تطـــوير تكنولوجيـــا المعلومـــات يعمـــل علـــى الاســـتفادة مـــن الابتكـــارات الجديدة التي يستخدمها نظام الحاسوب. (1)

دور الحاسب الآلي في بطاقات الدفع الإلكتروني:- (2)

1-دوره في بطاقة الائتمان:

للحاســب الآلــي دور كبيــر فــي اســتخراج مثــل هــذه البطاقــات المصــرفية الحديثــة ومعرفــة كيفيــة تطبيقهــا ومعرفــة اســتخدامها الــوظيفي فــي البنــك ويســاعد فــي الــدفع الإلكترونــي كمــا يســاعد فــي كشــف الحســاب الفــوري .

2-دور الحاسب الآلي في بطاقات الدفع الفوري:

يســتخدم دوره فــي بطاقــات الــدفع الفــوري وذلــك بإدخــال بيانــات البطاقــة الإلكترونيــة الفوريــة وهــذا ممــا يعمــل الحاســب الآلــي بــدوره فــي برمجــة الحاسوب الآلي واستخدامه في تحديث البطاقة المصرفية .

دور الحاسب في تأمين وحماية البطاقة :- (3)

إن مــن أدوار الحاســب الآلــي هــو تــأمين وحمايــة البطاقــات الإلكترونيــة وذلــك مــن خــلال وضــع أجهــزة حمايــة داخــل البنــك وذلــك للحفــاظ علــى شكل البطاقات ويتم ذلك بوضع أرقام سرية .

وحيــث تتنــاول البطاقــات داخــل البنــك الســوداني خــدمات خاصــة ومتميــزة ولــذلك يجــب بــدوره فــي إســتراتيجيات الأمــن مــن الحفــاظ علــى خدمات البنك.

([1]) مرجع التجارة الإلكترونية ، د. حسام التام (جامعة السودان المفتوحة) ص رقم 32
([2]) مرجع علوم الحاسوب ، د. أحمد جبارة ، جامعة النيلين
([3]) مرجع سابق ص 20 -21

الفصل الثاني

أثر استخدام البطاقة الإلكترونية على أداء البنوك

المبحث الأول : نبذة تعريفية عن بنك السودان المركزي – فرع عطبرة

المبحث الثاني: نبذة تعريفية عن البطاقة الإلكترونية

المبحث الثالث: الدور الذي يلعبه الحاسب الآلي على أداء البطاقة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني

المبحث الأول

نبذة تعريفية عن بنك السودان المركزي (فرع عطبرة)

1/تعريف البنك ونشأته:- [1]

أن المنبـــع المنبـــع للتطـــور التـــاريخي لمســـيرة بنـــك الســـودان المركـــزي وذلك للفترة ما قبل قيام بنك السودان وحتى الآن.

ومـــا نلاحظـــه أن البنـــك قـــد مـــر بمجموعـــة مـــن الفتـــرات والمراحـــل المتطورة في البنك.

نشأة البنك:-

نشـــأة البنـــك علـــى ترقيـــة وتطـــوير الجهـــاز المصـــرفي بالســـودان وفـــي آخـــر شـــهر ديســـمبر 1956م تـــم تشـــكيل لجنـــة مـــن خبـــراء البنـــك الأحتيـــاطي الأمريكـــي. وقـــد عمـــل دراســـة لإمكانيـــة إنشـــاء بنـــك مركـــزي بالســـودان وقـــد قـــدمت اللجنـــة تقريرهـــا للســـلطات المختصـــة وذلـــك فـــي منتصف مارس 1957م.

وقـــد تمـــت الموافقـــة علـــى ذلـــك حتـــى تـــم فـــتح البنـــك الســـوداني المركـــزي في 22فبراير 1960م رسمياً

تعريفه:-

هـــو بنـــك تجـــاري حـــل محـــل الجهـــات التـــي تقـــوم بتنفيـــذ مهامـــه وذلـــك لتنظيم إصدار عملية النقود ورسم السياسات النقدية.

وبهـــذا وجـــد بنـــاء جهـــاز مصـــرفي قـــوي وفاعـــل وذلـــك لتطبيـــق البـــرامج الإقتصادية والتمويلية ويجب أن يواكب برامج الاقتصاد السوداني.

أغراض البنك هي:- ([2])

- إصدار العملة بأنواعها وكيفية مراقبتها وتنظيمها.
- إصدار السياسات النقدية والتمويلية وإدارتها.
- تنظيم العمل المصرفي ورقابته.
- يعمل على تحقيق الاستقرار.

---

[1]/العلاقات العامة (بنك السودان – عطبرة)

[2]/ مدير العلاقات العامة – بنك السودان – عطبرة

- يلتزم في أداء واجباته وكيفية تحقيق أغراضه.
- يعمل على الإشراف على النظام المصرفي.

حيث يتكون النظام في بنك السودان من:-

- يتكون من نظام مصرفي إسلامي في شمال السودان.
- اوالآخر تقليدي في جنوب السودان.
- حيث تكون للبنك السوداني شخصيته الاعتبارية.

مراحل تطوير البنك السوداني:-

- نشأة القطاع المصرفي
- تم تطويره في فترة من 1960م – 1983م
- تم توسيع القطاع في مجال البنوك التجارية
- تم تطوير إعادة هيكلة المصارف
- مراحل تطويره في السياسات الاقتصادية

استخدامات بنك السودان فرع الخرطوم عطبره:-

1- ساعد في سياسات المحاور النقدية.
2- استخدم في سياسات التمويل الدولي.
3- استخدام في الأداء السياسي.
4- ساعد في استخدام في تمويل جميع سياسات بنك السودان.
5- استخدامه في استخراج بطاقات الصراف الآلي

أهداف البنك السياسية لعام:- ([1])

عند التحدث عن سياسات بنك السودان المركزي للعام 2016م وهي:-

1- استقرار وتقرير سعر الصرف.
2- تعزيز ونشر برامج التمويل الأصغر.
3- تحسين وتطوير وتعميق الجهاز المصرفي.

نبذة عن الرؤية المستقبلية للبنك السوداني المركزي:-

---

[2]/ مدير العلاقات العامة – بنك السودان – عطبرة

يهتم بنك السودان المركزي بتفعيل وتطوير إدارة خلال القيام بمراجعة شاملة للإدارة وذلك مع الاستمرار في تدريب ورف كفاءة العاملين والموظفين بالجهاز المصرفي بجانب وكالة للمعلومات عن إصدار التقارير الإحصائية، والائتمانية عن عملاء الجهاز المصرفي.

حيث ساعد برنامج الإصلاح في تحسين أداء الجهاز المصرفي.

في سنة 2002م تم إصدار ضوابط شاملة تتعلق بحقوق وواجبات البنك.

نبذة عن تطوير سياسات بنك السودان المركزي:-

ويقوم بنك السودان بدوره في عملية الإشراف والرقابة على الجهاز المصرفي والمؤسسات المالية التي تمارس عمل البنك وذلك بغرض تحقيق السلامة المصرفية.

أهداف بنك السودان السياسية والتمويلية:- ([1])

أ- يهدف إلى تنمية القطاعات الاقتصادية.
ب-يهدف إلى تحقيق التضخم المالي.
ج- تحقيق العدالة في توزيع الدخل والتقليل من الفقر.

تطور التقنية المصرفية الحديثة داخل بنك السودان المركزي:- ([2])

منذ عام 2000م تم إنشاء إدارة عامة للتقنية المصرفية ببنك السودان. ورغم هذا بدء البنك المركزي في مجال التقنية متأخراً في عام 2002متبنى البنك المركزي برنامجاً إستراتيجياً عرف (بآفاق التقنية).

وفيه تطوير البرامج التقنية ببنك السودان المركزي ووحدات الجهاز المصرفي.

ساهم في أحداث نقله حديثة في العمل المصرفي:-

---

[2]/ مدير العلاقات العامة – بنك السودان – عطبرة
[2]/ مدير العلاقات العامة – بنك السودان – عطبرة

1- تأسيس نظام محول القيود القومي: وهو الذي يقوم بتقديم خدمات الصراف الآلي ونظام نقاط البيع.
2- إنشاء نظام المرفوعات القومي.
3- إدخال وتطبيق نظام البريد الإلكتروني بالشبكة الداخلية لبنك السودان المركزي.
4- إنشاء شركة السودان للخدمات المصرفية الإلكتروني.
5- كيفية الاستفادة من التقدم التقني في مجال الاتصالات والشبكة المصرفية.

نبذة وخطوات لإعادة برنامج هيكلة وإصلاح الجهاز المصرفي:- ([1])

1- يقوم بتعزيز وتقوية العمالة المالية.
2- يقوم بتحسين قدرة الجهاز المصرفي.
3- يقوم باستخدام التقنية الحديثة في إدارة الخدمة المصرفية.
4- يقوم بدفع قيمة العملة المحلية.
5- يقوم بتعزيز ثقة الجمهور في القطاع المصرفي.

أهداف الهيكل الإداري للبنك المركزي السوداني:-

تتبين هذه الأهداف عبر النقاط التالية:

1- إصدار النقود.
2- كيفية إدارة احتياطات البنك.
3- أن يسمى بنك السودان (بنك البنوك).
4- تعيين مستشار مالي للبنك.

إدارة البنك السوداني المركزي:-

1- إدارة العلاقات العامة.
2- إدارة المراجعة المالية.
3- الإدارة القانونية.
4- الإدارة العامة.

تاريخ البنك السوداني المركزي:

---

[2]/ مدير العلاقات العامة – بنك السودان – عطبرة

ظـــل بنـــك الســـودان منـــذ إنشـــاءه عـــام 1960م وحتـــى عـــام 1984م اســـتخدام أدوات السياســـة النقديـــة المباشـــرة مـــن الرقابـــة علـــى الائتمـــان. وفـــي عـــام 1984م بـــدأ فـــي تطبيـــق النظـــام المصـــرفي الإســـلامي. وفـــي عام 1992م بدأت تقنية العمليات المصرفية.

يتكون مجلس الإدارة الحالي من:-

1- السيد عبد الرحمن حسن – محافظ لبنك السودان المركزي.
2- السيد البجا مالوك النج – نائب المحافظ.

الإدارة العامة	الإدارة العامة	الإدارة العامة	الإدارة العامة
الإدارة العامـــة للخـــدمات التنفيذية	الإدارة العامـــة للأسواق	إدارة الرقابة	إدارة العمليات المركزية
الإدارة العامـــة للمراجعـــة الداخلية	إدارة ســمكة الجهـــاز المصرفي	إدارة التفتيش	إدارة الخزينة المركزية
الإدارة العامـــة للشـــؤون القانونية	الإدارة العامـــة لتقنية المعلومات	إدارة نظم الدفع	إدارة الإصدار
الإدارة العامة للفرع	الإدارة العامـــة للشـــؤون الاقتصادية	وحـــدة التمويـــل الأصغر	إدارة البحوث والتنمية
الإدارة العامـــة للمـــوارد البشرية	إدارة الأصـــول والخدمات	إدارة الاحتياطات	إدارة النقد الأجنبي
الإدارة العامـــة للعمليـــات المصرفية	الإدارة الهندسية	إدارة المؤسســـات المالية	إدارة المكتب التنفيذي

رسم يوضح هيكل الإداري للبنك السوداني

رسالة البنك:- ([1])

لقـــد رأى بنـــك الســـودان أن يواكـــب التطـــور التقنـــي فـــي الشـــبكة الإلكترونيـــة وهـــذا لتحـــديث موقعـــه. ومـــا يـــراه بنـــك الســـودان وهـــو تـــوفير

[2]/ المصدر مدير العلاقات العامة – بنك السودان – عطبرة

كـــل القـــدرات الماليـــة والاقتصـــادية للدولـــة... وتســـهيل ميزانيـــة الدولـــة المالية.

خدمات بنك السودان المركزي:-

من الخدمات التي يقدمها بنك السودان هي:-

1- خدمات المصرفية.
2- خدمات شحن الرصيد الهاتفي.
3- خدمات تسديد الفواتير وشراء الكهرباء.
4- خدمات استخراج البطاقات المصرفية.
5- خدمات صرف المرتبات المالية.
6- وأخيراً إدخال خدمات المحفظة الإلكتروني.

الهيكل الوظيفي والإداري بالبنك

تطور الهيكل الوظيفي:- ([1])

في عام 1967م تشكل لجنة من خارج البنك لدراسة الهيكل الوظيفي للبنك وقررت ضرورة تقسيم الكادر العام إلى كوادر متخصصة.

وقد ضمن – الصيارفة – الفريزات – الطابعات – وقد حدده درجة وظيفة معينة لا يمكن تخطيها لشاكي الوظائف والكوادر.

وقد أحدثت هذه مشكلة في طبيعة العمل البنكي داخل البنك ولذلك كونت لجنة أخرى لدراسة هذا الموضوع.

وفي عام 1985م ظهر الخلل الواضح في الهيكل الوظيفي للبنك.
وفي عام 2008م تم تبني نظام جديد في مجال الكوادر الوظيفية وتم فيه فصل الكوادر المتخصصة من الباحثين والتقنيين والسكرتارية عن الكادر العام وأصبحت لهم مسارات وظيفية محددة.

وبمصطلح الألفية الحالية أصبح الحوجة إلى موظفين من حملت الشهادات الجامعية وتعيين بعض الجامعين إلى الدراجة الرابعة وهكذا. وظل الجامعيون يعملون جنباً إلى جنب مع رفقائهن الثانويون.

تطور الهيكل الإداري:- (2)

تكون الهيكل الإداري لبنك السودان المركزي في بداية عمله في شهر فبراير عام 1960م من الآتي:

محافظ البنك وسلطاته المطلقة:

وكان يتكون من إدارة عليا متمثلة في:

المحافظ – نائبة – المدير العام وهو شخصية أجنبية.

---

[2]/ بنك السودان – عطبرة
[2]/بنك السودان – عطبرة

كمـــا أنشـــئ البنـــك تســـعة مصـــالح يـــرأس بعضـــها خبـــراء مـــن بنـــك آخـــره قد تمثلت في:-

1- مصلحة القروض والإئتمان.
2- مصلحة العلاقات الخارجية.
3- مصلحة الحسابات الجارية.
4- مصلحة البحوث الاقتصادية.
5- مصلحة شئون العاملين والشئون الإدارية.
6- مصلحة النقد الأجنبي.

تـــم تحويـــل الهيكـــل الإداري للبنـــك الســـوداني ليضـــم مجلـــس الإدارة للبنك وهما:-

- المحافظ.
- نائب المحافظ.

نبذة عن مجلس إدارة بنك السودان المركزي العام:-

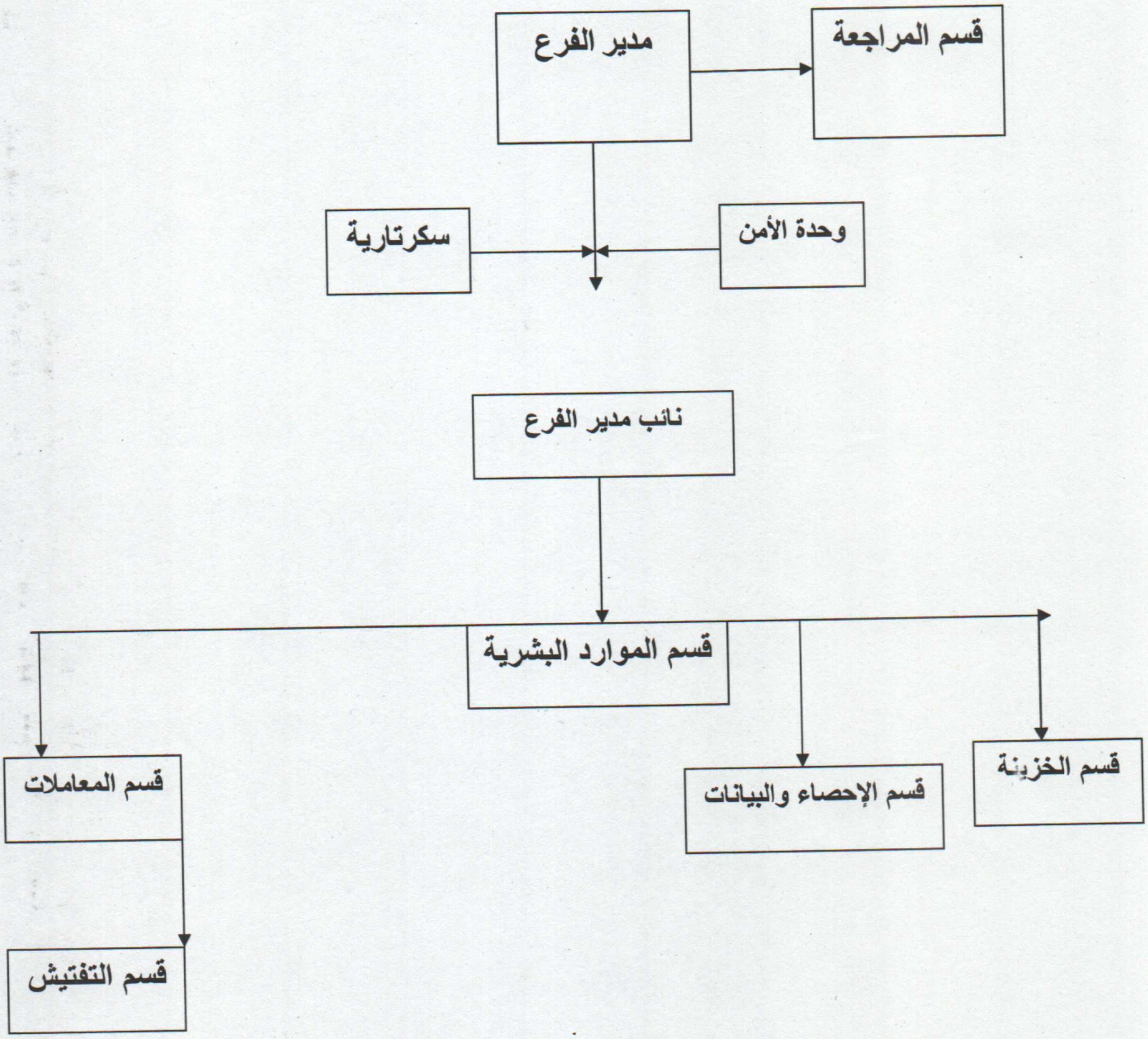
يتكـــون مجلـــس البنـــك مـــن (5) قطاعـــات و (9) أعضـــاء وهـــو يرأســـه الســـيد/ المحـــافظ ونائبـــه وســـته أعضـــاء مـــن زوي المـــؤهلات الكفـــاءة العالية والخبرة.

ويتم تقسيم المجلس من قبل رئيس المجلس.

نبذة عن قطاعات إدارات البنك المركزي السوداني:-

تتكـــون مـــن (5) قطاعـــات وهـــذه القطاعـــات تضـــم (15) إدارة ويضـــم (12) فرعاً مقسمة على ولايات السودان المختلفة.

وأمـــا بالنســـبة لجنـــوب الســـودان فـــأن بنـــك الســـودان يرأســـه نائـــب محـــافظ وهـــو فـــرع ذو أعبـــاء ومهـــام إضـــافية.وفيـــه يـــتم عمليـــة الرقابـــة والتفتـــيش وعمليات فتح الحساب.



رسم يوضح الهيكل التنظيمي لبنك السودان

لقــد ظــل بنــك الســودان يــؤدي دوره فــي تعميــق الجهــاز المصــرفي مــع وضع سياسة البنك النقدية.

اختصاص المجلس وسلطاته:-

1- تنظيم سياسة البنك وتحقيق أغراضه.
2- إقرار السياسات النقدية.
3- تحديد الاحتياطي المالي.
4- إنشاء الوظائف بالبنك وإلغائها.
5- إجازة الموازنة والحسابات الختامية.

ما يجب معرفته عن بنك السودان بصورة عامة:- ([1])

1/ يقــوم بنــك الســودان باســتخراج التصــريحات لبــاق البنــوك والمصارف الإسلامية والبنوك الأخرى داخل السودان.

2/ يقــوم بنــك الســودان بإصــدار القــوانين العامــة الخاصــة بالبطاقــات المصرفية وتقنية الصراف الآلي.

3/ يستخدم تقنية مصرفية حديثة للتعامل مع العميل.

4/ يقوم بالتصديق والتصريح للعمل على المشاريع الكبيرة.

5/ يعرف ويدرس مدى حالة البنوك الأخرى سنوياً.

6/ يقدم دراسات مجدولة لباقي البنوك.

---

[2]/ بنك السودان – عطبرة

ورقة عمل لبطاقة إلكترونية:

السماح بالعمل لتقديم خدمات المحفظة الإلكترونية:

تـــاريخ بدايـــة العمـــل : (1 ربيـــع الأول 1434هـــ) الموافـــق (13 يناير 2013م).

منشورات الإدارة العامة وتنمية الجهاز المصرفي:- ([1])

<u>الموضوع: السماح للوكلاء بعمل خدمات المحفظة الالكترونية</u>

فـي إطـار مسـامي بنـك السـودان المركـزي لتنظـيم عمليـات نظـام الـدفع الإلكترونـــي وبمـــا يحقـــق ســـلامة واســـتقرار للخـــدمات المصـــرفية. وبموجـــب قـــانون بنـــك الســـودان لســـنة 2002م وتعديلـــه ســـنة 2006م وقـــانون العمـــل المصـــرفي ســـنة 2004م فقـــد تقـــرر حســـب ضـــوابط بنـــك الســـودان الســـماح للـــوكلاء بعمـــل تســـويق بطاقـــات المحفظـــة الإلكترونيـــة مـــع تســـجيل العمـــلاء ومعرفـــة عمليـــات التغذيـــة والســـحب علـــى أن ينضـــوي الوكيـــل تحـــت المصـــرف المحـــدد وأن يلتـــزم بكـــل اللـــوائح والتشريعات المعتمدة من قبل بنك السودان المركزي.

فوائد بطاقة المحفظة الإلكترونية:-

1- إرتباط العميل بالحساب الإلكتروني.
2- تحديد سقف رصيد البطاقة أو المحفظة الإلكترونية.
3- تجديد البطاقة كل سنتين.

مهمة وكلاء المحفظة الإلكترونية:-

1- التعاقد مع المصارف لتقديم الخدمة.
2- توفير خدمات إعادة التغذية للمحفظة.
3- تقديم العون لمستخدمي خدمات المحفظة.
4- الالتزام بالضوابط والسياسات.

---

[2]/ إدارة الشؤون المصرفية – بنك السودان – عطبرة (أ. الفاتح النور)

مهمة المصارف في استخدام المحفظة الإلكترونية:- ([1])

1- أخذ موافقة بنك السودان المركزي.
2- طلب وإستلام عن بطاقات المحفظة الإلكترونية.
3- عقد إتفاقية مع وكلاء لتوزيع البطاقات.
4- متابعة وتنفيذ عمليات التسوية اليومية.

[2]/ بنك السودان – عطبرة والخرطوم – علي لسان مدير العلاقات العامة للبنك ومدير الشئون المصرفية

المبحث الثاني

نبذة تعريفية عن البطاقة الإلكترونية

نبذة تعريفية عن التسويق الإلكتروني

أولاً: نبذة تعريفية عن البطاقة الإلكتروني:-

تعريفها: ([1])

هي عبارة عن بطاقة لدائية محفظة يدون عليها اسم حاملها وتاريخ إصدارها ونهايتها وتستخدم في الحصول على النقد أو في شراء السلع والخدمات.وتنقسم إلى نوعين:

1- بطاقة الخصم الفوري:

وهي التي يتم فيها الخصم فوراً من رصيد العميل الموجود لدي المصرف وهي لا تعطي إلا لمن كان له الرصيد في البنك المصرفي.

2- بطاقة الإئتمان:

وهي بطاقة لا يلزم أن يكون لحاملها حساب في البنك بل يرفع المصرف المبالغ المستحقة على العميل وذلك عند استخدامه للبطاقة.

النشأة الابتدائية للبطاقة الإلكترونية:- ([2])

كانت نشأة البطاقة الأولي في نهاية التسعينات من القرن الماضي 0 وهي تقتصر فقط لي شراء السلع وسحب النقود من المصارف عبر شبابيك فروع البنك وذلك من خلال آلات الصرف الآلي 0 ثم تطورت بعد ذلك نتيجة النفره التكنولوجية والمعلوماتية ومع دخول

---

[2]/ مدير العلاقات العامة – بنك السودان – عطبرة

[2]/ العلاقات العامة بنك السودان – عطبرة

الانترنت انتشرت خدمة البطاقة المصرفية الحديثة ومع تطور في عمليات الصرف والخدمات في تحويل النقد من حساب الي حساب أخر وذلك من خلال البطاقة الالكترونية ومنذ عام 2005م انحزت التحضيرات التقنية والتكنولوجية اللازمة وبدأت باستعمال البطاقات المصرفية ذات الرأس الذكي 0

- وحاليا تم استخدام تقنية الحاسوب حتى تستخدم البطاقات المصرفية كل المجلات الحديثة وهي تقوم بتحديد الهوية 0 وتساعد في المجالات المصرفية في أي مكان وتصرف المبالغ المالية من أي بنك تجاري بواسطة البرمجة آلات الصراف الالي0

-تعريف البطاقة الالكترونية المصرفية داخل بنك السودان :- ([1])

- هي عبارة عن أداة دفع الكتروني وسحب نقدي يصدرها بنك السودان أو أي بنك تجاري آخر وتمكن حاملها من حرية الشراء وتبادل الخدمات وتساعد في الحصول علي النقود والأموال من بنك في أي مكان في عملية في أي وقت مع عملية خصم المبلغ فوري من الحساب الموجود 0 وتمكن وتخدم الزبون أو العميل من خدمات مصرفية متنوعة ، حيث استخدمت عبر صرافات (ATM) الصراف الآلي.

مدى تطورها داخل البنك:-

تطورت البطاقة داخل الإلكترونية داخل البنوك التجارية وخاصة بنك السودان المركزي بحيث أدخلت نظام الدفع الإلكتروني وتعتبر هي إحدى الخدمات المصرفية حيث تم تطويرها حتى تستخدم في أداء الخدمات المصرفية داخل بنك السودان والبنوك الأخرى والمؤسسات التجارية حيث تطورت في تبادل السلع وتقييم الأوراق المالية.

تاريخ نشأة البطاقة المصرفية للبنوك:- ([2])

---

[2]/ من مدير بنك السودان – فرع عطبرة د. حسن علي المدير العام للبنك
[2]/ من مدير الخدمات المصرفية ، بنك السودان ، الفرع الرئيسي- الخرطوم ، أ. شريف حسن بطران

تعـود بدايـة تـاريخ نشـأة البطاقـة الإلكترونيـة المصـرفية فـي البنـوك إلـى عـام 1968م حيـث تـم اسـتخدامها فـي نظـام الـدفع الإلكترونـي وفـي عام 1983م تم استخدامها في التلفونات.

وتـم اسـتخدامها فـي بنـك السـودان المركـزي عـام 1993م بصـورة عامـة وتـم تعـديلها فـي عـام 2000م ومـن أول إصـداراتها master) card) في عام 1994م.

أنواع البطاقات المصرفية في بنك السودان:-

1/ بطاقات صراف داخلية:

وهـي التـي تحتـوي علـى وظـائف تخـدم العميـل داخـل دولتـه ولـيس خارجها حيث يمكن استخدامها في أي جهاز مصرفي داخلي.

2/ بطاقات صراف خارجية:-

هـي عبـارة عـن بطاقـات صـراف تصـرف مـن أي مكـان العـالم حيـث تسـمى بطاقـات الصـراف الدوليـة ولا تتوقـف علـى بنـك واحـد.

طريقة تنشيط البطاقة الإلكتروني داخل البنك:- ([1])

يتم تنشيط البطاقة المصرفية بالآتي:-

1- تغير الرقم السري للبطاقة المصرفية.
2- سحب مبلغ نقدي من ماكينة الصراف الآلي.
3- طلب استعلام عن رصيد بطاقة الحساب المصرفي.
4- عمـل حولـه تعبـر حـاملي البطاقـات المصـرفية عبـر الصـراف الآلي.
5- استلام حوله مالية تعبر حاملي البطاقة المصرفية.
6- شحن الرصيد من البنك والصراف الآلي.
7- عمل كشف حساب عبر الصراف الآلي.
8- التحويل من حساب إلى حساب آخر.
9- معرفة تحويل رسالة عبر الشبكة ألعنكبوتيه.

---

[1]/ مدير العلاقات العامة – مدير الشؤون المالية – بنك السودان - الخرطوم

10-شحنها من البنوك أو نقاط البيع.

أهداف البطاقة الإلكترونية المصرفية داخل البنك:-

1- ضمان فعالية تحويل الأموال بين المصارف والبنوك.
2- سهولة إدارة الأموال.
3- تقديم خدمات جديدة في القطاع المصرفي.
4- سرعة في تداول النقود والمبالغ.
5- تسهيل عمليات التجارة والاستثمار وتقديم الودائع المصرفية.

أهمية البطاقة الإلكترونية المصرفية:- ([1])

تتمثل أهميتها في نظام الدفع الإلكتروني من البنك مع موثوقيتها وفعاليتها التي تمكن من:-

1- سهولة تعامل المشاركين في هذه الخدمة.
2- تعمل أهميتها على تبادل الأموال مع كل أفراد المؤسسة الذين معهم بطاقة صراف إلكترونية.
3- عمل التسويات السريعة للعمليات المصرفية.
4- توفر الأمان عملياً والإتاحة لمدة 24×7×365.
5- تعمل على السلامة من السرقة والاحتيال.
6- انخفاض تكلفة التعامل مع النظام بالنسبة للمشاركين في البنك.
7- تعمل أهميتها على تحويل الأموال بين المصارف.
8- توفير بنية تحتية تسهيل وتقويم العمليات التجارية.
9- من أهميتها تمثيل البنك في المبادرات التقنية الخاصة بنظام الدفع الإلكتروني.
10-تعمل على تقليل الزمن والتكلفة في تقديم الخدمات المصرفية.

الشركات المساهمة في تكوين البطاقة الإلكترونية:-

1- شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية عام 1999م كشركة مساهمة.

---

[2]/ من مدير العلاقات العامة – مدير الشؤون المالية – بنك السودان- الخرطوم

2- بنك السودان المركزي ويملك حوالي 49% من الأسهم.
3- مجموعة المصارف الأخرى وتمتلك 21%.
4- شركة سودا تل تمتلك30% من النسبة.

إجراءات تخليص البطاقة المصرفية من البنك:- ([1])

1- خطاب يفيد بالدخل الشهري.
2- تقويم شهادة الميلاد أو الرقم الوطني.
3- فتح حساب جاري – أو حساب ادخار في البنك المقصود.
4- شاهدة من أحد الموظفين بالبنك.
5- شهادة الحي الذي تسكن فيه.
6- توفر دخل للعميل.
7- عمل شهادة أو حساب خاص به.
8- إثبات شخصية مع معرفة كيفية الاستخدام.
9- عمل بعض الإجراءات القانونية للعميل.

10-تسليم العميل البطاقة المصرفية أو إعطاءه الرقم السري لها.

فوائد البطاقة الإلكترونية المصرفية في البنك:-

من فوائدها داخل البنوك: ([2])

1- تعمل على تقليل استخدام النقود.
2- تسهل المعاملات الصغيرة والكبيرة.
3- تمكن من الصرف آلياً دون تعبر جسدي ومالي.
4- تعمل على سداد الرسوم الحكومية.
5- تساعد على العملية التعليمية.
6- تعمل على إرجاع الكتلة النفسية للبنوك المصرفية.

مميـــزات البطاقـــة المصـــرفية الإلكترونيـــة فـــي البنـــوك الســـودانية و (البنك السوداني المركزي):-

1- لن تقوم بعمل الأموال بعد الآن.
2- تساعد على إجراء كافة المعاملات المالية.

---

[2]/ المصدر مدير الخدمات المصرفية – بنك السودان- الخرطوم
[2]/ المصدر من بنك السودان- فرع عطبرة ومدير المعاملات المالية – بنك السودان - الخرطوم

3- يمكن استخدامها في الشراء من أي مكان في السودان.
4- الحفاظ على الأموال من عمليات السرقة.
5- سرعة إجراء المعاملات المصرفية إلكترونياً.
6- الحصول على نسبة تخفيض على السلع والخدمات الأخرى.

كيفية استخدام البطاقة الإلكترونية المصرفية:- ([1])

لمعرفة كيفية استخدامات البطاقة المصرفية خطوات هامة هي:

1- معرفة كيفية إدخال البطاقة بطريقه صحيحة.
2- معرفة تحديد اللغة التي تستخدمها داخل الشاشة.
3- معرفة الضغط على زر المبالغ التي تريدها.
4- معرفة كيفية استخراج فاتورة استخراج المبالغ المستخدمة.
5- كيفية استخراج البطاقة المصرفية مكن الصراف الآلي.
6- في حالة تعطيل الصراف الآلي تأكد من خروج بطاقتك حتى لا يتم سحب المبالغ الموجودة في حسابك.
7- عدم عرضها أو عرض رقمها أمام أصحاب محلات التسويق.
8- قم بالاتصال فوراً عند سحب أو فقد بطاقتك الإلكترونية بالبنك الذي ستعامل معه.
9- قم بوضع رقم سري حتى لا تفقد أموالك.

10-قم بوضع مبالغ بسيطة في حساب بطاقتك حتى لا يتم سحبها.

11- لا تدع شخص آخر يتعامل بها سواء نفسك..

12-قم باستخراج بدل فاقد وبه رقم جديد عند فقدانها.

نبذة تقنية مصرفية وتكنولوجية شاملة عن البطاقة المصرفية الإلكترونية:- ([2])

تعتبر البطاقة المصرفية الإلكترونية حديثة التعامل بواسطة التقنية المصرفية ومع دخول الحاسوب ووسائل التكنولوجيا الحديثة

---

[2]/ الصدر من موظف الإجراءات القانونية – بنك السودان – الخرطوم وفرع عطبرة.
[2]/ موظف العلاقات العامة – مدير الشؤون المالية – بنك السودان- عطبرة

أصبحت البطاقة الإلكترونية مهمة في حياة الإنسان العامل حيث يستخدمها الموظف الحكومي – العامل العادي – طالب العلم.

لذلك أصبحت تكنولوجيا البطاقات الإلكترونية حديثة العصر حيث يتم التعامل معها من خلال الأجهزة المتعددة الاستخدام. حيث يتم استخدامها بواسطة جهاز الموبايل وأجهزة اللابتوب وغيرها. ويتم صرف المبالغ النقدية منها بسهولة بعد إدخال الرقم السري وإدخال البيانات الأساسية وتسجيل الدخول.

حيث تعمل على تسهيل أحوال العملاء في المؤسسات العامة.

لذلك ساعد تكنولوجيا الحاسب الآلي في عمل بطاقات مصرفية حيث تم استخدامها في السفر والرحلات الجوية والبحرية والبرية وذلك عبر تقنية الحواسيب النقالة المبرمجة عبر شبكات هوائية. وبهذا يكون للبطاقة الإلكترونية تقنية حديثة في تكوينها واستخدامها ومغرفتها... وطرق التعامل بها آلياً ويدوياً.

نبذة تعريفية عن التسويق الإلكتروني

(المصارف والبنوك)

تعريف التسويق الإلكتروني في البنك المصرفي والمؤسسات: ([1])

هو مجموعة الأنشطة البشرية التي تهدف تسهيل العمليات التبادلية التجارية وذلك بواسطة الحاسب الآلي. ويعتبر البنك طرف أول في هذه العملية حيث يتم هذا التبادل في تسهيل الصفقات وتبادل السلع والخدمات .

ثم تم إدخال نظام التسويق الإلكتروني إلى المؤسسات والبنوك التجارية ولكن أدخل باسم آخر هو (التجارة الإلكترونية) حيث يدعم الإنترنت أسلوب دعم خدمة العملاء حيث إعتبر تقنياً للمعلومات وهو يرتكز ركزتين هما: الاقتصاد الرقمي وتقنية الحواسيب الالكترونية. حيث عرف من جهة البنك على أنه مجموعة الأنشطة المتخصة المتكاملة التي توجه من موارد المصارف ويهدف إلى تحقيق مستويات لإتساع رغبات وحاجات العملاء في البنك وخارجه.

نبذة عن التسويق المصرفي الحديث: ([2])

هو عبارة عن الأنشطة الرئيسية في أي فرع من فروع البنوك التجارية حيث يتم وجوده حسب وجود قاعدة معلومات أساسية حيث يرتكز في البنك على أنشطة متكاملة تعمل إطار إداري ويقوم على خدمات البنك التجاري بهدف تبادل السلع والخدمات المصرفية بصورة جيدة.

إن المقصود التجارة الإلكترونية أنها نظام يتيح عبر شبكات الإنترنت حركات البيع والشراء حيث يتم من خلاله توليد العوائد وتعزيز الخدمات المصرفية التجارية ويتيح دعم المبيعات وخدمة العملاء.

---

[2]/ موظف العلاقات العامة – بنك السودان- فرع عطبرة

[2]/ المصدر من موظف العلاقات العامة بنك السودان- عطبرة

حيث يعتبر التسويق المصرفي الحديث على أحد مجالات الدراسة لتوضيح إدارة البنوك وإدارة الأعمال العامة. حيث يعتبر العميل هو الذي يشكل مجموعة من عملاء السوق وهو الركز الأساسي وله دور مهم في البنك.

حيث يبدأ التسويق الإلكتروني المصرفي بالعميل وينتهي به حيث أن العميل محور النشاط التسويقي في البنك المصرفي.

وظائف التسويق المصرفي: ([1])

1- إنتاج السلع والخدمات.
2- أن يعتبر التسويق المصرفي وظيفة إلكترونية متبادلة.

الأركان الأساسية لعملية التسويق المصرفي:

1- وجود وسيلة شحن آمنه وسريعة.
2- وجود طريقة دفع آمنة.
3- وجود سياسة واضحة للتسويق المصرفي.
4- وجود نظام آمن ومحكم.

مزايا التسويق المصرفي في البنوك:-

1- يعتبر أقل تكلفة.
2- سهل التواصل مع العملاء وذلك باستخدام بريد إلكتروني.
3- يمكن طلب المنتج والخدمة بشكل مباشر.
4- يجعل عملاء البنك دائمين.
5- يسهل العمل في أي وقت ويسهل المتابعة بشكل مباشر.

أهمية التسويق الإلكتروني في البنك المصرفي:- ([2])

أن لعملية التسويق الإلكتروني أهمية قصوى في البنك المصرفي وذلك من حيث تطبيق سياسة التسويق بشكل مباشر في البنك حيث كن في إزدهار مستمر ويعتبر محور فعال في المعاملات المصرفية من يهتم بنجاح إدارة البنك وذلك في مجال التسويق الإلكتروني المصرفي.

من نقاط الأهمية التي ذكرت في التسويق البنكي:-

---

[2]/ موظف التمويل في بنك السودان- عطبرة
[2]/ بنك السودان عطبرة ، أ. الفاتح هشام – موظف الشؤون الإدارية

1- يزداد أهميته في البنك وفروعه.
2- يعمل على جزر كثير من العملاء في البنك.
3- يقوم بتسويق منتجات البنوك الزراعية والتجارية.
4- أن أهميته تأتي في احتياجات العملاء في البنك.
5- يعمل على تسويق البطاقات المصرفية.
6- من أهميته إقامة أسواق مالية لها علاقة بالبنك.
7- من أهميته الرئيسية هي زيادة ربحية البنك.

طرق نجاح التسويق الإلكتروني في البنك والمصارف:- ([1])

تعدد طرق نجاح التسويق الإلكتروني في البنك إلى طرق عديدة :-

1- تحديد نوع الخدمة المقدمة أو المنتج المطلوب.
2- البداء الصحيح في عمليات الحملات التسويقية.
3- وضع برنامج للتعامل مع آليات التسويق.
4- استخدام مستمر في أجهزة الحاسوب ودخول عالم التكنولوجيا الحديثة في البنك المصرفي.
5- توفير برامج مساعدة في عملية التسويق الإلكتروني.
6- وضع التسويق في المرتبة الأولى في البنوك المصرفية.

عوائق التسويق الإلكتروني المصرفي البنكي:-

أن للتسويق الإلكتروني عوائق خاصة تمنعه من التطور التجاري والاقتصادي للبنك مما يؤدي إلى توقف عملية التسويق الإلكتروني في البنك المصرفي:

1- تعرض البيانات للسرقة الإلكترونية.
2- إدخال بيانات حاملة للفيروس.
3- تضجير المواقع الإلكترونية.
4- عدم تشغيل برامج الحاسوب وتنفيذها.

دور التسويق الإلكتروني في الخدمات المصرفية البنكية:- ([2])

---

[2]/ مدير الشؤون القانونية بنك السودان عطبرة ،
[2]/ المصدر موظف الشؤون القانونية بنك السودان عطبرة ،

أن تحقيق عملية التسويق الإلكتروني في البنك له علاقة وثيقة بالدور الذي تلعبه الثورة التكنولوجية في زيادة القدرات التنافسية في البنوك.

كما أن للبنك خدمات مصرفية تؤدي إلى تعزيز المركز التسويقي في البنك وهذا بالنسبة للخدمات المتميزةفي سوق البنوك المصرفية. حيث أن البنوك الناجحة في العالم هي التي تتحكم في تسويقها وذلك بواسطة الخدمات المصرفية الجيدة عبر وسائل التكنولوجيا.

حيث أن تطوير البنك يطور عملية التسويق الإلكتروني المصرفي.

مشاكل تسويق الخدمة المصرفية في البنك:-

تتيح هذه المشاكل نتيجة الخصائص المصرفية وهي:-

1- مشكلة تعقد الاتصال.
2- مشكلة التسعير للسلع الموجودة في البنك.
3- مشكلة توزيع الخدمة السلعية والمصرفية.
4- مشكلة الثقة المتبادلة بين العملاء والموظفين في البنك.
5- مشكلة البحث عن عملية الشراء.

جوانب وأبعاد التسويق المصرفي والبنكي:- ([1])

للتسويق المصرفي أهمية كبيرة في تطوير الخدمات المصرفية ولكن ما يجب معرفته أن هناك جوانب مستقلة عنه تساعد في دفع كفاءة البنوك وهي:

1- طبيعة حركة النشاط التسويقي المصرفية في البنك.
2- بذل الجهود المصرفية في البنك.

حيث يقوم البنك بتقديم جهود تتكفل بتوقف وإنسياب السلع المصرفية في البنك والعميل وذلك بسهولة ويسر.

3- إشباع رغبات العميل

وذلك بقناع العميل بالتعامل مع الخدمات المصرفية.

---

[2]/ المصدر نائب البنك السوداني عطبرة والشؤون العامة للبنك

4- الامتداد إلى الأسواق والعملاء.

البيئة التسويقية للبنك:-

تتمثل البيئة التسويقية للبنك كافة القوى المكونة للمحيط الخارجي للبنك. وتنقسم البيئة التسويقية إلى:-

أ- المدون.
ب-العملاء

أهداف التسويق الإلكتروني المصرفي للبنك:- ([1])

1- يهدف إلى تقديم خدمة واسعة للعملاء المتعاملين مع البنك.
2- يهدف إلى استخدام عنصر الإشارة الإلكترونية المصرفية.
3- يهدف إلى التخلي عن القيود المكلفة.
4- يهدف إلى الوصول إلى عدد كبير من الزبائن والعملاء.
5- يهدف إلى دمج شبكة الاتصال داخل البنك.
6- يهدف إلى توصيل شبكات حاسب الآلي وشبكات إنترنت.

أثر التسويق الإلكتروني على خدمات المصارف والبنوك السودانية:-

للتسويق الإلكتروني عنصر أساسي يحقق به المصرف أهدافه وهذا يتحقق عن طريق الرضاء للعملاء والمستخدمين.

وما يلاحظ أن عملية التسويق تأخذ شكل في إتجاه المصارف إلى الاتجاه التجاري حيث أصبحت المصارف حالياً ما كن لتبادل السلع المشترك. وحيث لا يتم تبادل إلا بواسطة الحاسب حتى تتم عليه عملية تسجيل البيانات المصرفية للعميل.

حيث يمثل التسويق الإلكتروني في البنك بأنه الاستخدام الأمثل لتقنية الصراف من حيث فاعلية استخدامه وتنوع عملياته المتمثلة في وظائف البنك والعمليات وذلك لتحديد حاجات العملاء وتستهدف تقديم السلع والخدمات المقدمة للعميل مع تقديم الفرصة لذوي المصلحة في المنظمة.

---

[2]/ المصدر بنك السودان فرع عطبرة ،

وذلك حيث فقد أثرت تكنولوجيا معلومات التسويقية على مذودي الخدمة حيث استبدلتهم بالأجهزة والمعدلات الحديثة وبهذا فقد أصبح البنك بحاجة إلى خدمات التسويق الإلكتروني وذلك في تسويق منتجاته وخدماته.

يوفر التسويق الإلكتروني خدمات نوعية وراقية للعملاء حيث إعتمد البنك على قواعد خاصة للعملاء وتتم هذه القواعد لأغراض توفير أفضل الخدمات المتميزة للبنك والعميل.

إنجازات التسويق الإلكتروني:- ([1])

يحدث التسويق إنجازات في مجالات الأعمال الإلكترونية والمحاسبة الخاصة بالبنك مما يحقق الربحية وذلك بهدف تأثير كبير على الثورة الرقمية التسويقية الفعالة.

إن من أسباب نجاح الخدمات التسويقية الإلكترونية : ([2])

أن الخدمات التسويقية الإلكترونية تقوم بعملية رضا العميل في البنك والمؤسسات التجارية.

أن تقديم الخدمات الإلكترونية التسويقية في أساليبها وكيفية التسويق البنكي.

أن التسويق الإلكتروني البنكي يستخدم حالياً قبل أن التسويق الإلكتروني البنكي يشهد حاله في زيادة السلع والخدمات المعروضة على البنك والمؤسسات التجارية.

ما يجب معرفته عن النقود الإلكترونية:-

هي عبارة عن تطور تقني رفيع المستوى ويعتمد على نفس فكرة استخدام النقود الورقية أو العملات.

تعتبر الخدمة الواسعة هي ميزة وخاصية من خصائص التسويق الإلكتروني حيث يقدم خدمة واسعة للعملاء المتعاملين مع البنك وخاصة في مجال التسويق الإلكتروني,

مستقبل التسويق الإلكتروني المصرفي في الدول العربية:-

---

[2]/ المصدر – موظف الخدمات المصرفية – بنك السودان – فرع عطبرة
[2]/ المصدر ـــ بنك السودان –عطبرة

إن عملية التسويق الإلكتروني أصبحت عملية مستقيلة خاصة في الدول المتقدمة حيث كثرة المبيعات ا لمصرفية واستخدام البوصة الرقمية وخاصة في مجال البنوك وشركات الأوراق المالية.

المبحث الثالث

الدور الذي يلعبه الحاسب الآلي على أداء البطاقة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني

أولاً: دور الحاسب في البطاقة الإلكترونية:-

مقدمة عن دور الحاسب الآلي:- ([1])

أن التقدم التقني الحاسوبي الذي حدث في إدخال ثورة المعلومات وتعدد الاتصالات تقدم حديث ومتطور وفعال حيث تهتم ثورة للمعلومات الحاسب الآلي بجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات أما ثورة الإتصالات قامت بإنشاء شبكات الهاتف والشبكات الحاسوب والأقمار الصناعية حيث أصبحت شبكات الحاسب الآلي هي من أولى متطلبات العصر ويقدم الحاسب الآلي بدوره في جمع وتخزين البطاقات وذلك بهدف المشاركة في الخدمات الإلكترونية الفعالة.

أن للحاسب الآلي دورة في صناعة شبكات الحاسب وتهيئة البطاقة الحاسوبية وإنزال المعلومات الموثقة عليها.

دور بطاقة الشبكة الحاسوبية:-

أولاً:

تعتبر بطاقة الشبكة عبارة نسبية تربط مع الحاسوب مباشرة ودورها تحويل تدقق المعلومات إلى البطاقة الإلكترونية.

وما يلاحظ أن بطاقة الحاسب الآلي تقوم على هيئة شريحة حاسوبية جيدة الإستعمال حيث أن دورها فعال في خدمات البنوك والمصارف الإلكترونية.

---

[2]/ المصدر – موظف– بنك السودان –عطبرة