

اعادة هيكلة وتطوير الجهاز المصرفي المصرفي وتأثيره على الأداء البنكي
٢٠١١-٢٠٠٥

رشا فؤاد عبد الرحمن
برنامج الدكتوراة- قسم الإقتصاد
كلية الإقتصاد والعلوم السياسية
جامعة القاهرة

اغسطس ٢٠١١

مستخلص

هدفت الورقة لدراسة تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجهاز المصرفي المصري في الفترة من ٢٠٠٥ الى ٢٠١١ في ظل تطوير الجهاز المصرفي واعادة هيكلته، وقد تم اختيار عام ٢٠٠٥ حيث يعد بداية تنفيذ خطة البنك المركزي المصري لتطوير الجهاز المصرفي واعادة هيكلته وينتهي بدراسة تأثير تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي اداء البنوك في الجهاز المصرفي المصري. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج، أهمها: ان لتطوير الجهاز المصرفي واعادة هيكلته بما تضمن من تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ورفع الكفاءات في الجهاز المصرفي اثر ايجابي علي تطور الخدمات البنكية الالكترونية ومن ثما علي اداء البنوك في الجهاز المصرفي المصري.

مقدمة

وضع البنك المركزي خطة لتطوير واعادة هيكله القطاع المصرفي، لتعزيز سلامته وقوته وخلق قطاع مصرفي قادر علي المنافسة وتأدية دوره في النشاط الاقتصادي بكفاءة لزيادة معدل النمو الاقتصادي. اعتمدت الخطة علي الاندماجات والخصخصة وتخراج المال العام من البنوك المشتركة واعادة هيكله وادارة المخاطر للبنوك العامة، وحل مشكلة الديون المتعثرة وتطوير قطاع الرقابة والاشراف.

ادرك البنك المركزي اهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير ورفع كفاءة ومنافسة القطاع المصرفي، فعمل علي تطوير نظم الدفع وتكنولوجيا المعلومات بهدف تعزيز سلامة واستقرار النظام المالي، والحد من المخاطر الائتمانية وزيادة السرعة وتحقيق المصداقية والسرية في تسويات المدفوعات. كما شجع البنك المركزي علي تطوير وتقديم العمليات المصرفية الالكترونية بما يواكب التقدم التكنولوجي، والتي تشتمل علي تقديم الخدمات التقليدية او المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الالكترونية. اقر البنك المركزي عام ٢٠٠٢ الضوابط اللازمة لممارسة البنوك لتلك الخدمات، كما اصدر عام ٢٠١٠ قواعد تشغيل اوامر الدفع عن طريق الهاتف المحمول، ويقوم البنك المركزي بتحديث الضوابط الخاصة بالخدمات عبر الانترنت للحد من المخاطر التي قد تتعرض لها البنوك.

جاء ذلك في اطار اهتمام الدولة بتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي تبلور منذ عام ١٩٩٩ بإنشاء وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الذي سرعان ما قامت بوضع خطة قومية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، واسست مشروعات ومبادرات لتطوير البنية التحتية للاتصالات، وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتصل لجميع المواطنين وتقديم برامج تدريبية لتنمية القدرات والكفاءات التكنولوجية للوصول لمزيد من الابتكارات. كما قامت الحكومة بإصدار قوانين لتنظيم العمليات الالكترونية واضفاء الشرعية القانونية عليها لتشجيع المواطنين علي استخدامها مثل قانون التوقيع الالكتروني وحماية الملكية الفكرية ومشروع قانون التجارة الالكترونية.

سوف تتكون الدراسة من اربعة اقسام، القسم الاول يشرح انواع الخدمات البنكية الالكترونية المختلفة التي سوف يتعرض اليها لاحقا القسم الثالث بالتحليل في الجهاز المصرفي المصري، ثم يدرس القسم الثاني مقومات تطوير الخدمات البنكية الالكترونية في مصر متمثلة اولاً في دور البنك المركزي لتطوير الجهاز المصرفي المصري بالتركيز علي برامج الخصخصة والاندماجات، وتطوير نظم الدفع وتكنولوجيا المعلومات وقوانين البنك المركزي المنظمة للخدمات البنكية الالكترونية. ثانياً تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجتمع المصري من خلال دور وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، واخيراً التشريعات المنظمة للعمليات الالكترونية في مصر.

يدرس القسم الثالث تطور الخدمات البنكية الالكترونية في الجهاز المصرفي المصري في الفترة من ٢٠٠٥ الى ٢٠١١. وقد تم اختيار عام ٢٠٠٥ لانه تاريخ البدا في تنفيذ خطة البنك المركزي لتطوير واعادة هيكله الجهاز المصرفي المصري مما اوجد اهمية دراسة اثر الاندماجات والخصخصة وتطوير الجهاز المصرفي علي تطور الخدمات البنكية الالكترونية. تم الحصول علي بيانات الخدمات البنكية الالكترونية من خلال مسح شامل للبنوك في عام ٢٠٠٥ مصدره دراسة سابقة للباحث تم نشرها عام ٢٠٠٦ ومسح شامل للبنوك في يونيو ٢٠١١. واخيرا يقوم القسم الرابع بتحليل اثر تطوير الجهاز المصرفي وتطور الخدمات البنكية الالكترونية علي المركز المالي الاجمالي للبنوك وربحية البنوك وذلك من خلال تحليل لبيانات الربحية والمركز المالي متضمنا الودائع والنشاط الاقراضي خلال الفترة من عام ٢٠٠٥ الى ٢٠١٠ وهي احدث بيانات متوفرة. وتنتهي الدراسة بعرض نتائج الدراسة وتقديم بعض التوصيات.

اشكالية الدراسة

ادى التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات، لتطور اسواق المال العالمية وظهور العديد من الخدمات المالية الجديدة مما ساعد على دعم القدرات التنافسية في الاسواق العالمية وارتفاع كفاءتها. مما اوجد ضرورة الاسراع بالأخذ بمظاهر التكنولوجيا الحديثة في الاسواق المحلية لمواجهة المنافسة العالمية، حتي تتمكن من جذب رؤوس الأموال والاستثمارات.

أهمية الدراسة

نتج عن التطور التكنولوجي علي مستوى العالم زيادة كفاءة الأسواق المالية العالمية، مما اوجد اهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في الاسواق المالية المصرية لرفع كفاءة الاسواق، لجذب الاستثمارات ورؤوس الاموال الى الاسواق المحلية. مما اوجد اهمية دراسة مدى توفر المقومات الاساسية لتطبيق ونجاح الخدمات المالية الالكترونية في السوق المصري. ودراسة مدى تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجهاز المصرفي المصري.

فرضيات الدراسة

تقوم الدراسة علي اختبار الفرضيات الأساسية التالية:

- التأثير الايجابي لتطوير الجهاز المصرفي والاصلاح الهيكلي علي تطور الخدمات الالكترونية البنكية.

- التأثير الايجابي لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي الاداء البنكي.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى اختبار الفرضيات السابق ذكرها وسيتم أخذ الاقتصاد المصري كدراسة حالة للفترة من عام ٢٠٠٥ الى عام ٢٠١١، واهم اهداف الدراسة مايلي:

- ١- دراسة المقومات الاساسية لتطبيق الخدمات الالكترونية البنكية في مصر.
- ٢- دراسة تطور تطبيق البنوك المصرية للخدمات البنكية الالكترونية.
- ٣- تأثير تطور تكنولوجيا المعلومات علي اداء البنوك.

منهجية الدراسة

يستخدم البحث المنهج التحليلي الوصفي لدراسة الخدمات البنكية الالكترونية في الجهاز المصرفي المصري و كروت الدفع في السوق المصري ، والقيام بمسح شامل للبنوك المصرية لبحث مدي تطبيقها للخدمات البنكية الالكترونية في الفترة من ٢٠٠٥ الى ٢٠١١. وتحليل تأثير تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي المركز المالي ومستوي ربحية البنوك في الجهاز المصرفي المصري في الفترة محل الدراسة.

أولاً: الخدمات البنكية الإلكترونية

وجدت العديد من الدراسات التي أكدت تفضيل الأفراد للخدمات البنكية الإلكترونية عن الذهاب لفروع البنك كما اتضح في دراسة سوقية عام ١٩٩٠ في الولايات المتحدة حيث وجدت ان ٣٧% يستخدموا ماكينات الصراف الآلي ليحصلوا علي النقود بدلا من الذهاب لفروع البنوك للقيام بالسحب، كما وجدت ان حوالي ٤٠% يشكوا من طول الطوابير الموجودة في البنوك، وحوالي ٤٠% وجدوا انه من عدم المجدي الذهاب الى البنك بسبب قصر ساعات العمل وحوالي ٢٧% تمنوا ارتفاع الخدمات التي يمكن اتمامها من خلال التليفون. بالتالي وجد سعي من البنوك لتوفير مزيد من العلاقات المباشرة مع العملاء (فؤاد، ٢٠٠٦).

١-١ الخدمات البنكية عبر التليفون Telephone Banking

طبق نظام الخدمات البنكية عبر التليفون لأول مرة عام ١٩٨٠ بواسطة بنك United American بولاية تينيسي الأمريكية (طه، ٢٠٠٣)، وهي احدي الخدمات البنكية الحديثة التي تقدمها المؤسسات المالية لتزود العملاء بخدمات بنكية اوتوماتيكية عبر التليفونات. تعد وسيلة التوصل الاسرع حيث يتعامل العميل مباشرة مع جهاز آلي ناطق متصل بجهاز الكمبيوتر العائد للبنك وتستخدم هذه الخدمة بالدرجة الاولى للاستعلامات ودفع الفواتير وتحويل الاموال من حساب الى حساب اخر وساعدت كثيرا في نقل المعاملات الروتينية الى خارج فروع البنك.

توفر الخدمات البنكية عبر التليفون العديد من المزايا مثل:

- توفر الخدمة علي مدار ٢٤ ساعة في اليوم.
- تخفيض تكاليف الذهاب للبنك، مع عدم وجود تكاليف اضافية حيث يستخدم خدمة التليفون المتوفرة بالفعل لديه.
- يميز الخدمات البنكية عبر التليفون تعود الافراد علي استخدام التليفون كوسيلة هامة ومعتادة لوسائل الاتصال.
- انخفاض تكاليفها بالنسبة للمؤسسات المالية، حيث تستفيد المؤسسات المالية من شبكات التليفونات الموجودة بالفعل.

٢-١ الخدمات البنكية عبر شبكة الانترنت Internet Banking

حقق انتشار الانترنت اتاحة خدمات البنك المنزلي Home Banking وبذلك اتجهت البنوك نحو التوسع في انشاء مقار لها علي الانترنت بدلا من انشاء مقرات ومباني جديدة حتي يستطيع العميل ان يصل الى الفرع الإلكتروني بطريقة اسهل. وتعد الولايات المتحدة الأمريكية رائدة في مجالات استخدام الانترنت وقد بدأت تغزو الخدمات البنكية عبر الانترنت منذ منتصف التسعينيات ففي عام ١٩٩٥ كان بنك سيكيوريتي فيرست نتورك بنك، هو اول بنك امريكي يعمل عبر الانترنت (النشرة الاقتصادية لبنك الاسكندرية، ٢٠٠١).

تشمل الخدمات البنكية المقدمة من خلال الانترنت ما يلي:

- دفع العملاء للكبيالات الكترونيا.
- كيفية ادارة المحافظ المالية من اسهم وسندات للعملاء.
- وسيلة تحويل الاموال بين الحسابات المختلفة.
- دفع الفواتير.
- عرض كشوف الحسابات.
- مقابلة العملاء لموظفي البنك خلال شبكة الانترنت (رضوان، ١٩٩٩).

٣-١ الخدمات البنكية عبر التليفون المحمول **Mobile Banking**

احدي الخدمات البنكية الالكترونية وهي التي تتم من خلال التليفون المحمول وتعتمد هذه الخدمة علي اقامة قناة اتصال مباشر بين البنك والعميل وتسمح للعميل بالاتصال بحسابه المصرفي واجراء المعاملات المصرفية المختلفة مثل:

- دفع الفواتير.
- شراء ومعرفة اسعار الاسهم والسندات.
- التأكد من الارصدة البنكية وتحويل الاموال.
- معرفة اسعار العملات الاجنبية.
- ارسال تحذيرات واطارات هامة للعملاء. (The Banker magazine, 2003)

٤-١ ادوات الدفع الالكتروني

ظهرت البطاقة المصرفية في الخمسينيات والتي كانت عبارة عن دفتر ذي صفحات مزدوجة حيث يبقي الزبون نسخة لدي التاجر ويحتفظ بالنسخة الثانية لديه. وقد اعتمدت بداية من قبل المشاريع التجارية الكبرى كالشركات النفطية في الولايات المتحدة الامريكية بهدف جذب العملاء وذلك بمنحهم تسهيلات في الدفع لدي شرائهم السلعة، وكان استعمال البطاقات محصورا بفروع مؤسسة الاصدار. اعتمدت المؤسسات المالية الامريكية Diners Club 1949 و American Express 1958 اصدار بطاقات خدماتية خاصة من اجل الدفع بواسطتها في الفنادق ووسائل النقل، وبعض المرافق الاخرى. ثم بدأت البنوك بإصدار كروت الدفع في امريكا في عام 1959، ويعتبر Bank of America الاعرق في هذا المجال. ثم ظهرت البطاقة المصرفية في فرنسا عام 1967، وقد لاقت رواجاً في فرنسا ثم باقي اوروبا ومنها لباقي العالم (القضمانى، 2002). من اشهر المؤسسات العالمية لاصدار كروت الدفع اليوم هي مؤسسة فيزا العالمية وماستر كارد. ومن اهم انواع البطاقات المصرفية ما يلي:

١-٤-١ بطاقات الائتمان

تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت فهي تتيح لحاملها الحصول علي السلع والخدمات بشكل فوري والدفع الأجل لقيمتها للبنك المصدر للبطاقة، ولحامل البطاقة الحق في ان يدفع كامل الرصيد الظاهر بكشف حسابه الشهري او جزء منه حسب الاتفاق المبرم بينه وبين البنك والذي بموجبه يمنح البنك المصدر للبطاقة لحاملها ائتمانا يسمح له بسداد رصيده استخداماته للبطاقة علي آجال طويلة مقابل دفع فوائد مدينة عن رصيده استخداماته غير المسدد.

٢-٤-١ بطاقات الخصم

هي البطاقة التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية في حسابات العميل لدى البنك لمقابلة المسحوبات المتوقعة. تتم عملية الخصم والإضافة في بعض الدول في وقت واحد لحظة الشراء وبذلك تكون بطاقة الخصم بمثابة بطاقة دفع فوري يتم بواسطتها تحويل المبلغ من حساب العميل حامل البطاقة الى حساب التاجر، وبالتالي أطلق على هذا النوع من بطاقات الخصم بطاقة تحويل الأموال إلكترونياً عند نقاط البيع Electronic Fund Transfer at Point of Sale (EFTPOS Card).

٣-٤-١ البطاقة الذكية

هي بطاقة بلاستيكية تضم شريحة الكترونية ذات سعة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط المغنطة حيث يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بالعميل. ويتميز هذا النوع من البطاقات بعدة عناصر للحماية ضد عمليات التزوير والتزيف وسوء الاستخدام من جانب الغير في حالة سرقتها أو محاولة تقليدها ومن أهم هذه

العناصر نوع اللدائن المستخدمة والشريط الممغنط والصورة الفوتوغرافية للعميل والرقم السري وعدم القدرة على فتح الغطاء الخارجى لها. تستخدم البطاقة الذكية فى أجهزة الصراف الآلى ونقاط البيع حيث يمكن لحاملها استخدامها فى تحويل الأرصدة وسداد الفواتير وشراء المنتجات والسحب النقدي، كما تستخدم البطاقة الذكية فى تأمين اجراء التحويلات المالية عبر الانترنت.

٥-١ ماكينات الصراف الآلى ATM

ظهرت ماكينات الصراف الآلى فى الولايات المتحدة الامريكية فى اواخر الستينيات، ويرجع الفضل فى ظهورها الى شركة تكساس دوكوتيل Texas Corporation Docutel المكون الاساسى لماكينات التعريف والتمييز. انتهت ريادة ماكينات دوكوتيل فى السوق عام ١٩٧٦ وانتقلت الريادة فى انتاج الماكينات الى IBM و Diebold مما جعل ماكينات دوكوتيل فى المستوى الثالث فى السوق بدلا من الريادة، شجعت المنافسة الرغبة فى التطوير مما جعل الريادة للمؤسسات الالكترونية ذو الموارد المالية الكبيرة المستخدمة فى البحث والتطوير فى المجالات الالكترونية للوصول الى احداث التقنيات. اصبحت الريادة فى وقتنا الحالى فى انتاج الماكينات لدى مؤسسة NCR التي بدأت فى انتاجها من عام ١٩٧٠.

ظهرت خدمة الصراف الآلى لتسهيل تقديم الخدمات المصرفية للعملاء من ايداع وسحب الاموال، وتتصل ماكينات الصراف الآلى المختلفة مباشرة بالحاسب الآلى المركزى للبنك. يوجد وسيلتين للاتصال بالحاسب الآلى المركزى احدهما تتم بشكل فوري Real Time لاتمام العمليات المالية، الوسيلة الاخرى هي الاتصال بالدفعه Batch Processing حيث تتصل ماكينات الصراف الآلى بالحاسب الآلى المركزى فى اوقات محددة من اليوم لتوصيل تفاصيل العمليات المالية الكاملة فقط (Essinger,1992).

٦-١ تحويل الاموال الالكترونى عند نقاط البيع Electronic Funds EFTPOS

Transfer at Point of Sale

هي اداة الكترونية لدفع قيم السلع والخدمات عند نقاط البيع، حيث يتم وضع طرفيات Terminals فى المحلات التجارية تكون على اتصال بشبكة البنوك ويتم من خلالها سداد فواتير الشراء الكترونيا باستخدام كروت الدفع. قد ظهرت خدمة نقاط البيع فى وقت لاحق على ظهور اجهزة الصراف الآلى وتلقت مزيد من القبول من قبل العملاء والتجار (Essinger,1992). تتمثل فوائد EFTPOS للمؤسسات المالية فى الفرص الضخمة لتوليد عوائد العمولة، كما ان الانتشار الواسع لهذه التكنولوجيا يخفض الحجم الكبير للشيكات التي يجب على المؤسسات اصدارها يوميا. كما يستفيد منها تجار التجزئة بسبب تخفيض تكاليف معاملات الشيكات، انخفاض حجم الشيكات غير القابلة للصراف، وتوفير وسيلة افضل للإدارة المركزية للسيطرة على المدفوعات ونتاجية اكبر. وتقدم فوائد للمستهلكين تتمثل فى انخفاض المشاكل الامنية مع حمل كمية نقود اقل، اتمام اسرع وافضل للمعاملات، وامكانية مراقبة المستهلك لحسابه مع كل عملية يقوم بها (طه، ٢٠٠٣).

ثانيا: مقومات تطوير الخدمات البنكية الالكترونية

٢-١ تطوير وإعادة هيكلة القطاع المصرفي

وضع البنك المركزى المصرى فى سبتمبر ٢٠٠٤ خطة لتطوير الجهاز المصرفى تنتهى بعام ٢٠٠٨ من اربعة محاور اساسية تتمثل فى الاندماجات والخصخصة فى القطاع المصرفى، اعادة هيكلة البنوك العامة ماليا واداريا، حل مشكلة الديون المتعثرة، وتطوير قطاع الرقابة والاشراف بالبنك المركزى (تقرير البنك المركزى السنوي، ٢٠٠٥).

فقد تم من خلال المحور الاول عمليات دمج طوعى وجبرى بين عدد من البنوك ادت الى انخفاض عدد البنوك العاملة فى مصر من ٥٧ بنكا فى نهاية ديسمبر ٢٠٠٤ الى ٣٩ بنكا فى

نهاية ديسمبر ٢٠٠٨ (البنك المركزي، ٢٠١١). وفي اطار المحور الثاني، تمت اعادة هيكلة البنوك العامة بتنفيذ خطة شاملة محددة التواريخ لتطوير كافة الادارات والنظم التكنولوجية واستحداث ادارات جديدة، خاصة ادارة المخاطر والنظم التكنولوجية والموارد البشرية.

وفيما يتعلق بالمحور الثالث الخاص بمعالجة الديون المتعثرة فقد تم عمل تسويات لاكثر من ٩٠% منها، عن طريق استحداث اساليب وطرق جديدة. كما تم انشاء وادارة قاعدة بيانات للعملاء المتعثرين بالقطاع العام والخاص بالجهاز المصرفي وتقوم وحدة الديون المتعثرة بتحديث وتحليل البيانات شهريا. وفي مجال تطوير قطاع الرقابة والاشراف، تم وضع برنامج استهدف رفع كفاءة القطاع من خلال الاستفادة من افضل الممارسات العالمية، وتطبيق مفهوم الرقابة بالمخاطر لضمان قوة وسلامة القطاع المصرفي. كما تم رفع كفاءة الكوادر البشرية والارتقاء بمستوي نظم ادارة المعلومات للحصول علي معلومات دقيقة بالسرعة المطلوبة.

نتيجة نجاح المرحلة الاولى وضع البنك المركزي مرحلة ثانية من برنامج التطوير تمتد من ٢٠٠٩ الى ٢٠١١ تهدف الى رفع كفاءة اداء وضمان سلامة الجهاز المصرفي وزيادة تنافسيته ومقدرته علي ادارة المخاطر لخدمة الاقتصاد والاسهام في التنمية (البنك المركزي، ٢٠١١).

٢-١-١ الاندماجات والخصخصة

تمكنت الحكومة المصرية من السيطرة علي الجهاز المصرفي في بداية الستينيات من خلال عمليات التأميم للبنوك، ثم بدأت في تدعيم الجهاز المصرفي عن طريق عمليات الدمج القسري بين البنوك المصرية ونتيجة لهذه العمليات اصبح الجهاز المصرفي المصري يتكون من البنوك التجارية التالية:

- بنك مصر ودمج فيه بنك مصر السويس (البنك العربي سابقا) والبنك الاهلي التجاري السعودي وبنك التضامن المالي وبنك سوارس وذلك عام ١٩٦٣.
- البنك الاهلي المصري ودمج فيه البنك التجاري الايطالي والبنك الايطالي المصري وذي فرست ناشيونال اوف نيويورك، والبنك التجاري اليوناني والبنك المصري لتوظيف الاموال وبنك التجارة وذلك عام ١٩٦٣.
- بنك الاسكندرية و ادمج فيه بنك النيل(موصيري سابقا) وبنك الاستيراد والتصدير المصري وذلك عام ١٩٦٣.
- بنك القاهرة ودمج فيه بنك الاتحاد التجاري.
- بنك بورسعيد ودمج فيه بنك الجمهورية.

امكن تكوين وحدات مصرفية كبيرة الحجم عن طريق هذه الاندماجات قادرة علي المشاركة بنسبة كبيرة في تمويل خطة التنمية بما تقدمه من تسهيلات ائتمانية مناسبة وقادرة في نفس الوقت علي الحصول علي الخبرات والكفاءات الفنية والادارية التي تمكنها من تقديم الخدمات المصرفية بكفاءة اكبر وتكلفة اقل.

صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ٢٤٢٢ لسنة ١٩٧١ في الثالث والعشرين من شهر سبتمبر عام ١٩٧١ متضمنا المزيد من الاندماجات بين البنوك المصرية وبموجب هذا القرار ادمج بنك بورسعيد في بنك مصر ودمج بنك الائتمان العقاري في البنك العقاري المصري كما ادمج البنك الصناعي في بنك الاسكندرية و ترتب علي ذلك القرار ان اصبحت اختصاصات البنوك المصرية علي النحو التالي:

- بنك مصر ويختص بالعمليات المصرفية المتعلقة بالتجارة الداخلية الى جانب تمويل الحاصلات الزراعية.
- البنك الاهلي المصري ويختص بالعمليات المصرفية المتعلقة بالتجارة الداخلية (استيراد وتصدير).

- بنك الاسكندرية ويختص بالعمليات المصرفية لوحدة الانتاج الصناعي والزراعي والحرفي.
 - بنك القاهرة ويختص بتقديم الخدمات المصرفية لوحدة القطاع العام التي تباشر عمليات الخدمات.
 - البنك العقاري المصري ويختص بتقديم الخدمات المصرفية لعملية التشييد ومباني الاسكان والمرافق (اوراق بنك مصر البحثية، ١٩٩٩).
- تكون الجهاز المصرفي عام ١٩٨٩ من ٤٤ بنك تجاري وتنمية، ٣٣ بنك اعمال واستثمار (٢٢ منهم كانوا فروع لبنوك اجنبية) و ٢١ بنك عام متخصص منهم ١٨ بنك للتسليف الزراعي. بالاضافة الي بنك اجتماعي واحد وبنك يعمل في المنطقة الحرة وبنوك حكومية اقليمية. كما وجد بالاضافة لذلك ٤٦ مكاتب تنفيذية تعمل بالقاهرة. اجمالي البنوك كان ١٠١ بنك ٧٥ منهم بنوك قطاع خاص ولكن بنوك القطاع العام كانت تمثل ٨٠% من النشاط المصرفي (El Refaie, 1997).

وجدت مجموعة من الاندماجات والسعي نحو التطوير في عمليات الخدمات المصرفية مع اوائل التسعينيات وحركات الاصلاح الاقتصادي وما تضمنتها من حركات تحرير تجارة الخدمات المالية. من اهم هذه الاندماجات دمج بنك الاعتماد والتجارة في بنك مصر التي كانت عملية دمج قسري لتتقى الجهاز المصرفي من وحدة مصرفية متعثرة.

دمج ثلاثة عشر بنكا من بنوك التنمية الوطنية في المحافظات مع البنك الوطني الام بالقاهرة وذلك اعتبارا من نهاية ديسمبر ١٩٩٢ وفي عام ١٩٩٣ تم ادماج بنكين اخرين هما بنك الجيزة الوطني للتنمية وبنك الفيوم الوطني للتنمية في البنك الوطني الام بالقاهرة (اوراق بنك مصر البحثية، ١٩٩٩). وفي عام ١٩٩٦ تكون الجهاز المصرفي من ٢٨ بنك تجاري منهم ٤ بنوك قطاع عام و ٢٧ بنك استثمار واعمال و ٢١ بنك متخصص باجمالي ٧٦ بنك (El Refaie, 1997). اما في ٣٠ يونيو ٢٠٠٣ كان اجمالي عدد البنوك ٦٢ بنك منهم ٢٨ بنك تجاري و ٣١ بنك استثمار واعمال وثلاث بنوك متخصصة (تقرير البنك المركزي السنوي، ٢٠٠٣).

جدول ١ هيكل الجهاز المصرفي المصري

٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦	٢٠٠٥	٢٠٠٤	
٥	٦	٦	٧	٧	٧	بنوك قطاع عام
٢٧	٢٧	٢٨	٢٩	٣٤	٣٥	بنوك خاصة ومشاركة
٧	٧	٧	٧	١١	١٩	افرع لبنوك اجنبية
٣٩	٤٠	٤١	٤٣	٥٢	٦١	اجمالي

المصدر: البنك المركزي المصري

كما تم في اطار المحور الأول لخطة البنك المركزي لتطوير الجهاز المصرفي ٢٠٠٤-٢٠٠٨ عمليات دمج طوعي وجبري بين عدد من البنوك ادت الى انخفاض عدد البنوك العاملة في مصر من ٥٧ بنكا في نهاية ديسمبر ٢٠٠٤ الى ٣٩ بنكا في نهاية ديسمبر ٢٠٠٨. كما تم بيع ٨٠% من اسمال بنك الاسكندرية الى بنك سان باولو الايطالي، فضلا عن بيع مساهمات البنوك العامة في البنوك المشتركة (البنك المركزي، ٢٠١١).

كما بدأت الاندماجات من منذ وضع الخطة وبالأخص بعد انتهاء المهلة التي اعطاها البنك المركزي للبنوك لتوفيق اوضاعها بزيادة رأس مالها الى ٥٠٠ مليون جنيه في منتصف يوليو ٢٠٠٥، كما يلي:

- ادماج بنك مصر اكستريور في بنك مصر في ١٦/٩/٢٠٠٤.
- استحواذ البنك العربي الافريقي الدولي لنسبة ١٠٠% لبنك مصر امريكا الدولي، في نهاية سبتمبر ٢٠٠٥.

- تم الاندماج بين بنك كريدي اجريكول اندوسويس- مصر وفرع كريدي ليونيه في مصر ونتج عنهما كيان جديد باسم "كاليون".
- الاندماج بين البنك المصري الامريكي وفروع بنك امريكان اكسبريس في مصر.
- تم دمج بنك المهندس في البنك الاهلي المصري في ٥ اكتوبر ٢٠٠٥.
- دمج بنك التجارة والتنمية "التجاريون" في البنك الاهلي المصري في ٢٩ ديسمبر ٢٠٠٥ (تقرير البنك المركزي، ٢٠٠٥).
- دمج المصرف الاسلامي الدولي للاستثمار والتنمية، وبنك النيل، والبنك المصري المتحد في المصرف المتحد الذي تم تأسيسه بمساهمة البنك المركزي المصري بنسبة ٩٩,٩% من رأس ماله المصدر والمدفوع.
- تم الاعلان في ١٧ اكتوبر ٢٠٠٦ عن فوز البنك الايطالي سان باولو بصفقة شراء ٨٠% من اسهم رأسمال بنك الاسكندرية.
- دمج البنك المصري الامريكي في بنك كاليون تحت اسم بنك كريدي اجريكول- مصر.
- دمج بنك مصر الدولي في البنك الاهلي سوسيته جنرال اعتبارا من ٣٠ نوفمبر ٢٠٠٦.
- الاعلان عن استحواذ بنك مصر علي نسبة ١٠٠% من اسهم بنك القاهرة في نهاية شهر مايو ٢٠٠٧ (تقرير البنك المركزي، ٢٠٠٧).
- استحواذ بنك الشركة المصرفية الدولية علي ١٠٠% في رأس المال المصدر والمدفوع لبنك بورسعيد الوطني، وتم دمج الاخير فيه بنهاية يناير ٢٠٠٨.
- اندماج بنك العمال المصري في بنك التنمية الصناعية المصرية وتغيير اسم البنك ليصبح التنمية الصناعية والعمال المصري من نهاية يوم عمل ٣٠ اكتوبر ٢٠٠٨ (تقرير البنك المركزي، ٢٠٠٨).

كما حدث تخارج للمال العام من البنوك المشتركة كما يلي:

- بيع حصة بنك القاهرة باركليز لبنك باركليز الانجليزي.
- بيع حصة البنك الاهلي المصري في البنك الاهلي سوسيته جنرال لبنك سوسيته جنرال الفرنسي.
- بيع حصة بنكي القاهرة والتنمية الصناعية في بنك مصر امريكا للبنك العربي الافريقي.
- بيع حصة بنك الاسكندرية في البنك التجاري المصري لبنك بريوس اليوناني.
- بيع حصة البنك الاهلي المصري في بنك قناة السويس للمصرف العربي الدولي.
- بيع حصة بنك مصر في بنك مصر الدولي للبنك الاهلي سوسيته جنرال.
- بيع حصة بنك مصر في بنك مصر رومانيا لبنك لبنان والمهجر بلوم Blom (تقرير البنك المركزي، ٢٠٠٥).
- بيع حصص بنك القاهرة وبنك الاستثمار القومي في بنك الاسكندرية التجاري والبحري لبنك الاتحاد الوطني الاماراتي (تقرير البنك المركزي، ٢٠٠٧).
- بيع حصة بنك الاسكندرية في البنك المصري الامريكي لمجموعة اجريدي اجريكول.
- بيع حصة بنك القاهرة في بنك القاهرة الشرق الاقصى لبنك عودة اللبناني.
- تم تخارج كل من بنك الاسكندرية والبنك الأهلي من بنك التمويل المصري السعودي من خلال بيع حصتهما في بورصة الاوراق المالية (تقرير البنك المركزي، ٢٠٠٨).

٢-١-٢ نظم الدفع

استمر البنك المركزي المصري في العمل علي تقوية وتطوير البنية التحتية لنظم الدفع، نظرا لاهميتها في تحقيق استقرار مالي. ومن اهم الاجراءات التي تم اتخاذها حتي عام ٢٠١٠ ما يلي:

- التعاون مع هيئة السويقت العالمية للانتهاء من تنفيذ المرحلة الأولى من مشروع يستهدف تحقيق السرية التامة في نقل الرسائل الخاصة بالتحويلات والمعاملات المالية.
- التشغيل الفعلي لنظام المتحصلات الحكومية لتسوية المتحصلات الحكومية من خلال البنوك في مدة زمنية اقصاها يومان عمل والتي كانت تستغرق مايزيد عن ثلاثة اسابيع.
- التشغيل الفعلي لنظام التسويات لتسوية الشيكات المسحوبة من وحدات حكومية لصالح وحدات حكومية اخري في نفس يوم ورود الشيكات للبنك المركزي او علي اقصي حد اليوم التالي (تقرير البنك المركزي، ٢٠٠٨).
- التشغيل الفعلي لنظام التسوية اللحظية (RTGS) في منتصف مارس ٢٠٠٩، لتجنب المخاطر النظامية المرتبطة بنظم الدفع ومخاطر الائتمان، والحد من مخاطر ادارة السيولة.
- تطوير وتحديث اجهزة الكمبيوتر بفرعي الاسكندرية وبورسعيد بالاضافة الى ربط تلك الفروع بنظام التسوية اللحظية.
- رفع كفاءة خطوط الربط مع شبكة السويقت، ومع البنوك لخدمة نظام التسوية اللحظية.
- نقل مقر غرفة المقاصة الالكترونية وغرفة احصائيات النقد الاجنبي من بنك مصر الى البنك المركزي وتشغيلهما الفعلي في مارس ٢٠٠٩ (تقرير البنك المركزي، ٢٠٠٩).
- تحقيق تقدم ملحوظ في مشروع صرف مرتبات العاملين بالدولة عن طريق البطاقات الالكترونية بالتعاون مع وزارة المالية، حيث تم توزيع اكثر من ٨٠٠ الف بطاقة بنكية للمرتبات، ومليون بطاقة للمعاشات، وخمسمائة الف بطاقة لاصحاب المعاشات.
- ادارة كفا لنظام التسوية اللحظية RTGS والذي تتم من خلاله التسويات بين البنوك بما يقدر بنحو ١ تريليون جنيه مصري شهريا.
- اطلاق خدمة الدفع المباشر بغرفة المقاصة الالكترونية بين البنوك بشكل رسمي في اول يونية ٢٠١٠. ويجري حاليا التجهيز لاطلاق خدمة الخصم المباشر وتسمح بتوسيع قاعدة عمليات الدفع الالكتروني للاسراع بحركة انتقال الاموال بين الافراد.
- يجري العمل مع وزارة المالية لتحويل المدفوعات الحكومية من شيكات الى مدفوعات الكترونية عن طريق البنوك من خلال غرفة المقاصة الالكترونية، لتحسين كفاءة الاجراءات الحكومية، وضبط عمليات الدفع الحكومية (تقرير البنك المركزي، ٢٠١٠).

٢-١-٣ تكنولوجيا المعلومات

- كما قام البنك المركزي المصري بتطوير وسائل تكنولوجيا المعلومات في الجهاز المصرفي كما يلي:
- اعداد نظام حسابات الكتروني جديد لينظم اجراء القيود المحاسبية بالبنك المركزي ويساعد علي سهولة ادارة حسابات الوحدات الحكومية وحسابات البنوك.
- تطوير وتحديث اجهزة الكمبيوتر بفروع البنك المركزي بالإسكندرية وبورسعيد.
- الانتهاء من شبكة المعلومات التي تربط البنك المركزي المصري بباقي وحدات القطاع المصرفي، وكذا بين البنك المركزي وفروعه (تقرير البنك المركزي، ٢٠٠٩).
- تطوير قاعدة بيانات وحدات القطاع المصرفي بالبنك المركزي المصري، من خلال اعداد قاعدة بيانات موحدة تتوافق مع القواعد المعمول بها دوليا.
- جاري العمل على إنشاء مركز معلومات احتياطي بالبنك المركزي، ليتم استخدامه كبديل في حالة عدم توافر الخدمة من المركز الرئيسي لضمان استمرارية تقديم الخدمة.
- حرصا من البنك المركزي علي تأمين المعلومات الخاصة بالبنوك، فقد تبني مشروع يلزم البنوك بتحديد وتقييم نقاط الضعف بشبكة المعلومات التي تخدم نظامي العمليات المصرفية وموقع البنك الالكتروني عبر شبكة الانترنت. والزم المشروع البنوك بتقديم خطة لعلاج نقاط الضعف.

- سعيا من البنك المركزي لميكنة اجراءات التقدم بطلبات الاككتاب في سندات اذون الخزانة المصرية وشهادات البنك المركزي المطروحة للاككتاب العام. تم استحداث نظام الكتروني لتقديم العطاءات مباشرة عن طريق نظام تسجيل العطاءات بالبنك المركزي من خلال شبكة المعلومات المؤمنة (تقرير البنك المركزي، ٢٠١٠).
- جاري العمل في مشروع تطوير نظم الحاسبات الرئيسي، ويهدف المشروع الى رفع كفاءة العمل لدي فروع البنك المركزي، وكذا الادارات والقطاعات المختلفة بالبنك (البنك المركزي، ٢٠١١).

٢-١-٤ تطوير الكوادر البشرية بالقطاع المصرفي

في اطار اهتمام البنك المركزي بمواكبة المستجدات العالمية في المجال المصرفي، فقد حرص علي الارتقاء بعنصر التدريب وتنفيذ البرامج المتخصصة في كافة المجالات المصرفية. ارتفع عدد المشاركين في البرامج التي قدمها البنك المركزي للعاملين بالجهاز المصرفي من ٤٣١٣ متدربا خلال السنة المالية ٢٠٠٤\٢٠٠٥ (تقرير البنك المركزي، ٢٠٠٥)، ليصل الى ١٠١٣١ متدربا عام ٢٠٠٥\٢٠٠٦ (تقرير البنك المركزي، ٢٠٠٦) ثم ارتفع عام ٢٠٠٩\٢٠١٠ الى ٢٣١٠٠ مشاركا علي مدار ٢٤٣٥٥ ساعة تدريبية يمثل ٢٢% من هذه الاعداد في برامج الحاسب الآلي.

كما قام المعهد المصرفي بتنظيم ١٨ ندوة خلال السنة المالية ٢٠٠٩\٢٠١٠ شارك فيها ١٠٥٦ متدربا، وذلك لرفع الوعي بأهم الاحداث والمستجدات الاقتصادية والمصرفية. كما قدم المعهد المصرفي برنامج التدريب من اجل التوظيف بالتعاون مع جامعة القاهرة حيث تم تدريب ٨٩٧ متدربا علي مدار ٢٠٩٧ ساعة تدريبية خلال عام ٢٠٠٩/٢٠١٠، لاعداد الكوادر المصرفية وسد الفجوة بين التعليم الجامعي الاكاديمي ومتطلبات سوق العمل. ايضا قام المعهد المصرفي بالتعاون مع مؤسسة Development Dimension International بتقديم برنامج اعداد القيادات الشابة بهدف مساعدة البنوك في تطوير اداء العاملين وبناء شخصيات قيادية قادرة علي الابتكار (تقرير البنك المركزي، ٢٠١٠).

٢-١-٥ ضوابط البنك المركزي الرقابية للعمليات المصرفية الالكترونية

- اقر مجلس ادارة البنك المركزي المصري في جلسته المنعقدة بتاريخ ٢٨ فبراير ٢٠٠٢ مجموعة من الضوابط الرقابية المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية وهي:
- ان يقتصر منح الترخيص علي البنوك المسجلة لدي البنك المركزي المصري.
- ان يكون البنك مستوفي للضوابط الرقابية التي تتعلق بمدى التزامه بكل من معيار كفاية رأس المال واسبب تصنيف القروض وتكوين المخصصات.
- ان يتبع البنك مبادئ حسيمة لادارة مخاطر تقديم خدماته من خلال شبكات الاتصال الالكترونية والتي تشمل علي تقييم المخاطر والرقابة عليها ومتابعتها.
- ان يحدد البنك لدي طلبه للحصول علي الترخيص نوعية الخدمات التي سيقوم بتأديتها من خلال الشبكات.
- ان يحدد البنك المسؤوليات الواقعة عليه من جراء تقديم الخدمات عبر الشبكات.
- ان يحدد البنك المسؤوليات الواقعة علي العميل من جراء حصوله علي الخدمات عبر الشبكات.
- افصح البنك المرخص له بالعمليات المصرفية الالكترونية علي الموقع الالكتروني الخاص به بما يفيد حصوله علي ترخيص لتقديم خدماته عبر الشبكات ورقم وتاريخ الحصول عليه مع ربط هذا الموقع بموقع البنك المركزي والمعلن فيها عن اسماء البنوك المرخص لها بذلك حتي يتحقق العملاء من صحة الترخيص.

- ومن شروط حصول البنك علي ترخيص لإصدار وسائل الدفع الالكترونية:
- ان يكون البنك مستوفيا لجميع الشروط لحصوله علي ترخيص تقديم العمليات المصرفية.
- ان يتم الحصول علي موافقة العميل علي الخصم علي رصيد حسابه الجاري بالقيمة التي يتيحها له البنك الكترونيا والعمولة التي يتقاضاها البنك لقاء ذلك (النمر، ٢٠٠٤).

كما صدر قرار مجلس البنك المركزي المصري بتاريخ ٢ فبراير ٢٠١٠ لإقرار قواعد تشغيل أوامر الدفع عن طريق الهاتف المحمول في جمهورية مصر العربية. ويقوم البنك المركزي حاليا بتحديث الضوابط الخاصة بالـ Internet Banking للحد من المخاطر التي قد تتعرض لها البنوك نتيجة تقديم تلك الخدمات. وتجدر الإشارة في هذا الصدد الى انه تمت الموافقة علي قيام ثلاث بنوك بتقديم خدمة سداد الفواتير الكترونيا عن طريق ماكينات الصراف الآلي بالتعاون مع شركة فوري لتكنولوجيا البنوك والمدفوعات الالكترونية (البنك المركزي، ٢٠١١).

٢-٢ تطور تكنولوجيا المعلومات في مصر

في إطار انضمام مصر لإتفاقية تحرير التجارة في الخدمات GATS في اطار الإتفاقية العامة للتجارة والتعريفات GATT وانضمام مصر في يونيو ٢٠٠٢ لعضوية إتفاقية الاتصالات التابعة لمنظمة التجارة العالمية Basic Telecommunication Agreement BTA ، تسعى جاهدة من خلال القنوات التشريعية والتنفيذية بالحقاق بركب التكنولوجيا الحديثة في جميع المجالات. تبلور هذا الإهتمام بإنشاء وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في أكتوبر عام ١٩٩٩ الذي سرعان ما قامت بوضع خطة قومية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وأسست مشروعات ومبادرات، كما دعمت الشراكة بين القطاع العام والخاص من اجل تطوير البنية التحتية للاتصالات، وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتصل لجميع المواطنين وتقديم برامج تدريبية لتنمية القدرات والكفاءات التكنولوجية للوصول لمزيد من الابتكارات.

١-٢-٢ تنمية البنية التحتية للاتصالات وانتشار تكنولوجيا المعلومات

قدمت الوزارة في يناير ٢٠٠٢ مبادرة الإنترنت المجاني بين الشركة المصرية للاتصالات ومائة وأربعين من مزودي خدمات الإنترنت في مصر بهدف إتاحة الدخول إلى الإنترنت مما ادي إلى زيادة معدلات استخدام الإنترنت.

كما قدمت مبادرة حاسب لكل بيت- في نهاية عام ٢٠٠٢ - من اجل زيادة أعداد أجهزة الحواسيب في المنازل، وتعتبر نموذجاً للشراكة بين القطاعين العام والخاص، حيث إنها توفر جهاز حاسب مزود بإمكانيات الدخول إلى الإنترنت بأقساط شهرية (فؤاد، ٢٠٠٦). **ومبادرة حاسب آلي لكل رجل اعمال** في شهر مارس ٢٠٠٤ بأسعار مخفضة مما تساعد علي حصول الشركات ورجال الاعمال علي حاسب آلي مما يساعد الى رفع اعداد مستخدمي الانترنت والاستفادة والمشاركة في التجارة الالكترونية. كما تطورت المبادرة عام ٢٠٠٦ ل طرح مبادرات حاسب لكل تلميذ ومدرس، مبادرة حاسب لكل استاذ جامعي وطالب، مبادرة حاسب لكل صحفي، ومبادرة حاسب لكل تلميذ متفوق ليقدم حاسب مرتفع المواصفات الفنية لاوائل التعليم الابتدائي علي مستوي الجمهورية. وتمثل زيادة استخدام الحاسب قاعدة راسخة لبناء قطاع قوي لتكنولوجيا المعلومات وتطوير البرمجيات والخدمات الإلكترونية وتصديرها.

اصدرت الوزارة في مايو ٢٠٠٤ مبادرة الانترنت فائق السرعة ADSL التي اتاحت خدمات انترنت بسرعات مرتفعة بأسعار مناسبة وتخفيض وقت تركيب الخدمة ورفع الوعي القومي لاهمية هذه السرعات. ثم قامت الوزارة بتخفيض سعر خدمة الانترنت ADSL علي مستوي الدولة لتصل الى ٩٥ جنيه شهريا في الاول من يوليو ٢٠٠٦ (وزارة الاتصالات،

٢٠٠٨). كما اتاحت الوزارة في ٢٠٠٧ خدمات الانترنت اللاسلكي بسرعات مرتفعة. مما ساعد علي الاقبال علي هذه الخدمة ليرتفع اعداد المشتركين من ٢٥ الف في ديسمبر ٢٠٠٤ الى ١،٤ مليون في ديسمبر ٢٠١٠ (موقع وزارة الاتصالات، يونيو ٢٠١١).

كما قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتطوير شبكة التليفونات الثابتة وتطوير خدماتها لتغطي جميع انحاء الجمهورية وتقديم تعريفة سعرية جديدة لتشجيع انتشار التليفونات الثابتة وارتفاع اجمالي سعة السنترالات الى ١٤،٥٢٩ سنترال في فبراير ٢٠١١ وارتفاع اعداد السنترالات الى ١٦٨٨ سنترال في فبراير ٢٠١١ (موقع وزارة الاتصالات، يونيو ٢٠١١).

٢-٢-٢ الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تم الاعلان في الثاني والعشرين من يونيو ٢٠٠٤ عن تدشين صندوق تنمية التكنولوجيا وتعد CIIC (شركة التجاري الدولي للاستثمار) أول من تقدم بإقتراح لإنشاء صندوق تنمية التكنولوجيا عام ٢٠٠١ بهدف دعم الشركات الناشئة التي تمثل فرص استثمارية واعدة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات. وبالفعل تم إنشاء صندوق تنمية التكنولوجيا الذي يعد من أوائل الصناديق التي تقوم بتمويل المراحل الأولى من المشروعات وتولي اهتمامًا كبيرًا بالشراكة بين القطاعين العام والخاص. و في هذا الإطار قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (ممثلة عن القطاع العام) بتقديم الدعم اللازم للشركات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات حيث قامت بتوفير الحضانات والخدمات الضرورية اللازمة لهذه الشركات في القرية الذكية بالهرم.

و قد تم تسجيل صندوق تنمية التكنولوجيا كصندوق استثمار مباشر تحت مظلة هيئة سوق رأس المال (CMA) بموجب القانون رقم ٩٥ لعام ١٩٩٢، برأس مال مُصدر ومدفوع يبلغ ٥٠ مليون جنيه مصري ورأس مال مُعلن يبلغ ٢٥٠ مليون جنيه مصري. وتعمل المجموعة المالية المصرية – هيرمس، بصفتها الشركة المختصة بإدارة الصندوق، على تقييم وتقدير فرص الاستثمار إلى جانب اتخاذ القرارات المتعلقة بالاستثمار وإدارة المشروعات الاستثمارية. و يذكر أن الاستثمارات النموذجية التي يقدمها صندوق تنمية التكنولوجيا تتراوح بين مليون وستة ملايين جنيه مصري، كما يتراوح الإطار الزمني لنجاح المشروعات التي يمولها بين ثلاث وخمس سنوات. ويحصل الصندوق في مقابل المساهمات المالية التي يقدمها على أسهم في الشركات المعنية، مما يضمن إقامة شراكة متكاملة مع الشركات الواعدة (فؤاد، ٢٠٠٦).

روعي أثناء إنشاء صندوق تنمية التكنولوجيا أن يلبي احتياجات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث يجمع بين الخبرة التجارية والتشغيلية والاستثمارية اللازمة لدعم الشركات الناشئة في مراحلها الأولى. وتحصل الشركات المستفيدة من هذا الصندوق، إلى جانب التمويل، على مجموعة كبيرة من خدمات الدعم الاستراتيجي والاستشارات التي تقدمها شركة ايديفايلوبرز (التي تقوم بإجراء تحليلات فنية للمشروعات المطروحة) فضلاً عن المكاتب المزودة بأحدث التجهيزات المتوفرة في القرية الذكية (وزارة الاتصالات، ٢٠٠٩).

كما شجع انشاء القرية الذكية عام ٢٠٠٣ لتأسيس فروع ومقرات اقليمية للشركات العالمية في مصر، مما رفع كفاءة الشركات المصرية من خلال اتاحة فرص المنافسة مع الشركات العالمية. ارتفع عدد شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مصر من ٦٠٠ شركة عام ٢٠٠٠ الى حوالي ٤٠٠٠ شركة عام ٢٠١٠. كما ارتفع حجم الاستثمار من ٢٧٦١ مليون جنيه عام ٢٠٠٠ الى ٢١٦٨١ عام ٢٠١٠ يمثل القطاع الخاص حوالي ٨٠% من الاستثمار (موقع وزارة الاتصالات، يونيو ٢٠١١).

٢-٣ رفع الكفاءات الفنية

وجد تعاون بين القطاع العام والخاص لرفع الكفاءات من خلال البرامج التدريبية الأساسية والمتخصصة التي تغطي مجالات مختلفة مثل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وطرق الاستفادة منها وتطوير البرمجيات والخدمات الاستشارية والمبيعات والتسويق والإدارة، وقد وصل عدد خريجو برنامج التدريب المتخصص والاحترافي الى ٤٠،٨٧ الف خريج في فبراير ٢٠١١، كما وصل اعداد الحاصلين علي الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي الى ٥٥٨،٥٦ الف خريج.

كما انشأت وزارة الاتصالات والمعلومات ما يزيد على ٢١٦٢ نادي تكنولوجيا معلومات حتي شهر يناير ٢٠١١ (موقع وزارة الاتصالات، يونيو ٢٠١١). وذلك في إطار مبادرة النوادي التكنولوجية، وقد أقيمت هذه النوادي في مناطق التجمعات السكانية والمناطق النائية بهدف تعريف المواطنين بالكمبيوتر وزيادة الوعي لديهم بتكنولوجيا المعلومات. وقد تم إنشاء هذه النوادي بالتعاون مع مجموعة من المنظمات غير الحكومية والجهات المحلية بهدف توفير إمكانية الوصول الى أجهزة الكمبيوتر والإنترنت ومكتبات البرمجيات وتوفير التدريب الأساسي على مهارات تكنولوجيا المعلومات بأسعار في متناول الجميع. كما أعلنت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة والتعاون الإيطالي عن بدء انطلاق نادي تكنولوجيا المعلومات المتنقل في الخامس من فبراير ٢٠٠٤ لزيادة التوعية في مجال تكنولوجيا المعلومات. ويوفر خدمة الإنترنت المجاني لسكان المناطق النائية التي لا توجد بها شبكات اتصالات (فؤاد، ٢٠٠٦)

٢-٤ مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ادت البرامج والمبادرات التي قدمتها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع القطاع الخاص الى ارتفاع مستوى انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما يلي:

- ارتفاع اعداد سنترالات التليفونات الثابتة ادى لمضاعفة اعداد المشتركين بين عامي ١٩٩٩ الى عام ٢٠١٠ حيث ارتفع عدد المشتركين من ٤،٩ مليون مشترك بنسبة انتشار ٧،٦% الى اكثر من ٩،٥ مليون مشترك في ٢٠١٠ بنسبة انتشار ١٢،٢٣% وذلك يمثل فقط حوالي ٦٦% من السعة الكلية للسنترالات مما ادى لطرح الشركة المصرية للاتصالات للعديد من الخدمات الجديدة وتقديم شرائح سعرية جديدة لرفع اعداد المشتركين لتوسع قاعدة مستخدمي الإنترنت.
- ارتفاع اعداد مشتركى التليفون المحمول من ٩٠٧،٩٠٠ مشترك عام ١٩٩٩ بنسبة انتشار ١% الى اكثر من ٧٢ مليون مشترك في فبراير ٢٠١١ بنسبة انتشار ٩٣،٨%.
- ارتفاع اعداد مستخدمي الانترنت لتصل لحوالي ٢٣،٩٨ مليون مستخدم في فبراير ٢٠١١ بارتفاع حوالي ٢٠ مليون مستخدم منذ ديسمبر ٢٠٠٤. وارتفاع نسبة انتشار الانترنت لتصل الى ٣٠،٦% في فبراير ٢٠١١، كما ارتفعت نسبة انتشار الانترنت في المنازل لتصل الى ٣١،٩٤% من الاسر (موقع وزارة الاتصالات، يونيو ٢٠١١).

جدول ٢ بيانات تكنولوجيا المعلومات فى مصر

البيان	١٩٩٩	٢٠٠٥	٢٠١١
السعة الكلية للانترنت	٤٠٠	٥٠٢	١٢٢٢٩٦
شركات المزودة للخدمة من الفئة أ	١	٤	٤
الشركات المقدمة لخدمة الانترنت فئة ج	٤٠	٣٠١	٢١٤
عدد مستخدمي الانترنت	٠،٣	٥	٢٣،٩٨
نوادي تكنولوجيا المعلومات	٤٥٠	٩٦٢	٢١٦٢

المصدر: موقع وزارة لاتصالات وتكنولوجيا المعلومات- يونيو ٢٠١١

٢-٣ الاهتمام التشريعي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

في ظل التطور التكنولوجي الهائل وثورة الاتصالات وما نتج عنها من استخدام وسائل التجارة الالكترونية بمختلف انواعها وللدراك الحكومي بمدى اهمية التجارة الالكترونية وحرصا علي تشجيعها وجد اهتمام تشريعي لوضع قوانين واطر منظمة للنشاطات الالكترونية.

٢-٣-١ قانون تنظيم التوقيع الالكتروني

ظهرت مع نمو المعاملات الالكترونية في مصر في السنوات الاخيرة الحاجة لتحديد هوية الاطراف المتعاملة واثبات صحة التوقيع علي هذه المعاملات وحجيتها القانونية خاصة في ظل سهولة تعديل بيانات الرسائل الالكترونية وامكان انكار بعض الاطراف لعلاقتهم بهذه المعاملات، مما ادى لظهور قانون التوقيع الالكتروني رقم ١٥ لسنة ٢٠٠٤، الذي يهدف الى تنظيم المعاملات الالكترونية وازفاء الشرعية القانونية عليها وحماية مختلف الاطراف من اي عمليات غش او تدليس او سوء استخدام. قد تضمن القانون انشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات لإصدار تراخيص الشركات التي تزاول أنشطة خدمات التوقيع الالكتروني^١ ومراقبة هذه الشركات لضمان جودة الخدمات التي تقدمها.

٢-٣-٢ قانون حماية الملكية الفكرية

صدر قانون رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٢ الخاص بحماية الملكية الفكرية الذي يعول عليه كثيرا في توفير مناخ ملائم لنمو صناعات تكنولوجيا المعلومات ودعم البنية التحتية للتكنولوجيا حيث يوفر الحماية الكافية ليساعد علي الابداع والابتكار. تتمتع بالحماية طبقا لأحكام هذا القانون المعلومات غير المفصح عنها، بشرط أن تتوفر فيها ما يأتي:

- أن تتصف بالسرية، وذلك بأن تكون المعلومات في مجموعها أو في التكوين الذي يضم مفرداتها ليست معروفة أو غير متداولة بشكل عام لدى المشتغلين بالفن الصناعي الذي تقع المعلومات في نطاقه.
- أن تستمد قيمتها التجارية من كونها سرية.
- أن تعتمد في سريتها على ما يتخذها حائزها القانوني من إجراءات فعالة للحفاظ عليها.

كما تتمتع بالحماية العلامات والبيانات التجارية والمؤشرات الجغرافية، والعلامة التجارية هي كل ما يميز منتجا سلعة كانت أو خدمة عن غيرها. كما تتمتع بحماية هذا القانون كما جاء في المادة ١٤٠، برامج الحاسب الآلي، قواعد البيانات سواء كانت مقروءة من الحاسب الآلي أو من غيره، والمصنقات المشتقة وذلك دون الاخلال بالحماية المقررة للمصنقات التي اشتقت منها (عبد الرحمن، ٢٠٠٤).

^١ التوقيع الالكتروني يعني كل حروف او ارقام او اشكال او رموز تثبت علي دعامة الكترونية مثل الخاتم الخاص ويحصل عليها كل من تستلزم طبيعة عمله التوقيع علي عقود او محررات الكترونية وذلك من الشركات المرخص لها بمزاولة نشاط اصدار هذه الدعامات. ويجب ان تعطي دلالة ويكون لها طابع منفرد لصاحب التوقيع وتثبت علاقته بالمحرر الالكتروني.

٢-٣-٣ مشروع قانون التجارة الالكترونية

هو مشروع قانون شامل يتضمن المكونات الاساسية لتنظيم التجارة الالكترونية في مراحلها المختلفة، يتكون من اثني عشر فصلا من اهم ما جاء بهذه الفصول ما يلي:

- تكون حجية العقود الالكترونية مساوية لحجية العقود العادية.
- يسري علي الالتزامات التعاقدية للعقود الالكترونية قانون الدولة.
- مساواة التوقيع الالكتروني بالتوقيع العادي.
- قبول مبدأ تشفير البيانات وذلك طبقا لضوابط وقواعد خاصة.
- يعتبر الوفاء الالكتروني وفاء للذمة ما لم يقم الدليل علي غير ذلك.
- وضع الشروط والاسس الخاصة بالاعلان الالكتروني عن السلع والخدمات.
- عدم جواز الاحتفاظ لاي جهة بأي بيانات شخصية او مصرفية خاصة بأحد العملاء الا خلال المدة التي تقتضيها طبيعة هذه المعاملة.
- في جميع الاحوال يتم مصادرة الاجهزة والانظمة والبرامج المستخدمة في ارتكاب الجرائم (الشرقاوي، ٢٠٠٣).

ثالثا: تطور الخدمات البنكية الالكترونية في الجهاز المصرفي المصري

حرصا علي امكانية مواجهة البنوك المصرية لمنافسة البنوك العالمية والحفاظ علي عملاءها وجذب رؤوس الاموال والاستثمارات الخارجية. بدأت البنوك المصرية في تطوير خدماتها الالكترونية بمختلف انواعها، فبدأت البنوك منذ عام ١٩٩٧ في تطوير الاشكال المختلفة للخدمات البنكية الالكترونية، فوجد ارتفاع في اعداد البنوك المنفذة للخدمات البنكية عبر الانترنت وعبر التليفون، كما وجد اهتمام بتطوير كروت الدفع والتوسع في شبكات ماكينات الصراف الآلي ونقاط البيع.

نتيجة اقبال البنوك واهتمامها بالتكنولوجيا الحديثة ومحاولة تطبيقها والاستفادة بها في مجال الخدمات البنكية سجل ٢٠ بنكا لدي البنك المركزي عام ٢٠١١ لتقديم الخدمات الالكترونية وذلك ارتفاعا من ١١ بنكا عام ٢٠٠٦. تقدم هذه الخدمات امكانية تنفيذ جميع الانشطة المالية وغير المالية البنكية دون النظر الى الوقت او المكان.

قامت الدراسة بدراسة خدمات البنوك الالكترونية في الجهاز المصرفي المصري بالقيام بمسح شامل للبنوك المسجلة بالبنك المركزي المصري بإجمالي عدد ٣٦ بنك بمختلف تخصصاتها بإستثناء ثلاثة بنوك وهم ذي بنك او نوبا سكوشيا، البنك الوطني العماني والبنك الاهلي اليوناني حيث انهم ممثلين لبنوك اجنبية ولا يتوفر لديهم أنشطة بنكية متخصصة للسوق المصري.

سوف تقوم الدراسة بالمقارنة بين نتائج المسح عن عام ٢٠٠٥ وعام ٢٠١١ لمعرفة التطور في الخدمات البنكية الالكترونية في الجهاز المصرفي المصري خلال هذه الفترة.

يعرض جدول (٤) نتائج مسح عامي ٢٠٠٥ و ٢٠١١ مع اضافة عمود يوضح التغيرات الهيكلية التي طرأت علي البنوك خلال هذه الفترة كنتيجة لبرنامج الخصخصة والاندماجات وعمود يوضح اسم موقع البنك.

جدول ٤ الخدمات الالكترونية في بنوك الجهاز المصرفي المصري

رقم	اسم البنك	التغيرات الهيكلية	اسم الموقع	الخدمات الالكترونية ٢٠٠٥	الخدمات الالكترونية ٢٠١١
١	بنك الاسكندرية	تم خصخصة البنك ببيع ٨٠% من أسهمه لمجموعة سان باولو الإيطالية في ١٧/١٠/٢٠٠٦	www.alexbank.com	لا يوجد	خدمات بنكية عبر الانترنت خدمة رسائل نصية عبر التليفون المحمول
٢	البنك الاهلي المصري		www.nbe.com.eg	خدمات بنكية عبر التليفون	خدمات بنكية عبر التليفون خدمات بنكية عبر التليفون المحمول خدمات بنكية عبر الانترنت
٣	بنك القاهرة	تم استحواذ بنك مصر علي اسهم بنك القاهرة في مارس ٢٠٠٧	www.bdc.com.eg	لا يوجد	خدمات بنكية عبر التليفون
٤	بنك مصر		www.banqueuemisr.com.eg	خدمات بنكية عبر الانترنت عبر التليفون خدمات بنكية عبر التليفون المحمول	خدمات بنكية عبر الانترنت خدمات بنكية عبر التليفون خدمات بنكية عبر التليفون المحمول
٥	بنك الاتحاد الوطني	بنك الاسكندرية التجاري والبحري سابقا وقد سيطر عليه بنك الاتحاد الوطني الاماراتي بنسبة ٩٤,٧% عام ٢٠٠٦	www.unb-egypt.com	لا يوجد	جاري العمل علي بدء الخدمات الالكترونية
٦	المصرف المتحد	تم انشاء المصرف المتحد عام ٢٠٠٦ من قبل البنك المركزي و استحوذ علي البنك المصري المتحد والبنك الاسلامي الدولي وبنك الاستثمار والتنمية وبنك النيل	www.theubeg.com	البنك المصري المتحد كان يقدم خدمات بنكية عبر الانترنت وعبر التليفون بنك النيل والبنك الاسلامي الدولي لم يوفر اي خدمات الكترونية	خدمات بنكية عبر التليفون
٧	بنك بيريوس	البنك المصري التجاري سابقا وقد استحوذ عليه بنك بيريوس عام ٢٠٠٥	www.piraeus.com.eg	خدمات بنكية عبر الانترنت	خدمات بنكية عبر الانترنت

٨	البنك التجاري الدولي		www.cibeg.com	خدمات بنكية عبر الانترنت عبر الهاتف عبر الهاتف المحمول	خدمات بنكية عبر الانترنت عبر الهاتف عبر الهاتف المحمول
٩	البنك الاهلي المتحد- مصر	استحوذ البنك الاهلي المتحد البحريني علي ٨٩,٤% من اسهم بنك الدلتا الدولي في ٢٠٠٦	www.ahliunited.com/egypt	خدمات بنكية عبر الانترنت التليفون خدمة رسائل نصية عبر التليفون المحمول	لم يقدم بنك الدلتا الدولي خدمات الكترونية
١٠	بنك القاهرة بي ان باريبا		www.egypt.bnpparibas.net	خدمات بنكية عبر الانترنت	خدمات بنكية عبر الانترنت
١١	بنك قناة السويس		www.scbank.com.eg	لا يوجد	لا يوجد
١٢	بنك عودة	قام بنك عودة اللبناني بشراء ١٠٠% من اسهم بنك القاهرة الشرق الاقصى عام ٢٠٠٦	www.banqueaudi.com	خدمات بنكية عبر الانترنت خدمة بنكية عبر الهاتف خدمة رسائل نصية عبر التليفون المحمول	لا يوجد
١٣	كريدي اجريكول- مصر	اندماج البنك المصري الامريكي مع بنك كاليون مصر في كيان جديد تحت اسم كريدي اجريكول مصر في ٢٠٠٦	www.ca-egypt.com	خدمات بنكية عبر الانترنت خدمات عبر الهاتف	خدمات بنكية عبر الهاتف التليفون في البنك المصري الامريكي ولم توجد خدمات الكترونية في بنك كاليون
١٤	البنك المصري الخليجي		www.egbank.com.eg	خدمات بنكية عبر الانترنت خدمات بنكية عبر الهاتف	خدمات بنكية عبر الانترنت عبر الهاتف
١٥	بنك بلوم مصر	استحوذ علي ٩٩% من اسهم بنك مصر رومانيا في ديسمبر ٢٠٠٥ وتم تغيير الاسم في ٢٠٠٦	www.blombankegypt.com	خدمات بنكية عبر الانترنت	خدمات بنكية عبر الهاتف
١٦	بنك HSBC		www.egypt.hsbc.com	خدمات بنكية عبر الانترنت التليفون خدمة رسائل نصية عبر التليفون المحمول	خدمات بنكية عبر الانترنت عبر الهاتف
١٧	البنك الوطني للتنمية		www.nbde	لا يوجد	لا يوجد

		gypt.com			
خدمة رسائل نصية عبر التليفون المحمول	لا يوجد	www.alwatany.net	استحوذ بنك الكويت الوطني علي البنك الوطني المصري عام ٢٠٠٧	البنك الوطني المصري	١٨
خدمات بنكية عبر الانترنت تحت الانشاء	خدمات بنكية عبر الانترنت	www.faisalbank.com.eg		بنك فيصل الاسلامي المصري	١٩
خدمات بنكية عبر الانترنت	خدمات بنكية عبر الانترنت ، عبر التليفون و عبر التليفون المحمول	www.nsgb.com.eg	سيطر علي بنك مصر الدولي عام ٢٠٠٥	البنك الاهلي سوسيتيه جنرال	٢٠
خدمات بنكية عبر التليفون	بنك مصر الدولي خدمات بنكية عبر الانترنت و عبر التليفون المحمول				
لا يوجد	لا يوجد	www.hdb-egy.com		بنك التعمير و الاسكان	٢١
لا يوجد	لا يوجد	www.barclays.com.eg		بنك باركليز	٢٢
خدمات بنكية عبر الانترنت	لا يوجد	www.midb.com.eg		بنك مصر ايران للتنمية	٢٣
خدمة رسائل نصية عبر التليفون المحمول	لا يوجد				
خدمات بنكية عبر الانترنت	خدمات بنكية عبر الانترنت	www.arabbanking.com.eg	اسس في مصر عام ١٩٩٩ بالاستحواذ علي البنك المصري العربي الافريقي	بنك المؤسسة العربية المصرفية	٢٤
خدمة رسائل نصية عبر التليفون المحمول	لا يوجد				
لا يوجد	لا يوجد	www.saib.com.eg		بنك الشركة المصرفية العربية الدولية	٢٥
لا يوجد	لا يوجد	www.aibegypt.com		المصرف الاتحادي العربي للتنمية والاستثمار	٢٦
لا يوجد	لا يوجد	www.edbebank.com		البنك المصري لتنمية الصادرات	٢٧
خدمات بنكية عبر الانترنت	لم يقدم كلا البنكين خدمات الكترونية	www.idbe-egypt.com	تم دمج بنك العمال المصري في بنك التنمية الصناعية المصري في اول نوفمبر ٢٠٠٨	بنك التنمية الصناعية والعمال المصري	٢٨
لا يوجد	لا يوجد	www.pbda.com.eg		البنك الرئيسي للتنمية والائتمان الزراعي	٢٩
لا يوجد	لا يوجد	www.eal-bank.com		البنك العقاري المصري العربي	٣٠
يعمل علي تأسيس الخدمات البنكية عبر الانترنت والتليفون	لا يوجد	www.barakaonline.com	بنك التمويل المصري السعودي سابقا	بنك البركة مصر	٣١

خدمات عبر الانترنت	لا يوجد	www.aaib.com		البنك العربي الافريقي الدولي	٣٢
خدمة رسائل نصية عبر التليفون المحمول					
خدمات عبر الانترنت	لا يوجد	egypt.nbad.com		بنك ابو ظبي الوطني	٣٣
خدمات عبر التليفون					
خدمة رسائل نصية عبر التليفون المحمول					
خدمات بنكية عبر الانترنت	خدمات بنكية عبر الانترنت	www.citibankegypt.com/egypt		سي تي بنك	٣٤
خدمات عبر التليفون المحمول					
خدمات بنكية عبر الانترنت	خدمات بنكية عبر الانترنت	www.arabbank.com.eg		البنك العربي	٣٥
عبر التليفون	عبر التليفون				
عبر التليفون المحمول	عبر التليفون المحمول				
خدمات بنكية عبر الانترنت	لا يوجد	www.mashreqbank.com.eg		بنك المشرق	٦
خدمة رسائل نصية عبر التليفون المحمول					

المصدر: تم جمع البيانات بواسطة الباحث

٣-١ خدمات البنوك الالكترونية عبر الانترنت

يتضح من جدول (٤) ارتفاع نسبة البنوك التي لديها مواقع الكترونية من ٨٤% عام ٢٠٠٥ الى ١٠٠% عام ٢٠١١ مع وجود ثلاثة بنوك لا زالت مواقعهم تحت الانشاء وهم المصرف الاتحادي العربي للتنمية والاستثمار، وبنك الشركة المصرفية العربية الدولية وبنك قناة السويس. كما ارتفع عدد البنوك المقدمة للخدمات البنكية عبر الانترنت من حوالي ٣٠% من البنوك في الجهاز المصرفي المصري عام ٢٠٠٥ الى حوالي ٦٠% من البنوك عام ٢٠١١، اي تضاعفت النسبة خلال الفترة محل الدراسة.

تقدم البنوك المصرية الخدمات البنكية الالكترونية بتصريح من البنك المركزي المصري مما يضيف ثقة ومصداقية في الخدمات المصرفية، كما توفر البنوك لمواقعها وسائل حماية كافية للخدمات والتفاعلات من خلال الموقع مثل استخدام بروتوكول SSL الذي يقوم بتشفير جميع المعلومات ابتداء من اسم المستخدم واسم المرور الى جميع البيانات الناتجة عن المعاملات التامة بين موقع البنك والعميل، كما يتم ذكر اسم البروتوكول الامني Security Protocol المستخدم في الموقع مما يضيف ثقة العملاء في استخدام خدمات الموقع البنكية الالكترونية.

من اوائل البنوك المقدمة لهذه الخدمة البنك المصري الخليجي الحاصل علي اول ترخيص للانترنت البنكي في ٢٠١٢/٢٢/٢٠٠٢، كما حصل في نفس التاريخ البنك العربي علي ترخيص رقم ٣ لتقديم خدمات الانترنت البنكي بأشكالها الثلاثة، يليهم بنك HSBC الحاصل علي ترخيص رقم ٦ بتاريخ ٢٠٠٣/٣/٢٥ وسي تي بنك في ٢٠٠٣/٣/٢٧. كما حصل البنك

الاهلي سوسيتيه جنرال علي الترخيص رقم ٩ بتاريخ ٢٠٠٣\١٢\٢٢ لتقديم الانترنت البنكي يقدم البنك الخدمات البنكية من خلال موقع www.netabank.net/en/ وخدمات الموقع مؤمنة باستخدام بروتوكول Secure Socket Layer SSL وهو بروتوكول اتصال و تشفير معلوماتي يؤمن المصادقية والسرية والسلامة في تبادل البيانات الالكترونية عبر الانترنت، و يتميز ببساطة الاستعمال وهو مجهز للتكيف والتكامل مع جميع برامج التصفح المعتمدة علي شبكة الانترنت .

تنقسم الخدمات البنكية التي تقدم من خلال المواقع الالكترونية للبنوك الى خدمات مالية وتشمل:

- امكانية تحويل الاموال بين الحسابات المختلفة.
- امكانية سداد الفواتير للجهات المختلفة من خلال المواقع الالكترونية.
- كما يقدم خدمات غير مالية وتشمل:
- الاطلاع علي الحسابات لدي البنك وحساب الكروت الائتمانية.
- الاطلاع علي حسابات الودائع.
- الاطلاع علي الشهادات الادخارية.
- امكانية تحميل قوائم الحسابات لاي فترة زمنية.
- طلب دفتر شيكات ومتابعة الشيكات تحت التحصيل.

٢-٣ الخدمات البنكية عبر التلفون

ظهرت هذه الخدمة في الجهاز المصرفي المصري منذ عام ١٩٩٧ في تركيب وتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة العملاء. حيث تتيح هذه الخدمة للعملاء بواسطة استخدام رقم تمييز شخصي بتلقي الاستفسارات والطلبات من خلال التلفون علي مدار ٢٤ ساعة علي مدار ايام الاسبوع والرد عليها وتنفيذها تلقائيا.

يعد البنك الاهلي سوسيتيه جنرال اول بنك حاصل علي ترخيص تقديم الخدمات البنكية عبر التلفون من البنك المركزي المصري بتاريخ ٢٠٠٢\١١\١٣، يليه البنك العربي حيث بدأ في تقديم الخدمات الالكترونية بأشكالها الثلاث في ٢٠٠٢\١٢\٢٢، كما قدم البنك التجاري الدولي خدماته البنكية عبر التلفون بترخيص رقم ٤ في ٢٠٠٣\٢\٢٢. كما حصل بنك HSBC الخدمات البنكية عبر التلفون بترخيص من البنك المركزي رقم ٦ بتاريخ 25/3/2003. يقدم بنك HSBS مجموعة متنوعة من الخدمات البنكية عبر التلفون تكون متاحة للعملاء علي مدار ٢٤ ساعة طوال ايام الاسبوع، يمكن استخدامها من خلال الاشتراك في الخدمة والحصول علي رقم بنكي شخصي Personal Banking Number PBN يتكون من عشر ارقام، كما يستخدم المشترك رقم شخصي لخدمة التلفون البنكي PIN مكون من ستة ارقام. كما يتضح من جدول (٤) ارتفاع نسبة البنوك المقدمة للخدمات البنكية عبر التلفون من ٢٧% عام ٢٠٠٥ الى ٤٢% عام ٢٠١١. وتنقسم الخدمات المصرفية المقدمة من خلال التلفون الى خدمات مالية وتشمل:

- امكانية تحويل الاموال بين الحسابات المختلفة.
- امكانية سداد الفواتير للجهات المختلفة من خلال المواقع الالكترونية.
- كما تشمل خدمات غير مالية مثل:
- الاستعلام عن ارصدة كروت الائتمان.
- الاستعلام عن اخر حركة سداد وآخر كشف حساب.
- الاستعلام عن ارصدة الحسابات الجارية والحركات علي الحساب.
- الاستعلام عن الخدمات المصرفية المتميزة التي يقدمها البنك.
- الاستعلام عن اسعار صرف العملات الاجنبية، واسعار الفوائد علي الودائع.

٣-٣ الخدمات البنكية عبر التليفون المحمول

بدأت بعض البنوك المصرية بدءاً من عام ٢٠٠٠ في تطبيق الخدمات البنكية عبر التليفون المحمول والذي يسمح للعملاء باستخدام التليفون المحمول في الحصول على بعض الخدمات المصرفية بإعتباره احد قنوات توزيع تلك الخدمات لعملائها وذلك باستخدام أحدث تكنولوجيا الاتصالات المتطورة التي تمكنها من نقل جميع البيانات والمعلومات بصورة مؤمنة.

تزداد اهمية هذه الخدمة ويتوقع ازدياد عدد مستخدميها مع ارتفاع عدد مستخدمين التليفون المحمول في مصر اذ ارتفع اعدادهم من حوالي ١٣ مليون مشترك عام ٢٠٠٥ الى ٧٢ مليون مشترك عام ٢٠١١. قدم عام ٢٠٠٥ ستة بنوك خدمات بنكية عبر التليفون المحمول وهم بنك مصر الدولي والبنك التجاري الدولي والبنك الاهلي المصري والبنك الاهلي سوسيتيه جنرال وسيتي بنك والبنك العربي. ارتفع عدد البنوك المقدمة لخدمات بنكية عبر التليفون المحمول عام ٢٠١١ الى ١٧ بنك ولكن يقدم ١١ منهم خدمات بنكية محدودة متمثلة في ارسال رسائل نصية فقط.

كان اول بنك منفذ لها هو بنك مصر الدولي الذي سيطر عليه البنك الاهلي سوسيتيه جنرال عام ٢٠٠٥. بدء بنك مصر الدولي في تقديم الخدمات البنكية عبر التليفون المحمول عام ٢٠٠٠. مرت الخدمة بمرحلتين المرحلة الاولى والمنفذة منذ عام ٢٠٠٠ الى شهر يناير ٢٠٠٥ وكانت تقتصر فقط على عملاء شبكة محمول واحدة وهي شبكة فودافون Vodafone واقتصرت خدماتها على الخدمات غير المالية اي لم تشمل التحويلات المالية او دفع الفواتير، خلال المرحلة الثانية التي بدأت اخر شهر يناير ٢٠٠٥ ضمت عملاء شبكتي المحمول في مصر في ذلك الوقت وهما فودافون وموبينيل وتضاعف حجم العملاء وشملت الخدمات البنكية المالية اي اجراء التحويلات المالية ودفع الفواتير. سيطر البنك الاهلي سوسيتيه جنرال على البنك لاحقا عام ٢٠٠٥ ليستمر في تقديم نفس الخدمة مع تطويرها بالاضافة للخدمات البنكية الاخرى وهي خدمة التليفون البنكي منذ عام ٢٠٠٢ وخدمة الانترنت البنكي بترخيص رقم ٩ بتاريخ ٢٠٠٣/١٢/٢٢ (فؤاد، ٢٠٠٦).

تقدم الخدمات البنكية عبر التليفون المحمول خدمات مالية تشمل:

- التحويل من حساب لحساب اخر.
- عمليات البيع والشراء من خلال التليفون المحمول (نشرة البنك الاهلي المصري، ٢٠٠٢)

كما تقدم خدمات غير مالية وتشمل معلومات عن:

- رصيد حساب كروت الائتمان.
- الحد الادنى المطلوب سداه قبل نهاية فترة السماح.
- الحد المصرح به للكارت.
- اخر معاملات سحب ومشتريات تمت على الكارت.
- طلب كشف حساب.
- خدمة الاخطارات وتشمل:
 - اخطار برصيد الحسابات الجارية.
 - اخطار بتجديد كروت الائتمان.
 - اخطار عند تغيير اسعار صرف العملات.
 - اخطار عند اسخدام كروت الائتمان في اي عملية مالية.

٣-٤ بطاقات الدفع في السوق المصري

ادخل البنك العربي الافريقي نظام الكروت الالكترونية في سبتمبر ١٩٨١ تحمل اسم فيزا كارد البنك العربي ثم تحقق الانتشار للكروت في اوائل التسعينيات بعد اصدار بنك مصر لبطاقته فيزا بنك مصر (بصلة، ١٩٩٥) ثم اشترك في عضوية ماستر كارد واصدر ثلاث فئات من كروت ماستر كارد. ثم قام البنك الاهلي المصري بإصدار بطاقة ضمان الشيك ثم بطاقة فيزا البنك الاهلي المصري ثم بطاقة ماستر كارد البنك الاهلي، وفي اواخر عام ١٩٩٦ بدأ بنك القاهرة في اصدار اول بطاقة ائتمان. وقد بلغ حجم البطاقات المصدرة حتى نهاية عام ١٩٩٦ حوالي ١١٠,٠٠٠ بطاقة (الفيل، ٢٠٠٩).

كما تم تطوير ماكينات الصراف الآلي لتقديم خدمات متعددة وجديدة وتوسع شبكات الصراف الآلي لتضم معظم محافظات مصر بمختلف مدنها، وتطور ترابط شبكات السحب علي مستوي الجمهورية حيث يمكن استخدام الماكينات علي مستوي الدولة كما يمكن استخدام الكروت خارج مصر، ايضا تم التوسع في ماكينات الدفع عند نقاط البيع والبدء في تطويرها واستخدام احدث انواع الماكينات التي تستخدم الكروت الذكية. ووجد اهتمام من قبل الهيئات مثل البنك المركزي في اعداد دورات تدريبية للعاملين بالبنوك للتوعية بتكنولوجيا الكروت المختلفة ووسائل الحماية والتزوير والغش وغيرها من المعلومات عن كروت الدفع بأنواعها المختلفة.

ارتفعت المبيعات عن طريق بطاقات فيزا الخصم والبطاقات مسبقة الدفع والسحب النقدي في نهاية عام ٢٠٠٥ الى ٢,١٣ تريليون دولار بزيادة قدرها ٢٠% عن عام ٢٠٠٤. كما بلغ حجم المشتريات عن طريق بطاقات الخصم والبطاقات مسبقة الدفع في نقاط البيع باستثناء التعاملات النقدية مثل عمليات السحب من اجهزة الصراف الآلي اكثر من تريليون دولار، ويشير هذا النمو في حجم المشتريات والذي ارتفع بنسبة ١٩% عن عام ٢٠٠٤ الى تزايد تفضيل المستهلكين للدفع عن طريق بطاقات الخصم عند قيامهم بعمليات الشراء اليومية (العالم اليوم، ٢٠٠٦).

جدول (٥) بيانات حجم سوق الكروت المصري

البيان	٢٠٠٥	٢٠١١
عدد بطاقات فيزا المصدرة (مليون)	٥	١٠
عدد البنوك المصدرة لبطاقات الائتمان	١٥	٣٠
عدد البنوك المصدرة لبطاقات الخصم	٤٤	٣٢
عدد البنوك المصدرة لبطاقات الانترنت		١٠
عدد البنوك المصدر لبطاقات ماستر كارد	١٢	١٨
عدد البنوك المصدرة لبطاقات فيزا	٤٤	٢٤

المصدر: مؤسسة فيزا العالمية (عدد الكروت)، تم تجميع باقي البيانات بواسطة الباحث
كما يتضح من جدول (٥) تضاعف عدد حاملي بطاقات فيزا خلال خمس سنوات ليصل إلى أكثر من ١٠ ملايين شخص في عام ٢٠١٠ (الشروق، ٢٠١١). كما ارتفع عدد البنوك المقدمة لخدمات الكروت الائتمانية سواء فيزا او ماستر كارد الى ٣٠ بنك اي حوالي ٨٤% من البنوك في الجهاز المصرفي المصري. وفقا للمؤسسات المصدرة يقدم ٢٤ بنك بطاقات فيزا الائتمانية كما يقدم ١٨ بنك بطاقات ماستر كارد الائتمانية ارتفاعا من ١٢ بنك عام ٢٠٠٥، يقدم ١٢ بنك البطاقات الصاردة من كلا المؤسستين مثل البنك الاهلي المصري، بنك القاهرة والبنك العربي. بينما يقدم ٣٢ بنك بطاقات الخصم اي حوالي ٩٠% من البنوك في الجهاز المصرفي المصري، ارتفاعا من ٨٤% عام ٢٠٠٥. كما تضاعف عدد البنوك المقدمة لكروت الانترنت ليقدّم حوالي

٣٠% من البنوك لخدمة كروت الانترنت بالمشاركة مع مؤسسة فيزا و ماستر كارد كما يقدم بعض البنوك البطاقات الذكية مثل بنك مصر والبنك العربي الافريقي الدولي.

٣-٤-١ بطاقات الائتمان Credit Cards

تقوم البنوك المصرية بإصدار كروت ائتمان دولية بالتعاون مع الهيئات الدولية العاملة في هذا المجال واهمهم مؤسسة الفيزا العالمية وهي الاكثر انتشارا في مصر و يصدر ٢٤ بنك في مصر كروت ائتمان بالتعاون مع مؤسسة فيزا من هذه البنوك بنك مصر، بنك القاهرة ، البنك العربي الافريقي الدولي، HSBC. يأتي في المستوي الثاني من حيث الانتشار في مصر كروت ائتمان ماستر كارد، حيث يصدر حوالي ١٨ بنك في مصر كروت ائتمان تابعة لمؤسسة ماستر ارتفاعا من ١١ بنك عام ٢٠٠٥. يصدر العديد من البنوك كروت ائتمان تابعة لكلا المؤسستين كنوع من تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية لعملائها مثل البنك الاهلي المصري، بنك القاهرة وبنك مصر. كما تصدر القليل من البنوك بالاضافة لكروت مؤسسة فيزا و ماستر كروت داينرز كلوب مثل المصرف المتحد وامريكان اكسبريس مثل بنك عودة.

٣-٤-٢ بطاقات الخصم Debit Cards

انتشرت كروت الخصم في السوق المصري في السنوات الاخيرة حيث تصدرها البنوك لعملاءها من اصحاب الحسابات الجارية وحسابات التوفير، وتصدرها بعض البنوك لاصحاب الودائع لصرف الارباح، كما تصدر انواع منها لصرف التحويلات الخارجية. تستخدم كروت الخصم في السحب النقدي من شبكة آلات الصراف الآلي، كما يمكن استخدام بعض انواعها لدفع قيمة المشتريات من خلال نقاط البيع الالكترونية لدي المنشآت التجارية مثل كروت فيزا الكترون وتصل اعداد البنوك المصدرة لكروت الخصم في مصر ٣٣ بنك اي ٩٠% من البنوك في الجهاز المصرفي تقدم لعملائها كروت خصم منهم بنك مصر، بنك القاهرة ، البنك لعربي الافريقي الدولي، HSBC وغيرها من البنوك.

٣-٤-٣ بطاقات الانترنت

تصدر بعض البنوك المصرية بالتعاون مع مؤسسة فيزا او ماستر بطاقات الانترنت لتعطي امان اكبر للمستخدمين في تنفيذ عمليات تجارية من خلال الانترنت لتشجيع التجارة الالكترونية. تكون حدود هذه الكروت صغيرة لا تتعدى الثلاث آلاف جنيه في معظم الحالات، ومن البنوك المصرية المصدرة لهذه الكروت البنك التجاري الدولي، HSBS، البنك المصري الخليجي البنك الاهلي سوسيتيه جنرال، سيتي بنك، البنك العربي.

تتميز هذه الكروت بسهولة الإستخدام، ويمكن الإيداع أكثر من مرة خلال فترة الصلاحية. ويحظر استخدام الكارت في عمليات الشراء المباشر لدى أي تاجر حيث لا تقبلها نقاط البيع الإلكترونية EPOS الموجودة لدى التجار. كما يحظر إستخدام الكارت في عمليات السحب النقدي.

٣-٤-٤ البطاقات الذكية Smart Cards

هي كروت تحمل شريط ممغنط وشريحة رقائنية في آن واحد ولذا يمكن استخدامها في أي مكان. ويمتاز هذا النوع بالمرونة لأن الشريحة الالكترونية يمكن برمجتها للاستخدام في السوق المحلي، او في السوق العالمية او لاستخدامها في ماكينات الصراف الآلي ATMs او لدي التجار. تتم الموافقات علي العمليات خارج الخط Off Line حيث انه يوجد برنامج للمراجعة في كل من الشريحة وماكينة الدفع عند التجار ويمكن لزيادة الحماية استخدام رقم للتعريف الشخصي PIN حسب البرنامج الذي يضمه البنك المصدر للشريحة، فقد تتطلب العمليات المحلية رقم تعريف شخصي ولكن ليس من الضرورة للعمليات الدولية او قد يكون مطلوبا للعمليات خارج الخط و لكن ليس ضروريا للعمليات المباشرة علي الخط.

يمكن استخدام الكارت بوظيفة الخصم او الاضافة و يسمح لحامله ان يتلقي مبالغ نقدية عند رد قيمة مشترياته من التاجر. ويمكن ان يتضمن الكارت وسائل امنية مثل وضع حدود معينة علي عدد مرات استخدام الكارت او المبلغ الاجمالي الذي يمكن صرفه في خلال فترة زمنية معينة او غيرها من الوسائل (جرجس، ٢٠٠٢).

يصدر **بنك مصر** كروت خصم وائتمان ذكية يمكن استخدام الكروت للإيداع او السحب من خلال آلات الصراف الآلي ATMs. كما يمكن الشراء من كافة المنافذ التجارية بجميع أنحاء العالم. قدم بنك مصر أول بطاقة ذكية في مصر والشرق الأوسط من خلال إصدار بطاقات فيزا الذكية الذهبية وفيزا الذكية إنقاذ والتي تحتوي على رقائق الكترونية بالإضافة إلى الشريط المغناطيسي. توفر الرقاقة الإلكترونية المزايا التالية:

- سعة تخزين كبيرة: البطاقة يمكن أن تحمل كل بيانات العميل.
- سرعة المعاملات: في حال عدم إمكانية الوصول إلى خط هاتف، يتم استخدام الرقائق الإلكترونية لتأمين الموافقة على المعاملات.
- تأمين المعاملات: أية معاملة يتطلب العميل بإدخال الرقم السري.
- يمكن استخدام البطاقة سواء من خلال الشريط المغناطيسي أو الشريحة الإلكترونية (موقع بنك مصر).

٣-٥ قنوات التوزيع الإلكتروني في السوق المصري

تقوم البنوك المصرية بالتوازي مع التوسع في إصدار كروت الدفع بالتوسع في نشر قنوات التوزيع الإلكتروني متضمنة شبكة آلات الصراف الآلي ATM ونقاط البيع الإلكتروني EPOS لتغطي جميع مناطق الدولة والتجار في مختلف أنحاء الجمهورية. حيث للحصول علي فوائد كروت الدفع يجب الحرص علي التوسع في شبكات التوزيع الإلكتروني، وتغطيتها لجميع الاماكن علي مستوي الجمهورية.

جدول ٦ بيانات آلات الصراف الآلي و نقاط البيع الإلكتروني

البيان	٢٠٠٥	٢٠٠٩
عدد ماكينات الصراف الآلي	١٧٠٠	٥٠٠٠
عدد ماكينات نقاط الدفع الإلكتروني	٢٤٠٠٢٣	٣٨٠٠٠

المصدر: مؤسسة فيزا العالمية

٣-٥-١ آلات الصراف الآلي

بدأت البنوك المصرية في تقديم خدمة الصراف الآلي ATM في الثمانينيات وكان استخدام الكروت آنذاك يقتصر علي الآلة الخاصة بكل فرع مصدر فقط، ثم أصبح من الممكن استخدام الكارت من خلال شبكة ماكينات البنك الواحد اعتباراً من عام ١٩٩٨. كما وجد اتفاقيات مع بعض البنوك المصرية تتيح استخدام الكروت الصادرة من اي منها في ماكينات الآخر (نشرة البنك الاهلي، ٢٠٠٢). ومع تطور الجهاز المصرفي وتطور الشبكات والتكنولوجيات المستخدمة وجد امكانية استخدام مختلف أنواع الكروت المصدرة من اي بنك داخل الجهاز المصرفي والتابعة لأي من الهيئات الدولية المصدرة للكروت لأداء العمليات المختلفة الذي يرغب بها العملاء في اي من الماكينات المنتشرة في الدولة وخارجها.

تنقسم ماكينات الصراف الآلي بشكل رئيسي من حيث اماكن وجودها الى:

- الماكينات عبر الحائط Through The Wall (TTW) ATMs التي توجد خارج حائط افرع المؤسسات المالية المختلفة والماكينات عبر حوائط المحال التجارية.

- ماكينات الصالة Lobby ATMs التي توجد داخل افرع المؤسسات المالية، وتخصص بعض البنوك غرف مخصصة للماكينات تجمع عدد من الماكينات لتسهيل الاستخدام من قبل العملاء.
- ماكينات ثابتة خارج البنوك التي توجد في اي مكان يوجد به طلب مرتفع علي السحب النقدي مثل الاسواق التجارية ومراكز التسوق. كما توجد في اماكن مفتوحة كما في الطرق داخل المدن و في الطرق الصحراوية.
- ظهرت الماكينات المتنقلة مع التطورات التكنولوجية حيث يمكن وضعها في اماكن بشكل مؤقت عند الحاجة ونقلها بعد ذلك، بالتالي يوجد مصدر للنقود للعملاء في اماكن جاذبة للأفراد مثل المعارض، او عند المصانع في يوم الحصول علي الدخل الشهري (Egner, 1991). ومن البنوك المقدمة لهذه الخدمة بنك مصر والبنك التجاري الدولي.

توسعت شبكات الصراف الآلي خلال السنوات الماضية لتغطي معظم محافظات مصر بمختلف احيائها. كما ارتفع عدد الماكينات الموجودة داخل مصر في فترة الدراسة من حوالي ١٧٠٠ ماكينة عام ٢٠٠٥ الى ٥٠٠٠ ماكينة عام ٢٠١١ (مؤسسة الفيزا).

جدول (٧) اعداد ماكينات الصراف الآلي في اكثر البنوك انتشارا

اسم البنك	عدد ماكينات الصراف الآلي
البنك الاهلي المصري	972
بنك مصر	695
البنك التجاري الدولي	502
البنك الاهلي سوسيتيه جنرال	300
HSBS	265
بنك الاسكندرية	239
بنك القاهرة	217
البنك العربي الافريقي الدولي	183
بنك التعمير والاسكان	114
كريدي اجريكول -مصر	109
المصرف المتحد	100
بنك بيربوس	100
بنك المؤسسة العربية المصرفية	96
بنك باركليز	94

المصدر: تم تجميع البيانات بواسطة الباحث من البنوك المختلفة

ويعد البنك الاهلي المصري من اكثر البنوك توسعا في شبكة الصراف الآلي ليرتفع اعداد ماكيناتها من ٢٨٣ ماكينة حتي يولية ٢٠٠٤ (فؤاد، ٢٠٠٦)، لتصل الى ٩٧٢ ماكينة عام ٢٠١١ (موقع البنك الاهلي المصري). كما يتضح اعداد ماكينات الصراف في اوسع البنوك انتشارا في الجهاز المصرفي المصري في جدول (٧).

كما يتضح وجد تطور في حجم واتساع شبكة الصراف الآلي في الجهاز المصرفي المصري كما تطورت الخدمات المقدمة لتشمل:

- الاستفسار عن ارصدة العملاء.
- السحب السريع من الحساب وفقا لمبالغ مالية محددة.
- طلب كشف حساب.
- ايداع النقد والشيكات وطلب دفاتر شيكات.
- خدمة دفع فواتير.

- خدمة الاستفسار عن اسعار صرف العملات الاجنبية.
- خدمة الاستفسار عن اسعار الخدمات المصرفية.
- دفع مستحقات كروت الائتمان من الحساب الجاري.
- اعادة شحن كروت التليفون المحمول.

٣-٥-٢ نقاط البيع الالكترونية

بدأت نقاط البيع الالكتروني في السوق المصري باستخدام الماكينات اليدوية منذ اواخر السبعينيات لتستخدم معها الكروت المصدرة في الخارج ذات الكتابة البارزة مثل كروت فيزا وكروت ماستر كارد، وتتم هذه العمليات بعيدا عن الخط (فؤاد، ٢٠٠٦). ثم تم تحويل الماكينات في السوق المصري الى الشكل الآلي عام ١٩٩٤ مع بدأ البنوك المصرية في اصدار الكروت الخاصة بها كما توسعت البنوك منذ ذلك الحين في شبكة نقاط البيع الالكتروني مع ارتفاع اعداد الكروت المصدرة في مصر وزيادة الوعي بأهمية استخداماتها من قبل اصحاب الكروت وبالتالي التجار كوسيلة لرفع مبيعاتهم. كما حدث تطوير مستمر في تكنولوجيا الماكينات وبدأت البنوك منذ عام ٢٠٠٤ استبدال الماكينات بالماكينات الحديثة التي تتعامل مع الكروت الذكية، حيث القدرة علي ادخال الرقم السري مما يحقق امان اكبر لأصحاب الكروت وسرية حساباتهم (نشرة البنك الاهلي المصري، ٢٠٠٢).

ارتفعت اعداد الماكينات في السوق المصري وفقا لاحصائيات مؤسسة فيزا العالمية لترتفع من ٧٠٠٠ نقطة عام ٢٠٠٠ الى ٢٤،٠٧٣ نقطة في شهر سبتمبر ٢٠٠٥ (فؤاد، ٢٠٠٦) ليصل الى ٣٨٠٠٠ نقطة عام ٢٠٠٩ لتغطي بذلك معظم محافظات مصر وعدد كبير من التجار، يعد ذلك الارتفاع الملحوظ نتيجة ارتفاع الوعي بأهمية كروت الدفع والاقبال علي اصداره من قبل المستهلكين. من اهم البنوك المصدرة لنقاط الدفع البنك التجاري الدولي وبنك مصر.

رابعاً: التطورات المصرفية

٤-١ المركز المالي للبنوك

جدول (٨) المركز المالي الاجمالي للبنوك ٢٠٠٥-٢٠١٠

الفترة	٢٠٠٥-٢٠٠٦	٢٠٠٦-٢٠٠٧	٢٠٠٧-٢٠٠٨	٢٠٠٨-٢٠٠٩	٢٠٠٩-٢٠١٠
عدد البنوك	٥٢	٤٣	٤١	٤٠	٣٩
المركز المالي الاجمالي (مليار)	٧٠٥،١	٧٦١،٦	٩٣٧،٩	١٠٠١،١	١٢٢٠،٧
حجم الزيادة السنوية (مليار)	٧١،٧	٥٦،٤	١٧٦،٤	١٤٥،٤	٨٤،٧
معدل الزيادة السنوية (%)	١١،٣%	٨%	٢٣،٢%	١٥،٥%	١١،٨%
حجم الودائع (مليار)	٥١٩،٦	٥٦٨،٨	٦٥٠	٧٤٧،٢	٨٩٢
معدل الزيادة السنوية (%)	١٢،٦%	٩،٥%	١٤،٣%	١٥،٠%	٨،٤%
ارصدة الاقراض (مليار)	٣٠٨،٢	٣٢٤	٣٥٣،٧	٤٠١،٤	٤٦٦
معدل الزيادة السنوية (%)	٤،٠%	٥،١%	٩،٢%	١٣،٥%	٧،١%

المصدر: التقارير السنوية للبنك المركزي المصري

كما يتضح من الجدول وجد زيادات سنوية في المركز المالي الاجمالي للبنوك في مصر مع انخفاض اعداد البنوك في ظل الاندماجات والاستحواذات محقق معدل ١١،٣% في يونيو ٢٠٠٥ بالمقارنة بيونيو ٢٠٠٤ مع انخفاض عدد البنوك من ٦٢ بنك الى ٥٢ بنك وتوالي الزيادات مع انخفاض عدد البنوك لتصل الى ٢٣،٢% في يونيو ٢٠٠٧ محققه اعلي زيادة في الفترة محل الدراسة مع انخفاض اعداد البنوك الى ٤١ بنك حيث استطاعت البنوك جذب ودائع جديدة حيث نمت الودائع بمقدار ٨١،١ مليار جنيه بمعدل ١٤،٣% لتصل الى ٦٥٠ مليار جنيه

بما يمثل ٦٩،٣% من اجمالي المركز المالي للبنوك عام ٢٠٠٧، مما ادي للتوسع في النشاط الاقراضي للبنوك ليصل اجمالي التسهيلات الممنوحة ٣٥٣،٧ مليار جنيه بما يمثل ٣٧،٧% من اجمالي المركز المالي للبنوك و٤٥،٤% من اجمالي الودائع.

كما حقق المركز المالي للبنوك زيادة قدرها ١٢٨،٧ مليار جنيه في يونيو ٢٠١٠ بمعدل زيادة ١١،٨% عن يونيو ٢٠٠٩ مقابل زيادة ٨،٧ مليار جنيه بمعدل ٠،٨% خلال السنة السابقة ويرجع ذلك الى الازمة المالية العالمية. تركز ما يقرب من ثلثي الزيادة ٦٤،٤% في جانب الخصوم في يونية ٢٠١٠ الى نمو الودائع والتي زادت بمقدار ٨٢،٨ مليار جنيه لتبلغ ٨٩٢،٥ مليار جنيه بما يمثل ٧٣،١% من اجمالي المركز المالي للبنوك. وقد تجاوزت الزيادة في الودائع بالعملة المحلية الزيادة الاجمالية في الودائع، اما الودائع بالعملة الاجنبية فقد تراجعت بمعدل ٢،٢% وهو ما يعكس تفضيل الادخار بالعملة المحلية. وقد تركز جزء كبير من الزيادة في الودائع بالعملة المحلية ٧٣،٥% في نمو ودائع القطاع العائلي حيث زادت بمعدل ١٥،٥% لتصل الى ٤٧٧،٩ مليار جنيه بما يمثل ٦٩،٧% من اجمالي الودائع بالعملة المحلية.

توسعت البنوك في نشاطها الاقراضي حيث ارتفعت ارصدة الاقراض والخصم بمعدل ٨،٤%، ليصل اجمالي ارصدة الاقراض الى ٤٦٦ مليار جنيه بما يمثل ٣٨،٢% من اجمالي الاصول و٥٢،٢% من اجمالي الودائع في نهاية يونيو ٢٠١٠. قد تركز نحو ٦٢% من الزيادة في القروض الممنوحة للقطاع العائلي، ووفقا لقطاعات النشاط الاقتصادي، حصل قطاع الصناعة علي ٣٧،٤% من اجمالي القروض المقدمة من البنوك سواء بالعملة المحلية او الاجنبية.

حققت معدلات الزيادة السنوية للودائع و ارصدة الاقراض اعلي معدلاتها في عام ٢٠٠٨ و هو تاريخ انتهاء الخطة الاولى للبنك المركزي لتطوير الجهاز المصرفي مما يوضح الأثر الايجابي لخطة البنك المركزي للتطوير والاصلاح الهيكلي.

٤-٢ الربحية

يعكس مستوي الربحية الذي يحققه البنك مدي قدرته علي تدعيم حقوق الملكية لديه وإجراء توزيعات نقدية علي مساهميه. ويشير الجدول التالي لمتابعة مستويات الربحية بالبنوك في الفترة من ٢٠٠٤ الى ٢٠٠٩.

جدول ٩ صافي ارباح البنوك في الجهاز المصرفي المصري (بالمليون) ٢٠٠٩-٢٠٠٤

البيان	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
عدد البنوك	٥٩	٥٢	٤٣	٤١	٤٠	٣٩
بنوك تنتهي السنة المالية ٣١ ديسمبر	٢٦٨٦	٣٧١٤	٥٩١٢	٧١٤٠	٧٢٧٦	٧٦٤٠
معدل الزيادة السنوية (%)	٢٥،١	٣٨،٣	٥٩،٢	٢٠،٨	١،٩	٥،٠

المصدر: التقارير السنوية للبنك المركزي المصري

بالمقارنة بين عام ٢٠٠٤ بداية خطة البنك المركزي لتطوير الجهاز المصرفي وعام ٢٠٠٩ (آخر تاريخ متاح) يتضح ارتفاع صافي ارباح البنوك في ظل الاندماجات وتطور الخدمات البنكية الالكترونية بأكثر من ثلاثة اضعاف. حيث بلغ صافي الارباح ٧٦٤٠ مليون جنيه في ٣١ ديسمبر ٢٠٠٩، وبلغت نسبة صافي الارباح الى متوسط حقوق المساهمين ١٧،٥% لدي هذه البنوك، ونسبة صافي الربح الى متوسط الأصول لديها ١،٤%. بينما بلغ صافي الارباح ٢٦٨٦ مليون جنيه في ٣١ ديسمبر ٢٠٠٤، وبلغت نسبة صافي الارباح الى متوسط حقوق المساهمين ١٧،٩% لدي هذه البنوك، ونسبة صافي الربح الى متوسط الأصول لديها ١،١%.

حققت الزيادات السنوية في ربحية البنوك اعلي معدلاتها عام ٢٠٠٥ و ٢٠٠٦ مع انخفاض عدد البنوك من ٥٩ بنك الى ٤٣ بنك مما يوضح التأثير الايجابي للاندمجات والخصخصة علي ربحية البنوك، حيث اتاحت مصادر تمويل اكبر للبحث والتطوير ومن ثما تطوير الخدمات البنكية الالكترونية.

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة

اهتم البنك المركزي بتطوير الجهاز المصرفي المصري واعادة الهيكلة من خلال الاندماجات والخصخصة وتطوير نظم الدفع وتكنولوجيا المعلومات، مما ادي لتكوين كيانات مالية ضخمة قادرة علي المنافسة العالمية، وقادرة علي التطوير وتقديم خدمات جديدة ومتطورة تساعد علي جذب العملاء والاموال:

- ارتفعت نسبة البنوك لديهم مواقع الكترونية من ٨٧,٥% في عام ٢٠٠٥ الى ١٠٠% عام ٢٠١١.
- ارتفعت نسبة البنوك المقدمة لخدمات بنكية عبر الانترنت من حوالي ٣٠% عام ٢٠٠٥ الى ٦٠% عام ٢٠١١.
- ارتفعت نسبة البنوك المقدمة لخدمات بنكية عبر التليفون من حوالي ٢٧% عام ٢٠٠٥ الى ٤٢% عام ٢٠١١.
- ارتفعت نسبة البنوك المقدمة لخدمات بنكية عبر التليفون المحمول من حوالي ١٠% عام ٢٠٠٥ الى حوالي ٤٧% عام ٢٠١١.

يوجد علاقة مباشرة بين الاندماجات والخصخصة و تطوير الخدمات البنكية الالكترونية:

- حوالي ٣٠% من البنوك التي قدمت خدمات بنكية الكترونية عام ٢٠١١ ولم تكن تقدمها عام ٢٠٠٥ هي بنوك خضعت لعمليات اندماجات او خصخصة.
- لم تستطيع البنوك التي لم تقدم خدمات بنكية الكترونية عام ٢٠٠٥ مواجهة المنافسة العالمية وخضعت لعمليات اندماجات واستحواذات، حيث ٨٠% من البنوك التي تم خضوعها لاستحواذ او اندماج هي بنوك لم تقدم خدمات بنكية الكترونية عام ٢٠٠٥.

تطور بطاقات الدفع وقنوات التوزيع الالكتروني:

- تضاعف عدد حاملي بطاقات فيزا خلال خمس سنوات ليصل إلى أكثر من ١٠ ملايين شخص في عام ٢٠١٠.
- ارتفع عدد البنوك المقدمة لخدمات الكروت الائتمانية سواء فيزا او ماستر كارد الى حوالي ٨٤% من البنوك في الجهاز المصرفي المصري.
- يقدم حوالي ٦٦% من البنوك بطاقات فيزا الائتمانية، كما يقدم حوالي ٥٠% من البنوك بطاقات ماستر كارد الائتمانية، كما يقدم حوالي ٣٥% من البنوك كروت كلا المؤسساتين.
- يقدم حوالي ٩٠% من البنوك بطاقات الخصم.
- يقدم حوالي ٣٠% من البنوك لكروت الانترنت بالمشاركة مع مؤسسة فيزا وماستر كارد كما يقدم بعض البنوك البطاقات الذكية مثل بنك مصر والبنك العربي الافريقي الدولي.
- ارتفع عدد ماكينات الصراف الآلي اكثر من ثلاث اضعاف من عام ٢٠٠٥ الى ٢٠٠٩.
- ارتفع عدد ماكينات نقاط الدفع الالكتروني لدي التجار بأكثر من ٦٠% من ٢٠٠٥ الى ٢٠٠٩.
- وجد اهتمام من قبل البنوك بالتوسع في شبكات ماكينات الصراف الآلي لاداركهم لضرورتها في المنافسة وجذب العملاء فوجد علي سبيل المثال ارتفاع في اعداد ماكينات الصراف الآلي لدي البنك الاهلي المصري بأكثر من ثلاثة اضعاف من ٢٠٠٤ الى ٢٠١١.

- التأثير الإيجابي لخطة البنك المركزي لتطوير الجهاز المصرفي علي اداء البنوك:
- وجد زيادات سنوية في المركز المالي الاجمالي للبنوك في الفترة من ٢٠٠٥ الى ٢٠١١، وسجل اعلي معدلات الزيادة في عامي ٢٠٠٧ و ٢٠٠٨ مما يوضح التأثير الايجابي لخطة البنك المركزي لتطوير الجهاز المصرفي وانخفاض عدد البنوك حيث انخفضت من ٥٢ بنك عام ٢٠٠٥ الى ٤٠ بنك عام ٢٠٠٨.
 - حققت حجم الودائع اعلي معدلات الزيادة في عام ٢٠٠٨ لتصل الى ١٥% بالمقارنة ١٢،٦% عام ٢٠٠٥ عند انتهاء الخطة الاولي لتطوير الجهاز المصرفي.
 - حققت ارصدة الاقراض اعلي معدلاتها عام ٢٠٠٨ لتصل الى ١٣،٥% بالمقارنة بمعدل زيادة ٤% عام ٢٠٠٤ في ظل انخفاض عدد البنوك من ٥٩ بنك الى ٤٠ بنك وعند انتهاء الخطة الاولي لتطوير الجهاز المصرفي.
 - حققت الزيادات السنوية في ربحية البنوك اعلي معدلاتها عام ٢٠٠٥ و ٢٠٠٦ مع انخفاض عدد البنوك من ٥٩ بنك الى ٤٣ بنك.

التوصيات

- يجب رفع الاهتمام التشريعي الخاص بتكنولوجيا المعلومات في مصر لرفع الثقة في الخدمات المالية الالكترونية والتجارة الالكترونية.
- مشروع التجارة الالكترونية لا يزال بعد اكثر من ٦ سنوات تحت الدراسة ولم يقر بعد من قبل الهيئات المختصة ليتحول الى قانون.
- يجب المزيد من الاهتمام من قبل البنوك بالخدمات البنكية عبر التليفون والتليفون المحمول:
- يوجد فقط ٦ بنوك مقدمة للخدمات البنكية المالية عبر التليفون المحمول في حين باقي البنوك المقدمة للخدمة تقدم فقط خدمات غير مالية مثل ارسال الاخطارات المختلفة في شكل رسائل نصية للعملاء.
- يجب رفع اعداد البنوك المستخدمة للخدمات البنكية عبر التليفون المحمول في ظل ارتفاع اعداد مشركي التليفون المحمول وارتفاع نسبة الانتشار لتصل الى ٩٣،٨% في ٢٠١١.
- يجب المزيد من الاهتمام بالخدمات البنكية عبر التليفون حيث يقدم فقط ٤٢ % من البنوك في الجهاز المصرفي هذه الخدمة.

- يجب رفع الوعي في القطاع البنكي بأهمية الخدمات الالكترونية الحديثة من خلال:
- برامج تدريبية مكثفة من قبل البنك المركزي للبنوك المصرية للتعريف بالخدمات البنكية الالكترونية الحديثة ومايستحدث منها وفوائدها للبنوك والقطاع المصرفي.
- برامج تدريبية من قبل البنك المركزي للقيادات والمديرين في البنوك المصرية.
- اجتماعات وندوات للقيادات العليا في البنوك المصرية مع البنك المركزي لرفع الوعي بأهمية الخدمات البنكية الالكترونية .

- رفع الوعي لدي المجتمع المصري و عملاء البنوك بأهمية الخدمات الالكترونية البنكية:
- حملات اعلانية من قبل البنوك بخدماتها الالكترونية.
- عقد المؤتمرات والندوات المختلفة لعملاء البنوك وغيرهم من الراغبين في معرفة المزيد عن الخدمات الالكترونية البنكية.
- تشجيع البحث والتطوير في مجال الخدمات البنكية الحديثة الالكترونية من قبل البنك المركزي والبنوك المصرية.
- رفع الوعي بوسائل الحماية والامان للخدمات البنكية الالكترونية.

- إزالة الرسوم البنكية التي تفرضها بعض البنوك مقابل تقديم خدمات الانترنت البنكي لعملائها.

يجب الاهتمام بنقاط التوزيع الالكتروني في السوق المصري حيث لا زال شبكات ماكينات الصراف الآلي ونقاط البيع الالكتروني غير كافية وتحتاج لمزيد من التوسع لجذب العملاء لاستخدام بطاقات الدفع بشكل اوسع:

- يجب رفع اعداد نقاط البيع الالكترونية لتشمل المزيد من التجار حيث مع تطور اعدادها لزالت ضئيلة بالنسبة للسوق المصري.
- رفع وعي التجار بأهمية استخدام نقاط البيع الالكتروني في جذب مزيد من العملاء الحاملين لكرت الدفع، وفوائدها في تحويل النقود مباشرة الى حساباتها في البنوك.
- عمل حملات تسويقية للتجار المستخدمين لنقاط البيع الالكتروني من قبل البنوك مما يشجع التجار لاستخدامها.
- توسيع شبكة نقاط البيع الالكتروني الى مختلف انحاء الدولة .
- الاشراف والرقابة علي التجار المستخدمين لنقاط البيع الالكتروني.
- رفع اعداد ماكينات الصراف الآلي علي مستوي الجمهورية لتغطي احتياجات حاملي البطاقات بالشكل الكافي.

الصيانة والفحص لنقاط التوزيع الالكتروني في السوق المصري:

- شحن ماكينات الصراف الآلي بكمية مناسبة من النقود بالأخص في فترات ارتفاع الطلب علي السحب.
- المزيد من الصيانات الدورية للماكينات حتي يحصل حاملي البطاقات علي افضل و اسرع خدمة.
- تخفيض قيمة رسوم السحب من ماكينات الصراف الآلي التابعة لبنوك اخري غير بنك الساحب.

قائمة المراجع

اولا: باللغة العربية

النمر، ابو العلا (٢٠٠٤)، "المشكلات العملية والقانونية في التجارة الالكترونية". دار النهضة العربية.

جرجس، جميل (٢٠٠٢)، "بطاقات الائتمان والدفع"، البنك المركزي المصري، المعهد المصرفي.

القضمانى، حسين (٢٠٠٢)، "البطاقة المصرفية والانترنت دراسة حول الوضعيتين النقدية والقانونية". اتحاد المصارف العربية.

عبد الرحمن، خالد (٢٠٠٤)، حماية الكيانات المنطقية، دار النهضة العربية.

رضوان، رأفت (١٩٩٩)، "عالم التجارة الالكترونية". المنظمة العربية للتنمية الادارية

بصلة، رياض (١٩٩٥)، "جرائم بطاقة الائتمان". دار الشروق

طه، طارق (٢٠٠٣)، "البنوك الالكترونية"، المعهد المصرفي، البنك المركزي المصري

الفيل، علي (٢٠٠٩)، "المسؤولية الجزائية عن إساءة استخدام بطاقة الائتمان الإلكترونية (دراسة مقارنة)"، جامعة الموصل.

الشرقاوي، محمود (٢٠٠٣)، "اثار النقود الالكترونية علي السياسات النقدية والمالية في المجتمعات المعاصرة". البنك المركزي المصري

فؤاد، رشا (٢٠٠٦)، تأثير تكنولوجيا المعلومات علي تطوير الخدمات البنكية الالكترونية في الجهاز المصرفي المصري، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية- جامعة القاهرة.

الدوريات

بنك مصر (١٩٩٩)، "عمليات الدمج والاستحواذ المصرفي واثرها علي القطاع المصرفي والاقتصاد القومي"، اوراق بنك مصر البحثية.

التقرير السنوي، البنك المركزي المصري (٢٠٠٢/٢٠٠٣)

التقرير السنوي، البنك المركزي المصري (٢٠٠٣/٢٠٠٤)

التقرير السنوي، البنك المركزي المصري (٢٠٠٤/٢٠٠٥)

التقرير السنوي، البنك المركزي المصري (٢٠٠٦/٢٠٠٧)

التقرير السنوي، البنك المركزي المصري (٢٠٠٧/٢٠٠٨)

التقرير السنوي، البنك المركزي المصري (٢٠٠٨/٢٠٠٩)

التقرير السنوي، البنك المركزي المصري (٢٠٠٩/٢٠١٠)

مجلة الاهرام الاقتصادي، مايو ٢٠٠٥

البنك المركزي المصري (٢٠١١) - المجلة الاقتصادية - مجلد ٥١ - العدد الاول

النشرة الاقتصادية لبنك الاسكندرية (٢٠٠١) المجلد الثالث والثلاثون

نشرة البنك الاهلي المصري العدد الثالث ٢٠٠٢

وزارة الاتصالات (٢٠٠٩)، تقرير وزارة الاتصالات في عشر سنوات

تقرير وزارة الاتصالات الشهري- ابريل ٢٠١١

جريدة العالم اليوم عدد ٢٠٠٦/٦/١٤

جريدة الشروق عدد ٢٠١١/٣/٣٠

ثانيا:المراجع باللغة الأجنبية

The Banker magazine July 2003

Essinger J. (1992),” Electronic payment systems winning new customers”.
Chapman & Hall.

Egner F.(1991), “ The Electronic future of banking”, McGraw Hill Book.

Goode R.(1985), "The Legal Implications". White Crescent Ltd, England

El Refaie F.(1997 " «(Towards an efficient financial markets in Egypt ."
ECES