

العنوان:	اثر استخدام التقنيات الحديثة في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المصرفية
المصدر:	العلوم الاقتصادية
الناشر:	جامعة البصرة - كلية الإدارة والاقتصاد
المؤلف الرئيسي:	محمود، فيحاء عبدالخالق
مؤلفين آخرين:	جاسم، سهام محمد(معد)
المجلد/العدد:	مج 8, ع 30
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2012
الشهر:	نيسان
الصفحات:	117 - 152
رقم MD:	400689
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	السياسة الاقتصادية ، البطاقات الائتمانية ، البنوك ، العراق ، التنمية الاقتصادية ، الخدمات المصرفية ، المنافسة الاقتصادية، محاسبة التكاليف ، الإيرادات المصرفية
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/400689

اثر استخدام التقنيات الحديثة في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المصرفية

The effect of using modern technologies to reduce costs and increase Bank's Revenues

م.م.سهام محمد جاسم

م. فيحاء عبد الخالق محمود

Assist. L. Suham. M. Jassam Lecture Fehaa. A. Mahmood

قسم المحاسبة/ جامعة البصرة آلية الإدارة والاقتصاد قسم المحاسبة/ جامعة البصرة آلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى بيان اثر استخدام البطاقات الائتمانية في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المصرفية من خلال نشر الوعي المصرفي لتشجيع استخدام هذه البطاقات، لحدثة استخدامها في العراق وندرة الدراسات التي تناولت بالبحث والتحليل سوق البطاقات الائتمانية لدى المصارف العراقية. وقد تناول في جانبه النظري الإطار العام للبطاقات الائتمانية، اما في جانبه التطبيقي، فقد صممت استبانة وزعت على عينة بلغ حجمها ٢١٠ مستجيبين، واستخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات، وقد تم التوصل إلى عدة استنتاجات أهمها، قلة الوعي المصرفي واقتصار استخدام البطاقات الائتمانية لغرض محدد ومن قبل فئات قليلة جدا، وفي ضوءها كانت التوصيات التي من شأنها تنمية الوعي المصرفي لدى الزبائن والإدارة المصرفية لتوسيع استخدام البطاقة الائتمانية.

مقدمة :

تتحدد معالم الاقتصاد في الدول المتقدمة بحجم التبادل النقدي والتراكمات الرأسمالية، لما لها من دور بارز في قياس حجم النمو الاقتصادي. فضلا عن عدها وحدة قياس يتم بموجبها تحديد حجم التبادل التجاري بين الدول، وتحديد حجم الموازنات للتعرف على طبيعة السياسات الاقتصادية والادوات النقدية والمالية والضريبية المعول عليها

لتحديد كفاءة وفعالية الأنظمة المالية وقدرتها على زيادة حجم النمو الاقتصادي من خلال العمليات الاستثمارية

ويعد الاهتمام بتطوير الخدمات المصرفية من الموضوعات الحديثة، إذ لم يبدأ الاهتمام بها إلا منذ مدة قريبة على المستوى الدولي بشكل عام والمحلي بشكل خاص، إذا سعت هذه المؤسسات إلى تطوير خدماتها وتسويقها لزيادة إيراداتها من جهة وتخفيض تكاليفها من جهة أخرى عن طريق كسب رضا الزبائن عن هذه الخدمات والذي يؤدي بدوره إلى زيادة عدد الزبائن وبالتالي زيادة حجم التعامل بالبطاقات الائتمانية، ان زيادة حدة المنافسة بين المصارف من ناحية وبين المؤسسات المالية من ناحية أخرى بعد التطور السريع في مجال المعلومات حفزها على الاستمرار في تقديم خدمات جديدة ومتطورة لزبائنها باستمرار .

وسيتم التركيز في هذا البحث على بطاقة الائتمان بوصفها من أهم الخدمات الحديثة التي تقدمها المصارف والتسهيلات المرافقة لأستخدام هذه البطاقة واثار استخدام هذه البطاقة في كسب رضا الزبائن الذي يؤدي إلى تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات عن طريق العمولات التي يحصلها المصرف نتيجة السحب الالي أو عن طريق العمولات التي تحصلها المصارف من المحلات التجارية التي تتعامل بالبطاقات الائتمانية نتيجة البيع بأستخدام بطاقة الائتمان والتزام المصارف بسداد فواتير الشراء اذ تتعهد بعض المصارف التي تصدر بطاقات ائتمانية بتسديد مشتريات زبائنها كافة مشتريات زبائنها كلفة مقابل عمولات تاخذها من المحلات التجارية لتعهدا بدفع كافة التزامات زبائنها فاذا سدد الزبون خلال مدة محددة من قبل المصرف تقتصر إيرادات المصرف على عمولات المحلات التجارية واذا تجاوز الفترة المحددة ستكون إيرادات المصرف العمولات فضلا عن الفوائد التي يفرضها على الزبون، وكذلك تقييم تجربة استخدام بطاقة الائتمان في العراق التي بدأت حديثا.

المبحث الأول : منهجية البحث

١-١ : مشكلة البحث

ان هذا البحث يسلط الضوء على أهمية استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية، لما لها من عوائد مهمة للمصارف من جهة وللمستخدمي هذه التقنيات من جهة اخرى، ويأتي في مقدمة هذه التقنيات، البطاقة الائتمانية التي توسع استخدامها ودخلت مجالات متعددة كالمطاعم والفنادق ومحطات البنزين وحتى السفر إلى بلدان أخرى، مما أدى إلى الاستغناء عن حمل النقود في العديد من دول العالم. وحيث ان وجود هذه التقنيات في العراق قليل جدا وينحصر فقط باستخدام البطاقة الذكية التي هي احدى انواع البطاقات الائتمانية وفي مجالات محدودة فقط. بالرغم من وجود مجالات واسعة لأستخدامها. وان التعامل بها لم يتم الا منذ مدة قريبة جدا، نلاحظ ان الاقبال عليها والتعامل معها مازال محدودا لأسباب متعددة، يعود اغلبها إلى ضعف الوعي المصرفي لدى الزبائن، وان جهود المصارف والمؤسسات المالية الاخرى لم ترتق إلى المستوى القادر على استيعاب التطورات الحديثة والمتسارعة في عالم التكنولوجيا والمعلومات. لذلك تتمثل مشكلة البحث في :

انخفاض الطلب على بطاقات الائتمان وانخفاض استخدامها لدى زبائن المصارف في العراق.

وهذا بدوره سيؤدي إلى فقدان المصارف للإيرادات التي سيحصل عليها نتيجة استخدام هذه البطاقات.

١-٢ : أهمية البحث :

تأتي أهمية هذا البحث من خلال اتجاه المصارف نحو التخصصية وبخاصة في العراق فتزايد انتشار المصارف يولد المنافسة فيما بينها لذلك اتجهت معظم هذه المصارف للتسارع في تقديم خدمة مميزة للزبائن لتضمن نجاحها في العمل المصرفي ومن هذه الخدمات ما تقدمه بطاقة الائتمان من مزايا تشجع الزبائن لاستخدامها مما يؤدي إلى زيادة إيرادات المصرف المعني، وقد أسهم ضعف الإعلان واحتدام المتغيرات السياسية التي انعكست بشكل سلبي علي الحياة المجتمعية في انخفاض مستوى الوعي المصرفي لدى الجمهور، لذا جاء هذا البحث محاولة متواضعة لرفع

مستوى الوعي المصرفي واستخدام التقنيات الحديثة التي تزيد من كفاءة العمل المصرفي. خصوصا ان تجربة استخدام البطاقات الائتمانية حديثة جدا بالنسبة للعراق. وندرة الدراسات التي تناولت بالبحث والتحليل طبيعة سوق بطاقات الائتمان لدى المصارف العراقية.

٣-١: هدف البحث :

يهدف هذا البحث إلى بيان أثر الخدمات الحديثة التي تقدمها المصارف خصوصا البطاقات الائتمانية في زيادة مواردها عن طريق زيادة المتعاملين المقتنعين بجودى هذه الخدمات والتي تعود على المصارف بمزايا وفوائد تؤدي إلى زيادة توظيفاته وبالتالي زيادة أرباحه.

٤-١: فرضية البحث :

يقوم البحث على فرضية أساسية مفادها: ان تقديم المصارف للخدمات الحديثة خصوصا البطاقات الائتمانية يؤدي إلى رفع حجم عمليات المصرف لأنها تعود عليه بمزايا وفوائد منها ما يؤدي إلى زيادة توظيفات المصرف التي تعني إعادة استثمار الإيرادات ومنها ما يؤدي إلى زيادة إيراداته، وينبثق من هذه الفرضية الأساسية الفرضيتان الفرعيتان التاليتان:

الفرضية الفرعية الأولى :

ان استخدام تقنية البطاقة الذكية يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

الفرضية الفرعية الثانية :

ان استخدام تقنية البطاقة الذكية يؤدي إلى زيادة الإيرادات .

٥-١: أسلوب البحث :

- تم جمع المعلومات الخاصة بالبحث من المصادر التالية .
- ١- المصادر الثانوية المتمثلة بالكتب والمراجع العربية والاجنبية والدوريات والمقالات المختلفة، والبحث في الانترنت عن المواضيع ذات الصلة بالبحث .
 - ٢- المصادر الاولى: إذا تم جمع البيانات من خلال استبانة صممت لهذا الغرض، وزيارات ميدانية لمجموعة من مصارف الرشيد والرافدين في محافظة البصرة .
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث
- ١- استخدام اختبار Cronbach's Alpha لتحديد ثبات الاداة .
 - ٢- التكرارات والنسب المئوية. الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لأختبار شدة الاجابة
 - ٣- اختبار t-test لأختبار المعنوية .

٦-١: متغيرات البحث

اولا: المتغيرات المستقلة

التوسع في استخدام البطاقات الائتمانية

ثانيا: المتغيرات التابعة

١- تخفيض كلفة الخدمة المصرفية

٢- زيادة إيرادات المصرف

٧-١: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى : دراسة طلبة جامعة سون ويسترن : ٢٠٠٣

وهي دراسة أجريت من قبل طلبة جامعة سون ويسترن على فاعلية استخدام بطاقة الائتمان من قبل طلبة الجامعة، اتضح أن هناك زيادة مضطردة في استخدام هذه البطاقة من خلال الإعلام المستمر ورضا الزبون عن المصرف المتعامل معه، وان هناك الكثيرين ممن لا يقبلون ان يضعوا موازنة لمصروفاتهم وحتى وان وضعوها لا يطبقوها فعلا، وان هناك ازدياد مضطرد في استخدام بطاقة الائتمان حيث ان هناك ما يقارب 1,3 بليون بطاقة ائتمان، وان هناك ما يعادل ١٢ بطاقة في كل بيت . " student Journal, 2003 "

الدراسة الثانية : دراسة Joy Eisbruck : ٢٠٠٧

وهي دراسة اجريت في الولايات المتحدة الأمريكية وأثبتت ان زيادة الوعي المصرفي للخدمة التي يقدمها المصرف أدت إلى زيادة عدد المتعاملين ببطاقة الائتمان بما يقارب ٣٠% من سنة ٢٠٠٦ إلى سنة ٢٠٠٧ حسب ما صرح به "Joy Eisbruck" المدير الاداري للشركة. (www.siouxcity.com, 2007 Journal)

الدراسة الثالثة : دراسة شركة K.B.M.G، ٢٠٠٩

وهي دراسة حديثة كشفت عن تطلع ٦٧% من المستهلكين في المملكة العربية السعودية لأستخدام العمليات البنكية والخدمات المصرفية الحديثة ومنها مثلا استخدام الهاتف النقال من أكثر البلدان التي تنمو فيها الخدمات المصرفية، وكذلك شملت الدراسة اجراء ٣ مسوحات في ١٩ دولة حول العالم من قبل شركة "K.B.M.G" العالمية اذ اظهرت المسوحات رغبة ٥٩% ممن شملهم المسح في استخدام الهاتف النقال المصرفي مجانا، فيما يرى ١٧% استعدادهم لدفع مبلغ محدود مقابل الانتفاع بخدمات الهاتف المصرفي مقابل ٦% يرفضون التعامل مع الهاتف المصرفي، وبينت الدراسة ان ٥١% من العملاء في العالم ما زالوا غير مقتنعين بما تقدم مصارفهم من خدمات الهواتف النقالة المصرفية الحالية فيما اظهرت الدراسة ان ٩٠% ممن شملهم المسح لم يقوموا باي عملية شراء بسبب المخاوف من ناحية الامان، من جهة اخرى اوضحت الدراسة ان ظهور اجهزة هواتف نقالة ذكية،

اسهم في استشارة الرغبة لدى المستهلكين في الحصول على مجموعة خدمات يقدمها الهاتف النقال ومنها الخدمات المصرفية، وان التحدي الاكبر يقع على عاتق المصارف لتقليص المخاوف المتعلقة بعملياتهم لكي يتسنى انتشار الخدمات المصرفية عن طريق الهاتف النقال ولأثبت جدواها وربحيتها المالية المستقبلية للقطاع المصرفي، والقت الدراسة الضوء على الفرص المتاحة للمصارف للتحرك نحو هذه الخدمات وتطورها مستقبلا.

(WWW.aLjaziarh.com)

الدراسة الرابعة : " www.economic-com,March,2009 "

هناك دراسة أجريت في الولايات المتحدة الامريكية وفي ضوءها تم استحداث برنامج اطلق عليه خدمات الدفع الدولية " Mony gram International " حيث استطاع هذا البرنامج ربط ٤٠٠٠٠٠ موقع للوكالات عن طريق شبكة بطاقة الائتمان والتي تساعد العملاء على إضافة أموالهم أو سحبهم من خلال البطاقة في أي وقت . ويختلف هذا البحث عن الدراسات السابقة كونه يركز على تجربة استخدام البطاقات الائتمانية في العراق لأنها تجربة حديثة وفائدة استخدام هذه البطاقات في تخفيض الكلفة المصرفية وزيادة إيرادات المصرف، اذ ان الاختلافات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية بين المجتمعات يمكن ان تؤدي دورا هاما في تحديد خصائص حملة البطاقات واتجاههم نحو بطاقات الائتمان، لذا ليس من الضروري تعميم نتائج الدراسات السابقة على المنطقة العربية وخاصة العراق بسبب العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي يعاني منها الواقع العراقي، خصوصا من الناحية الامنية ومخاوف الزبائن من ايداع اموالهم في المصارف.

المبحث الثاني : الإطار العام للبطاقات الائتمانية

٢-١ : تعريف بطاقة الائتمان

تعددت تعريفات البطاقات الائتمانية في المراجع الاجنبية والعربية الاقتصادية والفقهيية، ويطول المقام لو اردنا عرض هذه التعريفات، الا اننا سوف نشير إلى أهمها مع الاشارة إلى أهم النقاط التي ركز عليها كل تعريف .

- عرفها مجمع الفقه الاسلامي التابع لمنظمة المؤتمر الاسلامي في دورته السابعة بأنها " مستند يعطيه مصدره (البنك المصدر) لشخص طبيعي أو اعتباري (حامل البطاقة) بناء على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع أو الخدمات ممن يعتمد المستند (التاجر) دون دفع الثمن حالا لتضمنه التزام المصدر بالدفع، ويكون الدفع من حساب المصدر، ثم يعود على حاملها في مواعيد دورية، وبعضها يفرض فوائد على مجموع الرصيد غير المدفوع بعد مدة محددة متناهيخ المطالبة، وبعضها لا يفرض فوائد .(القرني، ٢٠٠٣، ص ٢٠١) ويلاحظ ان هذا التعريف اشتمل على اطراف العقد الرئيسية كما بين كيفية تسديد مستحقات المصدر، لكنه لم يشر إلى حصول حاملها على بعض الخدمات دون مقابل .

- والخدمات بتقديم الفاتورة الموقعة من الزبون إلى المصرف - مصدر الائتمان - فيسدد قيمتها له " يقدم المصرف للزبون كشفاً بأجمالي القيمة لتسديدها أو لخصمها من حسابه الجاري " (بدوي، ٢٠٠٨، ص ٦٢) من خلال التعريف اعلاه، ركز الكاتب على نوع محدود من الخدمات التي توفرها البطاقة ووضح اجراءات العمل بها .

• وقد عرفت البطاقة الائتمانية ايضاً على انها " اداة دولية للدفع الائتماني المدار، ذات نطاق عام، ناتجة عن عقد ثلاثي، تصدر من بنك تجاري، تمكن حاملها من اجراء عقود خاصة والحصول على خدمات خاصة " . (العصمي، ٢٠٠٦ ص ٩٥)

• وقد وضع هذا التعريف طبيعة العقود والخدمات الناشئة عن البطاقة، وانه اشار إلى جانب مهم من البطاقات الائتمانية وهو الائتمان المدار (Revolving credit)، والمراد به " اكتفاء المصرف (المقرض) بسداد نسبة مئوية زهيدة من اجمالي الرصيد الدائن على حامل البطاقة (المفترض)، مع تقسيط المبلغ المتبقي وفرض فوائد مركبة عليه.(الحجي، ٢٠٠٥، ص ٥٢)

- أيضا عرفت البطاقة الائتمانية على انها " أداة دفع وسحب نقدي يصدرها مصرف تجاري أو مؤسسة مالية ، تمكن حاملها من الشراء بالأجل على ذمة مصدرها، ومن الحصول على النقد افتراضا من مصدرها أو من غيره بضمانه، وتمكنه من الحصول على خدمات خاصة .(أبو سليمان، ٢٠٠٤، ص ٢٣).
- وتتفق الباحثان مع هذا التعريف بوصفه أفضل تعريف ورد للبطاقة رغم إيجازه، الا انه أوضح صفة البطاقة (أداة دفع وسحب نقدي)، ومصدرها (مصرف تجاري أو مؤسسة مالية، ووظائفها الأساسية (الشراء والحصول على النقد افتراضا)، ووظائفها التابعة (خدمات خاصة) .

٢-٢ : نشأة البطاقة الائتمانية وتطورها

لم تكن البطاقات الائتمانية من ابتكار المصارف التجارية، وإنما ابتكرتها الشركات التجارية والخدماتية، وقد مرت منذ نشأتها بأربع مراحل وهي :

المرحلة الأولى : مرحلة النشأة البسيطة

بدأ التفكير في بطاقة الائتمان في أواخر القرن التاسع عشر الميلادي، وظهرت أولا في انكلترا، اذ قامت شركة المنسوجات والألبسة البريطانية بتقديم قسائم لعمالها تمكنهم من شراء ما يحتاجون اليه من عدد من المحلات التجارية مقابل تسليم هذه القسائم دون الحاجة إلى دفع الثمن لهذه المحلات إذ كانت الشركة تدفع قيم الحاجيات لأصحاب المحلات ثم تقبض من عملائها ما دفعته .

وفي أوائل القرن العشرين قامت بعض الشركات الكبرى في أمريكا بتقديم بطاقة خاص ةلبعض عملائها المعروفين لديها لضمان استمرار تعاملهم معها تمكنهم من الانتفاع بخدمات تلك الشركة، وتناول وجبات الطعام التي تقدمها ولا تدفع قيمها فورا، وانما تقدم هذه البطاقة لتسجيل القيمة عليه ويدفع الجميع في نهاية الشهر .

وفي سنة ١٩١٤ قامت شركة (وسترن يونين) بإصدار بطاقة معدنية لبعض عملائها المميزين تمكنهم من الحصول على معاملة خاصة وتسهيلات زمنية في دفع الالتزامات المالية المترتبة عليهم، كما قامت شركة النفط وشركة سكة

الحديد في الولايات المتحدة بأصدار بطاقات لبعض عملائها المفضلين تمكنهم من الحصول على تسهيلات في الدفع .

وفي سنة ١٩٢٤ اصدرت شركة في كاليفورنيا اول بطاقة ائتمان حقيقية توزع على الجمهور لدفع قيمة البنزين المباع لهم على ان تسدد المبالغ المترتبة عليهم في تواريخ لاحقة، وقد ادت الحرب العالمية الثانية إلى انخفاض تداول هذه البطاقات اذ اندثرت كلياً بسبب قيود الحكومة عليها . المصدر (الحجى، ٢٠٠٥، ص ٥١)

المرحلة الثانية : وهي مرحلة وجود شركات متخصصة للبطاقة في سنة ١٩٥٠ وجدت شركة متخصصة لأصدار بطاقات الائتمان وترجع فكرة تكوين هذه الشركات إلى مأزق طريق تعرض له كل من (فرانك مكنمارا) و(رالف شنيدر)، إذ دخلا مطعما في مانهاتن وتبين لكل منهما انه قد نسي محفظة نقوده، ودخلا مع صاحب المطعم في نقاشات طويلة من ضمنها قول مكنمارا: بدلا من ان استلف من البنك اولا ثم اسدد لكم، ثم ارجع مرة اخرى للسداد، لماذا لا تأخذون قيمة ما طلبناه من البنك اعتمادا على بطاقتي البنكية ؟ وتساؤله هذا كان الاساس في فكرة استخدام البطاقة الائتمانية ، اذ فكرا في انشاء شركة تضمن للمطاعم المشتركة فيها - مقابل عمولة معينة- دفع حساب العملاء المنضمين للشركة بمقتضى بطاقة تصدرها الشركة مقابل اشتراك معين يدفعه المنظم للشركة وكانت خاصة بالمطاعم فقط ولا تتعداها إلى غيرها، ثم توسعت هذه الشركة لتشمل عدة محلات تجارية وفنادق ووكالات سياحية ولاقت رواجاً كبيراً ثم قررت ثلاث شركات اخرى اصدار بطاقة ائتمان خاصة بها وهي شركة فنادق (هليتون) و(شيراتون) ووكالة سفريات امريكية (امريكان اكسبرس)، وبذلك اصبحت اربع شركات تتنافس على بطاقة الائتمان .(www-alaswaq-net)

المرحلة الثالثة :

مرحلة دخول المصارف التجارية مجال بطاقة الائتمان :

لم تحقق بطاقات الائتمان انطلاقتها الحقيقية الا بعد دخول المصارف التجارية هذا المجال وبدأت سنة ١٩٥١ بأصدار بنك (فرانكلين) في نيويورك بطاقة الائتمان، وتزايد عدد المصارف المصدرة للبطاقات إلى ان وصل إلى

أكثر من مائة مصرف، ونتيجة لتفشي الغش والتدليس والتزوير في بطاقة الائتمان اصيبت بأنتكاسة في المدة (١٩٦١-١٩٧٥) ادت إلى خسارة فادحة للعديد من المصارف ثم انتعشت البطاقات الائتمانية عندما قام أكبر مصرفين في أمريكا بأصدار بطاقتيهما، وظهرت تنظيمات مصرفية عديدة اصدرت بطاقات مشتركة مثل (انتربنككارد) ونتيجة للنجاحات التي حققتها هذه التنظيمات انضم العديد من المصارف اليها واصدرت أهم بطاقات الائتمان في أمريكا والتي تعرف بأسم (ماستر كارد)، ثم اظهرت مؤسسة اخرى تسمى (فيزا كارد) وهي عبارة عن نادي يساعد المصارف الاعضاء على ادارة خدمات بطاقة الائتمان (الحجي، ٢٠٠٥، ص ٥١)

المرحلة الرابعة :

مرحلة تصدير البطاقات إلى العالم ففي هذه المرحلة انطلقت بطاقات الائتمان الأمريكية لغزو بقية دول العالم كالسويد وفرنسا وبريطانيا بالتعاون مع منظمة (ماستر كارد)، وقررت خمسة مصارف تجارية كبرى في فرنسا اصدار بطاقة بأسم البطاقة الزرقاء وعقدت اتفاقية مع بنك أمريكا تمكن صاحب البطاقة من استعمالها خارج فرنسا .

<http://ar.wikipedia.org> .٢٠١٠

وقد انتشرت بطاقات الائتمان في اغلب دول العالم وتوسع سوقها تبعا لتوسع سوق الاسواق العالمية من مصارف وغير مصارف، والتوسع نتيجة قوة الطلب ومغريات العرض، إذ اشتد الطلب عليها لأنها تساعد على التمويل السريع الصغير حين نقص السيولة، ونقل الحاجة إلى حمل النقود الورقية أو عمل الحوالات، وتظهر فائدتها أكثر في السفر، وان ولع الناس بالمظاهر كان سببا من اسباب التوسع في استخدام البطاقات الائتمانية. وان ارتفاع الفوائد والارباح التي تدخل جيوب مصدري البطاقات اغرتهم لعمل شيعين اولهما: ترغيب الناس في الحصول على البطاقة، وثانيهما: اغراؤهم الا يدفعوا الا الحد الأدنى من المطلوب دفعه بأعطائهم تخفيضات في الفوائد المحتسبة التي سرعان ما ينتهي اجلها على غفلة من العميل .

(<http://www-alriyadh.com> .2008)

٢-٣: اطراف البطاقة الائتمانية

للبطاقة الائتمانية عدة اطراف لا تزيد عن خمسة وعلى النحو التالي :

(<http://almoslin.net/node>)

١- المنظمة العالمية:

وهي التي تملك العلامة التجارية للبطاقة، وتقوم بالاشراف على اصدار البطاقات على وفق اتفاقيات خاصة مع البنوك المصدرة، ومن اشهرها منظمة فيزا (visa)، منظمة ماستر كارد (MASTER CARD) ومنظمة امريكان اكسبرس (AMERICAN EXPRESS)

٢- مصدر البطاقة :

وهو المعرف أو المؤسسة التي تصدر البطاقة بناء على ترخيص معتمد من المنظمة العالمية بصفته عضوا فيها، ويقوم بالسداد وكالة عن حامل البطاقة للتاجر .

٣- حامل البطاقة :

وهو زبون المصرف الذي صدرت البطاقة بأسمه أو خول بأستخدامها ، ويلتزم لمصدرها بالوفاء بكل ما ينشأ عن استعماله لها .

٤- قابل البطاقة :

وهو التاجر الذي يتعاقد مع مصدر البطاقة على تقديم السلع والخدمات التي يطلبها حامل البطاقة.

٥- المصارف الاخرى :

مثل مصرف التاجر الذي يتسلم مستندات البيع من التاجر، ويقوم بمتابعة تسديد المصارف الاعضاء للديون المترتبة على استخدام البطاقة مقابل رسوم يأخذها من التاجر .

وقد تنقص هذه الاطراف حسب انواع البطاقات وحسب تعامل المصرف المصدر وحامل البطاقة والتاجر .

٢-٤ : انواع البطاقات الائتمانية :

البطاقات الائتمانية انواع متعددة حسب الجهة المصدرة للبطاقة وحسب الاغراض والخدمات التي توفرها هذه البطاقات أهمها ما يلي :

١- البطاقة الائتمانية / أو البطاقة المصرفية Credit Card or Bank Card

وهي التي يمنح من خلالها المصدر كالمصرف أو أي مؤسسة مالية أخرى خط ائتمان دوار لحامل البطاقة، فالبطاقة هي في الواقع قرض يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقا، فاذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام بأقتراضه (شراؤه) في أي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء أو كل المبلغ المفترض إلى الشهر التالي، ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين (القائم) واشهر هذه البطاقات المعروفة هي Master Discover Card . (<http://ar.wikipedia.org> Card, Visa).

٢- بطاقة الحساب : Charge Card

تتيح بطاقة الحساب (او على الحساب) للمستهلك الشراء على الحساب ألان والتسديد لاحقا، فهي لا تتضمن خط ائتمان دوار، إذ يترتب على حاملها تسديد المبلغ بكامله عندما يرسل المصدر القائمة (الفاتورة) له كما لا يتحمل المستهلك جراء ذلك اية فوائد ومن هذه البطاقات

American Express, Green card

٣- البطاقة المدينة : Debit Card

وهي بطاقة تصدرها المصارف وتسمح بموجبها لحاملها تسديد مشترياتهم من خلال السحب على حساباتهم الجارية في المصرف مباشرة، أي انه بدلا من الاقتراض من مصدر البطاقات والتسديد لاحقا (كما هو الحال في البطاقة الائتمانية) فإن العميل يحول الاموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة فأذا كانت البطاقة المدينة على الخط " فإن تحويل الاموال يتم عادة خلال اليوم نفسه الذي يتم فيه تنفيذ معاملات الشراء، اما اذا كانت " البطاقة المدينة خارج الخط " فإن التحويل يتم خلال عدة ايام لاحقة .

(<http://www.ebdevelopers.com> Journal. Com)

٤- البطاقة الائتمانية المضمونة : Secured Credit Card

بطاقة أساسية مضمونة" بودائع توفير ذات فوائد" إذ تستخدم الاخيرة لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للمستهلك، تتيح هذه البطاقة للأفراد غير المؤهلين الحصول على البطاقة الائتمانية التقليدية بسبب افتقارهم إلى

ماضي ائتماني معروف أو لانهم مدرجون في شريحة ائتمانية متدنية بسبب المشكلات المالية السابقة، كما انها تستعمل كأية بطاقة ائتمانية اعتيادية " الحليل، ٢٠٠٧"

٥- البطاقة الذكية Smart Card

بطاقة ائتمانية تفاعلية تحمل معها استشرقا لمستقبل البطاقات البلاستيكية، غير انه على الرغم من توافر التكنولوجيا اللازمة لأصدارها واستعمالها فأنها لم تحظ بعد بالاصدار والاستعمال على نطاق واسع، حيث تتضمن البطاقة قطعة دقيقة أو شريط الكترومغناطيسي قابل للقراءة الكترونيا وبمقدوره التفاعل مع وحدات الصراف الالي أو اية اليات اخرى للقراءة/ التسجيل ، ففي كل مرة يتم فيها اجراء معاملة ما يتم تخفيض خط الائتمان المتاح بمقدار المبلغ المتعامل به، وذلك من خلال ذاكرة البطاقة، وعلى اساس ذلك فإنه لا حاجة للحصول على الموافقة المسبقة لمصدر البطاقة .

٦- البطاقة المدفوعة مسبقا : Prepaid Card

بطاقة ائتمانية سبقت استعمال البطاقات الذكية، فهي تقوم على اساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ، كما يجري التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة ليا كلما تم استعمالها، ومن بين الأمثلة على هذه البطاقة الجاري تداولها حاليا بطاقة النداءات اليها تقنية و بطاقات ركوب الجمهور بوسائل النقل الداخلي العام في المراكز الحضرية .

(<http://credit and processing.com> 2008)

٧- بطاقة الائتلاف / الانتماء Affinity Card

وهي بطاقة مصممة خصيصا لجذب جماعات محددة إلى الانتماء لجمعيات أو روابط أو منظمات اجتماعية، تشجع على استعمالها ومقابل تشجيع الاعضاء لأقتناء هذا النوع من البطاقات فإن الجمعية/ الرابطة تحصل على عمولة بنسبة مئوية من الدخل المتحقق من استعمال البطاقة .

٨- بطاقة السماحات (المكافآت) / البطاقة ذات العلامة التجارية المزدوجة :

Rebare or Reward Card / Co-Branded Card

تمنح بطاقة السماحات للمستهلك مكافأة مقابل استعماله لها. في حين تمنح البطاقة ذات العلامة التجارية المزدوجة لحاملها هذه السماحات نفسها ولكنها تعرض من قبل المصدر بالتعاون مع مصنع أو منشأة تجزئة يحقق المصدر من ذلك مزايا تخفيض تكاليف تسويق البطاقة وزيادة عددحمتها، في حين تستفيد الجهة المتعاونة معه من تثبيت اسمها على البطاقة كوسيلة للترويج .

٩- بطاقة الحساب الجاري Current Account Card

وتعرف على انها اداة دفع وسحب نقدي، يصدرها بنك تجاري تمكن حاملها من الشراء بماله الموجود لدى المصرف، ومن الحصول على النقد من أي مكان مع خصم المبلغ من حسابه فورا، وتمكنه من الحصول على خدمات خاصة، حيث تعطي هذه البطاقة للمستهلك حق الدخول إلى مكائن الصرف المؤتمتة والى الشبكات المرتبطة بها العائدة للمصارف الاخرى، اذ يستطيع المستهلك عند استعماله لهذه البطاقة اجراء العديد من

المعاملات المصرفية النمطية أو المعيارية مثل تحويل الاموال بين الحسابات المختلفة والايذاع وسحب النقدية بل وحتى تسديد بعض القوائم (الفواتير) وتسمى هذه البطاقات (بطاقات اجهزة الصراف الالي Automated Teller Machines ATM) ولها نوعان:

١. بطاقات الصراف الآلي الداخلية : وهي البطاقات التي تؤدي وظائفها داخل دولة واحدة .
 ٢. بطاقات الصراف الآلي الدولية: وهي التي تتبع منطقة دولية ترعى هذه البطاقات، بحيث يستطيع حاملها استخدامها في جميع انحاء العالم، ومن امثلتها بطاقة (فيزا الكترون) التابعة لفيزا، وبطاقة (مايسترو) التابعة لماستر كارد، ويتم التعامل بها من خلال شبكة دولية توفرها المنظمة الراعية للبطاقة .
- وتتميز هذه البطاقات بإمكان استعمالها في أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع في المحلات التجارية، كما انها ترتبط مباشرة بالحساب الجاري سحباً وشراءً لذا لا تصدرها الا البنوك غالباً، وتعتمد على قدرة أجهزة الاتصال الالكتروني، ولا يمكنان تعمل بطريقة يدوية (الحجى، ٢٠٠٥، ص ٥٨-٦٠) .

المبحث الثالث : مزايا استخدام البطاقات الائتمانية

وسلبياتها

٣-١: مزايا البطاقات الائتمانية :

توفر البطاقات الائتمانية مزايا متعددة لأطراف التعامل معها وهي :

أولاً: بالنسبة للمصارف :

تعد بطاقة الائتمان المصرفية قناة توزيعية غير تقليدية ملائمة ومهمة من المزيح المصرفي للمصارف لأنها تحقق المزايا التالية :

- ١- احدى أهم وسائل توظيف فائض السيولة بالمصارف، فهي أحدث الخدمات المصرفية التي تمنح من خلالها المصارف الائتمان لربائنها ووسيلة جذب لنوعية جديدة ومميزة منهم .
- ٢- تعد وسيلة دعائية للمصرف من خلال الخدمات التي تقدمها للربائين
- ٣- الانتشار الجغرافي لخدمات المصارف دون تحمل تكاليف باهضة من خلال تقديم الخدمات المصرفية الحديثة التي لا تحتاج إلى وجود الزبون في مكان تقديم الخدمة. (شكري، ٢٠٠٤، ص ٣٢)
- ٤- تقدم للمصارف إيرادات غير تقليدية متمثلة في (رسوم الاشتراك - العمولات من استخدام البطاقة - عمولات محصلة من التجار ومقدمي الخدمات نظير خدمة تحصيل الاشعارات - بيع العملة الاجنبية لحاملي البطاقة - العوائد المدينة المحصلة من العملاء .. الخ)
- ٥- وسيلة لتسوية المعاملات واجراء المقاصة في المصارف المختلفة بصرف النظر عن أماكن وجودها والعملاء المستخدمة في تلك المعاملات. (كراز، ٢٠٠٥ : ص ٤١)

٦- وسيلة مهمة في زيادة زبائن المصرف بسبب اضطراب حاملها وقابليتها من التجار ومراكز الخدمات لفتح حساب لدى المصرف مصدر البطاقة، لتسهيل اعمالهم ومن ثم يكون طريقا للأستفادة من خدمات المصرف .
(www.islamic.com)

٧- ان كثرة التعامل بالبطاقات الائتمانية يؤدي إلى تخفيض التكاليف المتعلقة بأجهزة استخدام البطاقات وهذا ينعكس على تخفيض الكلفة المصرفية اما عن طريق الاندثارات الخاصة بمكائن الصرف الالي وغيرها من الاجهزة المستخدمة أو التكاليف المتعلقة بالرواتب والاجور المدفوعة للعاملين في المصارف . (شقيير واخرون، ٢٠٠٣، ص٤٣)

٨- تحقيق عمولات واسعار فائدة اعلى بكثير مما يحققه المصرف في حالة الاقراض، ففي حالة البطاقة الائتمانية يمنح المصرف ائتمانا لا يزيد عن ٥٠ يوما " ولا يقل عن ٢٠ يوما" فاذا قام حامل البطاقة بشراء مشترياته في اول الشهر، تمضي مدة ٣٠ يوما" إلى اخر الشهر، يقوم المصرف بأشعار العميل بوجوب الدفع خلال مهلة ٢٠ يوما"، فأذا دفع في نهاية المهلة يصبح الائتمان الممنوح ٥٠ يوما"، وغالبا ما يكون الاتفاق بين التاجر (قابل البطاقة) والمصرف ان لا يقوم التاجر بسحب المبلغ الا بعد يومين من تاريخ ارسال الفاتورة للمصرف، وبذلك تصبح مدة الائتمان الفعلية ٤٨ يوما"، اما اذا اشترى حامل البطاقة في نهاية الشهر، يبلغه المصرف بوجوب الدفع خلال ٢٠ يوم وتكون مدة الائتمان ١٨ يوما" (٢٠-٢)، ولو افترضنا ان عمولة المصرف ٦% كان معدل الفائدة الحقيقي الذي يوظف فيه المصرف امواله في حالة مدة الائتمان ٤٨ يوما يساوي :

$$\text{الربح} = \frac{\text{الزمن}}{365} \times \frac{\text{السعر}}{100} \times \text{المبلغ}$$

وبافتراض ان قيمة الفاتورة ١٠٠ دينار ، فأن عمولة المصرف ٦ دنانير وبالتطبيق على المعادلة السابقة، نجد ان معدل الفائدة الحقيقي الذي يستثمر فيه المصرف امواله يساوي:

$$6 \text{ دنانير} = \frac{48}{365} \times \frac{\text{س}}{100} \times (6 - 100)$$

نجد ان قيمة س = ٤٨١٥% وهو معدل مرتفع كثيرا .

ولو كانت فترة الائتمان ١٨ يوما" فأن هذا المعدل يصبح :

$$6 \text{ دنانير} = \frac{18}{365} \times \frac{\text{س}}{100} \times (6 - 100)$$

$$\text{س} = 129,4 \%$$

أي ان المصرف من خلال البطاقة الائتمانية يستطيع توظيف امواله بمعدل عائد سنوي يتراوح بين 4،129% و 48،5% وهي عوائد مجزية وفي غاية الارتفاع. (رمضان، جودة، ٢٠٠٣: ص ٢٥)

ثانياً : بالنسبة لحامل البطاقة :

- ١- يمكن ان يستخدمها العميل كوسيلة دفع ملائمة تمكنه من سحب أي مبلغ ضمن حدود الائتمان الممنوح له .
- ٢- أداة وفاء ووسيلة دفع دولية مقبولة في شتى أرجاء العالم .
- ٣- خالية من المخاطر إذ تجنب حاملها احتمالات الضياع والسرققة النقدية .
- ٤- يتم سداد قيمة السحوبات دفعة واحدة وبالتالي تقل نسبة العمولات ومصاريف الخدمات التي يدفعها العميل في حالة سداد كل مبلغ على حدة.(شكري، ٢٠٠٤، ص ٥٢)

ثالثاً : بالنسبة لقبائل البطاقة

وهي المؤسسات والمحال التي تقبل إن يشتري العميل منها سلعا وخدمات بموجب بطاقة الائتمان اذ تحقق له المزايا الآتية:

١. تعد وسيلة ترويجية غير مباشرة وغير مدفوعة الأجر للمؤسسات التي تتعامل معها، نظرا لقيام العديد من المصارف بالإعلان عن أسماء متاجر الشراء التي تتعامل في نوعية البطاقات الائتمانية الخاصة بها ضمن حملتها الإعلانية.
٢. توفر له قدرا معينا من الضمان المالي نظرا لأن المصارف هي المعتمدة بالسداد وبالتالي التقليل من مخاطر التعرض للديون المعدومة.

٣. إن الائتمان الممنوح للزبائن يعطي لهم قدرة مالية أكبر داخل متاجر الشراء مما يسهم في تحفيزهم لزيادة حجم المشتريات، وبالتالي زيادة معدل دوران المبيعات مقابل عمليات بيع مضمونة من قبل مصارف الزبائن (كرار، ٢٠٠٥:ص٤٣).

رابعاً : بالنسبة للمجتمع

يمكن ايجاز هذه المزايا بما يأتي : (الشرع، ٢٠٠٣، ص ١٧٩)

١. التشجيع على زيادة حركة السياحة والتجارة بين دول العالم، لأنها وسيلة مرنة لسداد تكاليف السفر والسياحة وتمام الصفقات الصغيرة في اثناء السفر بالخارج.

٢. معالجة بعض المشاكل الاقتصادية الناجمة عن حالة الركود الاقتصادي، لأن منح الائتمان الحاملي البطاقات يزيد من قدرتهم الشرائية فيخلق طلبا جديدا ومستمر في الاسواق، وبالتالي زيادة المبيعات تؤدي إلى رواج وانتعاش اقتصادي حقيقي تتبعه زيادة في الانتاج، فأخفاض في الاسعار، فمزيد من الطلب فاستثمارات جديدة وانخفاض لمعدلات البطالة .

٣. نمو القطاع المالي إذ تصبح المصارف والشركات المصدرة للبطاقات هي الدائن لجميع المستهلكين بدلا من المؤسسات التجارية، وذلك في حالة انتشار البطاقة على نطاق واسع.

٤. قلة جرائم السرقة والاحتيال .

٣-٢ : مشكلات استخدام البطاقات الائتمانية :

بالرغم من المزايا الكثيرة التي تحققها البطاقات الائتمانية الا انها لا تخلو من المشكلات والعيوب أهمها :

١. احتمال عدم الدقة بالرغم من انها قليلة جدا لكن سرعان ما تنتشر اخبارها فتؤثر في سمعة المصرف .

٢. التكاليف تعد احيانا عالية بالنسبة للمصارف، اذ اثرت المنافسة سلبا في اسعار العمولة التي يتقاضاها

المصرف من التاجر فضلا" عن تكاليف البطاقات التي لا يستعملها اصحابها. (SARAH,2007,P31)

٣. الخطر على سيولة المصرف نظرا لكبر حجم التعامل، و ان القروض المأخوذة من حملة البطاقات تدعوه إلى تخفيض استثماراته في المجالات الاخرى. (رمضان وجودة، ٢٠٠٣ : ص ٢١)
٤. بالرغم من انها قللت جرائم السرقة والاحتيال الا انها اظهرت جرائم جديدة تتعلق بتزوير البطاقات أو التعامل غير المشروع بها (كراز، ٢٠٠٥ : ص ٤٤)
٥. قد تؤدي البطاقة الائتمانية إلى خلل في ميزانية الاسرة فعندما يكون لدى رب الأسرة بطاقة ائتمان مصرفية في جيبه تسهل له الشراء، وله فترة سماح، وله حدود ائتمان، يشجعه ذلك على شراء الضروري وغير الضروري وبالتالي يؤدي إلى تراكم الديون وتضاعف الفوائد (alameda paper.net news).
٦. بطاقة الائتمان تشجع السوق السوداء، فقد استغل كثير من الناس بطاقة الائتمان بصرف نقد اجنبي بسعر الصرف الرسمي وبيعه في السوق السوداء، ويعد هذا كسبا" دون حق ، واضعافا" للعملة الوطنية واضراراً" بالاقتصاد الوطني (www.ankawa.com) من خلال ما سبق نرى ان الامر يتطلب اصدار قوانين تعالج ذلك وايضا لتنظيم العلاقة بين اطرافها، كما ان نمو الوعي المصرفي يعد من أهم العناصر التي تساعد في نجاح استخدام البطاقة الائتمانية لأن ثقة المتعاملين مع المصرف به واعتمادهم عليه في اداء اعمالهم من ناحية وثقة المصرف بهم وحسن اختياره لهم من ناحية اخرى لا غنى عنهما لتقليل تكاليف ومخاطر البطاقة الائتمانية .

٣-٣ : استخدام البطاقات الائتمانية في العراق

جرت في الآونة الاخيرة محاولات لأستخدام البطاقات الائتمانية عن طريق بعض الشركات والمصارف الاهلية، لكن لم يكتب لها النجاح .

وفي بداية سنة ٢٠٠٩ استخدمت البطاقة الذكية Smart Card لصرف رواتب المتقاعدين المدنيين والعسكريين والرعاية الاجتماعية، وشؤون المرأة ومنتسبي وزارة الثقافة والاعلام .

الجهة المصدرة لهذه البطاقة هي الشركة العالمية للبطاقة الذكية، وهي شركة مساهمة قطاع مختلط، يسهم فيها مصرف الرافدين والرشيد بنسبة ١٥%. مقرها الجادرية وعمل الشركة هو عمل تقني لوجستي، يقوم على اساس توفير

مستلزمات الاصدار (توفير البطاقة الذكية، توفير اجهزة الاستنساخ واجهزة اللابتوب المزودة ببرنامج خاص للاصدار وترتبط مباشرة بمقر الشركة)، وهذه الاجهزة موزعة على محافظات القطر كافة عدا كردستان، وهي تعمل بشكل منظومة متكاملة تسمى منظومة (كي كارد) ترتبط بالمنظومة المركزية اما عن طريق مودم الGPRS (خدمة الانترنت المفعلة بالسيم كارد أو اتصال مباشر عن طريق الحاسبة المجهزة لخدمة الانترنت (برنامج ال 3 (P.C Pad)*)

تعريف البطاقة الذكية :

البطاقة الذكية عبارة عن شريحة بلاستيكية تحتوي على معالج الكيتروني MicroProcessor وذاكرة ذات سعة تخزينية معينة تقوم بأجراء العمليات الحسابية كافة، كذلك تحتوي على معلومات خاصة لصاحب البطاقة كأسم صاحب البطاقة ورصيده والحركات التي قام بها كالبيع والشراء والتحويل، والتي لا يمكن الوصول لهذه البيانات الا من خلال صاحب البصمة المثبتة داخل البطاقة .

ان فكرة بطاقة كي مبنية على مبدأ تحويل الاموال الحقيقية إلى اموال الكترونية ، ويتم التناقل بهذه العملة الالكترونية بين المواطنين والتجار والمصارف عن طريق البيع أو الشراء أو التحويل أو الايداع .

توفر البطاقة الذكية سهولة في عملية تحويل الاموال مع امانة عالية ضد فقدان أو الوصول غير القانوني لهذه الاموال من خلال تقنية متقدمة تسمح فقط لصاحب البطاقة بأستخدامها عن طريق البصمة الحية لصاحب البطاقة . (www.Smartqi.com)

- اجراءات الحصول على بطاقة كي الذكية .
عند مراجعة الزبون للحصول على كي الذكية ت+طلب منه جميع المستمسكات الاصولية الاصلية وصورة شخصية ومبلغ ١٠٠٠٠٠ دينار تمثل رسم اصدار البطاقة .
يتم تدقيق المستمسكات الاصلية من قبل مسؤول الاصدار (Team Leader) ثم يعطيها إلى المسجل لأطلاق عملية الاصدار. ثم يقوم المسجل بأدخال البرنامج الخاص بالاصدار
(Registration, ENRO Lurent and Smart Card issuing).

ثم يدخل الرقم الحكومي (التقاعدي) في خانة البحث، وإذا حمل الاسم تتم عملية البحث ولحين اصدار البطاقة وتفعيلها خلال مدة معينة اقصاها ٦٠ يوم خاصة في بداية العمل بنظام البطاقة نتيجة لزخم العمل. (٥)

- الرسوم والعمولات

- يؤخذ من حامل البطاقة مبلغ ١٠٠٠٠٠ دينار كرسم اصدار مرة واحدة عند الاصدار، وفي حالة الاستبدال بسبب الفقدان أو التلف يؤخذ نفس المبلغ ايضا ، كما تؤخذ عمولة تتراوح بين ١٠٠٠ دينار و ٣٠٠٠٠ دينار عند كل عملية سحب يقوم بها الزبون، حصة المصرف منها ١٠٠٠ دينار والباقي للشركة .

- سحب الراتب للمتقاعد كل شهرين، شهر للمتقاعدين العسكريين والشهر الثاني للمتقاعدين المدنيين وهكذا، اي ان المتقاعد حامل البطاقة يستخدم بطاقته مرة كل شهرين، وهناك قسم اخر من الزبائن يحمل بطاقتين بطاقة خاصة به كمتقاعد وبطاقة راتب الشهيد فقط اذا كان من ذوي الشهداء، وقسم اخر يحمل بطاقة خاصة بالشهيد فقط اذا لم يكن متقاعدا.

- كيفية سحب المستحقات :

عندما يريد الزبون سحب مستحقاته تقوم المنظومة اولا بتحميل الراتب على البطاقة ومن ثم يقوم موظف المصرف بتحميل المبلغ الكترونيا إلى بطاقته و ثم اعطاء الزبون مبلغا " حقيقيا" من صناديق الدفع الحقيقي يعادل ما تم صرفه الكترونيا، إذ يستخدم في هذه العملية جهاز البيع الالي (Point of sell POS) حيث يقوم هذا الجهاز بتحويل الأموال من البطاقة واليهاء، حيث يقوم بتحويل المبالغ من بطاقة الزبون إلى بطاقة التاجر أو بين الزبون والمصرف أو بين التاجر والمصرف، اي انه يدير عملية التحاور بين البطاقات كافة من جهة والمنظومة الرئيسة من

جهة اخرى. (WWW.Smartqi.com)

(٥)مقابلات شخصية مع موظفي البطاقة الذكية في المصارف

أنواع البطاقات :

هناك نوعان من البطاقات، بطاقة خاصة بالزبون، وبطاقة خاصة بالتاجر، ويعد موظف دفع الرواتب في المصرف تاجرا الا ان لديه خصائص تختلف عن التاجر من خلال امكان تجهيزه بالرصيد بداية كل يوم كأمين صندوق. تحتوي بطاقة الزبون والتاجر وموظف المصرف على رقم خاص به غير قابل للتكرار وتسمى USN وقد تحتوي شعار المصرف الذي قام بتزويده بالبطاقة، اما بطاقة التاجر وموظف المصرف فتحتوي على رقم اضافي يسمى رقم التاجر MRN، علما بأن سعة بطاقة التاجر اكبر من سعة بطاقة الزبون. (WWW.smartqi.com). وقد تم فتح مكاتب للمصرف فضلا عن المصارف بموافقة الإدارة العامة والفرع والشركة بشرط ان يكون المكان قريبا للمصرف، ويزود صاحب المكتب ببطاقة التاجر ويقوم ايضا بالمصرف لحاملي البطاقات، ويجري تسوية لهذه البطاقة بمصرفاته يوميا مع المنظومة الرئيسة، ولدى معرفة المنظومة بالمبلغ المصروف من قبله يتم تحويله أوتوماتيكيا على بطاقته

الخاصة (كي كارد) ثم يسحب من المصرف كأي متقاعد، وهو يزود بمبلغ ١٩ مليون دينار كحد اعلى في كل مرة مهما تبلغ مدفوعاته، ثم تعمل تسوية للجهاز المصروف منه والخاص بالمكتب ويتم اشعار المنظومة بالمبلغ المصروف لصاحب المكتب، ويتم السماح بالعمل لهذه المكاتب لتخفيف زخم العمل عن المصارف، إذ يوجد جهاز واحد في كل فرع للمصرف الالي، وكثرة عدد المراجعين خصوصا في ايام دفع الرواتب يؤدي إلى ضغط شديد على موظفي دفع الرواتب وتأخير في دفع المستحقات.

واجبات المصرف (٥):

يقوم المصرف بالاتي لتسهيل العمل بنظام البطاقة الذكية:

- ١- توفير المكان اللازم للموظفين المختصين التابعين للشركة العالمية للبطاقة الذكية حيث يوجد يوميا موظفان اثنان تابعان للشركة ويزيد احيانا هذا العدد حسب زخم العمل.

(٥) مقابلات شخصية مع مديري فروع بعض المصارف التي تعامل بنظام البطاقة الذكية

- ٢- توفير المكان للاجهزة الخاصة بالنظام (اجهزة اللابتوب، واجهزة الاستنساخ، واجهزة البيع الآلي POS) وتوفير مستلزمات حمايتها وصيانتها.
- ٣- يصرّف المصرف مبلغ ٢٥٠٠ دينار شهريا من تخصيصاته لمهمات البطاقة الذكية (اقلام ، معقمات، قفازات، مناديل ورقية وغيرها).

المبحث الرابع

تحليل النتائج وتفسيرها :

لغرض اختبار فرضية البحث، تم توزيع استمارة الاستبانة المبينة في الملحق لاستطلاع آراء أفراد العينة التي شملت موظفي بعض فروع مصرف الرشيد والرافدين، وقد تم عرض استمارة الاستبانة على مجموعة من المحكمين الأكاديميين من ذوي الخبرة والاختصاص في هذا المجال للاستئناس بأرائهم في مدى ملائمة فقرات الاستبيان، فضلا عن مدى وضوح صياغتها ومدى قياسها للمدى المحدد (٥).

وقد تم توزيع ٢٥٠ استمارة وكان المسترجع منها والصالح للتحليل الإحصائي ٢١٠ استمارات وكما يلي :

جدول رقم (١)

الاستمارة الموزعة	الاستمارة المسترجعة	النسبة المئوية
٢٥٠	٢١٠	٨٤%

. توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي :

جدول رقم (٢)

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
إعدادية	٢٩	١٥%
دبلوم	٥٣	٢٥%
بكالوريوس	١٢٨	٦٠%
المجموع	٢١٠	١٠٠%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان غالبية افراد العينة هم من حملة شهادة البكالوريوس اذ تشكل نسبتهم ٦٠% من مجموع افراد العينة، يليهم حملة شهادة الدبلوم بنسبة ٢٥% وان نسبة ١٥% فقط هم من حملة الاعدادية، وهذا يدل على ان غالبية المستجيبين ممن لديهم مؤهل علمي عال.

(٥)الأستاذ المساعد الدكتور احمد خلف زاير، -الأستاذ المساعد الدكتور هاشم علي هاشم - المدرس الدكتورة الهام جعفر حميد

• توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية في العمل المصرفي

جدول (٣)

الخبرة المهنية	العدد	النسبة المئوية
من ١-٥ سنوات	٢٧	١٣%
من ٦-١٠ سنوات	٢٣	١١%
من ١١-١٥ سنة	٤٣	٢١%
من ١٦-٢٠ سنة	٥٣	٢٥%
أكثر من ٢٠ سنة	٦٤	٣٠%
المجموع	٢١٠	١٠٠%

من الجدول اعلاه يتضح ان غالبية افراد العينة ممن لديهم خبرة مهنية عالية في مجال العمل المصرفي حيث ان نسبة ٧٦% من المستجيبين ممن لديهم خبرة أكثر من ١٠ سنوات.

• المعالجة الإحصائية:

تم الاعتماد على الوزن الخماسي من خلال الإجابة بالإيجاب سواء أكان بالاتفاق تماما ام الاتفاق أم الإجابة أم لا أولا اتفق تماما والإجابة بالحيد بالاتفاق نوعا ما، وكما موضح بالجدول (٤)

جدول (٤)

اتفق تماما	اتفق	اتفق نوعا ما	لا اتفق	لا اتفق إطلاقا
٥	٤	٣	٢	١

• الصدق والثبات

لغرض تحديد ثبات الاداة تم استخدام اختبار Cronbach's Alpha، وكانت معاملات الثبات بحسب محاور الاستبانة لجميع الفقرات (٨٧-٠)، في حين كانت معاملات الثبات لكل فقرة موضحة كما في الجدول (٥).

جدول (٥)

الفقرة	الاهمية في حالة حذف الفقرة
١	٦٦,٢٦٦٧
٢	٦٦,٤
٣	٦٦,٤٣٣٣

٦٦,٦٣٣٣	٤
٦٦,٨	٥
٦٧,٢٦٦٧	٦
٦٦,٣٦٦٧	٧
٦٦,٧٦٦٧	٨
٦٦,٨	٩
٦٧,٢	١٠
٦٧,١٣٣٣	١١
٦٧,٨٦٦٧	١٢
٦٦,٧٦٦٧	١٣
٦٧,٨٣٣٣	١٤
٦٧,٩	١٥
٦٧,١٣٣٣	١٦
٦٦,٨٦٦٧	١٧
٦٦,٨٦٦٧	١٨

اي ان هناك ثبات في الاجابات لعينة البحث وهذا واضح من خلال معامل ثبات الاداة

(Cronbach's Alpha).

. المؤشرات الإحصائية :

تم استخدام المؤشرات الإحصائية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف، إذ استخدمت لتوضيح أهمية متغيرات البحث من وجهة نظر المستجيبين، والتي يمكن من خلالها اعطاء وصف عام لعينة البحث، وقد تم التركيز على هذه المؤشرات بوصفها مقاييس إحصائية مهمة وملائمة لل فقرات المتعلقة بكل سؤال من أسئلة الاستبانة اعتمادا على الوزن الخماسي.

وكما موضح في الجدول (٦ و٧).

جدول (٦)

المؤشرات الإحصائية لإجابات أفراد العينة

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	شدة الإجابة
١	٤,٦٣	٠,٦١	١٣,٢٧	% ٩٣
٢	٤,٥٠	٠,٥٧	١٢,٧٢	% ٩٧
٣	٤,٤٧	٠,٦٨	١٥,٢٦	% ٩٠
٤	٤,٢٧	٠,٩٨	٢٢,٩٧	% ٩٣
٥	٤,١٠	١,١٢	٢٧,٤٤	% ٩٣
٦	٣,٦٣	١,١٩	٣٢,٧١	% ٨٧
٧	٤,٥٣	٠,٥٧	١٢,٦٠	% ٩٧
٨	٤,١٣	١,٠١	٢٤,٣٩	% ٧٧
٩	٤,١٠	١,٢٤	٣٠,٢٨	% ١٠٠
١٠	٣,٧٠	١,٤٢	٣٨,٣٢	% ٩٣
١١	٣,٧٧	١,١٠	٢٩,٣٢	% ٨٧
١٢	٣,٠٣	١,٢٧	٤١,٩٥	% ٧٧
١٣	٤,١٣	٠,٨٦	٢٠,٨٢	% ٩٠
١٤	٣,٠٧	١,٢٠	٣٩,١٨	% ٨٠
١٥	٣,٠٠	١,١١	٣٧,١٤	% ٩٠
١٦	٣,٧٧	١,١٧	٣٠,٩٣	% ١٠٠
١٧	٤,٠٣	١,٠٠	٢٤,٧٨	% ٨٣
١٨	٤,٠٣	١,٥٩	٣٩,٣٣	% ١٠٠

جدول (٧) التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة

الفقرة	اتفق تماماً	النسبة	اتفق	النسبة	اتفق نوعاً ما	النسبة	لا اتفق	النسبة	لا اتفق تماماً	النسبة
١	١٤٧	%٧٠,٠٠	٤٩	%٢٣,٣٣	١٤	%٦,٦٧	-	%٠,٠٠	-	%٠,٠٠
٢	١١٢	%٥٣,٣٣	٩١	%٤٣,٣٣	٧	%٣,٣٣	-	%٠,٠٠	-	%٠,٠٠
٣	١١٩	%٥٦,٧٦	٧٠	%٣٣,٣٣	٢١	١٠,٠٠ %	-	%٠,٠٠	-	%٠,٠٠
٤	١١٢	%٥٣,٣٣	٦٣	%٣٠,٠٠	١٤	%٦,٧٦	٢١	١٠,٠٠ %	-	%٠,٠٠
٥	١٠٥	%٥٠,٠٠	٥٦	%٢٦,٦٧	١٤	%٦,٧٦	٣٥	١٦,٦٧ %	-	%٠,٠٠
٦	٦٣	%٣٠,٠٠	٦٣	%٣٠,٠٠	٢٨	١٣,٣٣ %	٥٦	٢٦,٦٧ %	-	%٠,٠٠
٧	١١٩	%٥٦,٧٦	٨٤	%٤٠,٠٠	٧	%٣,٣٣	-	%٠,٠٠	-	%٠,٠٠
٨	١٠٥	%٥٠,٠٠	٤٢	%٢٠,٠٠	٤٩	٢٣,٣٣ %	١٤	%٦,٦٧	-	%٠,٠٠
٩	١١٩	%٥٦,٧٦	٤٢	%٢٠,٠٠	-	%٠,٠٠	٤٩	٢٣,٣٣ %	-	%٠,٠٠
١٠	٩٨	٤٦,٠٦٧ %	٢٨	%١٣,٣٣	١٤	%٦,٦٧	٦٣	٣٠,٠٠ %	٧	%٣,٣٣
١١	٦٣	%٣٠,٠٠	٧٧	%٣٦,٦٧	٢٨	١٣,٣٣ %	٤٢	٢٠,٠٠ %	-	%٠,٠٠
١٢	٣٥	%١٦,٦٧	٤٢	%٢٠,٠٠	٤٩	٢٣,٣٣ %	٦٣	٣٠,٠٠ %	٢١	١٠,٠٠ %
١٣	٧٧	%٣٦,٦٧	٩٨	%٤٦,٦٧	٢١	١٠,٠٠ %	١٤	%٦,٦٧	-	%٠,٠٠
١٤	٤٢	%٢٠,٠٠	٢٨	%١٣,٣٣	٤٢	٢٠,٠٠ %	٩٨	٤٦,٦٧ %	-	%٠,٠٠
١٥	٢١	%١٠,٠٠	٦٣	%٣٠,٠٠	٢١	١٠,٠٠ %	١٠	٥٠,٠٠ %	-	%٠,٠٠
١٦	٦٣	%٣٠,٠٠	٩١	%٤٣,٣٣	-	%٠,٠٠	٥٦	٢٦,٦٧ %	-	%٠,٠٠
١٧	٧٧	%٣٦,٦٧	٨٤	%٤٠,٠٠	٣٥	١٦,٦٧ %	٧	%٣,٣٣	٧	%٣,٣٣
١٨	١٤٠	%٦٦,٦٧	٢١	%١٠,٠٠	-	%٠,٠٠	١٤	%٦,٦٧	٣٥	١٦,٧٦ %

من خلال الجدولين اعلاه في الفقرة (١) نجد ان عدد الاشخاص الذين اجابوا بالاتفاق تماما (١٤٧ شخصا) في حين كان عدد الاشخاص الذين اجابوا بالاتفاق (٤٩) شخص في حين لم تظهر اجابة ضد المؤشر سواء كانت با اتفق ام لا اتفق تماما، في حين كانت هناك (١٤) اجابة ليست مع اوضد الفقرة، وان الوسط الحسابي لهذه الفقرة (٤،٦٣) اي ان الاجابات تتجه نحو الاتفاق تماما مع هذه الفقرة، في حين بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (٠،٦١) وبمعامل اختلاف (١٣،٢٧) اي ان هناك تجانسا بين الاجابات لهذه الفقرة، ومن خلال مؤشر (شدة الاجابة) الوسط الحسابي الموزون والبالغ (٩٣%)، وهذا يدل على عدد الاشخاص الذين اعطوا اجابة مع الفقرة.

ونجد ان التحليل السابق ينطبق على الفقرات (١٠،١٧،١٨)، اذ بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرات (٣،٩٢) والانحراف المعياري ١،٣٣ بمعامل اختلاف 17.47 اي ان الاجابات تتجه نحو الاتفاق مع هذه الفقرات، ومن خلال مؤشر (شدة الاجابة) الوسط الحسابي الموزون البالغ (92%) نجد ان غالبية افراد العينة متفقون تماما مع هذه الفقرات التي تؤكد فرضية البحث الأولى (ان استخدام البطاقات الائتمانية يؤدي إلى زيادة المعاملات المصرفية وبالتالي تخفيض كلفة الخدمة المصرفية).

أما بالنسبة للفقرات (٢، ٣، ٤، ٥، ٧، ٨) والتي تعكس اثر استخدام البطاقات الائتمانية في زيادة ايراد المصرف، نجد انها حققت اعلى متوسط حسابي (٤،٣٣)، وبانحراف معياري ٠،٦٩، وان مؤشر (شدة الاجابة) الوسط الحسابي الموزون لهذه الفقرات ٩٢%، وهذا يدل على ان غالبية افراد العينة متجهون للاتفاق تماما مع هذه الفقرات مما يؤكد فرضية البحث الثانية (ان استخدام البطاقات الائتمانية سيؤدي إلى زيادة المعاملات المصرفية وبالتالي زيادة الإيرادات من خلال زيادة عدد مرات السحب الالي التي تزيد العمولات المصرفية).

• الاختبارات الإحصائية :

استخدام اختبار t-test لاختبار فرضيات البحث

(جدول ٨)

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t المحسوبة	P-value مستوى الدلالة	القرار	
					٠.٠١	٠.٠٥
١	٤،٦٣	٠،٦١	١٤،٥٥	٠،٠٠	معنوية	معنوية
٢	٤،٥٠	٠،٥٧	١٤،٣٥	٠،٠٠	معنوية	معنوية
٣	٤،٤٧	٠،٦٨	١١،٧٩	٠،٠٠	معنوية	معنوية
٤	٤،٢٧	٠،٩٨	٧،٠٨	٠،٠٠	معنوية	معنوية
٥	٤،١٠	١،١٢	٥،٣٦	٠،٠٠	معنوية	معنوية
٦	٣،٦٣	١،١٩	٢،٩٢	٠،٠١	معنوية	معنوية
٧	٤،٥٣	٠،٥٧	١٤،٧٠	٠،٠٠	معنوية	معنوية

معنوية	معنوية	٠,٠٠	٦,١٦	١,٠١	٤,١٣	٨
معنوية	معنوية	٠,٠٠	٤,٨٥	١,٢٤	٤,١٠	٩
معنوية	معنوية	٠,٠١	٢,٧٠	٠,٨٩	٣,٧٠	١٠
معنوية	معنوية	٠,٠٠	٣,٨٠	١,١٠	٣,٧٧	١١
غير معنوية	غير معنوية	٠,٨٩	٠,١٤	١,٢٧	٣,٠٣	١٢
معنوية	معنوية	٠,٠٠	٧,٢١	٠,٨٦	٤,١٣	١٣
غير معنوية	غير معنوية	٠,٧٦	٠,٣٠	١,٢٠	٣,٠٧	١٤
غير معنوية	غير معنوية	١,٠٠	٠,٠٠	١,١١	٣,٠٠	١٥
معنوية	معنوية	٠,٠٠	٣,٦٠	١,١٧	٣,٧٧	١٦
معنوية	معنوية	٠,٠٠	٥,٦٦	١,٠٠	٤,٠٣	١٧
معنوية	معنوية	٠,٠٠	٣,٥٧	١,٥٩	٤,٠٣	١٨

من خلال الجدول (٨) أعلاه نلاحظ أن قيمة الوسط الحسابي للفقرة (١) هو ٤,٦٣ وانحراف معياري ٠,٦١ وقد بلغت قيمة t المحسوبة (١٤,٥٥) وبمقارنة (p-value) لهذه القيمة مع مستوى المعنوية ٠,٠٥ نجد ان مستوى المعنوية اكبر من قيمة (p-value)، أي أن المتغير معنوي عند مستوى معنوية ٠,٠٥ وعند مقارنة مستوى معنوية ٠,٠١ مع (p-value) نجد أن القيمة معنوية.

وبالنسبة لل فقرات (١٠، ١٧، ١٨) التي تعكس اثر استخدام البطاقات الائتمانية في تخفيض الكلفة المصرفية، نجد أن الوسط الحسابي لهذه الفقرات (٣,٩٢) والانحراف المعياري ١,٣٣ وقد بلغت قيمة t المحسوبة (٣,٩٢) وبمقارنة (p-value) لهذه القيم مع مستوى المعنوية

٠,٠٥ نجد ان مستوى المعنوية اكبر من قيمة (p-value)، اي ان هذه المتغيرات معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وعند مقارنة مستوى معنوية ٠,٠١ مع (p-value) نجد ان القيمة معنوية، مما يعزز فرضية البحث الأولى (ان استخدام البطاقات الائتمانية يؤدي إلى زيادة المعاملات المصرفية وبالتالي تخفيض كلفة الخدمة المصرفية)

اما الفقرات (٢، ٣، ٤، ٥، ٧، ٨) التي تعكس اثر استخدام البطاقات الائتمانية في زيادة موارد المصرف، نجد ان المتوسط الحسابي لها (٤,٣٣) وانحراف معياري ٠,٦٩ وقد بلغت t المحسوبة لهذه الفقرات (٩,٩١)، وبمقارنة (p-value) لهذه القيم مع مستوى المعنوية ٠,٠٥ نجد ان مستوى المعنوية اكبر من قيمة (p-value)، اي ان هذه المتغيرات معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ وكذلك عند مستوى دلالة ٠,٠١، وهذا يؤكد فرضية البحث الثابتة (ان استخدام البطاقات الائتمانية سيؤدي إلى زيادة المعاملات المصرفية، وبالتالي زيادة الإيرادات من خلال زيادة عدد مرات السحب الآلي التي تزيد العمولات المصرفية).

الاستنتاجات:

خرج البحث بالاستنتاجات التالية :

١. استخدام البطاقات الائتمانية يعد ظاهرة حضارية وكثرة تداولها يدل على تطور المجتمع.
٢. ان البطاقات الائتمانية في العراق (البطاقة الذكية) تستخدم لغرض واحد فقط هو السحب النقدي لحاملها ولا يتعداه إلى اغراض اخرى.
٣. من المزايا التي يوفرها استخدام البطاقة الائتمانية انه يمكن حامل البطاقة من السحب النقدي من اي فرع من فروع مصرف الرافدين أو الرشيد أو المكاتب المجازة، ومن اي محافظة داخل القطر عدا اقليم كردستان.
٤. مستخدمو البطاقات الائتمانية هم فئة محدودة من المجتمع فقط تتمثل بالمتقاعدين المدنيين والعسكريين والمشمولين بقانون الرعاية الاجتماعية، وشؤون المرأة، وموظفي وزارة الثقافة والاعلام.
٥. ان البطاقات الائتمانية المستخدمة توفر حماية كبيرة ضد السرقة والتزوير، لانها تسمح فقط لحامل البطاقة باستخدامها اعتمادا على البصمة الحية لصاحب البطاقة.
٦. انها تعد وسيلة تبعث على الثقة والاطمئنان لدى مستخدميها كونها مدعومة من قبل الدولة.
٧. يؤدي استخدام البطاقات الائتمانية إلى تقليص الكادر الوظيفي المسؤول عن توزيع الرواتب التقاعدية وتوجيههم إلى مجالات عمل اخرى داخل المصرف.
٨. اعتماد البطاقات الائتمانية يؤدي إلى تقليص المخاطر التشغيلية، وزيادة الإيرادات المحصلة من خلال العملات التي تستوفى من كل عملية سحب الي لحامل البطاقة.

التوصيات :

- في ضوء الإطار النظري لهذا البحث، فضلاً عن نتائج الدراسة الميدانية، يمكن تقديم جملة من التوصيات هي :
١. تشجيع استخدام البطاقات الائتمانية لانه يعد ظاهرة حضارية ودليلاً على رقي المجتمع وتطوره.
 ٢. نظراً لنجاح استخدام البطاقة الذكية في العراق نرى ضرورة توسيع مجالات استخدامها بدلاً من حصرها في مجال واحد كاستخدامها في المطاعم والفنادق ومحطات البنزين ومحلات التسوق المختلفة.
 ٣. ضرورة زيادة عدد مكائن السحب الآلي لدى المصارف وللمحافظات كافة لتسهيل عملية السحب من أي مكان وتخفيض الزخم الحاصل على موظفي البطاقة الذكية الموجودين في المصارف.
 ٤. نشر الوعي المصرفي لزيادة اقبال المواطنين على استخدام البطاقات الائتمانية من خلال القيام بحملات دعائية واطلاق وفي وسائل الاعلام المختلفة سواء ام المسموعة ام المقروءة، وعقد ندوات للتعريف بالبطاقات الائتمانية ومزايا استخدامها.
 ٥. توسيع الفئات المستخدمة للبطاقة الذكية وعدم اقتصرها على فئة واحدة، كموظفي الدوائر الحكومية واساتذة الجامعات، والذي يؤدي إلى زيادة التعامل بها مما ينعكس ايجابياً على إيرادات المصرف من خلال زيادة العمولات التي تستحصلها المصارف نتيجة زيادة السحب الآلي.
 ٦. ضرورة تشجيع انشاء مصارف جديدة وخصوصاً المصارف الأهلية، لان ذلك يؤدي إلى زيادة المنافسة بينها لتقديم افضل الخدمات للزبائن وجذب أكبر عدد ممكن من حاملي البطاقات الذي يؤدي إلى زيادة عوائد المصارف، فضلاً عن ان كثرة استخدام مكائن السحب الآلي سيؤدي إلى تخفيض نصيب كلفة الخدمة المصرفية من التكاليف وخاصة التكاليف الثابتة الخاصة باندثارات تلك المكائن لانها ستوزع على عدد أكبر من الخدمات.

٧. توعية وتشجيع المحلات التجارية والفنادق والمطاعم وتشجيعها على قبول التعامل بالبطاقات الائتمانية لانه من خلال الائتمان الذي يمنحه المصرف لحامل البطاقة يشجع الشراء الأجل من المحلات من جهة ويوفر عمولات للمصرف من جهة اخرى.
٨. اصدار قوانين تنظيم العلاقة بين اطراف البطاقة الائتمانية لتوفير الثقة لدى مستخدميها وتوفير الحماية اللازمة وتقليل المخاطر الناتجة عنها.

المصادر :

أولاً: الكتب العربية

١. ابو سليمان، عبد الوهاب، "البطاقات البنكية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠٤.
٢. بدوي، احمد، "معجم المصطلحات التجارية والتعاونية"، بلا مدينة، ٢٠٠٨.
٣. الحجري، عبد الرحمن، "البطاقات المصرفية"، الرياض، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٥.
٤. رمضان، زياد، وجودة محفوظ، "الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠٣.
٥. الشرع، مجيد جاسم، "المراجعة عن المسؤولية الاجتماعية في المصارف الاسلامية"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠٣.
٦. شقير، فائق، الاخرسي، عاطف، وسالم، عبد الرحمن، "محاسبة البنوك"، الطبعة الثانية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠٣.
٧. شكري، ماهر، "العمليات المصرفية الخارجية"، معهد الدراسات المصرفية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠٤.
٨. العصيمي، محمد "البطاقات اللدائنية"، الرياض، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٦.

٩. كراز، شكري عبد الفتاح، "العوامل المؤثرة في بطاقة الائتمان"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، فلسطين، ٢٠٠٥.

ثانياً : الدوريات

١. الحبيب، عيسى الخاطر "البطاقة الائتمانية"، مجلة الاقتصادية، العدد ١٣٤٣٥، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٧.
٢. القرني، محمد، بطاقات الائتمان غير المغطاة، مجلة مجمع الفقه عدد ١٢، جزء ٣، الرياض، المملكة العربية السعودية، بلا سنة
٣. Sarah, Manglo , "The safest credit card", Money ,Nov ,2007.

ثالثاً : المواقع الالكترونية

1. WWW.commerce.Journal, "Credit Card attitudes and behaviors of college student ,2003.
2. WWW.Siouxcity journal , "credit card, default rate soars," Moods investors service. Assets – Backed ,Finance Grap. August ,2007.
3. WWW.economic.com , "prepaid visa card can be funded through money gram ," March,2009.
4. [Http://Web developers Journal.com](http://Web developers Journal.com) , "credit card fraud ,articles /card-fraud-htm.
5. [Http://credit and processing.com](http://credit and processing.com) , "knowing your ouigations when your business accepts credit card", credit card processing Journal,jan, .8002
6. WWW.aljaziarh-com.,2009.
7. WWW.Islamic-com "بطاقة الائتمان الخلفية والحكم" ٢٠١٠.
8. WWW.alaswaq-net.
9. <http://almoslim.net/node>.

10. [Almadapaper-net /news.](http://Almadapaper-net/news)
11. [WWW.ankawa.com ,cgi-bin/.topic-cgi](http://WWW.ankawa.com/cgi-bin/.topic-cgi)
12. [http://www.alriyadh.com.21/05/2001.](http://www.alriyadh.com.21/05/2001)

ملحق استمارة الاستبانة

عزيزي المستجيب المحترم ...

يهدف هذا البحث إلى بيان اثر استخدام التقنيات الحديثة في تخفيض الكلفة المصرفية وزيادة الإيرادات من خلال استخدام البطاقة الذكية، وقد تم اختياركم لتكونوا جزءا من عينة البحث، راجين تفضلكم بالاجابه عن أسئلة هذه لاستبانة خدمة للبحث العلمي .

شاكرين لكم حسن تعاونكم

أولا: معلومات عامة

١ - المؤهل العلمي
إعدادية دبلوم بكالوريوس

٢ - الخبرة المهنية في العمل المصرفي

من ١ إلى ٥ سنوات
من ٦ إلى ١٠ سنوات
من ١١ إلى ١٥ سنة
من ١٦ إلى ٢٠ سنة
أكثر من ٢٠ سنة

ثانياً: فقرات الاستبانة

فيما يلي فقرات تعكس اثر استخدام التقنيات الحديثة في تخفيض الكلفة المصرفية وزيادة الإيرادات، وعليه نتمنى من حضرتكم وضع إشارة؛ مقابل كل فقرة وتحت الدرجة التي تعكس أثرها في تخفيض الكلفة المصرفية وزيادة الإيرادات من وجهة نظرکم .

الرقم	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	اتفق نوعاً ما	لا اتفق	لا اتفق إطلاقاً
١-	اعتماد بطاقة الائتمان يمثل استجابة المصرف للتغيرات البيئية الحديثة					
٢-	بطاقة الائتمان تمكن من الحصول على المال بشكل أسرع من الأسلوب التقليدي					
٣-	استخدام بطاقة الائتمان يضمن عدم سرقة النقود					
٤-	استخدام بطاقة الائتمان يمكن من الحصول على النقود في أي وقت					
٥-	استخدام بطاقة الائتمان يوفر الوقت اللازم للذهاب للمصرف وسحب النقود					
6-	اعتماد بطاقة الائتمان يضمن لمستخدمها الحصول على التسهيلات الائتمانية التي يوفرها المصرف					
7-	بطاقة الائتمان تعد بديل متطور للنقود والشيكات					
8-	زيادة عدد حاملي بطاقة الائتمان يؤدي إلى توسيع سوق التجارة الالكترونية					
9-	تكلفة الحصول على بطاقة الائتمان منخفضة					
10-	تعد عمولة المصرف منخفضة نتيجة السحب الالي					
11-	تعد خدمة البطاقات الائتمانية ميزة تنافسية للمصرف					
12-	يؤدي استخدام بطاقة الائتمان إلى تحويل اي شخص بسحب النقود					
13-	مخاطر استخدام بطاقة الائتمان منخفضة					

					استخدام بطاقة الائتمان يؤثر على استثمارات المصرف في مجالات منح القروض	-14
					استخدام بطاقة الائتمان يزيد من رغبة شراء اشياء غير ضرورية	-15
					استخدام بطاقة الائتمان يشجع على سحب مبالغ آييرة من قبل حامل البطاقة أو اقربائه	-16
					اعتماد بطاقة الائتمان من قبل المصارف يؤدي إلى تخفيض المصاريف الصناعية غير المباشرة	-17
					استخدام البطاقة الائتمانية يقلل من عبء العمل لموظفي المصرف	-18