جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

محاضرات في:

الصيرفة الالكترونية

موجهة إلى طلبة السنة ثانية ماستر، تخصص مالية وبنوك

إعداد الدكتورة:
أحمد ميلي سمية

السنة الجامعية: 2024/2023

مقدمة:

يشهد العالم اليوم العديد من المتغيرات الحديثة على الصعيد الدولي، ولعل أهم هذه التغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث التي تأثر بها الناس في تعاملاتهم، وأثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، والبنوك واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور، وكنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال جاءت البنوك الالكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة وبتكاليف منخفضة ومختصرة الوقت والمكان.

فالصيرفة الالكترونية تعتمد على مجموعة من القنوات والوسائل المتنوعة والمتميزة، التي تسمح بتقديم الخدمات البنكية بطريقة الكترونية وفق أنظمة مناسبة، وبطريقة تسمح بتحقيق مجموعة من المزايا على مختلف المستويات (بنوك، زبائن، اقتصاد الدولة، وغيرها).

لهذا سنتطرق في هذا المقياس إلى دراسة المفاهيم الأساسية المتعلقة بالصيرفة الالكترونية والبنوك الالكترونية في إطار التحول الرقمي الذي مس كل مجالات الحياة اليومية وإلى المعاملات البنكية الالكترونية.

سنتطرق في هذه المحاضرة إلى المحاور التالية:

المحور الأول: مدخل لتطور وسائل الإعلام والاتصال في الأجهزة البنكية

المحور الثاني: الإطار العام للصيرفة الالكترونية

المحور الثالث: أنظمة الدفع الالكتروني

المحور الرابع: وسائل الدفع الالكتروني

المحو الخامس: العمليات البنكية الدولية

المحور السادس: التجارب العالمية في الصيرفة الالكترونية

المحور الأول: مدخل لتطور وسائل الإعلام والاتصال في الأجهزة البنكية

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ميزة العصر الذي نعيش فيه، وتساهم بشكل كبير في زيادة القدرات التنافسية للبنوك.

أولا: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال

قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال يجب التطرق إلى المفاهيم التالية:

1- **مفهوم التكنولوجيا:** يرجع كلمة تكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من كلمتين (Techno) وتعني حرفة أو مهارة أو فن، والثاني (Loy) أي العلوم أو المنهج. وبالتالي (Technology) تعني أي حرفة أو فن يؤطره العلم.

لهذا فإن التكنولوجيا هي عبارة عن عملية شاملة هدفها القيام بتطبيق المعارف والعلوم بشكل منظم في جميع الميادين، بحيث يتم تحقيق أهداف ورغبات الإنسان، وذلك بالاستخدام الأمثل لهذه المعارف العلمية وتطبيقاتها.

تتكون التكنولوجيا من العناصر التالية:

- **المدخلات:** تشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج منها: الأفراد، الأهداف، أساليب العمل، وغيرها.
- **العمليات:** تتمثل في الطريقة المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج النهائي مثل: المنتج البنكي.
- **المخرجات:** تتمثل في المنتج النهائي، حيث يكون في شكل نظام كامل لتقديم حلولا لمشال قائمة.

✓ **أنواع التكنولوجيا:** تنقسم التكنولوجيا إلى العناصر التالية:

- **التكنولوجيا كعمليات:** في هذه الحالة يتم التطبيق المنظم للمعرفة العلمية.
- **التكنولوجيا كنواتج:** في هذه الحالة تنطبق على الأدوات والأجهزة والمواد الناتجة من المعرفة العلمية.
- **التكنولوجيا كعمليات ونواتج معا:** تشير إلى المعرفة بالنواتج التي تظهر بعد القيام بالتطبيق، وتطبيق هذه المعرفة مثل: تقنيات الحاسوب التعليمية.

✓ **خصائص التكنولوجيا:** تتميز بالخصائص التالية:

- التكنولوجيا علم مستقل وعملي يهتم بتطبيق النظريات بشكل منظم؛
- التكنولوجيا هادفة، فهي تحقق الرفاهية للناس وتحل المشكلات التي تمس حياتهم؛
- التكنولوجيا منظمة، هي عبارة عن عمليات تنتج مدخلات ومخرجات من تفاعلها مع بعضها؛
- التكنولوجيا متطورة، حيث تستمر في التطور مع تطور الإنسان، كما أنها تخضع دائما إلى عمليات المراجعة والتعديل والتحسين؛
- التكنولوجيا تعد عملية ديناميكية، حيث تبقى في تفاعل مستمر مع المكونات؛
- التكنولوجيا تستخدم جميع الإمكانات المتوفرة سواء كانت مادية أو غير مادية بأسلوب فعال للحصول على النتائج المرجوة بكل حرفية.

2- **مفهوم المعلومة:** إن مصطلح Information ذو أصل اللاتيني يعود إلى سنة 1247 م، وهو يعني معلومات أو أخبار عن شخص أو شيء ما، وقد استعمل أيضا في بداية القرن 20 م في مجال الصحافة والعالم الجماهيري للدلالة على الفعل الذي يسمح بإعلام الجمهور أي الرأي العام حول الحياة العامة والأحداث الجارية.

فهو توضيح وإيصال الأخبار بطريقة سريعة وواضحة، وتقوم بإعلام الشخص والإيجابة عن موضوع السؤال أو الخدمة.

أما الإعلام فهو يشير إلى جميع أوجه نشاط الاتصال الذي يستهدف تزويد الجمهور بجميع الحقائق والأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة عن القضايا والمعلومات والمشكلات ومجريات الأمور بطريقة موضوعية وبدون تحديد.

3- **مفهوم الاتصال:** هي من الأصل اللاتيني، ويعرف على أنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة كتنبيه من المرسل إلى المستقبل المستهدف، وباستخدام أكثر من أسلوب من خلال وسائل اتصال محددة. من هنا يمكننا القيام بعملية الاتصال من خلال الربط بين العناصر التالية:

- **المرسل:** هو الشخص الذي يقوم بإرسال الرسالة لجهة معينة.
- **المستقبل:** هو الشخص الذي يستقبل الرسالة ويتفاعل معها.
- **الرسالة:** هي المحتوى أو المضمون، حيث يمكن أن تكون الرسالة الموجهة إلى الطرف الآخر على شكل كلام، إشارات، سلوك، كتابة.

- **التغذية:** هي رد فعل المستقبل اتجاه الرسالة.
- **الوسيلة:** القناة أو الطريق الذي تسلكه الرسالة.
- **المحيط أو البيئة:** هي التأثير الخارجي والمحيط بعملية الاتصال.

✓ أنواع الاتصال: ينقسم الاتصال إلى:

- **اتصال داخلي:** تكون عادة عند تبادل المعلومات داخل المؤسسة.
- **اتصال خارجي:** تكون المعلومة المتبادلة مع أشخاص خارجيين عن المؤسسة مثل: البنوك، الممولون، زبائن، وغيرها.

✓ **أهمية الاتصال:** تتمثل في العناصر التالية:

- دراسة توجه الزبائن وكسب ثقتهم؛
- كسب وزيادة أكبر عدد ممكن من الزبائن؛
- تنمية علاقات العمل والشراكة مع رجال الأعمال؛
- العمل المستمر على تحسين صورة المؤسسة؛
- العمل على اكتساح السوق بالحصول على أكبر حصة ممكنة؛
- تكوين شبكات الاتصال ما يزيد من تدفق المعلومة بين مختلف المتعاملين والشكاء الاجتماعيين، مما يسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات.

4- **مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** يرمز لها بالرمز (ICT) Information and Communications Technology، فهي فرع من فروع المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة والإدارة وغيرها، فهي تطبيق للعلم أو أنها مجموعة المعارف والخبرات اللازمة لتصنيع منتج أو منتجات معينة.

✓ **مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** مرت بالمراحل التالية:

- **المرحلة الأولى:** تستند الاستخدامات الأولية إلى كفاءة الماكنة، أي أن الأعمال يمكن أن تنجز بشكل أكثر كفاءة باستخدام تقنية الحاسوب.
- **المرحلة الثانية:** أصبحت موردا للعمل من خلال استخدام نظام المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار.

- **المرحلة الثالثة:** أصبحت تقنية المعلومات سلاحا استراتيجيا من خلال تطبيقاتها الداخلية المتمثلة في الانترنت وإعادة تصميم تدفق العمل، وتطبيقاتها الخارجية المتمثلة بالتبادل الالكتروني.

✓ **استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** يتم استخدامها في المجالات التالية:

- **الخدمات المالية:** يتم ذلك في المجال المالي مثل استخدامها في: بطاقات الائتمان، التجارة الالكترونية وغيرها.
- **الخدمات العامة:** مثل دفع الفواتير وتجديد الوثائق الرسمية وغيرها.
- **المنزل:** أصبح من الممكن إدارة المنزل من خلال تكييف الهواء، أمن المنزل وغيرها.
- **التعليم:** مثل استخدام أجهزة الحاسوب، أجهزة عرض البيانات وغيرها.

ثانيا: مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الأجهزة البنكية

1- **تعريف التكنولوجيا في المجال البنكي:** هي عبارة عن رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات بنكية جديدة ومحسنة، ويضم مصطلح التكنولوجيا في المجال البنكي جانبين هما:

- **التكنولوجيا الثقيلة:** تشمل الآلات والمعدات البنكية والبرامج.
- **التكنولوجيا الخفيفة:** تشمل الإدارة والمعلومات والتسويق البنكي.

2- **مظاهر التكنولوجيا في العمل البنكي:** هناك أربعة عناصر متشابكة ومتكاملة:

- **الجانب المادي:** يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.
- **الجانب الاستخدامي أو الاستعمالي:** يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.
- **الجانب العلمي:** يتمثل في المعرفة البنكية المطلوبة.
- **الجانب الابتكاري:** يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات البنكية.

3- **أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال:** تساهم في القيام بالعمليات التالية:

- تسهيل العمليات البنكية وتقليل الأخطاء؛
- القيام بدراسة السوق لمعرفة احتياجات ومتطلبات الزبائن؛
- تجديد العمليات والمهام المختلفة؛
- تدفق نتائج البحث والتطوير، ومساعدة البنك على خلق المنتجات والخدمات الجديدة أو تطوير وإبداع المنتجات الحالية؛

- تراكم الخبرة في التكنولوجيا سيؤدي إلى زيادة حجم العمليات البنكية وتحسين نوعيتها.

4- **مزايا استخدام التكنلوجيا في المجال البنكي:** يؤدي لتحقيق العديد من المزايا أهمها:

- تحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق البنكي من خلال توفير الخدمات المترابطة بالتقنيات الحديثة، مما يجعل الخدمات أكثر جاذبية للزبائن؛
- تحرير العمل البنكي من الروتين والأعباء الإدارية، مما يخفف الضغط على موظفي البنك ويساعدهم على الاهتمام بجودة الخدمة؛
- تمكن البنك من تنويع خدماته وتوسيع قطاعات الزبائن التي تتعامل معها؛
- تحديث وعصرنة نظم الإدارة.

المحور الثاني: الإطار العام للصيرفة الالكترونية

أولا: الصيرفة الالكترونية

1- **نشأة وتطور الصيرفة الالكترونية:** ظهرت بظهور النقد الالكتروني مع بداية الثمانينات

- وفي سنة 1958 أصدرت بطاقات بلاستيكية التي انتشرت على نطاق واسع.
- في سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة Bank Americard التي تحولت فيما بعد إلى شبكة Visa العالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء Carte Bleues من قبل ستة بنوك فرنسية.
- في نهاية السبعينات وبفضل ثورة الالكترونيك تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في عدد من البلدان الصناعية، حيث أصبحت البطاقة تحتوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع.
- منذ سنة 1986 شرعت اتصالات فرنسا في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة.
- مع بداية التسعينات 1992 أصبحت كل البطاقات البنكية في فرنسا برغوثية، أي تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن العملية التي تجرى بها.
- أما في السوق العربية فقد أدخلت البطاقة الممغنطة إلى السوق في عام 1981 من خلال البنك العربي الأفريقي في مصر، ثم انتشرت بعد ذلك في معظم الدول العربية (الأردن) من خلال بنك البتراء عام 1982.

2- **دوافع ظهور الصيرفة الالكترونية:** أدى ظهورها إلى العناصر التالية:

- **ثورة الاتصالات والمعلومات:** التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي والمالي.
- **تطور التجارة الالكترونية:** التي تتم المعاملات فيها باستخدام الوسائل الالكترونية خاصة الانترنت، مما جعل التطوير الواعي لاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك.
- **وجود منافسة شديدة بين البنوك:** التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعادا دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.

- **تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير البنكية:** مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك.
- **دخول العديد من المؤسسات التجارية واقتصاديات سوق الأعمال البنكية:** مثل قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لزبائنها في صورة كوبون يستخدم عند التسوق فيها، وبالتالي تقل الحاجة للتعامل مع البنوك.
- **وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة:** من أجل رفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لزبائنها.

3- **تعريف الصيرفة الالكترونية:** هي إجراء العمليات البنكية بطرق الكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان.

فهي تشير إلى تقديم الخدمات المالية والبنكية من خلال التكنولوجيا الحديثة والمبتكرة (التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والبنكي لعصرنته) وتحديث نظم ووسائل الدفع والمقاصة والتسوية وغيرها.

4- **عناصر النظام البنكي الالكتروني:** يقوم هذا النظام على خمسة عناصر أساسية وضرورية هي:

- **الأفراد:** تتمثل في العنصر البشري الذي يساعد في إنجاز نظم الصيرفة الالكترونية مثل: الموظفين، الإداريين، الزبائن وغيرها.
- **الأجهزة:** تشمل كافة الوسائط المادية المستخدمة في الصيرفة الالكترونية من حواسيب وأجهزة اتصال.
- **البرامج:** تشمل أنظمة التشغيل التي تقوم بتشغيل الحواسيب الآلية، وبرامج التطبيقات التي يتم تنفيذها من قبل المستخدم النهائي للبرامج.
- **البيانات:** هي مدخلات نظم المعلومات، وتعتبر ذات قيمة عالية في النظام لذلك فحسن استخدامها بكفاءة عالية يحقق الفائدة.
- **الشبكات:** تشمل على تكنولوجيا الاتصالات بعيدة المدى ومختلف الشبكات من الانترنت والشبكات الداخلية والخارجية.

5- **خصائص الصيرفة الالكترونية:** تتميز بالخصائص التالية:

- **تنوع الخدمات:** حيث أن التنوع في الخدمة يأخذ مكانة واضحة في القطاع البنكي.

- **التقليل من التكلفة:** أي تقليل تكلفة الخدمة البنكية، وهذا ما يؤدي إلى تعزيز العلاقة بين البنك وزبائنه.
- **الاعتماد على الوسائط الالكترونية:** مثل الحواسيب الشخصية، الهاتف النقال، بحيث تقرب الزبون من البنك بغض النظر عن مكان الزبون ووقت حاجته للخدمة.
- **الانتشار الجغرافي:** من خلال توسيع شبكات فروع البنوك دون الحاجة إلى هياكل كبيرة، وهو ما يزيد من تلبية الحاجات والمتطلبات محليا ودوليا.
- **التلازم:** أي أن الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت، أي لا يوجد تخزين للخدمة.
- السرعة والسهولة في إنجاز العمليات البنكية.

6- **صور أنشطة الصيرفة الالكترونية:** تتمثل في العناصر التالية:

- **الموقع المعلومات:** يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الالكتروني البنكي، حيث يسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته البنكية.
- **الموقع الاتصالي:** يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك والزبائن مثل: البريد الالكتروني، أو نماذج على الخط وتعديل معلومات القيود والحسابات، الاستفسارات.
- **الموقع التبادلي:** حيث يمكن للزبون القيام بمعظم معاملاته الكترونيا من سداد قيمة الفواتير وإدارة التدفقات النقدية، إجراء كافة الخدمات الاستعلامية.

7- **أهداف الصيرفة الالكترونية:** تسعى الصيرفة الالكترونية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- خفض التكاليف؛
- تعزيز البنوك لمكانتها وحصتها في السوق البنكي؛
- وسيلة للبنوك لتوسيع نشاطها داخل وخارج الحدود الوطنية؛
- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي تؤديها البنوك دون تقديم خدمات بنكية على الشبكة المعتمدة؛
- حصول الزبائن على الخدمات البنكية وغير البنكية في أي وقت وفي أي مكان.

8- **متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية:** لنجاحها يجب توفر مجموعة من مقومات النجاح أهمها:

- **البنية التحتية:** ترتبط بالدرجة الأولى بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، الشبكات الداخلية والبينية للبنوك والمؤسسات المالية، شبكة الانترنت.

- **رأس المال البشري المؤهل:** حيث تتنافس المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا الحديثة في استقطاب أحسن العمالة الماهرة في مجال التقنيات الحديثة في الميدان المالي والبنكي.
- **التشريعات والقوانين:** هي المؤطر والمنظم للمؤسسات والهيئات المعنية بالصيرفة الالكترونية.
- **الرقابة والتقييم المستمر:** ذلك نظرا لأن الصيرفة الالكترونية تمتاز بالتجديد المستمر والمواكبة، لذا فهي بحاجة إلى التقييم المستمر لخدماتها ومنتجاتها من قبل الجهات المختصة التي تعني بإيجاد الحلول المناسبة.
- **الثقافة والوعي البنكي:** حيث يساعد في التحول إلى الصيرفة الالكترونية.
- **مناخ الأعمال:** حيث يساعد في التحول إلى الصيرفة الالكترونية، فكلما كان ترتيب البلد جيدا في مؤشرات بيئة الأعمال ساعد ذلك في التحول.

9- **مزايا الصيرفة الالكترونية:** تتميز بالمزايا التالية:

✓ **بالنسبة للبنوك:** تتمثل في:

- تخفيف تكاليف البنك مثل: أعباء فتح فروع في أماكن مختلفة؛
- حرية الاختيار، أي تزويد الزبائن بالمعلومات الكاملة عن المنتجات والخدمات التي تقدمها؛
- تلقائية التعامل، أي لا حاجة لوجود علاقة عمل بين البنك والزبون؛
- التكامل مع الزبون في الانترنت، بتوفير خدمة التوصيل إلى المنازل؛
- انخفاض تكلفة أداء الخدمة البنكية باستخدام الوسائل الالكترونية؛
- تعدد وسائل الدخول إلى الحسابات البنكية كاستخدام الهاتف.

✓ **بالنسبة للزبائن:** تتمثل مزاياه في:

- تحقيق سرية الحسابات التي يرغب فيها عدد كبير من الزبائن لتسوية أنشطتهم المالية والبنكية؛
- السهولة وسرعة الاستخدام والأمان، بدل حمل النقود الورقية؛
- توفير بطاقات من الخدمات متميزة لرجال الأعمال والزبائن ذوي المستوى المرموق.

10- **عيوب الصيرفة الالكترونية:** بالرغم من المزايا التي تحققها إلا أن لها بعض العيوب أهمها:

- عدم وجود الوعي والمعرفة الكافية لدى زبائن البنك، وهذا ما يؤثر على علاقتهم بالبنك وتعاملاتهم البنكية الالكترونية؛
- عدم وجود تشريعات حكومية كافية وواضحة لتنظيم ومراقبة هذه الأعمال وحماية مصالح الزبائن، وضمان حرية المعاملات؛
- عدم وجود شبكات معلومات سريعة ومتطورة ومشفرة تستطيع نقل المعلومات بالسرعة الكافية؛
- وجود بعض العيوب في بعض الأماكن واستحالة وصول الخدمة البنكية إليها كبطئ خطوط الانترنت وقلة انتشارها.

ثانيا: البنوك الالكترونية

تزامن ظهور فكرة البنوك الالكترونية مع تنامي الخدمات البنكية الالكترونية في القرن العشرين، ويرجع انتشار تطبيقات هذه البنوك إلى السببين التاليين هما:

- تنامي أهمية ودور الوساطة المالية: وذلك بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية إما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار الناتجة عن عولمة الأسواق.
- تطور المعلوماتية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال: التي كانت في الكثير من الأحيان استجابة للعامل الأول.

1- **تعريف البنوك الالكترونية:** هي ذلك النظام الذي يستخدم الآليات الالكترونية أو التقنيات على الخطوط المباشرة في القطاع البنكي، من أجل تقديم وتوفير الخدمات البنكية للزبائن.

ويمكن تقسيم البنوك الالكترونية إلى نوعين أساسيين هما:

- **بنوك أرضية:** هي بنوك تمارس وتقدم مختلف الأنشطة والخدمات التقليدية، وفي نفس الوقت تقدم خدمات بنكية الكترونية.
- **بنوك افتراضية:** تسمى بنوك الانترنت، وهي لا تملك أي كيان مادي، فهي عبارة عن مواقع مصممة على مستويات عبر شبكة الانترنت تقدم خدمات الكترونية بحتة.

2- **خصائص البنوك الالكترونية:** تختص هذه البنوك بالخصائص التالية:

- بنوك افتراضية: أي تنشئ لها مواقع الكترونية على الانترنت لتقديم نفس خدمات البنك.
- سهولة الدخول إلى موقع البنك مباشرة: وذلك بالاشتراك العام عبر الانترنت واجرائه لمختلف التعاملات.

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن.
- خفض التكاليف واختصار الوقت والمكان.
- موقع مالي تجاري، إداري واستشاري: أي أنه ليس مجرد فرع لبنك قائم بتقديم خدمات مالية فحسب.

3- **مشاكل البنوك الالكترونية:** تتمثل هذه المشاكل في:

- التعرض لعمليات الاحتيال والنصب: حيث يقتحم قراصنة الكمبيوتر مواقع هذه البنوك، ويستخدمون بطاقات الائتمان بطريقة سيئة.
- أخطاء البرمجة: مما يؤدي إلى تسرب المعلومات عن الحسابات البنكية لبعض الزبائن إلى حسابات زبائن آخرين.
- الفشل في إعداد التصميمات اللازمة لتيسير استخدام الزبائن لمواقعها على شبكة الانترنت: مما يجعل الزبائن يبتعدون عن التعامل مع هذه البنوك.

4- **الفرق بين البنوك التقليدية والبنوك الالكترونية:** يلخص الجدول التالي ذلك الفرق

الجدول رقم (01): الفرق بين البنوك التقليدية والبنوك الالكترونية

	البنك التقليدي	**البنك الالكتروني**
من حيث الهياكل والاستثمار المطلوب	ضرورية ومرتفعة	لا يحتاج لهياكل أكبر
الحاجة إلى الموظفين	عالي	منخفض
فترة العمل ومكانه	مرتبط بوقت العمل وتواجد البنك وهو محدد	الخدمة متاحة في أي وقت ومكان
جودة الخدمة	متوسطة	جيدة
إمكانية إدارة الزبون لحسابه عن بعد	غير ممكن	ممكنة
إمكانيات الاتصال البشري	موجود	منعدم وليس ضروري
تكلفة الخدمة	مرتفعة	منخفضة
مدة إجراء المعاملات	طويلة	قصيرة
مواكبة التطورات التكنولوجية الراهنة	ضعيفة	كبيرة وهي ضرورية

المحور الثالث: أنظمة الدفع الالكترونية

يعتمد الدفع الالكتروني على مجموعة من الأنظمة والقنوات التي تسمح بالقيام بهذه العملية بطريقة سهلة وآمنة حسب طبيعة وخصوصية كل متعامل.

1- **تعريف الدفع الالكتروني:** هي عملية تحويل نقدي من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر، وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة) يتمثل في شبكة بنكية، حيث تتم هذه المعالجة عن طريق مجموعة من الأدوات الالكترونية التي تصدرها البنوك ومؤسسات الائتمان.

2- **خصائص الدفع الالكتروني:** يتسم الدفع الالكتروني بالخصائص التالية:

- **الطبيعة الدولية:** أي وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- **استخدام النقود الالكترونية:** هي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.
- **تسوية المعاملات الالكترونية عن بعد:** يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت.
- يلزم تواجد نظام بنكي معد لإتمام ذلك.

3- **تعريف نظام الدفع:** هي الأدوات التي تسهل تبادل الأصول والخدمات بين الوحدات الاقتصادية والهيكل المؤسسي والتنظيمي، والإجراءات التشغيلية وشبكة الاتصال.

كما سعى نظم الدفع إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الفعالية في تحويل الأموال بين البنوك؛
- تقليص مخاطر الدفع إلى أدنى حد؛
- سهولة إدارة الأموال؛
- إتاحة الفرصة لتقديم خدمات جديدة في القطاع البنكي.

4- **أنواع نظم الدفع:** تتمثل هذه الأنواع في:

أ- **أجهزة الصراف الآلي:**

- ✓ **تعريفها:** هي آلة تحتوي على شاشة وفتحة مخصصة لإدخال البطاقة، وفتحة أخرى لسحب النقود، كما تحتوي أيضا على لوحة مفاتيح لإدخال الرقم السري بعد اختيار المبلغ المراد سحبه. وهذا الجهاز موصول مع حاسوب البنك.

كما أن هذا النظام يتيح للزبائن حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم من طرف البنك في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها.

- ✓ **مميزات الصراف الآلي:** يتميز بالعناصر التالية:

- **سرية المعاملات:** حيث لا يستطيع الزبون التعامل مع النظام إلا من خلال الرقم السري الخاص به؛
- **سهولة التعامل مع الآلة:** هو حل لمشاكل الانتظار والازدحام؛
- إمكانية تحويل المبالغ من حسابات الزبون المسموح التعامل عليها من خلال النظام؛
- إمكانية سداد الالتزامات الشهرية والنصف السنوية.

- ✓ **الخدمات المقدمة من طرف الصراف الآلي:** تتمثل هذه الخدمات في:

- الاستفسار عن أرصدة حسابات الزبون والسحب المسموح التعامل عليها؛
- طلب كشف حساب؛
- تغيير الرقم السري؛
- التحويل بين حسابات الزبون؛
- الاستفسار عن أسعار العملات؛
- دفع الفواتير.

- ✓ **سلبيات الصراف الآلي:** بالرغم من المزايا التي يحققها الصراف الآلي إلا أن هناك بعض السلبيات هي:

- التخريب المتعدد لهذه الآلات؛
- التلاعب بالخط الصادر من هذه الآلات والخاص بالأجهزة الكهربائية؛
- الاستخدام غير القانوني للخط الخاص بالصفقات التجارية والموصول في شبكة الآلات؛
- عدم الفصل بين أرقام البطاقات الشخيصة وأرقام البطاقات المستخدمة.

ب-المقاصة الالكترونية:

- ✓ **تعريفها:** هي عملية تبادل المعلومات (تشمل بيانات وصور ورموز الشيكات) بوسائل الكترونية من مركز المقاصة الالكترونية في البنك المركزي، وتحديدا في الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد.
- ✓ **أهداف المقاصة الالكترونية:** تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:
  - التوقف عن تداول الشيكات الورقية؛
  - تحصيل الشيكات في نفس الوقت؛
  - زيادة الثقة بالشيكات كأداة وفاة؛
  - الحد ما أمكن من زيادة حجم الشيكات المعادة؛
  - الانتقال من نظام المقاصة التقليدية إلى نظام المقاصة الالكترونية للشيكات.
- ✓ **فوائد تطبيق نظام المقاصة الالكترونية:** تتمثل في:
  - **بالنسبة للبنوك:** يحقق الفوائد التالية:
    - معرفة وضع البنك المالي في وقت محدد مسبقا؛
    - التوظيف الأمثل للأموال لدى البنوك؛
    - التقليل من مخاطر نقل الشيكات الورقية إلى البنوك؛
    - الحصول على معلومات واحصائيات دقيقة عن الشيكات ونظام أرشفة دقيق وسريع؛
    - إمكانية الحصول على صور وبيانات عن الشيكات من خلال تظام المقاصة الالكترونية بسرعة وسهولة.
  - **بالنسبة للزبائن:**
    - أصبح تحصيل الشيك في نفس اليوم الذي يتم إيداعه فيه؛
    - زيادة الثقة بالشيكات والتعامل بها؛
    - تقييد الشيك في حساب المستفيد في نفس اليوم أو في يوم العمل التالي؛
    - معرفة وضع الشيك مقبول أو مرفوض في نفس اليوم.

ج- شبكة سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات الدولية SWIFT

- ✓ **تعريفها:** يقصد بها المؤسسة الدولية للمبادلات المالية بين البنوك، تم انشارها في ماي 1973 بمبادرة 239 بنكا من أوروبا والولايات المتحدة وكندا، ومقرها في بروكسل خاضعة

للقانون البلجيكي، وقد باشرت نشاطها في 01 ماي 1977 ولكنها لم تعرف الازدهار إلا في بداية الثمانينات.

وهي ليست نظاما للمدفوعات في حد ذاتها، أي أنها لا تقوم بعملية تسوية الحسابات وإنما يقتصر دورها على مجرد نقل التعليمات والأوامر والرسائل بين البنوك بسرعة فائقة. كما أنها شبكة خاصة بالبنوك فقط، أي لا يحق للأفراد العاديين الدخول إليها.

- ✓ **مزايا استخدام نظام سويفت:** لها عدة ميزات أهمها:
  - السهولة في الاتصالات، حيث يعمل هذا النظام على مدار 24 ساعة؛
  - المرونة في استخدام النظام لعمليات متنوعة مع استيعاب للمجالات المختلفة؛
  - الدقة المتناهية في المعلومات المرسلة؛
  - السرية المطلقة للبيانات والعمليات البنكية (يحتوي البرنامج على أرقام سرية)؛
  - السرعة الفائقة في إيصال الرسائل المتبادلة؛
  - يمكن حفظ البيانات في ذاكرة الجهاز، مما يسهل عمليات التدقيق إضافة إلى إمكانية سحب كشوفات يومية بالعمليات المنجزة.

يسمح هذا النظام للبنوك من إجراء التحويلات وتبادل الرسائل في العمليات التالية:

- مدفوعات الزبائن؛
- التحويلات التي تتم بين المؤسسات المالية؛
- عمليات الصرف الأجنبي؛
- الودائع؛
- الاعتمادات المستندية وعمليات التحصيل المستندي وخطابات الضمان، مطابقة كشوف الحسابات بين البنوك.

د- نظام التحويلات المالية الالكترونية (EFT):

- ✓ **تعريفها:** هو عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر. أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهواتف وأجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق وتنفيذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية التي هي عبارة عن شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الالكترونية، ومنذ عام 1978

أصبحت مؤسسة EFT تتيح للشركات والمؤسسات تحصيل تحويلاتها المالية الكترونيا عبر دار المقاصة الآلية.

تميزت هذه الخدمة عن النظام القديم بأنها أسرع وأقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل: خدمة إيداع الصكوك لتحصيلها عند استحقاقها وخدمة تحصيل الأقساط.

✓ **أساليب التحويل المالي الالكتروني:** يتم التحويل في هذا النظام بأسلوبين هما:

- **حالة وجود وسيط:** يقوم الزبون ببناء وارسال التحويل المالي عن طريق المودم إلى الوسيط، والذي بدوره يقوم بتجميع التحويلات المالية وارسالها إلى دار المقاصة المالية الآلية التي بدورها ترسل النموذج إلى بنك الزبون (ويقارن البنك التحويل المالي الوارد من دار المقاصة برصيد الزبون)، وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم ارسال اشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الاشعار إلى الزبون. أما إذا كان الرصيد كافيا فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد في وقت السداد المحدد بالنموذج.
- **حالة عدم وجود وسيط:** حيث يتوجب على المستفيد نفسه أن يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة به، وفي هذه الحالة يقوم الزبون باعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك مصادق عليه لصالح الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب الزبون في الوقت المحدد وتحويله إلى حساب المستفيد.

✓ **فوائد نظام التحويلات المالية الالكترونية:** تتمثل هذه الفوائد في العناصر التالية:

- **تنظيم الدفعات:** أي يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية.
- **تيسير العمل:** مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.
- **السلامة والأمن:** أي عدم الخوف من سرقة الشيكات الورقية وعدم الحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.
- **تحسين التدفق النقدي:** من خلال رفع انجاز التحويلات المالية الالكترونية موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد.
- تقليل الأعمال الورقية.
- **زيادة رضا الزبائن:** وذلك من خلال سرعة العمليات وانخفاض تكلفتها.

المحور الرابع: وسائل الدفع الالكتروني

تعبر وسائل الدفع الالكتروني عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية للدفع التي نستعملها في حياتنا اليومية.

1- **تعريف وسائل الدفع الالكتروني:** هي مجموعة من الوسائل التي تتم بواسطتها عملية الدفع عن طريق تحويل الأموال ومعالجتها بطريقة الكترونية لتسديد دين ما.

أما المشرع الجزائري فقد عرفها من خلال قانون النقد والقرض في المادة 69 سنة 2003 على أنها كل الأدوات التي يمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما كان السند، أو الأسلوب التقني المستعمل.

2- **أهم وسائل الدفع الالكتروني:** من بين هذه الوسائل ما يلي:

أ- **النقود الالكترونية:**

- ✓ **تعريفها:** هي كل الأموال التي تتم التعامل بها بطريقة الكترونية وبعيدا عن الطرق التقليدية للتبادل.
- ✓ **خصائص النقود الالكترونية:** تتميز بالخصائص التالية:

- **قيمة نقدية مخزنة الكترونيا:** هي عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل الكترونية، على البطاقات الالكترونية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي.
- **ثنائية الأبعاد:** حيث يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى طرف ثالث.
- **ليست متجانسة:** كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود الكترونية مختلفة.
- سهلة الحمل بفضل خفة وزنها وصغر حجمها.
- **نقود خاصة:** حيث أن إصدارها يتم في معظم الأحيان من طرف مؤسسات ائتمانية خاصة.

- ✓ **مزايا النقود الالكترونية:** تمتاز بالمزايا التالية:

- **لا تخضع للحدود:** أي يمكن تحويلها من أي مكان إلى آخر في العالم وفي أي وقت كان.
- **تكلفة تداولها منخفضة:** حيث تحويلها عبر الانترنت أوشبكات أخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.
- **بسيطة وسهلة الاستخدام:** تسهل التعاملات البنكية إلى حد كبير.

- تسرع عمليات الدفع.
- **التقليل من فرص التحايل والتلاعب:** من خلال تضمين البطاقة لبيانات أكثر وأدق للزبائن.

✓ **أنواع النقود الالكترونية:** تنقسم إلى نوعين هما:

- **حامل النقد الالكتروني:** يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة.
- **النقد الافتراضي:** عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الانترنت.

✓ **عيوب النقود الالكترونية:** بالرغم من المزايا التي تتميز بها النقود الالكترونية إلا أن هناك بعض العيوب أهمها:

- **الإصرار على السرية المطلقة:** حيث يؤدي إلى زيادة الأنشطة الإجرامية عبر شبكات المعلومات الدولية وتسهيل عمليات التهرب الضريبي.
- **الجرائم الالكترونية ومخاطر المعاملات الالكترونية:** هي من أكثر الجرائم انتشارا في عالم المال والأعمال.
- **انتحال شخصية الفرد:** من خلال استغلال المختلسين للبيانات والمعلومات الشخصية للأفراد لطلب بطاقات بنكية باسم شخص ما.
- **السطو على أرقام البطاقات:** وذلك عبر شبكة الانترنت.

ب-البطاقات البنكية (البلاستيكية)

✓ **تعريفها:** هي بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته، أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الاتلاف.

✓ **أنواع البطاقات البنكية:** يمكن تقسيمها إلى البطاقات التالية:

- **بطاقات الدفع:** تصدرها البنوك أو مؤسسات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للزبون في صور حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له.
- **البطاقات الائتمانية:** هي بطاقات تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة، حيث تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع آجل لقيمتها مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها الزبون نهاية كل شهر.

- **بطاقات الصرف الشهري:** تختلف عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل الزبون للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي لا يتجاوز الشهر).

✓ **إصدار البطاقات البنكية:** يتم إصدارها من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية هي:

- **مؤسسة فيزا:** تعد من أكبر مؤسسة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية.
- **مؤسسة ماستر كارد:** هي ثاني أكبر مؤسسة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية.
- **مؤسسة أمريكان اكسبرس:** هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي بنك، وأهم البطاقات الصادرة عنها،

- اكسبرس الماسية: تصدر لحامليها بعد التأكد من الملاءة المالية وليس بالضرورة أن يفتح حامليها حساب لديها.
- اكسبرس الخضراء: تمنح للزبائن ذوي الملاءة المالية العالية.
- اكسبرس الذهبية: تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، وتمنح للزبائن ذوي الملاءة المالية العالية.

- **مؤسسة ديتر كلوب:** هي من مؤسسات التي تصدر البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا رغم صغر عدد حملة بطاقاتها، إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16 مليون دولار، كما أنها تصدر بطاقات متنوعة أهمها: بطاقات الصرف البنكي لكافة الزبائن، بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال، بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران.

ج- الشيكات الالكترونية

✓ **تعريفه:** هو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرته على وجود وسيط لإتمام عملية التسديد والمتمثل في جهة التسديد (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الالكتروني، ومن البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات الالكترونية بنك بوسطن، سيتي بنك.

أي هو عبارة عن وثيقة الكترونية تحتوي على البيانات التالية: رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية، التوقيع الالكتروني للدافع.

كما أن الشيك هو محرر رباعي الأطراف تتمثل في: الزبون (الساحب)، بنك مصدر الشيك، المستفيد (المستفيد)، بنك المستفيد.

- ✓ **خصائص الشيكات الالكترونية:** تختص بالخصائص التالية:
  - تعزيز الثقة والسهولة في التعامل؛
  - إجراءاته تتم بشكل الكتروني؛
  - أسرع وأرخص وأكثر أمانا من الشيك التقليدي.
- ✓ **عيوب الشيكات الالكترونية:** للشيكات الالكترونية بعض العيوب أهمها:
  - قد تتعرض للاختراق؛
  - إمكانية الوصول إلى بياناتها؛
  - انقطاع الانترنت أو الكهرباء.

د- **البطاقات الذكية:** هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية الكترونية، يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل: الاسم، العنوان، البنك المصدر، أسلوب (طريقة) الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، تاريخ حياة الزبون البنكية.

حيث يسمح هذا النوع للزبون باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية. ومن أمثلة هذا النوع من البطاقات: بطاقة المندكس.

هـ- **التحويل المالي الالكتروني TFE:** هي مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر البنوك الالكترونية أو بنوك انترنت مرخص لها للقيام بهذه العملية، ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول.

3- **مزايا وسائل الدفع الالكتروني:** لوسائل الدفع الالكتروني المزايا التالية:

- ✓ **بالنسبة لحاملها:** تتمثل هذه المزايا في:
  - سهولة ويسر الاستخدام؛
  - الأمان وتفادي السرقة والضياع؛

- الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة؛
- إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.

✓ **بالنسبة للتاجر**: تتمثل في:

- المساهمة في زيادة المبيعات؛
- إزاحة عبء متابعة ديون الزبائن، طالما أن العبء على عاتق البنك.

✓ **بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية.

4- **عيوب وسائل الدفع الالكترونية:** تتمثل هذه العيوب في:

✓ بالنسبة لحاملها:

- زيادة الاقتراض والانفاق بما يتجاوز القدرة المالية؛
- عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد، يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

✓ **بالنسبة للتاجر:** إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه، ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

✓ **بالنسبة لمصدرها:** أهم خطر يواجهه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، بالإضافة إلى تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

المحور الخامس: العمليات البنكية الالكترونية

1- **تعريف العمليات البنكية الالكترونية:** هي عبارة عن تقديم البنوك للخدمات البنكية التقليدية والمبتكرة من خلال شبكات اصال الكترونية لأحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال الزبائن بها بهدف:

- إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات بنكية على الشبكة؛
- حصول الزبائن على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم، وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض؛
- طلب الزبائن تنفيذ عمليات بنكية مثل: تحويل الأموال فقط.

2- **مزايا العمليات البنكية الالكترونية:** تتميز بالمزايا التالية:

- إمكانية الوصول إلى قاعدة واسعة من الزبائن المودعين والمقترضين وطالبي الخدمات البنكية؛
- تقديم خدمات بنكية جديدة وذات جودة عالية؛
- خفض تكاليف التشغيل بالبنوك وتكاليف إنجاز عمليات التجزئة محليا ودوليا؛
- زيادة كفاءة أداء البنوك.

3- **أنواع العمليات البنكية الالكترونية:** تنقسم هذه العمليات إلى ثلاثة عمليات هي:

✓ **عمليات متعلقة بالإيداع:** يتم في هذه العملية بالخطوتين التاليتين:

- فتح حساب إيداع بطريقة الكترونية: يمكن لأي شخص تتوفر فيه شروط عامة يحددها البنك بفتح حساب الإيداع على مستوى البنك.
- بعد فتح الحساب عن بعد يتم إيداع المبلغ الأولي الذي يشترطه البنك.

✓ **عمليات متعلقة بالإقراض:** أصبح بإمكان مختلف البنوك التي تمارس النشاط البنكي على الخط القيام بمختلف العمليات المتعلقة بالقرض.

✓ **عمليات متعلقة بإدارة وسائل الدفع الالكتروني.**

4- **مخاطر العمليات البنكية الالكترونية:** تتضمن العناصر التالية:

✓ **المخاطر الاستراتيجية:** تتعلق بالدرجة الأولى بالقرارات والتوجهات المستقبلية التي تتخذها الإدارة العليا للبنك.

✓ **المخاطر التشغيلية.**

- ✓ **مخاطر السمعة:** تنتج نتيجة إشاعات سلبية عن البنك وأنشطته، مما يؤدي إلى احتمالية انخفاض إيرادات البنك وخسارة زبائنه.
- ✓ **المخاطر القانونية:** تنتج جراء عدم التحديد الواضح والدقيق للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات البنكية الالكترونية.
- ✓ **المخاطر البنكية التقليدية:** تتضمن: المخاطر الائتمانية، مخاطر السيولة، مخاطر السوق، مخاطر النقد الأجنبي (وذلك نظرا لأن شبكة الانترنت تتيح للبنوك إمكانية توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها خارج حدودها).

المحور السادس: التجارب العالمية في الصيرفة الالكترونية

أولا: دراسة حالة عن المؤسسات العالمية المصدرة للبطاقات الالكترونية

هناك العديد من المؤسسات الرائدة في مجال الصيرفة الالكترونية من أشهرها:

1- شركة فيزا العالمية:

- ✓ **تعريفها:** هي شركة متعددة الجنسيات، نشأت سنة 1958 ومقرها في سان فرانسيسكو بكاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية.

تدير الشركة أكبر شبكة في العالم للمدفوعات الالكترونية وإدارة المدفوعات بين المؤسسات المالية والتجار والمستهلكين والشركات والكيانات الحكومية.

كما تعد أكبر نظام دفع في العالم لأن بطاقاتها وشيكاتها السياحية مقبولة لدى أكبر المحلات التجارية في العالم.

- ✓ **خدمات بطاقة فيزا:** هي بطاقة بلاستيكية ترتبط مع الحسابات البنكية، وقد عرفت انتشارا واسعا نظرا لاستخدامها في العديد من عمليات الشراء والبيع، ويعود استخدامها في سنة 1920. من أهم استخدامات بطاقة فيزا ما يلي:

- **الحصول على مبالغ مالية من الحساب:** هي الخدمة الأساسية التي أنشئت من أجلها البطاقة.
- **الدفع بواسطة البطاقة:** تستخدم في التسوق عند زيارة الأسواق والمحلات التجارية الكبرى.
- **التعاملات البنكية عبر الانترنت:** هي من أحدث استخداماتها نظرا لانتشار شبكة الانترنت والتطور التكنولوجي.
- **المميزات الأمنية لبطاقة فيزا:** لبطاقة فيزا بعض المميزات الأساسية أهمها:
- **لوحة التوقيع:** هي مستطيل سري يظهر خلف البطاقة، ويستخدم كوسيلة للتحقق من أن توقيع صاحب البطاقة يتطابق مع توقيعه في البنك.
- **قيمة تأكيد البطاقة:** هي عبارة عن قيمة رقمية مكونة من ثلاثة أرقام، تظهر على شكل مربع بجانب لوحة التوقيع.
- **أرقام تعريف البنك:** هي عبارة عن أربعة أرقام تستخدم للإشارة إلى البنك الخاص في البطاقة، وأيضا يجب أن تحقق تطابقا مع الأرقام الأولى للحساب البنكي.

- **اسم صاحب البطاقة:** هو الاسم الرسمي والحقيقي لصاحب البطاقة الذي يحق له فقط استخدامها.

2- **شركة ماستر كارد العالمية:** تأسست عام 1967 من خلال سبعة بنوك أمريكية تحت اسم Assoiation Internet Bankcard (بطاقة بنك الانترنت للجمعية)، ثم تحولت عام 1969 إلى Master Charge ثم إلى Master Card سنة 1977.

✓ **أنواع بطاقات ماستر كارد:** هناك ثلاثة أنواع من البطاقات هي:

- **البطاقات الائتمانية:** هي التي توفر نوعا من أنواع القروض، إذ يقوم صاحب البطاقة بتسديد قيمة السحوبات التي يقوم بها دفعة واحدة شهريا، أو تأجيلها مع دفع الفائدة المترتبة على المبلغ.
- **بطاقات ماستر كارد مسبقة الدفع:** هي التي توفر فرصة إيداع النقود مباشرة أو صرفها الكترونيا، وهي مناسبة جدا للزبائن الذين لا يفضلون حمل النقود.
- **بطاقات ماستر كارد للخصم المباشر:** هي التي تعتمد على الخصم المباشر من حساب الزبون البنكي أو دفتر شيكاته دون الحاجة لإصدار فواتير، ويمكن استخدامها للسداد عبر الانترنت.

✓ **مزايا بطاقة ماستر كارد:** تتميز بالمزايا التالية:

- الاستغناء عن حمل النقود والاكتفاء بالبطاقة البلاستيكية التي تلزم الزبون للقيام بجميع أعمال الشراء والسحوبات النقدية؛
- الاستفادة من الخصومات والعروض التي يمكن أن تقدمها الشركات المصدرة للبطاقات بين كل فترة وأخرى.

ثانيا: دراسة حالات عن البنوك الالكترونية

يمكن ذكر بعض البنوك الالكترونية أهمها:

1- **بنك بايبل:** تأسس سنة 1998، يتميز بنظام قوي جدا ومحي، يتيح للمستخدمين الدفع بأمان تام في أغلب المواقع ومن دون رسوم أي مجانية، كما تتيح لهم البيع واستلام الأموال من خلال هذا البنك مع احتساب رسوم بنسبة ضئيلة جدا.

هو من أشهر البنوك الالكترونية الرائدة في الدفع عبر الانترنت سواء في العالم العربي أو دول العالم بشكل عام.

✓ **مميزات بنك بايبل:** يتميز بالعناصر التالية:

- يمكن لأي شخص تسجيل حساب مع بايبل بواسطة ايميل وحساب بنكي معتمد فقط لا غير؛
- يمكن استخدام عملات غير الدولار، حيث أن هناك ما يقارب 25 عملة متاحة؛
- يتمتع بالانتشار الواسع، حيث يمكن أصحاب الأعمال الحصول على زبائن من مختلف أنحاء العالم؛
- الأمان، حيث يوفر جدار ناري جبار وقوي أمام أي محاولة لسرقة حساب الزبون أو بيانات بطاقة الزبون؛
- السهولة في التعامل وتنفيذ الإجراءات.

2- **بنك بايونيير Payoneer:** هو شركة خدمات مالية أمريكية تقدم خدمات تحويل الأموال عبر الانترنت، ونظام دفع التجارة الالكترونية وخدمات الدفع. تأسس سنة 2005 بتمويل أولي بقيمة مليوني دولار أمريكي من المؤسسة والرئيس التنفيذي آنذاك يوفال تال ومستثمرين آخرين من القطاع الخاص. كما أنه يعد من أكبر البنوك الالكترونية وأفضلها في العالم، ومقره في مدينة نيويورك.

✓ **مميزات بنك بايونيير:** يتميز بالمزايا التالية:

- يمكنك بايونيير من إمكانية الحصول على بطاقة ماستر كارد بايونيير، وحساب بنكي أمريكي افتراضي كأي مواطن أمريكي عادي؛
- توفير بطاقة ماستر كارد مجانية بعد عمل الحساب الالكتروني؛
- إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر على نفس البنك لكافة زبائن بايونيير.

3- **بنك نتلر:** تأسس سنة 1999 ببريطانيا بـ 15 عملة عالمية على مستوى 200 دولة، يتميز بسهولة المعاملات المالية دون مشاكل. ويعرف بأنه ذو الأحكام والأمان والثقة لكافة العمليات المالية.

4- **بنك سكريل:** أنشئ سنة 2001 وكان باسم موني بوكرز، وقد تم تغييره إلى سكريل عام 2015، حيث يتميز بسرعة التحويلات البنكية والمعاملات المالية.

ثالثا: دراسة تجارب دولية حول تطبيق الصيرفة الالكترونية

1- **في الدول المتقدمة:** تعتبر الدول المتقدمة ومن بينها فرنسا من أهم الدول الصناعية الرائدة في تحديث وتطوير المنظومة البنكية، حيث أنها توجه اهتماما كبيرا متواصلا حول وسائل الصيرفة الالكترونية. والتي تعد فيها البطاقات البنكية الأولى والنقود الالكترونية الأخيرة وهذا راجع لما تتمتع به المنظومة البنكية الفرنسية من:

- بنية تحتية قوية لإدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات؛
- وجود ثقافة بنكية قوية لدى جمهورها، الشيء الذي ساعد كثيرا في نجاح انتشار خدمات بنكية الكترونية؛
- الاهتمام الكبير من قبل السلطات البنكية الفرنسية.

2- **في الدول العربية:** إن حجم الخدمات البنكية الالكترونية ضئيل مقارنة بنظيرتها في الدول المتقدمة، وذلك بسبب التحديات التي تواجهها المتمثلة في:

- صغر حجم البنوك العربية؛
- الكثافة البنكية؛
- التركز في نصيب الفرد، أي هو ارتفاع نصيب عدد قليل من البنوك من مجمل الأصول البنكية الأمر الذي يحد من المنافسة؛
- هيكل ملكية البنوك، أي المساهمة الكبيرة للقطاع العام في ملكية البنوك؛
- ضعف استخدام التكنولوجيا.

كانت بدايات تقديم الخدمات البنكية عبر شبكة الانترنت خلال عام 1995.