

الصيرفة الإلكترونية

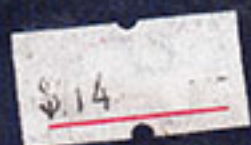
الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع

الدكتور

عبد الفتاح زهير العبدالات

الدكتور

ناظم محمد نوري الشمري



Electronic Banking

Tools, Applications and Obstacles to The Expansion



2008

الطبعة الاولى

فهرس المحتويات

الصفحة

الموضوع

الفصل الأول

نشأة الصيرفة الإلكترونية وتطورها

7		مقدمة
19		1-1 للبحث الأول : تكنولوجيا ونظم المعلومات ، المفهوم والمكونات
19		1-1-1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات
20		1-1-2 مكونات وميزات تكنولوجيا المعلومات
24		1-1-3 الصيرفة الإلكترونية
25		1-1-3-1 مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي
27		1-1-3-2 مفهوم الصيرفة الإلكترونية (البنوك الإلكترونية)
29		1-1-4 قنوات التوزيع الإلكترونية
34		1-1-5 خصائص البنوك الإلكترونية
36		1-1-6 مراحل العمل الآلي في البنوك
38		1-1-7 بنوك الإنترنت
39		1-1-7-1 الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
40		1-1-7-2 ميزات بنوك الإنترنت
44		2-1-1 المبحث الثاني : تطبيقات الصيرفة الإلكترونية عالميا
45		1-2-1 استخدام شبكة الإنترنت
46		2-2-1 نظام الدفع الإلكتروني
52		3-2-1 الصيرفة الإلكترونية في الدول المتقدمة
53		4-2-1 المصارف العربية واستخدام الصيرفة الإلكترونية

الفصل الثاني

أدوات الصيرفة الإلكترونية

61	المبحث الأول : القنوات الإلكترونية	1-2
61	بنك الإنترنت	1-1-2
61	التعريف والخدمات التي يقدمها البنك	1-1-1-2
64	البنك الآلي	2-1-2
64	التعريف والخدمات التي يقدمها البنك	1-2-1-2
64	البنك الخلوي	3-1-2
64	التعريف والخدمات التي يقدمها البنك	1-3-1-2
65	متطلبات وشروط الخدمة	2-3-1-2
66	البنك الناطق	4-1-2
66	التعريف والخدمات التي يقدمها البنك	1-4-1-2
66	متطلبات الحصول على الخدمة	2-4-1-2
67	إجراءات الحصول على الخدمة	3-4-1-2
68	البنك الفوري	5-1-2
68	التعريف والخدمات التي يقدمها البنك	1-5-1-2
70	خدمة مرسال	6-1-2
70	التعريف والخدمات التي يقدمها البنك	1-6-1-2
71	متطلبات وشروط الخدمة	2-6-1-2
71	تعبئة ، شحن ، دفع فواتير الهواتف الخلوية من خلال SMS	3-6-1-2
72	جهاز تبديل العملات	7-1-2
72	التعريف والخدمات التي يقدمها البنك	1-7-1-2
72	متطلبات شروط الخدمة	2-7-1-2

الموضوع	الصفحة
8-1-2 خدمة الدفع الإلكتروني	73
1-8-1-2 التعريف وميزات الخدمة	73
2-8-1-2 متطلبات وشروط الخدمة	74
9-1-2 خدمة تسديد الفواتير الكترونيا (إيجابي)	75
1-9-1-2 التعريف وميزات الخدمة	75
10-1-2 الصراف الآلي	75
1-10-1-2 التعريف والخدمات التي يقدمها البنك	75
2-10-1-2 إجراءات تشغيل الصراف الآلي	76
3-10-1-2 تغذية أجهزة الصراف الآلي لدى الفروع بالنقد	77
2-2 المبحث الثاني : البطاقات الإلكترونية	78
1-2-2 بطاقات الفيزا	78
1-1-2-2 تعريف بطاقات الفيزا	78
2-1-2-2 أنواع البطاقات والسقوف	79
3-1-2-2 مزايا ومتطلبات الخدمة	80
4-1-2-2 الضمانات التي يمكن اصدار البطاقة مقابلها	80
5-1-2-2 الأحكام العامة للفيزا	81
6-1-2-2 إجراءات الحصول على بطاقات الفيزا	84
7-1-2-2 تجديد بطاقات الفيزا	88
8-1-2-2 إجراءات تعديل بطاقات الفيزا أو رفع سقفها أو وقفها.	89
9-1-2-2 إجراءات تجميد بطاقات الفيزا	89
10-1-2-2 خطوات الاعتراض على عمليات الفيزا	91
11-1-2-2 التسحب النقدي على بطاقات الفيزا	92
12-1-2-2 تحصيل سحبوبات الفيزا النقدية	98
2-2-2 بطاقات الماستركارد الائتمانية	101
1-2-2-2 تعريف خدمة الماستر كارد	101

الصفحة	الموضوع
101	أنواع البطاقات والسقوف 2-2-2-2
103	مزايا الخدمة 3-2-2-2
104	متطلبات وشروط الخدمة 4-2-2-2
105	إجراءات إصدار بطاقات الماستر كارد الائتمانية 5-2-2-2
109	إجراءات استلام بطاقات الماستر كارد والأرقام السرية 6-2-2-2
109	منح خدمة نقاط البيع لبطاقات الماستر كارد 7-2-2-2
114	التفويض على سحبيات الماستر كارد 8-2-2-2
115	بطاقات التسوق عبر الإنترنت 3-2-2
116	بطاقات الفيزا الكترون 4-2-2
116	التعريف ومتطلبات شروط الخدمة 1-4-2-2
116	مزايا الخدمة 2-4-2-2
117	الأحكام العامة الخاصة ببطاقة الفيزا الكترون 3-4-2-2
121	إجراءات الحصول على الخدمة 4-4-2-2
124	طباعة بطاقات الفيزا الكترون (إصدار لأول مرة أو المجمدة) 5-4-2-2
125	فحص بطاقات الفيزا الكترون والفيزا والماستركارد ... 6-4-2-2
127	بطاقات الصراف الآلي أو الفيزا أو الفيزا الكترون المحجوزة على أجهزة البنك وتخص بنوك أخرى 7-4-2-2
128	بطاقات الفيزا والفيزا الكترون الخاص بالبنك والمحجوزة داخل وخارج الأردن 8-4-2-2
129	بطاقات الفيزا الكترون المدفوعة مسبقا 5-2-2
129	التعريف ومتطلبات الحصول على الخدمة 1-5-2-2
129	أنواع البطاقات والسقوف ومزايا الخدمة 2-5-2-2
130	إجراءات إصدار بطاقات الفيزا الكترون المدفوعة مسبقا 3-5-2-2

الموضوع	الصفحة
4-5-2-2 إعادة تعبئة بطاقات الفيزا الكترون المدفوعه مسبقا ...	135
5-5-2-2 إصدار بدل فاقد أو تالف لبطاقات الفيزا الكترون المدفوعه مسبقا	137
6-5-2-2 إصدار رقم سري جديد لبطاقات الفيزا الكترون المدفوعه مسبقا	139
6-2-2 بطاقات الماستر كارد البلاتينيوم	141
1-6-2-2 التعريف وشروط الحصول على البطاقة	141
2-6-2-2 أنواع البطاقات والسقوف ومزايا خدمه	141
3-6-2-2 إصدار بطاقات الماستر كارد البلاتينيوم	142
4-6-2-2 تجديد بطاقات الماستر كارد البلاتينيوم	144
5-6-2-2 تعديل أو الغاء أو تجميد أو وقف بطاقات الماستر كارد البلاتينيوم	144
6-6-2-2 الإعتراض على عمليات الماستر كارد البلاتينيوم	146
7-2-2 البطاقات المدفوعه مسبقا	146
1-7-2-2 التعريف وشروط الحصول على البطاقة	146
2-7-2-2 مزايا الخدمة	147
3-7-2-2 واجبات مدير المنتج في مركز البطاقات الإلكترونية	147
4-7-2-2 إجراءات الإعتراض على البطاقة	147
3-2 المبحث الثالث : إدارة الصيرفة الإلكترونية	149
1-3-2 مركز البطاقات الإلكترونية	149
2-3-1 دراسة الإقتراحات الواردة من مركز السياسات والإجراءات في مجال البطاقات الإلكترونية	149
2-3-1 إعداد عروض التعامل مع المؤسسات والشركات في الغاء مجال البطاقات الإلكترونية	150

الموضوع	الصفحة
---------	--------

اعداد مشاريع تعديل أدلة العمل ومجلدات الأسعار	3 -1 -3 -2
والصلاحيات في مجال البطاقات الإلكترونية	150
اصدار التعاميم في مجال البطاقات الإلكترونية	158
الغاء واستحداث وتعديل النماذج المتعلقة بنشاط	5 -1 -3 -2
البطاقات الإلكترونية	158
تنفيذ التكاليفات الواردة لمركز البطاقات	159
دراسة أسعار ورسوم البطاقات الإلكترونية في السوق	7 -1 -3 -2
المصرفي	160
اجراءات متابعة واستلام الأرقام السرية للبطاقات	8 -1 -3 -2
الإلكترونية	161
تطوير واستحداث الخدمات المصرفية والمنتجات	9 -1 -3 -2
وقنوات التوزيع	161
مركز القنوات الإلكترونية	169
دائرة الأنظمة	170

الفصل الثالث

أطراف الصيرفة الإلكترونية

المبحث الأول : عملاء البنوك التجارية	179	3 -1
أسباب عدم الحصول على البطاقة الإلكترونية	179	1 -1 -3
القنوات التي يستخدمها العملاء وطرق التعرف عليها ..	180	2 -1 -3
معيقات استخدام الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للعملاء	185	3 -1 -3
مزايا استخدام القنوات الإلكترونية (الصيرفة		4 -1 -3
الإلكترونية)	186	
أهم الدراسات في مجال الصيرفة الإلكترونية	186	5 -1 -3
أهم التوصيات فيما يتعلق بزيادة استخدام الصيرفة		6 -1 -3
الإلكترونية من قبل العملاء	190	

الموضوع	الصفحة
3- 2 المبحث الثاني : البنوك التجارية	191
3- 2- 1 معوقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للبنوك التجارية	191
3- 2- 2 مزايا التوسع في إستخدام الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للبنوك التجارية	193
3- 2- 3 أهم الدراسات فيما يخص أثر التوسع في إستخدام الصيرفة الإلكترونية على البنوك التجارية	194
3- 2- 4 التوصيات المتعلقة بالبنوك التجارية للتوسع في الصيرفة الإلكترونية	195
3- 3 المبحث الثالث: البنوك المركزية	196
3- 3- 1 البنك المركزي والصيرفة الإلكترونية	196
3- 3- 2 المهمة الرقابية للبنك المركزي على الصيرفة الإلكترونية	197
3- 3- 3 أنواع وتقنيات الجرائم المعلوماتية المصرفية	197
3- 3- 2 أهم التحديات التي تواجه السلطات الإشرافية	200
3- 3- 3 التوصيات المتعلقة بالبنك المركزي للتوسع في الصيرفة الإلكترونية	208

الفصل الرابع

الصيرفة الإلكترونية عربيا

4- 1 المبحث الأول: هيكل الجهاز المصرفي الأردني والصيرفة الإلكترونية	213
4- 1- 1 التطور التاريخي للجهاز المصرفي في الأردن	213
4- 1- 2 البنك المركزي وإدارته النقدية	215
4- 1- 2- 1 مهام البنك المركزي	215
4- 1- 2- 2 إدارة السياسة النقدية في الأردن	216
4- 1- 3 تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في الأردن	218
4- 1- 3- 1 أهم المنتجات وأنواع الاستخدامات المصرفية الإلكترونية في البنوك الأردنية	218

الموضوع	الصفحة
4 -1 -4 تحليل هيكل الصيرفة الإلكترونية في الأردن	224
4 -1 -4 إنتشار القنوات والخدمات الإلكترونية لدى البنوك	224
الأردنية	224
4 -1 -4 ترتيب البنوك حسب الصيرفة الإلكترونية مقارنة	231
برأس المال	233
4 -1 -4 تركيبة الصيرفة الإلكترونية في الأردن	234
4 -1 -4 تحليل إحصائيات البنك المركزي بخصوص الصيرفة	240
الإلكترونية	244
4 -1 -5 التجارة الإلكترونية في الأردن	244
4 -2 -1 المبحث الثاني: البنك المركزي والصيرفة الإلكترونية	244
4 -2 -1 إجراءات وتشريعات البنك المركزي تجاه العمل	244
المصرفي الإلكتروني	244
4 -2 -1 أنواع المخاطر التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني..	247
4 -2 -1 التحديات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية	250
4 -2 -3 تشريعات البنك المركزي	255
قائمة المصادر	263
المصطلحات باللغة الإنجليزية	267
الملاحق	