|  |  |
| --- | --- |
| المملكة العربية السعوديةوزارة التعليم العاليجامعة أم القرىمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج | C:\Users\Al Badr\Desktop\Capture.PNG |



**تقويم شرعي اقتصادي لخدمات البنوك ومراكز الصرافة**

**المقدمة للمعتمرين في مكة المكرمة**

الدكتور/ أحمد الحسني- معهد خادم الحرمين الشرفين لأبحاث الحج

1- 3 ذو القعدة 1423ه

وزارة التعليم العالي

جامعة أم القرى

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

تقويم شرعي اقتصادي لخدمات البنوك

ومراكز الصرافة المقدمة للمعتمرين في مكة المكرمة

رمضان 1420هـ

الباحث الرئيسي: د. أحمد بن حسن أحمد الحسني

أستاذ مشارك بقسم الاقتصاد الإسلامي جامعة أم القرى

الباحثان المشاركان: أ. د عبد القادر محمد عبد القادر عطية

باحث بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

د. سامي ياسين برهمين

أستاذ مساعد بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

ملخص

تقويم شرعي اقتصادي لخدمات ومراكز الصرافة

المقدمة للمعتمرين في مكة المكرمة

باحث رئيسي: د. أحمد بن حسن الحسيني

باحثان مشاركان: أ. د عبدالقادر محمد عبدالقادر عطية

د. سامي بن ياسين برهمين

يهدف هذا البحث إلى تقويم خدمات البنوك ومحلات الصرافة المقدمة للمعتمرين من وجهتي النظر الشرعية والاقتصادية، بالإضافة إلى دراسة الصعوبات التي تواجههم عند التعامل بوسائل الدفع المختلفة، واقتراح بعض الحلول لها. واعتمدت الدراسة في تحليلها على ثلاث عينات من البنوك ومراكز الصرافة والمعتمرين، وقد أوضحت النتائج أن المعتمرين يستخدمون ثلاث وسائل دفع في تعاملاتهم هي: النقود السائلة والبطاقات المصرفية والشيكات السياحية، غير أن النسبة الغالبة منهم تستخدم النقود السائلة. وتبلغ النسبة التي تتعرض لمخاطر تحويل العملة من المعتمرين 55% تقريبًا. ويواجه المعتمرون بعض المشاكل مثل سرقة النقود، والزحام في البنوك ومراكز الصرافة، ورفض بعض الوحدات المصرفية للتعامل بالبطاقات المصرفية والشيكات السياحية، وغيرها. وتقترح الدراسة تدعيم فكرة صندوق للأمانات لحفظ أشياء المعتمرين فيها، مع إصدار بطاقة خاصة بهم تقلل من استخدام النقود السائلة وتتمتع بالقبول العام من قبل جميع المحلات والبنوك ومراكز الصرافة.

An Islamic and Economic Evaluation to the Services

Of Banks and Exchange Centers Rendered to the

Mutamers in Makkah Al-Mokaramah

Dr. Ahmed El-Hosany

Dr. Abd El-Kader Attia

Dr. SamyBarhameen

This paper aims at: evaluating the services of both banks and foreign exchange centers to the Mutamers from Islamic and economic points of view, studying the problem that face Mutamers in this context, and suggesting some solutions to these problem. The study uses three types of samples for:banks, foreign exchange centers, and Mutamers.

The results show that Mutamers use three payment means:cash money, travelers check, and credit cards. However, the vast majority use cash money.

The percentage that face foreign exchange risk is estimated to be 55% approximately. Mutamers face some problem such as: stealing of money, congestion in front of bank and foreign exchange centers, and refusal of some banking unites to deal with credit cards or travelers checks.

It is suggested to support the ideas of establishing a safe- house in which the Mutamers can keep their belongings and issuing a new type of credit cards that can be used by Mutamers instead of cash money.

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

نتوجه بالشكر والعرفان لمعالي مدير الجامعة المكلف أ. د ناصر الصالح على دعمه لمعهد خادم الحرمين الشريفين وتشجيعه المتواصل للباحثين مما يساعد في إنهاء الأبحاث على نحو أفضل.

كما نتوجه بالشكر والتقدير لسعادة الدكتور أسامة بن فضل البار عميد معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج على الجهد الكبير الذي يبذله في متابعة الباحثين ودعمه وتشجيعه المستمرين لهم، مما كان له الأثر الكبير في إخراج هذا البحث على هذه الصورة. كما نتوجه بالشكر لفريق العمل من مساعدي الباحثين والطلاب الذين قاموا بجمع البيانات من المعتمرين والمصارف ومراكز الصرافة بمكة المكرمة، فجزى الله الجميع خير الجزاء وصلى الله على سيدنا ونبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.

الباحث الرئيس

تقويم شرعي اقتصادي لخدمات البنوك

ومراكز الصرافة المقدمة للمعتمرين في مكة المكرمة

 **(1) مقدمه:**

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين.. وبعد

فيترتب على قدوم المعتمرين من الخارج إلى أرض المملكة العربية السعودية زيادة الطلب على العملة المحلية ممثلة في الريال السعودي من ناحية، وزيادة عرض العملات الأجنبية ممثلة في عملات الدول الإسلامية وبعض العملات الدولية كالدولار والإسترليني من ناحية أخرى. ويؤدي هذا إلى زيادة نشاط البنوك ومحلات الصرافة، خاصة فيما يتعلق بتحويل العملات الأجنبية إلى الريال السعودي.

ويلاحظ في هذا الصدد أن المعتمرين قد يختلفون في وسيلة الدفع التي يستخدمونها. فبعضهم يحمل نقودًا سائلة، وبعضهم يرغب في استخدام بطاقات مصرفية مثل الفيزا كارد، والماستر كارد، والأمريكان اكسبريس وغيرها، وهناك من يحمل معه شيكات سياحية. وتواجه هذه المجموعات احيانًا بعض الصعوبات عند استخدامهم لوسائل الدفع المختلفة. فبالنسبة للمجموعة التي تستخدم بطاقات مصرفية قد ترفض بعض المحلات التجارية قبولها كوسيلة دفع، وبالنسبة للشيكات السياحية قد ترفض بعض المحلات المصرفية صرفها. كما قد تتعرض النقود السائلة وكذا البطاقات المصرفية والشيكات السياحية للضياع والسرقة.

ويحاول هذا البحث إلقاء الضوء على المشاكل التي تواجه المعتمرين عند تعاملهم بوسائل الدفع المختلفة، وتقويم خدمات البنوك ومحلات الصرافة المقدمة للمعتمرين.

**(2) أهداف البحث**

يهدف هذا البحث إلى تقويم خدمات البنوك ومراكز الصرافة المقدمة للمعتمرين في مكة المكرمة من وجهتي نظر شرعية واقتصادية، ودراسة الصعوبات التي تواجه المعتمرين عند استخدام وسائل الدفع المختلفة، أو عند تعاملهم مع البنوك ومحلات الصرافة. وبصورة أكثر تحديدًا تتمثل أهداف هذا البحث في:

1- تقويم خدمات البنوك ومحلات الصرافة للمعتمرين من وجهة نظر شرعية.

2- تقويم خدمات البنوك ومحلات الصرافة للمعتمرين من وجهة نظر اقتصادية.

3- دراسة الصعوبات التي تواجه المعتمرين عند استخدام وسائل الدفع المختلفة.

4- اقتراح حلول للصعوبات التي تواجه المعتمرين في تعاملاتهم المصرفية.

**(3) خطة البحث**

يتضمن هذا البحث ثمانية مباحث بالإضافة إلى المقدمة والأهداف وخطة البحث وتتمثل هذه المباحث فيما يلي:

المبحث الأول: التعريف بوسائل الدفع التي يستخدمها المعتمرون.

المبحث الثاني: التكييف الفقهي لوسائل الدفع التي يستخدمها المعتمرون.

المبحث الثالث: وصف عينات الدراسة.

المبحث الرابع: تحليل سلوك المعتمرين تجاه وسائل الدفع المختلفة.

المبحث الخامس: تقويم خدمات البنوك ودور الصرافة من وجهة نظر المعتمرين.

المبحث السادس: المشاكل التي تواجه المعتمرين في تعاملهم مع وسائل الدفع.

المبحث السابع: مدى ملائمة بعض الحلول المقترحة لمشاكل المعتمرين في التعامل بوسائل الدفع.

المبحث الثامن: نتائج وتوصيات.

**المبحث الأول**

**التعريف بوسائل الدفع التي يستخدمها المعتمرون**

لقد اتضح من الدراسة الميدانية التي قام بها الباحثون على عينة من المعتمرين في شهر رمضان 1420([[1]](#footnote-1)) أن كثيرًا من المعتمرين يستخدمون في تعاملاتهم ثلاثة أنواع من وسائل الدفع: النقود السائلة، والبطاقات المصرفية، والشيكات السياحية. ولعل من المفيد أن نعرف وسائل الدفع هذه منذ البداية، حتى يتسنى لنا معرفة الأحكام الشرعية والآثار الاقتصادية المترتبة على استخدامها.

(1-1) النقود السائلة: Cash money

يحمل قطاع كبير من المعتمرين نقودًا سائلة معهم لاستخدامها في تعاملاتهم داخل مكة المكرمة والمدينة المنورة وغيرها من المدن السعودية التي يمرون بها. فمنهم من يحمل الريال السعودي بعد أن قام بشرائه من موطنه إذا كان قادمًا من الخارج. ومنهم من يحمل عملات أجنبية دولية مثل الدولار الأمريكي والجنيه الإسترليني والفرنك الفرنسي والمارك الألماني وغيرها من العملات القابلة للتحويل والمعترف بها دوليًا. ومنهم من يحمل عملات أجنبية محلية وهي عملات لدولة نامية غير قابلة للتحويل دوليًا على نطاق واسع وإن كانت قابلة للتداول داخل أوطانها مثل الروبية الإندونيسية والروبية الباكستانية والروبية الهندية وغيرها.

ويلاحظ هنا أن من يحملون معهم ريالات سعودية ربما لا يحتاجون للتعامل مع البنوك أو دور الصرافة داخل المملكة العربية السعودية لإجراء عمليات تحويل عملة، إلا إذا تبقت معهم مبالغ نقدية بالريال السعودي بعد الانتهاء من العمرة ورغبوا في تحويلها إلى عملات أجنبية أخرى. وفي هذه الحالة نجد أن شراء الريالات السعودية من خارج الحدود الجغرافية للمملكة وجلب المعتمرين لها معهم يكون بمثابة تقليل للالتزامات السعودية تجاه الأطراف الخارجية التي تحمل عملته بقوة شرائية تساوي قيمة هذه العملة([[2]](#footnote-2)). وعندما يقوم المعتمرون بإنفاق هذه الأموال داخل المملكة فإنهم يقللون من التزامات الاقتصاد السعودي حيال الاقتصادات الأجنبية. وفي حالة عدم مرونة الجهاز الإنتاجي المحلي وعدم توفر احتياطات كافية من العملات الأجنبية الدولية فإن هذا النوع من الإنفاق قد يترتب عليه ضغوط تضخمية في الداخل. ويرجع هذا لعدم مقدرة الجهاز الإنتاجي المحلي للاستجابة لزيادة طلب المعتمرين وعدم توفر العملات الأجنبية الدولية اللازمة للاستيراد من الخارج، غير أن مثل هذا الأثر ليس من المحتمل أن يحدث في المملكة العربية السعودية نظرًا لأن توفر احتياطات العملات الأجنبية الدولية لديها يمكنها دائمًا من استيراد كميات كافية من السلع لموجهة الزيادة في طلب المعتمرين.

وفي حالة مرونة الجهاز الإنتاجي المحلي فإن زيادة إنفاق المعتمرين الذي يحملون معهم ريالات سعودية يزيد من الناتج المحلي ومن مستويات التوظف وينعش الاقتصاد السعودي.

أما بالنسبة للمعتمرين الذين يحملون معهم عملات أجنبية دولية فإن تحويلها للريال السعودي بالداخل يزيد من احتياطات المملكة من العملة الأجنبية أي يزيد من الأصول المالية الأجنبية المملوكة لها. وفي هذه الحالة فإن زيادة إنفاق المعتمرين لا تنطوي على ضغوط تضخمية لأنها تتم في صورة عملات أجنبية دولية يمكن استخدامها في استيراد سلع من الخارج لمواجهة الزيادة في طلب المعتمرين في حالة عجز الجهاز الإنتاجي المحلي عن الاستجابة لذلك.

وفيما يتعلق بالمعتمرين الذين يحملون معهم عملات أجنبية غير قابلة للتحويل دوليًا فإن قبولها يكون بمثابة زيادة ديون الدول النامية المصدرة لها تجاه المملكة، مع وجود صعوبة في تحصيل هذه الديون. ولعل السبب في ذلك هو أن هذه الدول ليس لديها الكثير الذي يمكن شراءه منها بعملتها. ولذلك فإن كثيرًا من البنوك لا تقبل تحويل هذه

العملات في المملكة ويقتصر تحويلها على مراكز الصرافة التي تقبلها لتحقق أرباحًا من إعادة بيعها للفئة التي تقبل على شرائها عند السفر للبلاد التي أصدرتها.

(1-2) البطاقات المصرفية: Bank Cards

تنقسم البطاقات المصرفية إلى قسمين رئيسين([[3]](#footnote-3)): هما بطاقات السحب المباشر وبطاقات الإقراض. ونتعرض لكل واحدة منها بنوع من التفصيل فيما يلي:

(1-2-1) بطاقات السحب المباشر من الرصيد Debit Card: وتصدرها المصارف لعملائها –في الغالب- بدون أية رسوم، ويغلب استعمالها في الدول الإسلامية والعربية([[4]](#footnote-4))، ومنها المملكة العربية السعودية. ويحصل العميل على هذه البطاقة من المصرف بعد أن يقوم بفتح حساب جاري لديه، يودع فيه مبلغًا نقديًا، يخول له السحب في حدوده بواسطة هذه البطاقة من ماكينات وأجهزة الصرف الآلي (ATM) الخاصة بالمصرف المصدر أو المصارف الأخرى المشتركة في عضوية البطاقة([[5]](#footnote-5)). كما يستطيع حامل هذه البطاقة أن يشتري السلع بواسطتها من المحلات التجارية التي تقبل التعامل بها، وأن يحصل على خدمات من المؤسسات الخدمية المرتبطة مع المصارف التجارية المصدرة لها. ويمكنه عمل ذلك بتقديمها للبائع أو مقدم الخدمة الذي يقوم بدوره بتمريرها على الجهاز المعد لذلك فإن تم قبولها يخرج الجهاز إيصالاً أو سندًا بكامل العملية ثم يوقع حامل البطاقة على السند الذي يحتوي على صورتين يظهر فيها التوقيع أيضًا ويتسلم صورة من السند ويحتفظ البائع أو مقدم الخدمة بالأصل ويرسل الصورة الأخرى لمصرف المصدر لتسجل في رصيد حامل البطاقة في الجانب المدين وتسم من رصيده المودع لدى المصرف. وهناك استخدامات أخرى لهذا النوع من البطاقات بحيث يستطيع حاملها التعرف على رصيده، أو طلب كشف حساب مختصر أو تفصيلي له، أو التحويل بين حساباته، أو سداد فواتير الكهرباء والهاتف، وذلك بإدخال هذه البطاقة في ماكينات وأجهزة الصرف الآلي ثم إدخال رقمه السري فتظهر له خيارات العمليات السابقة.

**(1-2-2) بطاقات الإقراض "الائتماني"، وهي أنواع:**

1. بطاقة الإقراض "الائتمان" الخالي من الزيادة الربوية Charge Card، ويطلق عليها أيضًا بطاقة السم "الخصم" الشهري([[6]](#footnote-6)). ولا يتطلب الأمر من العميل الراغب في الحصول على هذه البطاقة أن يفتح حسابًا جاريًا لدى المصرف أو الجهة المصدرة كما هو الحال في بطاقة السحب المباشر من الرصيد، وإنما يدفع –في الغالب- رسومًا سنوية فقط. وإذا ما قام العميل باستخدام هذه البطاقة للحصول بواسطتها على السلع أو الخدمات([[7]](#footnote-7))، تتم المحاسبة معه شهريًا عن طريق كشف الحساب الشهري المرسل له من المصرف المصدر. ويتضمن هذا الكشف المبالغ النقدية المستحقة عليه مقابل ما اشتراه من سلع أو ما صل عليه من خدمات أو مسحوبات نقدية من ماكينات وأجهزة الصرف الآلي بواسطة هذه البطاقة، وبشرط أن لا تتجاوز المبالغ النقدية المستحقة عليه الحد الأعلى المسموح له الاستفادة به والذي تم الاتفاق عليه ابتداءً مع المصرف المصدر. وتتضمن اتفاقية الإصدار حصول حامل البطاقة على فترة سماح تتراوح في الغالب بين 25يومًا، و40 يومًا لسداد المستحقات المترتبة عليه للمصرف المصدر، وإذا تأخر عن السداد بعد هذه الفترة فإن المصرف المصدر يحمله فوائد ربوية تتراوح بين 5,1%، 2% شهريًا أي من 18% إلى 24% سنويًا.
2. بطاقة الإقراض (الائتمان) بزيادة ربوية والتسديد على أقساط([[8]](#footnote-8)) Credit Card ولا يتطلب الأمر هنا أيضًا من العميل الراغب في الحصول على هذه البطاقة أن يفتح حسابًا جاريًا لدى المصرف المصدر، وإنما تتضمن شروط هذه البطاقة الاتفاق مع حاملها ابتداًء على أن يتم منحه بواسطتها قرضًا أو ائتمانًا في حدود مبالغ نقدية معينة لا يمكن أن يتجاوزها. وتختلف هذه الحدود من بطاقة لأخرى([[9]](#footnote-9)) حسب إمكاناتها المتاحة، ومدى سمعة العميل الممنوحة له ومركزه ومقدرته المالية. وبذلك يستطيع حامل هذه البطاقة أن يشتري بها السلع ويحصل بواسطتها على الخدمات ويسحب بها مبالغ نقدية من ماكينات وأجهزة الصرف الآلي (ATM). ثم يلتزم بسداد المبالغ النقدية المستحقة عليه نتيجة لذلك للمصرف المصدر للبطاقة إضافة إلى العمولات والفوائد الربوية المفروضة والتي تتراوح بين (5,1%، 2%) شهريًا أي من 18% إلى 24% سنويًا. ويتم السداد على أقساط وفترات زمنية محددة بحسب الاتفاق المبرم بين مصدر البطاقة وحاملها. ولم تصدر المصارف الإسلامية هذا النوع من البطاقات حتى الآن لأن آليتها تنطوي على منح القروض لحامليها بفوائد ربوية، وهو ما يخالف أنظمة المصارف الإسلامية التي لا تتعامل بالربا.

ويعد العرض السابق للبطاقات المصرفية بقسميها الرئيسين: بطاقات السحب المباشر من الرصيد Debit Card، وبطاقات الإقراض "الائتمان" بنوعيها: بطاقة الإقراض الخالي من الزيادة الربوية أو بطاقة الحسم الشهري Charge Card، وبطاقة الإقراض "الائتمان" بزيادة ربوية والتسديد على أقساطCredit Card([[10]](#footnote-10)).

يمكن أن نضع تعريفًا شاملاً([[11]](#footnote-11)) يصدق عليها جميعًا وذلك على النحو التالي:

البطاقات المصرفية هي: أداة مصرفية يصدرها المصرف –في الغالب- لحاملها للحصول بواسطتها على مبالغ نقدية مما أودعه لديه أو قرضًا منه، أو لشراء السلع والصول على الخدمات. ويتعهد المصدر بسداد أصحاب الحقوق المترتبة لهم لقبولهم التعامل بها، ثم يرجع على امل البطاقة لاستيفائها منه دفعة واحدة أو على أقساط بفوائد أو بدون.

**(1-3) الشيكات السياحية:**

يعرف الشيك السياحي بأنه صك يتضمن أمرًا بالدفع يصدره المصرف لشخص معين بمبلغ نقدي وبفئات محددة بعد أن يدفع قيمته، ليتمكن بواسطته من الحصول على ما يلزمه من النقود في السفر دون الحاجة إلى حملها معه وتعرضه لمخاطر السرقة والضياع([[12]](#footnote-12)).

فالشيك السياحي عبارة عن تحويل مصرفي خارجي. فإذا ما أراد شخص تحويل مبلغ معين من عملة بلاده على أن يتسلمها بعملة البلد الذي يقصد السفر إليه يشتري من أحد المصارف المحلية في بلاده نقدًا أجنبيًا ويدفع له قيمته، فيحرر له المصرف شيكًا ويسلمه له بعد أن يقوم بالتوقيع عليه عند الشراء. وهناك مكان لتوقيع آخر يوقع فيه صاحب الشيك أيضًا عند قبض قيمته من المصرف الخارجي الذي يدفع هذه القيمة أو عند دفعه للبائع الذي قبل الشيك ثمنًا لسلعته أو خدمته ليتم التحقق من تطابق التوقيعين، والتأكد من أن الذي ستوفي القيمة هو ذات المستفيد الذي استلم الشيك ممن أصدره. وبعد الوفاء بقيمة الشيك السياحي تسوى العملية بين المصارف المشتركة في إصداره وتنفيذه بطريقة المقاصة([[13]](#footnote-13)).

**(1-4) مقارنة بين وسائل الدفع:**

تختلف وسائل الدفع في المزايا التي يمكن أن يحققها العميل عند استخدامها، كما تختلف في الالتزامات التي تفرضها على العميل عند الاستخدام.

ويوضح الجدول (1) أوجه المقارنة بين وسائل الدفع المتاحة أمام المعتمرين والتي أشرنا إليها سابقًا.

جدول (1)

المقارنة بين وسائل الدفع المتاحة أمام المعتمرين

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| النقود السائلةCash Money | بطاقات السحب المباشرDebit Card | بطاقات الإقراضCredit Card | بطاقات الإقراض المؤقتCharge Card | الشيكات السياحيةTourist Checks |
| 1 | لا توجد هناك أي فرصة للصول على ائتمان | 1 | لا تتيح أي فرصة اقتراض للعميل. | 1 | تتيح فرصة الاقتراض للعميل في حدود مبلغ معين في حالة البطاقة العادية، أو دون قيود في حالة البطاقة الذهبية. | 1 | تتيح فرصة الاقتراض بحد أقصى معين ولفترة مؤقتة تتراوح من 25- 40 يومًا بدون دفع فوائد أو غرامة تأخير.  | 1 | لا تتيح أي فرصة للحصول على ائتمان. |
| 2 | يتم استخدامها مباشرة من قبل حاملها، مع ضرورة تحويلها من البنك أو دار الصرافة إلى ريالات إذا كانت عملات أجنبية. | 2 | يشترط في من يستخدمها أن يكون له حساب في البنك، ويتقيد في مسحوباته برصيده في البنك. | 2 | لا يشترط فيمن يحصل عليها أن يكون له رصيد في البنك. | 2 | لا يشترط فيمن يحصل عليها أن يكون له رصيد في البنك. | 2 | يتم استخدامها مباشرة بعد تحويلها من البنك أو دار الصرافة لنقود دون أن يكون للعميل رصيد في البنك الذي حول منه. |
| 3 | لا يوجد مجال لسداد أي مبلغ لأحد لأنها لا تنطوي على دين لأحد. | 3 | يتم خصم المسحوبات من رصيد العميل مباشرة. | 3 | يتاح لحاملها فرصة السداد بعد فترة يتم الاتفاق عليها. | 3 | يتم السداد لكل المبلغ خلال فترة السماح. | 3 | لا يوجد حاجة للسداد بعد التحويل حيث قام العميل بدفع قيمتها قبل الحصول عليها. |
| 4 | لا مجال للتقسيط. | 4 | لا تتاح فرصة تقسيط المسحوبات. | 4 | يتم السداد على أقساط. | 4 | لا تتاح فرصة التقسيط إلا إذا تم تجاوز فترة السماح. | 4 | لا مجال للتقسيط. |
| 5 | إذا تم سحبها من البنك فلابد من وجود رصيد. | 5 | لا تمنح إلا لمن كان له رصيدًا أعلى من حد معين في البنك. | 5 | تمنح لبعض العملاء دون اعتبار لأرصدتهم في البنك. | 5 | تمنح لبعض العملاء دون اعتبار لأرصدتهم في البنك. | 5 | تمنح لمن يدفع قيمتها نقدًا أو خصمًا من حسابه. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| النقود السائلةCash Money | بطاقات السحب المباشرDebit Card | بطاقات الإقراضCredit Card | بطاقات الإقراض المؤقتCharge Card | الشيكات السياحيةTourist Checker |
| 6 | يحتاج سحبها من البنك أحيانًا دفع رسوم إذا تم السحب بدون شيك. | 6 | يتم إصدارها بدون رسوم. | 6 | بعض البنوك المصدرة لها لا تأخذ رسوم سنوية على إصدارها، وبعضها يأخذ رسومًا مخفضة. | 6 | يتم تحصيل رسوم سنوية من حاملها. | 6 | يتم تحصيل عمولة مقابل أداء الخدمة من قبل البنك. |
| 7 | لا مجال لدفع فائدة هنا. | 7 | لا يتم تحصيل فوائد من العميل. | 7 | يتم تحصيل فوائد على الرصيد المدين غير المسدد من العميل. | 7 | يتم تحميل العميل بفائدة تتراوح بين 1,5 – 2% شهريًا على المبلغ غير المسدد بعد الفترة السموح بها. | 7 | لا مجال لدفع فائدة هنا. |
| 8 | إذا فقدها حاملها يفقد معها كل القوى الشرائية التي تمثلها. | 8 | إذا فقدها حاملها يصعب على من يجدها استخدامها دون معرفة الرقم السري. | 8 | إذا فقدها حاملها يصعب على من يجدها استخدامها دون معرفة الرقم السري. | 8 | إذا فقدها حاملها يصعب على من يجدها استخدامها دون معرفة الرقم السري. | 8 | إذا فقدها صاحبها لا يستطيع شخص آخر استخدامها لأنها تحتاج لتوقيع ولهوية صاحبها حتى يتم صرفها وبإبلاغ البنك المصدر لها يوقف صرفها. |

**المبحث الثاني**

**التكييف الفقهي لوسائل الدفع التي يستخدمها المعتمرون**

يهتم هذا المبحث بالتكييف الفقهي لوسائل الدفع المختلفة التي يستخدمها المعتمرون أثناء إقامتهم في مكة المكرمة أو المدينة المنورة. وتنبع أهمية هذا التقويم من ضرورة التزام المعتمرين بالقواعد الشرعية في كل تعاملاتهم خاصة المالية منها أثناء أدائهم عبادة من العبادات التي يتقربون بها إلى الله سبحانه وتعالى. وتتضح ضرورة هذا الالتزام من قول رسول الله صلى الله عليه وسلم((أيها الناس إن الله طيب لا يقبل إلا طيبًا..)). الحديث([[14]](#footnote-14)) وسوف يتم مناقشة التكييف الفقهي لوسائل الدفع على النحو التالي:

(2-1) التكييف الفقهي لخدمة صرف العملات:

تقوم المصارف التجارية ومؤسسات الصرافة في المملكة العربية السعودية بتقديم خدمة صرف العملات للمعتمرين بالشراء والبيع. فعند قدوم المعتمرين إلى المملكة العربية السعودية يقوم بعضهم باستبدال العملات الأجنبية التي يحملونها بالريال السعودي، وبعد الانتهاء من أداء العمرة يقومون باستبدال الريالات السعودية التي بقيت معهم بالعملات الأجنبية. وتعتبر عملية صرف عملة من النقود الورقية لدولة معينة بعملة من النقود الورقية لدولة أخرى جائزة شرعًا، وتعرف عند الفقهاء بالصرف أو البيع النقود([[15]](#footnote-15))، وعند الاقتصاديين بالصرف الأجنبي، وهو: مبادلة العملات والأوراق النقدية الأجنبية بعضها ببعض حسب نسب وأسعار ووحدات وقيود معينة([[16]](#footnote-16)).

وبناء على أن هذه النقود الورقية تصدرها كل دولة بذاتها وتستمد قيمتها وقوتها الشرائية من قوة الدولة الاقتصادية التي أصدرتها تختلف قيمتها وقوتها الشرائية من دولة لأخرى. وبما أن جميع الدول التي تصدر هذه النقود الورقية تلزم أفرادها بقبول هذه النقود في التعامل، ونظرًا لتوفر وظائف النقود بها، حيث إنها وضعت بين الناس للحصول بواسطتها على حاجاتهم من السلع والخدمات، وصارت مقياسًا للقيم ووسيلة للادخار، وثبت لها القبول العام، من كل من تقدم له ثمنًا في البيع وأجرة في الإجارة ووفاء للديون والالتزامات. أصبحت هذه النقود جنسًا قائمًا بذاته تابعة للدولة التي أصدرتها ومنتسبة إليها فنقول الريال السعودي، والجنية المصري، والدولار الأمريكي، والين الياباني وهكذا في بقية دولة العالم المختلفة ([[17]](#footnote-17))، وبناء على ما تقدم فإن مبادلة عملة من النقود الورقية لدولة ما بعملة من النقود الورقية لدولة أخرى كصرف الريال السعودي بالجنية المصري جائز شرعًا لأنهما عملتان من جنسين مختلفين، ويجوز التفاضل بينهما كأن يتم صرف الجنية المصري بـ0.95 من الريال السعودي. ولكن يشترط في هذه العملية الحلول والتقابض([[18]](#footnote-18)) حتى لا يحصل ربا النسيئة. ولا بأس في أن يصرف أحد المتبادلين شيكًا محررًا بالجنية المصري بما تعادل قيمته بالريال السعودي أو بالعكس، لأن الشيك وإن كان في حقيقته ليس نقودًا وإنما وسيلة لاستخدام النقود إلا أن استلامه أو تسليمه في عملية الصرف واستبدال النقود يقوم مقام النقود، ويتحقق باستلامه القبض. ولكن بشرط أن تكون عملية الاستبدال مقومة بسعر الصرف السائد في نفس اليوم الذي تجي فيه عملية الاستبدال. ويدل على ذلك حديث ابن عمر رضي الله عنهما قال: (أتيت النبي صلى الله عليه وسلم فقلت إني أبيع الإبل بالبقيع فأبيع بالدنانير وآخذ الدراهم وأبيع بالدراهم وآخذ الدنانير فقال لا بأس أن تأخذ بسعر يومها ما لم تفرقا وبينكما شيء) رواه الخمسة وصححه الحاكم على شرط مسلم([[19]](#footnote-19)).

وقد يتم الصرف الأجنبي أيضًا بواسطة البطاقات المصرفية بأقسامها وأنواعها المختلفة ([[20]](#footnote-20))، بطاقة السحب المباشر من الرصيد debit card وبطاقة الإقراض "الائتمان" الخالي من الزيادة الربوية ابتداء charge card وبطاقة الإقراض "الائتمان" بزيادة ربوي والتسديد على أقساط([[21]](#footnote-21)) credit card. فعلى سبيل المثال: حامل البطاقة المصدرة من أحد المصارف التجارية في جمهورية مصر العربية- وهي بالطبع تخول له السحب النقدي من ماكينات وأجهزة الصرف الآلي (ATM) بالجنية المصري- لو اصطحب معه هذه البطاقة أثناء سفره إلى الأراض المقدسة مكة المكرمة والمدينة المنورة لتأدية مناسك العمرة، فإن بإمكانه أن يسحب بها من مكائن وأجهزة الصرف الآلي التابعة للمصارف السعودية المرتبطة بالشبكة الدولية مبلغًا نقديًا بالريال السعودي. وتنطوي هذه العملية على صرف وتحويل عملة حامل البطاقة المحلية بعملية أجنبية، بحيث يتم صرف وتحويل الجنية المصري إلى الريال السعودي([[22]](#footnote-22)). وتحدد في الغالب الجهة المصدرة للبطاقة سعر الصرف والتحويل للعملات الأجنبية، وعادة ما يكون أعلى من سعر صرف وتحويل العملات السائدة في السوق، إضافة أنها تفرض مبلغًا نقديًا على حامل البطاقة لكل عملية سحب نقدي بعملة أجنبية([[23]](#footnote-23)). ويترتب على عملية الصرف الأجنبي بواسطة البطاقات المصرفية الأحكام التالية:

1- لو كانت البطاقة المصرفية المستخدمة في عملية السحب النقدي بعملية أجنبية هي بطاقة السحب المباشر من الرصيد Debit card. والتي يشترط فيها أن يكون حامل البطاقة له حساب جاري لدى المصرف المصدر للبطاقة بحيث يستطيع حامل البطاقة أن يسحب من ماكينات وأجهزة الصرف الآلي الخاصة بالمصرف المصدر أو المصارف الأخرى- المشتركة في عضوية البطاقة محليًا ودوليًا – من رصيده المودع لدى المصرف المصدر فإن عملية السحب النقدي بعملة أجنبية تنطوي حينئذ على صرف وحوالة، ولا بأس في ذلك، إلا أنه كما عرفنا بأن الجهة المصدرة للبطاقة هي التي تحدد في الغالب سعر صرف وتحويل العملات الأجنبية التي يتم سحبها بالبطاقة، وهذا غير جائز. فينبغي أن يكون تحديد سعر الصرف على حسب السعر السائد في السوق في نفس اليوم الذي قام به حامل البطاقة بالسحب النقدي بعملة أجنبية لحديث ابن عمر رضي الله عنه الذي سبق ذكره حيث قال عليه الصلاة والسلام ((... لا بأس أن تأخذ بسعر يومها ما لم تفترقا وبينكما شيء)) وبالنسبة للمبلغ النقدي المقطوع الذي يفرضه المصرف المصدر على حامل البطاقة لكل عملية سحب نقدي بعملية أجنبية، لا تؤثر على جواز المعاملة، وتعتبر أجرًا لتسهيل عملية السحب في دولة أخرى وبعملة أجنبية. وقد يدفع المصرف جزءًا من هذا المبلغ رسوم اشتراكه في الجهة الأصل([[24]](#footnote-24)) المصدرة للبطاقة وهي في الغالب شركة أو مؤسسة عالمية، كشركة American express card , visa card ونحوها.

2- أما لو كانت البطاقة المصرفية المستخدمة في عملية السحب النقدي بعملة أجنبية هي بطاقة الإقراض "الائتمان" الخالي من الزيادة الربوية ابتداء بطاقة الحسم أو الخصم الشهري- charge card، أو بطاقة الإقراض "الائتمان" بزيادة ربوية والتسديد على أقساط credit card فإنهما يحتويان على قرض يمنحه المصرف المصدر لمن يحمل أيًا من هاتين البطاقتين، وبذلك فإن المبالغ النقدية المقطوعة التي تفرض على كل عملية سحب نقدي بعملة أجنبية من قبل المصرف على حامل البطاقة تعتبر زيادة مشروطة تضم إلى الزيادات الأخرى المفروضة على القرض الأساسي([[25]](#footnote-25)). وهي زيادات ربوية تمثل حقيقة ربا النسيئة (ربا الجاهلية) الذي نزل القرآن بتحريمه قال تعالى {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آَمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ} وبذلك يحرم السحب النقدي بعملة أجنبية ببطاقتي الإقراض "الائتمان" بنوعيها credit card , charge card .

**(2-2) التكييف الفقهي للبطاقات المصرفية وأحكام التعامل بها:**

إن التكييف الفقهي لبطاقات السحب المباشر من الرصيد Debit card، وبطاقات الإقراض "الائتمان" بنوعيها بطاقة الإقراض المؤقت الخالي من الزيادة charge card وبطاقة الإقراض بزيادة ربوبية والتسديد على أقساط credit card. يتطلب في بدايته الحديث عن بيان الحكم الشرعي لأمرين أساسيين هما:

1- رسوم إصدار وتجديد البطاقات المصرفية: تفرض المصارف والمؤسسات المصدرة للبطاقات المصرفية رسومًا متعددة على العمل الراغب في الحصول على البطاقة والتاجر الراغب في الانضمام إلى قبول التعامل بها وتتمثل في رسم العضوية: ويحصل هذا الرسم مرة واحدة عند الموافقة على طلب العميل وإصدار البطاقة له.

ورسم التجديد: ويحصل من العميل سنويًا عند تجديد صلاحية البطاقة.

ورسم الاستبدال: ويحصل في حالة تلف البطاقة أو فقدانها.

وتختلف هذه الرسوم باختلاف نوعية البطاقة والجهة المصدرة لها، وهذه الرسوم جميعها في مقابل الخدمات المصرفية التي تقدمها الجهات المصدرة لحاملي البطاقات والمقصود منها تغطية النفقات الإدارية والمكتبية التي تتكبدها الجهة المصدرة.

والظاهر هو جواز أخذ هذه الرسوم أو الأجور إلا أنه ينبغي أن تكون في حدود النفقات الفعلية([[26]](#footnote-26)).

**2- العمولة المرفوضة على التجار ومقدمي الخدمات:**

تأخذ المصارف المصدرة للبطاقات من التجار ومقدمي الخدمات المنضمين إلى منظومة قبول التعامل بالبطاقات المصرفية عمولة تتراوح بحسب الاتفاق ما بين 2% و 5% من قيمة مبيعاتها بواسطة هذه البطاقات حيث تقوم بحسم هذه النسبة عند السداد ولا بأس في ذلك لأنه ليس من قبيل (ضع وتعجل) إذ صفة ذلك أن يكون على رجل دين لم يحل أجله، فيقول لصاحبه (الدائن) تأخذ بعضها معجلاً وتبرئني من الباقي. وفي عملية سداد المصرف المصدر للبطاقة للتجار ومقدمي الخدمات لمستحقاتهم في ذمم حاملي البطاقات لا يوجد تأجيل، فمتى اكتملت سندات البيع وأرسلت للمصرف المصدر فإنه يقوم بدفع القيمة حالاً وذلك بتحويلها إلى رصيد التاجر أو مقدم الخدمة في المصرف الذي يتعامل معه، فالأصل هو التعجيل والدفع الفوري. ومن هنا فإن العمولة التي يتقاضاها المصدر من التاجر أو مقدم الخدمة تعتبر نظير السمسرة أو الوساطة التي قدمها لهم بترويج التعامل معهم بواسطة البطاقات والدعاية لهم، كما أنها تعتبر كذلك من قبيل الوكالة بأجر لقيامه بتحصيل قيمة مبيعاتهم من حاملي البطاقات. وسواء تقررت هذه العمولة في صورة مبلغ مقطوع، أو نسبة معينة من ثمن المبيعات فهذا لا يؤثر في جوازها([[27]](#footnote-27)).

وبعد بيان الحكم الشرعي للرسوم التي تتقاضاها الجهات المصدرة للبطاقات من حامليها، وبيان الحكم الشرعي للعمولة التي تتقاضها من التجار ومقدمي الخدمات المنضمين إلى منظومة قبول التعامل بهذه البطاقة، يمكن الحديث عن التكييف الفقهي للبطاقات المصرفية بأقسامها وأنواعها المختلفة وذلك على النحو التالي:

(أ) التكييف الفقهي لبطاقة السحب المباشر من الرصيد Debit card وحكم التعامل بها: معلوم أن المصرف المصدر يشترط على حامل البطاقة أن يفتح حسابًا جاريًا لديه يودع فيه مبلغًا نقديًا، يخول له السحب في حدوده، ويستطيع بواسطة البطاقة التي يحملها أيضًا شراء السلع والحصول على الخدمات، ثم يقوم المصرف بسداد التجار ومقدمي الخدمات لمستحقاتهم المترتبة لهم في ذمة حامل البطاقة وذلك بأن يحسمها من رصيده المودع لديه.

وبناء على ذلك وحيث إن التعامل بالبطاقة ينحصر في ثلاثة أطراف، الطرف الأول: الجهة المصدرة للبطاقة أو المصرف والطرف الثاني: العميل الذي يحمل البطاقة المصدرة

له والطرف الثالث: التاجر أو قدم الخدمة فإنه يمكن تكييف المعاملة على أنها توكيل من الطرف الثاني (حامل البطاقة) للطرف الأول (المصرف أو مصدر البطاقة) ليقوم بسداد ديونه من حسابه الجاري المودع لديه للطرف الثالث (التجار ومقدمي الخدمات) وهو توكيل جائز شرعًا سواء أكان بأجر أو بدون أجر ([[28]](#footnote-28)).

(ب) التكييف الفقهي لبطاقة الإقراض "الائتمان" الخالي من الزيادة الربوية ابتداء charge card وحكم التعامل بها.

لا يشترط في بطاقة الحسم أو الخصم الشهري charge card أن يفتح العميل الراغب في الحصول عليها حسابًا جاريًا لدى المصرف المصدر لها، وإنما يمنح المصرف المصدر لها حامل البطاقة الحق في أن يشتري بواسطتها سلعًا أو يحصل على خدمات، أو أن يسحب من ماكينات وأجهزة الصرف الآلي مبالغ نقدية في حدود مقدار معين لا يمكن تجاوزه، ويقوم الصرف المصدر للبطاقة بسداد الحقوق والالتزامات المترتبة على حامل البطاقة لأصحابها. وتصبح أثمان السلع والخدمات والمبالغ النقدية التي سحبها من ماكينات وأجهزة الصرف الآلي دينًا في ذمة العميل حامل البطاقة يلتزم بسداده للمصرف المصدر خلال فترة زمنية محددة تتراوح في الغالب بين 25- 40 يومًا.

فإذا التزم حامل البطاقة الوفاء بالتسديد في خلال الفترة الزمنية المحددة في العقد لا يفرض عليه المصرف المصدر أية زيادة على المبالغ النقدية التي في ذمته، أما إذا تراخى عن التسديد فحينئذ تفرض عليها نسبة معينة تتراوح – كما سبق- بين 1.5%، 2% شهريًا. ويمكن تكييف التعامل بهذه البطاقة على أن فيها وعدًا لحامل البطاقة بالقرض من مصدرها، وذلك بأن يضع تحت تصرفه مبلغًا نقديًا معينًا له أن يتصرف به بشراء السلع أو أن يحصل به على خدمات أو يسحبه في صورته النقدية من مكائن وأجهزة الصرف الآلي. فإذا ما قام العميل فعلاً بشراء سلعة أو خدمة أو بالسحب النقدي أصبح المقدار الذي تصرف به قرضًا في ذمته ويعتبر قرضًا حسنًا من المصرف المصدر لحامل البطاقة لو التزم بسداده خلال الفترة الزمنية المشترطة في العقد. ولا بأس في ذلك ويصبح حكم التعامل بهذه البطاقة جائزًا. أما لو لم يلتزم حامل البطاقة بالسداد في الفترة الزمنية المحددة وتجاوزها وترتب على التعامل بهذه البطاقة فرض نسبة ربوية زيادة على القرض الذي بذمته فإن التعامل بهذه البطاقة يدخل في طائلة إثم الوقوع في الربا ويحرم التعامل بها. يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: (( إن الحلال والحرام بين وبينهما أمور متشابهات لا يعلمهن كثير من الناس فمن اتقى الشبهات استبرأ لدينه وعرضه. ومن وقع في الشبهات وقع في الحرام كالراعي يرعى حول الحمى يوشك أن يقع فيه ألا وإن لكل ملك حمى وإن حمى الله محارمه ألا وإن في الجسد مضغة إذا صلحت صلح الجسد كله وإذا فسدت فسد الجسد كله ألا وهي القلب)) ([[29]](#footnote-29)).

(جـ) التكييف الفقه لبطاقة الإقراض "الائتمان" بزيادة ربوية والتسديد على أقساط.

تتشابه بطاقة الإقراض الإقراض بزيادة ربوية والتسديد على أقساط credit card مع البطاقة السابقة بطاقة الحسم أو الخصم الشهري charge card، في أن المصرف أو الجهة المصدرة لها لا تشترط على العميل الراغب في الحصول عليها أن يفتح حسابًا جاريًا لديها. وإنما تتضمن شروط هذه البطاقة – كما سبق- الاتفاق مع حاملها ابتداءً على أن يمنحه المصرف المصدر قرضًا أو ائتمانًا في حدود مبالغ نقدية معينة لا يمكن تجاوزها، وتختلف هذه الحدود من بطاقة لأخرى حسب اختلاف الجهة المصدرة لها، ومدى سمعة العميل الممنوحة له، ومدى مركزه ومقدرته المالية. وتتفق أيضًا إليه استخدام هذه البطاقة مع بطاقة الحسم الشهري، والفارق الوحيد بينها هو عدم وجود فترة سماح لحاملها عند الوفاء والتسديد كما هو الحال في بطاقة الحسم الشهري الذي يتمتع حاملها بفترة تتراوح في الغالب بين 25- 40 يومًا إذا التزم الوفاء بالتسديد للالتزامات المترتبة عليه دفعة واحدة في خلال هذه الفترة فإن المصرف المصدر لا يفرض على المبالغ النقدية المستحقة في ذمته أي زيادة ربوية. ولكن المتفق عليه ابتداء من المصرف المصدر وحامل بطاقة الإقراض بزيادة ربوية credit card. أن يتم السداد على أقساط يلتزم حامل البطاقة بسدادها على فترات زمنية محددة إضافة إلى العمولات والفوائد الربوية المفروضة وهي- كما سبق – تتراوح بين نسبة (1.5%، 2%) شهريًا.

ومن العرض المتقدم يمكن تكييف التعامل في بطاقة الإقراض بزيادة ربوية والتسديد على أقساط credit card- أيضًا- على أن فيها وعدًا بقرض بزيادة ربوية ابتداءً من المصرف المصدر لحاملها، وذلك بأن يضع تحت تصرفه مبلغًا معينًا له أن يتصرف به بواسطة هذه البطاقة إما بشراء السلع أو الحصول على الخدمات أو بأن يسحبه في صورته النقدية من مكائن وأجهزة الصرف الآلي. فإذا قام العميل حامل البطاقة فعلاً بالشراء أو بالحصول على الخدمات أو بالسحب النقدي بواسطتها، أصبح المقدار الذي استفاد به وتصرف فيه قرضًا ربويًا في ذمته يلتزم بسداده إضافة إلى نسبة الزيادة الربوية للمصرف المصدر على أقساط معينة وخلال فترة زمنية محددة. وبذلك فإن حكم التعامل بهذه البطاقة يحرم شرعًا لأنها تنطوي على قرض مفروض عليه زيادة في مقابل التأجيل والسداد على أقساط. وهي تمثل ربا النسيء (ربا الجاهلية) الذي حرمه الله سبحانه وتعالى في القرآن الكريم فقال عز من قائل.....{يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آَمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ} ([[30]](#footnote-30)).

**(2-3) التكييف الفقهي للشيكات السياحية وحكم التعامل بها:**

تنطوي المعاملة في الشيكات السياحية على عقدي الوكالة والصرف. فالمصرف المحلي المصدر للشيك يوكل المصرف المراسل في الخارج أو الجهة التي يعينها كالمحلات التجارية والشركات السياحية ونحوها، بأن يدفعوا لحامل الشيك السياحي (المستفيد منه) قيمة الشيك. ومعلوم بأن عقد الوكالة في الفقه الإسلامي من العقود الجائزة، ويجوز أخذ الأجر على الوكالة. ويتضمن الشيك السياحي أيضًا عقد الصرف، لأن العميل يشتري من المصرف المصدر للشيك نقدًا أجنبيًا ويدفع له قيمته بالعملة المحلية، ويقوم المصرف في مجلس العقد بتحرير الشيك وتسليمه للعميل، وبقبض العميل للشيك السياحي من المصرف يكون التقابض قد تم في مجلس العقد، فالعميل قبض بدل الصرف في المجلس لأن الشيك يقوم مقام النقود ([[31]](#footnote-31)). وبناء على ما تقدم فإن عملية إصدار المصارف للشيكات السياحية جائزة شرعًا، وما تتقاضاه من عمولة أو أجر نظير ذلك جائز أيضًا([[32]](#footnote-32)).

**المبحث الثالث**

**وصف عينات الدراسة**

اعتمدت الدراسة على ثلاث عينات لتجميع البيانات اللازمة لتقويم خدمات البنوك ومراكز الصرافة للمعتمرين في مكة المكرمة وهي: عينة المعتمرين، وعينة المصارف، وعينة مراكز الصرافة. ونتعرض لكل عينة منها بنوع من الإيجاز فيما يلي:

**(3-1) عينة المعتمرين:**

لقد تم تصميم استبانة لجمع بيانات من المعتمرين عن تعاملاتهم مع البنوك ومراكز الصرافة بمكة المكرمة في موسم رمضان 1420هـ، وجاء عدد الاستبانات الصحيحة التي تم ملؤها بواسطة فريق الطلاب الباحثين 1176 استبانة. ويوضح الجدول (2) التوزيع النسبي لعينة المعتمرين من حيث مصدر القدوم.

**جدول (2)**

**التوزيع النسبي لعينة المعتمرين من حيث مصدر القدوم**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | فئة المعتمرين | عدد | نسبة |
| 12 | معتمرون من الداخل:أ- سعوديون.ب- مقيمون.معتمرون من الخارج | 311182129865 | 26.4%15.5%10.9%73.6% |
|  | الإجمالي | 1176 | 100% |

ومن الواضح بالجدول أن نسبة 74% تقريبًا من المعتمرين يتعاملون بالصرف الأجنبي وهم المعتمرون من الخارج، أما معتمرو الداخل والذين يمثلون 26% تقريبًا فهم يستخدمون الريال السعودي مباشرة في الإنفاق دون حاجة إلى تحويل.

ويوضح الجدول (3) توزيع عينة المعتمرين من حيث عدد مرات العمرة

**جدول (3)**

**توزيع عينة المعتمرين من حيث عدد مرات العمرة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| عدد مرات العمرة | تكرار  | نسبة |
| 1234أكثر من 4 | 40922411685342 | 34.80%19.01%9.86%7.23%29.10% |
| الإجمالي | 1176 | 100% |

ومن الواضح أن 65% من المعتمرين يحتمل أن يكون لديهم خبرة في التعامل مع البنوك ومراكز الصرافة من قبل، وهم يمثلون المعتمرين الذين أدو العمرة أكثر من مرة.

كما يوضح الجدول رقم (4) تقدير الفترة التي يقضيها المعتمرون خلال العمرة في المتوسط.

**جدول (4)**

**متوسط الفترة التي يقضيها المعتمرون خلال العمرة برمضان**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مكان الإقامة** | **متوسط عدد الأيام** | **نسبة%** |
| مكة المكرمةالمدينة المنورة | 103 | 77%23% |
| الإجمالي | 13 | 100% |

ومن الواضح أن متوسط الفترة التي يقضيها معتمرو الخارج والداخل لقضاء العمرة في رمضان 13 يومًا، منها 10 أيام في مكة المكرمة بنسبة 77% من الفترة ككل، 3 أيام في المدينة المنورة بنسبة 23%، وهذا يعني أن النسبة الأكبر من إنفاق المعتمر تتم في مكة المكرمة. وتعزز هذه النتيجة مصداقية الدراسة في تقويمها لخدمات المصارف ومراكز الصرافة المقدمة للمعتمرين بتركيزها على الوحدات المصرفية العاملة في مكة المكرمة فقط.

ويوضح الجدول (5) توزيع المعتمرين وفقًا للمستوى التعليمي

**جدول (5)**

**توزيع المعتمرين وفقًا للمستوى التعليمي**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| المستوى | عدد | نسبة% |
| أمييقرأ ويكتبابتدائيإعدادي (متوسط)ثانويجامعي وأعلى | 517064174274543 | 4.34%5.95%5.44%14.80%23.30%46.17% |
| الإجمالي | 1176 | 100% |

ومن الواضح أن النسبة الأكبر من العينة (46.17%) من الجامعيين. ومن المتوقع أنه كلما زاد المستوى التعليمي كلما زاد الوعي المعرفي لدى المعتمر، الأمر الذي يسهل من مهمة تعامله مع البنوك ودور الصرافة.

كما يوضح جدول (6) توزيع المعتمرين وفقًا لعدد أفراد الأسرة المعتمرة.

**جدول (6)**

**توزيع المعتمرين وفقًا لعدد الأفراد في الأسرة المعتمرة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **عدد أفراد الأسرة المعتمرة** | **تكرار** | **نسبة %** |
| 1234 وأكثر | 649237110180 | 55.2%20.2%9.4%15.2% |
| الإجمالي | 1176 | 100% |

ومن الواضح أن 55.2% من عينة المعتمرين لم يصطحبوا معهم أحدًا من ذويهم، وأن 29.6% اصطحبوا فرد أو اثنين. أما الذين اسطحبوا 3 أو أكثر فقد بلغت نسبتهم 24.%. ومن المتوقع أن يزداد حجم العملات الأجنبية التي يحملها المعتمر معه كلما زاد حجم الأسرة المعتمرة.

**(3-2) عينة المصارف:**

يوجد في المملكة العربية السعودية 11 بنكًا لها 1186 فرعًا حتى أغسطس 2000، تنتشر في جميع أنحاء المملكة، ويعمل بها 2412 جهازًا للصرف الآلي بواقع جهازين لكل فرع تقريبًا في المتوسط ([[33]](#footnote-33)). ويوضح الجدول (7) توزيع الفروع وأجهزة الصرف الآلي على البنوك العاملة بالمملكة.

**جدول (7)**

**توزيع الفروع وأجهزة الصرف الآلي على البنوك في المملكة**

**في أغسطس 2001م**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **م** | **البنك** | **الفروع** | **أجهزة الصرف الآلي** |
| عدد | نسبة % | عدد | نسبة % |
| 1234567891011 | البنك الأهلي التجاريبنك الرياضالبنك السعودي الفرنسيالبنك العربي الوطنيالبنك السعودي البريطانيبنك الجزيرة البنك السعودي الهولنديالبنك السعودي للاستثمارشركة الراجحي المصرفية للاستثمار البنك السعودي الأمريكيبنك الخليج الدولي | 2451935611471133713380631 | 20.6%16.3%4.7%9.6%6.0%1.0%3.1%1.0%32.0%5.3%- | 5413261372601751910638642168- | 22.4%13.5%5.7%10.8%7.3%1.0%4.4%1.6%26.6%7.0%- |
|  | إجمالي | 1186 | 100% | 2412 | 100% |

المصدر: الإدارة العامة للأبحاث الاقتصادية، مؤسسة النقد العربي السعودي، النشرة الاقتصادية لشهر أغسطس 2001، ص39- 41.

ومن الواضح أن شركة الراجحي تعتبر هي أكبر مصرف من حيث عدد الفروع وعدد أجهزة الصرف الآلي، فهي تستحوذ على 32% من عدد الفروع، 26.6% من عدد أجهزة الصرف الآلي. ويأتي بعدها البنك الأهلي التجاري الذي يستحوذ على النسبتين 20.6%، 22.4% على التوالي، ثم بنك الرياض والذي يستحوذ على 16.3%، 13.5% على التوالي. وتستحوذ هذه البنوك الثلاثة على 69% من عدد الفروع، 62.5% من عدد أجهزة الصرف الآلي.

وتحتوي عينة الدراسة على 13 فرعًا للمصارف في مكة المكرمة. ويوضح الجدول (8) بيان هذه الفروع.

**جدول (8)**

**بيان عينة فروع المصارف بمكة المكرمة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| البنك | عدد الفروع | المنطقة |
| شركة الراجحي المصرفية للاستثمارالبنك السعودي البريطانيالبنك السعودي الفرنسيالبنك الأهلي التجاري بنك الرياضالبنك السعودي الأمريكي بنك الجزيرة  | 2124211 | المعلاه، ربع أطلعالعزيزيةالغزة، العزيزية العزيزية، الشبيكة، شعب عامر، الجميزةالغزة، العزيزية العزيزيةالعزيزية |
| الإجمالي | 13 |  |

ومن الواضح أن عينة المصارف التي وقع عليها الاختيار تتوزع بين 7 مناطق تقريبًا في مكة المكرمة هي المعلاه، وربع أطلع، والعزيزية، والغزة والشبكية وشعب عامر والجميزة.

**(3-3) عينة مراكز الصرافة.**

تحتوي عينة الدراسة على عشرة مراكز للصرافة موزعة على عدد من المناطق بمكة المكرمة على النحو الموضح بالجدول (9).

**جدول (9)**

**عينة مراكز الصرافة بمكة المكرمة**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **مراكز الصرافة** | **عدد** | **المنطقة** | **النسبة** |
| شركة أبناء صالح موسى كعكي، مصرف السبيعي | 2 | الغزة | 20% |
| الشركة الوطنية التجارية للصرافة، الرواس للصرافة. الصباغ للصرافة | 3 | المسفلة | 30% |
| محمود عبد الرحمن بخش، البيحاني للصرافة  | 2 | أجياد | 30% |
| الكلكتاوي للصرافة | 1 | الشامية | 10% |
| منصور للصرافة وتبديل العملات | 1 | الشبكية | 10% |
| سامبا للصرافة والحوالات | 1 | الجميزة | 10% |
| إجمالي | 10 |  | 100% |

**المبحث الرابع**

**تحليل سلوك المعتمرين تجاه وسائل الدفع المختلفة**

لقد أشرنا سابقًا إلى أن المعتمرين يستخدمون ثلاثة وسائل دفع أثناء إقامتهم على أراضي المملكة هي: النقود السائلة، والبطاقات المصرفية، والشيكات السياحية. ونتعرض في هذا المبحث لتحليل سلوك المعتمرين تجاه استخدام هذه الوسائل بنوع من التفصيل.

**(4-1) مدى ميل المعتمرين لحمل نقود سائلة:**

تميل نسبة كبيرة من المعتمرين لحمل نقود سائلة إما كوسيلة وحيدة للدفع أو كوحدات من بين الوسائل التي تقوم باستخدامها أثناء العمرة. ويوضح الجدول (10) مدى إقبال المعتمرين على حمل نقود سائلة معهم من محل إقامتهم.

**جدول (10)**

**مدى إقبال المعتمرين على حمل نقود سائلة \***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| النقود السائلة | عدد الذين يحملونها من محل الإقامة | نسبة % |
| الريال السعوديعملة أجنبية واحدةأكثر من عملة أجنبية | 73565248 | 62.5%55.4%4.0% |

\* المجموع ليس 100% لأن هناك معتمرين يستخدمون أكثر من نوع من العملة (كأن يحمل ريالاً سعوديًا ودولارًا).

ومن الواضح أن هناك نسبة كبيرة من المعتمرين يحملون معهم نقودًا سائلة تتراوح بين 55.4%-62.5% وربما يرجع هذا إما لعدم معرفتهم بالبطاقات المصرفية أو الشيكات السياحية، أو لتفادي الصعوبات التي قد تصاحب استخدامها، مثل عدم قبول بعض أجهزة الصرف للبطاقات، أو رفض بعض المحلات ومراكز الصرافة التعامل بالشيكات السياحية. ومن الملاحظ أن هناك نسبة كبيرة من المعتمرين تصل 62.5%

يحملون معهم ريالات سعودية ربما لتفادي المشاكل التي قد ترافق عملية تحويل العملات الأجنبية إلى ريال سعودي داخل المملكة، وخاصة إذا كانت عملات غير دولية، أو لكونهم من معتمري الداخل. وإن كان هذا لا يمنع من أن يحمل المعتمر ريالات سعودية وعملات أجنبية وبطاقات مصرفية في نفس الوقت.

كما أن هناك 55.4% ممن يحملون معهم عملة أجنبية واحدة في صورة سائلة، وتعتبر هذه النسبة هي التي تتعرض لمخاطر تحويل العملة. وهناك نسبة 4% ممن يحملون أكثر من عملة أجنبية.

ويمكن القول بوجه عام أن ميل المعتمرين لحمل نقود سائلة سواء أكانت ريالات سعودية أو عملات أجنبية يعتبر مرتفعًا لحد ما، حيث يتراوح بين 55.4%- 62.5%.

وبالطبع يحتاج المعتمرون الذين يحملون معهم عملات أجنبية أن يقوموا بتحويلها إلى ريالات سعودية حتى يمكنهم إنفاقها في الداخل. ويبرز هنا سؤلان:

1- أي نوع من الوحدات المصرفية أكثر جذبًا للمعتمرين لإتمام عملية الصرف؟

2- وفي أي الأماكن تتركز عمليات الصرف بدرجة أكبر.

ويوضح الجدول (11) التوزيع النسبي للمعتمرين من حيث تعاملهم مع الوحدات المصرفية المختلفة.

**جدول (11)**

**التوزيع النسبي للمعتمرين من حيث تعاملهم مع**

**الوحدات المصرفية المختلفة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الوحدات المصرفية التي تم الصرف فيها** | **تكرار** | **نسبة%** |
| معتمرون لم يقوموا بتحويل عملات في الداخلمعتمرون قاموا بالصرف من بنوكمعتمرون قاموا بالصرف من مراكز صرافة معتمرون قاموا بالصرف من كليهما | 5819745840 | 49.4%8.3%39.0%3.3% |
| الإجمالي | 1176 | 100% |

ومن الواضح أن هناك نسبة 49.4% من المعتمرين لم يقوموا بتحويل عملات أجنبية إلى ريالات سعودية في الداخل، ولعل ذلك يرجع إما لأنهم من معتمري الداخل الذين يحملون ريالات سعودية، أو من معتمري الخارج الذين قاموا بتحويل العملات الأجنبية التي لديهم إلى ريالات في بلادهم، أو أنهم استخدموا بطاقات مصرفية في الحصول على ريالات مباشرة.

كما يتضح من الجدول أن نسبة من قاموا بالصرف من محلات صرافة بلغت 39% وهي أكبر من نسبة من قاموا بالصرف من بنوك 8.3%. ولعل هذا يرجع إلى أن محلات الصرافة تقبل تحويل كل العملات الأجنبية سواء كانت دولية أم غير دولية، أما البنوك فهي تقتصر على تحويل العملات الدولية فقط مثل الدولار والإسترليني والفرنك الفرنسي. ويوضح الجدول (12) التوزيع النسبي للمعتمرين الذين قاموا بتحويل عملات أجنبية حسب مكان الصرف.

**جدول (12)**

**التوزيع النسبي للمعتمرين الذين قاموا بتحويل**

**عملات أجنبية حسب مكان الصرف**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| مكان الصرف | عدد | نسبة% |
| ميناء القدوممكة المكرمة المدينة المنورةجميع الأماكن السابقة | 4037662117 | 6.70%63.20%10.40%19.70% |
| الإجمالي | 595 | 100% |

ومن الواضح أن النسبة الأكبر من المعتمرين الذين يقومون بتحويل عملات يقومون بتحويلها في مكة المكرمة، وتصل هذه النسبة 82.9% (63.20%+ 19.70%).

وهذا يعني أن المعتمر الذي يريد تحويل عملة يقوم بإجراء عملية التحويل بعد أن يستقر في مسكنه بمكة المكرمة التي تعتبر الوجهة الألى له. ومن الواضح أن الأغلبية تقوم بتحويل مقدار من العملة يكفيها طوال الرحلة، ذلك لأن الذين يقومون بالتحويل في المدينة المنورة نسبة أقل 30.1% (10.40%+ 19.70%). ولعل هذا يلفت النظر لضرورة توسيع وتطوير المؤسسات المصرفية في مكة المكرمة بصفة مستمرة لتتلاءم مع احتياجات المعتمرين وكذا الحجاج المتزايدة مع مرور الزمن.

**(4-2) مدى ميل المعتمرين لاستخدام بطاقات مصرفية:**

للتعرف على مدى ميل المعتمرين لاستخدام بطاقات مصرفية تم توجيه سؤال لهم في الاستبانة الخاصة بهم مؤداه: هل تستخدم بطاقة مصرفية في تعاملاتك؟ وجاءت الردود على النحو الموضح بالجدول (13).

**جدول (13)**

**مدى استخدام المعتمرين لبطاقات مصرفية**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الرد | عدد | نسبة% |
| نعملا | 258918 | 21.94%78.06% |
| **الإجمالي** | 1176 | 100% |

ومن الواضح أن النسبة التي تستخدم بطاقات مصرفية من بين المعتمرين لا تتجاوز 22% وهو ما يشير إلى انخفاض الوعي المصرفي لحد ما لديهم.

وفي محاولة للتعرف على نوع البطاقات المصرفية التي يستخدمها المعتمرون ثم توجيه سؤال إليهم مؤداه: ما نوع البطاقة المصرفية التي تستخدمها:

وجاءت الإجابة على النحو الموضح بالجدول (14).

**جدول (14)**

**أنواع البطاقات المصرفي التي يستخدمها المعتمرون**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **م** | **نوع البطاقة** | **عدد** | **نسبة%** |
| 12345 | فيزا كاردماستر كاردأمريكان اسكبريسدينارز كلبأخرى  | 162418740 | 62.8%16.0%3.1%2.7%15.4% |
|  | الإجمالي | 258 | 100% |

ومن الواضح أن النسبة الأكبر ممن يستخدمون البطاقات المصرفية يستعملون فيزا كارد، حيث تصل نسبتهم 62.8%، يأتي بعدها ماستر كارد بنسبة أقل بكثير وهي 16%. ويعكس هذا الثقة الكبيرة للعملاء في فيزا كارد.

وللتعرف على مجالات استخدام البطاقات المصرفية من قبل المعتمرين تم توجيه سؤال للمعتمرين الذين كانوا يحملونها مؤداه: فيم استخدمت البطاقة المصرفية التي تحملها؟ وجاءت الإجابات على النحو الموضح بالجدول (15).

**جدول (15)**

**مجالات استخدام البطاقات المصرفية**

**من قبل المعتمرين الذين كانوا يحملونها**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | الإجابة | تكرار | نسبة% |
| (1)(2)(3) | لم استخدمها استخدمتها في سحب نقود من البنكاستخدمتها في شراء سلعة أو خدمة | 3213987 | 12.4%53.9%33.7% |
|  | الإجمالي | 258 | 100% |

ومن الواضح أن هناك نسبة 12.4% ممن يحلمون بطاقات مصرفية لم يستخدموها إما لعدم حاجتهم إليهم واكتفائهم بما يحملونه من نقود سائلة، أو لتعذر استخدامها نظرًا لوجود مشاكل حالت دون ذكر. ولكن النسبة الأكبر من المعتمرين الذين كانوا يحملون بطاقات مصرفية استخدموها، وقد وصلت هذا النسبة 87.6%.

ومن الواضح أن الاتجاه الأكبر لاستخدام البطاقات المصرفية كان في سحب نقود من البنوك، حيث وصلت فئة من استخدموها في سحب نقود 53.9% تقريبًا ممن كانوا يحملونها. أما النسبة الباقية والتي تصل 33.7% استخدمت البطاقة المصرفية في شراء سلع أو خدمات.

**(4-3) مدى ميل المعتمرين لاستخدام شيكات سياحية:**

تمثل الشيكات السياحية إحدى وسائل الدفع التي يمكن استخدامها من قبل المعتمرين. وفي محاولة للتعرف على ميل المعتمرين لاستخدام الشيكات السياحية تم توجيه سؤال لعينة المعتمرين: هل استخدمت شيكات سياحية؟

وجاءت الإجابة على النحو الموضح بالجدول (16).

**جدول (16)**

**ردود عينة المعتمرين على مدى استخدام الشيكات السياحية**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الرد** | **عدد** | **نسبة%** |
| نعملاغير محدد | 65104070 | 5.53%88.44%5.95% |
| الإجمالي | 1176 | 100% |

ومن الواضح أن الإقبال على استخدام الشيكات السياحية منخفض جدًا من قبل المعتمرين حيث لم تتعدد النسبة التي تستخدمها 5.53%، وهناك نسبة 88.44% أجابوا بأنهم لا يستخدمون شيكات سياحية. وهناك فئة غير محددة تصل نسبتها 6% تقريبًا، ربما لا تعرف ما هو المقصود بالشيكات السياحية.

وللتعرف على مدى قبول المؤسسات المالية للتعامل بالشيكات السياحية تم توجيه سؤال للمعتمرين الذين أجابوا بنعم فيما يتعلق باستخدامهم لهذه الشيكات مؤداه: هل رفضت بعض البنوك صرف هذه الشيكات؟

وجاءت الإجابات على النحو الواضح بالجدول (17)

**جدول (17)**

**مدى قبول البنوك صرف الشيكات السياحية**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الرد** | **عدد** | **نسبة%** |
| (1) لم أتعامل بها مع البنك(2) نعم رفضت بعضها الصرف(3) لا لم ترفض الصرف | 4556 | 6.2%7.7%86.1% |
| الإجمالي | 65 | 100% |

ومن الوضح أن نسبة رفض الشيكات السياحية من قبل البنوك ليست عالية، حيث أن 86.1% ممن استعملوها لم يجدوا مشاكل رفض لها من البنوك، وهناك 7.7 ممن استعملوها واجهوا رفض لصرفها ربما لمشاكل تتعلق بالشيكات نفسها وهي نسبة عمومًا ليست كبيرة.

وتم توجيه سؤال آخر لنفس الغرض مؤداه: هل رفضت مراكز الصرافة صرف الشيكات السياحية؟ وجاءت الردود على النحو الموضع بالجدول (18).

**جدول (18)**

**مدى قبول مراكز الصرافة صرف الشيكات السياحية**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الرد | عدد | نسبة% |
| (1) لم أتعامل بها مع مراكز الصرافة (2) نعم رفضت بعض المراكز صرفها(3) لا لم ترفض الصرف | 91541 | 13.9%23.1%63.0% |
| الإجمالي | 65 | 100% |

ومن الواضح أن النسبة المرفوضة من الشيكات السياحية من قبل مراكز الصرافة أكبر منها في حالة البنوك، حيث وصلت 23% تقريبًا، وهو ما يعني أن مراكز الصرافة أكثر تحفظًا في قبول الشيكات السياحية من البنوك.

**المبحث الخامس**

**تقويم خدمات البنوك ومراكز الصرافة من وجهة نظر المعتمرين**

يعتبر مستوى رضا المعتمرين عن خدمات البنوك ومراكز الصرافة الذين تعاملوا معها عن تقييمهم لخدمات هذه البنوك. وفي سبيل قياس مستوى رضا المعتمرين عن هذه الخدمات تم توجيه ثلاثة أسئلة المعتمرين:

1- لماذا اخترت البنك أو مركز الصرافة الذي تعاملت معه؟

2- ما هي درجة رضاك عن البنك الذي تعاملت معه؟

3- ما هي درجة رضاك عن مركز الصرافة التي تعاملت معه؟

ونتولى فحص إجابات عينة المعتمرين على هذه الأسئلة فيما يلي:

(5-1) أسباب اختيار المعتمرين للبنك أن مركز الصرافة التي تعامل معها؟

لقد تم عرض خمسة أسباب للمعتمرين ليختار من بينها:

1- لأنها قريب من الحرم.

2- لأنه يعطي سعر أفضل في التحويل.

3- لأنه قريب من السكن.

4- لأني سمعتم عنه من قبل.

5- غير محدد.

وأعطينا فرصة للمعتمر أن يختار أكثر من إجابة في نفس الوقت، ذلك لأنه من الممكن أن يكون قد اختار البنك أو مركز الصرافة لأكثر من سبب، كأن يكون قد اختاره لأنه قريب من الحرم ولأنه يعطي أفضل سعر في نفس الوقت. ولذلك فإن نسب الإجابات لن يكون مجموعها 100%، ومجموع التكرارات لن يكون 595 (وهو الجز من العينة الذي قام بتحويل عملات من البنوك ومحلات الصرافة). ويوضح الجدول (19) نسب الردود.

**جدول (19)**

**نسب ردود العينة عن سبب اختيار البنك**

**أو مركز الصرافة الذي تعامل معه**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الإجابة** | **عدد** | **نسبة من إجمالي من تعاملون مع البنوك ومحلات الصرافة** |
| (1) لأنه قريب من الحرم(2) لأنه يعطي سعر أفضل(3) لأنه قريب عنه من قبل(4) لأنني سمعت عنه من قبل(5) غير محدد | 358481621370 | 60.2%8.0%27.2%2.2%11.8% |

ومن الواضح أن أهم سبب لاختيار البنك أو مركز الصرافة الذي يتعامل معه المعتمر هو قربه من الحرم الذي يعتبر وجهة تركز المعتمرين، حيث أفاد 60% تقريبًا أن سبب اختيارهم للبنك أو مركز الصرافة هو قربه من الحرم. ويأتي في المرتبة الثانية القرب من السكن، حيث أفاد 27% تقريبًا أن سبب اختيار البنك أو مركز الصرافة هو قربه من السكن.

وأفاد 11.8% أن اختيارهم لم يكن مرتبًا وإنما أتى بالصدفة أو بسبب غير محدد لعدم معرفتهم بالمكان. أما السببين: لأنه يعطي سعر أفضل، ولأنني سمعت عنه من قبل فنسبتهما منخفضة لأنهما يقتضيان معرفة أكر من بنك كي يقارنهم ببعضهم، أو معرفة البنك من قبل وهو ما لا يتوفر غالبًا لدى نسبة كبيرة من المعتمرين.

**(5-2) مدى رضا المعتمرين عن البنوك التي تعاملوا معها:**

من أهم العوامل التي تؤثر في رضا المعتمرين عند تعاملهم مع بنك ما: درجة الزحام في البنك، ومدى تنظيم صفوف العملاء في البنك، ومراعاة النظام من قبل الموظفين، ومدى حسن معاملة الموظفين للعملاء.

وجدير بالذكر أن الذين يتعاملون مع البنك قد يكونون ممن يحولون عملات أجنبية أو يصرفون شيكات سياحية أو يستخدمون بطاقات مصرفية للسحب، وقد يستخدم الفرد الواحد أكثر من وسيلة دفع، ولذا فإن مجموع الإجابات في هذه الحالة لن تساوي مجموع من قاموا بتحويل عملات من البنك، من قاموا باستخدام شيكات سياحية والذين استخدموا بطاقات مصرفية. ويوضح الجدول (20) مدى رضا من تعاملوا مع البنوك من المعتمرين. رد على سؤال: ما مدى رضاك عن البنك الذي تعاملت معه؟

**جدول (20)**

**مدى رضا المعتمرين الذين تعاملوا مع البنوك**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **درجة زحام البنك** | **درجة تنظيم البنك** | **مدى حسن معاملة الموظفين** |
| **الإجابة** | **عدد** | **نسبة** | **الإجابة** | **عدد** | **نسبة** | **الإجابة** | **عدد** | **نسبة** |
| مزدحم جدًا | 21 | 13.5% | منظم في خدماته جدًا | 62 | 39.7% | معاملة حسنة جدًا | 64 | 41.0% |
| مزدحم | 84 | 53.8% | مقبول في تنظيم خدماته | 83 | 53.2% | معاملة معقولة | 80 | 51.3% |
| غير مزدحم | 51 | 32.7% | غير منظم في خدماته | 11 | 7.1 | معاملة سيئة | 12 | 7.7% |
|  | 156 | 100% |  | 156 | 100% |  | 156 | 100% |

ومن الواضح أن نسبة 67.3% من المعتمرين الذين تعاملوا مع بنوك أجابوا بأنها إما مزدحمة جدًا أو مزدحمة، وهو ما يعبر عن وجود مشكلة الزحام في البنوك خاصة أثناء المواسم.

ومن ناحية أخرى أجابت نسبة 39.7% أن البنوك منظمة جدًا في تقديم خدماتها للجمهور، 53.2% أجابت أنها كانت معقولة في تنظيم خدماتها. وهذا يعني أن البنوك كانت منظمة في تقديم خدماتها للعملاء المعتمرين خاصة من حيث تنظيم العملاء في صفوف وفقًا لأولوية القدوم.

كما أجاب 41% من العملاء أن معاملة الموظفين كانت حسنة جدًا، وأجاب 51.3% بأن معاملتهم كانت معقولة، وهو ما يوضح أن علاقة الموظفين مع العملاء كانت طيبة بوجه عام.

**(5-3) مدى رضا المعتمرين عن مراكز الصرافة التي تعاملوا معها:**

لقد تم استخدام نفس المعايير السابقة التي استخدمت في اختبار مدى رضا المعتمرين عن التعامل مع البنوك في قياس درجة رضاهم عن مراكز الصرافة التي تعاملوا معها. ويوضح الجدول (21) عينة المعتمرين على سؤال: ما هي درجة تعاملوا معها. ويوضح الجدول (21) ردود عينة المعتمرين على سؤال: ما هي درجة رضاك عن مراكز الصرافة التي تعاملت معها؟.

**جدول (21)**

**درجة رضا المعتمرين عن محلات الصرافة التي تعاملوا معها**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **درجة زحام البنك** | **درجة تنظيم البنك** | **مدى حسن معاملة الموظفين** |
| **الإجابة** | **عدد** | **نسبة** | **الإجابة** | **عدد** | **نسبة** | **الإجابة** | **عدد** | **نسبة** |
| مزدحم جدًا | 140 | 26.3% | منظم في خدماته جدًا | 123 | 23.1% | معاملة حسنة جدًا | 148 | 27.8% |
| مزدحم | 217 | 40.8% | مقبول في تنظيم خدماته | 262 | 49.2% | معاملة معقولة | 307 | 57.7% |
| غير مزدحم | 175 | 32.9% | غير منظم في خدماته | 147 | 27.7% | معاملة سيئة | 077 | 14.5% |
|  | 532 | 100 |  | 532 | 100% |  | 532 | 100% |

ومن الواضح أن درجة الزحام في مراكز الصرافة كانت أكبر منها في البنوك حيث أجاب 26.3% بأن مراكز الصرافة كانت مزدحمة جدًا في حين أن النسبة المقابلة في البنوك هي 13.5%. ولعل هذا يرجع إلى أن مراكز الصرافة تقوم بتحويل جميع العملات سواء الدولية أو غير الدولية، أما البنوك فتقتصر على تحويل العملات الدولية فقط.

كما أن درجة تنظيم مراكز الصرافة أقل من درجة التنظيم في البنوك، حيث أجاب 23.1% أن خدمات هذه المراكز كانت منظمة جدًا، هذا في حين وصلت هذه النسبة في البنوك 39.7%. بالإضافة إلى أن نسبة الذين أجابوا بأن الخدمات غير منظمة بلغت 27.7% في حالة مراكز الصرافة، هذا في حين كانت 7.1% في البنوك.

يضاف إلى ما سبق أن درجة حسن المعاملة في مراكز الصرافة أقل منها في البنوك، حيث إنه في الوقت الذي أجاب فيه 27.8% أن المعاملة كانت حسنة جدًا بالنسبة لمراكز الصرافة، أجاب 41% في البنوك بأن المعاملة كانت حسنة جدًا. يضاف إلى ذلك أن نسبة من قالوا أن المعاملة كانت سيئة في محلات الصرافة بلغت 14.5%، هذا في حين كانت 7.7% في البنوك.

نخلص مما سبق إلى أن مراكز الصرافة تحتاج إلى تطوير أكثر حتى ترقى لدرجة قريبة من البنوك.

**المبحث السادس**

**المشاكل التي تواجه المعتمرين في استخدامهم لوسائل الدفع**

توجد هناك مشاكل عديدة تواجه المعتمرين عند استخدامهم لوسائل الدفع، ومن بين هذه المشاكل سرقة النقود أو البطاقات المصرفية ورفض بعض الجهات التعامل بالبطاقات المصرفية. أو الشبكات السياحية ونحاول في هذا المبحث التعرف على مدى وجود بعض المشاكل التي تعترض المعتمرين في هذا الصدد.

**(6-1) مشكلة سرقة النقود من المعتمرين:**

للتعرف على مدى انتشار مشكلة سرقة النقود من المعتمرين تم توجيه سؤال لهم:

هل سرقت منك نقود؟ وجاءت الإجابة على النحو الموضح بالجدول (22).

**جدول (22)**

**مدى انتشار مشكلة سرقة نقود المعتمرين**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الرد** | **عدد** | **نسبة%** |
| نعم | 49 | 4.2% |
| لا | 1099 | 93.5% |
| غير محدد | 28 | 2.3% |
| الإجمالي | 1176 | 100% |

من الواضح بالجدول أن هناك نسبة 4.2% من عينة المعتمرين عبروا عن أنهم تعرضوا لسرقة نقودهم، وهذه وإن كانت نسبة ليست كبيرة، إلا أنها خطيرة لكونها تقع في مكان مقدس وفي شهر حرام هو رمضان المعظم. ولاشك أن هذا يشير إلى وجود مشكلة سرقة النقود في المعتمرين ولكنها محصورة في نطاق محدود.

وللتعرف على مكان سرقة النقود في حالة حدوثها تم توجيه سؤال إلى من سرقت نقودهم: أين سرقت نقودك؟ وجاءت الإجابات على النحو الموضح في الجدول (23).

**جدول (23)**

**مكان سرقة النقود من المعتمرين**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **الرد** | **عدد** | **نسبة%** |
| 12345678 | داخل الحرم المكيخارج الحرم المكيداخل المسجد النبويخارج المسجد النبويفي مكة المكرمة غير الحرمفي المدينة المنورة غير الحرمفي المواصلات ومواقف السياراتلا أعرف المكان  | 1973-31313 | 38.8%14.3%6.1%-6.1%2.0%6.1%26.6% |
|  | الإجمالي | 49 | 100% |

من الواضح أن النسبة الأكبر من السرقات تقع داخل الحرم المكي حيث عبر 38.8% ممن سرقوا أن سرقتهم تمت داخل الحرم المكي. كما أن النسبة الأكبر ممن سرقوا تمت سرقتهم داخل مكة المكرمة سواء كانوا في الحرم أو خارجه، أو في مواقع أخرى، أو في المواصلات ومواقفها، حيث وصلت هذه النسبة 65.3% فقط.

أما النسبة الأقل من السرقات فقد نمت في المدينة المنورة حيث بلغت نسبتها 8.1% تقريبًا.

ولمعرفة مدى إدراك المعتمر بضرورة إبلاغ الجهات المسئولة، أو مدى ثقته في النتيجة التي سوف يحصل عليها عند الإبلاغ، أو مدى معرفته بالمكان الذي يوجد فيه الإبلاغ، تم توجيه سؤال للمعتمر: هل بلغت أي جهة مسئولة عن سرقة نقودك؟ فجاءت الإجابات على النحو الموضح بالجدول (24).

**جدول (24)**

**ردود عينة المعتمرين بشأن الإبلاغ عن السرقة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الرد** | **عدد** | **نسبة%** |
| **نعم****لا****غير محدد** | 221710 | 44.9%34.7%20.4% |
| الإجمالي | 49 | 100% |

ومن الواضح أن نسبة الأفراد الذين لم يبلغوا وصلت 34.7%، أما من بلغوا فتصل نسبتهم 45% تقريبًا. ويشير هذا إلى أن هناك حاجة لتصميم آلية أفضل حتى يمكن مساعدة الأفراد على الإبلاغ عن حالات السرقة حتى يمكن التعرف على حجمها والعمل على حلها.

**(6-2) مشكلة ضياع البطاقة المصرفية:**

بالرغم من أن الأفراد يحملون بطاقات مصرفية للتغلب على مشكلة سرقة النقود الورقية، إلا أنهم يفقدون البطاقة المصرفية نفسها، مما يسبب لهم مشكلة.

وللتعرف على مدى انتشار هذه المشكلة، تم توجيه سؤال للذين يستعملون البطاقات المصرفية: هل فقدت بطاقتك المصرفية؟ وجاءت الردود على النحو لموضح بالجدول (25)

**جدول (25)**

**ردود عينة المعتمرين ممن يستخدمون البطاقات المصرفية**

**بشأن ضياعها**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الرد** | **تكرار** | **نسبة%** |
| **نعم****لا****غير محدد** | 518766 | 1.94%72.48%25.58% |
| **الإجمالي** | 258 | 100% |

ومن الواضح أن نسبة ضئيلة جدًا لا تتعدي 2% ممن تعاملوا بالبطاقات المصرفية فقدوها، وهذا يشير إلى أن استخدام البطاقات المصرفية أكثر أمانًا من استخدام النقود السائلة ولذا يجب التوعية باستخدامها.

**(6-3) صعوبات استخدام البطاقات المصرفية:**

هناك صعوبات قد تواجه من يستخدم البطاقات المصرفية مثل رفض بعض المحلات استخدامها، وعدم تعرف جهاز الصرف عليها، وغيرها.

وللتعرف على مدى وجود مشاكل من هذا النوع تم توجيه سؤال لعينة المعتمرين الذين كانوا يحملونها: ما هي الصعوبات التي واجهتها عند استخدام البطاقة المصرفية؟ وجاءت الإجابات على النحو الموضح بالجدول (26)

**جدول (26)**

**الصعوبات التي تواجه مستخدمي البطاقات المصرفية**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الرد** | **عدد** | **نسبة%** |
| **لم أواجه مصاعب** **رفضت بعض المحلات استخدامها****لم يتعرف عليها جهاز الصرف****أخرى** | 1598757 | 61.6%33.7%1.9%2.87% |
| **الإجمالي** | 258 | 100% |

ومن الواضح أن المشكلة الأساسية التي تواجه الذين يستخدمون بطاقات مصرفية هي رفض المحلات التعامل بها كوسيلة للدفع، وهذا يرجع لعدم الثقة أو لعدم الوعي المصرفي.

**المبحث السابع**

**مدى ملائمة بعض الحلول لمشاكل المعتمرين**

**عند استخدامهم لوسائل الدفع**

من الحلول المقترحة لمشكلة سرقة النقود وضياع الوثائق والمستندات الخاصة بالمعتمر إنشاء دار للأمانات يضع فيها المعتمر متعلقاته عند القدوم ويحصل عليها عند حاجته إليها، أو قيامه بإيداع مبلغ في حساب خاص بأحد البنوك بوطنه مقابل إعطاءه بطاقة يستخدمها مع بعض المتعاملين الذين أودع النقود لصالحهم في الحساب الخاص كالفنادق والمطاعم وغيرها.

وللتعرف على مدى قبول المعتمرين لهذه الحلول تم توجيه أسئلة إليهم بشأنها على النحو التالي:

**(7-1) مدى قبول فكرة إنشاء صناديق للأمانات:**

تم توجيه سؤالين للمعتمرين في هذا الصدد:

1- إذا تم إقامة صناديق للأمانات لحفظ متعلقاتك حتى تنتهي من العمرة فهل تقبل استخدامها بأجر رمزي؟

2- إذا تم إقامة صناديق للأمانات لحفظ متعلقاتك حتى تنتهي من العمرة فهل تقبل استخدامها مجانًا؟

وجاءت الإجابات على النحو التالي بالجدول (27)

**جدول (27)**

**مدى قبول المعتمرين لفكرة إنشاء صناديق للأمانات**

|  |  |
| --- | --- |
| **هل تودع متعلقاتك بها إذا كانت بالمجان؟** | **هل تودع متعلقاتك بها بأجر رمزي؟** |
| **الرد** | **عدد** | **نسبة%** | **الرد** | **عدد** | **نسبة%** |
| نعملاغير محدد | 9821886 | 83.5%16.0%0.5% | نعم لا غير محدد | 85828038 | 73%23.8%3.2% |
| الإجمالي | 1176 | 100% | الإجمالي | 1176 | 100% |

ومن الواضح بالجدول أن هناك نسبة أكبر من 73% يقبل بفكرة إنشاء أماكن للأمانات، غير أن نسبة من يقبلون استخدامها في حالة الأجر الرمزي (73%) أقل من نسبة من يقبلون استخدامها في حالة المجان (83.5%)، وهذا يعزز ضرورة عمل دراسة جدوى لهذه الفكرة نظرًا لقبولها من ناحية نسبة كبيرة من المعتمرين.

**(7-2) مدى قبول فكرة استخدام بطاقة بدلاً من النقود:**

تم توجيه سؤال لاختبار مدى قبول المعتمرين لهذه الفكرة مؤداه: هل تغرب أن تكون هناك بطاقة تحل محل النقود ولا يمكن لغيرك استخدامها؟ فجاءت الإجابات على النحو الموضح بالجدول (28).

**جدول (28)**

**مدى قبول فكرة بطاقة تحل محل النقود**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الرد** | **تكرار** | **نسبة%** |
| **نعم****لا** | 986186 | 83.9%16.1% |
| **الإجمالي** | 258 | 100% |

ومن الواضح أن نسبة كبيرة من المعتمرين تصل 83.9% يرغبون في تبني الفكرة، وهو ما يوحي بضرورة عمل دراسة جدوى لها.

وقد اقترحت دراسة أخرى في المعهد إنشاء صناديق أمانات لمرتادي المسجد الحرام، ولا زال هذا الاقتراح قيد الدراسة.

**المبحث الثامن**

**النتائج والتوصيات**

يمكن أن نلخص أهم نتائج الدراسة وتوصياتها فيما يلي:

**(8-1) نتائج الدراسة:**

تتمحور نتائج الدراسة حول عدد من النقاط الأساسية التي يمكن تلخيصها على النحو التالي:

**(8-1-1) التعرف بوسائل الدفع المستخدمة من قبل المعتمرين:**

(1) يستخدم المعتمرون غالبًا في تعاملاتهم ثلاثة أنواع من وسائل الدفع: النقود السائلة، والبطاقات المصرفية، والشيكات السياحية.

(2) يحمل قطاع كبير من المعتمرين نقودًا سائلة إما في صورة ريالات سعودية أو عملات أجنبية دولية مثل الدولار والإسترليني، أو عملات محلية لدولهم مثل الروبية الهندية.

(3) تنقسم البطاقات المصرفية التي يستخدمها المعتمرون إلى قسمين رئيسيين: هما بطاقات السحب المباشر وبطاقات الإقراض.

(4) فيما يتعلق ببطاقات السحب المباشر فيحصل عليها العميل من المصرف بعد أن يقوم بفتح حساب جاري لديه، يودع فيه مبلغًا نقديًا، يخول له السحب في حدوده بواسطة هذه البطاقة من ماكينات وأجهزة الصرف الآلي الخاصة بالمصرف الصدر أو المصارف الأخرى المشتركة في عضوية البطاقات.

(5) يوجد نوعان لبطاقة الإقراض: الأولى هي "الائتمان" الخالي من الزيادة الربوية، ولا يتطلب الأمر من العميل الراغب في الحصول عليها أن يفتح حسابًا جاريًا لدى المصرف وإنما يدفع – في الغالب – رسومًا سنوية فقط. الثانية هي بطاقة الإقراض بزيادة ربوي والتسديد على أقساط، ولا يتطلب الأمر أيضًا فتح حساب جاري لدى المصرف المصدر، وإنما تتضمن شروطها الاتفاق مع حاملها ابتداءً على أن يتم منحه بواسطتها قرضًا في حدود مبالغ نقدية معينة لا يمكن أن يتجاوزها.

(6) يعرف الشيك السياحي بأنه صك يتضمن أمرًا بالدفع يصدره المصرف لشخص معين بمبلغ نقدي وبفئات محددة بعد أن يدفع قيمته، ليتمكن بواسطته من

الحصول على ما يلزمه من نقود في السفر دون الحاجة إلى حملها معه وتعرضه لمخاطر السرقة والضياع.

**(8-1-2) التكييف الفقهي لوسائل الدفع التي يستخدمها المعتمرون:**

(1) تعتبر عملية مبادلة عملة من النقود الورقية لدولة ما بعملة من النقود الورقية لدولة أخرى كصرف الريال السعودي بالجنية المصري جائزة شرعًا لأنهما عملتا من جنسين مختلفين، ويجوز التفاضل بينهما كأن يتم صرف الجنية المصر بـ0.95 من الريال السعودي. ولكن يشترط في هذه العملية الحلول والتقابض حتى لا يحصل ربا النسيئة.

(2) إذا تمت عملية السحب النقدي بواسطة بطاقة السحب المباشر من الرصيد بعملة أجنبية فإن هذه العملية تنطوي حينئذ على صرف وحوالة، ولا بأس في ذلك. إلا أنه كما عرفنا بأن الجهة المصدرة للبطاقة هي التي تحدد في الغالب سعر صرف وتحويل العملات الأجنبية التي يتم سحبها بالبطاقة، وهذا غير جائز، لأنه ينبغي أن يتحدد على حسب سعر الصرف السائد في السوق.

(3) إذا كانت البطاقة المصرفية المستخدمة في عملية السحب النقدي بعملة أجنبية هي بطاقة الإقراض "الائتمان" الخالي من الزيادة الربوية ابتداء أو بطاقة الإقراض "الائتمان" بزيادة ربوية والتسديد على أقساط فإنهما يحتويان على قرض يمنحه المصرف المصدر لمن يحمل واحدة م هاتين البطاقتين، وبذلك فإن المبالغ النقدية المقطوعة التي تفرض على كل عملية سحب نقدي بعملة أجنبية من قبل المصرف على حامل البطاقة تعتبر زيادة مشروطة تضم إلى الزيادات الأخرى المفروضة على القرض الأساس، وهي زيادات ربوية تمثل حقيقة ربا النسيئة.

(4) تحصل المصارف على رسوم من العملاء مقابل إصدار أو تجديد البطاقات المصرفية، وتحصل هذه الرسوم غالبًا في مقابل الخدمات المصرفية التي تقدمها الجهات المصدرة لحاملي البطاقات، والمقصود منها هو تغطية النفقات الإدارية والمكتبية التي تتكبدها الجهة المصدرة. والظاهر هو جواز أخذ هذه الرسوم أو الأجور إلا أنه ينبغي أن تكون في حدود النفقات الفعلية.

(5) تأخذ المصارف المصدرة للبطاقات من التجار ومقدمي الخدمات المنضمين إلى منظومة قبول التعامل بالبطاقات المصرفية عمولة تتراوح بحسب الاتفاق ما بين

 2% و5% من قيمة مبيعاتهم بواسطة هذه البطاقات حيث تقوم بحسم هذه النسبة عند السداد ولا بأس في ذلك فهي ليست من قبيل (ضع وتعجل).

(6) نظرًا لأن التعامل ببطاقة السحب المباشر ينحصر في ثلاثة أطراف الطرف الأول: المصرف والصرف الثاني: العميل والطرف الثاني: التاجر أو مقدم الخدمة فإنه يمكن تكييف المعاملة على أنها توكيل من الطرف الثاني للطرف الأول ليقوم بسداد ديونه من حسابه الجاري المودع لديه للطرف الثالث وهو توكيل جائز شرعًا سواء أكان بأجر أو بدون أجر.

(7) بالنسبة لبطاقة الائتمان الخالية من الزيادة الربوية ابتداءً إذا التزم العميل بسداد قيمة السلعة أو الخدمة أو السحب النقدي الذي تم بواسطة البطاقة خلال الفترة الزمنية المشترطة في العقد فلا بأس في ذلك ويصبح حكم التعامل بهذه البطاقة جائزًا. أما إذا لم يلتزم حامل البطاقة بالسداد في الفترة الزمنية المتفق عليها وبالتالي تفرض عليه نسبة ربوية زيادة على القرض الذي بذمته ومن ثم فإن التعامل بهذه البطاقة يدخل في طائلة إثم الوقوع في الربا ويحرم التعامل بها.

(8) وفيما يتعلق ببطاقة الإقراض بزيادة ربوية والتسديد على أقساط فإن حكم التعامل بها يحرم شرعًا لأنها تنطوي على قرض مفروض عليه زيادة في مقابل التأجيل والسداد على أقساط، وهي تمثل حقيقة ربا النسيئة.

(9) تعتبر عملية إصدار المصارف للشيكات السياحية جائزة شرعًا، وما تتقاضاه من عمولة أو أجر نظير جائز أيضًا.

**(8-1-3) تحليل سلوك المعتمرين تجاه استخدام وسائل الدفع المختلفة:**

(1) تميل نسبة كبيرة من المعتمرين نحو حمل نقود سائلة معهم تتراوح نسبتهم بين 55.4%- 62.5%.

(2) يوجد هناك نسبة كبيرة من المعتمرين تصل 62.5% يحملون معهم ريالات سعودية ربما لتفادي المشاكل التي قد ترافق عملية تحويل العملات الأجنبية إلى ريال سعودي داخل المملكة، خاصة إذا كانت عملات غير دولية، أو لكونهم من معتمري الداخل.

(3) كما أن هناك نسبة 55.4% ممن يحملون معهم عملة أجنبية واحدة في صورة سائلة، وتعتبر هذه النسبة هي التي تتعرض لمخاطر تحويل العملة.

(4) أوضحت العينة أن نسبة من قاموا بالصرف من محلات صرافة بلغت 39% وهي أكبر من نسبة من قاموا بالصرف من بنوك 8.3%. ولعل هذا يرجع إلى أن محلات الصرافة تقبل تحويل كل العملات الأجنبية سواء كانت دولية أم غير دولية، أما البنوك فهي تقتصر على تحويل العملات الدولية فقط مثل الدولار والإسترليني.

(5) النسبة الأكبر من المعتمرين الذين يقومون بتحويلها في مكة المكرمة، وتصل هذه النسبة 82.9%.

(6) لا تتجاوز النسبة التي تستخدم بطاقات مصرفية من بين المعتمرين 22% وهو ما يشير إلى انخفاض الوعي المصرفي عند كثير منهم.

(7) النسبة الأكبر ممن يستخدمون البطاقات المصرفية يستعملون فيزا كارد، حيث تصل نسبتهم 62.8%، يأتي بعدها ماستر كارد بنسبة أقل بكثير وهي 16% ويعكس هذا الثقة الكبيرة للعملاء في فيزا كارد.

(8) الاتجاه الأكبر في استخدام البطاقات المصرفية يتركز في سحب نقود من البنوك، حيث وصلت فئة من استخدموها في سحب نقود 53.9% تقريبًا من كانوا يحملونها. أما النسبة الباقية والتي تصل 33.7% استخدمت البطاقة المصرفية في شراء سلع أو خدمات.

(9) يعتبر الإقبال على استخدام الشيكات السياحية منخفض جدًا من قبل المعتمرين حيث لم تتعدد النسبة التي تستخدمها 5.53%.

(10) النسبة المرفوضة من الشيكات السياحية من قبل مراكز الصرافة (23% تقريبًا) أكبر منها في حالة البنوك (7.7%)، وهو ما يعني أن مراكز الصرافة أكثر تحفظًا في قبول الشيكات السياحية من البنوك.

**(8-1-4) تقوم خدمات المصارف ومراكز الصرافة من وجهة نظر المعتمرين:**

(1) أهم سبب لاختيار البنك أو مركز الصرافة الذي يتعامل معه المعتمر هو قربه من الحرم الذي يعتبر وجهة تركز المعتمرين، حيث أفاد 60% تقريبًا أن سبب اختيارهم للبنك أو مركز الصرافة هو قربه من الحرم. يأتي في المرتبة الثانية القرب من السكان، حيث أفاد 27% تقريبًا أن سبب اختيار البنك أو مركز الصرافة هو قربه من السكن.

(2) أجابت نسبة 67.3% من المعتمرين الذين تعاملوا مع بنوك بأنها إما مزدحمة جدًا أو مزدحمة، وهو ما يعبر عن وجود مشكلة الزحام في البنوك خاصة أثناء المواسم.

(3) من الواضح أن درجة الزحام في مراكز الصرافة أكبر منها في البنوك حيث أجاب 26.3% بأن مراكز الصرافة كانت مزدحمة جدًا في حين أن النسبة المقابلة في النبوك هي 13.5%. ولعل هذا يرجع إلى أن مراكز الصرافة تقوم بتحويل جميع العملات سواء الدولية أو غير الدولية، أما البنوك فتقتصر على تحويل العملات الدولية فقط.

(4) درجة تنظيم مراكز الصرافة أقل من درجة التنظيم في البنوك، حيث أجاب 23.1% أن خدمات هذه المراكز كانت منظمة جدًا، هذا في حين وصلت هذه النسبة في البنوك 39.7%. بالإضافة إلى أن نسبة الذين أجابوا بأن الخدمات غير منظمة بلغت 27.7% في حالة مراكز الصرافة، هذا في حين كانت 7.1% في البنوك.

(5) يضاف إلى ما سبق أن درجة حسن المعاملة في مراكز الصرافة أقل منها في البنوك، حيث في الوقت الذي أجاب فيه 27.8% أن المعاملة كانت حسنة جدًا بالنسبة لمراكز الصرافة، أجاب 41% في البنوك بأن المعاملة كانت حسنة جدًا. يضاف إلى ذلك أن نسبة من قالوا بأن المعاملة كانت سيئة في محلات الصرافة بلغت 14.5%، هذا في حين كانت 7.7% في البنوك.

**(8-1-5) المشاكل التي تواجه المعتمرين عند تعاملهم بوسائل الدفع:**

(1) عبرت نسبة 4.2% من عينة المعتمرين بأنهم تعرضوا لسرقة نقودهم، وهذه وإن كانت نسبة ليست كبيرة، إلا أنها خطيرة لكونها تقع في البلد الحرام وفي شهر الصوم شهر رضان الذي أنزل فيه القرآن.

(2) تقع النسبة الأكبر من السرقات داخل الحرم المكي، حيث عبر 38.8% ممن سرقوا أن سرقتهم تمت داخل الحرم المكي. كما أن النسبة الأكبر ممن سرقوا تمت سرقتهم داخل مكة المكرمة سواء كانوا في الحرم أو خارجة، أو في مواقع أخرى، أو في المواصلات ومواقفها، حيث وصلت هذه النسبة 65.3% فقط.

(3) يلاحظ أن نسبة ضئيلة جدًا لا تتعدي 2% ممن تعاملوا بالبطاقات المصرفية فقدوها، وهذا يشير إلى أن استخدام البطاقات المصرفية أكثر أمانًا من استخدام النقود السائلة ولذا يجب التوعية باستخدامها.

(4) من الواضح أن المشكلة الأساسية التي تواجه من يستخدمون بطاقات مصرفية هي رفض المحلات التعامل بها كوسيلة للدفع، حيث عبر 33.7% من ممن يستخدمونها بأن المحلات رفضت التعامل بها، وهذا يرجع لعدم الثقة أو لعدم الوعي المصرفي.

**(8-2) توصيات الدراسة:**

(1) يتعين عمل حملات إعلامية مكثفة في وسائل الإعلام المختلفة بالدول الإسلامية لتوعية المعتمرين والحجاج باستخدام البطاقات المصرفية التي تتفق مع الشريعة الإسلامية أو الشيكات السياحية بدرجة أكبر، نظرًا لدرجة الأمان الأكبر التي تتمتع بها بالمقارنة مع النقود السائلة.

(2) يتعين على البنوك ومراكز الصرافة في المدن الثلاث التي يزورها المعتمرون وهي مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة الزيادة في تحسين إمكانياتهم البشرية والتكنولوجية بما يمكنهم من تقديم خدمة أفضل للمعتمرين عند استخدامهم للبطاقات المصرفية أو الشيكات السياحية.

(3) يتعين عمل دورات تدريبية مستمرة للعاملين في البنوك ومراكز الصرافة لتوعيتهم وتدريبهم على استخدام طرق أفضل للتعامل مع المعتمرين.

(4) يلزم زيادة عدد منافذ التعامل مع الجمهور في البنوك ومراكز الصرافة بالمواسم مثل عمرة رمضان للتخفيف من حدة الزحام التي يشتكي منها المعتمرون.

(5) ينبغي إنشاء مراكز أكثر وأوسع لحفظ الأشياء الضائعة أو المسروفة من المعتمرين ويتم العثور عليها مع تكثيف الإرشاد عنها في مناطق عدة حتى يسهل الوصول إليها من قبل الذين فقدوا أشياءهم.

(6) ينبغي توعية أصحاب المحلات باقتناء أجهزة تسهل من استخدام البطاقات المصرفية في شراء السلع والخدمات ومنحهم بعض الامتيازات التي تشجعهم على ذلك مثل تخفيض الرسوم التي يدفعونها.

(7) ينبغي أن تخطط البنوك ومراكز الصرافة الكبرى لفتح فروع إضافية في المستقبل خاصة في مكة المكرمة لتواكب الزيادة المتوقعة في المعتمرين والحجاج.

(8) يتعين تدعيم فكرة إنشاء صندوق للأمانات يحفظ المعتمرون والحجاج فيه أشياءهم بمقابل رمزي مع الترويج له في مختلف وسائل الإعلام بالدول الإسلامية خاصة قبل قدوم المعتمر أو الحاج.

(9) يتعين التفكير في إصدار بطاقة للمعتمر مقابل مبلغ معين يودعه في أحد البنوك ببلده لحساب مجموعة من مقدمي الخدمات في مكة المكرمة أو المدينة المنورة تمكنه من الحصول على الخدمات بموجبها دون دفع نقود، على أن تكون قابلة للاستخدام بموجب رقم سري لا يعرفه إلا صاحبها.

**المراجع**

(1) أحمد حسن الحسني، تطور النقود في ضوء الشريعة الإسلامية مع العناية بالنقود الكتابة، جدة، دار المدني، سنة 1410هـ- 1989م.

(2) أميرة صدقي، الشيكات السياحية طبيعتها ونظامها القانوني، القاهرة، دار النهضة العربية، 1981م.

(3) الإدارة العامة للأبحاث الاقتصادية والإحصاء، مؤسسة النقد العربي السعودي، النشرات الإحصائية الشهرية، أغسطس 2001م.

(5) سترين ثواب الجعيد، أحكام الأحكام النقدية والتجارية في الفقه الإسلامية، الطائف، مكتبة الطائف، ط: الأولى، سنة 1413هــ- 1993م

(6)عبدالله السعيدي، الربا في المعاملات المصرفية المعاصرة، الرياض، دار طيبة، 1420ه – 1999م

(7) عبد الوهاب أبو سليمان، البطاقات البنكية الإقراضية والسحب المباشر من الرصيد، دمشق، دار القلم، جدة، مجمع الفقه الإسلامي، الطبعة الأولى، 1419هــ- 1998تم.

(8)عبد الرحمن بن علي المعروف بابن الديبع الشيباني، تيسير الوصول إلى جامع الأصول من حيث الرسول صلى الله عليه وسلم، بيروت- لبنان، دار المعرفة، 1397هـ- 1997م.

(9)علاء الدين الكاساني الحنفي، بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع، بيروت دار الكتاب العربي، ط: الثانية، سنة 1328هــ- 1910م.

(10) علي الصعيدي العدوي، حاشية العدوي، على شرح أبي الحسن لرسالة ابن أبي زيد، لبنان، دار الفكر، بدون، ج2.

(11) علي جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الوجهة القانونية، القاهرة، دار النهضة العربية، 1981م.

(12)محمد الحسن صالح الأمين، الخدمات المصرفية غير الاستثمارية وحكمها في الشريعة الإسلامية، مكة المكرمة، جامعة أم القرى (رسالة دكتوراه)، 1987م.

(13)محمد الشربيني الخطيب، مغني المحتاج إلى معرفة ألفاظ المناهج، بيروت، دار إحياء التراث العربي، بدون ج2.

(14)محمد بن علي الشوكاني، نيل الأوطار من أحاديث سيد الأخبار شرح منتقى الأخبار، بيروت – لبنان دال الجبل، سنة 1973م، ج5.

(15)محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والمصرفية والمحاسبية لبطاقات الائتمان، مصر، إيترك، 1997م.

(16)محمد علي رضا آل جاسم، القواعد الأساسية في الاقتصاد الدولي، بغداد، مطبعة التعاون، الطبعة الثانية، 1967م.

(17)مسلم بن الحجاج القشيري النسابوري، صحيح مسلم، القاهرة، دار الحديث، ط: الأولى، سنة 1412هــ - 1991م

(18)منصور بن يونس البهوتي، كشاف القناع عن متن الإقناع، بيروت، دار الفكر، سنة 1402هــ- 1982م، ج3.

(19)Salvatore, D. international economics, London: prentice Hall international editions, (5 th editions, (5 th edition), 1995.

1. ) ) سوف يتم وصف هذه العينة بالتفصيل في المبحث الثالث من الدراسة. [↑](#footnote-ref-1)
2. ) Salvatore, D. International Economices, London; Prentice Hall International Editions, (5 th edition), 1995, ch 14. ) [↑](#footnote-ref-2)
3. ) ) عبدالوهاب أبو سليمان، البطاقات البنكية الإقراضية والسحب المباشر من الرصيد، دمشق، دار القلم، جدة، مجمع الفقه الإسلامي، الطبعة الأولى، 1419ه – 1998م، ص85، 88. [↑](#footnote-ref-3)
4. ) ) محمد عبدالحليم عمر، الجوانب الشرعية والمصرفية المحاسبية لبطاقات الائتمان، مصر، إيترك، 1997م، ص18، 17. [↑](#footnote-ref-4)
5. ) ) يوجد في المملكة العربية السعودية شبكة موحدة للصرف الآلي (الشبكة السعودية) SPAN لتسهيل عملية السحب النقدي لحاملي هذه البطاقات. وجرت العادة في المصارف التجارية في المملكة العربية السعودية على السماح لحامل هذه البطاقة بالسحب النقدي في حدود ألاف ريال في اليوم حتى وإن كان رصيده يزيد عن الخمسة ألاف، وأما إن كان رصيده يقل عن هذا المبلغ فلا يسمح بالسحب إلا بمقدار رصيده، وهناك بطاقات مميزة تعطي للعملاء أصاب الأرصدة الكبيرة ويسمح لهم بسحب مبالغ نقدية قد تصل إلى عشرين ألفًا في اليوم الواحد. [↑](#footnote-ref-5)
6. ) ) عبدالوهاب أبو سليمان، مرجع سابق، ص78، ومحمد عبدالحليم عمر، مرجع سابق، ص18. [↑](#footnote-ref-6)
7. ) ) وتتم عملية شراء السلع بواسطة هذه البطاقة أو الحصول بها على بعض الخدمات بنفس الطريقة السابقة التي تجري بين حامل البطاقة والبائع أو مقدم الخدمة في بطاقة السحب المباشر من الرصيد غير أن صورة السند التي يرسلها البائع أو مقدم الخدمة للمصرف لا تحسم من رصيد حامل البطاقة لأنه قد لا يكون له رصيد في المصرف المصدر وإنما تسجل عليه كدين يلتزم بسداده خلال فترة زمنية معينة. [↑](#footnote-ref-7)
8. ) ) عبدالوهاب أبو سليمان، مرجع سابق، ص71. [↑](#footnote-ref-8)
9. ) ) هناك بطاقات إقراض (ائتمان) فضية كبطاقة فيزا الفضية وأمريكان اكسبرس الخضراء لا يتجاوز الائتمان الممنوح لحاملها من قبل مصدر البطاقة مبلغ عشرة آلاف ريال سعودي، وبطاقات ذهبية أو ممتازة يتجاوز فيها الائتمان لحاملها تلك الحدود كبطاقة فيزا الذهبية بل ربما لا تحدد بمبلغ معين كبطاقة أمريكان اكسبرس الذهبية.

المرجع السابق ص71، 72 وعبدالله السعيدي، الربا في المعاملات المصرفية المعاصرة، الرياض، دار طيبة، 1420ه – 1999م، ج1، ص291. [↑](#footnote-ref-9)
10. ) ) ومن أمثلة هذه البطاقة الفيزا كارد Visa Card، الماستر كارد Master Card، الداينرز كارد Dinars Card، والأمريكان اكسبريس American Express. [↑](#footnote-ref-10)
11. ) ) هذا التعريف من الباحثين، مع أن هناك تعريفات أخرى نذكر منها على سبيل المثال:

- أداة يصدرها بنك أو تاجر أو مؤسسة تخول حاملها الحصول على السلع والخدمات، سحبًا لأثمانها من رصيده، أو قرضًا مدفوعًا من قبل مصدرها ضامنًا لأصحاب الحقوق ما يتعلق بذمة حاملها، الذي يتعهد بالوفاء والتسديد للقرض خلال مدة معينة من دون زيادة على القرض إلا في حالة عدم الوفاء، أو بزيادة ربوية لدى اختياره الدفع على أقساط، مع حسم عمولة على التاجر من قيمة مبيعاته في جميع الحالات.

عبدالوهاب أبو سليمان، مرجع سابق، ص227.

- مستند يعطيه مصدره لشخص طبيعي أو اعتباري بناًء على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند، دون دفع الثمن حالاً لتضمنه التزام المصدر بالدفع ومنها ما يمكن من سحب النقود من المصارف (محمد عبدالحليم عمر، مرجع سابق، ص14).

- أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات مقبولة على نطاق واسع محليًا ودوليًا لدى الأفراد والتجار والبنوك كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شرائه للسلعة أو الحصول على الخدمة على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك المصدر للبطاقة عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع، ويطلق على عملية التسوية بين البنوك الأطراف فيها اسم نظام الدفع الإلكتروني والذي تقوم بتنفيذه الهيئات الدولية المصدرة للبطاقات, (المرجع السابق، ص15). [↑](#footnote-ref-11)
12. ) ) أميرة صدقي، الشيكات السياحية طبيعتها ونظامها القانوني، القاهرة، دار النهضة العربية، 1981م، ص22. [↑](#footnote-ref-12)
13. ) ) علي جمال الدين عوض، عمليات البنوك من الوجهة القانونية، القاهرة، دار النهضة العربية، 1981م، ص750. [↑](#footnote-ref-13)
14. ) ) مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري، صحيح مسلم، القاهرة، دار الحديث، ط: الأولى، سنة 1412هــ - 1991م، ج2ـ رقم الحديث (1015) ص703. [↑](#footnote-ref-14)
15. ) ) عرف الفقهاء الصرف على النحو التالي:

الحنفية قالوا بأنه: اسم لبيع الأثمان المطلقة بعضها ببعض، وهو بيع الذهب بالذهب والفضة بالفضة وأحد الجنسين بالآخر. (علاء الدين الكاساني الحنفي، بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع، بيروت دار الكتاب العربي، ط: الثانية، سنة 1328هــ- 1910م، جـ5، ص215.

والشافعية قالوا بأنه: بيع النقد بالنقد من جنسه وغيره. (محمد الشربيني الخطيب، مغني المحتاج إلى معرفة ألفاظ المناهج، بيروت، دار إحياء التراث العربي، بدون ج2، ص52.

والحنابلة قالوا بأنه: بيع نقد بنقد. (منصور بن يونس البهوتي، كشاف القناع عن متن الإقناع، بيروت، دار الفكر، سنة 1402هــ- 1982م، ج3، ص266.

والمالكية قالوا بأنه: بيع الذهب بالفضة أو الفضة بالذهب أو أحدهما بالفلوس. (على الصعيدي العدوي، حاشية العدوي، على شرح أبي الحسن لرسالة ابن أبي زيد، بيروت، لبنان، دار الفكر، بدون، ج2، ص130.

ويلاحظ على هذه التعاريف حصرها الصرف على الذهب والفضة دون إدخال غيرها من النقود التي يصطلح الناس على ثمنيتها كالنقود الورقية، ولكن الراجح في علة الربا في النقدين هي الثمنية المطلقة ويترتب على ذلك أن حكم الصرف يجري في كل ما اصطلح الناس على ثمنيته كالنقود الورقية وغيرها. [↑](#footnote-ref-15)
16. ) ) محمد علي رضا آل جاسم، القواعد الأساسية في الاقتصاد الدولي، بغداد، مطبعة التعاون، الطبعة الثانية، 1967م، ص325. [↑](#footnote-ref-16)
17. () أحمد حسن الحسني، تطور النقود في ضوء الشريعة الإسلامية مع العناية بالنقود الكتابة، جدة، دار المدني، سنة 1410هـ- 1989م، من 183، ص184.

سترين ثواب الجعيد، أحكام الأحكام النقدية والتجارية في الفقه الإسلامية، الطائف، مكتبة الطائف، ط: الأولى، سنة 1413هــ- 1993م، ص497، ص507. [↑](#footnote-ref-17)
18. ) ) قال صلى الله عليه وسلم: "الذهب بالذهب والفضة بالفضة والبر بالبر والشعير بالشعير والتمر بالتمر والملح بالملح مثلاً بمثل سواءً بسواء يدًا بيد فإذا اختلفت هذه الأصناف فبيعوا كيف شئتم إذا كان يدًا بيد" رواه مسلم. (مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري، مرجع سابق، ج3، رقم الحديث (1587)، ص1211. [↑](#footnote-ref-18)
19. ) ) محمد بن علي الشوكاني، نيل الأوطار من أحاديث سيد الأخبار شرح منتقى الأخبار، بيروت – لبنان دال الجبل، سنة 1973م، ج5، ص254. [↑](#footnote-ref-19)
20. ) ) سيأتي الحديث عن التكييف الفقهي بالتفصيل فيما بعد. [↑](#footnote-ref-20)
21. ) ) عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان، مرجع سابق، ص70. [↑](#footnote-ref-21)
22. ) ) يحسم المبلغ الذي تم سحبه بعملة أجنبية والمبلغ المفروض على كل عملية سحب نقدي من ماكينات وأجهزة الصرف الآلي، من رصيد حامل البطاقة المودع له المصرف المصدر في بلده. [↑](#footnote-ref-22)
23. ) ) عبد الوهاب أبو سليمان، مرجع سابق، ص181. [↑](#footnote-ref-23)
24. ) ) محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والمصرفية والمحاسبية لبطاقات الائتمان، مصر، إيترك، 1997م، ص99. [↑](#footnote-ref-24)
25. ) ) عبد الوهاب أبو سليمان، مرجع سابق، ص177. [↑](#footnote-ref-25)
26. ) ) عبد الوهاب أبو سليمان، مرجع سابق، ص151، 153. [↑](#footnote-ref-26)
27. ) ) عبد الوهاب أبو سليمان، مرجع سابق، ص154، 155، 156. [↑](#footnote-ref-27)
28. ) ) محمد عبد الحليم عمر، مرجع سابق، ص53، 54. [↑](#footnote-ref-28)
29. ) ) عبد الرحمن بن علي المعروف بابن الديبع الشيباني، تيسير الوصول إلى جامع الأصول من حيث الرسول صلى الله عليه وسلم، بيروت- لبنان، دار المعرفة، 1397هـ- 1997م، ج4، ص138. [↑](#footnote-ref-29)
30. ) ) سورة البقرة: الآيتان 278، 279. [↑](#footnote-ref-30)
31. ) ) محمد الحسن صالح الأمين، الخدمات المصرفية غير الاستثمارية وحكمها في الشريعة الإسلامية، مكة المكرمة، جامعة أم القرى (رسالة دكتوراه)، 1987م، ص520. [↑](#footnote-ref-31)
32. ) ) راشد بن أحمد العليوي، المعاملات الاقتصادية في شركة الراجحي المصرفية للاستثمار من منظور الاقتصاد الإسلامي، مكة المكرمة، جامعة أم القرى (رسالة دكتوراه)، 1416ه- 1996م، ص235. [↑](#footnote-ref-32)
33. ) ) الإدارة العامة للأبحاث الاقتصادية والإحصاء، مؤسسة النقد العربي السعودي، النشرات الإحصائية الشهية، أغسطس 2001م، ص39- 41. [↑](#footnote-ref-33)