

جامعة جيلالي ليايس - سيدي بلعباس

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير



القسم: العلوم المالية والمحاسبة

الرقم التسلسلي:

مطبوعة بيداغوجية بعنوان:

محاضرات في مقياس

الصيرفة الالكترونية

موجهة للطلبة سنة الثانية ماستر تخصص مالية وبنوك

السداسي الأول

السنة الجامعية: 2023-2024

محتوى المادة: سيتم تناول المقرر وفق محورين رئيسيين :

الصفحة	العنوان
04	مقدمة
05	المحور الأول : عموميات حول الصيرفة الالكترونية
06	المحاضرة الأولى: توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي
	أولاً- اعتماد تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجهاز المصرفي ثانياً- وظائف تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجهاز المصرفي ثالثاً- أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على المصارف
14	المحاضرة الثانية : مدخل عام حول الصيرفة الالكترونية
	أولاً- مفهوم الصيرفة الالكترونية وتطورها عبر التاريخ ثانياً- دوافع ظهور الصيرفة الالكترونية وأهدافها ثالثاً- خصائص وأنماط الصيرفة الالكترونية
22	المحاضرة الثالثة: أشكال الصيرفة الالكترونية ،المزايا والعيوب
	أولاً- أشكال الصيرفة الالكترونية ثانياً- مزايا الصيرفة الالكترونية ثالثاً- عيوب الصيرفة الالكترونية
27	المحاضرة الرابعة: تحديات ومخاطر الصيرفة الالكترونية
	أولاً- أهم المخاطر المصاحبة للعمل المصرفي عبر الإنترنت. ثانياً- متطلبات ومعايير أمن المعلومات المصرفية في بيئة الإنترنت
33	المحاضرة الخامسة: خطوات و متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية
	أولاً- خطوات التحول من الصيرفة التقليدية الى الصيرفة الالكترونية ثانياً- متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية

37	المحور الثاني: أنظمة الصيرفة الالكترونية الحديثة
38	المحاضرة السادسة: مفهوم نظام الدفع الالكتروني، المزايا والخصائص
44	المحاضرة السابعة: المصارف الإلكترونية "Electronic Banking"
48	المحاضرة الثامنة: وسائل الدفع الالكتروني - البطاقات الالكترونية-
53	المحاضرة التاسعة: وسائل الدفع الالكتروني - البطاقات الالكترونية-
60	المحاضرة العاشرة: وسائل الدفع الالكتروني - النقود الالكترونية-
63	المحاضرة الحادي عشر: وسائل الدفع الالكتروني - الشيكات الالكترونية-
66	المحاضرة الثاني عشر: وسائل الدفع الالكتروني - المقاصة الالكترونية و -
70	المحاضرة الثالث عشر: وسائل الدفع الالكتروني - التحويلات الالكترونية-
73	المحاضرة الرابع عشر: نماذج بعض أنظمة الصيرفة الالكترونية
80	الخاتمة

مقدمة:

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات هامة أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها وأهمها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد، هذا التطور جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفرها له، وظهر إلى الوجود أفكار جديدة تعكس هذه التطورات التي تسمح بتجسيدها ومن هذه الأفكار تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومدى اندماجها في مختلف الميادين خاصة في الميدان البنكي، حيث في ظل هذه التحولات يلعب البنك دورا أساسيا نظرا لما يقوم به في سبيل توفير الظروف الملائمة التي تسمح لهذا الاقتصاد بالتطور في ظل وضع يتميز بالاستقرار. حيث عرفت تقنيات الاتصال السلكية واللاسلكية تطورات رهيبية وفرت السرعة التي يحتاجها الجهاز البنكي كعامل من عوامل اختيار الزمن الضروري لاتخاذ وتنفيذ مختلف القرارات، لدى فهذه التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تعد الوجه الحديث للبنوك المعاصرة.

حيث يتكون مضمون هذا المقرر العلمي من محاور متكاملة تغطي مختلف جوانب نشاط الصيرفة الالكترونية من خلال التطرق الى المفاهيم الخاصة بها وكذا مفاهيم حول أنظمة الصيرفة الالكترونية الحديثة وبعض النماذج من الدول التي تبنت هذه الأنظمة.

تهدف هذه المادة العلمية الى مساعدة الطالب على الامام بمختلف المفاهيم التي تخص نشاط البنوك الالكترونية وتمكينه من الاطلاع على مميزات وخصائص الصيرفة الالكترونية والخدمات التي تقدمها، ولا يمكن تحقيق هذا الهدف الا بالمجهودات التي يبذلها الطالب من خلال البحوث التي يجريها حول هذه الصيرفة الحديثة.

المحور الأول

عموميات حول الصيرفة الالكترونية

تمهيد

يشهد العالم منذ سنوات توسعا و تطورا في سوق المعلومات والاتصالات وفي تقنيات هذا السوق. وقد أخذت تقنيات المعلوماتية والاتصالات ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على تنوعها، و أصبحت هذه التقنيات عنصرا مساعدا للتقدم والتطور في تلك الأنشطة.

ولعل قطاع المصارف هو من أبرز القطاعات التي تتأثر بشورة المعلوماتية والاتصالات التي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي، فقد أمد القطاع المصرفي بآليات حديثة جعلته أكثر مرونة وديناميكية و سرعة في تقديم خدماته، وظهر ما يسمى بمصطلح الصيرفة الالكترونية الذي أصبح كإحدى السمات الجديدة للبنوك الرائدة والمتطورة.

المحاضرة الأولى: توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي

أولاً - اعتماد تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجهاز المصرفي

1- ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

تظهر التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال من خلال الجمع بين الكلمة مكتوبة ومنطوقة والصورة ساكنة ومتحركة وبين الاتصالات سلكية ولاسلكية أرضية أو فضائية ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وفتحها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة.

قبل التطرق الى تعريف تكنولوجيا الاعلام والاتصال نبدأ بتحديد مفهوم ثورة تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات لنخلص في الأخير الى تعريف هذه التكنولوجيات التي يصعب إيجاد تعريف موحد لها بسبب تنوعها وتعقدتها.

ان التكنولوجيا لها شقان أساسيان الآلات والمعدات والاخر فنون انتاجية ويعني هذا أن التكنولوجيا ليست عملية بسيطة يسهل نقلها من مكان لآخر ولكنها عملية معقدة ومتشابكة يصعب فصلها عن الظروف التي أنتجها أو بمعنى أكثر تحديدا أنها ترتبط ببيئة اجتماعية اقتصادية معينة تختلف من مكان لآخر من بيئة لأخرى.

يقصد بثورة **تكنولوجيا الاتصالات** تلك التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات، وهي تشمل ثلاث مجالات¹:

1. ثورة المعلومات أو ذلك الانفجار المعرفي الضخم المتمثل في الكم الهائل من المعرفة
2. ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية و اللاسلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.
3. ثورة الحسابات الالكترونية التي امتزجت معها بوسائل الاتصال واندجت معها والانترنت أحسن مثال على ذلك.

أما مفهوم **تكنولوجيا المعلومات** فيشير الى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني.

دفتون محمد، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال واستخداماتها ، مقال منشور على الموقع <http://www.platform.almanhal.com>¹

ومن خلال ما سبق من التعاريف تظهر **التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال** من خلال الجمع بين الكلمة مكتوبة ومنطوقة والصورة ساكنة ومتحركة وبين الاتصالات سلكية ولاسلكية أرضية أو فضائية ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وفتحها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة².

التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال أيضا تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات³.

2- مميزات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تتميز التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال بعدة مميزات نذكر منها:

- القدرة على نقل المعلومات من وسيط لآخر مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- القدرة على استخدام وسائل اتصالية في أي مكان مثل الهاتف النقال بمعنى الانتقال من الأجهزة الثابتة إلى الأجهزة المتنقلة.
- اللامكانية وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي.
- الانتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة.
- الانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل في الاتصال.
- يمكن لثورة المعلومات أن تمنح فرصة للفقراء بأن يصبحوا أغنياء وللمبتدئين بأن يكونوا محترفين ومنافسين حقيقيين.
- الانتقال من الاعتماد على الثورة المادية إلى الاعتماد على الثورة الفكرية.
- الإهتمام أكثر بكفاءة العنصر البشري والسرعة في أداء الأعمال.
- التدفق السريع والكثيف للمعلومات مما يسمح للفرد بتنمية قدراته
- سمحت التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال بظهور أنماط اتصالية جديدة، حيث أصبح الاتصال يعتمد على كثرة المعلومات والابتكار والتجديد بدل التكرار في العملية الاتصالية.

² مريشيش خالد، محاضرات في مقياس تكنولوجيا الاعلام والاتصال، تاريخ الاطلاع 06.09.2019 على الساعة 19س12

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/moodle/mod/resource/view.php?id=1094>

³ معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الاسكندرية، 2002، ص 18

- ظهور تصنيفات جديدة للمعرفة قادرة على تحقيق طفرات اتصالية لم يسبق الوصول إليها من قبل مما أدى إلى العمل في محيط اتصالي جديد قائم على أساس إدارة المعرفة ومحاولة إستعابها لتحقيق متطلبات العصر.
- الانتقال من الاتصال التقليدي إلى الاتصال التفاعلي العالمي.

3- مفهوم تكنولوجيا المعلومات البنكية:

لقد تميز العمل البنكي في هذا العصر بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة وأداء الخدمة المصرفية بما يتماشى والتقدم المتسارع الذي مس الصناعة المصرفية في هذا القرن.

فانطلاقاً مما أحدثته ثورة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المحيط الداخلي والخارجي للبنوك، حيث غيرت بشكل جذري آليات ونظم النتاج في كثير من القطاعات الاقتصادية، أدى ذلك إلى اهتمام المختصين بها ومحاولة كشف أبعادها، والوصول في الأخير إلى النظر إليها بشكل يبعث على التفاؤل، خاصة مع ما تقدمه من آفاق جديدة في الجهاز المصرفي.

ولقد ترتب على تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل البنكي تغيرات كثيرة أهمها:

- ☞ انخفاض تكلفة التشغيل.
- ☞ تزايد أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.
- ☞ تزايد حجم المعاملات الإلكترونية عبر الحدود بين عملاء البنوك والشركات التجارية بواسطة التجارة الإلكترونية.
- ☞ تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان، وظهور ما يعرف بالخدمات المنزلية المصرفية.
- ☞ تقديم خدمات لم تكن معروفة من قبل كأجهزة الصراف الآلي(ATM) وظهور البنوك الإلكترونية والبنك المحمول.
- ويمكن تحديد مفهوم العمل البنكي الإلكتروني بأنه يضم كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية (مثل الهاتف والحاسوب والصراف الآلي والإنترنت وغيرها) وكذلك العمليات التي يجريها مصدرها بطاقات الدفع أو الائتمان الإلكترونية على أنواعها وأيضاً المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية الإلكترونية ومواقع العرض والشراء والبيع وتقديم سائر الخدمات الإلكترونية للأدوات المالية على مختلف أنواعها ومراكز التسوية والمقاصة العائد إليها.

والعمل البنكي الإلكتروني يشهد نمواً متساوياً منذ سنوات ، مع انطلاقة " الإنترنت " الذي يغير بحق وجه وطبيعة العمل المصرفي.

ومنذ مدة تجرى المعاملات البنكية إلكترونياً في الشكل آلات الصرف الأوتوماتيكية والمعاملات الهاتفية، ثم انتقلت هذه العمليات إلى شبكة الإنترنت كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من العملاء والبنوك، إضافة إلى كونها سريعة ومریحة ومتاحة على مدار الأربع والعشرين ساعة أياً كان مكان العميل⁴.

ثانياً- وظائف تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجهاز المصرفي

لقد فرض الاقتصاد الجديد طائفة جديدة من النشاطات المرتبطة بالاقتصاد والمعلومات زادت من أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ووسعت وظائفها، خاصة في النظام البنكي ولعل أهمها⁵:

☞ اكتسبت البنوك عن طريق تقنياتها المختلفة، نشاطاً أكبر، سمح بالانفتاح على مختلف المستويات، حيث أصبحت تملك وسائل متطورة تمكنها من القيام بتحليل استراتيجي شامل لوظائفها ونشاطها. بغرض تحسين الخدمات وجعلها تتناسب مع الطلب عن طريق المرونة والفعالية.

☞ إن تنمية وتطوير الاتصالات في البنوك هو نتيجة لثلاثة معطيات:

- ينظر إلى تكنولوجيات الإنترنت بأنها فرص لتشكيل علاقة قوية مع الزبون وذلك عن طريق تبادل المعلومات كينيا وكيميا، وتبسيط الخدمة المعلوماتية للسماح بانتشاره واستيعابه من قبل العميل.
- إن القدرة على الاتصال المباشر بالعملاء، واعتماد اتصالات مستمرة بالبنوك، يسمح بإقامة نوع جديد من العلاقات، القائمة على أساس الثقة والتقارب.

● الاتصال المباشر بالعميل، يشكل محور رئيسي لهذا التطور، حيث يسمح بتطوير الخدمات التفاعلية المدعومة للمنتج البنكي والمكملة له، لتقديم أفضل المعلومات عنه، مما يساعد على ربح وفاء العميل، وتدعيم النشاط الذي أصبح يعتمد أكثر فأكثر على بيع خدمات، خاصة عن طريق الإنترنت.

☞ إن التكنولوجيات الحديثة تمكن من العمل عبر الشبكة فردياً أو جماعياً، فقد حولت جذرياً طريقة العمل على المستوردين، داخلياً عن طريق انتشار العمل الجماعي، وخارجياً بالعمل مع المزودين الاستراتيجيين، أي إنها أعطت قوة أكبر للموظف، عن طريق توسيع محيط عملها المشترك، أي العمل في مجتمع تتدفق فيه المعلومات بشكل واسع وبرنامج مشترك.

⁴ صالح نصولي واندريا شايختر، تحديات المعاملات المصرفية الإلكترونية، مجلة التمويل والتنمية، العدد3، سبتمبر 2002، ص4

⁵ بومائلة سعاد، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد و المناجنت، العدد 03، مارس، 2004،

☞ تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعمل على تحسين وتحليل عدد كبير من البيانات الكمية والنوعية المحصل عليها عن طريق الاتصال ببنوك المعلومات العالية.

☞ مساعدة متخذي القرارات على اتخاذ قراراتهم وتنفيذها في مختلف الميادين.

ومن كل هذه الوظائف المعروضة نستنتج أهم الخصائص المميزة لطبيعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل البنكي:

☞ خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.

☞ خدمات لا تعرف قيودا جغرافية .

☞ خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية.

☞ يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية، ووسائل الدفع الإلكترونية الأخرى.

ثالثا- أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على المصارف

لقد أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تؤدي دورا هاما في مستقبل اقتصاديات الدول وتؤثر على الأسواق المالية حتى أصبح من الصعب على أي دولة أن تضع قيودا على معاملاتها وأصبح على الجميع أن يتعاونوا حتى يكون بمقدورهم تحقيق النسب المطلوبة للنمو، فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في الاقتصاد حيث ربطت إنتاجية بمقدار التقدم الذي يحدث فيها، ويتعاضد دورها شكلت تحديا للمصارف من خلال الآتي:

☞ التأثير على وضع القيود والحواجز وإجراءات الحماية.

☞ رفع درجة التنافسية في عمل المصارف.

☞ التأثير على هوامش الأرباح.

☞ التأثير على نوع الخدمات وطرق تقديمها.

☞ التحرير الكلي لانتقال رؤوس الأموال بين الدول.

☞ توفير قدر كبير من الأموال القابلة للاستخدامات المختلفة.

☞ زيادة حجم الضغوط المفروضة على القطاع المصرفي المحلي لتحسين وضعه ونوعية خدماته.

☞ التعامل بكفاءة مع النمو الهائل و المتسارع لعدد من حسابات الزبائن بالبنوك.

☞ تخفيض التكلفة الحقيقية لعملية المدفوعات وإجراء المقاصة فيما بين الشيكات التي تمثل هذه المدفوعات.

☞ أدى تطبيق التقنيات الحديثة إلى تمكين البنوك من تقديم خدمات لزيائنها لم تكن معروفة من قبل.

- إن الاعتماد المتزايد على NTIC ، كان له أثر كبير في البنوك، حيث أحدث تغييرات عميقة في مختلف

المستويات ولقد أعطت محاولة إدراج تكنولوجيا المعلومات في مجال الإنتاج تمارها، خاصة في الدول الصناعية الكبرى،

فالارتباط القوي بين الربح وهذه التكنولوجيات ، ظهر من خلال تزايد الاهتمام بتقنيات ظهرت حديثا. فرغم أن حجم النفقات والاستثمارات في أنظمة المعلومات لا يزال محدودا، إلا إنها تعد عنصرا أساسيا لإنتاجية البنوك.⁶

- استطاعت البنوك أن تتحرر من قيد الزمان والمكان، فبعدما كانت السرعة تعوق حركة أداءها، أصبحت الآن تستثمر كمورد هام وأساس قوي لتحقيق المنافسة واقتناص الفرص.

- سمحت هذه التكنولوجيا بإحداث تغيير كبير في التنظيم الهيكلي للبنك، حيث أصبح أكثر حركية، أمام النظم الجامدة والساكنة فأصبحت نظما مرنة ومتغيرة.

- من التغيرات الهيكلية التي أحدثتها هذه التكنولوجيات، تلك المرتبطة بالتوظيف حيث أصبحت البنوك تعتمد على مجموعات صغيرة تنشط بشكل مرن وتستفيد من التدفق السريع للمعلومات في رفع كفاءتها.

- ومن أهم ما أحدثته هذه التكنولوجيات على الموارد البشرية، الاتجاه نحو المزيد من الاستقلالية للموظفين، حيث أصبحت المعلومات وسيلة تمكنهم من اتخاذ القرار المناسب، إذ استدعى الأمر ذلك خدمة للصالح العام.

- إن الوسائل التي توفرها هذه التكنولوجيات، يمكن أن تكون أدوات مهمة للتكوين: توفير التكوين الذاتي عبر الإنترنت والإنترنت و تعطي مقاييس جديدة لتحديد الكفاءة. ومن هنا يمكن للموظف أن يستمر في تكوين نفسه كلما استدعى الأمر ذلك، كما أن تمتعه باستقلالية متزايدة واستفادته من تقاسم المعلومات، ينمي لديه الإحساس بالانتماء.

من خلال كل هذا يظهر كيف أن التكنولوجيات الحديثة أصبحت أمرا واقعا من خلال اندماجها في المحيط الداخلي و الخارجي للبنك حيث أصبحت تمثل قلب استثماراتها.

إن الاعتراف و الإقرار بأهمية العميل يمثل أساس وجوهر نجاح العلاقات المستندة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال. فمن خلال معرفة حاجات العميل والعمل باتجاه تحقيقها من خلال التطورات التكنولوجية الهائلة يستطيع البنك أن يتبنى ويدعم أفضل العلاقات مع العميل. والواقع أن العلاقة المتنامية مع العميل والسعي لتحقيق رضاه وكسبه ولأنه صارت تتمثل ميزة تنافسية وأفضلية تنافسية أيضا على المنافسين. كما ينبغي على البنك الاهتمام بالعملاء الحاليين بنفس طريقة اهتمامهم باستقطاب عملاء جدد، و بإمكان البنوك انتهاج هذا المدخل التفاعلي المبتكر لتكريس ولاء العملاء إلى أقصى درجة وتفصيل خدماتها وتطويرها وطرحها وفقا لحاجات ورغبات كل عميل على حدى.

⁶ مصطفى عبد اللطيف ، بلعور سليمان، تحديات العولمة المالية للمصارف العربية و استراتيجيات مواجهتها مع الاشارة إلى القطاع المصرفي الجزائري ، ملنقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية واقع و تحديات، جامعة شلف ، أيام 14-15 ديسمبر، ص 247.

- إن استخدام هيكل فعال لتكنولوجيا الإعلام والاتصال يتيح المجال أمام كل بنك مرتبط بالشبكة لتحقيق الكثير مقابل كلفة منخفضة جدا، فتكنولوجيا الإعلام والاتصال تمثل نوعا من الارتباط بالنظم الحاسوبية، وتمثل تغيرا في فلسفة البنك باتجاه المشاركة في علاقات طويلة الأمد وقوية مع العملاء. وبشكل عام يمكن القول إن بروز العلاقات المستندة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال قد شجع البنوك على استخدام التقنيات والممارسات الجديدة التي تحقق لها فرصة الحصول على معلومات قيمة، والمشاركة في هذه المعلومات. حققت تكنولوجيا المعلومات المتأصلة

- إن التسويق عبر العلاقات المستندة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال يعتبر وسيلة أساسية تجعل من التسويق البنكي حقيقة مهمة، وينبغي استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتعزيز عملية بناء مثل هذه العلاقات وإرسالها على أسس متينة قوامها المصدقية العالية، ومن الواضح جدا في عالم اليوم أن البنوك والناس ما عادوا قادرين على الاستغناء عن التكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي أوسع بكثير من الإعلان وجميع البيانات والصفحات المركزية وبيع الخدمات والبريد المباشر، و سيكون لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وقعا كبيرا على كيفية قيام البنوك بتسويق منتجاتها وخدماتها فينبغي أن نكون مدركين للتطورات التكنولوجية الجديدة و تأثيراتها الممكنة ذلك أن التكنولوجيا الحديثة تؤثر فعلا على نشاطات وعلاقات الأعمال بطرق وأساليب مختلفة، فهي تؤثر على عمليات الاتصالات والتنسيق ضمن شبكة تضم متعاملين و تعاملات .

- تكنولوجيا الإعلام والاتصال لها أثر على التوظيف سواء كان التوظيف داخليا، كحالة عرض المناصب الشاغرة على المستخدمين إذا توفرت فيهم الكفاءات المطلوبة، أو خارجيا عند اللجوء البنك إلى سوق العمل فإن هذه التكنولوجيا تلعب دورا معتبرا إذ تقف إلى جانب المسير وتساعد في ذلك بالرجوع إلى قاعدة المعطيات المتوفرة بالبنك، كما تساعد في مختلف مراحل عملية التوظيف الخارجي وإجراء الاختبارات للمتشحين، ولتبيان هذا الدور يكفي تصور الطريقة التقليدية المتبعة في عروض العمل المتمثلة في نشر الإعلان في الجرائد والمجلات ثم تلقي الرغبات بنفس الطريقة، وهي طريقة أصبحت غير عملية تماما. يكفي لكل ذلك نشر الإعلان في الشبكة (INTERNET و الشبكة المحلية) في لحظات و تلقي الرغبات في اللحظات الموالية سواء كان ذلك في مختلف أنحاء الوطن أو خارجه.

- إن استعمال هذه التكنولوجيا أدى إلى ظهور تخصصات جديدة مما أدى إلى خلق مناصب جديدة كمناصب العمل عن بعد، حيث تبقى الموظف في بيته أو في أي مكان آخر، بعيدا عن البنك، و ذلك بتزويده بما يحتاجه من الوسائل المساعدة (هاتف، فاكس، شبكات...) اللازمة للقيام بوظيفته.

- تقف تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى جانب الموظف في البنك حيث تساعده في عملية المراقبة واكتشاف الأخطاء وتصحيحها باستعماله للبرمجيات والشبكات فهي إيجابيات ملموسة لكن تتطلب مؤهلات جديدة متجددة لدى الموظف في البنك.

- وقد أعطت تكنولوجيا المصارف قدرة إضافية للإدارة المصرفية في إمكانية التوسع والتنوع في الخدمات وفي تطوير كفاءة العمليات، وفي سرعة اتخاذ القرار وفي الرقابة، فلم يعد فتح الفروع الجديدة على السياق التقليدي بشكله كالسابق، إذ عوضت الاستخدامات التكنولوجية عن ذلك، وصارت الحاجة إلى الخدمة المصرفية في منطقة ما تحل عن طريق الأنظمة الإلكترونية والأجهزة المربوطة بها المكلفة بأداء الوظائف التي تستخدم أدوات تقنية متعددة تتيح الربط المتصل و الفوري بالفروع والمصارف في المناطق الأخرى داخل البلد وخارجه وبهذه الوسائل يستطيع الزبون وهو في مكان عمله أن يودع ويسحب النقود، ويدفع الصكوك، ويقترض الأموال، وغير ذلك دون الحاجة إلى إجراء الزيارة التقليدية إلى فرع المصرف الذي يتعامل معه، حتى وصل الأمر في السنوات الأخيرة أن تُلثي الخدمات المصرفية تقدم بالوسائل المذكورة في بعض البلدان الصناعية⁷

⁷ كاضم محمد ماحور، تكنولوجيا المصارف، الرشيد المصرفي، العدد الأول، 2000، ص 37

المحاضرة الثانية : مدخل عام حول الصيرفة الالكترونية

أدى الانتشار المذهل و المتسارع في شبكة الإنترنت إلى تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، من خلال إمداده بآليات حديثة جعلته أكثر مرونة وديناميكية وسرعة في تقديم خدماته ، فقد ظهرت الصيرفة الإلكترونية التي عملت على تحقيق الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية ، وإبتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء بما يتناسب والتطور المتسارع في الصناعة المصرفية.

أولاً- نشأة و مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

1/- نشأة الصيرفة الإلكترونية وتطورها عبر التاريخ:

○ التطور التكنولوجي للصيرفة الإلكترونية: إن الانتقال من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني يتطلب عدة تغيرات في المصرف سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي له، حيث يتخذ قرار الانتقال بعد إجراء دراسة سوقية متخصصة مع دراسة إمكانية البنك المادية والمالية في تغطية تكاليف هذا التغيير، وكذلك العوامل المؤثرة في عملية الانتقال إلى العمل المصرفي الإلكتروني وما هي أهم اتجاهات التعامل مع البنوك على الانترنت.

إن العمل الآلي في البنوك مر بمراحل عديدة حتى وصل إلى البنوك الالكترونية، وتتمثل المراحل فيما يلي:⁸

لقد مرت استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بست مراحل والتي هي :

1- مرحلة الدخول : وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا الى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للإعمال المكتيبة الخلفية ، حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون الى المصارف لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية والتقارير المحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة او في كلفتها فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي .

2- مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا : وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالإعمال ، وكانت أيضا مرحلة تحضير أوسع لدخول التكنولوجيا وامتازت بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا .

⁸ صلاح الدين حسن السيسى، التجارة الدولية والصيرفة الالكترونية(النظريات والسياسات)، دار الكتاب الحديث، 2014، ص ص-133. 134

3- مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء :وتتميز بالتكاليف العالية حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا .

4 - مرحلة الضبط او السيطرة على التكاليف : وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا ، وعمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف .

5 - مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلاً كباقي أصول المصرف : وبالتالي يجب ان ينجي هذا الأصل مردوداً كباقي الأصول وهنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا .

6 - مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال المصرف : وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا ، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي .

ومن هنا كانت بداية العمل المصرفي الاليكتروني واعتماد البنوك على إستراتيجية خاصة بالصيرفة الاليكترونية من خلال تقديم الخدمات المصرفية عبر فروعه.

وعلى أي حال فإن الصيرفة لا تختصر فقط بكثافة التكنولوجيا المتوفرة أصلاً بل إيجاد المسوغات التي تدفع باتجاه اعتماد هذه الخدمة في ضل مفاهيم متباينة بل متعارضة حول هوية زبائنها المرتقبين . وتستطيع الصيرفة الاللكترونية ان تؤمن للعملاء السحب من أرصدة حساباتهم او تحويل مبالغ معينة او تحديث المعلومات الخاصة بهذه الحسابات بعدما كانت تجرى جميعا بواسطة العمل المصرفي التقليدي كما يتوقع في السنوات القادمة إدخال خدمات مصرفية جديدة أكثر ملائمة للعملاء من الصراف الآلي أو الهاتف او زيارة فرع المصرف كخدمة دفع (الفواتير) بالطرق الاللكترونية ، ويمكن تقسيم التطور الذي حدث إلى ثلاث مراحل حسب التطور التكنولوجي لقنوات الخدمات الاللكترونية:

➤ **المرحلة الأولى:** وهي التي ظهرت بها آلات الصراف الآلي، ونقاط البيع، والكمبيوتر المنزلي، والبنك

المحمول، والبنوك الهاتفية، وقد حققت هذه المرحلة العديد من الأهداف للبنوك أهمها: خفض الضغط على الفروع، تحسين الخدمة، تخفيض التكاليف، زيادة الأرباح.

➤ **المرحلة الثانية:** وهي أهم مرحلة من مراحل البنوك الاللكترونية، وبموجبها تم الانتقال من مرحلة البنوك

التقليدية التي لها واقع مادي ممثلاً في الفروع والمستندات، إلى وجود افتراضي على شبكة الانترنت.

➤ **المرحلة الثالثة:** وهي تلك المرحلة التي ظهرت بها توجهات الدمج ما بين قنوات تقديم الخدمة

المصرفية المذكورة بالمرحلة الأولى، وتقنية الانترنت المذكورة بالمرحلة الثانية.

- وفي الثمانينات من نفس القرن ظهرت وسائل متطورة مثل: تلفزة الكابل ، والحاسوب الشخصي يمكن إستخدامها في الصيرفة بالبيت ، وبذلك حلت مشكلة محدودية الأنظمة الهاتفية.
- وبعد التطور الكبير الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات والاتصال وشبكة الإنترنت، وجدت البنوك الوسيلة المثلى لعرض العمليات المرتبطة بالحسابات المالية دون تحريك السيولة النقدية.
- وفي عام 1958 أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع ، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة "Bank Americard" عام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء "Carte Bleue" من طرف ستة بنوك فرنسية . وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا " France Telecom " بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة (Cartes à mémoire) لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثيه (Cartes à puce) تحمل بيانات شخصية لحاملها، وفي سنة 1995 أنجزت "Netscape" أول برنامج يسمح بالدخول إلى مواقع الواب، وأصبحت الصيرفة عبر الخطوط ممكنة، ويعتبر خط "SFNB" أول بنك أمريكي عبر الخط في العالم.⁹
- وكان ظهور أول بنك إفتراضي في منتصف التسعينات في الولايات المتحدة الأمريكية، ليتلاحق بروز مصارف من نفس النمط، وبصورة متسارعة، في مناطق أخرى من العالم، خاصة وأن تسيير الزبون الافتراضي (client virtuel) أقل تكلفة من تسيير الزبون التقليدي¹⁰.

2/- مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

شهد عالم الوساطة المالية تحولات نوعية غيرت من أهداف وإستراتيجيات العمل المصرفي ، وذلك بسبب الثورة التكنولوجية في الإعلام و الإتصال و عوامة الأسواق المالية والمصرفية ، والصيرفة الإلكترونية أو البنوك الإلكترونية مفهومان يؤديان نفس المعنى وهو تقديم خدمات مصرفية ذات جودة وكفاءة عالية.

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الالكترونية "Electronic Banking" أو بنوك الانترنت "Internet Banking" أو البنوك الالكترونية عن بعد "Remote Banking" أو البنوك المنزلي "Home Banking" أو البنك على الخط "Online Banking" أو البنوك الخدمية الذاتية "Self Service Banking" أو بنوك الويب "Web Banking" ،

⁹ - تطار محمد منصف، "الصيرفة الإلكترونية والجهاز المصرفي الجزائري" ، مجلة الباحث ، العدد (02) ، جامعة بسكرة ، 2002 ، ص 07.

¹⁰ - عبد الغني ربح ، نور الدين غردة ، " تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق" ، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة ، جامعة ورقلة ، 11-12-2008 ، ص03

وعلى اختلاف المصطلحات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو إنجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد".

وتختلف التسميات حول مفهوم المصارف الالكترونية ولكنها تصب في مفهوم واحد هو المصارف التي تعمل عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت).

*من خلال ما سبق ذكره يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية على أنها:

- "كافة الأنشطة والعمليات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف والحاسوب وأجهزة الصراف الآلي والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها ، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية إلكترونياً."¹¹

- ويقصد بها كذلك " إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني ومن أهم أشكاله شبكة الإنترنت، سواء تعلق الأمر بالسحب، أو الدفع ، أو الإئتمان ، أو غير ذلك ، ففي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للذهاب لمقر البنك إذ يمكنه القيام بمختلف معاملاته المصرفية من أي مكان أو في أي وقت يريد."¹²

- وهناك تعريف آخر لصيرفة الإلكترونية على أنها " مختلف المعاملات المالية بين المؤسسات المالية ، والأفراد والشركات التجارية والحكومية بطرق حديثة ، مستمدة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا الابتكارات المتواصلة أدوتها لها لتحقيق ذلك ".¹³

- من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن : الصيرفة الإلكترونية تمثل تقديم خدمات مصرفية متنوعة، باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وذلك باستخدام أدوات إلكترونية مختلفة كأجهزة الصراف الآلي والهواتف النقالة والحواسيب الشخصية... وغيرها، والتي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي وقت ومكان وبسرعة فائقة وتكلفة أقل ودون أي عناء .

إذن بالصيرفة الإلكترونية (هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها)، وتعرف أيضاً (على إنها تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الالكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في

¹¹ - ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبد اللات ، "الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع) " ، الطبعة الأولى ، دار وائل لنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008 ، ص28

¹² - عبد الغني رباح ، نور الدين ، نفس المرجع السابق ، ص04

¹³ - مزريف عاشور ، معموري صورية ، "عصرنة القطاع المصرفي والمالي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر" ، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة ، 11-12-2008 ، ص03

مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقدم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق)، وتعرف أيضا (على إنها ذلك النظام الذي يستخدم الآليات الالكترونية، أو التقنيات على الخطوط المباشرة في القطاع المصرفي من أجل تقديم و توفير الخدمات المصرفية للزبائن).

وبذلك فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الانترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب و دفع وتحويل دون انتقال العميل إليها.

يتميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية :

البنوك الافتراضية (بنوك الإنترنت) : تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف البنك العادي.

البنوك المزدوجة : وهي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية .

وعموما يرجع ظهور وانتشار الصيرفة الالكترونية إلى عاملين أساسيين : -

✓ تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية إما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار والناجحة عن عوامة الأسواق .

✓ تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو ما يعرف "بالصدمة التكنولوجية" والتي كانت في كثير من الأحيان استجابة للعامل الأول .

ثانيا- دوافع ظهور الصيرفة الالكترونية وأهدافها:

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها¹⁴ :

✓ ثورة الإتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية ومتطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.

✓ التجارة الالكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الالكترونية وخاصة الانترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها مما جعل التطوير الواعي لإستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة حتمية وليس ترفا أو هدرا للأموال.

✓ وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الإقتصاديات الوطنية بل إكتسبت أبعادا دولية في ظل تحرير التجارة العالمية .

¹⁴ وسيم محمد الحداد، شقيري موسى وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار الكسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط 1، 2018، ص56-57

- ✓ تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبحت العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك.
- ✓ وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها، وخاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة ر فبعة المستوى بتكلفة تنافسية، مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات .

دخول العديد من المؤسسات التجارية والإقتصاديات سوق الأعمال المصرفية ومن أهم الأمثلة في ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كوبون يستخدم عند التسوق فيها وبالتالي تقل الحاجة للتعامل مع البنوك.

وتكمن أهداف الصيرفة الالكترونية فيما يلي:

- 1- فتح فروع جديدة بكلفة قليلة جدا قياسا بالفروع التقليدية ومما تتطلبه من امكانيات مادية وبشرية ذات تكاليف عالية جدا.
- 2- توسيع قاعدة المتعاملين مع البنك وذلك من خلال عرض خدماته ومنتجاته عبر الشبكة وهذا ما ينعكس على استقطاب زبائن جدد من مختلف المناطق.
- 3- الخروج من المحلية باتجاه العالمية وهذا ينعكس على زيادة عدد المتعاملين مع البنك داخل البلد وخارجه.
- 4- عولمة اعمال البنك من خلال شبكة الانترنت وهذا يحد ذاته مسالة آثار كبيرة على نجاح البنك في تقديم منتجاته وخدماته بشكل يؤدي الى تكافؤ الفرص وخاصة بالنسبة للبنوك الصغيرة والمتوسطة والتي لا تمتلك الموارد المالية والامكانيات البشرية اللازمة للانتشار في بلدان اقليمية كانت او عالمية.
- 5- الوصول الى الاسواق العالمية بشكل شمولي وفي نفس الوقت وبأقل الكلف مما يتيح لهذه البنوك قاعدة تنافسية يمكن ان تنافس البنوك الكبيرة.
- 6- ان التعاملات المصرفية الالكترونية اقل كلفة وأسرع مقارنة بتكلفة المعاملات المصرفية التقليدية.
- 7- تتمتع الخدمات المصرفية الالكترونية بالسرعة والجودة بالاستفادة من مزايا النظام الالكتروني مما يكسب البنوك الالكترونية هذه المزايا والفوائد.

ثالثا- خصائص وأنماط الصيرفة الالكترونية:

1/- خصائص الصيرفة الالكترونية:

- إمكانية الوصول الى قاعدة أوسع من المتعاملين: يساهم الانترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي على النحو الذي يوفر لها القدرة على الوصول الى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بزمان او مكان معين كما تتيح لها الخدمة إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل إضافة الى سرية المعاملات التي تميز البنوك وتزيد من ثقة العملاء فيها.
- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: تتيح البنوك الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها إذ تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية إلى جانب الخدمات الأخرى التي تتيحها صيغ التعامل مع الانترنت والتي تميزها عن الأداء التقليدي مثال ذلك أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية لتسهيل مهمة متابعة الأرصدة، تسديد الفواتير والكمبيالات المسحوبة، إدارة المحافظ المالية، تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة
- تخفيض التكاليف: من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية مساهمتها في تقليص تكاليف تقديم الخدمة من خلال تخفيض النفقات التي يتحملها البنك، فتكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة ومستلزمات إدارية، وما يترتب على ذلك من توفير فرص تعزيز جودة الخدمات إلى جانب استقطاب وجذب المتعاملين، وهو ما توصلت إليه نتائج العديد من الدراسات الميدانية التي أجريت في بيئات مختلفة من تطبيقات التجارة الإلكترونية.
- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية: نظرا لاتساع الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال بالمقارنة مع البنوك التقليدية، فقد أصبح من السهولة على المتعامل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح و بكفاءة عالية بدلا من انتقال المتعامل إلى مقر البنك شخصيا، إلى جانب الوقت الذي يتطلبه الانتظار في حالة وجود متعاملين آخرين يتزاحمون على الحصول على نفس الخدمة أو خدمات يقدم من قبل ذات الموظف لمجموعة من المتعاملين في صف الانتظار .
- خدمات البطاقات: توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لشريحة محدودة من المتعاملين مثل رجال الأعمال والمتعاملين "VIP" ، وتشتمل هذه الخدمات على خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محدودة من المتعاملين على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص، و من هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن، و تشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم

خاص، خدمة مراكز الأعمال، الإعفاء من رسوم و عمولات الخدمات البنكية، بالإضافة إلى كثير من الخدمات الخاصة

○ **تحقيق الميزة التنافسية:** توفر عملية تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت للبنك فرصة امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية فضلا عن أن استخدام الإنترنت يسهم في تعزيز رأس المال الفكري و تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يمكن توظيفها في تعزيز العمليات المصرفية كما أن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية تحفز البنوك الصغيرة نحو ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات ووفقا لذلك سيقوم المتعاملون بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب

15

¹⁵ محمد حسين الطائي، التجارة الالكترونية المستقبل الواعد لاجيال قادمة" دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ط1، ص228

المحاضرة الثالثة : أشكال الصيرفة الإلكترونية، المزايا والعيوب

أولاً - أشكال الصيرفة الإلكترونية

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية وتطورها في فترة قصيرة إنجر عنه مجموعة من الإمتيازات، ومن أهمها الخدمات التي تقدمها عبر القنوات التوزيعية الإلكترونية المختلفة مثل أجهزة الصراف الآلي والهواتف المصرفية وغيرها ، والتي من خلالها تتيح خدمات مصرفية للعميل بشكل كامل من بداية إختيار الخدمة من طرف العميل مروراً بإجراءات إتمامها وإنهاء أداؤها بشكل إلكتروني. وتتمثل أهم قنوات التوزيع الإلكتروني التي تقدم الخدمات المصرفية في:

أ- جهاز الصراف الآلي: "Automatic Teller Machine"(A.T.M)

وهو أكثر الخدمات الإلكترونية إنتشار ، وقد ظهرت أجهزة الصراف الآلي في الثمانينات كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية وذلك بهدف تقليل المعاملات داخل البنك ، فهي تعتمد على وجود أجهزة مخصصة لزيائن من أجل قيامهم بمختلف المعاملات المالية آلياً دون اللجوء إلى مقر البنك ، وتعتمد هذه الأجهزة على شبكة من الإتصالات تربط فروع البنك الواحد في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك .¹⁶

- ويمكن تعريف آلة الصراف الآلي على أنها " تلك الأجهزة التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالحدار أو بشكل مستقل ، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف ، ويقوم العميل بإستخدام البطاقات البلاستيكية أوالبطاقات الذكية للحصول خدمات متنوعة كالسحب النقدي ، والإيداع النقدي وغيرها "¹⁷. ولقد أصبحت هذه الأجهزة ومنذ بدء تشغيلها من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد، وتتيح لهم مجموعة من الخدمات كالسحب النقدي؛ إيداع النقد؛ إيداع الشيكات؛ دفع الفواتير طلب كشف الحساب ... وغيرها من الخدمات .

ب- الصيرفة عبر الهاتف المحمول (الصيرفة المحمولة): "Mobile Banking"

إن إنتشار الهواتف النقالة أدى إلى تطور الخدمات التي يمكن أن تقدمها بسرعة فائقة ، خاصة منها المصرفية . والخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول وتشبه الخدمات التي تقدم عبر الهاتف الثابت ، ولكنها تمتاز عنها بأنها تكون عبر بيانات ونص مكتوب ، فتقوم هذه القناة بتزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان

¹⁶ - عبد الرحيم وهبية ، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية " ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية ، جامعة الجزائر ، 2006 ، ص 50.

¹⁷ - ناظم محمد نوري الشمري ، " نفس المرجع السابق " ، ص 30.

وفي أي وقت من خلال إستخدام العميل لرقمه السري الذي يتيح له الدخول إلى حسابه والإستفادة من الخدمات التالية :

الإستعلام عن الأرصدة ؛ الإطلاع على عروض المصارف الأخرى ؛ الإستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات ؛ تحويل الأرصدة من حساب إلى آخر؛ الإستعلام عن أسعار العملات و الفوائد¹⁸

* ومنذ إنطلاق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول جرى تطور مذهل وكبير في مجال توظيف وسائط وبرتوكولات الإتصال وتبادل المعلومات في البيئة المصرفية .

ت- الهاتف المصرفي: " Phone Banking "

تستخدم البنوك خدمة الهاتف المصرفي لتفادي صفوف العملاء في الإستفسار عن حساباتهم و مختلف الخدمات المصرفية الأخرى، وتتيح هذه الخدمة للعميل إجراء عمليات متعددة منها: الخدمات الإستعلامية ؛ تحويل المبالغ المالية من حساب إلى حساب آخر عبر الإنترنت ؛ طلب كشف الحساب ؛ شراء الأوراق المالية؛ متابعة سوق الأسهم .

تستمر هذه الخدمة يوميا ولمدة 24 ساعة ، وتعتمد على شبكة تربط فروع البنك الواحد ككل ؛ والإتصال بفروع البنك يكون برقم موحد بينهما.¹⁹

- وقد إستفاد البنوك وكذلك العملاء من هذه الخدمة ، فأصبحت هناك مراكز متخصصة للإتصال لخدمة العملاء ، مما يوفر عليها الكثير من الخدمات التي تستغرق منها ومن العميل وقتا كبيرا ، زيادة على الإقتصاد في التكلفة ؛ وتطورت هذه الخدمات لاسيما في الدول المتقدمة وأصبح العميل يشعر بخصوصيته مع البنك الذي يتعامل معه ، فساعدت هذه المراكز على نمو علاقة خاصة بين العميل والمصرف ، وازدادت هذه الخدمات تطورا وذلك بإدخال البريد التلقائي لردّ على مكالمات العملاء.

ث- الصيرفة المنزلية : " Home Banking "

وتمثل تلك الخدمات المصرفية التي تتم من خلال الحاسوب الشخصي المتواجد بالمنزل ، أو مقر العمل أو في أي مكان آخر يتواجد به العميل ، ويتصل بحاسوب المصرف فيتمكن من خلاله العميل الحصول على خدمات تقريبا نفسها التي يحصل عليها من خلال الهاتف المحمول.²⁰

¹⁸ - رشيد بوعافية ، " الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري " ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية ، فرع نقود ومالية ، جامعة البليدة ، 2005 ، ص73.

¹⁹ - عبد الرحيم وهبية ، نفس المرجع السابق ، ص27.

ج-الصيرفة عبر الإنترنت (بنوك الإنترنت): "Internet Banks"

تعد بنوك الإنترنت الأعم والأشمل والأيسر، والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك بفضل إتساع شبكة الإنترنت وزيادة اليومية لعدد مستخدميها.²¹

- وتقدم بنوك الإنترنت جميع النشاطات المصرفية التي تقوم بها المصارف التقليدية مثل: الإطلاع على الرصيد؛ تحويل الأموال تسديد الفواتير، وغيره من النشاطات

❖ كما تقدم خدمات أخرى متقدمة مثل:

✓ - عمليات الدفع الإلكتروني؛

✓ - الإطلاع على صور الشيكات والفواتير؛

✓ - التأمين على الحياة وعلى الممتلكات الشخصية والتجارية؛

✓ - تجارة الأوراق المالية.

■ ومن خلال ماسبق نرى أن الصيرفة عبر الإنترنت توفر خدمات حديثة ومتنوعة للعميل، وتتيح له الحصول عليها حيثما يريد ومتى يريد ذلك، وهي بالتالي توفر له الراحة والأموال، كما أن للزبون قدرة أوسع في إختيار البنك والخدمات المناسبة له نظرا لتوفر المعلومات، وسهولة الحصول عليها.

ح- نقاط البيع الإلكترونية: "Point of sale Services"

وتشمل أنواع متعددة من الخدمات المالية للدفع الآلي في المحلات التجارية مثل:

ضمان الصكوك والدفع والقيود المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل والجهاز الموجود لدى التاجر.²²

ثانيا- مزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية:

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان إستجابة لمتطلبات البيئة الجديدة، وفي ظل الإقتصاد الرقمي، وإشتداد المنافسة بين المصارف، غير أنه طرح عدة مخاطر مختلفة ومتنوعة مما فرض عدة تحديات للمصارف الإلكترونية.

أ-المزايا:

²⁰ - عبد الرحيم الشحات، "المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية"، مجلة الباحث، العدد (02)، جامعة الملك عبد العزيز، 2007،

ص 50

²¹ - ناظم محمد الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، نفس المرجع السابق، ص 32.

²² - نبيل ذنون حاسم، "معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي"، العدد (25)، جامعة العراق، 2010، ص 07.

يحقق استخدام الصيرفة الإلكترونية مجموعة كبيرة من المزايا والخدمات ، ويمكن تخليصها كالآتي:²³

- ✓ - تحسين العلاقة بين المصرف والمتعاملين، حيث تكفل سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وإنخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وزيادة وتطوير ثقتهم في التعامل المصرفي؛
- ✓ - إعادة هندسة النظم المصرفية بما يوفر الدقة وتخفيض التكاليف؛
- ✓ - تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي، ومراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام المعلومات الإلكتروني، العاملين والأجهزة والبرامج وقاعدة البيانات؛
- ✓ - تحسين المركز التنافسي للمصرف.
- ✓ - تحقيق عنصر السرعة في الإنجاز وتحسين التدفق النقدي، وموثوقية تلك التدفقات وسرعة تداول النقد في بيئة أساسها السرعة والدقة؛
- ✓ - استخدام نظم متطورة في مجالات عمل المصرف وتقليل الأعمال الورقية ، ويتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛
- ✓ - توفير أمن المعلومات وسريتها للأطراف المختلفة.

بشكل عام هناك عدة فوائد توفرها الصيرفة الإلكترونية سواء للعميل أو البنك من خلال الخدمات المالية المصرفية التي يقدمها أو يعرضها البنك ومن أهم تلك الفوائد ما يلي:-

- يمثل الموقع الإلكتروني للبنك بمثابة شكل من أشكال الإعلان الإلكتروني عبر شبكات الانترنت وذلك ما يقدمه من معلومات ونشرات عن الخدمات المالية والمصرفية التي يتعامل بها هذا الموقع ومثل هذا الإعلان يتميز عن الإعلان التقليدي بعدة سمات منها التفاعلية والتبادلية والحوار.

-يقدم للزبائن المتعاملين مع البنك الإلكتروني الأسلوب الأنسب للتأكد من حساباتهم و أرصدهم لدى المصرف.

-يزود الزبائن بالأسلوب الأنسب لإدارة أعمالها المالية.

-إفهام وتعليم الزبائن الكيفية السليمة لإدارة المحافظ الاستثمارية والعائدة إليهم بأفضل الطرق وكيفية متابعة حركة السوق المالية في مختلف البلدان التي هم الزبون أو لها علاقة في المعاملات المالية.

-متابعة حركة الأموال العائدة له وكيفية إجراء تحويل الأموال بين حسابات الزبون المختلفة بطريقة دقيقة.

-تقديم الخدمات المالية للزبائن في المناطق التي لا توجد بها فرع بنك محلي.

²³ - نبيل ذنون جاسم ، مثال مرهون مبارك ، "معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الحكومي" ، معهد الإدارة ، بغداد ، 2009/2008 ، ص 06 .

-يسمح لزبون عقد لقاءات أو اجتماعات أو مقابلات مع موظفي البنك على شاشات الحاسوب والتحاور معهم واستقبال لردودهم أو مقترحاتهم أو حلولهم للمشاكل التي قد تواجه الزبون التي لا يتمكن من حلها لوحده.

فالصيرفة الإلكترونية ماهي إلا عملية نقل الخدمات والأعمال المصرفية التقليدية من أرض الواقع إلى البيئة الافتراضية في الإنترنت والحوايب والشبكات الإلكترونية ، وبالتأكيد فإن المصارف الإلكترونية لاتعني أن يتحول المصرف إلى حالة مطلقة من الأعمال الإلكترونية ويغلق أبوابه أمام العمل الإداري والمصرفي الحقيقي ، ولكن الأمر يتعلق بتحويل الخدمات والعمليات المصرفية التي يجد أنها تمكنه من الإستفادة من "وفرات العمل الإلكتروني" ، والانتقال نحو الأداء الأفضل والمتميز.

ب- العيوب:

رغم كل المزايا المذكورة سابقا ، إلا أن للصيرفة الإلكترونية بما فيها تكنولوجيا المعلومات والإتصال مخاطر شأنها في ذلك أي تكنولوجيا جديدة لابد أن يكون لها مخاطر تعتبر بمثابة العيوب والتحديات التي تعيقها، ويمكن إنجازها كالتالي :

- ✓ - إتساع الهوة بين المصرف والعميل ، مما يترتب عليه من عمليات إقتراض بدون ضمانات كافية؛
- ✓ - تعرض المصارف لعمليات النصب والإحتيال، حيث أن الخدمة المصرفية عبر الإنترنت يكون من الصعب مراقبتها بصورة دقيقة؛
- ✓ - وهناك خطر كبير يهدد المصارف الإلكترونية ، ويمكن أن يؤثر على الإقتصاد القومي ككل ويتعلق بحجم السيولة في الإقتصاد ، من حيث أن المصارف الإلكترونية تمكن العميل من تحويل أمواله وبأي مبالغ يريد وذلك بضغطة على الحاسوب أو الهاتف خارج حدود دولته إلى دولة أخرى، أو العكس، وفي هذه الحالة يجعل دولته عرضة للتأثير بأزمات السيولة بالزيادة أو النقصان.²⁴

²⁴- رشيد بوعافية ، " الصيرفة الإلكترونية والجهاز المصرفي الجزائري" ، نفس المرجع السابق ، ص 117.

المحاضرة الرابعة: تحديات ومخاطر الصيرفة الالكترونية

إن إستعمال الأنظمة المعلوماتية في القطاع المصرفي كان نقطة تحول بارزة ساهمت في تطوير وتوسيع هذا المجال إلا إنها تسببت في ظهور مخاطر عديدة تمخضت عنها جرائم عديدة لم نألفها من قبل سميت "بالجرائم المعلوماتية"، وتحتاج هذه المخاطر إلى أمن معلوماتي لحمايتها ، فمن خلال هاته المحاضرة سنتعرض لأهم هذه المخاطر وكذا متطلبات أمن المعلومات المصرفية في بيئة الإنترنت.

- أولاً: أهم المخاطر المصاحبة للعمل المصرفي عبر الإنترنت.
- ثانياً: متطلبات ومعايير أمن المعلومات المصرفية في بيئة الإنترنت

أولاً: أهم المخاطر المصاحبة للعمل المصرفي عبر الإنترنت.

إن استمرارية التطورات المتقدمة في مجال المعلوماتية ودورها المتميز في مجال التجارة ستقود المصارف والمؤسسات المالية حتما نحو الشبكة العالمية للمعلومات - الإنترنت - كما هو الحال في مصارف الولايات المتحدة والمصارف الأوروبية وخاصة البلدان الإسكندنافية وحتى بعض المصارف الآسيوية. يأتي هذا المشهد المالي المتغير بمخاطر وتحديات جديدة لإدارة المصارف وسلطات التنظيم والإشراف ومن شأنه التأثير على ميزات المصارف الإلكترونية ويحد من التعامل عن طريقها في ظل التحدي الذي يواجهه الأنظمة الأمنية للمواقع ومن أهم المخاطر التي تواجه العملاء والمصارف الإلكترونية:

1- الجرائم المعلوماتية المصرفية:

وتعرف جرائم الإنترنت بأنها تلك النوع من الجرائم التي تتطلب إلمامًا خاصًا بتقنيات الحاسب الآلي ونظم المعلومات لأجل ارتكابها.

- ونظراً لإعتماد البنوك بشكل كبير ومباشر على تقنيات المعلومات والاتصالات المتطورة في إدارة أعمالها ، فمن الطبيعي أن تتعرض هذه البنوك للإعتداءات وجرائم مصدرها التقنيات الحديثة المستعملة في ظل قلة التشريعات، ومن بينها :

أ- الإحتيال الإلكتروني: وهو سرقة المعلومات الشخصية عن طريق إنتحال شخصية ما ، أو مؤسسة موثوقة مثلا: تلقي رسالة بالبريد الإلكتروني من موظفي البنك الذي تتعامل معه أو شخص مقرب يطلب منك زيارة موقع إلكتروني لتحديث معلوماتك بسرعة ، وفي الأصل هذه الرسالة مرسله من جهة أخرى .²⁵

ب- جرائم بطاقات الإئتمان : وتتمثل في الإستخدام غير المشروع لبطاقات الإئتمان الممغنطة فقد يتم إستخدام بطاقات مزورة أو مسروقة للإستلاء على أموال أصحاب الحسابات أو إلتقاط أرقامها السرية عند إستعمالها عبر شبكة الإنترنت .²⁶

ت- جرائم غسيل الأموال: شهدت هذه العمليات تطورا كبيرا في فنونها مدفوعة بالتزايد الكبير في حجم الأموال والمتحصلات الناتجة عن الأنشطة غير المشروعة ، إضافة إلى التطور الكبير في الوسائل التكنولوجية التي تستخدم في نقل الأموال وتحويلها عبر الحدود ومع تطور أنظمة التحويل المالي وإستخدام شبكات الحاسوب في الربط بين كافة الأسواق وسهولة نقل أموال كبيرة ، تزايدت عمليات غسيل الأموال إضافة إلى إنتشار التجارة الإلكترونية فقد تزايدت تبعا لذلك .²⁷

ث- جريمة إتلاف برامج كمبيوتر البنك وبياناته: تستهدف هذه الجريمة التعرض لسلامة وأمن الأنظمة المعلوماتية وسرية البيانات والمعلومات التي تتضمنها من خلال التلف السريع الذي يلحق بها جراء فيروس رقمي يتغلغل في النظام ويتسبب في إيقافه عن العمل ، والمهدف من وراء هذه الجريمة تكبيد البنوك خسائر ضخمة والإضرار بسمعتها المهنية من خلال إشاعة جو من الخوف في نفوس عملائها وتعطيل سير أعمالها.²⁸

2/- إنعكاسات الجرائم المعلوماتية على بنية المخاطر في البنوك:

أدت الصيرفة الإلكترونية التي تعتمد الإنترنت كقناة توزيع جديدة إلى إحداث تغيير في بنية مخاطر البنوك ، ونجم عنها تحديات جديدة أمام التحكم في هذه المخاطر وإدارتها ، نظرا للجرائم السابقة الذكر التي تمس نظم معلومات البنوك ، وهو الأمر الذي إنعكس على بنية المخاطر المصرفية وإستراتيجيات إدارتها ، وفيما يلي نورد بعض المخاطر التي تعترض عمل البنوك في بيئة الإنترنت .

1- المخاطر القانونية :

تنطوي المعاملات الإلكترونية المصرفية على درجة كبيرة من المخاطر القانونية بالنسبة للمصارف ويمكن للمصارف توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق المعاملات الإلكترونية بدرجة أسرع مما يمكنها تحقيقه عن طريق

²⁵ - محمد زيدان ، محمد حمو ، " متطلبات أمن المعلومات المصرفية في بيئة الإنترنت " ، المؤتمر السادس تحت عنوان البيئة المعلوماتية الآمنة، الرياض ، 7-8 أبريل 2010 .

²⁶ - عبد الجبار الحنيص ، "الإستخدام غير المشروع لبطاقات الإئتمان الممغنطة من وجهة نظر القانون الجزئي " ، نفس المرجع السابق ، ص81 .

²⁷ - بسام أحمد الزلي ، " دور النقود الإلكترونية في عمليات غسيل الأموال " ، مجلة دمشق ، العدد (01) ، سوريا 2010 ، ص ، 588 .

²⁸ - محمد زيدان ، محمد حمو ، نفس المرجع السابق.

المصارف الإلكترونية، ومع ذلك فإنه في بعض الحالات قد لا تكون لدى المصارف المعرفة الكاملة بالقوانين والتنظيمات المطبقة في بلد ما قبل أن تبدأ في تقديم خدماتها فيه، سواء كان ذلك بترخيص أم بدونه إذا لم يكن ذلك مطلوباً.

وعندما لا يكون الترخيص مطلوباً فإن المصرف الافتراضي – الذي يفقد الإتصال مع الجهة المشرفة في الدولة المضيفة له – قد يجد أن الأمر أكثر صعوبة في البقاء على علم بالتغيرات التنظيمية ونتيجة لذلك فإن المصارف الافتراضية قد تنتهك بدون قوانين حماية المستهلك، بما في ذلك البيانات والأموال الخصوصية، واللوائح الخاصة بالترويج، وإذا تفعل ذلك فإنها تعرض نفسها لخسائر عن طريق الدعاوي أو الجرائم التي لا تجري ملاحظتها بسبب تنازع الاختصاص.²⁹

2- المخاطر الإستراتيجية:

المخاطر الإستراتيجية هي المخاطر التي ترتبط بالقرارات والسياسات والتوجهات التي تتخذها الإدارة العليا للمصرف . وتختلف بذلك عن بقية المخاطر المصرفية في كونها أكثر عمومية وإتساعاً من بقية المخاطر الأخرى، كما أن لها تأثيرات على كافة هذه المخاطر.

وتنشأ هذه المخاطر في العمليات المصرفية الإلكترونية، من الأخطاء أو الخلل الذي قد يحدث عند تبني استراتيجيات وخطط تقديم هذه العمليات والخدمات وتنفيذها، التي قد تقع فيها الإدارة العليا، وذلك في ضوء الحاجة الملحة لتقديم مثل هذه الخدمات في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة المصرفية في هذا الشأن من جهة أخرى . ويتضح من ذلك أن المخاطر الإستراتيجية للعمليات المصرفية الإلكترونية ترتبط بجزء كبير منها، بقضايا التوقيت. فقد تنشأ مخاطر إستراتيجية كبيرة في حالة توجه إدارة المصرف لأخذ زمام الريادة في استخدام تقنيات حديثة، أو على العكس تماماً قد تنشأ هذه المخاطر في حالة تباطؤ إدارة المصرف في إدخال التقنيات المصرفية الحديثة.

فبالإضافة إلى المتطلبات والترتيبات العديدة التي يستلزمها تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك التعامل مع التبدلات المتلاحقة في تقنيات هذه الخدمات، فإن على الإدارة العليا النظر في اعتبارات تتعلق بالربحية والوضع التنافسي للمصرف والإنعكاسات على المخاطر الأخرى، بالشكل الذي يساهم في تبني الخيارات الملائمة عند وضع استراتيجية تقديم هذه الخدمات.

²⁹ صالح نصولي وأندريا شاينتر " تحديات المعاملات المصرفية الإلكترونية " مجلة التمويل والتنمية ، واشنطن، سبتمبر 2002 ، ص49

3- مخاطر السمعة :

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي سلبي تجاه المصرف، والذي قد ينشأ من عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها المصرف والخاصة بزيائته، أو وقوع بعض عمليات الاختراق لنظم المصرف الإلكترونية واقتحامها من قبل الغرباء أو العاملين في المصرف ذاته، وهذا ينشأ عند وجود سمعة سيئة للمصرف من تلك الناحية، مما يؤثر تأثيراً كبيراً على سمعة المصرف وعلى نشاطه، وعلى عدد الزبائن لدى المصرف، ويخفض نشاط المصرف مما يقلل من الأرباح.

4- المخاطر التشغيلية:

المخاطر التشغيلية هي المخاطر المرتبطة باستخدام التقنيات والأنظمة، والأمر الذي يجعل هذه المخاطر أكثر أهمية بالنسبة للخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك نظراً للاعتماد الكبير على التقنيات في كافة أوجه تقديم هذه الخدمات.

وتنشأ هذه المخاطر بصورة رئيسية عن خلل في كفاءة البنية التحتية القائمة أو عن عدم ملائمة تصميم الأنظمة أو الإجراءات الموضوعية أو عن عدم توفر المتطلبات الأمنية اللازمة وللحد من هذه المخاطر، يتوجب على المصارف بناء نظام كفوء ومتكامل وتوفير البنية التحتية الملائمة للخدمات المصرفية الإلكترونية، بما يكفل كل من سهولة الإرتباط مع الأنظمة الأخرى للمصرف، والسلامة والأمن للمتعاملين، وضمان استمرارية توفر وتدقيق البيانات، وضمان المساندة المطلوبة من الأطراف الأخرى الموردة للخدمات . كما يتوجب على المصارف للحد من هذه المخاطر، امتلاكها، أيضاً لإجراءات سليمة وكافية للضبط والتحكم والتدقيق، بالإضافة لوجود إجراءات كافية لاكتشاف وتسجيل الإختراقات بصورة مستمرة.

5- المخاطر المصرفية التقليدية:

تتأثر المخاطر التقليدية للمصارف مثل مخاطر الائتمان ومخاطر السيولة ومخاطر النقد الأجنبي ومخاطر السوق، بالتبعات الناشئة عن العمليات والخدمات المصرفية الإلكترونية وليس بالضرورة أن يقود ذلك إلى زيادة أو نقصان في هذه المخاطر، ولكن قد يحدث تغيير في طبيعتها وشكلها.

أ- **المخاطر الائتمانية:** تتأثر المخاطر الائتمانية لمصرف من جراء التعاملات المصرفية الإلكترونية بعدة نواحي . فعلى سبيل المثال يوفر استخدام شبكة الإنترنت للمصارف الصغيرة منها على وجه الخصوص، الفرصة لكي توسع نشاطها وأعمالها بشكل كبير ومتسارع، الأمر الذي قد يؤدي إلى زيادة المخاطر المرتبطة بجودة الأصول ومتطلبات التدقيق الداخلي اللازمة . كذلك فإن استخدام شبكة الإنترنت، يخلق صعوبات في التحقق من هوية العملاء وأهليتهم الائتمانية، وهي جوانب جوهرية في اتخاذ القرارات الائتمانية السليمة . بالإضافة إلى ذلك، فإن

التوسع الجغرافي الذي تتيحه هذه الشبكة في تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية، سينتج عنه مخاطر ائتمانية مرتبطة بمتطلبات معرفة السوق وطبيعة العملاء، وكذلك التحقق من صحة الضمانات على سبيل المثال.

ب- **مخاطر السيولة**: تساعد السرعة الكبيرة في إنتشار المعلومات الصحيحة أو المضللة في أوضاع المصارف في مشاكل سيولة لهذه المصارف . فعلى سبيل المثال، يؤدي تناقل معلومات سلبية عن وضع مصرف ما، سواء كانت صحيحة أو غير صحيحة، إلى تدافع العملاء بأعداد كبيرة وفي وقت واحد على سحب ودائعهم من هذا المصرف، بشكل أسرع مما مضى من خلال استخدام المعاملات الإلكترونية . كذلك، فإن اشتداد المنافسة بين المصارف في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، سيؤدي إلى زيادة حدة التقلبات في حركة الودائع، مما سيخلق مشاكل سيولة إضافية لهذه المصارف.

ت- **مخاطر السوق**: قد تتعرض المصارف لمخاطر سوق إضافية عبر العمليات المصرفية الإلكترونية، من جراء التوسع الناتج عن هذه العمليات، سواء في تسويق الودائع أو القروض أو أنشطة التوريق وتداول الأوراق المالية، وذلك على الرغم من الفائدة التي يمكن أن يجنيها السوق تبعاً لهذا التوسع من حيث تعزز سيولته.

ثانياً- متطلبات ومعايير أمن المعلومات المصرفية في بيئة الإنترنت :

يرجع الفضل في ظهور البنوك الإلكترونية وتطورها إلى التقدم التكنولوجي وثورة المعلومات ، فقد نشأة وانتشرت بفضل هذا التقدم ، ولكن هناك حقيقة لا يمكن إخفاؤها وهي أن التقدم نفسه قد يكون السبب الرئيسي وراء القضاء على هذه البنوك ، إذ لم توفر لعملائها وسائل الحماية والأمان ما يدفعهم للإستمرار التعامل معها ، وهو ما يستدعي إتخاذ جملة من المتطلبات للحفاظ على الإستمرارية، وتمثل متطلبات الأمن الرئيسية للبنوك في بيئة الإنترنت في :

- 1- الوعي بمسائل الأمن لكافة مستويات الأداء الوظيفي، الحماية المادية للتجهيزات التقنية، الحماية التقنية الداخلية، الحماية التقنية من المخاطر الخارجية.
- 2- الأمن الفاعل هو المرتكز على الإحتياجات المدروسة التي تتضمن الملائمة والموازنة بين محل الحماية ومصدر الخطر وأداء النظام والتكلفة .
- 3- تمثل بيانات البنوك أمولا رقمية وحقوقا مالية وعناصر رئيسية في الإئتمان ، ومنه فالمطلوب هو وضع إستراتيجية شاملة لأمن معلومات تتناول نظام البنك وموقعه الافتراضي .
- 4- الرقابة الإلكترونية والتي تتركز على الأساليب التكنولوجية للرقابة على المخاطر وفحص البنوك في بيئة هيكلية تتسم بالإنفتاح .

5- إن أهم إستراتيجيات أمن المعلومات هو توفير الكفاءات التقنية القادرة على كشف وملاحقة والإختراقات وضمان وجود فريق تدخل سريع يدرك ما يقوم به .

6- أمن نظام التحويلات المالية الإلكترونية " EFT " ، حيث يوجد وسيلتين أساسيتين لتأمين المعاملات المالية والمصرفية الإلكترونية وهما :

أ- الأمن البرمجي: ويعتمد هذا النوع من الأمن على تشفير المعلومات البنكية عن طريق برنامج خاص يعمل على تشفير المعلومات الخاصة بإتمام عمليات الشراء ، بحيث لا يمكن قراءتها في حالة التعرض لها ، ومن أمثلة هذه البرامج بروتوكول الطبقات الأمنية ، وهو بروتوكول تابع لشركة " Netsca Pecmmunication Corp " ، ويسمح بمعرفة هوية البائعين ، بل وقد يربك المشتري نفسه الذي يتعين عليه إرسال رقم بطاقته للبائع على الخط.

ب- الأمن العتادي: ويتم هذا النوع من الأمن بإستعمال البطاقات الذكية الخاصة بالمستهلك هذه البرامج المستخدمة لتحقيق الأمن العتادي نجد بروتوكول الحركات المالية الآمنة ، والذي يسمح لشركتي **Visa** و **Master Card** بمعرفة أطراف التبادل من خلال التوقيعات الرقمية.

7- التوقيع الإلكتروني : وهو شهادة رقمية تستخدم في إرسال أي وثيقة أو عقد تجاري أو تعهد أو إقرار، وهو مكون من أحرف أو أرقام أو صور أو صوت أو نظام معالجة إلكتروني، ويتم اللجوء إلى التوقيع الإلكتروني لرفع من مستوى الأمن وخصوصية المتعاملين عبر شبكة الإنترنت.³⁰

³⁰ - محمد زيدان ، محمد حمو ، " متطلبات أمن المعلومات المصرفية في بيئة الإنترنت " ، نفس المرجع السابق.

المحاضرة الخامسة: خطوات و متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية

أولاً _ خطوات التحول من الصيرفة التقليدية الى الصيرفة الالكترونية:

هنالك خطوات عدة يجب إتباعها لغرض التحول من المصارف التقليدية الى المصارف الالكترونية أهمها:

• الخطوة الأولى (بالنسبة الى المصارف):

لكي يتمكن المصرف من إجراء عمليات مصرفية الكترونية وعقود على الشبكة (On Line Contract) لابد أن ينشئ لنفسه موقع على الشبكة (Web Site) إذ ينبغي على المصرف لتحقيق هذه الغاية إبرام عقد مع مصمم الموقع يسمى عقد إنشاء الموقع.

إذ إن إنجاز الموقع على الشبكة, الغرض منه هو التعريف بإنجازات المصرف ونشاط وحجم ورقم أعماله وأرباحه وبعض المعلومات حول الأسواق المالية والخدمات التي يسوقها, ويشترط في هذا الموقع أن يكون منفصلاً على محيطه إذ يتيح للزائرين المراسلة بالبريد الالكتروني للإصغاء إليهم وللتعرف على حاجاتهم وأرائهم ، كما إن المرحلة تتضمن تطوير الموقع الى موقع خدمات مصرفيه إذ يمكن إعطاء الزبون إمكانية إنجاز عمليات تحويل الأموال ودفع فواتير الخدمات المنزلية أو حتى دفع الفواتير التجارية واستعراض معلومات عن الرصيد والعمليات المنجزة مع إمكانية تعبئتها على منظومة الزبون, كما يمكن لموقع الانترنت أن يؤمن العمليات اللوجستية لبعض الزبائن الموجودين على نطاق جغرافي محدد كإجراء الشيكات السياحية أو العملات الأجنبية وتذاكر السفر مع تسليمها لهم في ديارهم.

• الخطوة الثانية (بالنسبة للزبون):

حتى يتمكن الزبون من إبرام عقود الكترونية مع المصارف لابد له أولاً من إبرام عقد الدخول الى الشبكة ويرم الزبون هذا العقد مع مقدم الخدمة ويتيح هذا العقد للزبون استعمال شبكة الانترنت وأهم مايقدمه مزود الخدمة للزبون هو برنامج الاتصال الذي يربط جهاز الحاسوب مع شبكة الانترنت, كما يفتح مزود الخدمة للزبون ملف على الشبكة إضافة الى خدمات اخرى إذا رغب فيها.

• الخطوة الثالثة (بالنسبة لعلاقة المصرف بالزبون):

إذ إن كل واحد منهما يحتاج الى التثبيت من صدق الآخر ومن هويته ويحتاج الى أن يتجنب الوقوع في الفخ، لذا فكلتا الطرفين يحتاجان الى التوثيق وهذا ماتقوم به جهات مرخصة لهذه الغاية تسمى جهات التوثيق أو التصديق وهي تختص بمهمة تعقب المواقع الوهمية والكشف عنها واصدرا شهادات رقميه والتي تتضمن استعمالاً آمناً للمواقع على الشبكة.

عوامل ومتطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية :

إن إقامة نظام للصيرفة الالكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والمتطلبات والتي هي بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل فيما يلي :

البنية التحتية التقنية:

يقف في مقدمة متطلبات قيام الصيرفة الالكترونية البنية التحتية التقنية في البنوك، والبنية التقنية للبنوك الالكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن البنية التحتية للدولة في مجال الاتصالات كعنصر أول أساسي، كون أن المصارف الالكترونية تنشط في بيئة الأعمال الافتراضية والمتطلب الرئيسي لضمان أعمال الكترونية ناجحة بل وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات يتمثل في كفاءة قطاع الاتصالات من خلال سلامة البنية التحتية وملائمة أسعار الربط بشبكة الانترنت، فلا يمكن قيام البنوك الالكترونية في بيئة عدد المشتركين بشبكة الانترنت قليل فمسألة توافر شبكة الانترنت وملائمة تكاليفها تمثل أهم تحد أمام بناء المصارف الالكترونية وتتطلب تدخلا جماعيا لرفع كل قيود تعترض تزايد استخدام الشبكة كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتوأمها الدولي، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير دعامة للتجارة الالكترونية، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات.³¹

والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات ، من حيث الاجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية ، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة ، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس ، بل استراتيجيات التوائم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الامثل والسليم لوسائل التقنية . اما عن عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات فإنها تتمثل بتحديد اولويات واغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة ، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة ، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة ، وفي مقدمتها معايير امن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين ، وتوفير

³¹ بلهادي عبد القادر، نزعي عز الدين، متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها، دراسة عينة من البنوك الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، العدد الاقتصادي (35)01، جامعة زيان عاشور، الجلفة ، ص446.

الاطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على اطراف العلاقة ، واخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد اولويات الدعم وما يتعين ان يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

الكوادر البشرية الكفوة

اذ ان توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على اداء الانماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الالكترونية ، وذلك الامر يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والادارية³².

التفاعل مع المستجدات التقنية

ان مواكبة التطورات التقنية الحديثة يعد من المتطلبات الهامة لبناء الصيرفة الالكترونية وتميزها ، فالجمود وانتظار الاخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز ، ويلاحظ ان المصارف العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد ، انها تنتظر اداء الاخرين ، وربما يكون المبرر الخشية على اموال المساهمين واجتياز المخاطر ، وهو امر هام وضروري ، لكنه ليس مانعا من الريادية ، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التعامل مع المستجدات ، لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك³³.

التقييم المستمر

تتطلب الاستمرارية في اداء الصيرفة الالكترونية التقييم الموضوعي والمستمر لفاعلية أداء أدواتها الالكترونية، بالاستعانة بالجهات والكوادر المتخصصة ، لمعرفة سلامة أداءها والوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها ، واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للحد منها. ويتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء المصارف الالكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، ويلاحظ أن المصارف العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، إنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري، لكنه ليس مانعا من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد واعداد العدة لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك³⁴.

³² نصر حمود مزنان فهد، إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، العدد 4، 2011، ص10

³³ نفس المرجع السابق ، ص 10

³⁴ نصر حمود مزنان فهد، مرجع سابق، ص11

على رغم الثروة التي عرفها عالم الاتصالات والمعلومات في مختلف المجالات، وتطور أساليب التجارة الالكترونية التي أدت الى خلق تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، لا يزال كثيرون يرفضون تماما فكرة الخدمات المصرفية الالكترونية، لاعتقادهم بإمكانية تعرض الحسابات للاختراق فضلا عن المخاطر التشغيلية والاستراتيجية، وفي المقابل تعتقد شريحة كبيرة من الناس أننا في زمن يستحيل الاستغناء فيه عن الخدمات المصرفية الالكترونية التي تمكن العميل من سحب المال وايداعه في اي وقت، حتى وان كان البنك مغلقا، وذلك يضمن ويعزز مسألة السرية المصرفية وأيضا يخفف من الأعمال والاجراءات المطلوبة ويختصر الجهد والوقت.

المحور الثاني

أنظمة الصيرفة الالكترونية الحديثة

تمهيد

ان أنظمة الدفع الالكترونية هي العمود الفقري للتجارة الالكترونية فبدون نقود الكترونية وعمليات رقمية لن تنجح الصفقات عبر الانترنت بين الأفراد والشركات والمؤسسات التجارية، العالم اليوم اصبح قرية صغيرة وتعتبر الصيرفة الالكترونية هي افضل واسرع وسيلة للدفع الالكتروني عبر الانترنت. سنتناول في هذا المحور أهم وسائل الدفع الالكتروني والخدمات الالكترونية التي تعتمد عليها الصيرفة الالكترونية في التعامل في نشاطاتها.

المحاضرة السادسة: مفهوم نظام الدفع الإلكتروني، المزايا والخصائص

ان أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية تحضي بالقبول الاجتماعي لها، وهذا ما سنبرزه من خلال تعريف نظام الدفع الإلكتروني وتحديد خصائصه.

أولاً- مفهوم نظام الدفع الإلكتروني:

إن إتساع نطاق المصارف الإلكترونية و التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام إزدهار الدفع الإلكتروني ، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية ، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة رقمية كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الإنترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية ، ومن هنا تظهر أهمية إبتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة هذه البيئة الرقمية ، ولهذا يتم الدفع إلكترونياً.

■ فيعرف الدفع الإلكتروني على أنه " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية ، أي بإستخدام أجهزة الكمبيوتر ، وإرسال البيانات عبر خط هاتفي أو شبكة ما أو بأي طريقة إلكترونية أخرى لإرسال البيانات " ³⁵

■ الدفع الإلكتروني هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج ، بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة. وتدعم خاصية الدفع الإلكتروني البطاقات الائتمانية الرئيسة بالإضافة إلى النقود الإلكتروني، والبطاقات الإلكترونية....

1 - العوامل التي ساعدت على تطور نظام الدفع الإلكتروني:

إن من أبرز العوامل التي ساعدت على تراجع نظام الدفع التقليدي وحلول نظام الدفع الإلكتروني محله من أهمها:

- تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

إن الإحساس بالأمان الذي ولدته نظم الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جداً إلا أن لنظام الدفع التقليدي مشاكل كثيرة منها:

³⁵ - عبد الرحيم وهبية ، " نفس المرجع السابق " ، ص 25

✚ **انعدام الملائمة** : فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصيا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقداها.

✚ **إجراء المدفوعات في الوقت غير الحقيقي** : لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع .

✚ **انعدام الأمن**: فالتوقعات يمكن أن تزور ويمكن أن تسرق أو التاجر يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال.

✚ **تكلفة المدفوعات أعلى**: إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال وبالنسبة للمدفوعات الأصغر تغطي هذه التكاليف المصرفيات ، ومن الجرائم التي يواجهها المجتمع في وسائل الدفع التقليدية هي إعطاء الشيك ثم إصدار أمر بعدم صرفه وتقع الجريمة إذا سحب أو أعطى الشيك الرصيد كله أو بعضه قبل تقديم الشيك إلى البنك بحيث لا يترك مقابلا للوفاء أو أن يصدر الشيك ويكون الرصيد وقت الإصدار كافيا وقابلا للسحب ولكن يصدر الساحب أم ا ر إلى المسحوب عليه بعدم الدفع وذلك بصرف النظر عن الأسباب التي دفعت الساحب إلى ذلك³⁶ .

- استخدام تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال في المجال المصرفي:

لجأت إدارة المصارف تدريجيا إلى تقديم خدمات مصرفية في الآونة الأخيرة من خلال شبكة الانترنت³⁷ ، التي أضحت عماد الثورة المعلوماتية واقتصاد المعرفة وبظهور تكنولوجيا الشبكة العالمية (web wide world) حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الانترنت ، بالنظر لقلة تكلفتها التي ساعدت على استعمال العملاء لهذه الخدمة والتأقلم معها والتدرب عليها .وأصبح العائد من استعمال هذه الخدمة يمثل % 13 من مداخيل المصارف ثم تطورت هذه الخدمة بإقامة مصرف كامل يقدم خدماته للعملاء من خلال شبكة الإنترنت والتي يطلق عليها المصرف الصوري (Bank Virtual) أو الاعتباري ومع ظهور شبكة أجهزة الدفع الإلكتروني والتي يراد بها أجهزة ربط الحاسوب الخاصة بالعميل بأجهزة المصرف الذي يتعامل معه بحيث يوفر له الخدمات والمعاملات المصرفية التي تلائمها حيث تعرف هذه الخدمة بالبنك المنزلي (Bank Home) والتي انتشرت أخيرا بصورة كبيرة لدى الشركات والمؤسسات ذات التعاملات المالية الكبيرة مع المصارف حيث أن هذه التقنية أحدثت نقلة نوعية حيث أنها جعلت الاتصال بين المصرف وعملائه أكثر سرعة وأقل تكلفة وأكثر كفاءة ومستمر على مدار 24 ساعة.

³⁶ العال طارق ، التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص145
³⁷ احمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008، ص3

- التوجه نحو التجارة الالكترونية:

لقد أثير موضوع التجارة الالكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح قدمته الولايات المتحدة الأمريكية في الاجتماع العام للمنظمة في فيفري 1998، فيمكن تعريفها بأنها مجموعة المبادلات التجارية التي يتم من خلالها الشراء عبر شبكة اتصالات عن بعد ، و تهدف إلى إزالة جميع الحواجز التجارية التقليدية ودفع قطاع الأعمال إلى الاعتماد على الابتكارات التكنولوجية لكي يتسع انتشارها في الاقتصاد العالمي"³⁸

ثانيا- وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الفرد دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصل عليها ، وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمان تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق ، فقد بدأت أول مرة بنظام المقايضة ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية مثل الذهب والفضة ، وقد أثبت هذا النظام فشله ، وبدأ استخدام النقود الورقية وتطورت بعد ذلك نتيجة التطورات التقنية في مجالات الحاسب الآلي وثورة المعلومات ، ونتيجة النمو السريع في استخدام شبكة الإنترنت الدولية ، فظهرت من خلال هذه التطورات المتلاحقة البنوك الإلكترونية .

• مفهوم وسائل الدفع الالكترونية:

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية ومصطلح إلكتروني: يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترو مغناطيسية، في تبادل المعلومات وتخزينها.

تتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف : المتعامل (الدافع أو المشتري) ، البنك الذي أصدر وسيلة الدفع، البنك الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع) وشبكة البطاقات.

من جهة أخرى، يعرفها البنك المركزي الأوربي " :بأنها كل عملية دفع صدرت و عولجت بطريقة الكترونية"، وهذا يعني أن وسائل الدفع الالكترونية هي عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة). وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الالكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان.

خصائص وسائل الدفع الالكترونية:

تتميز وسائل الدفع الالكترونية بالخصائص الآتية:

³⁸السيد عليوة، التجارة الإلكترونية ومهارات التسويق العملي، دار الأمين، مصر، 2002، ص11

يُتَّسَم نظام الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو ذاكرة رئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال مسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية.

يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد
يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

- الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية معاملات أخرى بغير هذه الطريقة ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

- الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كشيك لتسوية أي معاملات مالية.

يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأفراد وتوفير الثقة فيما بينهم وتتولى البنوك بصفة أساسية عبء القيام بهذه المهمة بالإضافة إلى منشآت أخرى يتم إنشاؤها خصيصا لهذا الغرض.

يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات³⁹:

✓ النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم

³⁹ محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص 122

✓ النوع الثاني :شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأف ا رد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة .

• أهمية وسائل الدفع الالكتروني:

بعدها كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط مادية ملموسة ومعروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود والشيكات ومع اتساع نطاق التجارة الالكترونية⁴⁰ أصبحت تلك الوسائل المادية لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت، حيث تتوارى المعاملات الورقية حيث أصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلائم مع متطلبات التجارة الالكترونية فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة وتم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الالكتروني ، التي يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك أو رقم بطاقة بنكية عن طريق البريد أو من خلال فاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، حيث يستطيع العميل من خلال هذه البيانات اقتطاع الثمن من حساب العميل ولكن هذه الوسائل لا تتفق وخصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها إذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصالات اللاسلكية موحدة عبر حاسب *télématique*

• قنوات توزيع وسائل الدفع الالكترونية :

ان اهم قنوات التوزيع الالكترونية هي⁴¹ :

1- آلة الصراف الآلي:

وهي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن (automatic teller machine) المختلفة سواء بالجدار او بشكل مستقل وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف او يقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية او بطاقة ذكية للحصول على الخدمات مثل السحب النقدي والايداع النقدي والاستفسار عن الحساب وغيرها.

2- نقاط البيع الالكترونية (electronic points of sale)

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف انواعها وانشطتها ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية او بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه الكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة الكترونيا بحاسب الصراف.

⁴⁰ أحمد سفر، مرجع سابق، ص 38

⁴¹ أديب قاسم، الصيرفة الالكترونية، أنماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 27، 2011، ص 8-7

3- الصيرفة المنزلية

وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل او العمل او اي مكان والذي يتصل بحاسب المصرف او كليهما لإتمام العمليات (pain number) او رقم سري (pass word) ليتمكن من خلال كلمة السر المطلوبة.

4- الصيرفة المحمولة (mobile banking) :

وهي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال التليفون المحمول من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول الى حسابه للاستعلام عن ارصده وكذلك الخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.

5- الصيرفة الهاتفية (phone banking) :

اذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة (can center) وتسمى ايضا مركز خدمة العملاء بحيث تتيح اداء الخدمة المصرفية هاتفياً باستخدام رقم سري وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة.

6- التلفزيون الرقمي (digital television) :

وهو عبارة عن ربط الاقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك. بالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري الى حاسب البنك او شبكة الانترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة.

7- بنوك الانترنت (internet banking) :

تعد الاعم والاشمل والايسر والاكثر أهمية في مجال توزيع الخدمة المصرفية الكترونياً ويمكن تمييز بنوك الانترنت الى قسمين رئيسين:-

القسم الاول -: وهو ما يتعلق بأداء الخدمة المصرفية من خلال شبكة الانترنت الدولية او من خلال ربط البنوك لحواسيبها على الشبكة الدولية فيتمكن العميل من اي مكان وفي اي وقت من الدخول على هذه الشبكة ثم من خلال رقم سري وشخصي يمكنه الدخول الى حاسب البنك لتنفيذ تعليماته المصرفية وفقاً لقواعد والاشتراطات المسموح بها والمحددة.

القسم الثاني -: فإنه يتعلق بالتجارة الالكترونية والتي تتم عبر شبكة الانترنت بين بائع ومشتري وكل من بنكي البائع والمشتري لتسوية مبالغ الصفقة.

المحاضرة السابعة: المصارف الإلكترونية "Electronic Banking"

تمثل المصارف الإلكترونية أحد مواضيع الإقتصاد الرقمي القائم على الإستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام الإتصال، فقد عرفت الصناعة البنكية تطبيق نظم ووسائل جديدة حققت السرعة في الاستفادة القصوى لما تتيحه هذه التكنولوجيا الحديثة.

فالمصارف الإلكترونية ليست مجرد فرع لمصرف يقدم خدمات مالية بل موقع شامل له وجود مستقل على الخط، فإذا عجز المصرف عن أداء خدمة ما يلجأ عادة إلى المواقع المرتبطة التي يتم التعاقد معها للقيام بخدمات عبر موقع المصرف نفسه.

✓ من خلال ماسبق ذكره سنتطرق إلى معالجة المصارف الإلكترونية بالتركيز على النقاط الأساسية التالية:

1/- مفهوم ونشأة المصارف الإلكترونية.

2/- أصناف المصارف الإلكترونية .

3/- خدمات المصارف الإلكترونية.

4/- مزايا وعيوب المصارف الإلكترونية.

1/- مفهوم المصارف الإلكترونية وتطورها عبر التاريخ:

1-1- نشأة المصارف الإلكترونية:

ظهرت البنوك الإلكترونية كنتيجة لتطور البنوك التقليدية التي كانت بداياتها هذه الأخيرة عبارة عن محلات مخصصة يقوم بواسطتها التجار بإيداع ما يملكونه من معادن نفيسة (ذهب، وفضة) ، وكانوا يستلمون مقابل ذلك صكوكا تعبر عن ملكيتهم لتلك المعادن وأصبحت تلك الصكوك أداة لإنهاء معظم المعاملات المالية والتجارية التي وتعتبر عن النقود.

ومن خلال التطورات والتغيرات الحاصلة في المجال المالي والمصرفي ، تطورت تلك المحلات وأصبحت تسمى بالبنوك ، و التي تقدم العديد من الخدمات المصرفية ، وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحاسوب والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ظهرت "البنوك الإلكترونية" التي تعد إتجاها حديثا ومختلف عن البنوك التقليدية ، فكانت في بدايتها تقدم خدمات إلى زبائنها بواسطة جهاز الصراف الآلي الذي يسمح للعميل بسحب

مبالغ من رصيده لدى البنك، ثم تطور الأمر وأصبحت أجهزة الصراف الآلي تقدم كشف حساب للعميل برصيده في البنك وإيداع ما يريد من أموال في حسابه الخاص.⁴²

1-2- مفهوم المصارف الإلكترونية:

- هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل: بنوك الإنترنت Banking Internet، أو البنوك الإلكترونية عن بعد Banking Remote Electronic، أو البنك المنزلي Home Banking، أو البنك على الخط Online Banking، وعلى إختلاف المصطلحات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته وإنجاز جميع أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الإنترنت سواء كان في المنزل أو المكتب أو في أي مكان أو وقت يرغب فيه.⁴³

- ويقصد بها: " كذلك تلك البنوك ذات الهياكل التنظيمية الشبكية، والتي تعتمد على شبكات الحاسب الآلي في الربط بين فروعها وأنشطتها المتنوعة والممتدة في أكثر من إقليم أو دولة".⁴⁴

- و المصارف الإلكترونية ماهي إلا: " وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الإنترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل لفروع البنوك".⁴⁵

* من خلال ماسبق ذكره نخلص إلى أن أهم ما توفره الطريقة الحديثة في الإستفادة من الخدمات البنكية هو:

✓ اختصار الوقت والجهد والمال بالنسبة للعميل.

✓ خفض تكاليف العمل وزيادة أرباح البنك.

- وقد أدى ذلك إلى إستغناء معظم البنوك عن النظام الورقي مقابل استخدامها للنظام الإلكتروني للتعامل مع عملائها ومحاولة إبتكار وسائل دفع جديدة تتلاءم مع التطور التكنولوجي في مجال الأعمال الإلكترونية .

⁴² - منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، " البنوك الإلكترونية"، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2005 ص9

⁴³ - يوسف مسعداوي، " البنوك الإلكترونية"، المنتقى الوطني حول "المنظومة الجزائري والتحول الإقتصادي"، 14-15 ديسمبر 2004، جامعة الشلف

⁴⁴ - طارق طه، " إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 172 .

⁴⁵ - محمود محمد أبو فريد، "الخدمات البنكية عبر الإنترنت"، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2009، ص25

2/- أصناف المصارف الإلكترونية:

للمصارف الإلكترونية ثلاث صور أساسية على شبكة الإنترنت من خلالها يتمكن العميل من الوصول إلى حساباته وإجراء مختلف معاملاته المصرفية دون لجوئه لمقر البنك، وتتمثل في:⁴⁶

***أولاً: الموقع ألمعلوماتي Informational:** من خلال هذا الموقع يقدم البنك معلومات حول خدماته المصرفية ومنتجاته وكذا برامجه الخاصة به

***ثانياً: الموقع التفاعلي أو الإتصالي Communicative:** في هذا الموقع يتم تبادل المعلومات بين البنك وعملائه ويتم هذا التبادل عن طريق البريد الإلكتروني.

***ثالثاً: الموقع التبادلي Transactional:** يمكن القول أن البنك يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث يستطيع العميل الوصول لحساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

3/- خدمات المصارف الإلكترونية:

تستخدم البنوك الإلكترونية البريد الإلكتروني وبروتوكول التبادل الإلكتروني للبيانات EDI و (www)، والمشاركة في المعلومات وإرسال الرسائل الفورية في العمليات المصرفية المختلفة من أجل تقديم خدمات مصرفية حديثة من حيث السرعة والسهولة وهذا ما يجعلها تستقطب عدد أكبر من العملاء وبالتالي تحل محل البنوك التقليدية، ومن بين الخدمات التي تقدمها هذه البنوك ما يلي:⁴⁷

- أ- توفير المعلومات الفورية للمتعاملين عن طريق قاعدة بيانات دعم المتعاملين ؛
- ب- بيع الخدمات المصرفية فوراً محل الخدمات التقليدية بنسبة 60% بالبنك؛
- ت- توفير مجتمع معلومات يحقق الشفافية والمعرفة ويقضي على الغش والسرقة؛
- ث- توفير معلومات للمستثمرين وللمقترضين والمودعين لتحسين القرارات وترشيدها؛
- ج- سهولة تبادل المعرفة المصرفية بين البنوك المحلية والدولية.

***من خلال ماسبق ذكره نستخلص أن البنوك الإلكترونية استطاعت أن تحسن في العمليات المصرفية الإلكترونية وفي الخدمات والمنتجات المصرفية في نفس الوقت ، وقد أدى ذلك إلى :**

⁴⁶ - خيابة عبد الله ، "الإقتصاد المصرفي(البنوك الإلكترونية-البنوك التجارية-السياسة النقدية)" ، الإسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة للنشر ، 2008 ، ص95

⁴⁷ - فريد راغب النجار ، "الإستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي" ، الإسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة ، 2004 ، ص284-285

- تقليل المخاطر التي تنجر وراء العمليات المصرفية.
- الإسراع في عمليات التسويات المالية.
- تحقيق رقابة مصرفية فعالة.

المحاضرة الثامنة: وسائل الدفع الإلكتروني - البطاقات الإلكترونية-

تعتبر البطاقات البنكية من أهم سمات العصر الرقمي الحديث حيث تحظى بالقبول العام والثقة في التداول ، وإتمام المعاملات على المستوى المحلي والدولي ، وقد تعددت المنظمات العالمية التي تشرف على إصدارها ، وتعتمد بطاقات الدفع الإلكتروني على نظام معلومات متكامل ، وتعد طريقة حديثة في طرق الدفع التي يتعامل بها الناس بصفتها تلقى قبولا دوليا .

ومن خلال ماسبق سنتناول في هذا المطلب دراسة البطاقات البنكية التي تعد من أهم وسائل الدفع الإلكتروني وستركز على النقاط التالية:

أ- نشأة وتطور البطاقات البنكية ؛

ب- مفهوم البطاقات البنكية؛

ت- أصناف البطاقات البنكية؛

ث- مزايا وعيوب البطاقات البنكية.

أ- نشأة وتطور البطاقات البنكية الإلكترونية:

شهد تطور الأنظمة النقدية والمصرفية منذ بداية القرن العشرين تغييرات متسارعة وحاسمة والتي أدت إلى رسم معالم نظام نقدي دولي جديد ، حيث ظهرت أدوات نقدية تدار وفق آليات وقواعد جديدة دعمها التطور الحاصل في مجال الإلكترونيات الدقيقة ، حيث أستخدم فيها جملة من الخدمات على رأسها بطاقات الدفع الإلكتروني ، ويعود الفضل إلى إستخدام البطاقات البلاستيكية إلى شركات البترول الأمريكية ، وذلك في سنة **1914** ، عندما قامت هذه الأخيرة بإصدار بطاقات معدنية لعملائها لإستعمالها في عملية الشراء وتسوية حسابات هذه المشتريات في نهاية كل مدة محددة.⁴⁸

- وفي سنة **1949** تم ميلاد بطاقة شركة (داينرزكلوب) وتعني (نادي الطاعمين) ، وكانت هذه البطاقة خطوة جديدة ؛ حيث لا تملك الشركة سلعا تبيعها للمشاركين معها في البطاقة ، وإنما غرضها الأساسي القيام بدور وسيط بين حامل البطاقة والتاجر.⁴⁹

⁴⁸ - جيلا لي أحمد مسري ، "نشأة وتطور النظام المصرفي الجزائري" ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة دمشق ، 2007 ، ص74

⁴⁹ - فتحي شوكت مصطفى عرفات ، "بطاقات الإنتمان البنكية في الفقه الإسلامي" ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الفقه والتشريع ، جامعة فلسطين ، 2007 ، ص07.

- وفي عام 1958 كان الدخول الحقيقي للبنوك في مجال البطاقات حيث قام بنك (Bank of America) بإصدار بطاقته "Bank America Card"، وعمم إصدارها لدى جميع فروعها المنتشرة على الساحل الغربي في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي نفس السنة قام بنك (Chase Manhattan) بالسير على نفس المنهج ، وأعقب ذلك دخول العديد من بنوك الولايات المتحدة الأمريكية في هذا المجال ، إذ كانوا يقدمون خدمات إئتمانية مختلفة .
- وفي عام 1965 كانت هناك موجة عمل كبيرة لإنجاح نظام البطاقات ، وقد لعب بنك أمريكا في هذه الموجة الدور الكبير و الأهم ، حيث نجح هذه البنك بسرعة في تطوير بطاقة "America Card Bank" ، و استخدمها كأساس لطرح بطاقة الإئتمان على المستوى الوطني، وللغرض ذاته أنشأ شركة تابعة له أطلق عليها إسم " Bank America Service Corporation" ، والهدف منها خلق قاعدة عريضة للبنوك المصرح لها بإصدار البطاقة على مستوى الولايات المتحدة الأمريكية .
- أما في سنة 1967 أصدرت بطاقة أخرى بواسطة ثمانية بنوك أمريكية بطاقة "Master Charge".
- وفي عام 1979 أصبح يطلق على هذه البطاقات شبكتي: **Master Card** و **Visa Card** المعروفة حاليا.⁵⁰
- وبذلك تطورت البطاقات البنكية ، فأصبحت من أهم وسائل الدفع الإلكتروني بحيث تمثل أكثر من 35% من إجمالي وسائل الدفع الحديثة لما تمنحه من العديد من الإيجابيات كالسهولة والسرعة في الأداء ، كما أن خدماتها مضمونة بالنسبة للعميل ؛ كما أن لها منافع عديدة للبنوك تتمثل في تخفيض المصاريف والتكاليف.⁵¹

ب- تعريف البطاقات البنكية:

- طرحت البطاقات البنكية باعتبارها ظاهرة حديثة الكثير من التساؤلات التي تتعلق بتعريفها وتحديد مفهومها ، ومما يزيد الأمر تعقيدا في هذا الشأن هو تعدد التعريفات الخاصة بها وإختلافها فيما بينها ، ضيقا ، وإتساعا أنسجاما مع الجانب الذي يتم تعريفها منه .
- ويلاحظ أن هناك الكثير من المصطلحات التي تطلق على هذه البطاقات ، وأكثرها شيوعا هو "بطاقات الإئتمان" ، إلا أن البعض يذهب إلى تسميتها بأسماء أخرى عديدة طبقا لمجال تخصصه ، ومثال تلك

⁵⁰ - عذبة سامي حميد الجادر ، "العلاقات التعاقدية المنبثقة عن إستخدام بطاقة الإئتمان" ، مذكرة ماجستير في القانون الخاص ، جامعة الأردن ، 2008 ، ص 12

⁵¹ - Eric Taccone ,**Optimiser La Réaction Avec Son Banquier** ,Editeur Chiron , France , 2007 , P 83.

التسميات ، "بطاقات الدفع الإلكتروني ، أو البطاقات البلاستيكية ، أو بطاقات الإئتمان ، أو بطاقات الإئتمان".

- ويرجع تسميتها ببطاقات الإئتمان لأنها بجانب كونها وسيلة دفع فإنها تعطي لحاملها إئتماناً قصير الأجل .
- ويمكن تعريف بطاقات الإئتمان على أنها:

- " بطاقات خاصة يصدرها المصرف لعميله ، تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمها لهذه البطاقة ، ومقابل توقيعه على إيصال بقيمة إلتزاماته ، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من المصرف المصدر للبطاقة الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع " .⁵²

- وهناك تعريف أحر للبطاقات الإئتمانية على أنها: " أداة مصرفية للوفاء بالإلتزامات تحظى بالثقة والقبول الواسع على المستوى المحلي والدولي لدى البنوك والتجار والشركات والأفراد ، تقدم كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات التي يحصل عليها حامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال بقيمة إلتزامه الناشئ عن مشترياته أوالخدمات التي يحصل عليها ، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع ، ويطلق على عمليتي التسوية بين المصارف الأطراف فيها إسم "نظام الدفع الإلكتروني"⁵³

- وفي تعريف آخر: "هي بطاقة تؤدي وظيفتي الوفاء والإئتمان تصدرها مؤسسة مالية ، لشخص (طبيعي ، أو معنوي) ، فتتيح لحاملها إجراء سحب نقدي من البنوك ، أو الحصول على سلع وخدمات فور تقديمها ، مع إلتزامه بالسداد للبنك المصدر بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرم بينهما " .⁵⁴

- وكتعريف شامل يمكن إعتبار البطاقات البنكية " تلك البطاقات التي تصدرها المصارف لعملائها لإستخدامها في:⁵⁵

*تسوية جميع المستحقات من مشتريات وخدمات

* الحصول على إئتمان .

■ من خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نصل إلى تحديد أهم الخصائص التي تتميز بها البطاقة الإئتمانية ،وهي كالتالي :⁵⁶

⁵² - عمر سليمان الأشقر ، "دراسة شرعية في البطاقات الإئتمانية " ، الطبعة الأولى ، دار الفنايس للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009 ، ص 20.

⁵³ - نادر إبراهيم السواح ، "النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك " ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2005 ، ص 12 .

⁵⁴ - نسرين دبة ، " تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في المعاملات البنكية الجزائرية " ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والحاسبية ، تخصص مالية المؤسسة ، جامعة ورقلة ، 2009/ 2010 ص 12 .

⁵⁵ - LUC BERNET – ROLANDE, Principes de technique banquier, Edition DUNOD, paris 2002, p 54.

⁵⁶ -Guillaume beaure daguées et stéhaïne thuilier , PAIEMENT NUMERIQUE SUR INTERNET , Thomson , France , .1997 ; P 116-117

1- بطاقة الائتمان تقوم على وجود علاقة ثلاثية الأطراف: وهي علاقة المصدر(البنك) بحامل البطاقة ، وعلاقة حامل البطاقة بالتاجر ، وأخيرا علاقة التاجر بالمصدر(البنك) ، إذ أن إستخدام البطاقة الائتمانية لا يمكن أن يتم من غير وجود هؤلاء الأطراف الثلاثة.

2- بطاقة الائتمان تمثل لحاملها الملاء والثقة : فطالما أن بطاقة الائتمان تتمتع بالقبول على نطاق واسع محليا ودوليا ولدى المتعاملين الإقتصاديين ، فإن هذا يعني أن حاملها يتمتع بملاءة وثقة في مجال المعاملات ، فالبنك يمثل إئتمان للعميل أمام المحلات التجارية وأصحاب الخدمات.

3- تعتبر البطاقة الائتمانية أداة وفاء، والسبب أن حاملها يستطيع الوفاء بالتزاماته تجاه التاجر أو صاحب الخدمة من خلال تقديمها ، دون الحاجة إلى حمل النقود ، فهي وسيلة فعالة للسداد ، ذلك لسهولة حملها وإستخدامها ، وكذا قبولها لدى أصحاب المحلات التجارية والخدمات.

4- تصدر هذه البطاقة مؤسسات مالية ، على خلاف وسائل الدفع التقليدية الأخرى التي تقوم الدولة بإصدارها.

5- تعد البطاقة الائتمانية من أهم الوسائل التي تدر إيرادات هائلة للبنوك : وتمثل هذه الإيرادات في رسوم الإشتراكات وتجديد البطاقة ، و العملات الخاصة بإستخدامها ، كذا العمولات المحصلة ن التجار مقابل خدمة تحصيل الإشعارات ، بالإضافة إلى نسبة الربح الحاصل من فرق العمولات والفوائد التي تترتب في ذمة العملاء.

ت - أصناف البطاقات البنكية:

بدا واضحا أن الغرض الأساسي والهدف الرئيسي من بطاقة الائتمان عند التطرق إلى تعريفها ، هو الوفاء وما يمنحه مصدر البطاقة لحاملها من إئتمان ؛ لذلك سميت ببطاقة الائتمان ، فهي تستخدم في الوفاء بالديون أو الإلتزامات المالية التي مقابل سلع أو خدمات يحصل عليها حامل البطاقة.

ومع ذلك فإن لبطاقة الائتمان أنواع عديدة تبعا لكيفية التعامل بها أو حسب المزايا التي تقدمها ويمكن حصرها في قسمين أساسيين:

1- /التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية .

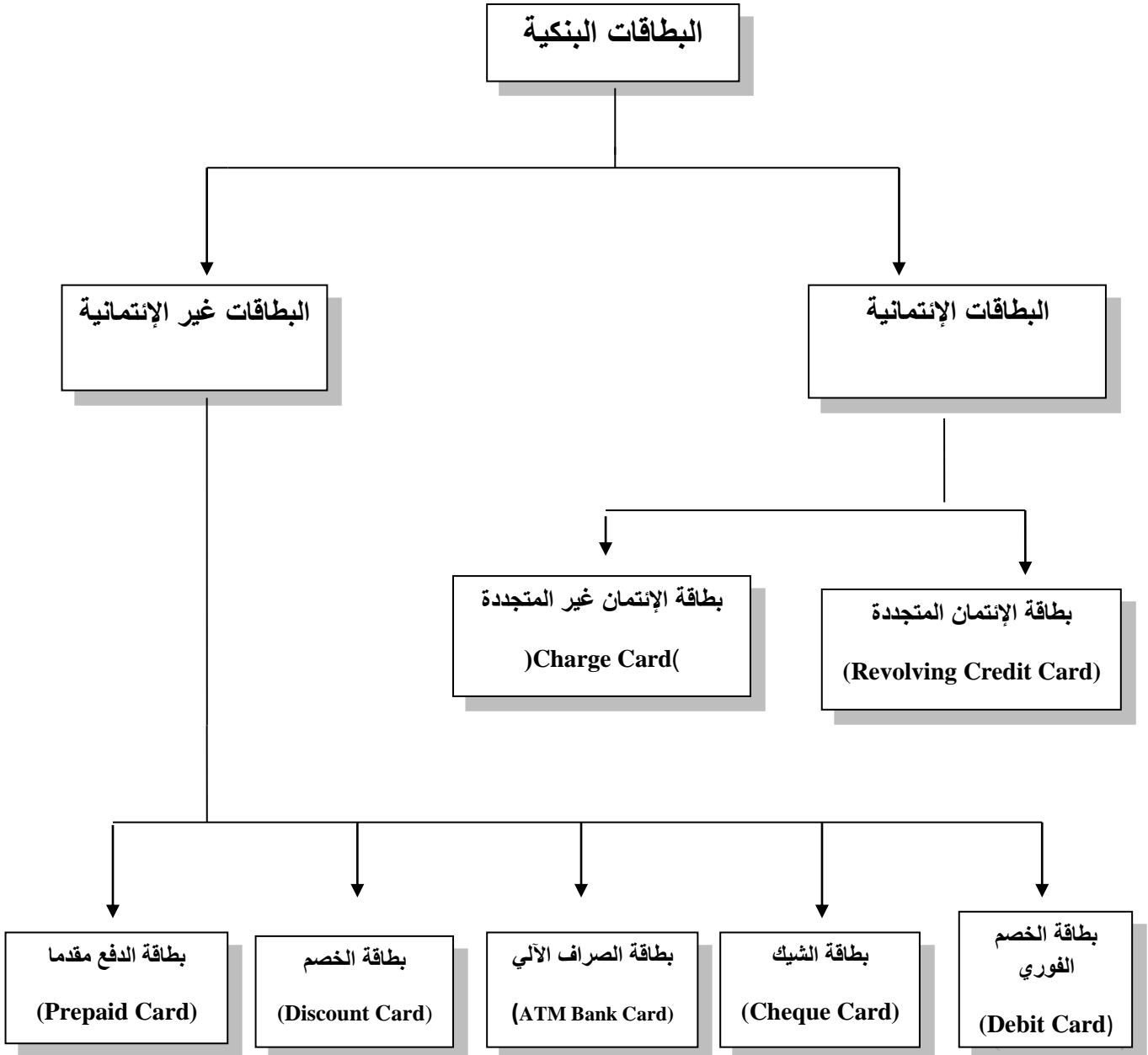
2- /التقسيم الفرعي للبطاقات البنكية.

1- /التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية .

ويكون ذلك حسب العلاقة التعاقدية بين المصدر وحامل البطاقة ،وتقسم إلى نوعين : البطاقات

الإئتمانية ،والبطاقات غير الإئتمانية ، والشكل الموالي يوضح هذا التقسيم:

الشكل رقم (1) التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية:



المصدر: نادر شعبان إبراهيم السواح، " النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك التجارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص، 26.

المحاضرة التاسعة: وسائل الدفع الإلكتروني – البطاقات الإلكترونية- تابع

أ- البطاقات الائتمانية (القرضية):

وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ، وهي التي تتيح لحاملها الحصول على إئتمان فعلى ، ومن أمثلتها : بطاقة الفيزا و الماستر كارد وأمريكان أكسپرس.⁵⁷

■ ويمكن تقسيم هذا النوع من البطاقات إلى قسمين وذلك إستادا حسب أسلوب المحاسبة وتسديد الفاتورة إلى بطاقة الإئتمان المتجددة وأخرى غير متجددة.

1 - بطاقة الإئتمان المتجددة : "Revolving Credit Card"

ويعد هذه النوع من البطاقات الأكثر إنتشارا في العالم ، كونها أداة قرض ووفاء معا وهي "عبارة عن قرض يستطيع المستهلك إستعماله كيفما شاء ، وله أن يؤخر سداد هذا القرض مقابل الدين الثابت بذمته ، فحامل هذه البطاقة غير مطالب بسداد القرض فورا ، بل خلال أجل معين يكون متفق عليه. " ⁵⁸

- وأشهر الأمثلة على هذا النوع من البطاقات : فيزا و ماستر كارد.

2 - بطاقة الخصم الشهري : "Charge Card"

وهي بطاقة تمكن حاملها من إستخدامها في عمليات الشراء المختلفة ، وتلقي خدمات في شتى أنحاء العالم ، إضافة إلى عمليات السحب النقدي من خلال الأجهزة التابعة للبنوك المصدرة في جميع دول العالم، و يستخدم هذا النوع من البطاقات كأداة وفاء وإئتمان في فترة زمنية محددة ومتفق عليها من قبل البنك والعميل.⁵⁹

- ومن البطاقات المشهورة لهذا النوع : أمريكيان إكسپرس ، وديزاينركلوب.

البطاقات غير الائتمانية:

وتستخدم هذه البطاقة كأداة وفاء فقط حيث يحصل حامل البطاقة على إحتياجه من السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة.⁶⁰

وتكمن فائدة هذه البطاقة بكونها تمكن صاحبها الحصول على النقود والسلع والخدمات بيسر وسهولة، ودون التعرض لمخاطر حمل النقود، ويعد هذا النوع من البطاقات الأكثر إنتشارا في الدول النامية.

- وهناك أنواع عديدة من البطاقات غير الائتمانية نذكر منها:

⁵⁷ - رأفت رضوان، "عالم التجارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999، ص 50.

⁵⁸ - فتحي شوكت مصطفى عرفات ، "بطاقات الإئتمان البنكية في الفقه الإسلامي" ، مرجع سبق ذكره ، ص 22.

⁵⁹ - نادر شعبان إبراهيم السواح ، نفس المرجع السابق ، ص 20.

⁶⁰ - نادر شعبان إبراهيم السواح ، " النقود البلاستيكية " ، مرجع سبق ذكره ، ص 20 .

- **بطاقة الصراف الآلي:** وهي عبارة عن أداة داخلية مكونة من بطاقة بلاستيكية تحتوي على شريط ممغنت ، يسجل عليها جميع بيانات الحساب الجاري بالإضافة إلى رقم سري يستخدم عند التعامل مع جهاز الصراف الآلي ، ومن مميزات هذه البطاقة أنها تصدر فقط لمن له رصيد لدى البنك ، ويتم الخصم فور إستخدامها.⁶¹
- **بطاقة الشيك:** وتصدر هذه البطاقة لإبرازها مع الشيكات المضمونة التي تصدرها البنوك ، ويتم صرفها حال تقديمها مرفقة مع البطاقة ، وتستخدم هذه البطاقة لسحب النقود ولضمان الشيكات المستخدمة بدلا من النقود في عملية شراء السلع والخدمات.⁶²
- **بطاقة الدفع مقدما:** هي بطاقة تقوم على أساس تثبيت مبلغ ، كما يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ ، ليتم التخفيض التدريجي للمبلغ كلما تم استعمالها.⁶³
- **البطاقات المدينة:** هي بطاقات تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة لحامل البطاقة ، حيث تسمح له بتسديد مشترياته ويتم السحب في البنك مباشرة على عكس البطاقة الإئتمانية.⁶⁴

2/- التقسيم الفرعي للبطاقات الإئتمانية:

ويمكن تبويب التقسيمات الفرعية للبطاقات على حسب:

أ- **التقسيم حسب نوع الضمان المقدم من حامل البطاقة:** ويحتوي هذا التقسيم على ثلاث أنواع:⁶⁵

1- بطاقات تصدر بالضمان الشخصي:

وهي تلك البطاقات التي تصدر لكبار عملاء البنك ، والأشخاص المعروفين ، والشخصيات العامة ، والعاملين ذوي الدخول المرتفعة مثل: البنوك ، شركات البترول ، شركات الإستثمار ، شركات الطيران ، حيث أن قبول الضمان يعتمد على ثقة المصدر للبطاقة بالعميل وملاءته المالية وتاريخه المالي .

2- بطاقات تصدر بضمان عيني جزئي:

وهي تلك البطاقات التي تصدر للعملاء البنك القدامى وعملاء الإئتمان ، وهذا يتطلب أن يقوم العميل بتقديم ضمان يتمثل في صورة حساب جاري أو إستثماري للبنك يتم التحفظ عليه لدى البنك المصدر ، ويشترط أن لا تقل قيمة الضمان في حده الأدنى عن الحد الأعلى للبطاقة.

3- بطاقات تصدر بضمان عيني كامل:

⁶¹ - فتحي شوكت مصطفى عرفات ، نفس المرجع السابق ، ص 15 .

⁶² - عذبة سامي حميد الجادر ، مرجع سبق ذكره ، ص 36 .

⁶³ - نسرين دبة ، "تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في المعاملات البنكية الجزائرية" ، مرجع سبق ذكره ، ص 16 .

⁶⁴ - عذبة سامي حميد الجادر ، " مرجع سابق " ، ص 37 .

⁶⁵ - نسرين دبة ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 17 .

ويصدر هذا النوع من البطاقات للعملاء الحاليين أو المرتقبين، وغير المعروفين بملاءتهم أو غير المدروسين
إئتمانيا ، ويتطلب أن يوافق العميل على قيام البنك بالتحفظ على جزء من حساباته.

ب- التقسيم من حيث المزايا التي يتمتع بها حامل البطاقة:

تقوم البنوك بإصدار عدة أنواع من البطاقات تحمل مزايا مختلفة وعديدة يقدمها البنك (مصدر البطاقة)
للعامل (حامل البطاقة) ، بهدف جذبه و الإحتفاظ به ، ومن بين هذه المزايا : التأمين ضد الحوادث والحصول
على تأمين طبي ، أو ضمانات خاصة على البضائع المشتراة ، وعادة ما تسمى هذه البطاقات بأسماء المعادن
الشمينة مثل:

1- **البطاقات الفضية (Classic Cards)**: وتسمى كذلك بالبطاقة العادية ، وهي أكثر البطاقات
إستخداما في العالم ، لأنها تصدر بشروط ميسرة ومصاريف منخفضة تتناسب مع أغلب العملاء ، وتعتبر البطاقات
الفضية وسيلة دفع وأداة إئتمان ، كما أنها تقدم كافة الخدمات المقررة كالسحب النقدي ، وشراء السلع والخدمات ،
وخدمات التأمين ضد الحوادث والوفاة .⁶⁶

2- **البطاقات الذهبية (Cold Cards)**: تمنح هذه البطاقة إلى كبار العملاء المليونيين الذين تكون حدود
دخلهم أعلى من معدل الدخل القومي، ويمتازون بدرجة مخاطر منخفضة، وفي هذا النوع من البطاقات يتمتع حاملها
بسقف إئتماني أعلى من ذلك المتوفر في البطاقات العادية فهي تصدر بمبالغ أكبر من المبالغ التي تصدر بها البطاقات
العادية ، وكذلك يعطي هذا النوع من البطاقات حامله وضع مميز وخدمات إضافية وسرعة إتمام العمليات الخاصة
به.⁶⁷

3- **البطاقات الماسية أو البلاينية (Platine Card)**: وهي بطاقة تصدر لكبار العملاء ذوي القدرات
المالية العالية ، وتتميز بعدم وجود حدود إئتمانية وتعطي لحاملها نفس مزايا البطاقات الذهبية، وتصدر هذه البطاقات
عن طريق بعض المؤسسات المالية مثل : أمريكان إكسبريس

- وهذا النوع لا يختلف عن النوع السابق إلا في الإشتراك السنوي الذي يتغير تبعا لمستوى البطاقة ، ويتمتع حاملها
بإئتمان غير محدد بسقف معين.⁶⁸

⁶⁶ - عمر سليمان الأشقر ، "دراسة شرعية في البطاقات الإئتمانية" ، مرجع سابق الذكر ، ص21 .

⁶⁷ - نسرين دبة، مرجع سبق ذكره، ص17.

⁶⁸ - نادر شعبان إبراهيم السواح ، نفس المرجع السابق ، ص23 .

أ- التقسيم على حسب جهة الإصدار:

ويوجد ثلاث أنواع من البطاقات حسب جهة الإصدار وهي:⁶⁹

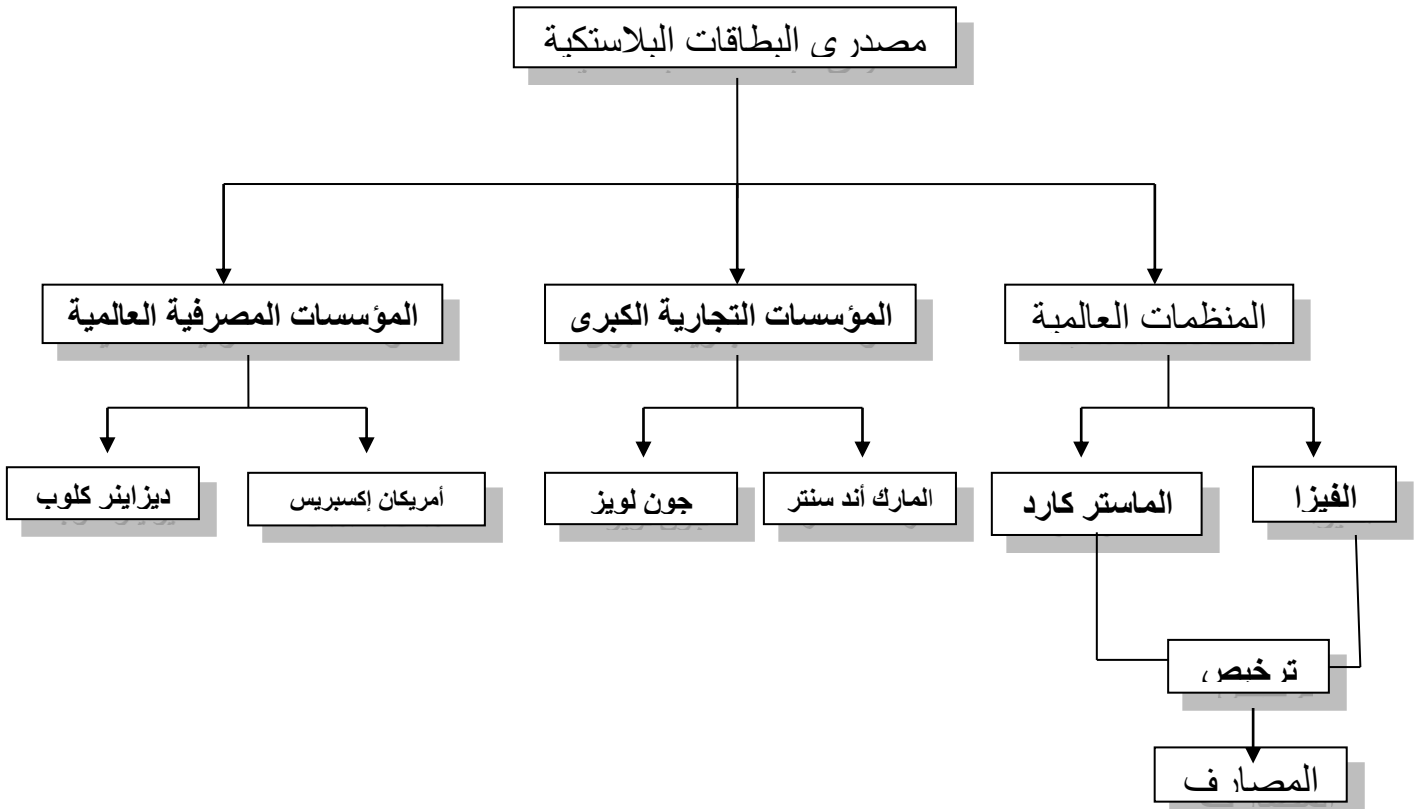
1- البطاقات الصادرة من خلال رعاية المنظمة العالمية: وذلك عن طريق التفويض للبنوك التجارية بإصدار البطاقة ، ومساعدتها على إدارة خدماتها ومن أمثلة هذه البطاقات "الفيزا والماستر كارد".

2- البطاقات الصادرة عن المؤسسات المصرفية العالمية: حيث تشرف هذه المؤسسات على إصدار البطاقات وتشرف عليها، مع عدم منح التراخيص أو أي تفويضات للمؤسسات أو بنوك أخرى ومن أمثلتها بطاقة "الأمريكان إكسبريس" .

3- البطاقات الصادرة عن المؤسسات التجارية الكبرى : وهذا النوع من البطاقات تصدرها المحلات التجارية أو الفنادق أو المطاعم ، أو محطات البنزين ، من أشهرها: "مارك أند سينتر" و "جون لويز" ، وهي منتشرة في مختلف أنحاء إنجلترا.

- والشكل التالي يوضح تقسيمات البطاقات الائتمانية حسب جهة الإصدار.

الشكل رقم(2) أنواع البطاقات البلاستيكية حسب جهة الإصدار



المصدر: نادر شعبان إبراهيم السواح ، " النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك التجارية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2006، ص 27 .

⁶⁹ - فتحي شوكت مصطفى عرفات ، " بطاقات الائتمان البنكية في الفقه الإسلامي " ، مرجع سبق ذكره ، ص 51 .

ت - التقسيم حسب النظم التكوينية الرئيسية: وتضم الأنواع الثلاثة التالية:

1- البطاقات الممغنطة: Magnetic Stripe Cards

وهي بطاقات تسمح لحاملها بشراء السلع والخدمات بالحد الأقصى الذي يحدد البنك وتسمى بالبطاقة الممغنطة لإحتوائها على شريط ممغنط يحتوي على رقم البطاقة والذي يمكن التعرف عليه بواسطة الوحدات الطرفية للحاسب الآلي للبنوك والقنوات التوزيعية الإلكترونية التي تتعامل معها.⁷⁰

2- البطاقات الرقائمية أو البطاقات الذكية: Chip Cards

وتعتبر واحد من آخر الإصدارات في عالم تكنولوجيا المعلومات والإتصال ، وهي تحتوي على شريحة إلكترونية مدمجة في بطاقة شبيهة في حجمها ببطاقة الدفع البلاستيكية الممغنطة

- تحتوي هذه البطاقة على شريحة إلكترونية يمكنها تخزين الكثير من المعلومات مثل المعلومات الشخصية لحامل البطاقة (تاريخ الميلاد، العنوان ، الحسابات البنكية)، كما تعتمد على مجموعة من المعايير التي قد تحتوي على أرقام سرية ، كلمة السر ، مفاتيح عامة وخاصة (خوارزميات تشفير معقدة).

– وسميت بالبطاقة الذكية لأنها تحد من عمليات التزوير لما تحتويه من مواصفات وبيانات ظاهرة ومخفية، مثال: لو تمكن شخص من تعديل بيان من البيانات الظاهرة، فلن يتمكن من تعديل نفس البيان المخزن في الشريحة.⁷¹

3- البطاقات البصرية: Optical Card

وتكون البطاقة البصرية إما بطاقة ممغنطة أو بطاقة ذكية ، ولكن تحتوي على صورة مجسمة ثلاثية الأبعاد لحامل البطاقة ، وهذا يزيد عنصر الأمان وخاصة لدى التجار والبنوك التي لا تملك آلات التوزيع الإلكترونية.⁷²

ث - مزايا وعيوب البطاقات البنكية :

بالرغم من توفر العديد من الإيجابيات في البطاقات البنكية وذلك لحدثتها وسهولة التعامل بها إلا أنها تتميز في نفس الوقت ببعض العيوب تظهر عادة عند إستخدامها.

❖ - المزايا: تملك البطاقات البنكية العديد من المزايا التي تجعلها مصدر جاذبية ومحط إهتمام مختلف المتعاملين الإقتصاديين.

■ وفيما يلي عرض لأهم مزايا البطاقات البنكية التي تمنح لحامل البطاقة ، والتاجر وكذا المصرف:⁷³

⁷⁰ - عبد الجبار الحنيص ، "الإستخدام غير المشروع لبطاقات الإئتمان الممغنطة من وجهة نظر القانون الجزئي " ، مجلة جامعة دمشق ، العدد (01) ، جامعة سوريا ، 2010 ، ص 74 .

⁷¹ - نادر شعبان إبراهيم السواح ، "مرجع سبق ذكره" ، ص 24 .

⁷² - عمر سليمان الأشقر ، " نفس المرجع السابق " ، ص 22 .

⁷³ - زهير بشناق ، " العمليات المالية المصرفية الإلكترونية " ، إتحاد المصارف العربية ، لبنان ، 2006 ، ص 224 .

1- بالنسبة لحامل البطاقة (العميل):

- تعتبر بطاقات الإئتمان أداة سهلة الاستخدام لسداد السلع الإستهلاكية والخدمات ، كبديل للشيكات والنقود ، إذ يسهل حملها ، كما أنها أكثر أمانا من النقود أو دفاتر الشيكات ؛
- إمكانية الشراء الفوري والدفع الآجل ؛
- يستطيع حامل البطاقة أن يسحب مبالغ نقدية من أي فرع من فروع المصارف الكبرى في العالم ؛
- أدى إنتشار إستخدام بطاقات الإئتمان في مختلف دول العالم إلى التسيير على المسافرين الذين يزورون أكثر من دولة من خلال أداة دفع واحدة ، بدلا من حمل العملات الأجنبية المختلفة ؛
- تجنب حامل البطاقة الإجراءات المطولة التي تتم عند الشراء الآجل من التجار أو عند الإحتياج لنقود المصرف .

2- بالنسبة للتاجر:

- زيادة الإيرادات من بين السلع والخدمات إلى حملة البطاقات الذين يكون لديهم حافز للشراء دون إنتظار تواجد النقود معهم ؛
- ضمان التاجر حصوله على ثمن بضاعته وتحويلها إلى حسابه بالمصرف المصدر؛
- الإستفادة من إدراج إسم المتجر في الدليل الذي يوزعه مصدر البطاقة على حملة البطاقات ووضع شعار البطاقة في مكان ظاهر بالمتجر ، مما يمثل إعلانا مجانيا للتاجر؛
- تعطي البطاقات الإئتمانية للمتجر الذي يتعامل بها ميزة تنافسية عن غيره من المتاجر الأخرى التي لا تتعامل بها.

3- للبنك المصدر:

- يمثل إصدار البطاقة الإئتمانية للمصرف مصدرا جديدا للإيرادات المتأتية عن طريق تجديدات الإشتراك المحصلة من حملة البطاقات ، العمولات المستقطعة من التجار ، فرق السعر في حالة السداد بالعملة الصعبة ؛
- إكتساب عملاء جدد للمصرف كالتجار الذين يقومون بفتح حسابات لهم في المصرف لقيد مستحقاتهم وكذلك حملة البطاقات الذين يلجؤون لفتح حسابات لدى المصرف وإيداع مبالغ الضمان بها.

❖ - العيوب: هناك جانب سلبية عديدة لبطاقات الائتمان تختلف باختلاف أطراف البطاقة يمكن ترتيبها على النحو التالي:

1/- بالنسبة لحامل البطاقة العميل :

- إرتفاع نسبة الفوائد على القروض الممنوحة من خلال البطاقة وخاصة عند التأخير؛
- إن حامل البطاقة ملزم بسداد قيمة ما إشتري بها حتى لو كانت ضائعة أو مسروقة منه
- يمكن أن يخسر حامل البطاقة قيمة مشتريات إشتراها عبر الإنترنت بسبب عملية نصب على موقع إلكتروني لتاجر أو مقدم الخدمة.

2/- بالنسبة للتاجر:

- إن عدم تدقيق التاجر والتأكد من صلاحية البطاقة ومطابقة توقيعه أو عدم أخذ موافقة الجهة المصدرة على تجاوز العميل الحد الأقصى المسموح له يوقع العميل في خسارة مالية؛
- عجز البنوك عن الوفاء بديون مستخدمي البطاقات ولو لمدة قصيرة سيعرض أهم المحلات التجارية التي تقبل البطاقة للإفلاس ؛ ذلك أن المحلات التجارية تجري أعمال الشراء الخاصة بها وتسيير أمورها بناء على تسديدات الزبائن التي تصلها من البنوك ، فلو توقفت هذه ولو لمدة قصيرة فإن ذلك سيؤدي لنشوء مشكلة سيولة خطيرة توقف كثيرا من المنشآت الإقتصادية عندها.

3/- بالنسبة للبنك المصدر:

- أدت السياسة المتراخية في إصدار البطاقات إلى زيادة الديون المعدومة التي تغرمها الجهات المصدرة للبطاقات كل سنة ، وبما أن حملة البطاقات قد لا يستخدمونها لمدة طويلة ؛ فإن ذلك يجعل من البطاقات الراكدة سبب في زيادة تكاليف البنك؛
- يولد التعامل بالبطاقة خطرا على سيولة المصرف نظرا لكبر هذا التعامل ، كما أن حجم القروض المأخوذة من قبل حملة البطاقات يدعو المصرف إلى تخفيض إستثمارته في المجالات الأخرى ، كذلك قد تسوء صورة المصرف أمام العملاء الذين يعتقدون أن إستعمال البطاقات سبب من أسباب الغلاء.

المحاضرة العاشرة: وسائل الدفع الإلكتروني - النقود الإلكترونية-

تعتبر النقود الإلكترونية إحدى منجزات الثورة الرقمية التي نعيشها، فهي من أحدث الصناعات التي توصلت إليها أنظمة تسوية المبادلات التجارية، والتي تهدف إلى تسهيل الوسائط النقدية من جهة وتخفيض تكاليف الإنجاز من جهة ثانية، وتوفير درجة عالية من الأمان للحقوق المالية، وقد حظيت بقبول دولي سواء على مستوى الأشخاص أو المؤسسات المالية التي تتعامل بها، بالإضافة إلى تماشيها مع طبيعة المعاملات الإلكترونية التي تتم عن بعد دون حضور المتعاقدين.

■ بناء على ما تقدم وبالنظر للنقود الإلكترونية على أنها إحدى منتجات العصر الرقمي سنحاول التطرق إلى:

أ- تعريف النقود الإلكترونية:

يمكن اعتبار النقود الإلكترونية شكلا من أشكال النقد الكتلي كونها تمكن حاملها الطلب من البنك الذي أصدرها تحويلها إلى نقد إئتماني أو إلى نمط آخر من النقد الكتلي كالشيك مثلا .

■ فيمكن تعريف النقود الإلكترونية على أنها: " مجموع الأموال المحولة عبر طريق إلكتروني (سواء بين البنوك، أو بين البنوك والأفراد) ؛ أو بتعبير آخر هي وحدات من القوة الشرائية تقبل الإستخدام والتحويل عبر سبل إلكترونية.

■ النقود المعدنية والورقية للبنوك ؛ فهي تتبلور في شكل مجموعة من التقنيات المعلوماتية والمغناطيسية والإلكترونية التي تسمح بتبادل الأموال دون الحاجة لتدخل الأوراق".⁷⁴

■ وهناك تعريف آخر للنقود الإلكترونية على أنها : " وسيلة دفع إفتراضية تستخدم لسداد المبالغ أو تحويلها إلكترونياً ، وهي عبارة عن حامل إلكتروني (**Un Support électronique**)، ينطوي على قيمة تمثل حقاً لصاحبها على مصدر هذا النقد ، أي أن النقد الإلكتروني قائم على مبدأ "الدفع المسبق" (**Le Principe de prepayment**) ، وحتى يكتسب هذا الحامل الإلكتروني صفة النقدية يجب أن يحظى بالقبول كوسيلة دفع لدى المؤسسات ، فضلا عن أداء وظائف النقد المعروفة".⁷⁵

⁷⁴ - عبد الباسط وفا ، "سوق النقود الإلكترونية" ، دار هاني للطباعة والنشر ، حلوان ، 2004 ، ص 12 .

⁷⁵ - رحيم حسين ، هوارى معراج ، " الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية " ، ملتقى المنظومة المصرفية والتحول الإقتصادي ، جامعة الشلف ، 2004 ،

ب- خصائص النقود الإلكترونية :

تتمتع النقود الإلكترونية بمجموعة من الخصائص يمكن حصرها كالتالي:⁷⁶

- تسمح النقود الإلكترونية بتحويل الأموال من شخص لآخر عن طريق التحويلات المالية الإلكترونية
- تحتفظ النقود الإلكترونية بقيمتها المادية في صورة معلومات إلكترونية غير مرتبطة بأي حساب مصرفي ؛
- يمكن تقسيم النقود الإلكترونية إلى وحدات نقدية صغيرة وذلك لتسهيل إجراء المعاملات ذات القيم المحدودة ؛
- غالبًا لا تشترط طرف ثالث لإظهار التبادل أو مراجعته أو تأكيده ؛
- يعتبر النقد الإلكتروني سهل الاستخدام مقارنة مع وسائل الدفع الأخرى بالإضافة لسهولة تخزينه وإستخراجه ؛
- تحقق النقود الإلكترونية الثقة في التعامل بحيث يصبح غير ممكنًا للمتعامل بها إنكار قيامه بالدفع بعد إتمامه .

ت- مكونات محفظة النقود الإلكترونية:

تتكون محفظة النقود الإلكترونية من الناحية الفنية من بطاقة بلاستيكية مثبت عليها من الخلف كمبيوتر صغير مزود بذاكرة إلكترونية تسمح بتخزين معلومات ووحدات إلكترونية تصلح للوفاء بالديون قليلة القيمة سواء عند التاجر أو على شبكة الإنترنت.

وعند الرغبة في إستعمال البطاقة يقوم العميل بتحميل البطاقة بعدد من الوحدات الإلكترونية ويكون التحميل أو الشحن من خلال أجهزة الصراف الآلي ، أو أجهزة خاصة أعدت خصيصا لشحن أو تحميل هذه البطاقات ، ويتطلب شحن هذه البطاقات إدخال رقم سري خاص بصاحب البطاقة كي تتعرف عليه الجهة المصدرة لهذه البطاقات .

وبإتمام عملية الشحن أوالتحميل ،يستطيع صاحب البطاقة أن يمررها في جهاز قارئ خاص لدى التاجر مثلما يحدث في بطاقات الوفاء والإئتمان ، ثم تخصم قيمة السلعة أو الخدمة مباشرة ، وتنقل القيمة في صورة وحدات إلكترونية إلى كمبيوتر التاجر دون الحاجة إلى توقيع أو تصديق من أحد .

- من خلال ماسبق يتضح أن المحفظة الإلكترونية تقوم على أساس ثلاث دعائم أساسية:
- 1- البطاقة المزودة بذاكرة إلكترونية تسمح بالتخزين والإستدعاء عند الإحتياج .

2- الوحدات التي يتم شحنها على البطاقة وتسمى النقود الإلكترونية ، أو الوحدات الإلكترونية (Electronic Unites).

3- شحن الوحدات على البطاقة بشكل مسبق لإستخدامها في عملية الدفع ويسمى الدفع المقدم أو الدفع

المسبق (Le Principe de prepayment) .⁷⁷

⁷⁶ - جيلا لي أحمد مسري ، "نشأة وتطور النظام المصرفي الجزائري" ، نفس المرجع السابق ، ص 97 .

ث- مشاكل وتحديات النقود الإلكترونية:

يترتب عن إستعمال النقود الإلكترونية مشاكل وتحديات متنوعة تحد من إنتشارها وإزدهارها ، نلخصها كالتالي :⁷⁸

أ- إرتكاب الأخطاء : عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ، ومع تكرار الأخطاء تفقد الثقة بين البنك والعميل ؛

ب- إنقطاع الخدمات لأسباب فنية : تتوقف تعاملات البنوك الإلكترونية في حالة ما تم إنقطاع الخدمة لأسباب فنية ، مما يؤدي إلى ضجر العملاء وفقدان الثقة ؛

ت- عدم وجود مستندات مصرفية للمراجعة : يسبب غياب المستندات المصرفية مشاكل للمراقبين والمراجعين من أجل التأكد من صحة المعاملات ، بإعتبار أن كل المعلومات محفوظة إلكترونياً ؛

ث- خطر السيولة على البنك : وهذا لأن الإفراط في إستعمال البطاقة من طرف المتعاملين ، فبالتمادي في إستعمالها مقابل قلة الإيداعات ، مع وجود صعوبة في رفع السعر الخاص من طرف البنك المركزي ، يصبح الفرق الموجود في العملة غير مؤثر ويؤدي ذلك إلى وقوع البنك في مشكلة السيولة ، خاصة في حالة عدم دفع المستحقات في وقتها ؛

ج- المنافسة الشديدة الموجودة ما بين البنوك والمؤسسات المالية: تتنافس البنوك العارضة للبطاقات وكذا المواقع التي تعرض خدمات هذه البطاقات مما يؤدي إلى مشاكل الفيروسات الإلكترونية ؛

ح- سرقة البطاقات أو ضياعها أو إستعمالها من قبل الغير ؛

خ- إنعدام الوعي الإلكتروني لدى العملاء : إن الإلمام الإلكتروني لدى العملاء يعتبر من العوامل التي تحد من التعامل إلكترونياً ، حيث أن جزءاً لا يستهان به من العملاء ليسوا على دراية كافية بهذا المجال .

⁷⁷ - شريف محمد غنام ، " محفظة النقود الإلكترونية " ، الدار الجامعية الجديدة للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 2007 ، ص 14 .

⁷⁸ - جيلا لي أحمد مسري ، "نشأة وتطور النظام المصرفي الجزائري" ، نفس المرجع السابق ، ص 87 .

المحاضرة الحادي عشر: وسائل الدفع الإلكتروني - الشيك الإلكتروني-

يعد الشيك الإلكتروني مظهر من مظاهر التطور التكنولوجي والتقني، فهو من أبرز أشكال النقود الإلكترونية وأهم وسائل الدفع الإلكتروني التي تتناسب مع الخصائص المميزة للمعاملات الإلكترونية ، فهو يحقق السرعة في إنجازها والثقة بين المتعاملين ، كما أنه يتفق مع عالميتها ، حيث يتم تداوله عبر الإنترنت .

ويعتبر الشيك الإلكتروني مكافئاً للشيكات التقليدية الورقية ، وهناك من يتوقع أن تحل محلها.

■ من خلال ما تم ذكره سنتطرق إلى دراسة ما يلي:

أ- تعريف الشيك الإلكتروني:

- يمكننا تعريف الشيك الإلكتروني بأنه: "رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدّر الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الإنترنت أو شبكات الإتصال الأخرى ، ليقوم المصرف أولاً بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى حساب الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادةه إلكترونياً على مستلم الشيك ليكون دليلاً على أنه تم صرف الشيك فعلاً ، كما يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه ."⁷⁹

- و الشيك الإلكتروني هو "عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، و تتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك و اسم المستفيد و اسم من أصدر الشيك و توقيعه، و يكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة"⁸⁰

ب- مزايا وعيوب الشيك الإلكتروني:

1-المزايا:

- يعدّ الشيك الإلكتروني وسيلة جديدة لمعالجة الكثير من المنازعات والمخاطر التي تحيط باستخدام الشيك المكتوب يدوياً والذي يعدّ أداة وفاء قلت ثقة الناس في التعامل به لما يصاحبه من إمكانية عدم وجود رصيد لقيّمته أو عدم اشتماله لأحد العناصر الإلزامية الذي يجب أن يشتمل عليها ذلك الشيك المكتوب ، بينما نجد أن الشيك الإلكتروني وسيلة أكثر أماناً للقيام بعمليات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت حيث لا يحتاج المستخدم لذلك الشيك سوى إلى برنامج تصفح على الإنترنت ، وحساب بنكي ، وتوفير نماذج بيع ونماذج فواتير متوافقة مع خدمة الشيك الإلكتروني؛

⁷⁹ - حميد فثيت ، حكيم بناولة ، " واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر " ، الملتقى العلمي الدولي حول : عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية - جامعة خميس مليانة .

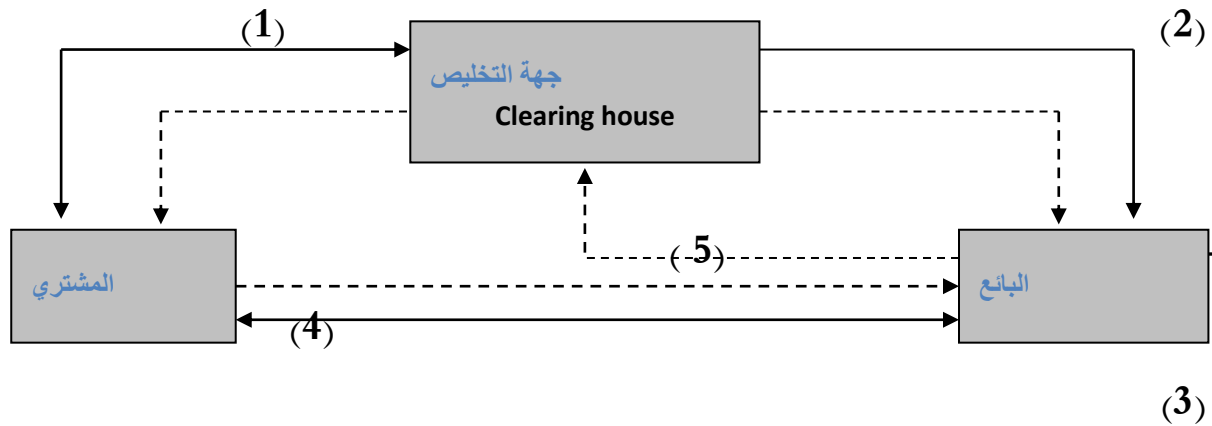
⁸⁰ - عبد الرحيم وهبية ، "إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية " ، نفس المرجع السابق ، ص 41 .

- وعلى إعتبار أن الشيكات الإلكترونية أحد أشكال النقود الإلكترونية فهي تتفق مع ما تحتاجه المعاملات الإلكترونية من سرعة في الإنجاز فهي سهلة الاستخدام وبسيطة في إجراءاتها ؛
- كما إن العمل بالشيكات الإلكترونية يعزز الثقة بين المتعاملين من خلال تضمين هذه الشيكات البيانات الأساسية التي تبعث إلى الاطمئنان لدى المتعاملين ذلك أن المصرف يقوم بالتحقق من البيانات المدونة في الشيك وبعد التأكد منها يقوم بعملية المقاصة (اقتطاع قيمة الشيك من حساب عميله إلى حساب المستفيد) .

2/- العيوب:

- إن الشيكات الإلكترونية تتناسب مع التطور الحاصل للنقود بالشكل الذي يواكب التطور الهائل، إنما يواجه العديد من المخاطر لعل من أبرزها ضرورة إيجاد الصيغة المناسبة للتطور التكنولوجي والتقني لإمكانية استخدام هذه الشيكات ، ذلك أننا نجد العديد من الدول وبالأخص الدول النامية تفتقد البنية التحتية المناسبة لمسايرة هذا التطور فاستخدام الشيكات الإلكترونية يحتاج إلى أنظمة حاسوبية متطورة ذات تقنية عالية وثقافة معلوماتية عالية لدى المتعاملين بها وهذا ما لا نجده في العديد من الدول.
 - قد تتعرض هذه الشيكات كأبي رسالة بيانات إلى اختراقها والوصول إلى بياناتها الأمر الذي يؤدي إلى فقدان المتعاملين بهذه الشيكات إلى الحماية والأمن .
- ج-دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني: يمكن تجسيد الإجراءات المستخدمة في الشيك الإلكتروني في الشكل الآتي:

الشكل (3): دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاتها



وتتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني الخطوات التالية:

- اشتراك المشتري لدى جهة تقوم بعملية المقاصة (في الغالب تكون بنكا)، حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد الخاص للمشتري ويتم توحيد التوقيع الإلكتروني للمشتري وتسجيله في قاعة بيانات البنك.

➤ اشتراك البائع لدى نفس الجهة التي تقوم بعملية المقاصة، حيث تتم نفس الإجراءات التي تمت مع المشتري .

➤ يقوم المشتري باختيار السلعة التي يرغب في شراءها من البائع، ويحدد السعر والاتفاق على أسلوب الدفع.

➤ يقوم المشتري بتحرير شيك إلكتروني، ويوقعه إلكترونياً بالتوقيع المشرف ثم يرسله بالبريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع.

➤ يستلم البائع هذا الشيك، ويقدم التوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشرف ويقوم بإرساله إلى البنك الذي يقوم بعملية المقاصة.

➤ يقوم البنك بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات وبناء على ذلك يقوم بخصم القيمة من حساب المشتري وإضافتها على حساب البائع ثم يتولى أخطار كل من المشتري والبائع بتمام إجراء المعاملة المصرفية.

- واهم نظامين يتم اعتمادهما حالياً للشيكات الإلكترونية هما:

- **نظام FSTC**: هو نظام معتمد من قبل اتحاد مالي (consortium) لمجموعة كبيرة من البنوك والهيئات المصرفية الأمريكية، وهو يوفر للمستهلك إمكانية الاختيار بين مجموعة من وسائل الدفع الإلكترونية أهمها الشيك الإلكتروني القياسي (cheque électronique standard)، الشيك الإلكتروني المؤكد (chèque électronique certifié) الذي يسمح للبائع بالحصول على قيمة المبيعات نقداً، وآلات الصرف الذاتي (ATM). وذلك باستعمال نفس دفتر الشيكات الإلكترونية الذي يرصد كل المعاملات على مستوى نفس الحساب البنكي.

- **نظام cyber cash**: هو عبارة عن نظام دفع يعتمد على الشيكات الإلكترونية لشركة cyber cash الأمريكية. تتعامل به مجموعة من البنوك والمؤسسات التجارية المشتركة بهذا النظام . من سلبيات هذا النظام انه لا يوفر للمستهلك إمكانية اختيار بين مجموعة من وسائل الدفع الإلكترونية كالنظام الأول.

المحاضرة الثاني عشر: وسائل الدفع الإلكتروني – المقاصة الإلكترونية -

أدى التعامل المصرفي المالي عبر الإنترنت والوسائل التقنية الحديثة الأخرى كالصيرفة عبر المحمول ، أو الصيرفة المنزلية إلى إحداث ثورة تكنولوجية في هذا القطاع أسهمت في تحسين التدفق النقدي عبر إنجاز التحويلات المالية إلكترونياً وكذا المقاصة الإلكترونية والذي نتج عنه : سرعة تناقل النقد وإلى تقليل الأعمال الورقية ، والشيكات التقليدية .

- تعريف المقاصة الإلكترونية:

يمكن تعريف المقاصة الإلكترونية على أنها: " نظام لتسوية مدفوعات الشيكات إلكترونياً بين البنوك بدلاً

من المدفوعات الورقية التي تتم في غرف المقاصة ، وتسجيل

المدفوعات الإلكترونية على شريط ممغنط " .

- وتقدم المقاصة الإلكترونية فوائد عديدة نذكر منها: ⁸¹

- تقليل مخاطر العمليات بالنسبة للشيكات المفقودة والمعادة أكثر من مرة.
- إدارة أفضل للأموال ؛
- تعزيز وزيادة الثقة في التعامل بالشيكات ؛
- زيادة الدقة في تحصيل الشيكات لأن معظم بيانات الشيكات وصورها تسجل عن طريق قارئ مغناطيسي.

- أهمية المقاصة الإلكترونية:

- يعد نظام الالتقاص الإلكتروني للشيكات قفزة نوعية ورائدة في مجال التكنولوجيا المصرفية و يؤدي تطبيقه إلى تغيير جذري في طرق تنفيذ الأعمال في القطاع المصرفي.
- إن مزايا نظام المقاصة الإلكترونية تبدأ من توفير السيولة اللازمة للشركات و المؤسسات و تحرير الملايين من الأموال ما لم تكن أصلاً بالمليارات بعد أن كانت تجمد لمدة لا تقل عن 4 أيام عمل إلى أن يتم تحصيل الشيكات.
- وبالتالي تعد المدة التي تستغرقها فترة التحصيل من خلال اتباع هذا النظام تعد فورية تبدأ من دقائق معدودة وقد تمتد لساعة أو ساعتين كحد أقصى وذلك تبعاً لخصوصيات كل بنك، فمن الناحية العملية تنتقل الصورة الإلكترونية للشيك من الفرع المستلم إلى البنك الدافع وعودة الإجابة إلى البنك المستلم تستغرق ثواني معدودة كما تتفاوت مدة المصادقة الفنية والمالية على الصرف من قبل البنك المطالب من دقائق إلى ساعة وذلك حسب نوع الحساب والتسهيلات المنوطة به ومبلغ الشيك وبذلك يتم الإيداع.

⁸¹ - " الآثار الاقتصادية للمقاصة الإلكترونية " ، ملتقى المقاصة الإلكترونية وأبعادها الاقتصادية والتنموية ، عمان ، 2008

● إجراءات المقاصة الإلكترونية تتضمن سهولة حفظ الشيك، و ضمان عدم وجود أي خطأ في التعاملات النقدية كما يتولى البنك المركزي إجراء التسوية لنتائج عملية المقاصة من خلال الحسابات الجارية للبنوك المفتوحة من طرفه.

وفي دراسة للبنك المركزي الأمريكي "Federal Reserve" لعام 1995 فقد تبين أن حجم خسائر البنوك الأمريكية من الشيكات الخاطئة حوالي 600 مليون دولار. وفي دراسة أخرى أجرتها منظمة الائتلاف الإلكتروني للشيكات (ECCHO) وجدت المنظمة أنه يمكن للولايات المتحدة الأمريكية توفير ما لا يقل عن 2-3 مليارات دولار سنويا من خلال تحويل مقاصة الشيكات بين بنوكها إلى المقاصة الإلكترونية.

إن هذه الأسباب و غيرها كانت كافية لدفع صناع القرار في الولايات المتحدة لإيجاد القوانين و التشريعات اللازمة لتطبيق هذا النظام الذي أطلق عليه اسم قانون شيك القرن الواحد والعشرين (cheek21Act) والذي صادق عليه رئيس الولايات المتحدة الأمريكية ليكون البديل لآليات المقاصة التقليدية المتبعة بين البنوك الأمريكية.

فلولا الإيجابيات التي أدركتها العقول المصرفية لمثل هذا النظام والمنافع الجمة التي تعود بها على المؤسسات المالية والمصرفية وعجلتهم الاقتصادية لما أقدمت الكثير من الدول على تبني نظام المقاصة الإلكترونية فهو يعكس النظرة المستقبلية لآليات تعاطي البنوك العالمية والتوجه العالمي القادم لطرق تحصيلها الشيكات.

– خدمات المقاصة الإلكترونية المصرفية:

ظل العمل بنظام أوامر الدفع المصرفية كإحدى وسائل الدفع، والتي كانت تتم يدويا، إلى أن استحدثت المصارف العمل بنظام خدمات المقاصة الإلكترونية المصرفية (Banker's Automated Clearing Services) LTD (BACS)، وظهرت هذه الخدمة عام 1971، وقد شارك في تطوير هذا النظام كل من القطاعين العام والخاص واستخدمت فيه تقنيات متطورة، تم تطويرها بتطبيق نظام (GIRO) عام 1967، ومقصود العمل بهذا النظام تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص آخرين، في أي فرع لأي بنك آخر، وبحلول عام 1995 استحدثت نظام (Systems Real Time Gross Settlement) (RTGS)، والمسمى بنظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي، يتم في خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين البنوك، وذلك ضمن نظام (Systems Clearing House Automated Payment) (CHAPS) المسمى بنظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة وهو نظام إلكتروني للمقاصة تم إنشاؤه عام 1984 وشاع تطبيقه بين البنوك للحصول على مزاياه المتعددة، والتي تحظى بعنصر اليقين، حيث تتم المدفوعات في ذات الوقت وبذات القيمة الحقيقية وقتها.

أ) خدمات المقاصة المصرفية الآلية " BACS " :

قامت بنوك المقاصة في الولايات المتحدة الأمريكية في سبتمبر 1981 بتأسيس شركة مباشرة تنفيذ عمليات المدفوعات بين البنوك على أساس إلكتروني أطلقت عليها اسم خدمات المقاصة الإلكترونية " BACS "، وقد باشرت هذه الشركة نشاطها في ديسمبر عام 1971 لتتولى تنفيذ التحويلات النقدية بين البنوك باستخدام الشرائط المغنطة Magnetic Tapes والتي يتم إعدادها يوميا بواسطة البنوك، وتتضمن التحويلات التي سيتم تنفيذها بين البنوك المختلفة أو بين فروع البنك الواحد، وبعد إعداد الشرائط المغنطة بواسطة البنوك المختلفة فإنها تسلم يوميا في مواعيد محددة إلى BACS إما بإرسالها باليد أو عن طريق التلفون باستخدام خدمة BACSTEL حيث تجرى معالجتها إلكترونيا، ثم يعد شريط ممغنط ويرسل إلى كل بنك على حدة يتضمن المبالغ التي ستفيد حسابات عملائه.

ويعتبر هذا النظام الإلكتروني للتحويلات مستقلا عن وحدة المعالجة المركزية Offline Electronic System، حيث لا ترسل التعليمات مباشرة من البنك للكمبيوتر الرئيسي.

ولا تستخدم BACS البنوك وحدها، وإنما تمتد خدماتها إلى المؤسسات المالية الأخرى التي يوجد لديها كم ضخ من التحويلات النقدية، وكذلك تقدم خدماتها إلى كبار عملاء البنك، فإذا كان لدى شركة من الشركات عدد كبير من التحويلات المالية التي تريد إجراؤها بانتظام، فإنه يمكنها أن تسلم شريطا ممغنطا بهذه التحويلات إلى BACS لتقوم بنفس الدور الذي تقوم به البنوك.

وتستغرق عملية التحويل من خلال BACS ثلاثة أيام لأنها تتطلب تجميع عدة أوامر في مجموعة واحدة ثم ترسل إلى BACS قبل تاريخ إضافتها لحسابات المستفيدين بيومين، ثم إنها تستغرق يوما آخر لتضاف التحويلات لحساباتهم، وبذلك تبلغ مدة الدورة ثلاثة أيام.

ويستفيد من خدمات نظام BACS العملاء الذين لديهم مدفوعات متكررة مثل أوامر الدفع المستفيدة كسداد الأجور والمرتببات الشهرية والمعاشات وأية تحويلات نقدية أخرى، كما يستفيد منها بعض الشركات مثل شركات التأمين لتحصيل أقساط التأمين من عملائها أو لتحصيل اشتراكات دورية وذلك عن طريق الخصم المباشر الذي يتطلب صدور تفويض من صاحب الحساب للبنك بسداد المبلغ المحدد بشكل دوري⁸².

ب) غرف المقاصة الآلية لنظم المدفوعات " CHAPS " :

اتفقت بنوك المقاصة البريطانية وبنك إنجلترا على تطوير نظام إلكتروني للمدفوعات تشارك جميعها فيه، ويستخدم لأدائه شبكة بريتش تيليكونم British Telecom Network، وهكذا تأسس نظام " CHAPS " في 9

⁸² مدحت صادق " أدوات والتقنيات المصرفية "، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع 2001، ص 315.

فبراير 1984 لينضم إلى نظام BACS، غير أنه يختلف عنه في أنه نظام إلكتروني متصل بوحدة المعالجة الإلكترونية On Line Electronic System، كما أنه بالإضافة إلى كونه نظاما لإجراء التسويات بين البنوك، فإنه يقوم أيضا بتنفيذ تعليمات التحويل الثنائية فيما بين البنوك بعضها البعض لاستلامها في نفس اليوم، ويستطيع المستفيد سحبها في نفس اليوم Same Day Settlement، فكل بنك من البنوك التي تستخدم هذا النظام يمكنه إجراء مدفوعات فورية للبنوك الأخرى وتفيد الفروق في نهاية اليوم في حسابات البنوك المفتوحة لدى بنك إنجلترا، وتغطي خدمات هذا النظام جميع البنوك وفروعها.

ويقوم نظام CHAPS حاليا بإجراء التحويلات التي يبلغ حدها الأدنى مبلغ 10000 جنيه إسترليني، ويمكن للبنوك المشاركة في هذا النظام والتي يطلق عليها بنوك التسوية Settlement Banks أن تعرض على عملائها استخدام هذا النظام وكذلك على البنوك الأخرى غير الأعضاء في هذا النظام وعلى المؤسسات المالية الأخرى. ومثال ذلك أن يقوم بنك خارجي أو بنك من غير الأعضاء في هذا النظام بعمل ترتيب مع أحد البنوك الأعضاء لإجراء تحويلات لحسابه إلى أحد البنوك الأعضاء لقيدها لحساب أحد البنوك الأخرى.

ويجب أن تصدر أوامر الدفع نظيفة Clean أي لا تكون متوقفة على أية شروط مثل السداد مقابل تقديم مستند مثلا أو سند ملكيه أو ما إلى ذلك.

وتقبل بنوك التسوية استلام تعليمات المدفوعات الساعة التاسعة والنصف من صباح كل يوم عمل حتى الساعة الثالثة مساء، ثم يجرى عمل المقاصة والتسويات اللازمة وتفيد الفروق في حسابات البنوك لدى البنك المركزي وهو بنك إنجلترا.

المحاضرة الثالث عشر: وسائل الدفع الإلكتروني - التحويلات الإلكترونية-

يعد التحويل المالي الإلكتروني جزءًا بالغًا الأهمية للبنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الإنترنت ، ويتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة ، نقل التحويلات أو الدفعات النقدية من حساب بنكي لأخر إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات.

- تعريف التحويل الإلكتروني:

يمكن تعريف نظام التحويلات المالية الإلكترونية "EFT" ، **Electronic Funds Transfer** على أنه: " عملية منح الصلاحية (**Permission**) لبنك ما ، من أجل القيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر ؛ أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهواتف أو أجهزة الكمبيوتر أو أجهزة المودم (**Modems**) بدلا من إستخدام الأوراق ، وتنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية ، وهي شبكة تعود ملكية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية " 83 .

- كيف يتم التحويل الإلكتروني:

يوقع العميل نموذجاً معتمداً واحداً (onetime authorization from) لمنفعة الجهة المستفيدة (مثلاً التاجر). ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً).

ويختلف نموذج التحويل المالي الإلكتروني عن الشيك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وفي العادة يتعامل البنك والعميل مع الوسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة ، ويمكن إيجاد العديد منهم على الإنترنت، ويقوم العميل ببناء وإرسال التحويل المالي عن طريق المودم إلى الوسيط، ويقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة المالية الآلية (ACH) التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل. ويقارن بنك العميل التحويل المالي (الوارد من المقاصة) برصيد العميل.

وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي: يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد (non sufficient fund) إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل، أما أن كان الرصيد كافياً لتغطية قيمة التحويل المالي. فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج.

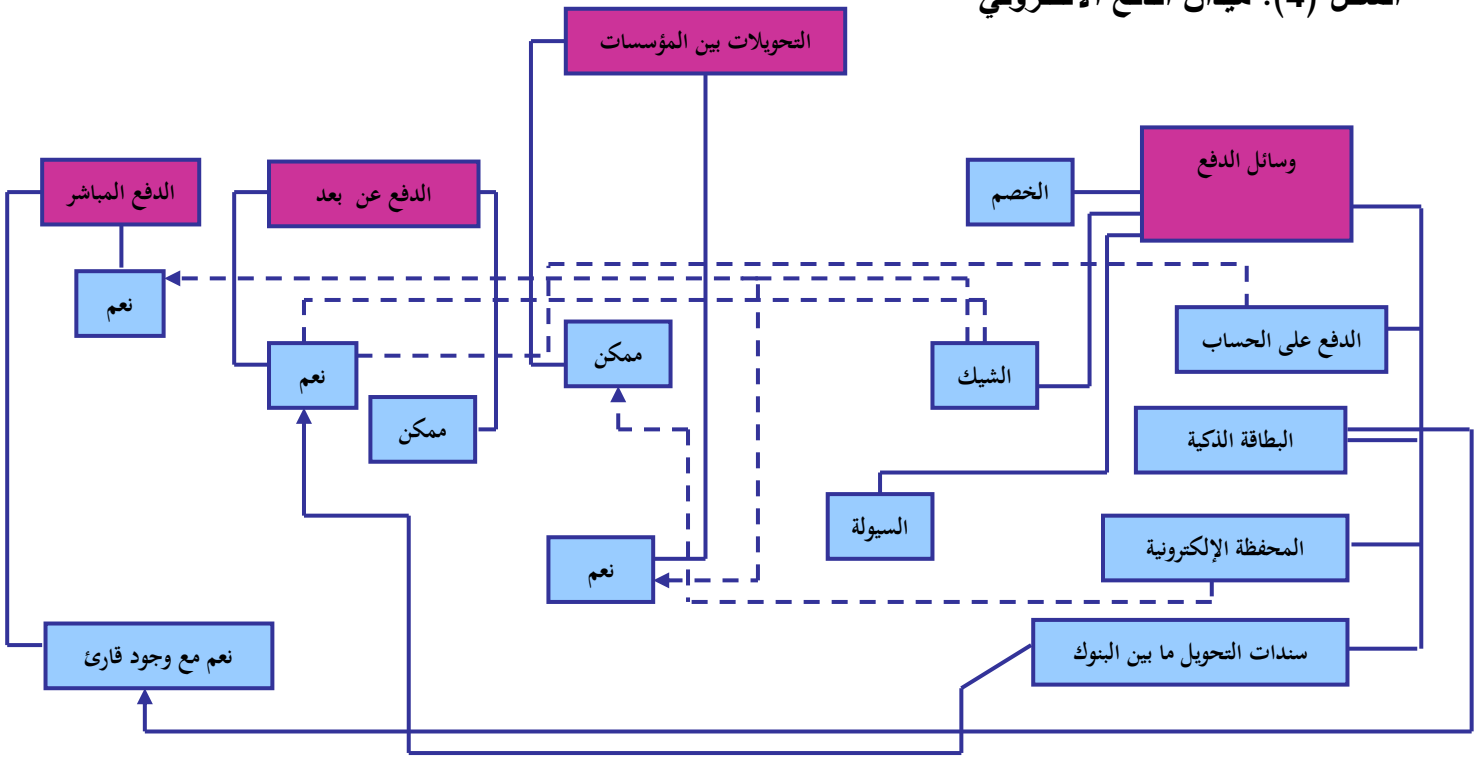
⁸³ - زهير بشناق ، " العمليات المالية المصرفية الإلكترونية " ، نفس المرجع السابق ، ص 58.

أما إذا رغب التاجر في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية دون المرور بوسيط، فعندها يتوجب على التاجر نفسه أن يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية. وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر. وفي هذه الحالة يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك مصدق لصالح التاجر. ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية التي تقوم بدورها بإرسال الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب التاجر وفي هذه الحالة لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل لان الشيك المصدق يضمن ذلك.

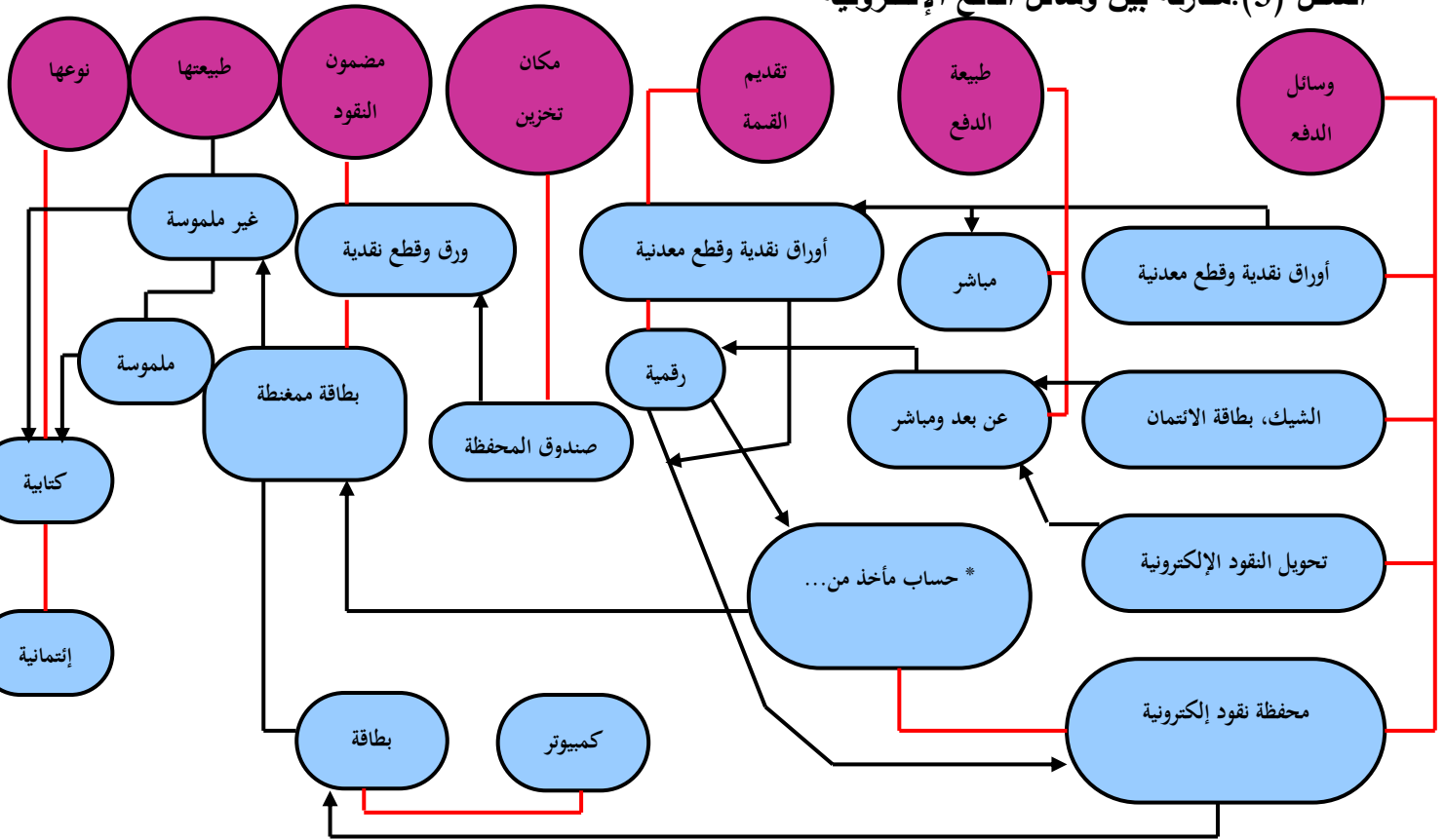
-منافع نظام التحويلات الإلكترونية:

- تنظيم الدفعات (ontime payments) يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع دون أي ريبة في إمكان السداد في الوقت المحدد.
- تيسير العمل (convenient) ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.
- السلامة والأمن (safety&security) أزال التحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.
- تحسين التدفق النقدي (improve cash flow) رفع إنجاز التحويلات المالية إلكترونيا موثوقة التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد.
- تقليل الأعمال الورقية (reduce paperwork) يتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.
- توفير المصاريف (money saving)
- زيادة رضا العملاء: تكفل عمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد في التعامل مع التاجر أو الشركة.

الشكل (4): ميدان الدفع الالكتروني



الشكل (5): مقارنة بين وسائل الدفع الإلكترونية



المصدر: محمد توفيق سعودي، بطاقات الائتمان وأسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها، 2001، ص70.

المحاضرة الرابع عشر: نماذج بعض أنظمة الصيرفة الالكترونية

في هاته المحاضرة سوف نركز على واقع الصيرفة الالكترونية بالبلدان المتقدمة وبلدان العالم، كما نتطرق لواقع هذه الصيرفة في البلدان المتقدمة و العربية ، وفي الأخير نتكلم عن مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر.

أولاً- الصيرفة الالكترونية في الدول المتقدمة:

البنوك الالكترونية الرائدة في بعض الدول المتقدمة:⁸⁴

1: بنك (باي بول) – Paypal

يعتبر باي بول من أشهر البنوك الالكترونية وأكثرها موثوقية واستخداماً من قبل الكثير من المواقع الالكترونية وممن يفضلون الشراء عن طريق الإنترنت وذلك لما يتيح كطريقة دفع بأمان تام في مواقع الانترنت. والشيء السليبي في هذا البنك هو أنه يطلب بطاقة فيزا أو ماستركارد لتفعيل الحساب وإلا فلن تتمكن من إرسال أو سحب الأموال من الحساب وهذا يعتبر شيء سيء جداً .

2: بنك (بايونير) – Payoneer

بنك بايونير وهو بنك الكتروني أمريكي من أهم ميزاته أنه يعطي المشترك حساب بنكي أمريكي مرفق ببطاقة ماستر كارد سقف السحب اليومي منها 5000 دولار وتمتلك صلاحية لاستخدامها لمدة 3 سنوات قابلة للتجديد عند الانتهاء كما أن هذا البنك يدعم جميع الدول العربية من بين الدول العديدة المدعومة من قبله وعددها 210 بلد حول العالم

3: بنك (بايزا) – payza . أو بنك (أليرت باي) Alertpay سابقاً

يعتبر بنك Payza والذي كان يسمى سابقا Alertpay من أهم البنوك الموجودة على الشبكة العنكبوتية من حيث المصداقية و سهولة تحويل الأموال بين الحسابات بطريقة سهلة و سريعة .

و بنك Payza يمكنك من دفع قيمة المشتريات في مختلف المواقع الالكترونية التي تتعامل مع هذا البنك و كذا استقبال الأموال من الأشخاص و أيضا الشركات الربحية . و يمكن ايداع الأموال في بنك Payza عن طريق التحويل البنكي أو بواسطة بطاقة ماستر كارد أو فيزا كارد و يمكن سحبه عن طريق شيك أو تحويل بنكي لحسابك . البنك يطلب تفعيل الحساب ولكنه يعمل من دون تفعيل (إرسال وشراء) لحد 400 دولار شهرياً

4: بنك (نيتلر) – Neteller

⁸⁴ نصير صبار لفته الجبوري، التحول الإلكتروني للأعمال المصرفية للبنوك، محاضرات أقيمت على طلبة الماجستير-القانون التجاري، الفصل الدراسي الأول 2015- 2016، كلية القانون – جامعة القادسية، ص7

تم تأسيس بنك نيتلر الإلكتروني في سنة 1999 في بريطانيا و انتشر بشكل كبير بعد ذلك في اليابان ودول آسيا وأوروبا ويعتبر من أقوى البنوك الإلكترونية وأكثرها أماناً وشهرة خصوصاً أنه يتعامل مع أكثر من 180 بلد في العالم و من ضمنهم معظم البلدان العربية.

5: بنك (سكريل) – Skrill. أو بنك (موني بوكرز) Moneybookers سابقاً

من أهم ميزات بنك موني بوكرز (سكريل) الإلكتروني أن التحويلات من خلاله إلى الحسابات البنكية الشخصية أو تحويلات سحب الأموال فيه منخفضة العمولة بشكل ملحوظ عن باقي البنوك الإلكترونية الأخرى كما أنه يتميز أيضاً بسرعته وأمانه في التحويلات المالية

6: بنك (ويب موني) – Web Money

يعتبر البنك الإلكتروني الروسي Web money من أقوى البنوك الإلكترونية وأكثرها أماناً وحماية ومعتز به من جميع الشركاء والوسطاء والأهم أنه يقبل الدول العربية.

ثانياً- الصيرفة الإلكترونية في الدول العربية :

إن حجم الخدمات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية ضئيل مقارنة بنظيراتها في الدول المتقدمة، وذلك بسبب التحديات التي تواجهها القطاعات المصرفية العربية، ويمكن تلخيص هذه التحديات فيما يلي:

- صغر حجم المصارف العربية: ولذلك تظهر أهمية الاندماج بين البنوك العربية أو الإندماج مع مصارف أجنبية في الاستفادة من التقنيات العالمية، ولكي تكون وحدات أقوى وأكثر فاعلية .

- الكثافة المصرفية: يتسم عدد من الأسواق المصرفية العربية بظاهرة الكثافة المصرفية الزائدة، حيث لا يتناسب عدد البنوك مع السوق المصرفي والإقتصاد .

- التركز في نصيب الفرد: وهو ارتفاع نصيب عدد قليل من المصارف من مجمل الأصول المصرفية، الأمر الذي يحد من المنافسة .

- هيكل ملكية المصارف: أي المساهمة الكبيرة للقطاع العام في ملكية البنوك.

- ضعف استخدام التكنولوجيا: تتميز الدول العربية بضعف استخدام التكنولوجيا في مختلف القطاعات بما فيها القطاع المصرفي، لذلك فإن المصارف العربية تحتاج إلى المزيد من الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية الحديثة، من أجل التوسع في تقديم الخدمات الكترونياً والقدرة على المنافسة محلياً ودولياً.

كانت بدايات تقديم الخدمات المصرفية العربية من خلال الشبكة الإلكترونية خلال عام 1995 ، وكان مطلوب من كل زبون يرغب في الحصول على هذه الخدمة أن يمتلك جهاز حاسوب موصول مع شبكة خاصة يقوم المصرف المعني بتصنيفها ،ويجري تزويد الزبون بالخدمات المصرفية المختلفة اعتماداً على برنامج خاص

-الصيرفة الالكترونية في الإمارات :

إن أول المصارف العربية التي بدأت تقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الأنترنت هي مجموعة بنك الإمارات الدولي من خلال خدمة "بنك نت" وهذه الخدمة تتيح للزبائن الحصول على جميع الخدمات المصرفية التي تقدمها المودعة من أي مكان في العالم من خلال كلمة السر الخاصة بكل زبون من أهم الخدمات التي يقدمها بنك الإمارات الدولي عبر الشبكة بما يلي :

- لاستعلام عن رصيد أي نوع من الحسابات، و معرفة حجم الأموال التي تدخل وتخرج من الحسابات يوميا؛
- معرفة التعاملات المصرفية لثلاثة أشهر فائتة؛
- تحويل الأموال من الحساب الجاري إلى حساب التوفير؛
- تحويل الأموال من حساب زبون إلى حساب زبون آخر ،
- معرفة وتسديد رصيد بطاقات الائتمان المختلفة؛
- تسديد فواتير المياه والكهرباء والهاتف .

-الصيرفة الالكترونية في الأردن:

إن الجهاز البنكي الأردني يقدم مجموعة من الخدمات الالكترونية ، و هي:

- شبكة صراف آلي ATM: فحيازة بطاقة Visa Electron تمكنك عبر جهاز ATM - من:

- ✓ السحب النقدي
- ✓ الاستفسار عن الرصيد ،
- ✓ الإيداع النقدي ،
- ✓ عمليات التمويل ،
- ✓ كشف الحسابات ،
- ✓ طلب دفتر الشيك ،
- ✓ تسديد فواتير الهواتف والمياه و الكهرباء

- البنك call Center: يقدم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة من أبرزها :

الاستفسار عن الرصيد، عمليات التحويل الفورية، إصدار الحوالات، طلب كشف الحساب ودفتر الشيكات، الاستعلام عن جميع خدمات البنك المصرفية وبرامج القروض التمويلية .

- **بنك المتزل Hom Bank** : ويقدم الخدمات التالية : الاستعلام عن الرصيد، الحصول على كشف الحسابات و الحركات المالية ، إجراء عمليات التمويل ،الاستفسار عن أسعار العملات وأسعار الفائدة ،طلب كشف الحساب ودفتر الشيكات .

- **البنك الناطق Bank Phone** :هي خدمة يقدمها بنك الاسكان للتجارة والتمويل مجانا ،ويمكن من خلالها معرفة الرصيد و آخر 10 حركات أجريت على الحساب ،وطلب التمويل ودفتر الشيكات .

- **البنك الخليوي Bank Mobile** : يوفر هذا البنك لحملة بطاقات فيزا إلكتروني ، الاطلاع على الحساب ، و الاستفادة من مجمل الخدمات- .

- **البنك الآلي Virtual bank** : يقدم خدمات مصرفية إلكترونية لحاملي البطاقات المصرفية الإلكترونية.

كما يوفر بنك الاردن عدة بطاقات أهمها:

- بطاقة الفيزا Visa ،

- بطاقة الفيزا الإلكترونية Visa Electron ،

- بطاقة الإسكان للتسوق عبر الانترنت :تقدم خدمات في كل الأماكن و يمكن من خلالها التجول في مواقع التسوق داخل الأردن وخارجه و المعروضة على شبكة الانترنت وشراء مختلف الاحتياجات.

- بطاقة ماستر كارد الائتمانية Carret Master ، وأخرى بلاتينية...

-الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري جاء متأخرا مقارنة بدول أخرى، نظرا للخصائص التي يتميز بها الجهاز المصرفي، ويمكن تلخيص أهم مراحل اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الاقتصاد الجزائري فيما يلي :

كانت البداية سنة 1990 عند ظهور أول بطاقة بنكية يصدرها بنك القرض الشعبي الجزائري CPA(بطاقة السحب CASH)

- وفي سنة 1991 تم إدراج أول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية .SWIFT.

- أما في سنة 1992 تم إدراج البرامج المعلوماتية لفحص وتحليل عمليات الائتمان والتجارة الخارجية .
- ثم تعميم برامج الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية، وذلك سنة 1993 .
- ومع بداية 1994 تم البدء في العمل ببطاقات السحب والتسديد دون انتشارها في جميع الوكالات البنكية .
- وفي سنة 1995 تم إنشاء شركة تأنيء المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة SATIM
- مساهمة SATIM بإنشاء شبكة نقدية إلكترونية مشتركة بين البنوك الجزائرية RMI، وذلك سنة 1996 .
- ومع حلول سنة 1998 انطلق تشغيل نظام السحب للتسويات المالية بين مختلف البنوك التجارية .
- وفي سنة 2002 تم تكليف شركة تأنيء المعاملات البنكية والنقدية المشتركة SATIM بإدارة نظام الدفع بين البنوك .
- وقد تم إبرام عقد بين شركة SATIM والشركة الفرنسية System Data Ingenico لتعميم النقد، وكان ذلك سنة 2003 .
- وقد تم إصدار أول بطاقة دفع دولية سنة 2004 .
- وقد بدأ العمل في سنة 2006 وفق نظم المقاصة الإلكترونية والتسوية الإجمالية الفورية RTGS
- أما في سنة 2008 بدأ إنتاج البطاقة الإلكترونية الذكية من الشركة الجزائرية HB Technology ، وبداية العمل ببطاقة إلكترونية ما بين البنوك الجزائرية CIB
- وفي سنة 2010 بلغ عدد البطاقات الإلكترونية المتداولة بين البنوك CIB حوالي مليون بطاقة.
- وفي سنة 2013 مع التطور الرهيب في مجال الصيرفة الإلكترونية على مستوى العالم، فقد تم إدراج مشروع الصيرفة الإلكترونية ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية.
- ومنذ سنة 2014 ، تم العمل على توافر نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS بشكل شبيه كلي في الجهاز البنكي الجزائري، ومن خلال هذا النظام عرفت الخدمات المصرفية الإلكترونية توسعا ملحوظا نوعا ما .
- نظام المقاصة الإلكترونية في البنوك الجزائرية :** إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام " RTGS " و هو نظام " ATCI "

تعريف نظام "ATCI": لقد تم تطبيق نظام المقاصة المسمى بالمقاصة عن بعد بين البنوك الجزائرية من قبل بنك الجزائر و، هو عبارة عن نظام لإجراء عمليات المقاصة الالكترونية بين البنوك ليديره ممثل عن مركز ما قبل المقاصة بين البنوك . "CPI"

يقوم نظام المقاصة الالكترونية بمعالجة وسائل الدفع بالجملة ممثلة ب :

-الشركات ؛ -التحويلات المالية التي تقل قيمتها عن 1 مليون دينار جزائري ؛ -السحوبات ؛ - الأوراق التجارية ؛
-الدفع بالبطاقات البنكية ؛ -

أهداف نظام " ATCI ": يهدف هذا النظام إلى:

- التسديد المحاسبي اليومي و عطاء نظرة شاملة و حقيقية عن و ضعية الخزينة في السوق المالية و الوطنية ؛
- تقليص آجال المعالجة قبل قبول أو رفض العملية في اجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى ثلاثة أيام ثم إلى 48 ساعة ؛
-تأمين أنظمة الدفع العام؛

-إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الشيكات ؛

- مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر

- **نظام التسوية الإجمالية الفورية:** هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي.

ويعرف أنه نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي. كما يعرف أيضا أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي و مستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة و يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف.

أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية: إن إقامة نظام التسوية الإجمالية الفورية يهدف إلى تحقيق مايلي :

-تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي ، وكل وسائل الدفع الأخرى .

- تلبية مختلف إحتياجات المستعملين بإستخدام نظام الدفع الإلكتروني .

- تقليص آجال التسوية و تشجيع استعمال النقود الكتائبية .

- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات .

- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة.

يقوم النظام المركزي RTGS: بالوظائف التالية:

- مراقبة أوامر الإنتظار.
- تسوية الأوامر وفق طبيعتها .
- تخصيص مبالغ المقاصة.
- المعالجة تتم في نهاية اليوم.
- إدارة و مراقبة الحسابات للعمليات المعالجة بواسطة النظام .

- المشاكل المتعلقة بتطبيق الصيرفة الالكترونية في الجزائر:

النظام المصرفي الجزائري يعرف تأخر مهما فيما يتعلق بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات ، و بالتالي فإن الصيرفة الالكترونية تعتبر المولود الجديد للنظام البنكي لم يستعمل في الجزائر لأسباب مختلفة تتمثل فيمايلي:

- انعدام الثقة للزبائن تجاه النظام الحديث للإعلام الآلي و الاتصال ؛

- قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات ، وكذا استعمال مستخدمين و اطارات ا متخصصة في هذا الميدان ؛

- عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الالكتروني هذا النظام حديث في العالم العصري يتطلب

خبراء في ميدان الإعلام الآلي والاتصال و هذا الشيء تفتقر إليه بلادنا ؛

- نظام الأمن المعلوماتي غير فعال في الاقتصاد الجزائري

الخاتمة:

على الرغم من الأهمية الكبيرة للاتصال المباشر ما بين العميل والبنك، إلا أن الثورة التقنية وظهور الحاسوب وانتشار الإنترنت بشكل واسع وسريع ساعد على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية عن بعد *Online Banking*. وفي ظل الطفرة الشاملة في مجال البرمجيات والتقنية الإلكترونية شملت المجالات الاقتصادية والمالية خصوصاً وبقية المجالات الأخرى عموماً كان لابد من قيام المصارف والمؤسسات المالية بالاهتمام في تطوير النشاط والخدمات المصرفية المختلفة.

مما لا شك فيه فإن تكنولوجيا المعلومات *Information Technology* قد باتت الآن أحد أهم القضايا الاستراتيجية في مجال العمل المصرفي وهذا الواقع سيفرض على المصارف تحديات كبيرة .

إن المؤسسات المصرفية تعيش في ظل جو من التنافس الشديد فيما بينها، ولضمان قدرة المصرف على البقاء والاستمرار في السوق فإن هذا يعتمد على قدرته في الاستجابة لجميع المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والتفاعل معها بغرض زيادة حصتها السوقية باعتبار أن العلاقة بين المصرف والعميل علاقة وثيقة فإن قدرة المصرف على البقاء والاستمرار تعتمد على تقديم خدمات مصرفية تتلاءم واحتياجات العملاء.

إن مدى إقبال واستمرار العملاء في التعامل مع المصرف يعتمد على قدرة المصرف في تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم بشكل كامل وبأقل كلفة وجهد ووقت ممكن، ولضمان تحقيق هذه الغاية من قبل المصارف والوصول إلى الأهداف المنشودة لا بد من توفير بعض المزايا للخدمات المصرفية الإلكترونية.

إن نمو و تطور من وسائل و أدوات الدفع الالكترونية و التجارة الالكترونية يسيران في نفس الاتجاه، فمثلا لو أخذنا الدول المتقدمة لوجدنا أن كلاهما يسير في نفس الاتجاه بمعنى تطورها و نموها بسرعة، أما لو أخذنا الدول النامية كالجرائر مثلا لوجدناها في تباطؤ نسبي في اعتماد أدوات الدفع الحديثة مما انعكس على تطور التجارة الالكترونية لديها