

سلسلة بحثية تصدرها الإدارة
العامّة للبحوث والإحصاء

بنك السودان المركزي

الإصدار رقم (6)

خلال الفترة 1999-2003م

حيدر عباس حسين
إنتصار الياس البدري
الريح آدم عبدالله

تنويه :

كل ما يرد في هذه الإصدار من وجهات نظر وآراء لا تمثل بالضرورة رأي بنك السودان المركزي إنما تقع المسؤولية على الكاتب.

حقوق الطبع محفوظة لبنك السودان المركزي 2006م
(توزع مجاناً)

فبراير 2004

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
6	المقدمة
9	الفصل الأول: واقع الجهاز المصرفي السوداني
9	أداء المصارف خلال الفترة 1999-2002 م
15	الفصل الثاني: الخطوات والإجراءات التي تمت لمواكبة التقنية المصرفية
15	مقدمة
15	دور بنك السودان في تطبيق التقنية
21	دور شركة الخدمات الإلكترونية في تطبيق التقنية
29	الفصل الثالث: واقع التقنية في المصارف السودانية، أثرها على الصناعة المصرفية، العوامل المؤثرة على تطبيق التقنية في المصارف والرؤى المستقبلية.
29	مقدمة
30	واقع التقنية في المصارف السودانية
35	أثر التقنية على الصناعة المصرفية
36	العوامل المؤثرة على تطبيق التقنية في المصارف
38	الرؤى المستقبلية للمصارف السودانية
39	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
40	النتائج
40	التوصيات
42	المصادر والمراجع
43	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
10	تطور بعض المؤشرات المالية	1
12	تطور رأس المال وبعض المؤشرات الأخرى	2
13	أعداد القوى العاملة بالجهاز المصرفي	3
27	إحصائية بطاقة شامخ الذكية (الموقف بنهاية كل شهر)	4
27	إحصائية بطاقة شامخ الذكية (متراكمة بنهاية كل شهر)	5
31	نتيجة إجابات المصارف على أسئلة الاستبيان	6

فهرس الملحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
43	استبيان المصارف السودانية عن التقنية المصرفية	1

توطئة :

درجت الإدارة العامة للبحوث والإحصاء على إصدار سلسلة من الدراسات والبحوث، وذلك بغرض نشر الوعي والمعرفة بالقضايا الاقتصادية والمصرفية عموماً. وتأتي هذه الإصدار التي تحمل الرقم (6) تحت عنوان: أثر التقنية على الصناعة المصرفية في السودان خلال الفترة (1999 - 2003م)، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق التقنية على الصناعة المصرفية في السودان والمعوقات التي واجهت هذا التطبيق، بالإضافة إلى خطط المصارف طويلة الأجل من أجل إدخال خدمات مصرفية تقنية جديدة ومبتكرة تمكنها من المنافسة إقليمياً وعالمياً خاصة في ظل اتفاقية السلام وقيام مصارف جديدة الأمر الذي يزيد من حدة المنافسة.

تلقي الدراسة الضوء على تطبيق المصارف السودانية للتقنية في الفترة المذكورة أعلاه وتأتي في أربعة فصول، يتناول الفصل الأول واقع الجهاز المصرفي السوداني والذي يشمل الإجراءات الجوهرية التي اتخذت منذ بداية التسعينات لتطوير العمل المصرفي ومواكبة المستجدات المتسارعة في الصناعة المصرفية، إضافة لتنظيم أداء المصارف خلال الفترة 1999-2003 م من خلال استعراض أهم المؤشرات المالية، بينما يتناول الفصل الثاني الخطوات والاجراءات التي تمت لتطبيق التقنية وتتمثل في: أولاً: دور بنك السودان في إدخال التقنية المصرفية ويشتمل على: مراحل تطور التقنية في بنك السودان، الجهود التي قام بها، العوامل المؤثرة، الخطط المستقبلية وأثر الانتقال إلى المبنى الجديد، ثانياً: دور شركة الخدمات المصرفية الالكترونية في تطبيق التقنية في الجهاز المصرفي، يتم في الفصل الثالث تناول واقع التقنية في المصارف السودانية، أثرها على الصناعة المصرفية، العوامل المؤثرة والرؤى المستقبلية، تختتم الدراسة بالفصل الرابع الذي يستعرض النتائج والتوصيات التي انتهت إليه الدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: زيادة الودائع وتحسين الإيرادات نتيجة لإدخال التقنية، تقليل المصروفات الادارية وتحسين الهيكل الاداري للمصارف، تحسين الخدمة المقدمة للجمهور، ضعف البنيات التحتية خاصة في مجال الشبكات والاتصالات، ضعف ثقافة المجتمع، قلة الكوادر المدربة، ومن أهم توصيات الدراسة: تأمين البنية التحتية، الاهتمام بإنشاء إدارة أو قسم للحاسوب بالمصارف، توفير ثقافة العملاء، توفير فرص الاحتكاك بين المصارف لتبادل الخبرات، أهمية التركيز على أمن وسلامة المعلومات، والاسراع في إصدار قانون المعاملات الالكترونية وقانون التجارة الالكترونية.

المقدمة

يشهد العالم منذ سنوات توسعاً وتطوراً في سوق المعلومات والاتصالات وفى تقنيات هذه السوق. وقد أخذت تقنيات المعلومات والاتصالات ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على تنوعها وأصبحت هذه التقنيات عنصراً مساعداً للتقدم والتطور في تلك الأنشطة.

وكان قطاع المصارف من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة المعلومات والاتصالات التي شكلت عاملاً مساعداً لتنمية العمل المصرفي منذ أوائل السبعينيات وفى اتجاهات متطورة للغاية خلال فترة الثمانينيات والتسعينيات وحتى اليوم. وقد صاحب ذلك ظهور استخدام الشبكات وربط أجهزة الحاسوب مع بعضها البعض، بحيث انطلقت بسرعة ثورة تطور وارتقاء العمل المصرفي والتي مازالت مستمرة حتى اليوم، وهى تعيد بالتأكيد صياغة المفاهيم حول النظم المصرفية وبالتالي تؤثر على الاقتصاد العالمي بشكل كبير.

ويشهد العمل المصرفي الإلكتروني نمواً متسارعاً منذ سنوات مع انطلاقة اختراع الشبكات التي تحولت من وجه وطبيعة العمل المصرفي. ومع تطور استخدام التقنية عموماً في العمل المصرفي كان هنالك دخولاً مكثفاً لعدد من المصارف العالمية الكبرى إلى هذا الميدان الجديد، إذ لاحظت هذه المصارف أن إدخال التقنية في العمل المصرفي يحدث خفضاً في التكاليف. ثم ظهرت فرص هامة وواسعة لتقديم خدمات مصرفية ومالية جديدة، كتقديم المصارف لخدمات مصرفية تقنية من سحب وإيداع وتحاويل والتي تتيح للعملاء السحب من أرصدة حساباتهم المصرفية أو تحويل مبالغ معينة أو تحديث المعلومات الخاصة بالحسابات، والتي تجرى عادة بواسطة الأعمال المصرفية التقليدية. ولذلك نرى اليوم مسارعة مصارف عديدة في مختلف أنحاء العالم إلى الشروع في إنجاز معظم عملياتها إلكترونياً نظراً لأن الخدمات المصرفية الإلكترونية الدائمة والمتواصلة، جعلت الوصول إلى الأسواق العالمية بنفس سهولة الوصول إلى الأسواق المحلية.

ويمكن تحديد الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة على نطاق العالم العربي في العموم بشبكة الصراف الآلي ونقاط البيع، شبكة سويفت، خدمات الهاتف المصرفي، الصيرفة عبر الإنترنت، التحويلات الإلكترونية، المقاصة الإلكترونية، المصرف المحمول، التجارة الإلكترونية، التسويات الآنية للمدفوعات وشبكة ربط الفروع.

والمصارف السودانية كغيرها من المصارف العالمية بدأت في إدخال التقنية إلى أعمالها المصرفية حتى تجد موقعا بين المصارف الأخرى وتستطيع الصمود في عالم تقنية العمل المصرفي .

في ظل ثورة المعلومات والاتصالات التي اجتاحت العالم خاصة خلال العقدین الماضیین لابد من معرفة إلى أي مدى يمكن للجهاز المصرفي بوضعه الحالي التكيف مع هذا الوضع الذي أفرزته ثورة المعلومات في العمل المصرفي، وهل تؤدي التقنية فعلا إلى تخفيض التكاليف وزيادة الكفاءة الإدارية في المصارف وزيادة الربحية ؟ وإلى أي مدى يمكن حماية الجهاز المصرفي باستعمال تقنيات عالية ومتطورة خاصة مع تعاظم جرائم الكمبيوتر.

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على تطبيق المصارف السودانية للتقنية في الفترة (1999-2003م) والعقبات والصعوبات التي واجهت هذا التطبيق ، ثم تستعرض أثر هذه التقنية على الصناعة المصرفية بالإضافة إلى خطط المصارف طويلة الأجل من اجل إدخال خدمات مصرفية إلكترونية جديدة ومبتكرة تمكنها من المنافسة إقليمياً وعالمياً.

تتبع هذه الدراسة المنهج التحليلي من خلال المعلومات التي توفرت من :

§ **مصادر أولية :** تمثلت في استبيان وزع لكل المصارف العاملة في السودان ومقابلة المسؤولين في الإدارة العامة للتقنية المصرفية ببنك السودان ومعلومات مجمعة من شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

§ **مصادر ثانوية :** تشمل الدوريات والدراسات والنشرات ذات الصلة.

- 1- ما زالت المصارف السودانية تعاني من ضعف في مواكبتها للتطورات التقنية الأمر الذي لا يمكنها من المنافسة في الأسواق الإقليمية والعالمية .
- 2- الوضع الحالي للجهاز المصرفي (مالياً، فنياً، وإدارياً) يحد من مواكبة المصارف للتقنية المصرفية المتوفرة حالياً.
- 3- ما زالت البيئة المحيطة بالعمل المصرفي غير مواتية للتقنية .
- 4- أسهمت توجيهات بنك السودان في تطبيق التقنية بالمصارف.

تتكون الدراسة من أربعة فصول :-

الفصل الأول :-

واقع الجهاز المصرفي السوداني الحالي والذي يشمل الإجراءات الجوهرية التي اتخذت منذ بداية التسعينات لتطوير العمل المصرفي ومواكبة المستجدات المتسارعة في الصناعة المصرفية، إضافة لتنظيم أداء المصارف خلال الفترة 1999-2003م من خلال استعراض أهم المؤشرات المالية.

الفصل الثاني :-

الخطوات والإجراءات التي تمت لمواكبة التقنية المصرفية.

الفصل الثالث :-

واقع التقنية في المصارف السودانية، أثرها على الصناعة المصرفية، العوامل المؤثرة على تطبيق التقنية في المصارف، والرؤى المستقبلية للمصارف.

الفصل الرابع :-

النتائج والتوصيات التي انتهت إليها الدراسة بالإضافة إلى المصادر والمراجع والملاحق.

الفصل الأول

واقع الجهاز المصرفي

شرع بنك السودان ومنذ بداية التسعينات في تنفيذ برامج وإجراءات تهدف إلى تعزيز سلامة الجهاز المصرفي، ومعالجة جوانب الضعف فيه من صغر حجم المصارف وضعف رؤوس أموالها والمشاكل الإدارية والمالية التي تعاني منها، إضافة إلى مقابلة التحديات الخارجية التي أفرزتها وستفرزها متطلبات العولة .

تمثلت أهم الإجراءات في إصدار قانون تنظيم العمل المصرفي في العام 1991م، وإنشاء الهيئة العليا للرقابة الشرعية في العام 1992م، كما وضع مشروعاً لتوفيق أوضاع البنوك في العام 1994م بهدف مواكبة التطورات العالمية في معايير السلامة المصرفية وتقوية المراكز المالية والفنية والإدارية للمصارف. وبهدف تحقيق إصلاحات شاملة في المجالات المصرفية المختلفة، أصدر بنك السودان السياسة المصرفية الشاملة (1999-2002 م) وقد كان إدخال التقنيات الحديثة في العمل المصرفي أحد محاور هذه السياسة .

طار تنفيذ هذه السياسة وضع بنك السودان برنامجاً لإعادة هيكلة وإصلاح الجهاز المصرفي وذلك بهدف إيجاد كيانات مصرفية كبيرة إضافة إلى معالجة مشكلة الديون المتعثرة والبدء في اجراءات خصخصة بنوك القطاع العام.

أداء المصارف خلال الفترة 1999-2003 م :-

الجدول (1) يوضح تطور بعض المؤشرات المالية للمصارف بعد إنفاذ السياسة المصرفية الشاملة وبرنامج إعادة الهيكلة .

جدول رقم (1) تطور بعض المؤشرات المالية

(نسب مئوية)

2003	2002	2001	2000	1999	
33.6	32	39	35	17	نمو حجم الودائع
52.6	43.7	40.5	62.6	2.8	نمو حجم التمويل
46.2	55	65	75	112	المصرفيات إلى الإيرادات
10	15.8	11	7	8	متوسط نسبة كفاية رأس المال
11.4	13.9	15.5	16.3	21.4	التعثر

المصدر :- التقارير السنوية - بنك السودان

من الجدول أعلاه يتضح الآتي :-

1/ الودائع :-

هنالك زيادة كبيرة في حجم الودائع المصرفية خلال الفترة 1999-2003م ، حيث كانت نسبة نمو الودائع 17% ، 35% ، 39% و 32% و 33.6 خلال سنوات تلك الفترة على التوالي .

2/ التمويل :-

حجم التمويل المصرفي في زيادة مستمرة، إلا أن الزيادة كانت متباينة ، حيث زاد التمويل بنسبة 62.6% في العام 2000م، وانخفضت نسبة الزيادة إلى 40.5% في عام 2001م، وارتفعت إلى 43.7% في العام 2002م، وواصلت الارتفاع حيث بلغت 52.6 في عام 2003م.

3/ المصرفيات إلى الإيرادات :-

سعى بنك السودان إلى تخفيض النسبة الحالية في المصارف إلى النسبة المتعارف عليها عالمياً 55%، ويلاحظ من الجدول أن نسبة المصرفيات للإيرادات في انخفاض مستمر

وذلك نتيجة للانخفاض الكبير في المصروفات الإدارية والعمومية جراء إغلاق عدد من الفروع العاملة التي كانت تسبب خسائر مستمرة، والاستغناء عن أعداد كبيرة من العاملين أما نتيجة للإصلاح المالي والإداري الذي تم لعدد من المصارف أو الدمج أو لتطبيق التقنية في أحيان أخرى، إضافة لزيادة الإيرادات خاصة بند الخدمات المصرفية، خلال الأعوام من 1999-2003م كانت نسبة الإيرادات إلي المصروفات %112 ، %75، %65 و %55 على التوالي مما يعتبر مؤشراً جيداً لأداء البنوك.

4 / كفاية رأس المال :-

تمثل هذه النسبة رأس المال والاحتياطيات إلي الأصول المرجحة بأوزان المخاطر . وقد تحسنت هذه النسبة كثيراً للبنوك خلال الفترة 1999-2003م حيث بلغت %8، %7، %11، و%15.8 لهذه السنوات على التوالي وذلك نتيجة للزيادة الكبيرة في رؤوس أموال البنوك.

5 / التعثر :-

بذل بنك السودان مجهودات مقدره فيما يختص بمعالجة التعثر والوصول به إلي النسبة المتعارف عليه عالمياً (-5% 6%) ، وقد أثمرت هذه المجهودات بالنزول بنسبة التعثر إلي حوالي %14 في عام 2002م وذلك بفضل الإجراءات التي اتخذت من قبل المصارف تجاه المدينين استناداً إلي قانون بيع الأموال المرهونة لسنة 1990م، والمتابعة المستمرة من بنك السودان عبر اللجان التي كونت خصيصاً لمتابعة مجهودات البنوك فيما يخص تعثر التمويل .

6 / رأس المال :-

الزم برنامج إعادة الهيكلة كل البنوك العاملة برفع رؤوس أموالها إلي ثلاثة مليار دينار بنهاية العام 2003م، أما فروع البنوك الأجنبية فإن الحد الأدنى لرأس المال لا يقل عن 12 مليون دولار أمريكي .

الجدول (2) يوضح تطور رأس المال وبعض المؤشرات الأخرى :

جدول رقم (2) تطور رأس المال وبعض المؤشرات الأخرى

(مليار دينار)

2003	2002	2001	2000	1999	
110	73	47.6	32	24	رأس المال + الاحتياطيات
789	611	455	357	242	حجم الأصول
29.7	22	12.5	8.4	5.8	حجم الأرباح

المصدر: التقارير السنوية - بنك السودان

يلاحظ أن رأس مال المصارف ومنذ العام 1999 وحتى 2003 في تزايد مستمر حيث ارتفع من 24 مليار دينار في عام 1999م إلى 110 مليار دينار في عام 2003م وذلك كنتيجة طبيعية لتنفيذ برنامج إعادة هيكلة البنوك.

7 / حجم الأصول :-

يلاحظ من الجدول رقم (2) نمو حجم الأصول المصرفية في الميزانيات المجمعة للمصارف العاملة حيث ارتفعت الأصول من 242 مليار دينار في العام 1999م إلى 789 في العام 2003م.

8 / الأرباح :-

يلاحظ من الجدول أعلاه، الزيادة الكبيرة في حجم الأرباح المحققة خلال الفترة 1999-2003م حيث ارتفعت من 5.8 مليار دينار في عام 1999م إلى 29.7 مليار دينار في عام 2003م وذلك نتيجة لانخفاض المصروفات الإدارية والعمومية جراء سياسات الإصلاح التي تمت لعدد من البنوك .

9 / مساهمة المصارف في توظيف القوى العاملة :-

تساهم المصارف في توظيف القوى العاملة كما يتضح من الجدول أدناه:

جدول رقم (3)

أعداد القوى العاملة بالجهاز المصرفي

2003	2002	2001	2000	1999	
13254	13773	14129	15100	17763	إجمالي العاملين

المصدر : اتحاد المصارف السوداني - نشرة المعلومات المصرفية

يلاحظ التدني الكبير في إجمالي أعداد القوى العاملة بالمصارف خلال الفترة -99
2003م، حيث تقلصت من 17763 في العام 1999م إلى 13254 في العام
2003م، كان هذا التدني نتيجة للآتي :-

- 1- سياسات الإصلاح المالي والإداري لبعض المصارف خلال العشرة سنوات الماضية
سافة للدمج الذي حدث لبعض البنوك .
- 2- متطلبات برنامج إعادة هيكلة المصارف حيث أن بعض المصارف قامت بإغلاق بعض
الفروع الخاسرة لتقليل مصروفاتها، وتحسين نسبة مصروفاتها إلى إيراداتها.
- 3- دخول التقنيات الحديثة في بعض المصارف أدى إلى إعادة هيكلة بعض الإدارات
والاستغناء عن بعض العاملين.
- 4- تصفية بعض المصارف (الصفاء ونيما وسي تي).
يتضح أن أداء المصارف خلال الفترة 1999-2003م في تحسن مستمر منذ تطبيق
مراحل السياسة المصرفية الشاملة وبرنامج إعادة الهيكلة .

بالرغم من أن كل خطط وبرامج الإصلاح تعمل بشكل تكاملي في تدعيم المواقف
المالية للمصارف، إلا أن إدخال التقنية المصرفية لاشك قد ساهم مساهمة فعالة في

تحسين أداء المصارف خلال هذه الفترة والتي اعتبرت فيها التقنية المصرفية جزءاً أصيلاً من برنامج الإصلاح المصرفي وهذا ما سيتم تبياناه في الفصل الثالث من هذه الدراسة.

الفصل الثاني

الخطوات والإجراءات التي تمت لمواكبة التقنية المصرفية

مقدمة :-

يتناول هذا الفصل الآتي:-

أولاً: دور بنك السودان في إدخال التقنية المصرفية ويشتمل على مراحل تطور التقنية في بنك السودان، المجهودات التي قام بها بنك السودان لمواكبة التقنية المصرفية، العوامل المؤثرة على تطبيق التقنية، الخطط المستقبلية لبنك السودان وأثر الانتقال إلى المبنى الجديد على تطبيق التقنية.

ثانياً : دور شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطبيق التقنية في الجهاز المصرفي .

1-2 دور بنك السودان في تطبيق التقنية :-

1-1-2 مراحل تطور التقنية في بنك السودان :

مر إدخال التقنية في بنك السودان بعدة مراحل أهمها المراحل التي تلت منتصف التسعينيات ويمكننا تلخيص هذه المراحل كالآتي:-

§ ماكينات تثقيب الكروت :-

§ ادخل نظام تثقيب الكروت في عام 1969م بإدارة البحوث للعمل بقسم الصادر والوارد وميزان المدفوعات، ثم كتجربة بإدارة الحسابات والمرتبات، وقد انتهى العمل بهذا النظام في العام 1983م.

§ ماكينات NCR 31/32 :-

ادخل نظام هذه الماكينات ما بين العامين 1983-1984م ، والعمل بهما شبيه بماكينات الطباعة.

§ أجهزة الحاسوب NCR 8140:-

أول أجهزة حاسوب شخصي من شركة Peat Marwick الإنجليزية في عام

1985م. تم توفير الأجهزة لقسم التجارة الخارجية بإدارة البحوث ، ثم انتقلت الأجهزة لقسم الجدولة . تم إدخال الأجهزة في أقسام المرتبات والقروض الأجنبية والرقابة على المصارف في الفترة من العام 1987-1991م.

§ إدخال نظام الحاسوب بالعمل المصرفي :-

تم إدخال نظام الحاسوب لأول مرة في العمل المصرفي في عام 1986م بالفرع الرئيسي باستخدام جهاز حاسوب من نوع Main Frame NCR 9020 ، وكان إدخال البيانات يتم عن طريق عدد بسيط من الأجهزة الطرفية موصلة عن طريق شبكي.

§ تحويل بيئة عمل النظام المصرفي إلى أجهزة الحاسوب الشخصي :-

تم تحويل بيئة عمل النظام المصرفي إلى أجهزة الحاسوب الشخصي في عام 1994م استخدام أجهزة حاسوب 486 ، ارتفع عدد الأجهزة الطرفية إلى 16 جهاز. تم عمل شبكتي حاسوب بعد فصل الفرع الرئيسي من الحسابات العمومية في عام 1996م بالرئاسة. وفي عام 1997م تم إدخال النظام المصرفي لعدد أربعة فروع هي مدني، بورتسودان، القضارف ثم الأبيض. أيضاً تم إدخال أجهزة الحاسوب في أعمال الطباعة والسكرتارية ونظام الأرشفة الإلكتروني في عام 1997م. في الفترة من 1994-1998م تم تطوير بعض الأنظمة للإدارات المختلفة، حيث تم إدخال خدمة الإنترنت للإدارة العليا وادارة النقد الأجنبي لأول مرة في العام 1997م. كما تم تدريب عدد كبير من العاملين على النظم والتطبيقات المختلفة.

§ مشروع شبكة بنك السودان:-

وأخر العام 1998م قيام مشروع شبكة بنك السودان ، وترفع قسم الحاسوب إلى إدارة في العام 1999م، تم تنفيذ أول شبكة حاسوب بطريقة علمية مع إدخال تقنية الألياف الضوئية ومن ثم إدخال تطبيقات البريد الإلكتروني ، الأرشفة الإلكتروني بجانب النظام المصرفي ونظام التوقيعات.

§ إنشاء الإدارة العامة للتقنية المصرفية:-

بالإضافة إلى ذلك فقد قام بنك السودان بإنشاء الإدارة العامة للتقنية المصرفية في أبريل من العام 2000، وأوكلت إليها المهام الآتية:-

- 1- تطوير نظم الحاسوب التي يحتاج إليها بنك السودان .
 - 2- تنفيذ شبكات الحاسوب التي تربط رئاسة وفروع بنك السودان .
 - 3- المساهمة في وضع الخطط الخاصة بالتقنية المصرفية وتنفيذ مشروعاتها على القطاع المصرفي .
 - 4- وضع المعايير الفنية للأنظمة التقنية بالقطاع المصرفي .
 - 5- العمل على تأهيل كادر تقني وطني له القدرة على إدارة المشروعات المنفذة وتأمين التطور المستقبلي لها .
 - 6- المساهمة في تطوير الكوادر المصرفية لتتمكن من استيعاب التقنية .
- تتكون الإدارة العامة للتقنية المصرفية من إدارتين متخصصتين هما إدارة الحاسوب التي تعنى بتطوير أنظمة البنك الداخلية ، وإدارة التقنية المصرفية التي تعنى بتطوير الأنظمة المطلوبة على مستوى القطاع المصرفي .

2-1-2 الجهود التي قام بها بنك السودان لمواكبة التقنية

المصرفية :-

لم يقتصر دور بنك السودان في مواكبة تقنية المعلومات على أعماله فقط ولكن عني أيضاً بإدخال وتطوير التقنية في الجهاز المصرفي اقتناعاً منه بأهمية التقنية في تطوير العمل المصرفي، وفي تفعيل دوره الرقابي والإشرافي، لذلك فقد كانت التقنية رافية أحد أهم محتويات السياسة المصرفية الشاملة للجهاز المصرفي (1999-2002م) حيث أوردت السياسة المصرفية الشاملة الآتي :-

- 1- اعتبار تقنية العمل المصرفي في جميع المصارف جزءاً أصيلاً من برنامج رقابة بنك السودان ومتطلبات توفيق الأوضاع بكل المصارف .
- 2- البدء في إدخال الشيكات الممغنطة واستكمال شبكات الحاسوب في العمليات المصرفية في جميع فروع المصارف في ولاية الخرطوم كمرحلة أولى لتعمم على كل الفروع بنهاية

البرنامج .

3- ربط بنك السودان برئاسات المصارف التجارية عن طريق شبكات الحاسوب .

4- ربط المصارف التجارية بشبكات اتصال إلكترونية مصرفية (نظام سوفت) بغية تقديم خدمات أفضل وأسرع لعملائها.

كما شارك بنك السودان في تأسيس شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية في عام 1999م وهو يشارك ب 49% من أسهمها.

أما بالنسبة للتشريعات القانونية الخاصة بالتقنية فهناك مجهودات كبيرة من وزارة العدل والإدارة القانونية ببنك السودان لتقديم مشروع قانون المعاملات الإلكترونية وقانون التجارة الإلكترونية، وقد تم وضع مسودة قانون المعاملات الإلكترونية. وبهدف إدخال التقنية في الجهاز المصرفي فقد قامت الإدارة العامة للتقنية المصرفية ببنك السودان ومنذ إنشائها في عام 2000م بإصدار مجموعة من المنشورات تتضمن العديد من التوجيهات المتعلقة بإدخال التقنية المصرفية في المصارف التجارية، ويمكننا أن نورد هذه التوجيهات كما يلي:-

§ قام بنك السودان بتوجيه المصارف العاملة باستخدام الشيكات المرمزة بالحبر المغنط بولاية الخرطوم في أو قبل 2001/6/30 ولبقية الولايات 2001/12/31 . ويهدف استخدام الشيكات المغنطة إلى:-

1- تأمين الشيك ضد التزوير حيث يستخدم حبر خاص في كتابة بياناته مع استخدام الورق المؤمن ، وهذه التقنية توفر حماية للشيك ضد التزوير.

2- الشيكات المغنطة هي الخطوة الأساسية للعمل بالمقاصة الآلية حيث تقلل التكاليف وتسرع عملية المقاصة مع إمكانية التسجيل الإلكتروني لبيانات الشيك.

§ أفاد بنك السودان البنوك بأن المعايير والمواصفات التي يصدرها تستهدف سهولة ربط المصارف ببعضها من ناحية، وبالبنك المركزي من ناحية أخرى وإمكانية توفير الخدمات المصرفية للجمهور عبر كل المصارف على نحو قياسي لا يعتمد على نوعية النظم والمعدات واختلافها من مصرف لآخر.

وبالنسبة للبرمجيات فإن المعايير والمواصفات المتعلقة بمجموعة برمجيات النظم

التطبيقية وخاصة نظام الحاسوب المصرفي يجب فهمها و تطبيقها وتطويرها ،وهو ضمان تقديم خدمات مصرفية مؤمنة وجيدة للجمهور .

§ قام بنك السودان بتوجيه البنوك العاملة بعدم اعتماد أي نظام حاسوب مصرفي جديد أو تحديث للنظام المطبق الآن دون أخذ الموافقة المسبقة من بنك السودان وذلك لضمان استيفاء هذه النظم للمعايير والمتطلبات التي يضعها بنك السودان والتي تستهدف الآتي:-

- 1- المتطلبات التأمينية
 - 2- إمكانية التطوير مستقبلاً
 - 3- نظام الترميز الموحد.
 - 4- إمكانية الربط بالخدمات المصرفية الحديثة
 - 5- إمكانية الربط بالشبكة المصرفية القومية وربط فروع البنك.
- كما قامت الإدارة العامة للرقابة المصرفية أيضاً بإصدار عدة منشورات تتضمن بعض التوجيهات حيث:-

§ قام بنك السودان بتوجيه المصارف بالحصول على موافقته على إدخال الخدمات المصرفية الإلكترونية قبل التعاقد مع الجهة أو الجهات التي ستقوم بالتنفيذ.

§ كما قام أيضاً بتوجيه المصارف بعدم الإعلان عن أي خدمات أو منتجات إلكترونية إلا بعد الحصول على موافقة بنك السودان.

كما تضمن المنشور الخاص ببطاقة شامخ الذكية الأسس والضوابط اللازمة للتعامل ببطاقة شامخ الذكية.

2-1-3 العوامل المؤثرة على تطبيق التقنية في بنك السودان :-

أولاً: عوامل البيئة الداخلية :-

تتلخص المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق التقنية بينك السودان في:-

§ ضعف الخبرات المتوفرة لدى الكادر الفني خاصة في جانب إدارة المشاريع التقنية الكبيرة.

- § تعدد وتشعب المجالات والمهام التي تضطلع بها الإدارة في وقت واحد سواءً في جانب إرساء البنى التحتية أو في جانب تطبيق النظم أو في جانب بناء القدرات.
- § ضعف البناء المؤسسي حيث تم إنشاء الإدارة العامة للتقنية المصرفية حديثاً ولم يتوفر الوقت الكافي لتطوير مناهج العمل وإجراءاته.
- § ضعف تفاعل بعض العاملين مع المشاريع التقنية.
- § عدم وجود خطة استراتيجية لإدخال التقنية وربطها بتطور العمل المصرفي بالبنوك.
- § الميزانية المخصصة للتقنية غير كافية.
- § البرامج التدريبية غير كافية.
- § عدم اكتمال البنية التحتية.

ثانياً: عوامل البيئة الخارجية :-

- § ضعف قطاع المعلوماتية في البلاد وعدم مواكبة التطور التقني إقليمياً ودولياً.
- § ضعف تصور العديد من المصارف لدور وأهمية التقنية في القطاع المصرفي.
- § عدم وجود دعم فني للبرمجيات من الشركات المحلية.
- § عدم وجود مكاتب لشركات أجنبية متخصصة في التقنية المصرفية.
- § عدم وجود بيوت خبرة محلية أو أجنبية متخصصة في مجال التقنية المصرفية.

2-1-4 الخطط المستقبلية لبنك السودان :-

- § إكمال إنشاء البنية التحتية للتقنية المصرفية.
- § تحديث الخدمات المصرفية بإدخال الخدمات الحديثة كالصيرفة عبر الإنترنت إنشاء مراكز الاتصال .
- § إنشاء نظام المدفوعات القومي (المقاصة الإلكترونية، شبكة الصراف الآلي ونقاط البيع، نظام التسويات الآنية للمدفوعات، التحويلات المالية الإلكترونية).
- § تطوير وسائل التفتيش والرقابة الإلكترونية (فحص وترخيص نظم الحاسوب المصرفية، التفتيش الميداني الإلكتروني للعمل المصرفي).

2-1-5 الأثر المتوقع لانتقال بنك السودان إلى المبنى الجديد على

التقنية بالبنك :-

إن الانتقال إلى المبنى الجديد للبنك يتيح تواجد جميع إدارات البنك في مبنى واحد مما يسهل عمليات الاتصال وانسياب البيانات ، كما أن تصميم الشبكة الجديدة للبنك في المبنى الجديد والذي جاء على أحدث التقنيات والذي تمثل في استخدام تقنية الصوت مع البيانات مما يمكن من ربط رئاسة البنك وفروعه ويمكن مستقبلاً من ربط رئاسات البنوك والمؤسسات ذات الصلة برئاسات البنوك.

كما يهيئ هذا الانتقال البنية الأساسية لقيام المشروعات الجديدة للتقنية المصرفية في القطاع المصرفي كنظام المدفوعات القومي والمقاصة الآلية والرواجع البنكية وغيرها من النظم.

عند الانتقال للمبنى الجديد سيخصص جهاز حاسوب لكل موظف، كما سيتم ربط البريد الإلكتروني الداخلي مع موقع بنك السودان على الإنترنت بعد إضافة خصائص جديدة للموقع مما يسهل من انسياب المعلومات وربطه بالعديد من المواقع المفيدة .سيتم أيضاً تصميم وتطوير شبكة انترانت تعمل برئاسة البنك والفروع. سوف يتم توفير بعض الخدمات مثل خدمات الدعم والمساندة عبر الشبكة المحلية والمؤتمرات عبر الصورة والصوت.

2-2 :- دور شركة الخدمات الإلكترونية في تطبيق التقنية :

لدعم وتطوير التقنية في الجهاز المصرفي أنشئت شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية كشركة مساهمة خاصة ذات مسئولية محدودة وقد تم تأسيسها وتسجيلها في يوليو 1999 م تحت قانون الشركات لعام 1925 م وبأشرت نشاطها في مايو 2000 م .

أهدافها :-

- § تقديم خدمات الربط الإلكتروني بين المصارف .
- § تقديم خدمات الدفع المالي الإلكتروني داخل وخارج السودان .
- § تقديم الخدمات والاستشارات الفنية للمصارف في مجال عملها .
- § القيام بتنفيذ مشاريع رائدة تحتاج لجهد وتكلفة لتطوير العمل المصرفي .

§ تولى تبنى مواصفات قياسية في البرمجيات تتيح للمصارف التعاون والتعامل مع بعضها عبر شبكة إلكترونية .

§ تولى تقديم الخدمات المصرفية التي تتطلب مشاركة المصارف في تقديمها .

المساهمون :-

- 1- بنك السودان : يساهم ب49 سهماً تمثل %49 من أسهم الشركة .
- 2- الشركة السودانية للاتصالات (سود اتل) : تساهم ب30 سهماً تمثل %30 من سهم الشركة .
- 3- مجموعة المصارف :- تساهم ب21 سهم تمثل %21 من أسهم الشركة .

الهيكل التنظيمي والإداري :-

تتولى الشركة أنشطة مختلفة تم على أساسها تقسيم العمل بالشركة إلى مراكز متخصصة وهى :-

- 1- مركز شامخ لتطوير البرامج والأنظمة المصرفية .
 - 2- مركز شامخ لخدمات شبكة سويفت .
 - 3- مركز شامخ لخدمات الدفع الإلكتروني .
 - 5- مركز شامخ لخدمات شبكة المعلومات المصرفية .
- بالإضافة لتلك المراكز قامت الشركة بإنشاء مركز تدريب التقنيات المصرفية بالتعاون مع المعهد العالي للدراسات المصرفية .
وفيما يلي تفاصيل أكثر عن مراكز شامخ :

1- مركز شامخ لتطوير البرامج والأنظمة المصرفية :-

وهو مركز متخصص في البرامج والأنظمة المصرفية ، والتي من شأنها تحسين وتطوير أداء الجهاز المصرفي في السودان ليتواءم مع الأنظمة المصرفية العالمية حيث يعتمد العمل المصرفي الحديث على توفر برامج مصرفية تقدم خدمات حديثة للعملاء كالربط بماكينات الصراف الآلي والخدمة المصرفية عبر شبكة الإنترنت وغيرها من الخدمات الحديثة .

وفى إطار بحث المركز الحثيث لتوفير برامج حديثة قام المركز بتوفير برامج متعددة للمصارف منها :-

§ طباعة وإدارة الشيكات الممغنطة

§ برنامج الهاتف المصرفي :- يعمل هذا البرنامج في عدد من المصارف العاملة في السودان وهو يقدم عدد من الخدمات المصرفية لعملاء المصارف بصفة خاصة وللجمهور عامة عن طريق الهاتف مثل:- (الاستعلام عن الرصيد ، سداد الفواتير، تعديل كلمة المرور، الاستعلام عن أسعار العملات ، طلب دفتر شيكات) على مدى ٢٤ ساعة.

§ البنك المنزلي (HOME BANK) :- وهو عبارة عن تقنية متطورة لتحسين الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه حيث يستطيع كل مستخدم من إجراء معظم الخدمات المصرفية من بعد ويتم ذلك بالاتصال مع البنك عن طريق جهاز كمبيوتر وخط هاتف باستخدام تقنية Dial-up في أي زمان وفي أي مكان. هذه الخدمة غير مطبقة في السودان في الوقت الحالي.

2- مركز شامخ لخدمات شبكة سويفت :-

جمعية سويفت هي جمعية اتصالات مالية عالمية بين البنوك. وقد أنشئت في العام 1973م كجمعية تعاونية بين المصارف الأوروبية والأمريكية بهدف توحيد أنظمة الدفع الإلكتروني وتبادل البيانات المالية بين تلك المصارف. وقد قامت هذه الجمعية ببناء نظام عالمي موحد وهو نظام SWIFT مستخدماً إشعارات موحدة عبر شبكة آمنة . يرتبط بها أكثر من 7322 مصرف ومؤسسة مالية في 197 دولة. وحتى تتمكن المصارف السودانية من الاستفادة من مزايا التقنية المصرفية بشبكة سويفت في أنظمة الدفع الإلكتروني بينها وبين البنوك الأخرى في شتى أنحاء العالم تم إنشاء مركز شامخ لخدمات شبكة سويفت ليتولى عملية إدخال المصارف في شبكة سويفت العالمية.

أنطلق العمل في المركز في منتصف العام 2000 م ووصل عدد المصارف التي تتعامل بسويفت أكثر من 90% من المصارف العاملة في السودان . تم إدخال فروع المصارف السودانية بالخارج وأيضاً فروع المصارف الأجنبية العاملة في السودان. قام المركز بإنشاء

مركز الطوارئ البديل والهدف منه ضمان استمرارية العمل في نظام سويقت في حالة فقدان المركز الرئيسي الحالي.

3- مركز شامخ لخدمات شبكة المعلومات المصرفية :-

هي شبكة اعتبارية خاصة تستخدم تقنية تبادل الأطر وقد روعي فيها الخصوصية. تعتبر شبكة خاصة لخدمة وربط وحدات القطاع المصرفي ويقوم المركز بإدارة الشبكة عبر نظام إدارة شبكات متكامل ، ومؤمنة وتعمل بكفاءة في نقل البيانات المصرفية . ويجري العمل على ربط كل المصارف العاملة في السودان (27 بنك) وفروعها المنتشرة في أنحاء البلاد (356 فرع بنهاية 2002) .

ولقد تم ربط أكثر من 50% من مجموع فروع المصارف العاملة في السودان منتشرة في 14 مدينة.

4- مركز تدريب التقنيات المصرفية :-

وهو مركز متخصص يعنى بتدريب وتأهيل الكادر المصرفي على كل النظم المصرفية الإلكترونية الجديدة . جاءت فكرة إنشاء المركز شراكة بين شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية باعتبارها رائدة التقنية المصرفية في السودان والمعهد العالي للدراسات المصرفية.

يهدف المركز إلى تطوير العمل المصرفي عبر المساهمة في تأهيل الكوادر المصرفية وإدخال ثقافة المصرف الإلكتروني بدلاً عن المصرف التقليدي .

5- مركز شامخ لخدمات الدفع الإلكتروني :-

خدمات الدفع الإلكتروني هي إحدى الخدمات التي تقوم الشركة بتنفيذها والخدمة تكتسب أهميتها من طرحها لبدائل متعددة لتسوية المعاملات في الاقتصاد لا تعتمد على سائل التقليدية السائد استخدامها الآن. وقد قام هذا المركز بإنتاج بطاقة شامخ الذكية كإحدى وسائل الدفع الإلكتروني.

§ البطاقات الذكية:-

بطاقة شامخ الذكية مدفوعة القيمة هي أحد منتجات مركز شامخ لخدمات الدفع الإلكتروني وتهدف لتحقيق الآتي :

- 1- غايات سياسة بنك السودان الواردة في الاستراتيجية المصرفية والخاصة بتطوير الجهاز المصرفي.
 - 2- غايات المصارف الخاصة بخدمة عملائها وتوفير بدائل مناسبة لتسوية المدفوعات بديلاً للنقد.
 - 3- غايات الشركة في إتاحة خدمات مصرفية إلكترونية متطورة .
 - 4- غايات اختبار تفاعل المجتمع مع وسائل الدفع الإلكتروني.
- بدأ التطبيق الفعلي لبطاقة شامخ الذكية في 22 فبراير 2003 وتقوم فكرتها في إصدار بطاقة بلاستيكية مدفوعة القيمة بواسطة المصارف لعملائها . تمكن بطاقة شامخ الذكية حاملها من سداد التزاماته تجاه الغير ، كما تتيح له كذلك إعادة تحويل الرصيد المُخزَّن في البطاقة كله أو جزء منه إلى نقد مرة أخرى عن طريق مصرفه.
- يقوم مركز شامخ لخدمات الدفع الإلكتروني بالتعامل مع النظام عن طريق مركز رئيسي للمعلومات مرتبط مع المصارف عن طريق شبكة المعلومات المصرفية ومع نقاط البيع عن طريق خطوط الهاتف .

الأطراف المشاركة في نظام بطاقة شامخ الذكية هي :-

- § بنك السودان
- § مركز شامخ للدفع الإلكتروني .
- § المصارف.
- § نقاط البيع.

فوائد نظام بطاقة شامخ الذكية متعددة الدفع :-

- يحقق نظام البطاقة فوائد متعددة للأطراف المشاركة فيه . الفوائد التي تعود على المصارف من اشتراكها في نظام بطاقة شامخ الذكية هي :-
- 1- توفير السيولة للمصارف .
 - 2- تقليل التعامل بالنقود الورقية والمعدنية .
 - 3- السيطرة على مشكلة تزوير العملات .

- 4- حل مشكلة السرقات والسطو .
 - 5- تقوية العلاقة بين الجمهور والمصارف .
 - 6- زيادة سرعة عملية الدفع.
 - 7- تقليل أخطاء الإحصاء والعد.
- تحقق نقاط البيع فوائد عظيمة من اشتراكها في نظام بطاقة شامخ الذكية ومنها على سبيل المثال:-

- 1- تقليل تداول النقود الورقية والمعدنية .
 - 2- تقليل السرقات والتزوير.
 - 3- تقليل الأخطاء في العد والإحصاء.
 - 4- سرعة عملية الدفع .
 - 5- تسهيل عملية الدفع للضيوف من خارج البلاد.
 - 6- زيادة الثقة وتسهيل التحول إلى العملات الجديدة .
 - 7- الدقة في دفع القيمة .
- يتمتع حامل البطاقة بفوائد عدة من تعامله ببطاقة شامخ الذكية :
- 1- سهولة التعامل مع نقاط البيع المتنوعة .
 - 2- التخلص من مشكلة استرجاع الباقي .
 - 3- سهولة التحول إلى العملات الجديدة .
 - 4- سرعة إتمام عملية الدفع.
 - 5- تعدد استخدامات البطاقة الواحدة.
- الجدول أدناه عبارة عن إحصائية لبطاقة شامخ الذكية خلال السنة أشهر الأولى من إصدارها.

جدول (٤)
إحصائية بطاقة شامخ الذكية
(الموقف بنهاية كل شهر)

يوليو 2003	يونيو 2003	مايو 2003	أبريل 2003	مارس 2003	فبراير 2003	
26	50	50	83	50	38	عدد البطاقات التي صدرت
-	-	2	-	2	2	عدد البنوك التي تصدرها
-	2	3	-	14	6	عدد فروع البنوك التي تقوم بإصدارها
11	8	15	17	31	34	عدد نقاط البيع التي تتعامل بها

المصدر: مركز شامخ لخدمات الدفع الإلكتروني

جدول (٥)
إحصائية بطاقة شامخ الذكية
(متراكمة بنهاية كل شهر)

يوليو 2003	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	
297	271	221	171	88	38	عدد البطاقات التي صدرت
6	6	6	4	4	2	عدد البنوك التي تصدرها
25	25	23	20	20	6	عدد فروع البنوك التي تقوم بإصدارها
116	105	97	82	65	34	عدد نقاط البيع التي تتعامل بها

المصدر: مركز شامخ لخدمات الدفع الإلكتروني

يوضح الجدولان (4) و(5) أن عدد البطاقات التي أصدرها مركز شامخ للدفع الإلكتروني خلال الفترة من فبراير وحتى يوليو 2003 م كانت في زيادة مستمرة بط 50 بطاقة شهرياً ، إلا أن عدد المصارف التي تقوم بإصدارها لم تطراً عليه أي زيادة ، حيث مازالت عند ستة مصارف من خلال خمسة وعشرون فرعاً ، يلاحظ من الجدول أيضاً الزيادة الكبيرة في نقاط البيع التي تتعامل بواسطة بطاقة شامخ الذكية حيث كانت في فبراير 34 مركزاً ، ارتفعت إلى 116 مركزاً بنهاية يوليو 2003 م. رغم الزيادة في عدد البطاقات ونقاط البيع إلا أن عدداً من المصارف أفادت عند سؤالها عن موقف التعامل ببطاقة شامخ الذكية بأن تنفيذ النظام يسير ببطء شديد وذلك للأسباب الآتية:-

- 1- ضعف الإعلام والبرامج الخاصة بالتعريف بالبطاقة.
- 2- الانتشار الجغرافي المحدود لنقاط البيع التي تقبل التعامل ببطاقة شامخ.
- 3- البطء في تنفيذ المعاملات والذي يرجع إلى عدم توفر خط تلفون خاص فقط بجهاز شامخ.
- 4- عدم قناعة المصرفيين أنفسهم بجدوى البطاقة وإيلائها الاهتمام والدعم الكافي.
- 5- عدم إمكانية تسهيل البطاقة إلا في الفرع المصدر لها.
- 6- تغذية البطاقة لا تتم إلا في الفرع المصدر لها مما يقلل من رغبة الزبائن من التعامل بها.

الفصل الثالث

واقع التقنية في المصارف السودانية، أثرها على الصناعة المصرفية، العوامل المؤثرة على تطبيق التقنية في المصارف السودانية والرؤى المستقبلية

مقدمة :-

في سبيل تجويد الأداء والارتقاء بالعمل المصرفي ، ظل بنك السودان ومن خلال سياساته يهتم بالتقنية لما لها من آثار إيجابية تتمثل في تحسين العمل حتى تتمكن المصارف السودانية من مواكبة التطورات المتسارعة في الصناعة المصرفية. نظرياً ، فإن المتوقع من تطبيق التقنية المصرفية الإلكترونية في السودان هو توفير خدمات ومنتجات مصرفية تماثل نظيراتها العالمية من حيث درجة تغطيتها لكافة اوجه العمل المصرفي، إضافة إلى مستوى تأمينها العالي ، وتدعيم وتقوية الإشراف والرقابة لبنك السودان على المصارف العاملة. ومن ناحية أخرى تمكن المصارف من تجويد الأداء وترقيته وجذب مزيداً من العملاء والودائع.

ستعرض هذا الفصل أولاً : واقع التقنية في المصارف السودانية من حيث الخطوات التي اتبعتها المصارف تمهيداً لتطبيق التقنية، أثر سياسات وتوجيهات بنك السودان في اختيار نوع التقنية ، التعاون والتنسيق بين المصارف ومع اتحاد المصارف بخصوص التقنية، إدخال الشبكات الإلكترونية بين رؤساء المصارف وفروعها ، و الخدمات المصرفية التقنية التي تقدم للجمهور. ثانياً: أثر التقنية على الصناعة المصرفية، ثالثاً : العوامل المؤثرة على تطبيق التقنية في المصارف، رابعاً: الرؤى المستقبلية للمصارف وذلك عن طريق تحليل نتائج إجابات 23 مصرفاً على أسئلة الاستبيان وكذلك عن طريق إجابات الإدارة العامة للتقنية المصرفية ببنك السودان على بعض الأسئلة.

3-1 واقع التقنية في المصارف السودانية :-

3-1-1 واقع التقنية في المصارف السودانية قبل العام 1999 م :-

يعتبر بنك الاعتماد والتجارة الدولي أول بنك في السودان ادخل الحاسوب في النظم المصرفية وذلك في العام 1978م، ثم تلاه بنك الخرطوم وبنك النيلين، وبحلول العام 1981 م أصبحت أغلب المصارف بالعاصمة لديها أجهزة.

تم إدخال الحزم الجاهزة في عام 1983م وأول من قام بالشراء البنك الإسلامي، ثم تبعه بنك التضامن الإسلامي وبنك التنمية التعاوني. وقامت في نفس الفترة محاولات لشركات محلية لاعداد حزم جاهزة لبنك فيصل الإسلامي والبنك الإسلامي لغرب بودان. في النصف الأول من التسعينات تم التحول إلى الحواسيب الشخصية، ثم تلى ذلك في النصف الثاني من التسعينات استعمال الشبكات المحلية في الفروع والعاصمة . بحلول عام 1997م ربطت سود اتل معظم المدن الكبيرة بالألياف الضوئية ، واصبح الوضع جاهزاً لاستعمال الشبكات العريضة وكان أم درمان الوطني والسعودي السوداني والتضامن الإسلامي من أوائل البنوك التي خطت في هذا الاتجاه.

بجميع إدخال التقنية المصرفية في كل المصارف التجارية أصدر بنك السودان سياسة المصرفية الشاملة 1999-2002م وكان تقنية العمل المصرفي يمثل أحد أهم محاورها.

كما شارك بنك السودان في تأسيس شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية في عام 1999م ، وفي العام التالي 2000 م انشأ بنك السودان الإدارة العامة للتقنية المصرفية ويمثل تطوير التقنية والنظم المصرفية بالمصارف أحد مهامها الرئيسية.

3-1-2 واقع التقنية في المصارف السودانية بعد العام 1999 م :-

إن التقنية الموجودة حالياً بالمصارف هي ثمرة الجهود التي قامت بها كل الأطراف المعنية بتطوير العمل المصرفي في إدخال وتطوير التقنية في الجهاز المصرفي، وللوقوف على هذا الواقع تم عمل استبيان لجميع المصارف العاملة، ويوضح الجدول رقم (6) النتائج التي توصل إليها الاستبيان، ويمكننا الحديث عن واقع التقنية في المصارف بعد العام 1999م من خلال الجدول رقم (6).

جدول (6)

نتيجة إجابات المصارف على أسئلة الاستبيان

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة	السؤال
52.2% 47.8%	12 11	نعم لا	هل لدى مصرفكم شبكة إلكترونية تربط بين الرئاسة والفروع؟
60.9% 39.1%	14 9	نعم لا	هل هنالك خدمات مصرفية إلكترونية تقدم للجمهور؟
34.8% 60.9% 4.3%	8 14 1	نعم لا لم يبين	هل اتخذ مصرفكم إجراءات لدعم عملية تطبيق التقنية ومن أجل حماية المصرف والعمل؟
52.2% 47.8%	12 11	نعم لا	هل هنالك تأثير لعوامل البيئة الداخلية بالمصرف على مقدرتكم في الاستفادة من التقنية؟
39.1% 52.2% 8.7%	9 12 2	نعم لا لم يبين	هل هنالك اتفاق بين المصارف وتعاون وتنسيق مع اتحاد المصارف السوداني؟
91.3% 4.3% 4.3%	21 1 1	نعم لا لم يبين	هل لديكم أو تزمعون ربط شبكة مصرفكم مع شبكة البنك المركزي؟
78.3% 21.7%	18 5 0	نعم لا لم يبين	هل ساهمت سياسات وتوجيهات بنك السودان في اختياركم نوع التقنية؟

تابع جدول رقم (6)

73.9%	17	نعم	هل ساهمت التقنية في جذب موارد مصرفكم؟
21.7%	5	لا	
4.3%	1	لم يبين	
82.6%	19	نعم	هل أدت التقنية إلى تقليل التكلفة الإدارية؟
13.0%	3	لا	
4.3%	1	لم يبين	
56.5%	13	نعم	هل أدى إدخال التقنية لتخفيض العمالة؟
34.8%	8	لا	
8.7%	2	لم يبين	
87.0%	20	نعم	هل أدت التقنية إلى تحسين تقديم الخدمة للجمهور؟
8.7%	2	لا	
4.3%	1	لم يبين	
91.3%	21	نعم	هل هنالك خطة طويلة الأجل لإدخال التقنية وخدمات مصرفية جديدة لمصرفكم؟
8.7%	2	لا	
69.6%	16	نعم	أثر التقنية على الهياكل الإدارية للمصارف؟
26.1%	6	لا	
4.3%	1	لم يبين	

المصدر: معلومات مجمعة من المصارف.

يوضح الجدول أعلاه ما يلي:-

§ الخطوات التي اتبعتها المصارف تمهيداً لتطبيق التقنية :-

عند سؤال المصارف عن الخطوات التي اتبعتها لتطبيق التقنية هناك 8.7% من المصارف لم توضح شيئاً بخصوص الخطوات التمهيدية التي اتبعتها لتطبيق التقنية ، 4.3% من المصارف لم تقم بأية خطوات تمهيدية لإدخال التقنية، بقية المصارف والتي تمثل 87% قامت بالعديد من الخطوات تمهيداً للدخول في عالم التقنية المصرفية وهي:-

- 1- تطوير البرمجيات المستخدمة أو إدخال برمجيات جديدة وتحديث أجهزة الكمبيوتر.
- 2- بناء الأساس التقني من مواقع وشبكات وأجهزة .
- 3- التعاقد مع شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية لإدخال النظام المصرفي الشامل .
- 4- تكوين لجان من المصرفيين والمبرمجين لاختيار شركة مختصة ببناء الأنظمة المصرفية.
- 5- الاتصال بشركات البرامج المحلية والعالمية لاختيار البرنامج المصرفي المناسب.
- 6- تدريب وتأهيل الموظفين.
- 7- استيعاب الكوادر الفنية المؤهلة.
- 8- استخدام الشيكات المغنطة .
- 9- استجلاب ماكينات الصرف الآلي .
- 10- الاشتراك في شبكة سويفت العالمية وشبكة داتا كلاود.
- 11- ربط فروع المصارف الأجنبية برئاساتها.
- 12- الدخول والمشاركة في بطاقة شامخ الذكية .

§ أثر سياسات وتوجيهات بنك السودان في تطبيق التقنية :-

أوضحت إجابات 78.3% من المصارف ان سياسات وتوجيهات بنك السودان الخاصة بتطبيق التقنية ساعدت في تطبيق التقنية ، واتفقت سياساتها التقنية مع الجهات العامة لإدارة التقنية المصرفية ببنك السودان ، ونلاحظ أن بعض هذه المصارف هي التي حققت أعلى إيرادات خلال الفترة 1999 - 2002 م. هنالك 21.7% من المصارف أفادت بأن هذه السياسات لم تؤثر في اختيار التقنية ، لأنها جاءت متأخرة بعض الشيء، لذلك فإن تأثيرها كان ضئيلاً. بعض هذه المصارف تعاني من ضعف مالي واضح وليست لها المقدرة على زيادة رؤوس أموالها والتكيف مع سياسات بنك السودان خاصة برنامج إعادة الهيكلة ، كما أن نسبة مصروفاتها إلى إيراداتها خلال الفترة 1999 - 2002 م كانت في المتوسط 100%.

§ التعاون والتنسيق بين المصارف ومع اتحاد المصارف السوداني بخصوص التقنية :-

هنالك %52.2 من المصارف أفادت بأنه ليس هناك تعاون وتنسيق فيما بينها ومع اتحاد المصارف. %8.7 من المصارف لم تذكر شيئاً عن التعاون والتنسيق مع اتحاد المصارف. بقية المصارف والتي تمثل %39.1 ذكرت بأن دور اتحاد المصارف ضئيل وأنه ليس هنالك تعاون مباشر بينها وبين اتحاد المصارف السوداني ولكن التعاون يتم مع أحد روافد اتحاد المصارف السوداني وهى شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية. ويتمثل دور اتحاد المصارف السوداني في إقامة ورش العمل والسمنارات والندوات الخاصة في مجال التقنية ، الدور الاستشاري لاتحاد المصارف فيما يتعلق باختيار المنظومة الملائمة للبنك وأيضاً خلق روح الفريق لربط كل البنوك والعمل على تقادى المعوقات والمشاكل.

§ الشبكات الإلكترونية بين رئاسات البنوك وفروعها :-

تمثل المصارف التي لديها شبكات إلكترونية مع فروعها %52.2 من المصارف العاملة ، هنالك %13.1 من المصارف ليس لديها شبكات إلكترونية داخل السودان لأنها فروع في حد ذاتها وتوجد رئاساتها خارج البلاد، %4.3 من المصارف تمر حالياً بمرحلة إعادة هيكلة ولم تتفرغ بعد لإدخال الشبكات الإلكترونية، %30.4 من المصارف لم تبدأ بعد في إدخال التقنية المصرفية.

§ الخدمات المصرفية التقنية التي تقدم للجمهور :-

تمثل المصارف التي تقدم خدمات مصرفية تقنية للجمهور %60.9 من المصارف وهذه الخدمات تتمثل في: بطاقة شامخ الذكية، الهاتف المصرفي، السحب والإضافة مباشرة مع الفروع، التحاويل المحلية عبر الفروع والتحاويل الخارجية. ذكرت %30.4 من المصارف أنها لا تقدم خدمات مصرفية إلكترونية للجمهور لعدم إدخالها للتقنية المصرفية. %8.7 من البنوك لا تتيح برامجها المستخدمة لتقديم خدمات مصرفية إلكترونية.

2-3 : أثر التقنية على الصناعة المصرفية :-

من خلال الجدول (9) نجد أن أثر التقنية على الصناعة المصرفية يتلخص في المحاور الآتية:-

1. تحسين الخدمات المصرفية :-

هنالك 87% من المصارف أكدت ان تطبيق التقنية اثر إيجابا على تحسين الخدمات المصرفية للجمهور من اختصار للزمن وتقليل المخاطر، دقة العمل، الإيقاع السريع والمنظم للعمليات المصرفية ، خاصة في الاستثمار والتحويلات وعمليات النقد الأجنبي، مع إمكانية تعامل العميل مع أي فرع من فروع البنك المرتبطة بالشبكة ، خاصة المصارف التي لديها شبكات ربط إلكترونية للفروع فيما بينها ، مما ساعد العملاء في الحصول على الخدمات والمعلومات دون الحاجة إلى الحضور للبنك.

بينما نجد أن 8.7% من المصارف لم تكتمل خدماتها المصرفية التقنية ، لذلك فان التقنية ليس لها أثر على نوعية الخدمة المقدمة. وهنالك 4.3% من المصارف لم تح ما إذا كان للتقنية أثر على خدماتها التي تقدمها للجمهور أم لا.

2. جذب المزيد من الودائع والعملاء :-

إن تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية مثل الصيرفة عبر الهاتف (Telephone Bank) ، بطاقة شامخ الذكية ، إمكانية إدارة العميل لحسابه من أي فرع وسهولة الإجراءات والخدمات المتميزة ، ساعد في جذب المزيد من الودائع في 73.9% من البنوك، كما زاد عدد العملاء نتيجة للخدمات التقنية من تحاويل وخدمات أخرى، بينما لم تساهم هذه الخدمات في جذب ودائع إضافية في 21.7% من المصارف ولعل ذلك يرجع إلى تطبيق التقنية جزئياً أو عدمها في هذه المصارف ، وهنالك 4.3% من البنوك لم توضح أثر التقنية على الودائع والعملاء.

3. تقليل التكلفة الإدارية :-

أدى إدخال التقنية في المصارف إلى تقليل التكلفة الإدارية كما جاء في إجابات 82.6% من المصارف وذلك من خلال خفض مصروفات الأجور والمرتبات جراء إنهاء خدمات عدد كبير من العاملين ، قلة المستندات المستخدمة وتقليل تكلفة المأموريات وتكلفة تبادل

المعلومات، الاستغناء عن استخدام بعض وسائل الاتصال وتقليل صرف الكهرباء والوقود وضبط العمل آلياً وسرعة اتخاذ القرارات . إلا أن هنالك 4.3% من البنوك لم توضح أثر التقنية على التكلفة الإدارية، بقية المصارف والتي تمثل 13% أفادت بأن التقنية لم تؤد إلى تقليل التكلفة الإدارية.

4. أثر التقنية على الهياكل الإدارية للمصارف :-

بالنسبة لتأثير التقنية على الهياكل الإدارية، فهناك 69.6% من المصارف أكدت على تأثير التقنية على هياكلها الإدارية وذلك بتوزيع الموظفين في مواقع أخرى وإدخال خدمات جديدة تطلبت موظفين وصلاحيات جديدة وإجراءات قانونية وإعادة هيكلة بعض الإدارات ، إلا أن 26.1% من المصارف أوضحت أن التقنية لم تؤثر على هياكلها الإدارية . من ناحية أخرى فأن هنالك 4.3% من المصارف لم تذكر ما إذا كان هنالك أثر للتقنية على هياكلها الإدارية.

5. تخفيض العمالة :-

من ناحية أخرى فإن التقنية قد ساهمت في تقليص أعداد العاملين كما جاء في إجابات 56.5% من المصارف، حيث أن الدمج وإعادة هيكلة بعض الإدارات الذي نتج عن تطبيق التقنية أدى إلى إنهاء خدمات بعض العاملين . فنجد مثلاً أن الدورة المستندية للشيك تتم في جهاز واحد بدلاً عن مجموعة من الموظفين لتدقيق التوقيع ، وعكس القيد ومراجعته وصرف الشيك ، إضافة إلى أن كل الملفات يتم حفظها في قرص صغير في جهاز الكمبيوتر. من ناحية أخرى فإن هناك 34.8% من المصارف أفادت بأن التقنية لم تؤد إلى تخفيض العمالة ، كما أن هنالك 8.7% لم تذكر ما إذا كان إدخال التقنية أدى إلى تخفيض العمالة أم لا.

3-3 العوامل المؤثرة على تطبيق التقنية في المصارف :-

ترافق عملية نقل التقنية وتطبيقها في مصارف الدول النامية عوامل اقتصادية، سياسية واجتماعية ، والمصارف السودانية كجزء من مصارف الدول النامية تتأثر بعدة عوامل في بيئاتها الداخلية والبيئات المحيطة بها وتتمثل في عدة عوامل داخلية وخارجية برزت من خلال إجابات الاستبيان كما يلي :-

أولاً : عوامل البيئة الداخلية

وهذه يمكن تصنيفها إلى عوامل إيجابية وعوامل سلبية :-

1- العوامل الإيجابية :-

- § دافع الشعور بالمسئولية والدور الوطني المناط بإدارات المصارف في تطوير العمل المصرفي بالبلاد.
- § الرغبة الأكيدة في اللحاق بالمؤسسات العالمية العاملة في المجال المصرفي والسعى لتحقيق ذلك .
- § دعم وتشجيع الإدارات العليا لإجراء تغييرات أساسية في النظم المصرفية السائدة لمواكبة التغيرات والتطورات.

2- العوامل السلبية :-

- § المقاومة الطبيعية للتجديد.
- § ضعف التدريب وقلة الخبرة العملية فيما يتعلق باستخدام التقنيات الحديثة .
- § هنالك صعوبة في تفهم بعض الموظفين الذين تعودوا على العمل اليدوي وعدم تعاونهم في إدخال التقنية وعدم المساهمة بطريقة إيجابية في ذلك .
- § عدم وجود الحس الأمني وخطورة إساءة استعمال المعلومة .
- § شعور البعض بأن التقنية تساهم في تخفيض العمالة يجعل التجاوب معها صعب .
- § ضعف المبالغ المرصودة للتقنية.

ثانياً : عوامل البيئة الخارجية :-

- § التشريعات الملزمة من جهة بنك السودان والجهات الأخرى المشرعة في مجال الصيرفة الإلكترونية .
- § ضعف البنيات التحتية فيما يتعلق باستخدام التقنيات الحديثة خاصة في مجال الشبكات والاتصالات .
- § ضعف ثقافة المجتمع فيما يتعلق باستخدام التقنية .

§ عدم وجود تسويق مصرفي يواكب التغيرات المصرفية.

3-4: الرؤى المستقبلية للمصارف السودانية :-

بسؤال المصارف عن خططها المستقبلية فيما يتعلق باستخدام التقنية الإلكترونية ،
تركزت معظم الإجابات في النقاط التالية :

§ اكتمال ربط كل الفروع بالتراسات ، وربط الفروع فيما بينها.

§ توفير خدمات الصراف الآلي في كل الفروع .

§ إدخال خدمات الهاتف الآلي والخدمة المصرفية عبر الإنترنت والبنك المنزلي
(Home Bank).

§ العمل بالبطاقات مدفوعة القيمة كبطاقة شامخ.

§ تطوير النظم الحالية (محاسبياً - إدارياً) لكل المصارف لاستيعاب كافة الخدمات
المصرفية الإلكترونية.

§ إنشاء مراكز لخدمة العملاء للتحاويل الداخلية والخارجية عبر الهاتف.

§ تنمية القدرات والمهارات للعاملين عبر التدريب.

§ تحديث الأجهزة وتطويرها وربط شبكات المصارف العاملة مع شبكة بنك السودان.

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

في ظل الاقتصاد الجديد وعالم التكنولوجيا والمعلومات ، ونحن في مرحلة القرن الحادي والعشرين لا يمكن للمصارف إهمال قنوات العمل المصرفي الإلكتروني كأدوات متزايدة الأهمية لتسويق خدمات مصرفية متقدمة تقنياً. لذلك لا بد من سعي أي مصرف لوضع استراتيجية عامة تحدد الأهداف المبتغاة من إدخال العمل المصرفي الإلكتروني وطرق تحقيق ذلك وضمان عملية التنفيذ السليم للخطوات المرسومة وبعيداً عن المخاطر التي تحيط بالعمل المصرفي الإلكتروني.

لقد أثبتت الدراسة الدور الإيجابي لبنك السودان في تطوير التقنية المصرفية وسيتعاظم هذا الدور بإنشاء نظام المدفوعات القومي خاصة المقاصة الآلية. كما أن انتقال بنك السودان إلى المبنى الجديد يمثل طفرة في عمل البنك الذي سيتم عبر أحدث تقنية للمعلومات ولاشك أن تطوير عمل البنك المركزي يصب في تفعيل وكفاءة إدارة السياسة النقدية والمصرفية، كما سيؤدي تطوير وسائل التفتيش والرقابة الإلكترونية إلى تعزيز الدور الرقابي والإشرافي لبنك السودان.

لقد اتضح أن 52.2% من المصارف توجد لديها شبكات إلكترونية تربط بين الرئاسة والفروع، كما تقدم هذه المصارف خدمات مصرفية إلكترونية بصورة متفاوتة مثل التحاويل عبر الشبكة، الصيرفة عبر الهاتف، التعامل ببطاقة شامخ الذكية كما أن المصارف لديها خطط مستقبلية لإدخال الخدمات المصرفية الإلكترونية الأخرى.

رغم أن ذلك فإن الواقع التقني للمصارف لا يؤهلها للمنافسة مع مصارف تستخدم أحدث التقنيات في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية. ولاشك أن هذا الوضع مرتبط بواقع الجهاز المصرفي بصفة عامة والذي يتصف بضعف المراكز المالية وصغر الحجم وغيرها من المشاكل التي تعاني منها المصارف، إضافة إلى معوقات أخرى مرتبطة بالبيئة الخارجية للمصارف مما أدى إلى إبطاء عملية تطوير التقنية المصرفية بالصورة المرجوة. وترتبط خطط تطوير الخدمات المصرفية ارتباطاً وثيقاً ببرنامج إعادة هيكلة المصارف فأصلاح الجهاز المصرفي يحسن من مقدرة البنوك المالية والإدارية والفنية

على تطوير التقنية المصرفية كما أنه وفي ذات الوقت يؤدي تطوير التقنية المصرفية إلى إنجاح برنامج الإصلاح حيث أثبتت الدراسة أن التقنية المصرفية أدت إلى جذب موارد وعملاء إلى المصارف كما قللت من التكلفة الإدارية. فيما يلي نورد النتائج التي توصلت إليها الدراسة عن إيجابيات إدخال التقنية في الجهاز المصرفي والمعوقات التي تواجه إدخال التقنية ومن ثم تبرز أهم التوصيات.

1-4 النتائج :-

1-1-4 الإيجابيات :-

- 1- أدى إدخال التقنية في المصارف إلى زيادة الودائع وزيادة عدد المتعاملين معها.
- 2- ساهم إدخال التقنية في تقليل المصروفات الإدارية لمعظم المصارف.
- 3- ساهم إدخال التقنية المصرفية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور بنسبة عالية.
- 4- أدى إدخال التقنية المصرفية إلى تحسين الهيكل الإداري للمصارف.
- 5- أدى إدخال التقنية المصرفية إلى تحسين إيرادات المصارف.

1-4-2 المعوقات :-

- 1- ضعف المبالغ المرصودة للتقنية.
- 2- ضعف البنيات التحتية فيما يتعلق باستخدام التقنيات الحديثة خاصة في مجال الشبكات والاتصالات.
- 3- ضعف ثقافة المجتمع فيما يتعلق باستخدام التقنية.
- 4- صعوبة تفهم بعض الإداريين للتغيير وخوف البعض من تخفيض العمالة.
- 5- ضعف الكوادر المدربة لاستخدام التقنية الحديثة.
- 6- ضعف التنسيق بين البنوك واتحاد المصارف السوداني في مجال التقنية.

1-4-2 التوصيات :-

- 1- الاستمرار في سياسات إصلاح القطاع المصرفي وإزالة كافة الضوابط والقيود التي من شأنها أن تحد من نشاطه.
- 2- استعجال الخطوات لإدخال نظام المقاصة الإلكترونية.

- 3- وجود التنسيق الدائم الفني ، الإداري والقانوني بين البنك المركزي واتحاد المصارف والبنوك التجارية ليتم تطبيق التقنية بصورة تكاملية.
- 4- توفير فرص الاحتكاك بين المصارف لتبادل الخبرات.
- 5- تطوير ثقافة الخدمة بإعادة تدريب الموظفين لتقديم خدمات متميزة جاذبة للعملاء الحاليين والمرقبين.
- 6- الاهتمام بإنشاء إدارة أو قسم للحاسوب بالمصارف يعني بوضع الخطط والبرامج التقنية.
- 7- تأمين البنية التحتية من كهرباء واتصالات وغيرها.
- 8- تغيير ثقافة العملاء وذلك بتشجيع الأفراد والشركات على إجراء عملياتهم المصرفية إلكترونياً.
- 9- ضرورة التزام المصارف بموجهات بنك السودان في مجال إعادة الهيكلة لإيجاد مصارف ضخمة ذات رؤوس أموال حتى تتمكن من المنافسة واستجلاب التقنيات العالية.
- 10- أهمية التركيز على أمن وسلامة المعلومات على الشبكات الإلكترونية.
- 11- ضرورة التحوط ضد المخاطر مثل ظاهرة القرصنة على شبكة الإنترنت وأيضاً خطر فقدان الاتصال المباشر مع العملاء.
- 12- تهيئة المصارف وبنك السودان لتطبيق مقررات بازل الجديدة (بازل 2) وذلك بمقابلة الحد التقني والرقابي الأدنى المطلوب لاتباع الطرق الجديدة في حساب كفاية رأس المال.
- 13- الإسراع في إصدار قانون المعاملات الإلكترونية، وقانون التجارة الإلكترونية.
- 14- ضرورة إعداد دراسة عن أثر التقنية على الصناعة المصرفية في السودان تغطي المستجدات التقنية التي طرأت على الجهاز المصرفي منذ العام 2003م وحتى الآن.

المصادر والمراجع :-

- 1- استبيان للمصارف التجارية.
- 2- مجلة اتحاد المصارف العربية - العدد 244 - أبريل 2001م.
- 3- مجلة المصرفي (بنك السودان) - العدد الخامس والعشرون - ديسمبر 2000م.
- 4- مجلة الأموال (إدارة الفتوى والبحوث والشؤون القانونية بينك أمدرمان الوطني) العدد السابع - ديسمبر 2001م.
- 5- منشورات الرقابة المصرفية (منشور رقم 14/2002 بتاريخ 22/5/2002 ، منشور رقم 18/2002 بتاريخ 7/7/2002).
- 6- منشورات التقنية المصرفية (منشور بتاريخ 4/2/2001 ، منشور بتاريخ 20/3/2001 ، ومنشور بتاريخ 8/10/2001).
- 7- معلومات عن التقنية المصرفية من الإدارة العامة للتقنية المصرفية بينك السودان.

بسم الله الرحمن الرحيم

إستبيان للبنوك التجارية عن التقنية المصرفية

يهدف هذا الإستبيان لعمل مسح عن تطبيق التقنية في البنوك التجارية ،المعوقات والمشاكل التي تواجه تطبيق التقنية ،وأثر هذه التقنية على الصناعة المصرفية .

نرجو الإجابة على الأسئلة التالية بمعلومات كاملة بقدر الإمكان .

معلومات عن البنك :-

إسم البنك: _____

مقر الفرع الرئيسي :-

الخرطوم

ولاية أخرى

عنوان البنك: _____

رقم التلفون: _____

رقم الفاكس: _____

البريد الإلكتروني (إذا وجد): _____

الموقع على الإنترنت (إذا وجد): _____

1. ما هي الخطوات الفنية والتقنية التي اتخذت من قبلكم تمهيدا للدخول في عالم الصيرفة الإلكترونية؟

2. هل لدى مصرفكم شبكة إلكترونية تربط بين الرئاسة والفروع؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة لا أذكر الأسباب؟

3. هل هنالك خدمات مصرفية إلكترونية تقدم للجمهور؟

نعم

لا

مع ذكر الأنواع المقدمة؟

4. ما هي المبالغ المخصصة لتطبيق التقنية في مصرفكم؟

5. هل كان لإدخال التقنية تأثير على برنامج إعادة هيكلة البنك؟

ايجابي سلبي لا يوجد

6. هل اتخذ مصرفكم تشريعات وإجراءات لدعم عملية تطبيق التقنية ومن أجل حماية المصرف والعميل؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة نعم نرجو ذكر هذه التشريعات؟

7. هل هنالك تأثير لعوامل البيئة الداخلية بالمصرف على مقدرتكم في الاستفادة من

التقنية المتوفرة حالياً؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة نعم نرجو ذكر مدى هذا التأثير .

8. ما هي عوامل البيئة المحيطة بمصرفكم (سياسية ، اقتصادية ، إجتماعية ، وقانونية)
المؤثرة على مقدرتكم على تطبيق التقنية ؟

9. ما هي المعالجات في نظركم لتفادي المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق التقنية ؟

11. هل لديكم أو تزمعون ربط شبكة مصرفكم مع شبكة البنك المركزي؟

نعم

لا

12. هل ساهمت سياسات و توجيهات بنك السودان في اختياركم نوع التقنية؟

نعم

لا

15. هل أدت التقنية إلى تقليل التكلفة الإدارية من حيث الجهد والزمن؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة نعم نرجو توضيح ذلك .

16. هل أدت التقنية إلى تحسين تقديم الخدمة للجمهور؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة نعم أذكر باختصار .

17. هل هنالك خطة طويلة الأمد لإدخال التقنية وخدمات مصرفية جديدة لمصرفكم؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة نعم أذكر باختصار .

22 21 20 19 18 17 16 15 14 13 12 11 10

33 32 31 30 29 28 27 26 25 24 23

44 43 42 41 40 39 38 37 36 35 34

54 53 52 51 50 49 48 47 46 45