربحية، وكذلك لابراز خصائص واهمية جودة الخدمة المصرفية.[2]

فيما يراها البعض بأنها جزء من النشاط الاداري للبنك والذي يهدف الى اشباع رغبات العملاء وتعمل على جذب العديد من الزبائن والحفاظ على العملاء القدماء، وتعتبر من اولويات المصرف الناجح في تلبية الحاجات للعملاء بشكل واضح ويعتبر من نقاط القوة والضعف لادارة المصرف،[3] اذ شمل الخدمة المصرفية بعدين رئيسين هما الاعتماد على الانشطة والاجراءات المتبعة من قبل المصرف لتقديم الخدمة المصرفية والاساليب المتبعة وطريقة الاداء، والبعد الثاني هو البعد النفعي للخدمة المصرفية والذي يختلف من عميل الى اخر بسبب الاختلاف في الرغبات والحاجات.[4]

وأستناداً لذلك فأنها منافع يقدمها طرف (المصرف) لطرف اخر (العميل)، وهي غير ملموسة ولايترتب تقديمها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط تقديمها بمردود مادي ملموس.

ثانياً:التصنيف العام للخدمات المصرفية General classification of banking services

تتنوع الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف ولها أوجه متعددة، ويمكن تصنيفها بالشكل الاتي:-

1. الخدمات المختلطة

---

(1) زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 3، عمان، الاردن، 2003، ص 203

(2) شاكر تركي اسماعيل، التسويق المصرفي الالكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الاردنية، المؤتمر العلمي الخامس بعنوان (نحو مناخ استثماري واعمال مصرفية الكتروني) من 5-4 تموز 2007، جامعة فلادليفيا، الاردن

(3) فريد كورتيل، تسويق الخدمات، دار كنوزالمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الاردن، 2009، ص 135-136

(4) ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، التسويق المصرفي، مدخل استراتيجي – كمي – تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2001، ص 58

وهي الخدمات التي تجمع بين الخدمات والمنتجات في نفس الوقت، أي أنه مع التطور الحاصل في المصارف في مجال الاعلام الألي فأن هذه الخدمات تطورت بشكل كبير على حساب الخدمات المصرفية، حيث نجد ان الاستشارة إصبحت تعتمد على وسائل أخرى كأنظمة الاعلام الألي المساعدة على اتخاذ القرارات، وفي الوقت الراهن اصبحت معظم الخدمات المصرفية تتوجه بقدر كبير نحو التكنلوجيا.[1]

2. الخدمات الرأسمالية

وهي الخدمات التي تكون على شكل قروض وودائع، وهي تنبع من وظيفة الوساطة المالية للمصرف، حيث تعتبر من المميزات التي تعرف بها الانشطة المالية والتجارية للمصرف، أي ان منهما ما ينعكس على الذمة المالية للمؤسسة المصرفية .

3. الخدمات الموجهه لقطاع الافراد

وتتمثل بالأتي :- [2]

أ- الحوالات

وتكون على عدة اشكال منها ...

1) بيع وشراء العملات الاجنبية نقداً .
2) الحوالات السريعة لمختلف العملات بالتلكس .
3) العمليات الثابتة في ما يتعلق بالدفعات الدورية .
4) الحوالات الواردة بأسم الزبون من البنوك الخارجية .

ب- خدمات البطاقات

وتتمثل بالأتي :-

1) بطاقة الفيزا، وتكون معتمدة في كل انحاء العالم .
2) بطاقة الصراف الألي وسحب النقود الفورية، الاستفسار عن الرصيد، طلب كشف الحساب ..... الخ .
3) الودائع بالعملة المحلية والاجنبية .

ت- قروض شخصية

وتكون متوفرة لاصحاب الوظائف الثابتة بفوائد منخفضة .

---

(1) SYLVIE DE COUSSERGUE , LA BANQUE; STRUCTURES MARCHEE GESTION, OP-CIT, P; 64-65

(2) عوض بدر الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، ط 1، القاهرة، 1999، ص 48

ث- صناديق ايداع الاعانات

الايجار السنوي مقابل رسوم قليلة .

ج- الحسابات

وهي كما يأتي :-

1) الحسابات الجارية بالعملات الاجنبية والمحلية .
2) حسابات التوفير بالعملات الاجنبية والمحلية .
3) حسابات تحت الطلب للعملات الاجنبية والمحلية .

ثالثاً: الخدمات المقدمة للتجارة والشركات Services provided for trade and companies

1. الاعتماد المستندي

وهو وسيلة دفع مضمونة وتستخدم في التجارة الدولية، ويكون على شكل خطاب ضمان من قبل المصرف الذي فتح الاعتماد للبائع من الدولة الاخرى لقاء بضاعته، بناء على طلب المشتري وتعليماته لقاء دفع المبلغ خلال فترة محددة .[1]

2. التحصيل المستندي

وهو طلب يقدم من البائع للمصرف وذلك بتسليم المشتري المستندات عند القبول او الدفع . وبفضل التحصيل المستندي يتحقق الشحن للمشتري ويتحقق الدفع عند وصول المستندات والبضاعة بموجب الاتفاق مع البائع .

3. الكفالة المصرفية

وهي تعهد يصدر من المصرف بناءً على طلب العميل الذي يطلب الاصدار حيث يتعهد المصرف بدفع المبلغ المحدد وان لايتجاوز قيمة الكفالة المحددة، وهو لايعتمد على شرط مالم يكتب في الكفالة من شروط التي تعلق الدفع بتنفيذة .

رابعاً: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية Types of E-banking

1. اجهزة الصراف الألي A.T.M

يعد الصراف الألي من أول الادوات التي ساعدت على تقديم الخدمات للعملاء بعيدا عن المصرف، وأن أستعمال هذا الجهاز اصبح واسع النطاق في الدول المتقدمة والنامية على حد

(1) خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج، للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2010، ص 201

سواء، ويكون موجود اما بداخل المصرف او خارجة وكذلك في الاماكن العمومية التي يحتاج فيها العميل الى خدمات الصراف الألي .

أ- مفهوم الصراف الألي

هو جهاز الكتروني يقوم ببعض الخدمات المصرفية الإلكترونية، يوضع بداخلة النقود بكميات محددة، ويكون لكل عميل بطاقة ورقم سري لتسهيل عملية سحب النقود او التحويل، بهدف تقليل الوقت والجهد للعميل، ويمكن الحصول على هذه الخدمة في اي وقت، حتى في غير أوقات العمل الرسمي.[1]

أو هو جهاز يتيح للعميل للحصول على الخدمة المصرفية طيلة الاسبوع وبتكلفة أقل، وأمكانية الحصول على الاموال في أي مكان، بشرط ان يكون لدى المصرف أجهزة الصراف الألي.[2]

ب- مميزات الصراف الألي

1) سرعة المعاملات : ويكون من خلال رقم سري خاص بالعميل .
2) حل مشاكل الانتظار في المصارف حيث سهولة وسرعة التعامل مع الجهاز .
3) أمكانية تحويل المبالغ .
4) أمكانية سداد الالتزامات من خلالة .

2. المقاصة الإلكترونية :

تسمح خدمات المقاصة الإلكترونية بالتحويل من حساب العملاء الى حسابات اخرى ولأي مصرف، مثل الرواتب الشهرية للموظفين في الشركات، وقد تطورت لتشمل نظام التسوية الاجمالية، إذ هناك غرفة للمقاصة الالية ولها سعة إستيعابية لعدد من أوامر الدفع المقدمة من مختلف المصارف .

وتستخدم المقاصة الإلكترونية وسائل الكترونية لعملية تبادل المعلومات في مركز المقاصة في البنك المركزي.

- **اهداف المقاصة الإلكترونية**

أ. الانتقال الى نظام المقاصة الإلكترونية من النظام التقليدي للمقاصة .

ب. التوقف عن تداول الشيكات الورقية .

---

(1) احمد محمد غنيم، ادارة البنوك تقليدية الماضي والكترونية المستقبل، المكتبة المصرفية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية،ط1، 2008، ص 97

(2) مدحت صادق، ادوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2001 ، ص 298

ت. تحصيل الشيكات في نفس اليوم .

ث. اعتبار الشيكات اداة وفاء وزيادة الثقة بها .

- **فوائد تطبيق المقاصة الإلكترونية**

أ. تحصيل الشيك في نفس اليوم للعميل .

ب. معرفة قبول الشيك أو رفضة في نفس اليوم .

ت. تحويل النقود في حساب المستفيد من الشيك في نفس اليوم .

ث. معرفة وضع المصرف المالي أنياً .

ج. التوظيف الأمثل للأموال .

ح. الحصول على أحصائيات دقيقة عن الشيكات وسرعة الارشيف .

خ. تقليل الخطورة من نقل الشيكات للمصارف .

3. نظام الايداع المباشر :

وهو نظام يعمل على ايداع المبالغ التابعة للعميل كالرواتب والاجور والتأمين الاجتماعي والمعونة الحكومية وغيرها بصورة مباشرة لدى المصرف الذي يتعامل معة بشكل ألي، وتقدم هذه الخدمة الإلكترونية فائدة للعميل وذلك للحصول على مستحقاته بدون جهد او عناء وفي اسرع وقت دون تأخير، كما تحقق هذه الطريقة فائدة للمصرف من خلال مرور أموال المودعين عبر الشبكة المصرفية والتي تؤدي الى زيادة حجم الودائع .

4. السحب الألي المباشر :

ويستخدم في أجراء المدفوعات المتكررة وهي توفر الوقت والجهد للمصرف والعميل وتعرف في الاطار المصرفي بالخصم المصرح به مقدماً، حيث يستفيد العميل من هذه الخدمة بتسديد مدفوعاته تلقائياً في مواعيدها المحددة من خلال أرسال الفاتورة عبر البريد الالكتروني، وتخصم من حسابة مباشرتاً دون عمل شيكات، ويجنب العميل الغرامات التأخيرية عن التسديد المستحقات المالية في تأريخ أستحقاقها.

5. **خدمة تسديد فواتير بالهاتف :**

أول من أستخدم هذه الخدمة هي المصارف الامريكية، ولها العديد من المزايا ومنها :-[1]

(1) Frazer Patrick, plastic and electronic money, wood head, faul kner, cambridge, 1995 , P; 113

أ- لاتتطلب أستخدام المعدات إو جهاز الكمبيوتر .

ب- لايترتب عليها عبء مالي أضافي .

ت- يقلل من التكاليف مقارنة بالشيكات .

ث- طريقة استخدام هذه الخدمة عن طريق الهاتف، وتكون كالاتي يتصل العميل بالمصرف ثم يضع رقم حسابة ورقمة السري ثم يدخل المبلغ المراد دفعة ثم رقم حساب المتلقي .

ج- تحقيق راحة المتعاملين .

6. التمويل الالكتروني للمدفوعات الدولية

وهي خدمة تقوم المصارف بتقديمها لعملائه وذلك بتحويل نقدي خارجي، كان سابقاً التحويل الخارجي عن طريق أستخدام البريد او التلغراف ولكن التطورات الحديثة التي حدثت للخدمات المصرفية الإلكترونية كان لابد من المصارف إن تطور التحويلات الخارجية، حيث إدخلت نظام جديد في التحويل النقدي الدولي يعرف بشبكة سويفت (SWIFT)، من أجل تحقيق السرعة المطلوبة للتحويلات النقدية الدولية، وهو أختصار لـ (society for world wide Inter-bank financial transaction)، أي المؤسسة الدولية للمبادلات المالية بين المصارف، إنشئت عام 1973 بمشاركة (239) مصرف من اوربا وامريكا وكندا، كان مقرها في بلجيكا (بروكسل) وبأشرت عملها عام 1977 حيث بلغ عدد أعضائها (4000) مصرف، حيث كانت تتبادل أكثر من (2) مليون رسالة يومياً، وتغطي أكثر من (110) دولة في العالم، تعمل على مدار 24 ساعة باليوم هدفها تأمين الاتصالات بين الاعضاء بطريقة سرية ودقيقة وموثقة بشكل أمن، وهي لاتقوم بتسوية الحسابات وأنما تقوم بنقل التعليمات والأوامر والرسائل بين المصارف فقط ولايحق للافراد العاديين الدخول اليها.[1]

◄ مزايا استعمال نظام SWIFT

أ- السهولة في الاتصالات .

ب- المرونة في أستخدام النظام لعمليات متنوعة، مع أستيعابة للمجالات المختلفة .

ت- الدقة المتناهية في المعلومات المرسلة .

ث- السرية المطلقة للبيانات والعمليات المصرفية .

ج- السرعة الفائقة في أيصال الرسائل .

---

(1) http ;\\ WWW.newsofcd.com\page.asp? P: 91

المبحث الثاني : واقع الجهاز المصرفي الاردني

Features of the Jordanian economy

اولاً : لمحة عن الاقتصاد الاردني An overview of the Jordanian economy

يحتل الاقتصاد الاردني المركز 89 عالمياً لعام 2016، حيث كان الناتج المحلي الاجمالي في السبعينيات بنسبة (35%) وتراجع الى (30%) في الثمانينيات وارتفع مجدداً بالتسعينيات، وأن (10%) من الاراضي الاردنية صالحة للزراعة، اما أهم الموارد الموجودة في الاردن هو الفوسفات، الاسمدة ومشتقاتها والسياحة والتحويلات المالية من الخارج، ويعتمد في سد حاجاته المحلية على الغاز الطبيعي بنسبة (10%) من الطاقة، وتعتبر الاردن من الدول الناشئة، يعتمد اقتصادها بصورة رئيسة على قطاع الخدمات والتجارة والسياحة، وكذلك على بعض الصناعات الاستخراجية مثل الاسمدة والادوية، تعد الاردن ثالث مصدر اكبر للفوسفات لاحتواءه على مناجم له.[1]

كما ويتميز الاقتصاد الاردني بارتفاع نسبة البطالة الى (18.5%) وارتفاع العجز في الموازنة وأرتفاع المديونية الى (97%) من الناتج المحلي الاجمالي لعام 2016، بسبب الاحداث الاقليمية واغلاق المنافذ الحدودية مع العراق وسوريا، والتي تعتبر ممرات عبور وأسواق للمنتجات الاردنية، وتعد حولات المغتربين الاردنيين في الخليج (71%) من اجمالي حولات العالم، وأن الاوضاع الاقليمية تؤثر على اداء النشاط الاقتصادي في القطاعات السياحية والتجارة والنقل البري وتدفق الاستثمارت الاجنبية، ولقد بلغت نسبة النمو الحقيقي (2.4%) عام 2016 في الاقتصاد الاردني، وتشير تقديرات صندوق النقد العربي الى ارتفاع معدل النمو الى (3%) عام 2017 و (3.3%) عام 2018 .[2]

---

(1) https://ar.wikipedia.org/wiki

(2) التقرير الاقتصادي، مصدر سابق، ص 11

ثانياً : التطورات الاقتصادية الاردنية [1] Jordan Economic Developments

1. على الصعيد النقدي والمصرفي

لقد كان ذات استجابة للتطورات الاقتصادية المحلية والاقليمية والعالمية، وذلك للمحافظة على الاستقرار النقدي والمالي، ومتانة الجهاز المصرفي، حيث حافظ البنك المركزي الاردني على احتياطياته من العلات الاجنبية حيث بلغت (12.9) مليار دولار ورصيد من الذهب كان (1.5) مليار دولار وحقوق السحب الخاص (95.6) مليون دولار، حيث اصبح اجمالي الاحتياطيات من العملات الاجنبية في البنك المركزي (14.5) مليار دولار عام 2016 حيث انخفضت عن العام السابق 2015 والتي كانت (15.7) مليار دولار، وكذلك ارتفع اجمالي الرصيد القائم للتسهيلات الائتمانية بنسبة (8.5%)، وارتفاع رصيد التسهيلات الممنوحة للقطاع الخاص بنسبة (10%) عام 2016 حيث كانت (4.6%) عام 2015.

2. نصيب الفرد من الناتج المحلي الاجمالي

انخفض متوسط نصيب الفرد عما كانت عليه بنسبة (0.8%) عن العام السابق حيث اصبح (1,188) دينار في عام 2016، بالرغم من تباطؤ معدل النمو السكاني والذي كان (2.8%) عام 2016 حيث كانت (7.9%) عام 2015.

3. الدين العام

سجل الدين العام ارتفاعاً بشقيه الداخلي والخارجي في نهاية عام 2016 ليصل الى (26,092.7) مليون دينار اي بنسبة (95.1%) من الناتج المحلي الاجمالي وكا بسبب تمويل العجز بالموازنة العامة .

4. الموازنة العامة

سجلت انخفاضا عن العام السابق حيث كانت النسبة (3.5%) من الناتج المحلي الاجمالي عام 2015 واصبحت (3.2%) من الناتج المحلي الاجمالي عام 2016.

5. الصادرات

سجلت الصادرات انخفاضاً عن العام السابق حيث كانت نسبته (18%) من الناتج المحلي الاجمالي عام 2015 واصبحت نسبته (15.9%) من الناتج المحلي الاجمالي عام 2016.

6. الاستيرادات

سجلت الاستيرادات انخفاضاً عن العام السابق حيث كانت نسبته (54.6%) من الناتج المحلي الاجمالي عام 2015 واصبحت نسبته (49.7%) من الناتج المحلي الاجمالي عام 2016.

ثانياً : هيكل الجهاز المصرفي الاردني Structure of the Jordanian banking system

(1) البنك المركزي الاردني، التقرير السنوي، 2016، ص 1-2

بلغ عدد المصارف الموجودة في الاردن (25) مصرفاً في نهاية عام 2016 وهي تكون كالاتي المصارف الاردنية عددها (16) منها (13) مصرف تجاري و(3) مصارف اسلامية، اما المصارف الاجنبية عددها (9) منها (8) مصارف تجارية و(1) مصرف اسلامي[1] .

جدول (1)

هيكل الجهاز المصرفي الاردني

المصارف الاردنية		المصارف الاجنبية	
المصارف التجارية	فروعها	**المصارف التجارية**	فروعها
البنك العربي ش.م.ع	74	البنك العقاري المصري العربي	1
البنك الاهلي الاردني	55	مصرف الرافدين	2
بنك الاردن	71	بنك ستاندرد تشارترد	6
بنك القاهرة عمان	73	سيتي بنك ان ايه	2
بنك الاسكان للتجارة والتمويل	116	بنك الكويت الوطني	3
البنك الاردني الكويتي	61	بنك عودة ش.م.ل	14
البنك التجاري الاردني	28	بنك لبنان والمهجر	14
بنك الاستثمار العربي الاردني	18	بنك ابو ظبي الوطني	2
بنك المؤسسة العربية المصرفية (الاردن)	27		
البنك الاستثماري	12		
بنك الاتحاد	41		
بنك سوسيته جنرال– الاردن	17		
بنك المال الاردني	12		
البنك الاسلامي الاردني	74	مصرف الراجحي	7
البنك العربي الاسلامي الدولي	41		
بنك صفوة الاسلامي	24		

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على البنك المركزي الاردني

(1) التقرير السنوي، مصدر سابق،

المبحث الثالث : واقع الجهاز المصرفي الاردني

The reality of the Jordanian banking system

اولاً : التطورات المصرفية Banking developments

وضع البنك المركزي الاردني العديد من الاجراءات التي تؤدي الى تنظيم عمل المصارف في عام 2016، حيث وضع الاطر القانونية الشاملة وتشجيع القبول المتزايد لادوات الدفع الحديثة وتقليل المخاطر وتسهيل دورة النقود في الاقتصاد وذلك بما يعزز الكفاءة الاقتصادية [1].

◄ أهم ما قام به البنك المركزي الاردني :

1. قام بأطلاق نظام التسويات الاجمالية الفوري (RTGS) وحسب المعايير الجديدة (iso20022)، حيث اعتبر الاردن الاول اقليمياً والثاني عالمياً، وذلك بتأريخ 2016/10/3، وهو تنفيذ اوامر التحويل بين الحسابات المصرفية للاعضاء وذلك بعملة الدينار الاردني والدولار الامريكي وكذلك اليورو والجنية الاسترليني، وان عدد الاوامر المنفذة في عام 2016 حوالي (627.4) الف امر وبقيمة (107.6) مليار دينار.
2. قام بأطلاق نظام التقاص الالي عام 2016 وحسب المعايير الجديدة (iso20000)، حيث شمل النظام على التحويلات المدينة والدائنة وغيرها، حيث بلغ عدد اوامر التحويل المنفذة في عام 2016 (121,234) الف امر وبقيمة (120,502) مليون دينار.
3. قام بأطلاق نظام تسوية وايداع الاوراق المالية الحكومية (DEPO/X) وذلك بتأريخ 2016/2/7، وهو نظام الكتروني الي لادارة الدين الحكومي والمزادات، وكذلك يعتبر مركز لايداع وتسوية الاوراق المالية الحكومية .
4. استمراره بتشغيل نظام البدالة الوطنية، للدفع بواسطة الهاتف النقال JOMOPAY في عام 2016، وفي هذا العام اصبح عدد المشاركين في النظام خمسة مصارف واربعة شركات مالية، وان عدد حركات الدفع بلغ في عام 2016 (8898) حركة وذلك بقيمة

(1) تقرير الاستقرار المالي، البنك المركزي الاردني، دائرة الاستقرار المالي، 2016، ص 19-21

بلغت (198.8) الف دينار اردني، حيث ارتفعت عن العام السابق 2015 والتي كانت (835) حركة وبقيمة بلغت (25.3) الف دينار اردني .

5. استمرار البنك المركزي في تقديم خدمة (فواتيركم) وذلك لتحصيل الفواتير الكترونياً efawateercom خلال عام 2016، حيث بلغت عدد المصارف والشركات المشاركة في النظام (75) حيث كانت في عام 2015 (38)، حيث بلغ عدد الحركات في النظام (1.84) مليون حركة وبقيمة (560.8) مليون دينار اردني في عام 2016، حيث كانت في عام 2015 (478,286) حركة وبقيمة (41.6) مليون دينار اردني .
6. قام بالتعاون مع الوكالة الالمانية للتعاون الدولي (GIZ) وبتمويل (2.3) مليون يورو وذلك من وزارة الاتحاد الفيدرالي الالماني للتعاون الاقتصادي والتطوير (BMZ) وهو مشروع يهدف الى تحسين الوصول الى خدمات التحويلات الكترونياً .
7. قام بأنهاء مشروع تعزيز الاشتمال المالي للخدمات المالية الجوالة في الاردن، وهو مقدم من قبل البنك الاستثماري الاوربي وبقيمة (426) الف دولار .

ثالثاً : موجودات القطاع المصرفي Assets of the banking sector

يلاحظ من خلال الجدول (2)، ان الموجودات الاجنبية لدى البنك المركزي الاردني بلغت (7027) مليون دينار بينما بلغت الموجودات المحلية (3287.4) مليون دينار من اجمالي الموجودات لدى البنك المركزي الاردني البالغ (10314.4) مليون دينار لعام 2012، بينما بلغت اجمالي الموجودات لدى البنك المركزي (13203.9) مليون دينار لعام 2013 وبنسبة نمو (28%) عن العام السابق نتيجة لارتفاع الموجودات الاجنبية بقيمة (3541.1) مليون دينار عن عام 2012 فيما انخفظت الموجودات المحلية بقيمة (- 651.6) مليون دينار عن العام السابق، فيما سجلت الموجودات لدى البنك المركزي للاعوام (2015،2014) ماقيمته (14329.4- 14032.8) وبمعل نمو(6.3% ، 2.1%) على التوالي نتيجة لارتفاع الموجودات الاجنبية (12142.2 ، 12514.7) مليون دينار على التوالي، بينما يلاحظ من الخلال الجدول (2) ان عام 2016 أنخفضت ميزانية البنك المركزي بمقدار (876.4) مليون دينار وبنسبة (-6.1%) لتبلغ (13.5) مليار دينار عما كانت عليه في عام 2015 نتيجة لانخفاض الموجودات الاجنبية

بمقدار (729.9) مليون دينار لتبلغ (11,784.8) مليون دينار في عام 2016،[1] وكان هذا الانخفاض بسبب الاتي :

أ. لانخفاض بند السندات والاذونات بمقدار (809.2) مليون دينار وبنسبة (13.9%).

ب. لانخفاض بند حقوق السحب الخاص وبمقدار (29.5) مليون دينار وبنسبة (30.3%)

ت. ارتفاع بند الذهب بمقدار (80.6) مليون دينار وبنسبة (8.1%).

ث. ارتفاع بند النقد وارصدة وودائع جاهزة بمقدار (28.2) مليون دينار وبنسبة (0.6%)

فيما سجلت الموجودات المحلية انخفاضاً بمقدار (146.5) مليون دينار حيث بلغت قيمتها(1,668.2) مليون دينار في عام 2016، وكذلك كان هنالك انخفاض مقدارة وكان هذا الانخفاض نتيجة للاسباب الاتية :

أ- لانخفاض بند موجودات الاخرى بمقدار (84.2) مليون دينار وبنسبة (23.7%).

ب-لانخفاض الديون على الحكومة المركزية بمقدار (65.4) مليون دينار وبنسبة (6.5%).

جدول (2)

موجودات البنك المركزي الاردني

مليون دينار

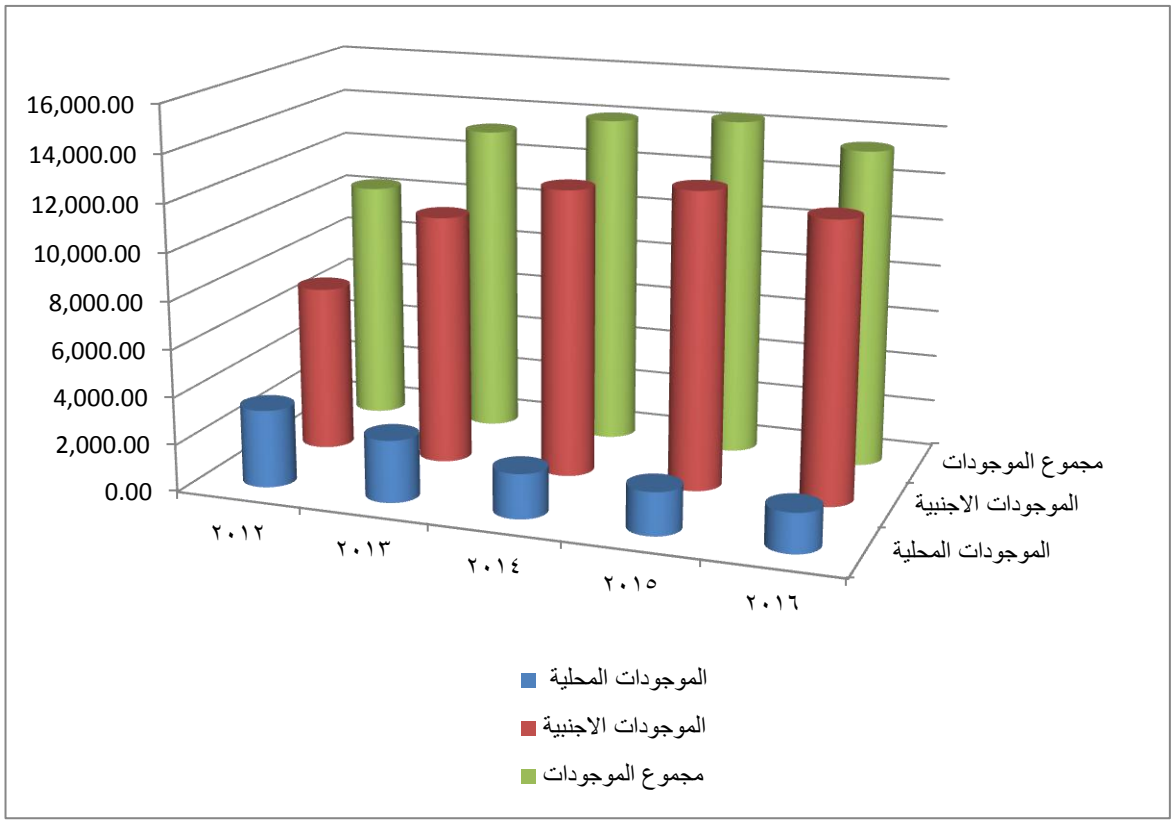
السنوات	الموجودات الاجنبية	الموجودات المحلية	اجمالي الموجودات	معدل نمو اجمالي الموجودات%
2012	7027	3287.4	10314.4	ــــــــ
2013	10568.1	2635.8	13203.9	28
2014	12142.2	1891.6	14032.8	6.3
2015	12514.7	1814.7	14329.4	2.1
2016	11784.8	1668.2	13453	6.1-

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نشرات البنك المركزي الاردني النشرة الاحصائية الشهرية

(1) المملكة الاردنية، البنك المركزي الاردني، التقرير الاقتصادي السنوي، للسنوات (2012، 2013، 2014، 2015، 2016)، صفحات مختلفة

شكل (1)

موجودات البنك المركزي



المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الجدول (2)

المبحث الرابع : تحليل تطور الخدمات المصرفية في الجهاز المصرفي الاردني

Analysis of the structure of the banking system

اولاً : الودائع المصرفية **Bank deposits**

من خلال الجدول (3) نلاحظ ان اجمالي الودائع لدى الجهاز المصرفي الاردني في نهاية عام 2013 قد بلغت (27593.2) مليون دينار، حيث سجلت ارتفاعا ما نسبته (10.5%) عن عام 2012 اذ بلغ اجمالي الودائع (24969.7) مليون دينار، وذلك نتيجة لارتفاع ودائع القطاع العام من (1696.1) مليون دينار عام 2012 الى (2006.6) مليون دينار عام 2013، وكذلك ارتفاع ودائع القطاع الخاص من (22998.7) مليون دينار عام 2012 الى (25308.8) مليون دينار عام 2013، ويلاحظ من خلال الجدول (3)، ان اجمالي الودائع للجهاز المصرفي استمر بالارتفاع للاعوام (2014-2015-2016) وبمعدلات نمو بلغت (9.6%-7.7%-1%) على التوالي، اذ بلغت ودائع القطاع العام (1.2471-1.2717-2470.2) مليون دينار على التوالي وودائع القطاع الخاص بلغت (5.27429-2.29438-30044.3) مليون دينار على التوالي. [1]

جدول (3)

هيكل الودائع لدى الجهاز المصرفي الاردني

مليون دينار

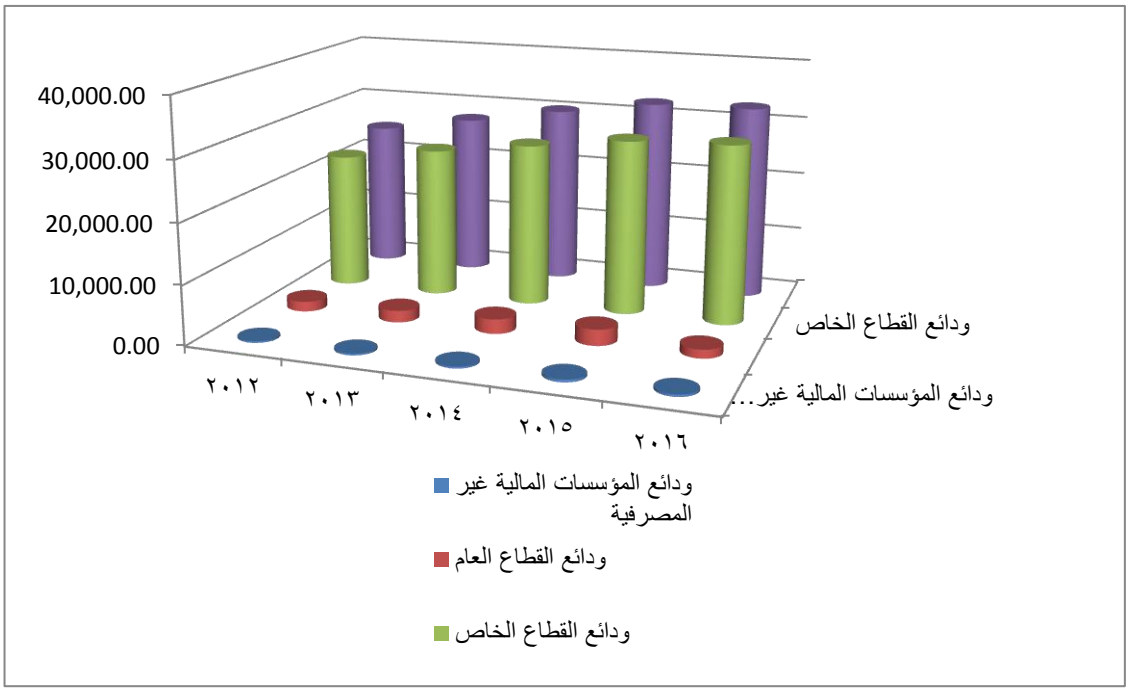
السنوات	ودائع القطاع العام	ودائع القطاع الخاص	ودائع المؤسسات المالية غير المصرفية	اجمالي الودائع	معدل النمو %
2012	**1696.1**	**22998.7**	**274.9**	**24969.7**	ــــــ
2013	**2006.6**	**25308.8**	**277.8**	**27593.2**	**10.5**
2014	**2471.1**	**27429.5**	**360.4**	**30261**	**9.6**
2015	**2717.1**	**29438.2**	**443.2**	**32598.5**	**7.7**
2016	**2470.2**	**30044.3**	**385.5**	**32900**	**1**

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البنك المركزي الاردني

(1) المملكة الاردنية، البنك المركزي الاردني، التقرير السنوي، للسنوات (2012، 2013، 2014، 2015، 2016)، صفحات مختلفة

شكل(2)

الودائع لدى الجهاز المصارفي الاردني



المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على البنك المركزي الاردني \ النشرة الاحصائية الشهرية

ثانياً : مؤشرات السيولة Liquidity Indicators

يتميز الجهاز المصرفي الاردني بانه يتمتع بسيولة امنة حيث نلاحظ من خلال الجدول (4) ان النسب الخاصة بالسيولة في نهاية عام 2012 تدل بان وضع السيولة لدى الجهاز المصرفي الاردني تعتبر جيدة وامنة، اذ بلغت نسبة النقد والارصدة النقدية (27%) من اجمالي الموجودات في نهاية عام 2012، مقابل (29%) عام 2011 اما نسبة محفظة الاوراق المالية بلغت (22%) نهاية عام 2012 مقابل (24.1%) نهاية عام 2011، وبالتالي فان اجمالي الموجودات ذات السيولة العالية شكلت ما نسبته (48.9%) من اجمالي الموجودات لدى الجهاز المصرفي في نهاية عام 2012 وهذا الانخفاض جاء نتيجة لعودة التسهيلات الى الارتفاع منذ بداية 2011 بعد ان قلت حدة الازمة المالية العالمية، فيما بلغت نسبة النقد والارصدة النقدية لعام 2013 (26%) من اجمالي الموجودات لدى الجهاز المصرفي مقابل (27%) في نهاية عام 2012 اما نسبة محفظة الاوراق المالية بلغت (24%) نهاية عام 2013 مقابل (22.1%)

نهاية عام 2012 وبالتالي فان اجمالي الموجودات ذات السيولة العالية شكلت (50%) من اجمالي الموجودات في نهاية عام 2013، ومن خلال تتبع البيانات الجدول (4) نلاحظ بان نسبة نقد والارصدة النقدية الى اجمالي الموجودات لعام 2014 بلغت (27.5%) فيما بلغت نسبة محفظة الاوراق المالية ذات السيولة العالية (24.5%) الى اجمالي الموجودات اذ ان اجمالي الموجودات ذات السيولة العالية شكلت حوالي (52%) من اجمالي الموجودات في نهاية عام 2014 مقابل (50%) في نهاية عام 2013، وهذا نتيجة لتحسن مستوى السيولة لدى البنوك في عام 2014 فضلا عن انخفاض حجم الديون غير العاملة نتيجة لقيام المصارف بالغاء جزء من الديون غير العاملة مقابل المخصصات المرصودة لها فضلا عن تحسن الظروف الاقتصادية داخل المملكة الاردنية مما انعكس ايجابا على قدرة العملاء على السداد، فيما بلغت نسبة النقد والارصدة النقدية في نهاية عام 2015 (28.7%) من اجمالي الموجودات مقابل (27.5%) نهاية عام 2014 اما نسبة محفظة الاوراق المالية بلغت (23.1%) الى اجمالي الموجودات نهاية عام 2015 مقابل (24.5%) في نهاية عام 2014 وبالتالي فان اجمالي الموجودات ذات السيولة شكلت حوالي (51.8%) من اجمالي الموجودات في نهاية عام 2015 مقابل (52%) نهاية عام 2014 مما يدل على استقرار مستوى السيولة لدى المصارف، بينما بلغت نسبة النقد والارصدة النقدية (26.8%) من اجمالي الموجودات نهاية 2016 مقابل (28.7%) نهاية عام 2015 اما نسبة محفظة الاوراق المالية ذات السيولة العالية بلغت (22.1%) عام 2016 مقابل (23.1%) نهاية عام 2015 وشكلت اجمالي الموجودات ذات السيولة العالية ما نسبته (48.9%) من اجمالي الموجودات عام 2016 مقابل (51.8%) نهاية عام 2015 ويعزى هذا الانخفاض عن استمرار تحسن مستوى الائتمان الممنوح من قبل المصارف والذي ظهر بشكل واضح عام 2015 واستمر ايضا في عام 2016. [1]

(1) المملكة الاردنية، البنك المركزي الاردني، قسم الاستقرار المالي، للسنوات (2012، 2013، 2014، 2015، 2016)، صفحات مختلفة

جدول (4)

مؤشرات السيولة البنك المركزي الاردني

السنوات	نسبة النقد والارصدة النقدية / اجمالي الموجودات %	نسبة محفظة الاوراق/ اجمالي الموجودات %	نسبة اجمالي الموجودات ذات السيولة العالية %
2012	27	22.1	49
2013	26	24	50
2014	27.5	24.5	52
2015	28.7	23.1	51.8
2016	26.8	22.1	48.9

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نشرات البنك المركزي الاردني

ثالثاً : مؤشرات الربحية Profitability Indicators

سجلت معدلات العائد على الموجودات لدى الجهاز المصرفي انخفاضاً خلال الاعوام 2010-2006 حيث كانت تبلغ (1.7%) عام 2006، وانخفضت الى (1.1%) عام 2009، بسبب الازمة المالية العالمية واستقر على هذا المعدل حتى عام 2013 ليرتفع الى (1.2%)، وذلك نتيجة لارتفاع ارباح المصارف من الفوائد الخاصة من الاستثمار في السندات الحكومية فضلا عن الانخفاض في اجمالي المصروفات ، وفي عام 2014 ارتفع الى (1.4%) بسبب نمو ارباح المصارف، حيث عاد للانخفاض الى في عام 2015 حيث اصبح (1.3%)، وكذلك انخفض في عام 2016 الى (1.1%) وكان هذا الانخفاض بسبب زيادة ضريبة الدخل على المصارف من (30%) عام 2014 الى (35%)عام 2015 واستمرار المصارف باقتطاع المزيد من المخصصات مقابل الديون غير العاملة، مما ادى الى زيادة نسبة تغطية المخصصات للديون الغير عاملة من (74.7%) عام 2015 الى (78%) عام 2016.[1]

(1) المملكة الاردنية، البنك المركزي الاردني، الاستقرار المالي، للسنوات (2012، 2013، 2014، 2015، 2016)، صفحات مختلفة

رابعاً: أنظمة الدفع الالكترونية الاردنية [1] Jordan Electronic Payment Systems

1- أهم المؤشرات الاحصائية ذات العلاقة بأنظمة ووسائل الدفع الالكتروني

أ- اوامر الدفع المنفذة بأستخدام نظام RTGS :

بلغ عدد الاوامر المنفذة (674,809) أمر وبالعملات الاجنبية والمحلية حيث بلغت قيمتها (1,146,149) مليون، حيث كان هنالك انخفاضا عن عام 2015 بلغ نسبته (32%).

ب-حجم الشيكات المتداولة في نظام المقاصة الالكترونية :

بلغ عدد الشيكات (10,361,176) شيكاً حيث انخفضت عن العام السابق 2015 بنسبة (3%) وبلغت قيمتها (46,202) مليون دينار .

ت-الدفع بواسطة الهاتف النقال :

أن عدد المحافظ الالكترونية التي فتحت (67570) محفظة اي انه هنالك ارتفاع بنسبة (30%) عن العام السابق 2015، بلغ عدد العمليات المالية خلال النظام (9103) عملية اي ارتفاع بنسبة (957%) حيث بلغت قيمتها (198766) دينار اي أرتفاع بنسبة (677%) عن العام السابق .

ث-نظام (اي فواتيركم) :

بلغ عدد حركات الدفع (1,837,214) حركة وبقيمة (561) مليون دينار، حيث كانت نسبته مرتفعة عن العام السابق 2015 بنسبة (284%) .

ج- نظام غرفة التقاص الالية :

بلغ عدد اوامر الدفع وبكافة العملات (120,395) أمر وبقيمة (120) مليون دينار .

ح- بطاقات الدفع :

بلغ عدد بطاقات الدفع الصادرة من المصارف العاملة في الاردن (3,205,099) بطاقة عام 2016 مقابل (3,230,494) بطاقة عام 2015، وبلغت حركات الدفع بواسطة البطاقات لعام 2016 (70,206,371) حركة وبقيمة (10,428) مليون دينار، حيث كانت عدد الحركات لعام 2015 (65,908,534) حركة وبقيمة (9,744) مليون دينار، اي ارتفعت نسبتها (7%) .

خ- بطاقات الدفع الصادرة من البنوك الغير عاملة في الاردن (الاجنبية) :

بلغ عدد الحركات (5,626,793) حركة وبقيمة (739) مليون دينار لعام 2016 حيث كانت (6,838,591) حركة وبقيمة (849) مليون دينار عام 2015 .

د- نقاط البيع المنتشرة في الاردن :

---

(1) نظام المدفوعات الوطني في الاردن، التقرير السنوي، البنك المركزي الاردني، 2016، ص 7-9

بلغ عددها (28,841) نقطة منها (21,800) اي بنسبة (76%) منها نقاط مجهزة لقبول البطاقات المصدرة بتقنية (contactless EMV)، حيث ارتفعت عن العام السابق 2015 بنسبة (11%) حيث كانت (25,963) نقطة بيع .

*هذا ولايزال البنك المركزي الاردني ينتقل من الدفع الورقي الى الدفع الالكتروني، وذلك من خلال مبادرات الدفع الحديثة القابلة للتطبيق، وزيادة الاستثمارات في مجال تطوير المدفوعات الالكترونية وتسهيل استخدامها، وكذلك يسعى البنك المركزي الاردني لتحويل المدفوعات الحكومية من الورقي الى الالكتروني بسبب كبر حجم المدفوعات وذلك لانه المستفيديين منها العملاء غير البنكيين حيث سيجعل عملية التطوير هذه ذات جدوى وأثر واضح .

2- التطورات الحاصلة في أنظمة الدفع والتقاص والتسويات [1]

أ- نظام التسويات الاجمالي الفوري – الاردن :

بدأ العمل به عام 2002، ويعتبر بأنه نظام مركزي الكتروني ويعمل على اساس فوري لتنفيذ اوامر التحويل الدائنة، كما يعتبر نقطة تسوية من خلال الحسابات المركزية للمصارف، وفي عام 2015 قام البنك المركزي بتطويره حيث اعتبر الاول اقليميا والثاني عالميا وذلك باعتراف المؤسسات المالية العالمية، حيث بلغ عدد اوامر الدفع (674,809) امر بجميع العملات حيث بلغت نسبة الانخفاض (4.3%) عن العام السابق 2015، اما القيمة الاجمالية (1,146,149) مليون دينار عام 2016 عما كانت عليه في عام 2015 (1,690,698) مليون دينار، وسبب هذا الانخفاض هو الانخفاض في حجم الاحتياطي للمصارف من السيولة حيث بلغت نسبة الانخفاض (43%) عن العام السابق، وانخفاض حجم طلب السيولة مابين المصارف .

ب-نظام ادارة الدين العام وعمليات السوق المفتوحة DEPO/X

ويعتبر نظاما الكترونيا متكاملا لادارة المزاد الخاص بالاوراق المالية الحكومية وكذلك شهادات الايداع واتفاق اعادة الشراء مع البنك المركزي الاردني، حيث بلغت عدد الحركات لعام 2016 (665) حركة وبقيمة (13,804) مليون دينار .

ت-نظام المقاصة الالكترونية للشيكات :

وضع بموجب قانون البنك المركزي رقم (23) لسنة 1971 وتعديلاته بالفقرة (ب) من المادة (37)، وعرف على انه عملية تبادل المعلومات بالوسائل الالكترونية من خلال المقاصة في البنك المركزي الاردني وتحديد صافي الارصدة وتقيدها على حساب المصارف في نظام التسويات الاجمالية الفورية، بلغت حجم الشيكات (10,361,176) شيكا لعام 2016 مقابل

(1) نظام المدفوعات الوطني في الاردن، مصدر سابق، ص 33-48

(10,627,392) شيكا عام 2015 حيث بلغت نسبة الانخفاض (3%) وبقيمة (46,202) لعام 2016 و (48,063) لعام 2015 .

ث-نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال :

بدء العمل به بطريقة ارسال رسائل نصية من قبل المصرف الى العميل، ثم أصبح بأستطاعة العميل ان ينفذ بعض من العمليات المصرفية، ثم تطور الى الدفع بواسطة الهاتف النقال، ثم تلى ذلك بعض التطورات منها المحفظة الالكترونية وتطوير نظام البدالة الوطنية للدفع بواسطة الهاتف من قبل البنك المركزي، ويهدف هذا النظام الى تعزيز الاشتمال المالي في الاردن وخلق فرص عمل وتخفيض نسب الفقر والبطالة، وكذلك تقديم خدمة للمناطق البعيدة التي لاتخدمها المصارف، بلغ عدد المحافظ الالكترونية (67570) محفظة لعام 2016 مقارنة بالعام السابق 2015 حيث بلغت (51823) محفظة وبنسبة ارتفاع (30%) .

ج- نظام عرض وتحصيل الفواتير الكترونيا :

تم العمل به 2014/6/29، وذلك لتلبية للتطورات في استخدام شبكة الانترنيت والتجارة الالكترونية وتلبية حاجة المواطنين واصحاب الفواتير، لتسهيل وتسريع عملية دفع الفواتير، حيث بلغ عدد حركات الدفع لعام 2016 (1,837,214) حركة وبقيمة (561) مليون دينار حيث زادت بنسبة (284%) عن العام السابق 2015 حيث كانت (478,281) حركة وبقيمة (41) مليون دينار .

ح- نظام غرفة التقاص الالية ACH

تم العمل به في 2016/10/30، وهو نظام دفع الكتروني مركزي يمكن جميع الاعضاء من اجراء التحويلات المالية، وتتم ادارته من قبل البنك المركزي، ولقد بلغت عدد الجلسات التقاص (86) جلسة وبلغ عدد اوامر الدفع وبكافة العملات (120,395) امر وبقيمة (120) مليون.

3- الابتكارات والتطورات الحاصلة في انظمة ومدفوعات التجزئة [1]

أ. الدفع بالهاتف النقال عن طريق استخدام خدمة رسائل البيانات المكملة USSD

ب. الدفع على نقاط البيع للهاتف النقال MPOS وبأستخدام تقنية الاتصال قريب المدىNFC

ت. عمليات السحب النقدي من خلال اجهزة الصراف الالي ATM cash out

ث. ربط نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال مع نظام عرض وتحصيل الفواتير الكترونيا .

ج. تطبيق خاصية التنفيذ الالي المباشر وتطبيق رمز الغرض من التحويل .

ح. تطبيق المعيار الدولي MX messag .

(1) نظام المدفوعات الوطني في الاردن، مصدر سابق، ص 49-51

الاستنتاجات

1. أن الاعتماد على الخدمات المصرفية الالكترونية لابد أن تتوفر تكنلوجيا المعلومات والاتصالات .
2. أن الخدمات الالكترونية للمصارف تساهم في تطوير الجهاز المصرفي الاردني وتجعله يواكب التطورات العالمية في الخدمة المصرفية .
3. الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف تمتاز بالسرعة وسهولة الاستخدام وقلة التكلفة .
4. تعتبر الخدمات المصرفية الالكترونية من أهم الوسائل لجذب العملاء للمصارف .
5. تعتبر النقود الالكترونية سهلة النقل والاستخدام مما يسهل على الافراد أستعمالها .

التوصيات

1. دراسة الخدمات الجديدة للمصارف المتنافسة داخل الاردن وتحديدا الالكترونية منها، كون اعتماد التكنولوجيا في مجال الخدمات الالكترونية يدفع المصرف إلى تحسين أدائه وبالتالي الحفاظ على مركزه التنافسي في السوق المصرفية .
2. العمل على تطوير ورفع المستوى التكنولوجي للخدمات المصرفية الالكترونية وذلك يجعلها تحتاج إلى مواكبه التطور العام في التكنولوجيا من خلال تطوير الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية .
3. أجراء تقييم دوري للخدمات المصرفية الالكترونية من أجل معرفة نقاط القوة والضعف فيها ومدى ملائمتها للمستوى التكنولوجي الذي يزداد تطوراً بشكل كبير جدا.
4. العمل على استحداث أقسام خاصة بالبحث والتطوير ويكون هدفها الرئيس هو تطوير الخدمات المصرفية، وكذلك البحث عن قنوات جديدة أو تطوير الموجود من خدمات.

المصادر

1. Frazer Patrick, plastic and electronic money, wood head, faul kner, cambridge, 1995
2. http:\\WWW.newsofcd.com\page.asp
3. https://ar.wikipedia.org/wiki
4. SYLVIE DE COUSSERGUE, LA BANQUE; STRUCTURES MARCHEE GESTION, OP-CIT
5. احمد محمد غنيم، ادارة البنوك تقليدية الماضي والكترونية المستقبل، المكتبة المصرفية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، ط1، 2008

6. البنك المركزي الاردني، التقرير السنوي، دائرة الابحاث، 2012
7. البنك المركزي الاردني، التقرير السنوي، دائرة الابحاث، 2013
8. البنك المركزي الاردني، التقرير السنوي، دائرة الابحاث، 2014
9. البنك المركزي الاردني، التقرير السنوي، دائرة الابحاث، 2015
10. البنك المركزي الاردني، التقرير السنوي، دائرة الابحاث، 2016
11. البنك المركزي الاردني، تقرير الاستقرار المالي، دائرة الاستقرار المالي، 2016
12. البنك المركزي الاردني، تقرير الاستقرار المالي، دائرة الاستقرار المالي، 2015
13. البنك المركزي الاردني، تقرير الاستقرار المالي، دائرة الاستقرار المالي، 2014
14. البنك المركزي الاردني، تقرير الاستقرار المالي، دائرة الاستقرار المالي، 2013
15. البنك المركزي الاردني، تقرير الاستقرار المالي، دائرة الاستقرار المالي، 2012
16. البنك المركزي الاردني، نظام المدفوعات الوطني في الاردن، التقرير السنوي، 2016
17. البنك المركزي الاردني، نظام المدفوعات الوطني في الاردن، التقرير السنوي، 2015
18. البنك المركزي الاردني، نظام المدفوعات الوطني في الاردن، التقرير السنوي، 2014
19. البنك المركزي الاردني، نظام المدفوعات الوطني في الاردن، التقرير السنوي، 2013
20. البنك المركزي الاردني، نظام المدفوعات الوطني في الاردن، التقرير السنوي، 2012
21. خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج، للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2010
22. ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، التسويق المصرفي، مدخل استراتيجي – كمي – تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2001
23. زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 3، عمان، الاردن، 2003
24. شاكر تركي اسماعيل، التسويق المصرفي الالكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الاردنية، المؤتمر العلمي الخامس بعنوان (نحو مناخ استثماري واعمال مصرفية الكتروني) من 5-4 تموز 2007، جامعة فلادليفيا، الاردن
25. عوض بدر الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، ط 1، القاهرة، 1999
26. فريد كورتيل، تسويق الخدمات، دار كنوزالمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الاردن، 2009
27. مدحت صادق، ادوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2001