

## واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف الأردنية دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية

ميساء منير ملحم\*

### ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في المصارف الأردنية -مصارف إسلامية ومصارف تقليدية- والمقارنة بينهما، ونتج عن الدراسة أن المصارف الأردنية تعمل بشكل مستمر على تجديد وتحديث طرق تقديم خدماتها للمعاملين وعلى تبني وسائل التقنية الحديثة، ومن أهم الخدمات الإلكترونية التي تشترك في تقديمها المصارف الأردنية -تقليدية وإسلامية- خدمة الصراف الآلي، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، خدمة الرسائل القصيرة، البنك الناطق، الخدمات المصرفية عبر الهاتف الذكي، كما تقدم المصارف التقليدية الأردنية بعض الخدمات الإلكترونية الحديثة التي لا تقدمها المصارف الإسلامية، وقد نتج عن الدراسة وجود اختلاف في حجم انتشار أجهزة الصراف الآلي للمصارف الأردنية وفي حجم الخدمات التي تقدم من خلالها، وأوصت الدراسة المصارف الإسلامية، بالتوسع في استخدام التكنولوجيا المصرفية لتطوير خدماتها، وتعريف المتعاملين بالخدمات الإلكترونية الموجودة لديهم، وكيفية استخدامها لتنافس بذلك ما تقدمه المصارف التقليدية.

**الكلمات الدالة:** المصارف الإسلامية، المصارف التقليدية، الخدمات المصرفية الإلكترونية.

\* كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، جامعة اليرموك، الأردن.

تاريخ قبول البحث: 2019/11/11م.

تاريخ تقديم البحث: 2019/2/18م.

© جميع حقوق النشر محفوظة لجامعة مؤتة، الكرك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2021 م.

## **The Reality of Electronic Services in Jordanian Banks: A Comparative Study between Islamic Banks and Conventional Banks**

**Maysa'a Munir Milhem**

### **Abstract**

This study aims to identify the electronic banking services applied in Jordanian banks (Islamic banks and conventional banks). The study found that Jordanian banks are continuously working on renewing and modernizing the methods of providing their services to clients and adopting modern technology means. One of the most important electronic services offered by Jordanian banks - conventional and Islamic- are ATMs, Internet Banking, SMS, IVR, Mobile Banking. Jordanian conventional banks also offer some modern electronic services that are not offered by Islamic banks. The study also revealed a difference in the size of ATMs for Jordanian banks and in the volume of services offered. The study recommends that Islamic banks should expand the use of banking technology to develop their services and to identify the users of existing electronic services and how to use them to compete with conventional banks.

**Keywords:** Islamic Banks, Conventional Banks, Electronic Banking services.

## المقدمة:

تواكب المصارف التطورات التكنولوجية في الخدمات المصرفية لتزيد من قدرتها التنافسية وتحقق رغبات عملائها وتحافظ على الاستمرارية والبقاء، حيث تواجه المصارف تحديات كبيرة نتيجة لعولمة النشاط المصرفي وتحرير الخدمات المالية والمصرفية، فأصبح لزاماً عليها أن تسيّر جنباً إلى جنب مع التطور التكنولوجي، من أجل تطوير أداؤها وأعمالها والمحافظة على قدرتها التنافسية.

نشأت المصارف الإسلامية في ظل تنافس كبير مع المصارف التقليدية، خاصة فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة للعملاء، ولضمان قدرة هذه المصارف على البقاء والاستمرار، فلا بد لها من الاهتمام بتطوير عملها والاستجابة للتطورات التكنولوجية ومواكبة الخدمات الرقمية.

تقتصر المصارف الإسلامية في الأردن على 4 مصارف إسلامية، 3 منها أردنية وهي البنك الإسلامي الأردني (وهو أول مصرف إسلامي تأسس في الأردن عام 1978م)، البنك العربي الإسلامي الدولي، وبنك صفوة الإسلامي، ومصرف سعودي هو مصرف الراجحي. وبالمقابل يوجد 21 مصرفاً تقليدياً، منها 13 مصرفاً أردنياً و8 مصارف أجنبية. إن قلة عدد المصارف الإسلامية في الأردن وحداثة نشأتها جعلتها في منافسة شديدة مع المصارف التقليدية.

إن الحاجة لتمييز الخدمات المصرفية هي إحدى أبرز التحديات التي تواجهها المصارف الإسلامية اليوم، حيث المنافسة بين المصارف كبيرة. ويتعين على هذه المصارف إذا ما أرادت أن تنمو وتستمر، أن لا تلتزم بتقديم خدمات مصرفية تقليدية فقط؛ وإنما ينبغي عليها أن تستجيب لحاجات عملائها المختلفة والمتنوعة، وأن تكون مستعدة وقادرة على مواكبة التغيرات التكنولوجية.

إن زيادة سرعة التطور التكنولوجي، وإدخال مبتكرات تكنولوجية جديدة في النشاط المصرفي، وزيادة درجة أتمتة الكثير من الخدمات المصرفية، وتسابق المصارف على تطبيقها، يقتضي أن تقوم المصارف الإسلامية بالسعي جاهدة إلى تطبيق هذه التكنولوجيا المصرفية، لجذب أكبر عدد من العملاء الجدد وال حفاظ على عملائها الأصليين.

### مشكلة الدراسة:

في ظل التطور التكنولوجي السريع وازدياد أهمية التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية، هل تطبق المصارف الإسلامية نفس الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف التقليدية؟ وبذلك تكمن مشكلة الدراسة في مدى تطبيق المصارف الأردنية للخدمات المصرفية الإلكترونية. وهل هناك اختلاف بين المصارف التقليدية والإسلامية في طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها؟

وجاءت هذه الدراسة لتجيب عن التساؤلات الآتية:

- ما المقصود بالخدمات المصرفية الإلكترونية؟
- ما أهم تطبيقات تكنولوجيا الإنترنت المتوفرة والمستخدمة في المصارف؟
- ما الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف الإسلامية الأردنية؟
- ما الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف التقليدية الأردنية؟
- هل يوجد اختلاف بين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية الأردنية؟

### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1. بيان أهمية تقديم خدمات إلكترونية في المصارف الأردنية.
2. التعرف على أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف الإسلامية الأردنية.
3. التعرف على أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف التقليدية الأردنية.
4. التعرف على واقع استخدام المصارف الأردنية للإنترنت كأداة في أعمالها.
5. التعرف على أهم الاختلافات بين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية الأردنية.

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

1. أن المنافسة الكبيرة التي تواجهها المصارف الإسلامية تتطلب مواكبتها لتطور التكنولوجيا المالية.
2. أهمية التقنيات الرقمية الجديدة وما لها من أثر إيجابي على تطور المصارف الأردنية في تحسين نوعية الخدمات المصرفية المقدمة.
3. أهمية استخدام الصيرفة الإلكترونية في المصارف الأردنية.
4. معرفة أنواع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف الأردنية للمتعاملين، لتمكينهم من الاستفادة من هذه الخدمات.
5. قلة الدراسات المتعلقة بالمقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها.

## منهجية البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة موضوع البحث، بالإضافة إلى الاعتماد على المصادر والمراجع من كتب وأبحاث ومقالات وتقارير مالية، ومواقع إلكترونية ذات علاقة بموضوع البحث. ويتكون البحث من مقدمة وثلاثة مباحث، المبحث الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية، المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التقليدية، المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية.

## الدراسات السابقة:

نستعرض هنا أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الخدمات الإلكترونية في البنوك، والتي وجد أنها في أغلبها تحدثت عن جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الزبائن، كما ركزت على الخدمات الإلكترونية في البنوك التقليدية أو في البنوك الإسلامية دون المقارنة بينهما، بينما جاء هذا البحث ليستعرض الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البنوك الإسلامية الأردنية

واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف الأردنية دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية  
ميساء منير ملح

ومقارنتها بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها البنوك التقليدية الأردنية، مع التركيز على أهمية الخدمات الإلكترونية في البنوك الإسلامية، وفيما يلي عرض لأهم تلك الدراسات:

دراسة الجابري (Al-Jabri, 2018) بعنوان: "تقييم جودة العمليات المصرفية في البنوك اليمنية، (دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية الإسلامية)". هدفت الدراسة إلى تقييم جودة العمليات المصرفية في البنوك اليمنية، ومقارنة أداء العمليات المصرفية بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية اليمنية، واستخدمت الدراسة ستة معايير لتقييم جودة العمليات المصرفية، تشمل جوانب أداء العمليات المصرفية كافة في البنوك، وقد توصلت الدراسة من خلال تقييم العمليات الداخلية للبنوك الإسلامية والبنوك التجارية، إلى أن أدائها بصورة عامة كان جيداً، إلا أن هناك حاجة لضرورة زيادة الاهتمام من قبل البنوك الإسلامية والبنوك التجارية اليمنية بتحسين وتطوير أداء عملياتها الداخلية، ومن ثم تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بشكل أكثر كفاءة، بما يضمن تحقيق زيادة الأرباح وكسب العملاء.

دراسة الباهي (Al-Bahi, 2016) بعنوان: "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان-الأردن". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، أبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن، وقد تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، كما نتج عن الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان)، على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان)، كل على حده على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني، وخلصت الدراسة إلى ضرورة المحافظة على المستوى المرتفع لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ومراقبتها من حين لآخر، وضرورة قيام البنك بدراسات دورية لقياس فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية، وضمان رضا الزبائن والمحافظة عليهم.

مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد السادس والثلاثون، العدد الثالث، 2021م.  
[http: 10.35682/0062-036-003-001](http://10.35682/0062-036-003-001)

دراسة البردويل (Al-Bardawil, 2015) بعنوان: "الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء، دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية (البنك الإسلامي الفلسطيني والبنك الإسلامي العربي داخل محافظات غزة)، وعلاقتها برضا العملاء، وكانت أهم نتائج الدراسة، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية وهي: (سهولة استخدام الموقع الإلكتروني، سرية البيانات وخصوصيتها، الدعم الفني للعملاء، كفاءة وفعالية الخدمة الإلكترونية) وبين رضا العملاء، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين حول رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية، تعزى إلى البيانات الشخصية (اسم البنك، العمر، عدد سنوات التعامل مع البنك)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء وبين الخدمات المصرفية الإلكترونية، تعزى إلى البيانات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، المهنة)، وأظهرت نتائج الدراسة أن الموقع الإلكتروني يقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية في أي وقت مما يسهل وصول العملاء إليها واستخدامها بسهولة ويسر، بالإضافة أن الموقع الإلكتروني يحافظ على سرية وخصوصية بيانات عملائه، وأوصت الدراسة بضرورة اطلاع البنوك الإسلامية على تجارب البنوك العربية والعالمية، ومحاولة مواكبتها بتقديم خدمات متميزة، وضرورة العمل على إصدار نشرات تثقيفية من قبل البنك حول أهمية الخدمات الإلكترونية ومميزاتها وتوضيح كيفية استخدامها.

دراسة ارتيمة والطالب (Artemah & Altaleb, 2011) بعنوان: "تحسين الخدمات الإلكترونية المصرفية ودورها في تطوير الميزة التنافسية للبنوك الإسلامية (دراسة تطبيقية على البنوك الإسلامية الأردنية في إقليم الشمال)". هدفت الدراسة إلى قياس الخدمات الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية، ودورها في تبني ميزة تنافسية من خلال التركيز على الخدمات المصرفية الإلكترونية المرافقة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين استخدام الأنظمة الإلكترونية وبين مستوى الأداء في البنوك الإسلامية بدرجة عالية، وتبين أيضاً أن هناك علاقة بين مشكلات استخدام الأنظمة الإلكترونية، وبين مستوى الأداء في البنوك الإسلامية بدرجة عالية، وعلاقة إيجابية أيضاً بدرجة كبيرة بين استخدام الأنظمة الإلكترونية والأداء.

واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف الأردنية دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية

ميساء منير ملح

دراسة قديمي (Kaddoumi, 2008) بعنوان: "العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية". تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية وطبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها البنوك التجارية الأردنية، وتحليل أهم معوقاتها ومزاياها ومخاطرها ومقومات نجاحها، وتوصلت الدراسة إلى أن وجود معوقات مثل غياب التشريعات ونقص الوعي وارتفاع خدمة الإنترنت تحد من انتشار الصيرفة الإلكترونية، بالرغم من تمتعها بانخفاض حجم المخاطر والسهولة والسرعة وانخفاض التكاليف، وأوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك التجارية بدورها الهام في بذل المزيد من الجهود لنشر الصيرفة الإلكترونية بين عملاء البنوك التجارية.

دراسة عميش (Omaish, 2005) بعنوان: "البنوك الإلكترونية في الأردن: تطورها وتحدياتها". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة المستوى الذي وصلت إليه البنوك العاملة في الأردن، في تقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت ومعرفة أهم الخدمات التي تقدمها من خلال هذه الشبكة، بالإضافة إلى أهم العراقيل التي تتعرض لها من استخدام هذه الشبكة في تقديم خدماتها المصرفية، والأسباب التي تدفعها لتقديمها وعوامل نجاحها. كما سعت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى هذه البنوك في إدارة المخاطر الإلكترونية، إلى جانب التقنيات التكنولوجية المستخدمة في توفير الأمن والحماية للعمليات المنفذة من خلال شبكة الإنترنت. وكان من أبرز نتائج هذه الدراسة: يقدم 61.1% من البنوك العاملة في الأردن خدماتها المصرفية من خلال شبكة الإنترنت، تشترك كافة البنوك التي تقدم خدماتها المصرفية من خلال شبكة الإنترنت بخدمات الاستعلام عن الرصيد، وطلب كشف حساب وطلب دفتر شيكات. بينما تتميز هذه البنوك عن بعضها في خدمات التحويل بين الحسابات، ودفع الفواتير المختلفة والاستثمار في الأسهم بالإضافة إلى خدمات أخرى. كما تعتبر المنافسة من أهم الأسباب التي تدفع البنوك لتقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت، وثقافة العميل من أهم العراقيل التي تواجه البنوك في استخدام شبكة الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية، وقد أوصت الدراسة بضرورة توسع البنوك في الخدمات المصرفية، وعدم الوقوف عند بعضها، تكثيف عمليات التسويق للخدمات المصرفية المقدمة من خلال شبكة الإنترنت، وزيادة الاستثمارات التكنولوجية والإفصاح عنها.

## المبحث الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية

### المطلب الأول: مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها

يمكن تعريف الخدمة المصرفية بأنها: "مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات، من خلال دلالاتها وقيمها المنفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، والتي تشكل مصدراً لربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين" (Abu Orabi, 2006, p. 72). كما يمكن تعريف الخدمة المصرفية بأنها عبارة عن مجموعة من الأنشطة والمنافع غير الملموسة التي يعرضها البنك للبيع (Jabr, 2014, p. 6).

إن جوهر الخدمة المصرفية هو المحتوى الخدمي الذي تقدمه المصارف لعملائها، ويتمثل هذا المحتوى في مجموعة المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها، والتي تتمثل في عملية السحب والإيداع وتحويلات المبالغ المالية ودفوع قيمة المشتريات (Artemah & Altaieb, 2011, p. 80).

وتتميز الخدمات المصرفية بخصائص عدة من أهمها (Ahmed, 2001, pp. 43-48):

1. اللاملموسية: إن الخدمات المصرفية باستثناء حالات معينة، تلبى حاجة عامة وليس حاجة محددة بعينها؛ فالمنافع المحددة المتأتية من الخدمات المصرفية لا تظهر للعيان بوضوح، وعليه فإن المصارف تبذل جهوداً مضيئة لإيصال رسالتها إلى جمهور العملاء القائمين والمحتملين.
2. التلازمية (التكاملية): لأن الخدمات المصرفية تنتج وتوزع في آن واحد؛ فإن اهتمام المصرف عادة في بوتقة خلق أو تكوين المنفعة المكانية والزمانية، بمعنى توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين.
3. الافتقار إلى هوية خاصة: بالنسبة لجمهور العملاء فإن الخدمات التي تقدمها المصارف تكاد تكون متشابهة أو متطابقة، فالعميل غالباً ما يتعامل مع مصرف معين على أساس القرب الجغرافي، أو كون المصرف يوفر للعميل الراحة، وعليه فإن على المصرف أن يبحث عن طريقة لإرساء هوية متميزة له وترسيخ هذه الهوية في ذهن العميل.

4. اتساع نطاق المنتجات والخدمات المصرفية: يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة أو نطاق واسع من الخدمات والمنتجات المصرفية، التي تلبي الاحتياجات المتنوعة والمتراطة من الرغبات والاحتياجات التمويلية والائتمانية، والخدمات المصرفية الأخرى من جانب العملاء باختلاف أنواعهم واختلاف مناطق تواجدهم.
5. الانتشار الجغرافي: لكي يحقق المصرف النجاح المنشود، فإنه يتعين عليه أن يكون قادراً على الوصول إلى العملاء في الأماكن التي يتواجدون فيها، أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية؛ فالمنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المصرفية لن تكون لها قيمة مكانية وزمانية، إلا إذا توفرت للعميل في المكان والزمان المطلوبين.
6. التوازن بين النمو والمخاطر: عندما يبيع المصرف قروضاً فإنه في الحقيقة يشتري مخاطر، وعليه فإن الضرورة والمنطق يقتضيان إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط المصرفي وبين الحيطة والحذر، باعتبار أن المصرف مؤسسة تمارس نشاطها في ظل سيادة الثقة المتبادلة بين العميل والمصرف.

#### المطلب الثاني: مفهوم ومزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن التفاعل مع تقنيات شبكة الإنترنت أصبح سمة مميزة من سمات هذا العصر، وأن هذه الشبكة أصبحت من الركائز الأساسية التي يمكن من خلالها تقديم الخدمات المصرفية، والتي تتطور بشكل واضح مع مرور الوقت. فلم يعد الأمر مقتصرًا على استخدام الأسلوب التقليدي للكمبيوتر من حفظ البيانات واسترجاعها، وإنما تطور الأمر واستحدثت أساليب جديدة بغرض تقديم الخدمات المصرفية التقليدية بشكل جديد من ناحية، وابتكار خدمات مصرفية جديدة من ناحية أخرى (Badawi, 2004, p. 88).

تعتبر الصيرفة الإلكترونية؛ القيام بالعمليات المصرفية بطرق إلكترونية سواء لتقديم خدمات مصرفية تقليدية أو ابتكار خدمات جديدة، بحيث تمكن العميل من الحصول على الخدمة في أي وقت وأينما كان.

مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد السادس والثلاثون، العدد الثالث، 2021م.  
[http: 10.35682/0062-036-003-001](http://10.35682/0062-036-003-001)

ويمكن تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية: "بأنها تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أي من خلال الإنترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال والثابت والحاسب الشخصي، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل، وبدون التقاء مكاني بين العميل والمصرف" (Jaleed, 2011, p. 252). وهي استخدام الخدمات المصرفية أو الأعمال المصرفية الإلكترونية: مثل تسديد فواتير، وقروض، وبطاقات ائتمانية عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى العمل المكتبي، حيث يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم على مدار 24 ساعة يومياً، ولمدة 7 أيام في الأسبوع، وتحقيق العدالة بين الزبائن، ويكون العميل قادراً على الوصول إلى الحساب الجاري، وحساب التوفير، والودائع، وتسديد الفواتير، ونقل حسابات، والحصول على قروض، وتحويل، وسحب وغيرها من الأعمال المصرفية المتاحة للزبائن دون تأخير أو تعقيد (Artemah & Altaleb, 2011, p. 81).

إن استخدام الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى تحقيق مزايا عديدة من أهمها:

1. تقديم خدمات مصرفية جديدة ومتطورة: حيث يساعد استخدام التكنولوجيا في الخدمات المصرفية، إلى زيادة قدرة البنوك في تقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة.
2. رفع القدرة التنافسية لدى المصرف: حيث أن استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية، يعطي المصرف ميزة تنافسية يستطيع من خلالها المحافظة على بقاءه واستمراره.
3. زيادة كفاءة عمل المصرف: حيث تمكن التكنولوجيا في العمليات المصرفية من تقديم الخدمات المصرفية بسرعة وبسهولة، فنقل من الوقت والجهد وتزيد من سرعة الإنجاز في العمل، مما يخفف الضغط على موظفي البنك ويزيد من جودة الخدمات المقدمة.
4. خفض التكاليف وزيادة الربحية: عندما يطبق البنك التكنولوجيا في خدماته؛ فإنه سيقال من تكاليف التشغيل وذلك نتيجة لتقليل الوقت والجهد وعدد الموظفين، وبالمقابل فإن تطبيق

الصيرفة الإلكترونية في المصرف، سيؤدي إلى تنويع خدماته وزيادة عدد المتعاملين وزيادة الأرباح.

5. زيادة عدد المتعاملين: إن تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصرف يعمل على تحسين علاقة العميل مع المصرف، واستمرار تعامله معه وجذب زبائن جدد، حيث يرغب الكثير من المتعاملين مع المصرف باستخدام خدمات متطورة توفر عليهم الوقت والجهد والكلفة.

### المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

تقدم المصارف لعملائها مجموعة من الخدمات التقليدية والإلكترونية ومن أبرز خدمات الصيرفة الإلكترونية:

1. خدمات الصراف الآلي: وهي عبارة عن آلات متصلة بشبكة حاسب المصرف المركزي، ويستخدم العميل بطاقة إلكترونية تمكنه من الاستفادة من خدمات الصراف الآلي، ويقدم الصراف الآلي خدمات متعددة بالإضافة إلى خدمة سحب المبالغ النقدية، مثل خدمة الإيداع النقدي أو إيداع الشيكات، إجراء تحويلات نقدية، دفع الفواتير، الاستفسار عن الرصيد، تغيير الرقم السري، الاستفسار عن أسعار العملات.

2. نقاط البيع الإلكترونية: وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً، بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونياً بحواسيب المصرف (Al-Haddad, 2012, pp. 64-65).

3. الصيرفة المنزلية: وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود في أي مكان سواء بالمنزل أو العمل والذي يتصل بحاسب المصرف، بحيث يتمكن العميل من خلاله القيام بالعمليات المصرفية باستخدام كلمة سر أو رقم سري.

4. الصيرفة الهاتفية: وهو نوع من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تتيح للعميل الحصول على الخدمة في أي مكان وفي أي وقت وعلى مدار 24 ساعة، عبر أجهزة الهاتف باستخدام رقم سري خاص بالعميل.

5. التلفزيون الرقمي: وهو عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، بحيث يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الإنترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة، ويُعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكارها والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصاً في المنزل مع ربات البيوت، لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حاسب (Al-Shammari, 2008, p. 32).
6. خدمة الرسائل البنكية: حيث يقوم البنك بإرسال رسائل للعميل فوراً بعد حدوث حركات معينة على حسابه كوصول الراتب أو الحوالة، عمليات السحب والإيداع في الحساب، رفض الشيكات، استحقاق كمبيالة أو أي معلومات أخرى تتعلق بالحساب.
7. بنوك الإنترنت: مع انتشار الإنترنت واستخدامه في الخدمات البنكية، ظهر ما يسمى ببنوك الإنترنت أو البنوك الإلكترونية، والتي تجعل الخدمة المصرفية متوفرة في أي وقت وبتكلفة منخفضة. وبنك الإنترنت هو "بنك له وجود كامل على شبكة الإنترنت، ويحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، حيث يتيح هذا البنك للعميل القيام بكافة الأعمال الخاصة بالبنك عن طريق أي مكان موجود به، وذلك بواسطة خط يوفره البنك يسمح له بإنجاز معاملاته كافة دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك (Al-Haddad, 2012, p. 67).

#### المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التقليدية

##### المطلب الأول: المصارف التقليدية في الأردن

بلغ عدد المصارف العاملة في الأردن 25 بنكاً مع نهاية عام 2017م، تتوزع بواقع 16 بنكاً أردنياً (ثلاثة منها مصارف إسلامية)، وتسعة مصارف أجنبية (منها مصرف واحد إسلامي)، وتغطي خدمات هذه المصارف معظم أرجاء المملكة من خلال شبكة فروعها المكونة من 806 فرعاً و79 مكتباً، وبلغ مؤشر الكثافة المصرفية (عدد السكان إلى العدد الإجمالي لفروع المصارف العاملة في المملكة) في نهاية عام 2017م نحو 12473 نسمة لكل فرع (Thirty-ninth Annual Report, 2017, p. 83).

واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف الأردنية دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية  
ميساء منير ملحم

استخدمت البنوك العاملة في الأردن أحدث الأساليب التكنولوجية في عملياتها المختلفة، ويعود استخدام أجهزة الصراف الآلي في المملكة لبداية عقد الثمانينيات من القرن الماضي (Development of the Jordanian Banking Sector, 2013, p. 32). وانطلاقاً من سعي البنوك لتوصيل خدماتها إلى العملاء بالشكل الذي يوفر عليهم الوقت والجهد والتكلفة، وسعياً لتجنيب العملاء مشقة تعطيل أعمالهم لزيارة فرع البنك للاستفسار عن معاملاتهم أو حساباتهم أو إجراء بعض العمليات المصرفية، قامت البنوك بتطوير قنوات التوزيع الخاصة بالبنك لتشمل بالإضافة إلى الفروع والمكاتب العديد من الوسائل الإلكترونية والتي تعتمد التكنولوجيا الحديثة أساساً لها، وبما يضمن للعميل السرعة في الحصول على الخدمة وبشكل سهل ومريح وآمن. وتعتبر الخدمات الإلكترونية من قنوات التوزيع الأساسية التي تعتمد عليها البنوك في أداء أعمالها، حيث أن هذه القنوات من شأنها أن تسمح بتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية، بحيث يمكن للعميل الوصول للخدمة بدون زيارة الفروع والمكاتب التابعة للبنك، كما أنها تسمح بزيادة ساعات توفر الخدمات البنكية بحيث تصبح غير مقتصرة على ساعات الدوام الرسمي للبنك ( Directory of Banking Services, Products ) (and Solutions for Banks Operating in Jordan, 2016, p. 193).

### المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية في المصارف التقليدية الأردنية

لقد طورت البنوك الأردنية التقليدية الخدمات المصرفية الرقمية من خلال عدد من المبادرات المبتكرة والتي تعرضها عبر الموقع الإلكتروني لهذه البنوك (<https://www.arabbank.jo>)، <https://www.hbtf.com>، <https://www.jkb.com>، <https://www.bankaitihad.com>، <https://ahli.com>، <http://www.bankofjordan.com>، <https://www.cab.jo>، <http://www.sgbj.com.jo>، <http://www.ajib.com>، <http://www.capitalbank.jo>، <https://www.jcbank.com.jo/ar>، <http://www.investbank.jo>، وجمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي التاسع والثلاثون، 2017م، دليل الخدمات والمنتجات والحلول المصرفية للبنوك العاملة في الأردن، جمعية البنوك في الأردن، 2016م، ص 193-222) كما يلي:

1- البنك الناطق ومركز الخدمة الهاتفية: البنك الناطق هو أحد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف، والتي تسمح من خلالها للعميل بإجراء العديد من المعاملات المالية من خلال الهاتف، ويواقع 24 ساعة يومياً على مدار أيام الأسبوع، وتتم التعاملات المصرفية عبر الهاتف في معظم الأحيان من خلال نظام الرد الآلي، حيث يمكن للشخص اختيار إحدى الخدمات من خلال ضغط الرقم المناسب على لوحة المفاتيح الخاصة بالهاتف. ولضمان السرية والأمان، يتم الطلب من العميل في العديد من الحالات إدخال رقم سري معين للتأكيد على هويته. يقدم البنك الناطق مجموعة كبيرة من الخدمات منها الاستفسار عن أرصدة الحسابات، والاستفسار عن آخر حركات على الحساب، طلب دفتر شيكات، طلب كشف حساب، طلب بطاقة صراف آلي أو وقف البطاقة بسبب الضياع أو السرقة، إجراء التحويلات المالية بين الحسابات، والاستعلام عن أسعار بيع العملات و سداد الفواتير وغير ذلك من الخدمات.

البنوك التقليدية الأردنية التي تقدم خدمة البنك الناطق والخدمة الهاتفية: البنك العربي، البنك الأهلي الأردني، بنك الأردن، بنك الإسكان للتجارة والتمويل، البنك الأردني الكويتي، البنك التجاري الأردني، بنك المؤسسة العربية المصرفية، بنك الاتحاد، البنك الاستثماري.

2- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: تعتبر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أحد الخدمات المهمة التي تقدمها البنوك لعملائها، بحيث تسمح لهم بالوصول إلى البيانات والمعلومات الخاصة بحساباتهم من خلال الإنترنت، وحتى يتمكن العميل من استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، لا بد أن يقوم بزيارة موقع البنك الذي يتعامل معه على شبكة الإنترنت، ومن ثم يقوم باختيار الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (Online) أو (E-Banking)، بعدها على العميل أن يقوم بإدخال رقم الحساب الرئيسي له والذي يكون مدوناً على البطاقة الإلكترونية الخاصة بالعميل والممنوحة له من البنك، إضافة إلى إدخال الرقم السري الخاص به. وبعدها يستطيع أن يقوم بتنفيذ العديد من الخدمات المصرفية مثل: الاستعلام عن أرصدة الحسابات، والاستفسار عن الحركات التي تمت على حساباته، إجراء التحويلات المالية بين الحسابات، إصدار أوامر الدفع للبنك، سداد الفواتير، وطلب بطاقة ائتمانية أو دفتر شيكات، وغير ذلك من الخدمات. وتقدم جميع المصارف التقليدية الأردنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف الأردنية دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية

ميساء منير ملح

3- الصراف الآلي: وهي أجهزة اتصال محوسبة تمكن العملاء من الوصول للخدمات في الأماكن العامة وبدون الحاجة للتعامل مع أشخاص، وفي أجهزة الصراف الحديثة؛ يتم التعرف على العميل بمجرد إدخال البطاقة البلاستيكية ذات الشريط الممغنط أو البطاقة البلاستيكية الذكية ذات الرقاقة. ويقدم الصراف الآلي خدمات السحب النقدي والإيداع النقدي وإيداع الشيكات والاستعلام عن أرصدة الحسابات، وطلب كشف حساب مختصر أو تفصيلي، والتحويل بين الحسابات وطلب دفتر شيكات وغير ذلك من الخدمات، وهذه الخدمة تقدمها جميع المصارف التقليدية الأردنية.

4- الفروع الآلية (ATM Mobile Van): تسمى الفروع الآلية أيضاً بالفروع الافتراضية Virtual Branches)، وهي تعمل على أساس محاكاة الخدمات التي تقدم في الفروع الفعلية للمصرف، ولكن من خلال منظومة إلكترونية متكاملة يستطيع العميل من خلالها القيام بالعديد من الأعمال بدون الحاجة لزيرة فروع البنك الحقيقية. وتمتاز الفروع الآلية بتنوع الأجهزة والتجهيزات الإلكترونية الموجودة فيها، لتوفير أحدث وسائل الخدمة المصرفية المباشرة وعلى مدار الساعة، وهي تحتوي على أجهزة صراف آلي وأجهزة تحويل العملات، وأجهزة كمبيوتر متطورة متصلة بالإنترنت، وأجهزة هاتف متصلة مباشرة بمركز خدمة العملاء وبخدمة البنك الناطق. وتوفر الفروع الآلية للعملاء إمكانية تنفيذ العمليات الآلية في أية وقت وعلى مدار الساعة، باستخدام أجهزة الصراف الآلي أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو خدمة البنك الناطق دون الحاجة إلى اللجوء إلى الفرع وتنفيذ الخدمة من قبل موظفي البنك. ويقدم خدمة الفروع الآلية: بنك القاهرة عمان، والبنك الأردني الكويتي.

5- الخدمة المصرفية عبر الهواتف الذكية: توفر هذه الخدمة للعميل طريقة آمنة وسهلة ليبقى على تواصل دائم ومستمر مع حساباته البنكية، وعن طريق استخدام تطبيقات iPhone و Blackberry و Android المجانية والمتوفرة للهاتف الذكي، فمن خلال استخدام هذه الخدمة؛ يستطيع العميل مراقبة حساباته وإدارة أمواله على مدار الساعة، في أي وقت ومن أي مكان. يقدم هذه الخدمة البنك العربي، بنك الاتحاد، البنك الأهلي الأردني، البنك الاستثماري، البنك التجاري الأردني، بنك الإسكان للتجارة والتمويل، بنك الاستثمار العربي الأردني، بنك الأردن، بنك المال الأردني، بنك القاهرة عمان.

6- خدمة الرسائل القصيرة (SMS): خدمة الرسائل المصرفية هي خدمة إلكترونية تقدمها البنوك لعملائها، حيث تسمح لهم من خلالها بالقيام بعدد من الخدمات المصرفية عن طريق الرسائل المصرفية المتوفرة في الهاتف النقال (الموبايل). وتقسم خدمة الرسائل المصرفية إلى نوعين أساسيين هما: الرسائل المصرفية المرسله من البنك للعميل (SMS - Push)، والرسائل المصرفية المرسله من العميل للبنك (SMS - Pull).

#### أ- الرسائل المصرفية المرسله من البنك (SMS - Push)

وهي الرسائل القصيرة التي يقوم البنك بإرسالها إلى هاتف العميل النقال والتي تتخذ في معظم الأحوال شكل إشعارات من البنك للعميل وبدون أن يقوم العميل بطلب تلك المعلومات. وقد تتضمن هذه الإشعارات على رسائل دعائية بخصوص خدمات البنك أو أية خدمات جديدة تم إضافتها، قد تتضمن على إشعار للعميل بأية عملية تمت على حساباته لدى البنك مثل وصول حوالة أو صرف شيك أو ورود راتب العميل، أو صدور بطاقة الائتمان الخاصة به. وتقدم جميع البنوك التقليدية الأردنية خدمة - الرسائل المصرفية المرسله من البنك (SMS - Push).

#### ب- الرسائل المصرفية المرسله من العميل (SMS - Pull)

هي الرسائل القصيرة التي يقوم العميل بإرسالها إلى البنك للحصول على معلومات معينة أو لتنفيذ معاملة معينة على حساباته لدى البنك. فمثلاً قد يقوم العميل بإرسال رسالة قصيرة للبنك عن طريق هاتفه النقال، يطلب من خلالها من البنك إعلامه برصيد حسابه، أو أسعار صرف العملات، أو التحويل بين الحسابات. والبنوك التقليدية الأردنية التي تقدم خدمة - الرسائل المصرفية المرسله من العميل (SMS - Pull): البنك الأهلي الأردني، بنك القاهرة عمان، بنك الإسكان للتجارة والتمويل، البنك الأردني الكويتي، البنك التجاري الأردني، بنك المؤسسة العربية المصرفية، بنك المال الأردني.

7- خدمة إي فواتيركم (تسديد الفواتير): تمكن هذه الخدمة العميل من تسديد الفواتير المترتبة عليه خلال صفحته على الخدمات البنكية عبر الإنترنت. ويقدم هذه الخدمة أغلب البنوك الأردنية التقليدية ومنها البنك العربي، البنك الأهلي الأردني، بنك الإسكان للتجارة والتمويل، البنك التجاري الأردني، بنك الاستثمار العربي الأردني، بنك الأردن، بنك سوسيته جنرال الأردن، بنك المال الأردني، بنك القاهرة عمان.

## 8- خدمة تحويل الأموال في الداخل والخارج:

أ- حوالات ويسترن يونيون: تقدم العديد من البنوك العاملة في الأردن خدمة الحوالات المالية السريعة من خلال شركة ويسترن يونيون، والتي تعتبر من أكبر الشركات المالية العالمية التي تعمل في مجال الخدمات المالية، ومقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، وتتيح هذه الخدمة للعملاء تنفيذ التحويلات المالية مع مختلف الدول حول العالم من خلال شركة ويسترن يونيون، مقابل عمولة محددة من قبل الشركة وفقاً لقيمة المبلغ المحول. ويتم تسليم الحوالات للعملاء خلال فترة وجيزة من إصدار الحوالة، بحيث يمكن استلامها في اليوم التالي مع مراعاة فروق التوقيت بين الدول. وتتم عملية التحويل بشكل مباشر وإلكتروني من خلال الشبكة الخاصة بوسترن يونيون العالمية. البنوك التقليدية الأردنية التي تقدم خدمة حوالات ويسترن يونيون: بنك القاهرة عمان، بنك الإسكان للتجارة والتمويل، البنك الأردني الكويتي، بنك الاستثمار العربي الأردني، البنك التجاري الأردني، بنك المؤسسة العربية المصرفية، بنك القاهرة عمان، بنك سوسيته جنرال الأردن، بنك الاتحاد.

ب- حوالات موني غرام: وهي خدمة تحويل الأموال بشكل آمن وسريع خلال 10 دقائق وبأسعار منافسة، ترسل هذه الحوالات بالدولار الأمريكي فقط، مع إمكانية استلام الحوالات الواردة بالدينار الأردني والدولار الأمريكي، حسب ما يقرره مرسل الحوالة ويقدم هذه الخدمة: البنك الأهلي الأردني، بنك الاتحاد وبنك المال الأردني.

ج- حوالات سبيد كاش: خدمة حوالات واردة فقط ينفرد فيها البنك الأهلي الأردني، تتيح للعملاء استلام حوالاتهم من المملكة العربية السعودية بالتعاون مع Bank Samba. وهي خدمة سريعة بحيث تتم التحويلات في مدة أقصاها 24 ساعة، يمكن للمستفيد استلام الحوالة بعملة الدينار الأردني أو الدولار الأمريكي.

د- حوالات تيلي موني: خدمة الحوالات المالية والتي يقدمها بنك القاهرة عمان بالتعاون مع البنك العربي الوطني في السعودية، الذي ينص على النقل السريع لتفاصيل الحوالات من المملكة العربية السعودية إلى الأردن والضفة الغربية وقطاع غزة.

مؤنة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد السادس والثلاثون، العدد الثالث، 2021م.  
[http: 10.35682/0062-036-003-001](http://10.35682/0062-036-003-001)

هـ- حوالات سويفت: حيث يتم إرسال واستقبال الحوالات من وإلى جميع أنحاء العالم بسرعة وسهولة وأمان عبر نظام سويفت المركزي العالمي، لتنفيذ الحوالات المالية المتبادلة بين البنوك العالمية إلكترونياً، باعتماد مقاييس دولية ومن خلال رمز محدد لكل بنك يسمى Swift Code، والتي تلتزم بها جميع البنوك الأردنية.

#### 9- برامج أو خدمات إلكترونية أخرى:

- كشف الحساب الإلكتروني E-Statement: باستطاعة عميل البنك الحصول على كشف حساب في جميع الأوقات، لرصد الحركات اليومية أو الأسبوعية، أو الشهرية أو السنوية ومن خلال البريد الإلكتروني الخاص به، ومن البنوك التي تقدم هذه الخدمة: البنك العربي، البنك التجاري الأردني، بنك الاتحاد وبنك الأردن.

- الإشعارات الإلكترونية E-Advice: حيث يستلم العميل إشعار قيد دائن/ مدين على البريد الإلكتروني، ويقدم هذه الخدمة بنك الأردن.

- الصراف الآلي التفاعلي: من خلال هذا الصراف يمكن للعميل التواصل المباشر مع أحد موظفي البنك بالصوت والصورة لمساعدته على إتمام معاملاته المصرفية، الصراف الآلي التفاعلي يقدمه البنك العربي وهو الأول في الأردن من حيث تقديمه لخدمة صرف شيكات البنك العربي، وإيداع شيكات نظام المقاصة الإلكتروني، بالإضافة إلى خدمات أخرى عديدة من بينها السحب والإيداع النقدي، تسديد دفعات البطاقات الائتمانية، تسديد الفواتير، تحويل النقد بين الحسابات، صرف وإيداع شيكات من البنك العربي.

- الصراف الآلي المتنقل: وهو صراف آلي متنقل ومربوط مع قاعدة البيانات الرئيسية الخاصة بالبنك عن طريق الشبكات الافتراضية الخاصة، يقدم هذا الصراف باقة خدمات أجهزة الصراف الآلي الثابت؛ إذ يجول في أنحاء المملكة وفقاً لجدول محدد ليقدم العملاء بمنتهى المرونة والسرعة والسهولة، وضمن أعلى مستويات الأمان والموثوقية، سواء في المناطق الحضرية أو تلك التي يصعب الوصول فيها إلى الخدمات المصرفية، أو في الفعاليات والمعارض الموسمية وأماكن الاحتفالات العامة وغيرها، ومن البنوك التي تقدم هذه الخدمة: بنك القاهرة عمان، البنك الأهلي الأردني، وبنك الإسكان للتجارة والتمويل.

- جهاز الخدمة الذاتية: يعتبر هذا الجهاز من أحدث الأجهزة الرقمية؛ التي يقدم البنك العربي من خلالها للعميل العديد من الخدمات غير المالية، والتي تمكنه من طلب مجموعة من المنتجات والخدمات المصرفية بشكل ذاتي وفوري، وتوفر الوقت والجهد، من خلال جهاز الخدمة الذاتية؛ يمكن إصدار بطاقات الصراف الآلي الرئيسية بشكل ذاتي وفوري، تجديد بطاقات الصراف الآلي الرئيسية والفرعية بشكل ذاتي وفوري، طلب إصدار بطاقة الصراف الآلي الفرعية والعودة لاستلامها من أي جهاز خدمة ذاتية، إصدار بعض الشهادات الصادرة من قبل البنك، وإصدار كشوفات الحساب بشكل ذاتي وفوري. ويتمكن العميل من استخدام جهاز الخدمة الذاتية، إما من خلال بطاقة فيزا الكترون أو عبر خدمة التعرف على العميل من خلال شيفرة شريان الإصبع.

- خدمة تداول العملات الأجنبية عبر الإنترنت: تتم هذه الخدمة في سوق فوركس عن طريق التداول بالعملات والمعادن الثمينة، وتحقيق الربح اعتماداً على الفرق بين سعر البيع وسعر الشراء. تتيح هذه الخدمة خدمات التداول بالعملات الرئيسية كالبيورو والجنيه الاسترليني، وتوفر المعلومات الخاصة بالعملات خلال وبعد أوقات الدوام وعلى مدار الساعة من خلال الإنترنت، من البنوك التي تقدمها بنك القاهرة عمان.

- خدمة CIF Aggregation: وذلك بربط حساب العميل بحسابات عملاء آخرين على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، ويقدم هذه الخدمة البنك الاستثماري.

- التغطية الآلية للحسابات الجارية المكشوفة: تم استحداث آلية التغطية الآلية للحسابات الجارية المكشوفة (بسبب الشيكات الواردة على حساب العميل) من حساباته الأخرى، سواء كانت (توفير، جاري، إشعار)، وذلك دون الحاجة لزيارة العميل للفرع لإجراء عملية التغطية، وذلك فقط من خلال التوقيع على النموذج المعتمد، بحيث يحق للعميل تحديد ثلاثة حسابات بحد أقصى للتغطية، وهذه الخدمة متوفرة فقط بالدينار الأردني ويقدمها البنك الاستثماري.

### المطلب الثالث: خدمات الصراف الآلي في المصارف التقليدية الأردنية

لمواكبة تطور الخدمات المالية الإلكترونية واستيعاباً للعدد المتزايد من مستخدمي أجهزة الصراف الآلي، تقوم المصارف الأردنية بزيادة أعداد أجهزة الصراف الآلي لديها في مختلف أنحاء المملكة،

مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد السادس والثلاثون، العدد الثالث، 2021م.  
[http: 10.35682/0062-036-003-001](http://10.35682/0062-036-003-001)

باستمرار وتتنوع وتطوير الخدمات المقدمة عبر أجهزة الصراف الآلي، وسأعرض في هذا المطلب عدد أجهزة الصراف الآلي والخدمات المقدمة من خلالها لكل مصرف من المصارف الأردنية التقليدية باعتبارها أهم قناة إلكترونية.

### جدول (1) عدد أجهزة الصراف الآلي في البنوك التقليدية الأردنية كما في نهاية عام 2017

البنك	عدد أجهزة الصراف الآلي
البنك العربي	180
البنك الأهلي الأردني	121
بنك القاهرة عمان	171
بنك الأردن	134
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	229
البنك الأردني الكويتي	99
بنك الاستثمار العربي الأردني	60
البنك التجاري الأردني	53
البنك الاستثماري	33
بنك المؤسسة العربية المصرفية ABC	51
بنك الاتحاد	90
بنك سوسيته جنرال - الأردن	20
بنك المال الأردني	45

المصدر: التقرير السنوي التاسع والثلاثون، جمعية البنوك في الأردن، 2017م

واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف الأردنية دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية

ميساء منير ملح

## جدول (2) الخدمات التي تقدمها البنوك التقليدية الأردنية

من خلال أجهزة الصراف الآلي حتى نهاية 2017

Anti Skimming								
بصمة العين	<	<	<	<				
تغيير الرقم السري PIN	<	<	<					
طلب كشف حساب تفصيلي	<	<	<					
تقديم طلب الحصول على قرض	<	<						
تقديم طلب دفتر شيكات	<							
تسديد البطاقات الائتمانية	<							
تحويل الأموال لحسابات في بنوك أخرى	<							
تحويل الأموال بين حسابات العملاء في نفس البنك	<	<						
تحويل الأموال بين حسابات العميل نفسه داخل نفس البنك	<	<	<					
دفع القواتير	<	<	<					
الحصول على كشف حساب مختصر	<	<	<					
الاستفسار عن الرصيد	<	<	<					
إيداع الشيكات								
الإيداع النقدي من خلال مغلف	<	<	<					
الإيداع النقدي المباشر	<	<	<					
السحب النقدي بالعملة الأجنبية	<	<	<					
السحب النقدي بالدينار	<	<	<					
البنك								
								البنك العربي
								البنك الأهلي الأردني
								بنك القاهرة عمان
								بنك الأردن
								بنك الإسكان للتجارة والتمويل
								البنك الأردني الكويتي
								بنك الاستثمار



واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف الأردنية دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية

ميساء منير ملح

نلاحظ من الجدولين (1) و(2) أن أجهزة المصارف الآلي التابعة للبنوك التقليدية الأردنية، تقدم شريحة واسعة من الخدمات المصرفية وعلى مدار 24 ساعة، وتشارك هذه البنوك في تقديم خدمة السحب النقدي بالدينار، الاستفسار عن الرصيد، الحصول على كشف حساب مختصر، تغيير PIN. ويقدم البنك العربي وبنك الإسكان للتجارة والتمويل وبنك المال الأردني، أكبر عدد من الخدمات من خلال جهاز المصارف الآلي، بينما يقدم بنك سوسيته جنرال الأردن أقل عدد من الخدمات. كما نلاحظ أن بنك الإسكان للتجارة والتمويل يمتلك أكبر عدد لأجهزة المصارف الآلي 229 صراف آلي، يليه البنك العربي 180 صراف آلي، بينما يمتلك بنك سوسيته جنرال الأردن 20 صراف آلي وهو الأقل بين البنوك الأردنية.

### المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية

#### المطلب الأول: أهمية الخدمات الإلكترونية في المصارف الإسلامية

تقوم المصارف الإسلامية بكافة الخدمات المصرفية اللازمة، التي تناظر تلك التي تقوم بها المصارف التجارية التقليدية، وعلى نحو بحيث لا يتعارض مع الشريعة الإسلامية، وترجع أهمية قيام المصرف بهذه الخدمات إلى كونها تلبي حاجات معتبرة تلزم لجمهور المتعاملين مع المصارف، كما تشكل أداة جذب لتعاملهم معها، بالإضافة إلى أن هذه الخدمات تشكل مصدراً للإيرادات (Abu Al-Fotouh, 2014, p. 42).

إن اعتماد المصارف الإسلامية على أسلمة معاملاتها المصرفية فقط دون السعي إلى تطويرها وتحديثها، قد يجعل من ميزتها التنافسية تختفي، ذلك أنها إن لم تقم هي بتجديد وتطوير خدماتها، وجدت نفسها خارج السوق ليحل محلها غيرها ممن هم قادرين على ذلك (Abdo, 2009, p. 144).

لقد اجتهدت المصارف المعاصرة في تقديم خدمات مصرفية تقليدية أو مبتكرة عبر وسائط وشبكات اتصال حديثة، يتيح للعملاء المشاركين فيها استخدامها وفق أسس محددة وشروط معلومة، فيما بات يعرف بالخدمات المصرفية الإلكترونية التي تسهم إلى حد بعيد في زيادة كفاءة الأداء عبر خفض تكاليف التشغيل وتسريع الاستجابة لطلبات العملاء. وقد سعت المصارف الإسلامية بدورها في مواكبة التطور السريع في المهنة المصرفية؛ فوفرت لعملائها مزية الانفتاح والتواصل عبر

مؤنة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد السادس والثلاثون، العدد الثالث، 2021م.  
[http: 10.35682/0062-036-003-001](http://10.35682/0062-036-003-001)

المعطيات الفنية الحديثة، مع حرصها في انجاز معاملاتها على أسس الصيرفة الإسلامية (Al-Sabhani, 2012, p. 219).

كما أن المصارف الإسلامية تعمل في سوق مصرفية شديدة المنافسة تلزمها على العمل جاهدة إلى تحسين مستوى أداء الخدمة المصرفية والاستثمارية المقدمة للعملاء، حتى تستطيع المحافظة على وجودها بكفاءة وفعالية، ولا بد لها من مواكبة التطور المصرفي لاجتذاب العملاء والاستفادة من الابتكارات التكنولوجية الحديثة في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية التي تقدمها.

ويمكن القول بأن استخدام المصارف الإسلامية لأساليب التكنولوجيا المتطورة في الخدمات المصرفية ذات أهمية كبيرة للأسباب التالية:

- 1- تلبية حاجات المتعاملين مع المصرف الإسلامي واستقطاب متعاملين جدد.
- 2- تطوير الخدمات المصرفية التقليدية وإيجاد خدمات مصرفية جديدة.
- 3- زيادة كفاءة الأداء من خلال خفض تكاليف التشغيل وتوفير الوقت والجهد.
- 4- زيادة الإنتاجية وزيادة إيرادات المصرف الإسلامي.
- 5- زيادة القدرة التنافسية للمصرف الإسلامي.
- 6- البقاء والاستمرار.

إن تقديم المصارف الإسلامية للخدمات الإلكترونية ضرورة لا بد منها لما للتكنولوجيا المالية من تأثير إيجابي على هذه المصارف، من حيث تقليل تكلفة المعاملات والتسويق لمنتجاتها، تحسين علاقة العميل مع المصرف وتقديم خدماتها بكفاءة وجودة عالية.

#### المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية الأردنية

تعتبر تجربة الأردن في البنوك الإسلامية مبكرة مقارنة مع الدول الأخرى، وقد بلغ عدد البنوك الإسلامية التي تعمل داخل الأردن أربعة بنوك إسلامية، تأسس أول بنك إسلامي في الأردن عام 1978م، والذي حمل اسم البنك الإسلامي الأردني، وبعد مضي ما يقارب عقدين من الزمن تم إنشاء البنك العربي الإسلامي الدولي وذلك في عام 1997م، وفي عام 2010م تم إنشاء بنك

واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف الأردنية دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية  
ميساء منير ملحم

الأردن دبي الإسلامي، والذي يسمى اليوم ببنك صفوة الإسلامي، وفي عام 2011م، قام مصرف الراجحي وهو أحد أكبر المصارف الإسلامية في المملكة العربية السعودية، بافتتاح أول فرع له في الأردن، ليرتفع بذلك عدد المصارف الإسلامية في المملكة إلى أربعة مصارف (Directory of services, products and banking solutions provided by Islamic banks operating in Jordan, 2015, p. 21).

تقدم المصارف الإسلامية الأردنية مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتقوم بتطوير خدماتها بشكل يلبي احتياجات ومتطلبات المتعاملين، ومن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف الإسلامية الأردنية (<http://www.jordanislamicbank.com>)، وجمعية البنوك في الأردن، دليل الخدمات والمنتجات والحلول المصرفية المقدمة من البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، (2015م) ما يلي:

1- الخدمات البنكية عبر الإنترنت (I-banking): تعمل المصارف الإسلامية على تقديم باقة متنوعة من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، لتوفير الوقت والجهد للمتعامل، وتشمل الخدمات البنكية عبر الإنترنت الاستعلام عن الحساب، الطلبات كطلب فتح حساب وطلب كشف حساب وطلب دفتر شيكات، وطلب إصدار بطاقة، التحويل المالي، التواصل مع البنك عبر البريد الإلكتروني، خدمة بنكي الإلكتروني والتي تتضمن: تعديل الرقم السري، تعديل بعض البيانات الشخصية، السؤال السري، عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالعميل. وتقدم هذه الخدمة جميع المصارف الإسلامية الأردنية.

2- الصرافات الآلية: تقدم المصارف الإسلامية الأردنية خدمة الصراف الآلي لخدمة المتعاملين في مختلف مناطق المملكة، والتي تساعد المستخدم في الحصول على خدمات المصرف بأقل جهد وعلى مدار الساعة، وتقدم المصرف الإسلامية من خلالها الخدمات التالية: السحب النقدي السريع، الاستفسار عن الرصيد، تغيير الرقم السري، طلب كشف حساب، كشف حساب مختصر، طلب دفتر شيكات، تحويل الأموال بين حسابات العميل نفسه وإلى أي من حسابات عملاء البنك، الإيداع النقدي، إيداع الشيكات وغيرها من الخدمات.

- 3- خدمة الرسائل القصيرة (SMS): تقدم المصارف الإسلامية خدمة الرسائل القصيرة لإشعار العميل بمجموعة من الحركات التي تتم على الحساب بشكل فوري، لإبقاء العميل على تواصل مع حسابه بشكل دائم، وتغطي رسائل المصرف الحركات التي تتم على الحساب من إيداع وسحب نقدي، تسديد فواتير، حوالات صادرة وواردة، تحويل مالي، شيكات واردة على الحساب، شيكات معادة صادرة من الحساب، استحقاق حسابات استثمار مشترك، شراء فيزا إلكترون، ورود الرواتب، أمر دفع لحسابات خارج أو داخل البنك، ورسائل دورية تتعلق بالاستعلام عن رصيد الحساب، والاستعلام عن آخر 3 حركات على الحساب والاستعلام عن أسعار العملات.
- 4- خدمة إي فواتيركم (تسديد الفواتير): تمكن هذه الخدمة المتعامل من إضافة اشتراك من خلال رقم اشتراكه (رقم اشتراك خدمة الكهرباء، رقم الهاتف الأرضي، رقم الموبايل،...)، إلى قائمة المستفيدين الذين سيتم إظهار فواتيرهم ليتم تسديدها من خلال صفحته على الخدمات البنكية عبر الإنترنت. وتمكن هذه الخدمة العملاء؛ من الاستفسار عن قيم فواتيرهم ومدفوعاتهم وتسديدها، من خلال القنوات الإلكترونية المتاحة والقنوات الأخرى التي يوفرها المصرف لهذه الغاية.
- 5- الخدمات المصرفية عبر الهاتف الذكي: يقدم البنك الإسلامي الأردني وبنك صفوة الاسلامي الخدمات المصرفية عبر الهاتف الذكي لمستخدمي أجهزة الايفون والاندرويد وباللغتين العربية والانجليزية، والمتاح على متجر Apple Store و Google Play، والتي تمكن متعاملي البنك من متابعة حساباتهم المصرفية، وإجراء بعض الحركات المالية بكل سهولة وأمان وتوفيراً للوقت والجهد، وتشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف الذكي: الاشتراك الذاتي في الخدمة وتفعيلها لأول مرة من خلال الاتصال على مركز الاتصال للبنك وعلى مدار 24 ساعة، استعراض الحسابات الخاصة بالمتعامل، ورصيد كل حساب وآخر حركات على كل حساب وحالة كل حركة، طلب كشف حساب مع إمكانية تحميل الكشف بصيغة PDF، خدمة التحويل الداخلي بين حسابات العميل، بالإضافة إلى التحويل لحسابات أخرى داخل البنك، خدمة أسعار صرف العملات، خدمة تحديد مواقع الصرافات الآلية وفروع البنك، خدمة عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً، خدمة نسيان كلمة السر.

- 6- خدمة VBV (خدمة التسوق الآمن عبر الإنترنت): تُمكن هذه الخدمة حامل بطاقة فيزا كارد الذهبية أو الفضية، الصادرة عن المصرف من استخدامها للتسوق وشراء البضائع المختلفة عن طريق الإنترنت وبصورة آمنة، حيث يتم الحصول على رقم سري خاص بحامل البطاقة يقوم بإنشائه من خلال موقع المصرف، يقدم هذه الخدمة البنك الإسلامي الأردني.
- 7- كشف الحساب الإلكتروني E-Statement: من خلال هذه الخدمة يقوم البنك بإرسال كشف حساب للمتعامل الراغب بالحصول عليه عن طريق البريد الإلكتروني، الذي يحدده المتعامل وبالذمورية الزمنية التي يطلبها وذلك لتوفير الوقت ولضمان وصول كشف حساب المتعامل بالوقت الذي يطلبه، ويقدم هذه الخدمة بنك صفوة الإسلامي.
- 8- خدمة البنك الناطق IVR: خدمة البنك الناطق، خدمة يقدمها العربي الإسلامي الدولي لتمكين العميل من التواصل مع حساباته البنكية، وإنجاز معاملته المصرفية في مكان تواجد وفي أي وقت، من خلال قوائم تفاعلية تسهل الوصول إلى الخدمة المطلوبة صوتياً، حيث يمكن لجميع حاملي بطاقات فيزا Debit العربي الإسلامي الرئيسية، استخدام خدمة البنك الناطق دون الحاجة إلى تقديم طلب اشتراك خاص بخدمة البنك الناطق، ويقدم البنك الناطق خدمات الاستفسار عن الرصيد وملخص أرصدة الحسابات، الاستفسار عن آخر 10 حركات تمت على الحساب، الحصول على ملخص أرصدة حسابات العميل بواسطة البريد الإلكتروني، الاستفسار عن التمويلات القائمة على حسابات العميل، التحويل بين حسابات العميل الشخصية أو إلى حسابات عملاء البنك الآخرين، خدمات التحويل/الاستفسار للبطاقات الائتمانية المقسطة (الفيزا العادية، التسوق عبر الإنترنت)، وخدمات أخرى كطلب كشف حساب، طلب دفتر شيكات، الاستعلام عن منتجات وخدمات البنك، تغيير الرقم السري.
- 9- خدمة تحويل الأموال في الداخل والخارج: حيث يقدم البنك الإسلامي الأردني خدمات ويسترن يونيون لتحويل الأموال، وقد أدخل البنك نظام الاتصال السريع (السوفيت)، والتي يتم من خلالها عمليات التحويل سواء كانت لمصارف محلية أو مصارف خارجية.

### المطلب الثالث: خدمات الصراف الآلي في المصارف الإسلامية الأردنية

تقدم المصارف الإسلامية خدمة الصراف الآلي للمتعاملين في مختلف مناطق المملكة، وتقدم من خلالها خدمات متعددة ومتطورة، تواكب ما تقدمه المصارف التقليدية من خدمات من خلال الصراف الآلي. ويوضح الجدولين (3) و(3) عدد أجهزة الصراف الآلي في المصارف الإسلامية الأردنية والخدمات التي تقدمها.

#### جدول (3) عدد أجهزة الصراف الآلي في البنوك الإسلامية

الأردنية كما هي في نهاية عام 2017م

البنك	عدد أجهزة الصراف الآلي
البنك الإسلامي الأردني	205
البنك العربي الإسلامي الدولي	71
بنك صفوة الإسلامي	58

المصدر: التقرير السنوي التاسع والثلاثون، جمعية البنوك في الأردن، 2017م

واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف الأردنية دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية

ميساء منير ملح

#### جدول (4) الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية الأردنية

من خلال أجهزة الصراف الآلي حتى نهاية 2017

Anti Skimming			
بصمة العين			
تغيير PIN			
طلب كشف حساب			
تقديم طلب الحصول على قرض			
تقديم طلب دفتر شيكات			
تسديد البطاقات الائتمانية			
تحويل الأموال لحسابات في بنوك أخرى			
تحويل الأموال بين حسابات العملاء في نفس البنك			
تحويل الأموال بين حسابات العميل نفسه داخل نفس البنك			
دفع الفواتير			
الحصول على كشف حساب مختصر			
الاستفسار عن الرصيد			
إيداع الشيكات			
الإيداع النقدي من خلال مغلف			
الإيداع النقدي المباشر			
السحب التقدي بالعملاء الأجنبية			
السحب النقدي بالدينار			
البنك	البنك الإسلامي الأردني	البنك العربي الإسلامي الدولي	بنك صفوة الإسلامي

المصدر: التقرير السنوي التاسع والثلاثون، جمعية البنوك في الأردن، 2017م

يظهر لنا من خلال الجدول (3)، أن البنك الإسلامي الأردني لديه أكبر عدد من الصرافات الآلية مقارنة بالمصارف الإسلامية الأخرى بعدد 205 صراف آلي، يليه البنك العربي الإسلامي 71 صرافاً آلياً، وهذا العدد لا يصل إلى نصف عدد الصرافات الآلية في البنك الإسلامي الأردني، والذي يعتبر أقدم المصارف الإسلامية في الأردن وأوسعها انتشاراً، وأخيراً بنك صفوة الإسلامي بـ 58 صرافاً آلياً.

مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد السادس والثلاثون، العدد الثالث، 2021م.  
<http://10.35682/0062-036-003-001>

كما يظهر لنا جدول (4) الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية من خلال جهاز الصراف الآلي؛ فنقدم المصارف الإسلامية بعض الخدمات المتشابهة مثل: السحب النقدي، الاستفسار عن الرصيد، الحصول على كشف حساب مختصر، وتغيير PIN. بينما يقدم البنك الإسلامي الأردني وبنك صفوة الإسلامي؛ الإيداع النقدي المباشر، وهي خدمة حديثة ولا يقدمها البنك العربي الإسلامي الدولي، بل يقدم الإيداع النقدي من خلال مغلف وإيداع الشيكات، ويتميز البنك الإسلامي الأردني أيضاً، بخدمة دفع الفواتير من خلال الصراف الآلي ويشترك بالخدمات الأخرى مع البنك العربي الإسلامي.

#### المطلب الرابع: تقييم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف الإسلامية

تسعى المصارف الإسلامية باستمرار لمواكبة التقنيات الحديثة لتطوير الخدمات المصرفية التي يقدمها للعملاء، لتمكينهم من القيام بعملياتهم المصرفية بكل سهولة ويسر، وتقدم المصارف الإسلامية الأردنية خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة، تتشابه في بعضها مع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف التقليدية الأردنية، ومن أهمها: الخدمات البنكية عبر الإنترنت (I-banking)، خدمات الصراف الآلي، تسديد الفواتير إلكترونياً، الخدمات المصرفية عبر الهاتف الذكي، والتي يقدمها البنك الإسلامي الأردني وبنك صفوة الإسلامي، وخدمة البنك الناطق التي يقدمها البنك العربي الإسلامي. كما تقدم المصارف الإسلامية الأردنية خدمات إلكترونية متماثلة مثل خدمة الصراف الآلي، الخدمات البنكية عبر الإنترنت، خدمات الرسائل القصيرة SMS، خدمة تسديد الفواتير E-Fawateercom.

يوجد اختلاف في حجم انتشار الصراف الآلي للمصارف الإسلامية الأردنية، حيث يتصدر البنك الإسلامي الأردني أعلى عدد للصرافات الآلية، يليه البنك العربي الإسلامي ثم بنك صفوة الإسلامي. كما ينافس البنك الإسلامي الأردني المصارف التقليدية في عدد أجهزة الصراف الآلي التابعة له وهي 205 صراف آلي، وهو يأتي مباشرة بعد بنك الإسكان للتجارة والتمويل، والذي يمتلك أكبر عدد لأجهزة الصراف الآلي 229 صرافاً آلياً، وتقدم المصارف الإسلامية خدمات عديدة من خلال أجهزة الصراف الآلي، ومن الملاحظ أن البنك الإسلامي الأردني والبنك العربي الإسلامي يوظفان خدمة الصراف الآلي بشكل أفضل من بنك صفوة الإسلامي.

تقدم المصارف التقليدية الأردنية خدمات من خلال أجهزة الصراف الآلي أكثر من المصارف الإسلامية، كخدمة السحب النقدي بالعملات الأجنبية والتي تقدمها 6 بنوك تقليدية، تحويل الأموال لحسابات في بنوك أخرى والتي يقدمها مصرف تقليدي واحد، بصمة العين والتي يقدمها مصرفان تقليديان، خدمة تسديد البطاقات الائتمانية والتي يقدمها 5 مصارف تقليدية، وخدمة تقديم طلب الحصول على قرض والتي يقدمها مصرفان تقليديان. كما تقدم بعض المصارف التقليدية خدمات حديثة لا تقدمها المصارف الإسلامية، كخدمة الصراف الآلي التفاعلي التي يقدمها البنك العربي، الفروع الآلية (ATM Mobile Van)، والتي يقدمها بنك القاهرة عمان، والبنك الأردني الكويتي، جهاز الخدمة الذاتية والذي يعتبر من أحدث الأجهزة الرقمية التي يقدم البنك العربي من خلالها للعميل العديد من الخدمات بشكل ذاتي وفوري، وخدمة الرسائل المصرفية المرسلة من العميل (SMS-Pull)، والتي يقدمها البنك الأهلي الأردني، بنك القاهرة عمان، بنك الإسكان للتجارة والتمويل، البنك الأردني الكويتي، البنك التجاري الأردني، بنك المؤسسة العربية المصرفية، بنك المال الأردني، خدمة CIF Aggregation، والتي يقدمها البنك الاستثماري، وذلك بربط حساب العميل بحسابات عملاء آخرين على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت. كما لا تقدم المصارف الإسلامية خدمة تداول العملات الأجنبية عبر الإنترنت في سوق فوركس والتي تتطلب من المصرف الإسلامي التقيد بالشروط والضوابط الشرعية.

### النتائج:

- 1- الخدمات المصرفية الإلكترونية هي خدمات تتضمن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل، وبدون التقاء مكاني بين العميل والمصرف.
- 2- إن استخدام المصارف الإسلامية لأساليب التكنولوجيا المتطورة في الخدمات المصرفية، ذات أهمية كبيرة حيث تعمل على تلبية حاجات المتعاملين مع المصرف واستقطاب متعاملين جدد، تطوير الخدمات المصرفية التقليدية، وإيجاد خدمات مصرفية جديدة، زيادة كفاءة الأداء، زيادة الإنتاجية وزيادة إيرادات المصرف الإسلامي، زيادة القدرة التنافسية للمصرف الإسلامي، والبقاء والاستمرار.

- 3- يوجد اختلاف في حجم انتشار الصراف الآلي للمصارف الإسلامية الأردنية، حيث يتصدر البنك الإسلامي الأردني أعلى عدد للصرافات الآلية يليه البنك العربي الإسلامي ثم بنك صفوة الإسلامي، كما يوظف البنك الإسلامي الأردني والبنك العربي الإسلامي، خدمة الصراف الآلي بشكل أفضل من بنك صفوة الإسلامي.
- 4- تقدم المصارف الإسلامية الأردنية خدمات إلكترونية متماثلة مثل خدمة الصراف الآلي، الخدمات البنكية عبر الإنترنت، خدمات الرسائل القصيرة SMS، خدمة تسديد الفواتير e-Fawateercom.
- 5- تقدم المصارف التقليدية الأردنية خدمات لا تقدمها المصارف الإسلامية مثل: الفروع الآلية (ATM Mobile Van)، وخدمة الرسائل المصرفية المرسلة من العميل (SMS-Pull)، الصراف الآلي التفاعلي، والصراف الآلي المتنقل، جهاز الخدمة الذاتية، خدمة تداول العملات الأجنبية عبر الإنترنت، خدمة CIF Aggregation، التغطية الآلية للحسابات الجارية المكشوفة.
- 6- تقدم المصارف التقليدية الأردنية خدمات من خلال أجهزة الصراف الآلي أكثر من المصارف الإسلامية؛ كخدمة السحب النقدي بالعملات الأجنبية والتي تقدمها 6 بنوك تقليدية، تحويل الأموال لحسابات في بنوك أخرى والتي يقدمها بنك تقليدي واحد، بصمة العين والتي يقدمها بنكان تقليديان، خدمة تسديد البطاقات الائتمانية والتي يقدمها 5 بنوك تقليدية، وخدمة تقديم طلب الحصول على قرض والتي يقدمها بنكان تقليديان.
- 7- ينافس البنك الإسلامي الأردني البنوك التقليدية في عدد أجهزة الصراف الآلي التابعة له وهي 205 صراف آلي، وهو يأتي مباشرة بعد بنك الإسكان للتجارة والتمويل والذي يمتلك أكبر عدد لأجهزة الصراف الآلي 229 صرافاً آلياً.

#### التوصيات:

- 1- على المصارف الإسلامية الأردنية التوسع في استخدام التكنولوجيا في الخدمات المصرفية، والاستمرار في تطوير خدماتها لتعزيز قدرتها التنافسية، خاصة وأنها تعمل بوجود عدد كبير من المصارف التقليدية.

واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف الأردنية دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية

ميساء منير ملحم

- 
- 2- العمل على تطوير قنوات إلكترونية موجودة أصلاً أو إضافة قنوات إلكترونية جديدة، للمحافظة على العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد.
  - 3- تعريف المتعاملين بالخدمات الإلكترونية في المصرف، وإصدار منشورات للتعريف بكيفية استفادة العميل من الخدمة الإلكترونية.
  - 4- زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي للبنك العربي الإسلامي وبنك صفوة الإسلامي وتوسيع نطاق عملها.
  - 5- على المصارف الإسلامية القيام بعمليات تقييم لخدماتها الإلكترونية من قبل المتعاملين وبشكل دوري.

## References:

- Abdo, A. (2009). Marketing Banking in Islamic Banks, Case Study, Master Thesis, Al-Haj Lakhdar University, Batna, Faculty of Economic Sciences and Management Sciences.
- Abu Al-Fotouh, N. (2014). the Origins of Banking and Islamic Financial Markets, Irbid, Jordan: the World of Modern Books.
- Abu Orabi, M. (2006). Banking Services in Islamic and Conventional Banks, Amman, Jordan: Dar Tasneem Publishing and Distribution,
- Ahmed, A. (2001). Marketing of Banking Services (Theoretical-Applied Approach), Amman-Jordan: Dar Al-Baraka Publishing and Distribution.
- Al-Bahi, S. (2016). The Impact of Electronic Banking Services Quality on Customers' Satisfaction: An Empirical Study on Jordanian Islamic Bank in Amman-Jordan, Master Thesis of Business Administration, Middle East University.
- Al-Bardawil, S. (2015). Electronic Banking Services Applied in Islamic Banks and its Relationship with the client Satisfaction - Case Study of Islamic Banks in Gaza Governorates, Master Thesis, Faculty of Economics and Islamic Sciences, Al-Azhar University, Gaza.
- Al-Haddad, Waseem Mohammed, Musa, Shukairy Nuri, Noor, Mohammed Ibrahim and Al-Zarqan, S. (2012). Electronic Banking Services, Dar Al-Masirah Publishing, Distribution and Printing.
- Al-Jabri, K. (2018). Evaluation of the Quality of Banking Operations in Yemeni Banks (Comparative Study between Islamic Banks and Islamic Commercial Banks), Journal of Al-Jazirah University. 1(1).
- Al-Sabhani, A. (2012). Concise in funding and investment, (Secular and Islamic Approach), Irbid: Halawa printing Press.
- Al-Shammari, N. & Abdellat, A. (2008). Electronic Banking (Tools, Applications and Expansion Obstacles), Dar Wael Publishing.
- Artemah, H, & Al-Taleb, G.. (2011). The role of Electronic banking in Improving the Competitive Advantage of Islamic Banks (An Empirical Study on the Jordanian Islamic Banks in the Northern Region), Zarqa Journal for Research and Studies in Humanities, 11(2).

- 
- Badawi, B. (2004). Electronic Banks (What It Is Treatment and Problems), Journal of Legal and Economic Sciences, .1.
- Development of the Jordanian Banking Sector. (2013). Association of Banks in Jordan.
- Directory of Banking Services, Products and Solutions for Banks Operating in Jordan. (2016). Association of Banks in Jordan.
- Directory of banking services, products and solutions offered by Islamic banks operating in Jordan. (2015). Association of Banks in Jordan.
- Jabr, H. (2014). The Use of Technology in the Developing Banking Services, Journal of Finance and Banking Studies. 2.
- Jaleed, Nouredine, Borcan, Amina. (2011). Electronic Banking and Electronic Banks, Journal of Legal and Economic Sciences, 10.
- Kaddoumi, T. (2008). Factors Influencing the Spread of Electronic Banking: An Empirical Study on Jordanian Commercial Banks, University of Applied Sciences, Human Sciences Series, 11(2).
- Omaish, I, (2005). Electronic Banks in Jordan: Development and Challenges, Master Thesis, Department of Finance and Banking, Yarmouk University.
- Thirty-ninth Annual Report. (2017). Association of Banks in Jordan.