

## The Role and Importance of Electronic Automation in Banking Service Development: A Case Study of the Commercial Bank of Iraq

Assist. Lect. Riyadh Muzher Abdullah<sup>1,\*</sup>, Assist. Prof. Dr. Basim Khamis Obaid<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Ministry of Higher Education and Scientific Research / Administrative and Financial Department, Iraq.

<sup>2</sup> University of Baghdad, College of Administration and Economics, Department of Banking and Finance, Iraq

\* Corresponding author, Email: [readhmzher2@gmail.com](mailto:readhmzher2@gmail.com)

Received: 12/04/2023

Accepted: 16/06/2023

### Abstract

Electronic banking services appeared as a result of laying the foundations for the application of electronic automation in the banking field, and despite the clear expansion in its adoption and implementation as an inevitable necessity imposed by international and national developments, its application was not ideal according to the level that was expected to occur after the abandonment of traditional banking services, which produced some risks Which is evident in the absence of a legal system, whether at the level of proving and authoritative electronic banking services such as electronic signature, Or at the level of protecting the confidentiality of these services and ensuring that they are not exposed to various electronic crimes, especially money laundering crimes, so the challenge has become not in achieving the largest possible profits through the development of banking services, but in how to avoid the risks and losses resulting from that, so we will address in this study the various The motives that imposed the application of electronic automation in the field of banking services, as well as the risks facing the application process, through a statement of the challenges faced by banking institutions when applying the principles of electronic automation in the field of providing banking services in light of the necessity of change and the risks of development.

**Keyword:** Electronic automation, banking services, Iraqi banks.

## دور وأهمية الاتمته الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية دراسة حالة المصرف التجاري العراقي

م.م رياض مزهر عبد الله<sup>1\*</sup>، أ.م.د. باسم خميس عبيد<sup>2</sup>

<sup>1</sup>وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ الدائرة الإدارية والمالية ، العراق.  
<sup>2</sup>جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد قسم العلوم المالية والمصرفية.

\*البريد الإلكتروني للمؤلف المرسل: [readhmzher2@gmail.com](mailto:readhmzher2@gmail.com)

### الخلاصة

ظهرت الخدمات المصرفية الإلكترونية كنتيجة لإرساء أسس تطبيق الاتمته الإلكترونية في المجال المصرفي، ورغم التوسع الواضح في اعتمادها والعمل بها كضرورة حتمية تفرضها المستجدات الدولية والوطنية، إلا أن تطبيقها لم يكن مثاليا وفق المستوى الذي كان متوقع حدوثه بعد التخلي عن الخدمات المصرفية التقليدية مما أنتج بعض المخاطر التي تتضح بانعدام وجود نظام قانوني، سواء على مستوى إثبات وحجية الخدمات المصرفية الإلكترونية كالتوقيع الإلكتروني، أو على مستوى حماية سرية هذه الخدمات وضمنان عدم التعرض لمختلف الجرائم الإلكترونية وخاصة جرائم تبييض الأموال، لهذا أصبح التحدي ليس في تحقيق أكبر الأرباح الممكنة من خلال تطوير الخدمات المصرفية، وإنما في كيفية تفادي المخاطر والخسائر الناتجة عن ذلك، لذا سنتطرق في هذه الدراسة إلى مختلف الدوافع التي فرضت تطبيق الاتمته الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية وكذا المخاطر التي تعترض عملية التطبيق، من خلال بيان التحديات التي تواجهها المؤسسات المصرفية عند تطبيق أسس الاتمته الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات المصرفية في ظل ضرورة التغيير و مخاطر التطوير؟

**الكلمات المفتاحية:** الاتمته الإلكترونية، الخدمات المصرفية، المصارف العراقية.

**المقدمة:**

أمام تعاضم دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وانتشارها بسبب استخداماتها المتعددة و قدرتها اللامحدودة على إنجاز مختلف الأعمال أصبحت الاستعانة بها ضرورة لا غنى عنها سواء على مستوى أجهزة الدولة وإداراتها المختلفة، أو على مستوى الأهداف والمخططات التي تسعى هذه الأجهزة لتحقيقها ، والتي أثرت تأثيراً جذرياً على نمط العلاقات القانونية، باعتبار أن أي ظاهرة لابد أن تعكس آثارها على نمط القواعد القانونية التي تنظم المجتمع بما فيها القواعد الإدارية ، ليظهر على إثرها تحولاً نحو مصطلح الاتمته الإلكترونية كأحد أهم النماذج التي تعد نقلة نوعية من العمل الورقي التنظيمي إلى العمل الإلكتروني الشبكي، الذي ينتقي فيه مفهومي الزمان والمكان ،ليقوم على الوضوح ،الدقة و السرعة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات ،لاسيما الخدمات المصرفية منها التي وإن كان وجودها يشكل أحد الاهتمامات الرئيسة للسياسات المالية والمصرفية، فإن فاعليتها ترتبط بمدى إمكانية تطبيق أسس الاتمته الإلكترونية عند تقديمها، ومدى تجسيد قدرة الهيئات المصرفية على مواجهة تحديات العصر والترفع عن الأعمال الروتينية التي فرضتها الاتمته التقليدية، لكن إذا كان تأثير أسس الاتمته الإلكترونية على تقديم الخدمات المصرفية له من الإيجابيات ما يدعو لتطبيقه، فإن لمخاطر تطبيق هذه الأسس سلبيات قد تفوق تلك المخاطر التي يفرضها تطبيق الاتمته التقليدية في المصارف .

**منهجية البحث****مشكلة البحث:**

أن استخدام الأدوات التقليدية في مجال تقديم الخدمات المصرفية قد يسبب شللاً في حركة انعدام الفرص ويجعلها عرضة للمشاكل المالية التي تعيق تطوير الاقتصاد العراقي. وبناءً على ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث بالآتي:

- ما المشاكل والمعوقات التي تعيق تطبيق الاتمته الإلكترونية في المصارف العراقية

**فرضية البحث:**

ينطلق البحث من فرضية مفادها ان تطبيق الاتمته الإلكترونية في مجال تطوير الخدمات المصرفية تسهم في معالجة المعوقات والمشاكل التي تعيق تطوير الخدمات المصرفية في العراق.

**أهمية البحث:**

تأتي أهمية البحث في ابراز دور الاتمته الإلكترونية بتطوير النشاط المصرفي من اجل الارتقاء في تقديم الخدمات للعملاء كما ونوعاً وبمستويات عالية من الجودة وبأقل تكاليف ضمن إطار التحدي بين ضرورة تطبيق أسس الاتمته الإلكترونية في المجال المصرفي ومخاطر هذا التطبيق

**أهداف البحث:**

يهدف البحث إلى:

- 1- التعرف على أحدث ما أفرزه تأثير تطبيق أسس الاتمته الإلكترونية من خدمات مصرفية إلكترونية.
- 2- تحديد واقع استخدام التقنيات الحديثة في مجال تقديم الخدمات المصرفية.
- 3- الدوافع الرئيسة التي فرضت تطبيق أسس الاتمته الإلكترونية في المجال المصرفي عامة ومجال تقديم الخدمات بصورة خاصة.
- 4- المخاطر التي تتعرض تطبيق أسس الاتمته الإلكترونية وكيفية تجاوز هذه المخاطر أو التقليل من حدتها.

**هيكلية البحث:**

قسم البحث الى مبحثين وكالاتي: -

- 1- المبحث الأول: منهجية البحث
- 2- المبحث الثاني: الإطار النظري والمفاهيمي للاتمته الإلكترونية والخدمات المصرفية
- 3- المبحث الثاني: واقع الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي العراقي
- 4- الاستنتاجات.
- 5- التوصيات.

**الاستعراض المرجعي للدراسات السابقة****أولاً: الدراسات المحلية.**

- 1- دراسة (مصطفى محمد إبراهيم 2014) بعنوان نظام المدفوعات الإلكترونية وأثره في فاعلية المصارف التجارية/ بحث تطبيقي لعينة من المصارف التجارية (دبلوم عالي / المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية / جامعة بغداد).  
- هدفت الدراسة الى بيان أهمية نظام المدفوعات الإلكترونية كأحد الأنظمة الإلكترونية التي تحقق الاستقرار النقدي والعمق المالي، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة معنوية وارتباط قوي بين نظام المدفوعات الإلكترونية والفاعلية المصرفية.
- 2- دراسة (إبراهيم خليل إبراهيم 2018) بعنوان الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تعزيز الميزة التنافسية في المصارف / دراسة تطبيقية لعينة من المصارف العراقية الخاصة (رسالة ماجستير كلية اقتصاديات الاعمال/ جامعة النهرين).  
- هدفت الدراسة الى التعرف على الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف العراقية الخاصة وكذلك التعرف على المعوقات التي تعاني منها هذه المصارف والتي من الممكن ان تحد من هذا الأثر ، وتوصلت الدراسة الى ان هناك تأثيراً إيجابياً ذي دلالة معنوية للخدمات المصرفية الإلكترونية بجميع أنواعها على ابعاد الميزة التنافسية للمصارف العراقية التجارية الخاصة من وجهة نظر الزبائن وكذلك فان من اغلب التحديات التي تواجهها المصارف العراقية الخاصة عينة الدراسة هي كثرة المعوقات الاجتماعية والثقافية وعدم ثقة افراد المجتمع في التسديد عبر الوسائل الإلكترونية وقلة الوعي المصرفي لدى افراد المجتمع وكذلك الخوف من اختراق حساباتهم ، والاطلاع على البيانات الشخصية.

3- دراسة (زهراء هادي معلقة الحسيني 2019) بعنوان تفعيل القطاع المصرفي في ظل استخدام أنظمة الدفع الالكترونية في العراق (رسالة ماجستير / كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد).  
- هدفت الرسالة الى معرفة كيفية تفعيل القطاع المصرفي في ظل تطبيق أنظمة الدفع الحديثة من خلال معرفة مدى تأثيرها على أدوات السياسة النقدية وكذلك تأثيرها على الخدمات المصرفية المقدمة، ومؤشرات الشمول المالي وتوصلت الدراسة الى أن انتشار أدوات الدفع الالكترونية سيقبل من حجم النقد المتداول وبالتالي تستطيع السلطة النقدية السيطرة على حجم الكتلة النقدية والحد من معدلات التضخم وسيزيد من الودائع لدى المصارف العراقية وكذلك يزيد من حجم الاحتياطي لدى المصارف وهذا ما سيزيد حجم الائتمان الممنوح للأفراد والشركات الذي يؤدي بدوره الى تنشيط عجلة الاقتصاد.

#### ثانياً: الدراسات العربية.

- 1- دراسة (علي عبد الله شاهين 2009) بعنوان نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها (مجلة جامعة الازهر بغزة/ سلسلة العلوم الإنسانية 2010/ المجلد 12/ العدد1).
- تضمنت هذه الدراسة الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات الدفع الالكترونية المطبقة في بنك فلسطين ونظم الرقابة عليها والتحديات المرتبطة بها واهم ما توصلت اليه الدراسة ان البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الالكتروني أدت الى الضغط على المصارف لإيجاد ليات جديدة في الاستعمال وتنوع الخدمات المصرفية الالكترونية للمحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد وبذلك فان استعمال أدوات الدفع الالكترونية اصبح يستلزم تطوير الكادر وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة فضلا عن ذلك توصلت الدراسة الى انه يجب على البنك مراعاة توفير الضوابط اللازمة على المعلومات وذلك لتجنب المخاطر التي قد تنجم عن الدخول الى شبكة المعلومات من قبل غير المرخصين بذلك ومراجعة السياسات والإجراءات المرتبطة بها بشكل منتظم.
- 2- دراسة (محمد طاهر عبد الله 2015) بعنوان التأثير المتبادل بين الكتلة النقدية والصيرفة الالكترونية (أطروحة دكتوراه / كلية الاقتصاد / جامعة دمشق).

هدفت الدراسة للتعرف على مفهوم الدفع الالكتروني باختلاف مسمياته ومصطلحاته وحدة مضمونه والوقوف على نظم الدفع عالميا وعربيا ومحليا وكيف يمكن للأجهزة المصرفية المركزية التي كانت راندة في هذا الميدان الغاء وتخفيف اثار عملية الدفع الالكتروني على فاعلية سياساتها النقدية واهم ما توصلت اليه الدراسة هو ان الكتلة النقدية في أي مجتمع هي نتاج تطور اقتصادي ونقدي وبناء على ذلك فقد اختلفت درجة التطور بين مجتمع واخر واقتصاد واخر وهذا أدى بدوره الى اختلاف وتعدد مقاييس استخدامه من قبل السلطات النقدية المختصة في دوراتها وتحليلها.

#### ثالثاً: الدراسات الأجنبية.

- 1- دراسة (Muslime and Ramadhan,2011) بعنوان Internet banking, consumer adoption and customer satisfaction.  
الخدمات المصرفية عبر الانترنت اعتماد المستهلك ورضا العملاء هدفت الدراسة الى التركيز على تبني المستهلك ومدى رضا العملاء لدى البنك كمبلا تكنولوجيا القطاع المصرفي وقد أجريت الدراسة لتحديد العوامل التي تؤثر على تبني المستهلك للخدمة المصرفية عبر الانترنت وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة إيجابية بين الخدمات المصرفية عبر الانترنت ورضا الزبائن.
- 2- دراسة (Benazir Rahman and shirin Akhtar, 2018) بعنوان Impact of Introducing Biometric ATM cards for Banking Industry: Bangladesh Perspective.  
أثر ادخال بطاقات الصراف الالي البيو مترية للصناعة المصرفية. منظور بنغلادش.  
ركزت هذه الدراسة على التنبؤ التكنولوجي لبطاقات الصراف الالي البيو مترية من قبل كل نوع من عملاء المصارف المختلفة وهم المحترفين في الخدمات المصرفية والاميين والمزارعين وكبار السن وتوصلت الدراسة الى ان ادخال بطاقات الصراف الالي في المصارف التجارية سيكون له تأثيرا إيجابيا كبيرا على جذب المحترفين في الخدمات المصرفية والمزارعين وامن المعاملات الالكترونية وله تأثير اقل على جذب كبار السن والأشخاص غير المحترفين.
- 3- دراسة (Rose Nyira Nzabamwita and Jean Bosco Harelimzna 2019) بعنوان The Effect of Electronic Banking on customer Services Delivery in commercial Banks in Rwanda.  
أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تقديم الخدمات للعملاء في المصارف التجارية في رواندا. ان الهدف من الدراسة هو تقييم مدى تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على قنوات التوصيل للعملاء في المصارف التجارية في رواندا وتقييم فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية وتوصلت الدراسة الى وجود ارتباطا بين الخدمات المصرفية الالكترونية وقنوات التوصيل للعملاء في بنك كينغالي.

#### الإطار النظري والمفاهيمي للاتمة الالكترونية والخدمات المصرفية

في ظل اتجاه العالم نحو العولمة واستخدام التكنولوجيا في تقديم خدماته، لا زالت بعض المؤسسات ومنها المصارف الاعتماد اعتمادا تقليدياً على الموارد البشرية في تقديم الخدمات، الامر الذي يعني الارتفاع المتزايد لتكلفة اليد العاملة وصعوبة الاشراف على موظفي الخدمات رسمياً، لذلك اتجهت أنظمة خدماتية كثيرة بما فيها المصارف الى الاحلال الجزئي للألة بدل العنصر البشري، وهو ما يطلق عليه في الوقت الحاضر بالاتمة (Automatisation).  
لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تبقى المصارف بعيدا عن تطبيقات الاتمة الإلكترونية، لاسيما في إطار تقديمها لخدمات مصرفية تعد في طبيعتها الخدمات الأكثر حاجة لإتخاذ مسار إلكتروني يمكن على إثره تحقيق السرعة والجودة المطلوبة، لذا لا بد من تحديد مفهومي الاتمة الإلكترونية والخدمات المصرفية من جهة، وكذا توضيح مدى ضرورة تطبيق الاتمة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية في ظل التطورات التي تفرضها المستجدات الدولية والوطنية.

### المطلب الأول: الإطار النظري والمفاهيمي للاتمة الإلكترونية

بالرجوع إلى مختلف التطورات الحديثة شهدت الاتمة بصفة عامة تقدماً وتطوراً من حيث الممارسة خاصة أنها شهدت تطورات في مختلف دول العالم وكذلك في مختلف المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، التي لفتت الاتمة ضرورة التغيير في أساليب العمل من خلال تطوير التنظيمات الإدارية كي تتلائم مع التغيرات البيئية الخارجية ولهذا وجب علينا تعريف الاتمة الإلكترونية لإيضاح وتحديد معنى الشيء أو اللفظ ومن ثم تعريف الاتمة الإلكترونية من أجل تيسير العمل الإداري والخدمات الإدارية بمختلف أنواعها، وكذلك القضاء على البيروقراطية وستتناول في هذا المطلب تعريف الاتمة الإلكترونية أولاً، ومن ثم خصائص الاتمة الإلكترونية ثانياً.

#### أولاً: تعريف الاتمة الإلكترونية:

تعرف الاتمة الإلكترونية بأنها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز المعاملات وتقريب المسافات.

وعرّفت أيضاً بأنها "إنجاز المعاملات الإدارية، أو تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجازها مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقت.

كما عرفت بأنها الاستغناء عن المعلومات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منقذة مسبقاً.

عرفها البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة، للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني.

في حين تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى، وذلك بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت، مع ضمان أمن وسرية المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان.

يمكن تعريفها بأنها أسلوب جديد للعمل باستخدام التقنية الحديثة المتمثلة في الحاسب الذكي والشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء العمل.

من خلال التعريف السابقة يمكننا تحديد تعريف الاتمة الإلكترونية بانها استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنهم مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة.

#### ثانياً: خصائص الاتمة الإلكترونية:

تتضح خصائص الاتمة الإلكترونية من خلال الخصائص التي كانت تفتقدها الاتمة التقليدية، والتي تتمثل فيما يأتي:

1. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم العمليات الديمقراطية الإلكترونية ووسيلة لتوفير الخدمات العمومية.
2. سهولة الحصول على المعلومات والخدمات.
3. تقليص الفجوة الرقمية بتكليف الوسائل التكنولوجية وجعلها في متناول أي فرد.
4. النظر في الأحكام القانونية المطبقة، خاصة المتعلقة بالمصادقة على المعلومات، وتحديد الصلاحية القانونية للمعاملات الإلكترونية.
5. التخفيف من الأعباء الإدارية والتنظيمية.
6. يجب أن تتضمن أحكاماً لضمان التوزيع المناسب للموارد التكنولوجية والمالية والبشرية اللازمة لتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، فضلاً عن الاستخدام السليم لهذه الموارد.
7. تقييم الخدمات والإجراءات الإدارية بصفة مستمرة.
8. تحديد المخاطر واتخاذ الإجراءات الوقائية.
9. ينبغي أن تحتوي استراتيجية الإدارة الإلكترونية على نظام لإدارة جودة الخدمات من أجل زيادة درجة رضا المستفيدين وتقليل الأخطاء.
10. محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
11. توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.
12. تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة والمتوفرة في المؤسسة ذات العلاقة.
13. تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن وكميات الأوراق المستخدمة.

#### المطلب الثاني: الإطار النظري والمفاهيمي للخدمات المصرفية.

يعد القطاع المصرفي أبرز القطاعات الاقتصادية في الدول المتقدمة والنامية على حدٍ سواء، إذ تؤدي المصارف دوراً مهماً وفعالاً في الحياة الاقتصادية، فهي أساس النظام الاقتصادي الحديث، كما أصبح لها دور رئيس في تحقيق أهداف ومكونات السياسة المالية للدولة بعناصرها الائتمانية والنقدية، لذلك فهي تساهم بشكل رئيسي في رفع كفاءتها وفعاليتها من خلال رفع كفاءة تقديم خدماتها المصرفية التي تحظى باهتمام كبير من قبل المختصين والباحثين نظراً للدور المهم والفعال لها في عمل المنظمات وتسهيل حياة الأفراد، الأمر الذي يستوجب التطرق إلى تحديد تعريفها وخصائصها كما يأتي.

1. **تعريف الخدمة المصرفية:** رغم تعدد تعريفات الخدمة المصرفية إلا أنها تتفق حول معنى واحد لا يخرج عن كونها مجموعة من الأنشطة أو الفعاليات غير الملموسة نسبياً سريعة الزوال.

وتعرف أيضاً على أنها "مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية، بحيث تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وتكون مصدراً لربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعملاء.

كذلك يمكن تعريفها بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات المقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعة والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية.

من خلال التعاريف السابقة نعرف الخدمات المصرفية بأنها واحدة من أنواع وأشكال الخدمات التي تقدمها المصارف والمؤسسات المالية وتتكون من عدة خدمات مختلفة وفقا لرغبات العميل مثل تقديم القروض والى جانب خدمات مصرفية أخرى مثل صرف العملات الأجنبية.

## 2. خصائص الخدمة المصرفية

تتميز الخدمة المصرفية بمجموعة من الخصائص منها ما هو متعلق بطبيعتها كخدمة، ومنها ما هو متعلق بطبيعة النشاط المصرفي، ومن هذه الخصائص نجد:

- **تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:** تتميز الخدمات المصرفية بتعدد وتنوعها باعتبار أن المصارف تكون مجبرة على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات حتى تستطيع تلبية الاحتياجات المتنوعة والمتزايدة مثل: الاحتياجات التمويلية والائتمانية و الخدمات المصرفية الأخرى.

- **الخدمة المصرفية الغير ملموسة:** طبعاً ككل الخدمات تتوفر في الخدمات المصرفية هذه الميزة، حيث لا يمكن للشخص ان يلمس الخصائص النفعية لهذه الخدمة كما هو الحال بالنسبة للسلع المادية.

- **تكاملية الإنتاج والتوزيع:** الخدمة المصرفية تتميز بعدم إمكانية الفصل بين إنتاجها وتوزيعها، أي أن هناك تكامل بينهما.

- **المسؤولية الائتمانية:** من أهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه، وهذا مهم ليس في المصارف فقط بل في أغلب المؤسسات المالية الأخرى، ويفرض هذا الأمر خلو المعاملات مع البنك من الشك والمخاطر، مما يتطلب وجود سرية مصرفية في التعامل بين المصارف والزبائن.

- **صعوبة الرقابة على الجودة:** أي أن الخدمات المصرفية تُستهلك أثناء إنتاجها مباشرة مما يجعل من صعوبة الرقابة وضبط الجودة، وبالتالي لكي يقدم هذا المصرف نوعية وخدمات ذات جودة عالية يتوجب عليه أن تتم هذه الخدمة التي يقدمها بأرقى التعاملات لكي تجذب هذا العميل مرة أخرى لهذا المصرف لأن تحقيق جودة عالية يعتبر من مقدمات الرضا لدى الزبون في أغلب لوضعيات.

### واقع الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي العراقي

#### المطلب الأول: تحليل واقع الخدمات المصرفية:

تنقسم الخدمات المصرفية الى قسمين أساسيين:

#### أولاً: الخدمات المصرفية التقليدية

يقصد بالخدمات المصرفية التقليدية الخدمات التي تقدمها المصارف لزبائنها داخل المصرف، أي لا يستطيع الزبون الاستفادة من هذه الخدمة من بعيد بل يجب عليه الحضور للمصرف للاستفادة منها، وظهر مصطلح التقليدية بعد ظهور واستخدام التكنولوجيا بشكل واسع في الخدمات المصرفية ونستطيع ان نلخص الخدمات المصرفية التقليدية كالآتي:

1. فتح الحسابات المختلفة للعملاء (الحساب الجاري - حساب التوفير - الحساب لأجل).
2. تقديم القروض للعملاء حيث تعد هذه الوظيفة الاستثمار الرئيس للبنوك التجارية.
3. اصدار خطاب الضمان والاعتمادات المستندية لتسهيل العمليات التجارية خصوصاً الخارجية منها.
4. بيع وشراء الأوراق المالية وتحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء وتقديم الخدمات الاستشارية للزبائن المتعلقة بمشاريعهم التنموية ها فضلاً عن الاحتفاظ بالامتلاكات الثمينة لهم كالذهب والمستندات.

#### ثانياً: الخدمات المصرفية الالكترونية

مرت الخدمات المصرفية كغيرها من النشاطات الاقتصادية بالعديد من مراحل التطور، وان تطور المجتمعات وتغير حاجات العملاء لزمتم المصارف على ان تواكب هذا التغير وتقدم خدمات تتماشى مع متطلبات الواقع حيث أدت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي شهدها العصر الى ظهور تغييرات جوهرية في عمل المصارف فقد تحول نشاط المصارف من مجرد القيام بدور الوسيط بين المودعين والمقترضين وما يرتبط بها من أنشطة مصرفية الى تنوع وتعدد الخدمات والأنشطة الحديثة معتمدة في ذلك على مختلف الأنظمة والاستراتيجيات في المجال الالكتروني من اجل الحفاظ على مكانته المصرفية واستقراره في ظل التغيرات الحاصلة في كل المجالات فضلاً عن وقوفه في وجه المنافسين .

واهم الخدمات المصرفية الالكترونية كالآتي:

1. أجهزة الصراف الآلي: هي من أكثر الخدمات الالكترونية انتشاراً توفرها المصارف في الأماكن العامة بهدف تخفيض ضغط العمل وتحسب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجة العملاء المالية بعد أوقات العمل، وتعمل خلال العطل وعلى مدار 24 ساعة وتعمل بواسطة بطاقة الكترونية يحملها العميل يدخلها رقم سري وهي وسيلة تستخدم في العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية.
2. خدمة البنك الهاتفية: هذه الخدمة تمنح العملاء من دخول حساباتهم البنكية من خلال هواتفهم المحمولة والتحكم بحساباتهم واجراء العمليات التي يريد ان يقوم بها العميل من الدفع وتحويل الأموال من دون الحضور الى البنك هذا بالإضافة الى إعادة شحن رصيد الهواتف ودفع الفواتير المطلوبة على العملاء .
3. الخدمة المصرفية عبر الانترنت: في هذه الخدمة يكون الانترنت وسيلة للاتصال بين البنك والعميل ، وذلك من خلال الدخول الى الصفحة الالكترونية للبنك ، حيث تسمح هذه الخدمة للعملاء الذين لديهم بطاقات السحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم المصرفية من أي مكان وعلى مدار الساعة للتحكم بحساباتهم واجراء العمليات .
4. البطاقات البلاستيكية المغنطة: وهي البطاقات المدفوعة مسبقاً، تكون القيمة المالية مخزنة فيها ويمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الانترنت وغيرها من الشيكات كما يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية.

**المطلب الثاني: المصرف التجاري العراقي – واقع الخدمات المصرفية**

ينصرف هذا المبحث الى استعراض لمحة بسيطة عن المصرف التجاري العراقي مع تسليط الضوء على التطورات التي حصلت على رأس المال فضلاً عن الأهداف الرئيسية والأنشطة التي يقوم بها المصرف ، وكذلك المؤشرات المالية ثم استخدام نماذج التنبؤ بالفشل المالي .

**أولاً : نشأة المصرف التجاري العراقي**

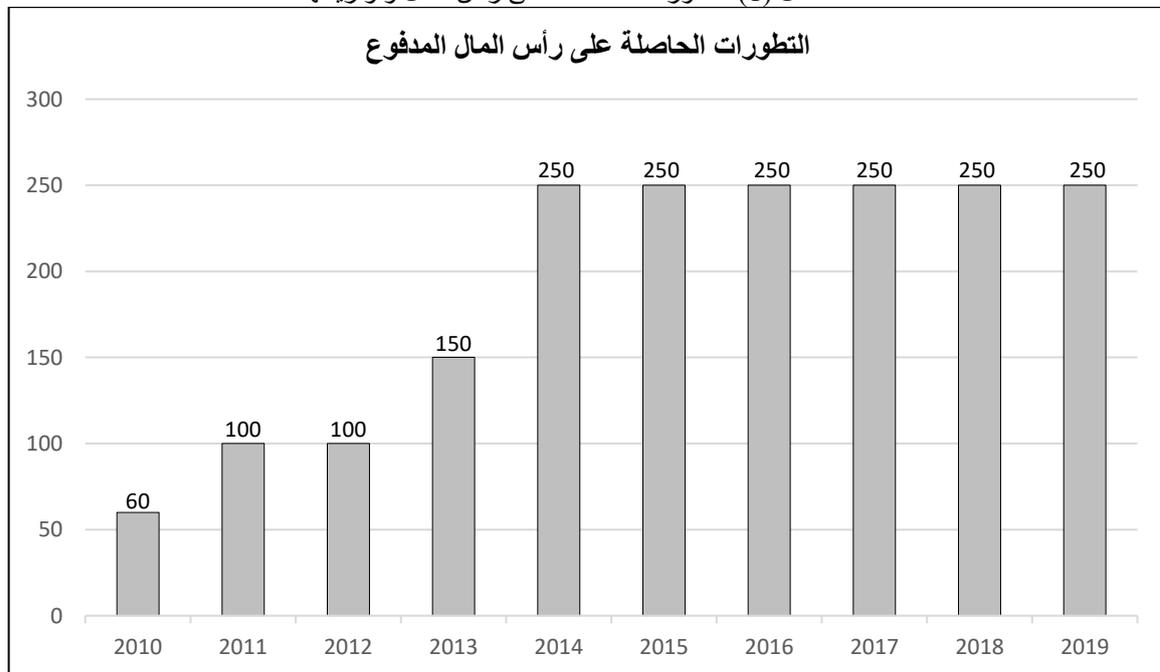
تأسس المصرف التجاري العراقي كشركة مساهمة خاصة في 11/ شباط /1992 كمصرف تجاري من مصارف القطاع الخاص حيث يعد من أوائل المصارف الاهلية التي تم الترخيص لها في العراق وذلك بموجب إجازة التسجيل المرقمة م.ش/4524 والمؤرخة في 11/ شباط /1992 عن وزارة التجارة – دائرة تسجيل الشركات برأس مال قدره ( 150 ) مليون دينار . حصل المصرف على إجازة ممارسة مهنة الصيرفة وذلك بموجب كتاب البنك المركزي العراقي / المديرية العامة لمراقبة الصيرفة والائتمان المرقم 14314 / والمؤرخ في 12/ تمز /1992.

**ثانياً : التطورات الحاصلة على رأس المال وتواريخها**

تتألف رأس مال المصرف منذ تأسيسه في عام 1992 من (150) مليون دينار عراقي حتى بلغ (250) مليار دينار عراقي في عام 2014، وبرز التطورات التي حصلت على رأس المال كانت في عام 2005 عندما قامت مجموعة البنك الأهلي المتحد(ش.م.ب) ومقرها البحرين بتملك حصة (49%) من أسهم المصرف بمبلغ وقدره (50) مليار دينار عراقي ، وهذا هو تمهيد لطريقة شراكة إستراتيجية بين المصرف وهذه المجموعة المصرفية الإقليمية الرائدة التي تعمل على إمتداد المنطقة العربية وبريطانيا وفي نهاية عام 2019 بلغ مساهمة البنك الأهلي المتحد (75.0%) من أسهم المصرف.

ويوضح الشكل (1) ادناه التطورات الحاصلة على رأس المال المدفوع لمصرف التجاري العراقي

شكل (1) التطورات الحاصلة على رأس المال وتواريخها



المصدر: من عمل الباحث بالاعتماد على التقرير السنوي للمصرف، 2019 ص:

**ثالثاً: أهداف المصرف الرئيسية والأنشطة التي يقوم بها**

يسعى المصرف التجاري العراقي إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية التالية في إطار بيئة عمل اعتيادية: (التقرير السنوي للمصرف ، 2019 : 5).

1. تطوير سمعة المصرف كمصرف عراقي رائد والمزود المفضل للمنتجات والخدمات المالية.
2. زيادة قاعدة العملاء المحلية والدولية من خلال توفير الحلول لخدمة العملاء.
3. تعزيز الأداء وتقديم الخدمات من خلال توسع المصرف واستخدام التكنولوجيا المصرفية الحديثة.
4. تعظيم قيمة حقوق المساهمين مع المحافظة على العائد في بيئة آمنة.
5. ترسيخ ثقافة المخاطر وإدارة التكاليف.
6. المساهمة بشكل إيجابي في التنمية الاجتماعية والاقتصادية في العراق.

ويوضح الجدول (1) قائمة الدخل الموحد الشامل للمصرف التجاري العراقي للاستثمار  
قائمة الدخل الموحد الشامل للمصرف التجاري العراقي للاستثمار (مساهمة خاصة) (مليون دينار)

البيان	2015	2016	2017	2018
صافي الربح	8229,974	8499,841	11507,324	11683,918
اجمالي الدخل الشامل للسنة	7477,891	7502,754	9867,741	10978,944
صافي رأس المال العامل	273489,071	277056,204	658712,264	282177,803
القيمة السوقية	0,1025	0,12	0,1225	0,1175

المصدر: دليل الشركات المساهمة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية 2019/12/31، قائمة الدخل الموحد الشامل، ص 4-5  
رابعا: الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها المصرف

يسعى المصرف التجاري دائماً لتقديم ما هو أفضل من خلال مواكبة التطورات التقنية الحديثة الآمنة والتي تتيح لعملاء المصرف الاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية بمجرد الارتباط بالإنترنت من خلال استخدام جهاز الكمبيوتر الخاص بالزبون أو الهاتف الذكي ومن أي مكان، إذ يستطيع أن يقوم بإجراء عمليات مصرفية بنفسه دون الحاجة إلى مراجعة فروع المصرف، وإمكانية إجراء تحويل للمبالغ بين حسابات الزبون، الحصول على كشف بالحركات، معرفة الرصيد، تحويل من حساب الزبون إلى حساب زبون آخر ضمن البنك نفسه، بالإضافة إلى إمكانية تقديم الطلبات مثل طلب دفتر صكوك، طلبات فتح الحسابات وغيرها. كل ذلك يتم بطريقة تمتاز بالسهولة والوضوح وأعلى مستوى من الأمان، ومن بين أهم الخدمات ما يأتي:

#### 1. الخدمات المصرفية الإلكترونية للأفراد

- يقدم المصرف التجاري العراقي مجموعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية للأفراد والتي من أبرزها ما يأتي:
  - خدمة الإيداع والسحب من أي فرع: من خلال هذه الخدمة يتمكن العميل من الاستفادة من الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف من خلال الذهاب إلى أي فرع يمكن الوصول إليه ولا يشترط الذهاب إلى الفرع المالك للحساب.
  - خدمة الرسائل النصية القصيرة: تتيح هذه الخدمة للعميل إمكانية استلام رسالة نصية قصيرة على موبايل العميل عن كل معاملة سحب أو إيداع تتم على حساب/حسابات العميل مع إمكانية معرفة الرصيد بعد كل معاملة.
  - خدمة الصراف الآلي (ATM): اتجهت المصارف ومنذ فترة طويلة إلى إيجاد طرق بسيطة وآمنة للحصول على النقود دون اللجوء إلى حمل مبالغ نقدية قد تكون عرضة للسرقة وتجسد ذلك من خلال استخدام البطاقات الإلكترونية والصرافات الآلية والتي أسهمت بشكل كبير في خدمة عملاء المصارف. هذا ما شجع المصارف إلى نشر أجهزة الصراف الآلي في كافة الأماكن العامة بحيث أصبح من السهل الحصول على النقد من أي صراف آلي حتى وإن لم يكن تابعاً لمصرف العميل، ومن أي دولة حتى وإن لم تكن دولة فتح حساب العميل. وأصبحت الصرافات الآلية توفر خدمات مصرفية أخرى بالإضافة إلى إمكانية الحصول على النقد مثل إمكانية الاطلاع على الرصيد، إمكانية الحصول على كشف بأخر 10 حركات، إمكانية تغيير الرقم السري للبطاقة بالإضافة إلى إمكانية استخدام الصرافات الآلية كوسيلة للدعاية والإعلان عن منتجات المصرف وخدماته.
  - خدمة رواتب موظفي الشركات (B2B): هذه الخدمة موجهة لخدمة إدارة الشركات التي لديها حسابات في المصرف، بحيث تتيح هذه الخدمة لإدارة الشركات إمكانية إدارة رواتب موظفيها وتحويل الرواتب من حساب الشركة إلى حسابات موظفيها بشكل آلي وبأعلى مستوى من الأمان مع إمكانية حصول إدارة الشركة على كافة الكشوفات التي تتعلق بالرواتب. إن هذه الخدمة أيضاً تسهل على موظفي الشركات إمكانية سحب أي مبالغ ضمن الحدود المسموح بها من صرافات أو فروع المصرف بكل يسر.

- رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN): رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) يساهم في تحسين مستوى الخدمات المالية والمصرفية وخدمات المقاصة وتسوية المدفوعات محلياً ودولياً، حيث يمهّد الطريق للأمام من أجل تخفيض التأخير في إتمام عملية تحويل الأموال وذلك نتيجة لاستخدام رقم حساب مصرفي صحيح يتم تأكيده من خلال معايير الحساب المصرفي الدولي.

#### 2. الخدمات المصرفية الإلكترونية للشركات

إضافة للخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها المصرف للأفراد، فإنه يسعى أيضاً لتقديم الخدمات الإلكترونية للشركات والتي من أبرزها ما يأتي:

- خدمة الإيداع والسحب من أي فرع: من خلال هذه الخدمة يتمكن العميل من الاستفادة من الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف من خلال الذهاب إلى أي فرع يمكن الوصول إليه ولا يشترط الذهاب إلى الفرع (الذي قد تم فتح الحساب به مسبقاً). للحصول على هذه الخدمة يتطلب:
  - عند الإيداع وتجاوز المبلغ عن (10 الاف دولار) أو (15 مليون) دينار عراقي يتوجب للعميل تقديم مستندات ثبوتيه وملئ استمارة اعرف زبونك (KYC) وتحويل من الشركة بالإيداع باسم المودع وختم الشركة.
  - أما في حالة سحب من قبل المدير المفوض للشركة ملئ استمارة اعرف زبونك في حالة تجاوز مبلغ التحويل عن (10 الاف دولار) أو (15 مليون) دينار عراقي.
  - السحب من قبل مستفيد هوية الاحوال المدنية و بطاقة السكن او البطاقة الموحدة +المستندات ثبوتيه تثبت علاقة المستفيد بالساحب وملئ استمارة اعرف زبونك في حالة المبلغ اعلى من (15 مليون) دينار او (10 الاف) دولار.
- خدمة المقاصة الإلكترونية (ACH): هي الخدمة التي تمكن الزبون من تحصيل مبالغ الصكوك المودعة في حسابه في فترة قصيرة.

**للحصول على هذه الخدمة يتطلب :-**

- وجود حساب للشركة.
- تقديم هوية تعريفية للزبون.
- توفر المتطلبات القانونية والفنية في الصك المودع.
- ملئ استمارة الإفصاح عن مصادر الأموال إذا تجاوز مبلغ الصك (10.000) بالدولار الأمريكي أو (15.000.000) دينار عراقي.
- تقديم المستمسكات المعززة لمصادر الأموال إذا تجاوز مبلغ الصك (10.000) بالدولار الأمريكي أو (15.000.000) دينار عراقي.

**ج. نظام الرواتب الإلكترونية (B2B):** يوفر المصرف لعملائه من المؤسسات والشركات نظاماً آلياً شاملاً يكفل ميزة التحكم الكامل في تنفيذ مدفوعات الإلكترونيات المختلفة مثل رواتب الموظفين وفواتير الموردين إلى جانب إدارة عملية تحصيل المستحقات من أي أطراف أخرى. ويشكل هذا النظام نقطة ارتباط مباشرة وأمنة ومتكاملة بين الشركة والمصرف كما يتوافق مع نظم إدارة الموارد والنظم المحاسبية المختلفة.

يكفل هذا النظام تحقيق سرعة وسهولة أكبر في عمليات سداد الرواتب والمدفوعات المتكررة الأخرى إلى جانب تبسيط مهام تسوية الحسابات عبر إصدار كشوف حسابات لمختلف المعاملات، كما يمتاز بإمكانية موائمة بما يلي الأغراض والاحتياجات المختلفة للشركات والمؤسسات ويحقق كفاءة تشغيلية.

**للحصول على هذه الخدمة يتطلب:**

- فتح حساب من قبل المدير المفوض للشركة.
- ملئ استمارة طلب خدمة ال B2B.
- فتح حسابات بأسماء الموظفين.
- عقد مع المصرف لمنحه الخدمة.

**د. رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN)**

يساهم رقم الحساب المصرفي الدولي في تحسين مستوى الخدمات المالية والمصرفية وخدمات المقاصة وتسوية المدفوعات محلياً ودولياً، حيث يمهّد الطريق لتقليل الوقت اللازم لإتمام عملية تحويل الأموال بسرعة عالية، وذلك نتيجة لاستخدام رقم حساب مصرفي صحيح يتم تأكيده من خلال معايير الحساب المصرفي الدولي.

**3. الخدمات المصرفية الإلكترونية الدولية**

يقدم المصرف التجاري العراقي خدماته المصرفية الإلكترونية الدولية، والتي يمكن تلخيصها بالآتي:

- أ. خدمة الإيداع والسحب من أي فرع:** من خلال هذه الخدمة يتمكن العميل من الاستفادة من الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف من خلال الذهاب إلى أي فرع يمكن الوصول إليه ولا يشترط الذهاب إلى الفرع الفاتح للحساب.
- ب. خدمة الرسائل النصية القصيرة:** تتيح هذه الخدمة للعميل إمكانية استلام رسالة نصية قصيرة على هاتفه النقال عن كل معاملة سحب أو إيداع تتم على حساب/حسابات العميل مع إمكانية معرفة الرصيد بعد كل معاملة.
- ج. خدمة الصراف الآلي (ATM):** اتجهت المصارف ومنذ فترة طويلة إلى إيجاد طرق بسيطة وأمنة للحصول على النقود دون اللجوء إلى حمل مبالغ نقدية قد تكون عرضة للسرقة وتجسد ذلك من خلال استخدام البطاقات الإلكترونية والصرافات الآلية والتي أسهمت بشكل كبير في خدمة عملاء المصارف. هذا ما شجع المصارف إلى نشر أجهزة الصراف الآلي في كافة الأماكن العامة بحيث أصبح من السهل الحصول على النقد من أي صراف آلي حتى وإن لم يكن تابعاً لمصرف العميل، ومن أي دولة حتى وإن لم تكن دولة فتح حساب العميل. وأصبحت الصرافات الآلية توفر خدمات مصرفية أخرى بالإضافة إلى إمكانية الحصول على النقد مثل إمكانية الاطلاع على الرصيد، إمكانية الحصول على كشف بأخر 10 حركات، إمكانية تغيير الرقم السري للبطاقة بالإضافة إلى إمكانية استخدام الصرافات الآلية كوسيلة للدعاية والإعلان عن منتجات المصرف وخدماته.
- د. حلول إدارة المدفوعات الإلكترونية (B2B):** يوفر المصرف لعملائه من المؤسسات والشركات نظاماً آلياً شاملاً يتيح إدارة مدفوعات الخارجية المنتظمة بصورة إلكترونية تماماً، كما يكفل ميزة التحكم الكامل في تنفيذ مدفوعات الإلكترونيات المختلفة مثل رواتب الموظفين وفواتير الموردين إلى جانب إدارة عملية تحصيل المستحقات من أي أطراف أخرى. ويشكل هذا النظام نقطة ارتباط مباشرة وأمنة ومتكاملة بين الشركة والمصرف كما يتوافق مع نظم إدارة الموارد والنظم المحاسبية المختلفة، ويكفل هذا النظام تحقيق سرعة وسهولة أكبر في عمليات سداد الرواتب والمدفوعات المتكررة الأخرى إلى جانب تبسيط مهام تسوية الحسابات عبر إصدار كشوف حسابات لمختلف المعاملات، كما يمتاز بإمكانية موائمة بما يلي الأغراض والاحتياجات المختلفة للشركات والمؤسسات ويحقق كفاءة تشغيلية.
- هـ. رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN):** يساهم رقم الحساب المصرفي الدولي في تحسين مستوى الخدمات المالية والمصرفية وخدمات المقاصة وتسوية المدفوعات محلياً ودولياً، حيث يمهّد الطريق للأمام من أجل تخفيض التأخير في إتمام عملية تحويل الأموال وذلك نتيجة لاستخدام رقم حساب مصرفي صحيح يتم تأكيده من خلال معايير الحساب المصرفي الدولي.

**خامساً: دور الائمة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية**

لغرض إبراز دور الائمة الإلكترونية بتطوير النشاط المصرفي من أجل الارتقاء في تقديم الخدمات للعملاء كما ونوعاً وبمستويات عالية من الجودة وبأقل تكاليف ضمن إطار التحدي بين ضرورة تطبيق أسس الائمة الإلكترونية في المجال المصرفي ومخاطر هذا التطبيق، حاولنا هنا المقارنة بين الأعوام 2010 و 2011 وهو العام الذي بدء فيه المصرف العمل الإلكتروني، وقد تم استخدام بعض المتغيرات لتلك الأعوام لغرض المقارنة فيما بينها

1. **حسابات النتيجة:** حقق المصرف صافي ربح مقداره (13.934) مليون دينار في العام (2010) وبنسبة نمو بلغت (225%) عن العام السابق، فيما بلغ صافي الأرباح في العام (2011) (7.979) مليون دينار، ولعل السبب لانخفاض الأرباح يعود للبدء باستخدام الائتمنة الالكترونية للمصرفية، ولما لذلك من أثر على الزبون لعدم معرفته الكاملة بتلك الخدمات.
2. **الاحتياطات والمخصصات:** بلغ مجموع الاحتياطات للعام (2010) (34.534) مليون دينار فيما بلغ مجموع المخصصات (22.156) مليون دينار، اما في العام (2011) فقد بلغ مجموع الاحتياطات (35.185) وبنسبة تغير بلغت (0.01%) عن العام السابق، فيما بلغ مجموع المخصصات للعام (2011) (23.054) مليون دينار وبنسبة تغير بلغت (0.05%)، ويعود السبب لتلك الزيادة دعم المركز المالي وتنفيذ القوانين والتعليمات النافذة.
3. **اجمالي الإيرادات:** بلغ مجموع إيرادات النشاط الجاري خلال العام (2010) (2.686) مليون دينار فيما بلغت إيرادات الاستثمار (13.246) مليون دينار، وبلغت الإيرادات المتنوعة (12.191) مليون دينار، وعليه يكون اجمالي الإيرادات (28.123) مليون دينار.

اما في العام (2011) فقد بلغ مجموع إيرادات النشاط الجاري (1.390) مليون دينار، فيما بلغت إيرادات الاستثمارات (12.173) مليون دينار، وبلغت الإيرادات المتنوعة (1.895) مليون دينار، وعليه يكون اجمالي الإيرادات (15.4589) مليون دينار، وهنا يتبين لنا ان الإيرادات في عام (2010) كانت اعلى، والسبب يعود أيضا الى بدء العمل بالائتمنة الالكترونية وقلة خبرة الزبون في استخدام تلك الخدمات.

مما سبق نستنتج انه وعلى الرغم من قلة الأرباح في عام (2011) بسبب اهتمام المصرف بتطوير البنية التحتية لتقنيات المعلومات من خلال تطبيق الأساليب الحديثة والمتطورة في القطاع المصرفي، وذلك لتسهيل خدمة الزبائن، اذ يعد المصرف التجاري العراقي من المصارف الستة الأولى التي طبقت أنظمة المدفوعات الالكترونية، كما قام المصرف بتأسيس شركة أموال لخدمات الصيرفة الالكترونية، وعمل على شراء أجهزة الصراف الآلي (ATM) وتوزيعها على فروعها، الامر الذي سيساهم في نشر الوعي المصرفي وازدياد عدد المتعاملين مع المصرف مستقبلاً.

#### الاستنتاجات

1. ان تطوير الخدمة المصرفية يقلص الفجوة بين المصرف والزبون لإدراكه جودة الخدمة المقدمة وسهولة استخدامها إلكترونياً.
2. أدى استخدام الائتمنة الالكترونية الى زيادة طلب الخدمات الالكترونية من قبل الزبائن وذلك لسرعة أداء الخدمة وانتقالها ومنع حدوث الأخطاء.
3. يؤدي استخدام الائتمنة الالكترونية الى ترشيد استخدام الموارد البشرية وبذلك يخفض من كلفة عنصر الأجور.

#### التوصيات

1. ضرورة السعي لتقليص الفجوة بين توقعات الزبون والخدمات الالكترونية المقدمة.
2. نوصي باستكمال أتمنة المصرف واستبدال النظام اليدوي بالنظام الالكتروني لجميع الأنشطة والفروع.
3. ضرورة زيادة عدد الخدمات الالكترونية المقدمة للزبون والتحسين المستمر لتلك الخدمات وذلك بمتابعة ادخال التكنولوجيا الى العمل المصرفي.

#### References

1. محمد حماد مرهج الهيتي (2004)، التكنولوجيا الحديثة والقانون الجنائي، دار الثقافة، الأردن.
2. ميادة بلعائش (2015)، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية-دراسة مقارنة الجزائر، فرنسا، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.
3. سلمى عشيبة عبد العزيز (2017)، الإدارة الإلكترونية: مدخل لتميز الإدارة العامة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة الجلفة، العدد الأول.
4. عدمان مريزق، الإدارة الإلكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة.
5. علي غريبي وريثية الأخضر (2016)، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وأفاق ترشيدها، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد الثالث.
6. فاطنة بلقرع، دلال العمري، هاجر قريشي (2017)، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع.
7. محمد تافرورت (2012)، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد السابع، سبتمبر.
8. محمد ياسين مختار، مريم لعشاب (2017)، اسهامات الادارة الالكترونية في التطوير الاداري، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد الخامس.
9. هاجر محمد مالك، الطاهر محمد أحمد علي (2017)، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على العميل، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد الأول.
10. رشاد العصار ورياض الحلبي (2000)، النقود والمصارف، عمان، الأردن، دار صفاء للنشر.
11. فلاح حسن ثويني، وحيدة جبر خلف (2000)، الصيرفة الالكترونية، المبررات والمخاطر ومتطلبات النجاح، مجلة الاقتصاد، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 54، ص: 8.
12. احمد سفر (2006)، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، لبنان ن المؤسسة الحديثة للكتاب، ص: 155.
13. منير، ممدوح الجنيهي (2005)، المصارف الالكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، ص: 224.