

الصيرفة الإلكترونية

الدوات والتطبيقات ووعيقات التوسع

الدكتور
ناظم محمد نوري الشمري

الدكتور
عبد الفتاح زهير العبدالات



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	2-1-1 مكونات وميزات تكنولوجيا المعلومات	
24	3-1-1 الصيرفة الإلكترونية	
25	1-3-1-1 مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي	
27	2-3-1-1 مفهوم الصيرفة الإلكترونية (البنوك الإلكترونية)	
29	4-1-1 قنوات التوزيع الإلكترونية	
34	5-1-1 خصائص البنوك الإلكترونية	
36	6-1-1 مراحل العمل الآلي في البنوك	
38	7-1-1 بنوك الإنترنت	
39	1-7-1-1 الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	
40	2-7-1-1 ميزات بنوك الإنترنت	
44	2-1-2 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 الخليوي	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 ، نفع فواتير الهواتف الخليوية 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

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

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

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

اعداد مشاريع تعديل أدلة العمل ومجلدات الأسعار	3 -1 -3 -2
150 والصلاحيات في مجال البطاقات الإلكترونية	
158 اصدار التعاميم في مجال البطاقات الإلكترونية	4 -1 -3 -2
الغاء واستحداث وتعديل النماذج المتعلقة بنشاط	5 -1 -3 -2
158 البطاقات الإلكترونية	
159 تنفيذ التكاليفات الواردة لمركز البطاقات	6 -1 -3 -2
دراسة أسعار ورسوم البطاقات الإلكترونية في السوق	7 -1 -3 -2
160 المصرفي	
اجراءات متابعة واستلام الأرقام السرية للبطاقات	8 -1 -3 -2
161 الإلكترونية	
تطوير واستحداث الخدمات المصرفية والمنتجات	9 -1 -3 -2
161 وقنوات التوزيع	
169 مركز القنوات الإلكترونية	2 -3 -2
170 دائرة الأنظمة	3 -3 -2

الفصل الثالث

أطراف الصيرفة الإلكترونية

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

الموضوع	الصفحة
2-3 المبحث الثاني: البنوك التجارية	191
3-2-1 معوقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للبنوك التجارية	191
3-2-2 مزايا التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للبنوك التجارية	193
3-2-3 أهم الدراسات فيما يخص أثر التوسع في استخدام 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. أنواع وتقنيات الجرائم المعلوماتية المصرفية	197
3-3-3 أهم التحديات التي تواجه السلطات الإشرافية	200
3-3-3 التوصيات المتعلقة بالبنك المركزي للتوسع في الصيرفة الإلكترونية	208

الفصل الرابع

الصيرفة الإلكترونية عربيا

1-4 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 الأردن	218

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