



سلطة النقد الفلسطينية

جمعية البنوك في فلسطين  
Association of Banks in Palestine

## أهم الخدمات المصرفية إعرفها واستخدمها

احسبها  
صالح  
وطور حياتك

### خدمات الرسائل المصرفية القصيرة (SMS):

تعمل الرسائل المصرفية القصيرة SMS على توفير مجموعة من المعلومات التي تبت للعملاء، أهمها: (إشعار كشف أو تجاوز حساب عن الحد المقرر، صرف شيك معين، إعادة شيكات مسحوبة على الحساب، تذكير لمراجعة الفرع لاستلام دفتر شيكات، تذكير لتسديد أية أقساط مستحقة، إشعار بقاء راتب محول في الحساب).

### البنك الناطق:

يوفر البنك الناطق مجموعة من الخدمات الالكترونية بهدف توفير الراحة والسرعة في إدارة الحساب، أهمها (الاستفسار عن الرصيد وآخر الحركات، طلب دفتر شيكات، طلب كشف حساب، خدمة الاستعلام).

### الحساب الجاري:

الحساب الجاري هو حساب للعميل يمكن من خلاله إيداع الأموال واستقبال الدفعات والرواتب من خلاله، كما يمكن من خلاله تسديد الالتزامات المترتبة على العميل، ويستطيع العميل الذي له حساب جاري الحصول على دفاتر شيكات ما لم يكن قد استخدمها بصورة مخالفة للقانون والتعليمات.

### الصرف الأجنبي:

تعد عمليات الصرف الأجنبي أو ما يطلق عليه بيع وشراء العملات من الخدمات المصرفية الهامة وخاصة في مجال الإعتمادات المستندية وتسديد الالتزامات المالية بالعملات المختلفة للمصارف الخارجية.

### تأجير الخزائن:

تقدم المصارف خدمة تأجير الخزائن للعملاء لحفظ ممتلكاتهم من المجوهرات أو المستندات الهامة أو العقود ويحتفظ المتعامل بمفتاح خاص لهذه الخزانة لا يفتح إلا بمعرفته، ويتقاضى المصرف أجراً مقابل ذلك.

### الخدمات المصرفية الإلكترونية:

#### بطاقات الفيزا:

انشرت في الآونة الأخيرة استخدام البطاقات الائتمانية (فيزا) كبديلاً عصرياً عن حمل النقود، لما لها من مزايا أمنية للتعامل، إضافة إلى سهولة استخدامها وقبولها دولياً من كافة المؤسسات التجارية والخدمية. حيث تستخدم هذه البطاقة في سداد قيمة المشتريات من قبل العملاء أو استخدامها لخدمات الفنادق أو السفر بالطائرات أو ما شابه ذلك.

#### بنك الإنترنت:

يستطيع العميل إجراء العديد من المعاملات من خلال استخدامه بنك الإنترنت وأهمها:

- الاستعلام عن أرصدة وتفاصيل الحسابات والعمليات.
- التحويل لعملاء البنك.
- أوامر الدفع والتحويل المنتظمة وتسديد الفواتير.
- طلب بطاقة ائتمان ودفتر شيكات وكشف حساب.
- الاستعلام عن نشرة أسعار العملات وأسعار الفوائد.

#### سلطة النقد الفلسطينية:

رام الله:

هاتف: +970 2 2415250 - فاكس: +970 2 2409922 - ص.ب: 452

غزة:

هاتف: +970 2 2825713 - فاكس: +970 2 2844487 - ص.ب: 4026

الموقع الإلكتروني: www.pma.ps

#### جمعية البنوك في فلسطين

هاتف: +970 2 2414555 - فاكس: +970 2 2414559

ص.ب: 4117 - رام الله، فلسطين

البريد الإلكتروني: info@abp.ps

الموقع الإلكتروني: www.abp.ps

## مقدمة:

تتنامي الحاجة في العالم لاستخدام خدمات مصرفية تساعد وتسهل عمليات الشراء والبيع وعمليات الدفع واستخدام واستبدال النقود وحفظها، لذا أخذت المصارف تتسابق إلى تقديم هذه الخدمات لعملائها وطالبيها وفق أفضل الطرق. وتوسى المصارف إلى القيام بواجباتها المصرفية وتلبية حاجة المجتمع لمثل هذه الخدمات، ومن أجل تحقيق تلك الغاية انتشرت البنوك التجارية والإسلامية في العالم خلال العقود الثلاثة الماضية بشكل كبير.

تمثل الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك كالقروض وادخار الاموال والخدمات المصرفية الأخرى إحدى أهم مكونات التقدم الاقتصادي في أي بلد، حيث تحتاج المشاريع والمؤسسات إلى القروض لتمويل نشاطاتها، وليس هناك من يقوم بهذه الخدمة خلاف البنوك التي تستقطب الودائع وتعيد توظيفها وتشغيلها من خلال إعادة اقراضها للمشاريع والمؤسسات والأفراد كل حسب احتياجاته. وتتنامي حاجة المجتمع إلى خدمات مالية ومصرفية جديدة، مما أدى قيام البنوك باستحداث خدمات مصرفية ومالية جديدة تماشى مع التقدم التكنولوجي الكبير في المجالات الأخرى.

## ومن أهم الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها:

### الإدخار:

يعتبر الإدخار ظاهرة اقتصادية أساسية في حياة الأفراد والمجتمعات، حيث أنه يعتبر عملية ضرورية في مراحل التنمية والتطور، إذ تؤدي المدخرات خدمات جليلة للفرد وللمجتمع، حيث تزيد عوامل الأمان للمستقبل وتساعد الفرد على مواجهة مطالبه المتزايدة، كما أن المدخرات تزيد من فرص إنشاء مشروعات جديدة تؤدي إلى توفير المزيد من السلع والخدمات للفرد وتتيح له الحصول عليها بأسعار أفضل.

إن ادخار الأموال لدى المصارف يتيح للجمهور توفير سجل تاريخي عن حجم وطبيعة نشاط العميل، ويؤهله للاستفادة من الخدمات التي تقدمها المصارف وإتاحة المجال أمام العملاء للحصول على قروض لتمويل الأنشطة المختلفة، كما أن التعامل مع المؤسسات المصرفية

المرخصة والخاضعة لرقابة سلطة النقد أفضل من الاحتفاظ بالأموال وادخارها بطريقة ذاتية.

وللادخار في المصارف عدة أشكال يتمثل أهمها فيما يلي:

- فتح حساب توفير لدى المصرف بمبلغ معين، ومن ثم ادخار مبلغ شهري يضمن زيادة قيمة المدخرات ويتيح للفرد المشاركة في الجوائز المخصصة لحسابات التوفير.
- ربط وديعة لدى المصرف بمبلغ معين لأجل معين وبسعر فائدة ثابت أو متغير.

### القروض:

تعتبر القروض عنصر هام في تحريك عجلة الاقتصاد، حيث تقوم المصارف بمنح عملائها قروض تلبي احتياجاتهم على أن يتم تسديدها بموجب أقساط شهرية وبفائدة وعمولة متفق عليها بين الطرفين، وهناك أنواع مختلفة من القروض، مثال ذلك: القروض الشخصية، قروض الإسكان، قروض السيارات، وغيرها.

### الجاري مدين:

يستخدم الجاري مدين لتمويل رأس المال العامل، ويتم في العادة من خلال قيام المصرف بمنح العميل سقف (مبلغ من المال) يستخدم لتمويل عملياته التجارية في الأجل القصير، ويسدد من خلال دفعات منتظمة أو غير منتظمة، ولا يكون التسديد على أقساط شهرية ثابتة.

وتحتسب الفائدة على الرصيد المستغل على أساس يومي، مع العلم بأن الفائدة التي يتم دفعها على الجاري مدين بالعادة أعلى من الفائدة التي يتم دفعها على القروض.

### السحب على المكشوف:

هو قيام المصرف بتنفيذ بعض عمليات الدفع من حسابات العملاء دون توفر الرصيد الكافي وذلك بناءً على طلب العميل دون وجود اتفاق على منحه قرض أو جاري مدين، ويستوفي المصرف فائدة خلال فترة كشف الحساب على المبالغ المدفوعة.

## التمويلات الإسلامية:

تعتبر التمويلات الإسلامية من أهم أنشطة البنوك الإسلامية، حيث تقدم المصارف الإسلامية مجموعة كبيرة من التمويلات الإسلامية لتمويل الأنشطة المختلفة كالمرابحة والإجارة والاستصناع والمضاربة والتي يتم تنفيذها وفق أحكام الشريعة الإسلامية وبعد إقرارها من قبل هيئات الرقابة الشرعية، وتمتاز الخدمات التي تقدمها المصارف الإسلامية بأنها مجازة من الناحية الشرعية.

### الفوائد/ العوائد:

تقوم المصارف باستيفاء فوائد/ عوائد على كافة التسهيلات/ التمويلات حيث تختلف باختلاف نوعها، ويمكننا تعريف الفائدة/ العائد على أنها «الدفع مقابل استخدام المال مع مرور الوقت»، ويمكن أن يكون الدفع بمعدل ثابت أو متغير طوال مدة التسهيلات/ التمويلات.

### الاعتمادات المستندية:

تعد الإعتمادات المستندية من أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف بصفة عامة، حيث تعد أساس الحركة التجارية (الاستيراد - التصدير) في كافة أنحاء العالم والتي تنفذ من خلال شبكة المراسلين للمصارف حول العالم.

### الأوراق التجارية:

تستخدم الأوراق التجارية (الكمبيالة، السند الإذني، الشيك) بصفة عامة في الأعمال التجارية كسند يثبت فيه المدين تعهداً للدائن بدفع مبلغ معين، إما بنفسه أو عن طريق شخص آخر في تاريخ معين. وتستخدم الأوراق التجارية أداة للوفاء بالديون أمام الغير بحيث يمكن تحويل المديونية من شخص لآخر.

### الحالات:

يحتاج الكثير من الجمهور إلى إجراء عملية تحويل أموال داخل وخارج البلد، ويختلف الهدف من عملية التحويل. فمنها شخصي ومنها تجاري ومنها لتسديد التزامات وغيرها، ويتم تنفيذ هذه الخدمة من قبل المصارف مقابل عمولات محدودة.