

تمهيد: تعتبر الصيرفة الإلكترونية من التوجهات الحديثة للبنوك، والتي كانت نتيجة للعولمة المالية وزيادة المنافسة بين البنوك أو بين البنوك والمؤسسات المالية، فكان التطوير والتجديد والابتكار كأداة للسير نحو زيادة الربحية من خلال الاستحواذ على أكبر قدر ممكن من السوق، بالإضافة إلى التطورات الكبيرة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أدت بالبنوك إلى استغلالها واستخدامها في تحقيق أهدافها وتلبية تطلعات عملائها.

أولاً: الصيرفة الإلكترونية:

1. تعريف الصيرفة الإلكترونية: هي إجراء العمليات بطرق إلكترونية، أي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة في العمليات البنكية، سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو التحويل أو التعامل بالأوراق المالية وغيرها من أعمال البنوك. حيث لا يكون الزبون مضطراً للانتقال إلى مقر البنك أو فروعه للقيام ببعض العمليات المصرفية، بل يقوم بها في منزله أو مكتبه.

كما يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية أنها: تقديم الخدمة المصرفية عبر الخط للزبائن من خلال الحاسوب الشخصي للعميل. وهناك أسلوبين للتعامل المصرفي الإلكتروني هما:

- استخدام الزبون لبرنامج إدارة الأموال الشخصية وحاسوبه الخاص، بالإضافة لخط هاتفى للدخول للبنك وإجراء عملياته المصرفية.
- ممارسة الخدمة المصرفية عبر الأنترنت.

2. مزايا الصيرفة الإلكترونية: هناك عدة مزايا للصيرفة الإلكترونية تتمثل في:

أ. إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: هي من أهم مميزات الصيرفة الإلكترونية حيث أن التجارة الإلكترونية ألغت الحدود الجغرافية وكذا عامل الوقت الذي يعوق الكثير من المعاملات التجارية الدولية، فالبنك يختصر على العميل الجهد والوقت ويوفر له كافة العمليات المصرفية أياً كان نوعها في أقصر وقت تماشياً وعمليات التجارة الإلكترونية.

ب. تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: حيث أن البنوك الإلكترونية تستطيع القيام بكافة العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية بالإضافة إلى قيامها بالعمليات المصرفية الجديدة التي نشأت بانتشار التجارة الإلكترونية.

ج. خفض تكاليف التشغيل: تتمثل هذه المصاريف في الكثير من العناصر أهمها تكاليف شراء الموقع وتكاليف العمالة والصيانة وغيرها، ولكن في حالة البنوك الإلكترونية فإن هذه المصاريف معدومة لأنها لا تحتاج إلى مقار وتأثيت وعمالة كبيرة، وعليه فخفض مصاريف التشغيل بالنسبة للبنوك الإلكترونية هي إحدى أهم مميزاتها.

د. زيادة كفاءة أداء البنوك الإلكترونية: حيث أن الإجراء الذي كان يستغرق ساعات في البنوك التقليدية أصبح يستغرق دقائق معدودة، ودون تحمل عناء التنقل إلى مقر البنك، كما أصبحت البنوك الإلكترونية تقدم لزبائنها خدمات إضافية لم تكن البنوك التقليدية لتقديمها مثل عرض المشروعات التي تضمن للعملاء تحقيق أرباح كبيرة وغيرها من الخدمات الأخرى.

3. **النقود الإلكترونية كأداة للصيرفة الإلكترونية:** كان أول استعمال للنقود الإلكترونية من طرف شركات البترول الأمريكية في العقد الثاني من القرن العشرين، وفي عام 1950 أدخل الأمريكي "دانيرز كلوب" لأول مرة استخدام البطاقات في المتاجر والفنادق.

1.3 **تعريف النقود:** عرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها: مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة، وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما.

كما عرفها المجلس الاقتصادي الفرنسي بأنها: مجموعة من التقنيات المعلوماتية المغنطة إلكترونيا، والتي تسمح بتبادل الأموال بدون الحاجة لتحرير أوراق، والتي تتضمن علاقة ثلاثية بين المصدر (البنك، المؤسسة المالية أو التاجر) والمستفيد (التاجر الذي يقبل الدفع بواسطتها، والذي من الممكن أن يكون المصدر للبطاقة) والحائز (المستهلك صاحب الحق الذي تنشئه البطاقة).

2.3 **مزايا النقود الإلكترونية.**

يمكن ايجاز هذه المزايا فيما يلي:

1. تكلفة تداولها زهيدة حيث أن تحويلها عبر الأنترنت أو الشبكات الأخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.

2. لا تخضع للحدود حيث يمكن تحويل النقود الإلكترونية من مكان إلى آخر في العالم وفي أي وقت.

3. بسيطة وسهلة الاستخدام: حيث أنها تسهل التعاملات البنكية على حد كبير.

4. تسرع عمليات الدفع فحركة التعاملات المالية وتبادل المعلومات تجري فورا دون الحاجة إلى وساطة.

5. تشجيع عمليات الدفع الآمنة فالبنوك الإلكترونية تستخدم أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمن كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الأمنية.

4. **أنواع الصيرفة الإلكترونية:** تتنوع الصيرفة الإلكترونية من حيث الوسائل المستخدمة فيها إلى عدة أنواع أهمها:

- **الصيرفة الإلكترونية من خلال الحاسوب الشخصي:** وهي تلك العمليات التي تتم عبر شبكة الأنترنت من خلال الحاسوب الشخصي عن طريق المودم، أي أن البنك يقدم للعميل برنامجا محاسبيا وماليا يتيح له إجراء معاملاته المالية من جهاز الكمبيوتر بمنزله، حيث يزود البنك زبائنه ببرامج خاصة تتيح لهم إجراء عمليات وصفقات مالية إلكترونية آمنة والاطلاع على حساباتهم والحصول على المعلومات الخاصة بها، ومعرفة مقدار السحوبات.

- **الصيرفة عبر الهاتف المصرفي:** تعتمد هذه الخدمة على وجود ترابط بين فروع البنك الواحد أي مراكز للاتصال لخدم العملاء، حيث يتمكن الموظف من تقديم الخدمة الهاتفية من خلال الوصول لبيانات العميل من أي فرع من البنك. ثم تطور

فيما بعد بإدخال أجهزة البريد التلقائي على مكالمات العملاء وتقديم خيارات لهم لإجراء عمليات متعددة.

- **الصيرفة عبر الهاتف النقال:** وتسمى أيضا بالمصارف الخلوية، وتقوم على تقديم الخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت، وتشمل خدمات الصيرفة عبر الهاتف النقال الخدمات المعلوماتية، كالاستعلام عن الأرصدة والاطلاع على عروض البنوك وأسعار العملات والفوائد والاستشارات بشأن القروض والتسهيلات. كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقتها وغيرها من الخدمات المصرفية.

- **بنوك الأنترنت:** تختلف بنوك الأنترنت عن بنوك الحاسوب الشخصي في أنها لا تحتاج إلى حزمة برمجية خاصة بها تكون مثبتة على جهاز معين، وإنما من خلال الموقع الإلكتروني للبنك يتم توفير قناة يتم من خلالها إجراء عمليات مصرفية ككشف الحساب أو تسديد الفواتير أو شراء شيء معين. كما يمكن أن يعرض البنك على الأنترنت مجموعة من الخدمات أهمها:

✓ النشرات الإعلامية عن الخدمات المصرفية.

✓ مساعدة العميل في إدارة المحفظة المالية.

✓ إجراء تحويلات للأموال من حساب إلى حساب.

✓ شراء الصكوك المالية وشهادات الإيداع.

- **الصرف الآلية (ATM):** هي أكثر الوحدات الإلكترونية استخداما في مجال الخدمات البنكية، تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع البنك الواحد أو فروع البنوك كلها، وبالتالي إمكانية الوصول إلى حسابات العملاء فوراً، وذلك من خلال برامج معدة سلفاً وباستخدام بطاقة الصراف الآلي وهي بطاقة بلاستيكية باسم صاحبها لها رقم سري، ويتم من خلالها السحب أو الإيداع أو كشف الحساب. من مزايا استخدامه إغناء العميل عن حمل النقود واستخدام الشيكات وإمكانية الحصول عليها في أي وقت.

5. **الخدمات البنكية الإلكترونية:** تتمثل أهم الخدمات المقدمة إلكترونياً في:

● **الاستعلامات:** وتشمل ملخص أرصدة الحسابات، الاستعلام عن الحركات، قائمة الشيكات، بطاقة ماستركارد، بطاقة التسوق عبر الأنترنت، أسعار العملات، أسعار الفوائد للودائع لأجل.

● **التحويل المالي:** ويشمل التحويل بين حسابات العميل والتحويل بين فروع البنك.

● **المدفوعات:** وتشمل:

- تسديد الفواتير مثل (المياه، شبكات الهاتف وغيرها).

- التفويض بتسديد فواتير الكهرباء، الماء، الاتصالات.

- البطاقات المدفوعة مسبقاً.

● **عمليات الائتمان الإلكترونية:** وتأخذ صوراً متعددة منها:

✓ **القرض المصرفي الإلكتروني:** ويكون من خلال بطاقات الائتمان، من خلال تقديم

البنك للعميل ائتمان بموجبها يسمح له بالوفاء، حتى ولو لم يكن له حساب في البنك

أو كان له حساب ولا يغطي القيمة النقدية المطلوبة، على أن يلتزم بدفع المبالغ

المستحقة عليه خلال المدة المتفق عليه مع البنك مصدر البطاقة. حيث لا يمن البنك الائتمان بموجب هذه البطاقة إلا بعد الحصول على ضمانات عينية وشخصية.

✓ **الكفالة المصرفية الإلكترونية:** الكفالة المصرفية هي تعهد البنك بالوفاء بدين العميل اتجاه الغير إذا لم يتم العميل بذلك. **والمكافئ لتلك العملية في النظام الإلكتروني هو بطاقات ضمان الشيكات** حيث يضمن البنك من خلالها بالوفاء بقيمة الشيكات التي يصدرها العميل حامل البطاقة، والتي تحتوي على اسم هذا الأخير وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يلتزم البنك بالوفاء به في كل شيك يحرره العميل. فعند كتابة الشيك يبرز العميل البطاقة للمستفيد والتوقيع أمامه على الشيك ليضمن له لذلك وفاء البنك بقيمة الشيك.

✓ **الخصم الإلكتروني:** يكون عن طريق إرسال الكمبيالة الإلكترونية إلى البنك الذي يتم التعامل معه عبر جهاز الكمبيوتر قبل موعد استحقاقها مقترنة بطلب الخصم، ثم يقوم البنك بالتوقيع إلكترونياً عليها بقبول الخصم، ويتم التسديد عن طريق التحويل الإلكتروني، حيث يقيد قيمة الكمبيالة في الجانب الدائن لحساب المستفيد في البنك ويتملك البنك الكمبيالة.

- تلبية الطلبات مثل دفتر الشيكات، كشف حساب، إيقاف بطاقة فيزا الكترون، طلب الحصول على الرقم السري الثاني PIN.
- خدمة الرسائل حيث يمكن للزبون إرسال واستقبال الرسائل مع البنك للاستثمارات أي خدمة أو طلب المساعدة.
- الآلة الحاسبة حيث احتساب أسعار العملات واحتساب القرض من خلال معرفة تفاصيل القرض الذي يرغب العميل الحصول عليه باحتساب سعر الفائدة على المبلغ المطلوب وقيمة القسط الشهري.
- بيع وشراء العملات الأجنبية مثل الدولار الأمريكي وجنيه الإسترليني، وذلك يكون ضمن السقوف المحددة لكل عملية.
- ظهور خدمة الاعتماد المستندي الإلكتروني وفيه يقوم المستورد بإرسال طلب لإصدار مستندي بواسطة الفاكس أو الحاسب الإلكتروني، فإن قبل البنك مصدر الاعتماد طلبه فإنه يقوم بإرسال رسالة معادة بالوسيلة نفسها ويرسل نص الاعتماد الكترونياً إلى المستفيد وقبل انتهاء صلاحية الاعتماد يرسل المستفيد الفواتير اللازمة المتعلقة بالشحن الكترونياً.

6. أدوات الصيرفة الإلكترونية

- **الصراف الآلي:** هو جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، ضمن برامج معدة سلفاً تلبي حاجات العملاء المصرفية على مدار الساعة، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقات بلاستيكية بمواصفات معينة يصدرها بنك العميل بناءً على طلبه، حيث تحمل هذه البطاقة اسم العميل، رقم حسابه ورمز الفرع، عليها شريط ممغنط يحمل نفس المعلومات السابقة.
- **البنك الناطق:** وهو نظام آلي يجيب على استفسارات العملاء هاتفياً باستخدام رموز معينة، ويقدم العديد من الخدمات منها:
- الاستفسار عن حركات الحسابات.

- الاستفسار عن أرصدة الحسابات.

- إجراء عمليات التحويل.

- طلب دفتر الشيكات.

✓ وتنقسم هذه الخدمات إلى: خدمات خاصة بالعملاء وخدمات عامة (كأسعار العملات، أسعار الفوائد، أرقام الهواتف لفروع البنك وغيرها)، حيث تقدم هذه الخدمات مجاناً.

● **الشيك الإلكتروني:** الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة، يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامله وبعدها يقوم بإلغاء الشيك وإعادة إلكترونيته إلى مستلم الشيك ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً ويمكن لمستلم الشيك التأكد من ذلك إلكترونياً.

● **البطاقات الائتمانية:** وهي بطاقات بلاستيكية تحتوي على شريط ممغنط أو دائرة كهرومغناطيسية تخزينية، تمنح بموجبها الجهة المصدرة لها للشخص المصدرة باسمه حق سحب مبالغ ذات سقف محدد من هذه الجهة، والسحب قد يكون في صورة نقد أو مدفوعات مقابل مشتريات.

فهي نوع من أنواع التسهيلات الائتمانية قصيرة الأجل التي تمنحها البنوك للعملاء وفقاً لحدود ائتمانية معينة تتناسب مع ملاءة العميل المالية، ومن أهم بطاقات الائتمان على مستوى العالم نجد ¹visa carte, master carte.

وتتميز بالبطاقات الائتمانية بالخصائص التالية:

- أنها غير إلزامية، حيث أن حامل البطاقة لا يستطيع إلزام البائع بها كالنقد، لأن هذه البطاقات لم تتبناها السلطات النقدية كعملة نقدية إلزامية.
- غير قابلة للتحويل لشخص آخر من خلال التظهير ك بعض الأوراق التجارية.
- ذات صلاحية محددة وقابلة للإلغاء أو التجديد من طرف المصدر.
- ذات سقف محدد لا يمكن لحامل البطاقة تجاوزه، يحدد من طرف المصدر عند الإصدار.

أطراف بطاقة الائتمان: يتراوح عدد أطراف بطاقة الائتمان بين طرفين وخمسة أطراف كالتالي:

- **المنظمة الراعية للبطاقة:** هي التي تملك العلامة التجارية للبطاقة وتشرف عليها وعلى إصدار البطاقات وفق اتفاقات مع البنوك المصدرة².
- **مصدر البطاقة:** هو البنك المخول قانوناً بإصدار البطاقة لحاملها بناءً على ترخيص معتمد من المنظمة الراعية، ويقوم وكالة عنه بتسديد قيمة المشتريات.

1 - تقوم البنوك بتقسيم بطاقات الائتمان إلى عدة أنواع بناءً على تصنيف العميل لديها وقيمة الرصيد الممنوح للبطاقة مثل: البطاقة الفضية، البطاقة الذهبية، بطاقة البلاستيوم والبطاقة الماسية.

2 - هناك منظمات عالمية تمنح تراخيص للبنوك لإصدار البطاقات الائتمانية مثل: Visa و Master Card، ومؤسسات مالية لا تمنح التراخيص للبنوك، حيث تتعامل مباشرة مع العملاء مثل: أميركان إكسپرس American Express، وداينرز كلوب Dinner's Club.

- **حامل البطاقة:** هو العميل الذي صدرت البطاقة باسمه أو خول له استخدامها، وتعهد بأن يلتزم أمام مصدر البطاقة بالوفاء بكل الواجبات التي تنشأ عن استخدامها. حيث يحصل على تمويل فوري من حساب رصيد الحد الائتماني للبطاقة³.
- **التاجر:** هو قابل البطاقة الذي يتعاقد مع مصدر البطاقة لتقديم السلع والخدمات المتوافرة لديه المطلوبة من طرف العملاء حاملي بطاقة البنك الذي تم الاتفاق معه.
- **بنك التاجر:** يكون بنك التاجر طرفا في العملية في حال شراء السلع والخدمات من تاجر يتعامل مع غير مصدر البطاقة، حيث يستلم مستندات البيع من التاجر ويقوم بمتابعة تسديد البنوك الأخرى، والديون المترتبة على استخدام البطاقة مقابل رسوم يأخذها من التاجر.
- **بطاقة الحسم الشهري:** هي بطاقة مشابهة لبطاقة الائتمان، إلا أن حاملها ملزم بسداد كامل المبلغ المستحق على البطاقة عند استلام كشف الحساب أو في تاريخ الاستحقاق المحدد في الكشف (شهريا عادة) وفي حالة تأخر العميل فإن البنك يحمله فوائد.
- **البطاقات الخدمية (غير الائتمانية):** وتضم:
 - **بطاقة الصراف الآلي:** وهي بطاقة يمنحها البنك لعملائه لتمكينهم من السحب النقدي في حدود رصيد حسابهم الجاري لديه عن طريق أجهزة الصراف الآلي، حيث يحصل حامل البطاقة على خدمات مثل: السحب النقدي، الإيداع النقدي، الاستعلام عن الرصيد...
 - **البطاقة مسبقة الدفع:** ترتبط البطاقات مسبقة الدفع بسجلات إلكترونية، تتيح لحامليها إمكانية استخدامها في عمليات السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي والدفع عبر أجهزة نقاط البيع والتسوق عبر الأنترنت، ودفع الفواتير وتحويل الأموال الدولية.
 - **البطاقات الذكية:** هي عبارة عن بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة، وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع، والقدرة الاتصالية للبطاقات الذكية تمنحها أفضلية على الشريط المغناطيسي لبطاقات القيمة المخزونة التي يتم تمريرها على قارئ البطاقات.
 - **النقد الرقمي:** هو عبارة عن نقد يتم تخزينه بواسطة الخوارزميات في المعالجات وأجهزة كمبيوتر أخرى كمعالجات البطاقات الذكية، تستطيع التعامل والاتصال مع أي جهاز يحوي على برمجيات يتناسب معها النقد الرقمي المخزن في البطاقات الذكية، نستطيع إرسالها عبر شبكة الأنترنت.
 - **بطاقة الائتمان الوهمية:** وهي من الابتكارات الجديدة، تمثل نظام دفع إلكتروني إذ تعطي الجهة المصدرة للبطاقة رقم خاص يمكن استخدامه بدلا من أرقام البطاقات الاعتيادية، فالمستخدم يعطي رقم عملية بدلا من رقم بطاقة.
 - **المحافظ الإلكترونية:** وهو برنامج يقوم المستخدم بتنصيبه على جهاز الحاسب الشخصي ويتم تخزين المعلومات الشخصية وأرقام البطاقة الائتمانية في هذا

³ - يقصد بالحد الائتماني للبطاقة: المبلغ الذي يمكن للعميل السحب منه باستخدام البطاقة متى شاء، ويقوم البنك بتحديد هذا السقف بناء على الوضع المالي للعميل، ومدى انطباق شروط منح البطاقة الائتمانية عليه والتي لا تختلف كثيرا عن شروط منح القرض.

البرنامج، وعندما يقوم بعملية الشراء يضغط على كبسة واحدة على هذا البرنامج ليتم تعبئة المعلومات المطلوبة آلياً.

- **الحسابات الجارية المدينة:** استخدام هذه الحسابات في تزايد مستمر نتيجة لزيادة عدد البائعين عن طريق الأنترنت، ويجب تعبئة نموذج خاص للحصول على الخدمة وبالتالي الحصول على رقم سري، وعملية الخصم تتم إلكترونياً خلال ثوان.

ثانياً: مفهوم البنوك الإلكترونية *E-banking*

هناك العديد من المصطلحات المستخدمة للتعبير عن مفهوم البنوك الإلكترونية، ومن هذه المصطلحات نجد بنك الأنترنت *Internet Banking*، البنك المنزلي *Home Banking*، البنك على الخط *Online Banking*، الخدمات المالية الذاتية *Self Service Banking*.

1. تعريف البنوك الإلكترونية: "البنوك الإلكترونية هي مؤسسات مصرفية إلكترونية تقدم الخدمات المصرفية دون فروع، ويرتبط مفهوم البنك الإلكتروني بما يسمى الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان، حيث يستطيع العميل من خلال البنك الإلكتروني إدارة حساباته وإنجاز أعماله المتصلة بالبنك من موقعه في المنزل أو المكتب ودون الحضور المادي إلى البنك.

ويعرف البنك الإلكتروني أنه: هو موقع مالي تجاري إداري استثماري شامل، له وجود مستقل على الخط.

فهو مؤسسة مالية تقدم خدمات على الشبكة كانت حكرًا على البنوك بمعناها التقليدي أو بمعناها المقرر في تشريعات تنظيم العمل المصرفي.

كما يعرف البنك الإلكتروني بأنه: بنك يعمل بالكامل على الأنترنت، تقوم التعاملات والعلاقات الصفقات فيه ليس من خلال اللقاء المباشر وجها لوجه وإنما من خلال الوسائل الإلكترونية⁴.

ويستطيع العميل الدخول إلى البنك الإلكتروني عن طريق خط خاص أو من خلال شبكة الأنترنت حيث يزود البنك جهاز العميل ببرمجيات مناسبة تمكنه من تنفيذ العمليات مع البنك الإلكتروني عن بعد".

وتشمل الصيرفة الإلكترونية المعاملات المالية بين المؤسسات والأفراد والشركات التجارية الحكومية.

وانتشار الحاسبات الشخصية في المنازل أفرز ثورة أخرى في مجال الصيرفة الشخصية، حيث تنتج نظم الصيرفة المنزلية الدخول على حساب العميل والقدرة على تحويل الأموال ودفع الفواتير وإنزال معلومات شخصية.

2. خصائص البنوك الإلكترونية

تمتاز البنوك الإلكترونية بعدة خصائص يمكن إيجازها فيما يلي:

- 1- "اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات، حيث أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونياً دون استخدام أي أوراق.
- 2- فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالمياً باستخدام شبكة الأنترنت.

- القدرة على ادارة العمليات المصرفية للبنوك عبر شبكة الأنترنت بكفاءة من أي موقع جغرافي.
- 4- عدم امكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الالكترونية كل منها الآخر، وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية الكترونيا.
- 5- امكانية تسليم المنتجات الكترونيا مثل: المنتجات الرقمية ككشف الحساب والرصيد وغيرها.
- 6- سرعة تغير القواعد الحاكمة وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الالكترونية.
- 7- ادارة الأعمال أثناء السفر: حيث يمكن للعميل الدخول إلى حسابه وهو في الطريق.
- 8- الخدمات الإضافية حيث يتلقى عملاء بعض البنوك خدمة الاتصال المجاني بالبنك وذلك من خلال خدمة البنك.
- 9- الحصول على رصيد الحساب الحالي في أي وقت وكذا بيان بالمدفوعات وحساب بطاقة الائتمان.
- 10- تحويل الأموال بين الحسابات دون طوابير.

3. أساسيات البنك الإلكتروني

- يعتمد البنك الإلكتروني على استخدام الحواسيب الشخصية والاشتراك في الأنترنت للتعامل والتبادل الفوري للمعلومات التي ترتبط في شكل شبكة تضم المؤسسات المالية والأسواق المالية والشركات والمستثمرين والمتعاملين، ويأخذ ذلك شكل برنامج ابتكاري للتواصل بين المشاركين عن طريق البريد الإلكتروني.
- ويهدف البنك إلى الوصول إلى تقديم الخدمات التالية:
- توفير المعلومات الفورية للمتعاملين عن طريق قاعدة بيانات دعم المتعاملين.
 - بيع الخدمات المصرفية فوراً.
 - توفير مجتمع معلومات يحقق الشفافية والمعرفة ويقضي على الغش والسرقة.
 - توفي معلومات للمستثمرين وللمقرضين وللمودعين لتحسين القرارات وترشيدها.
 - سهولة تبادل المعرفة المصرفية بين البنوك المحلية والدولية.

ويقوم البنك الإلكتروني على:

تكنولوجيا المعلومات + تكنولوجيا الاتصال + الخدمات المصرفية + ثقافة البنك + المنافسة.

وعادة ما يطلق على عملاء البنك الإلكتروني بالعميل الإلكتروني لأنه يحصل على خدماته المصرفية من البنك عن طريق الأنترنت وهذا ما يحقق له القيمة، الثقة، السهولة، السرعة، الدقة، المراجعة، التحقق والرضا.

ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي:

بيئة البنك الإلكتروني	استراتيجية البنك الإلكتروني	عمليات البنك الإلكتروني
الاقتصاد الرقمي.	الرؤية.	الودائع الفورية.
الاتصالات.	الرسالة.	الائتمان الفوري.
مجتمع المعلومات.	القيمة.	الاستثمار الفوري.
فرص الابداعات.	الأهداف.	خدمة العملاء.
		المدفوعات الفورية.

التحصيلات الفورية.	الأمن المعلوماتي.
--------------------	-------------------

3. أصناف البنوك الإلكترونية: لا يمكن أن نعتبر أي موقع إلكتروني بنكي على شبكة الأنترنت بنكا إلكترونيا، فوفقا للتشريعات الأمريكية والأوروبية هناك ثلاثة صور للبنوك الإلكترونية هي:

1.3. الموقع المعلوماتي: وهو يمثل الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني البنكي، وهو مستوى أساسي للبنوك الإلكترونية، حيث يقدم البنك من خلاله معلومات حول خدماته ومنتجاته المصرفية.

2.3. الموقع الاتصالي (موقع المعلومات البسيطة): وهو الذي يسمح للبنك التفاعل بينه وبين عملائه، ويتيح للعملاء الحصول على المعلومات من خلال البريد الإلكتروني والاستعلام عن أرصدة حساباتهم، وتقديم طلبات الحصول على القروض وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تحديث ملفات سابقة أو طلب استشارات من البنك، لكن لا تسمح بالقيام بعمليات التحويل.

3.3. الموقع التبادلي (موقع المعاملات المتقدمة): بموجب هذا النظام يمكن للعملاء أداء الخدمات المصرفية عبر الأنترنت، حيث يتيح لعملاء البنك تحويل الأموال إلكترونيا والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة المعاملات المصرفية الأخرى عبر الأنترنت. ويتكون في هذا المستوى نسبة المخاطر عالية لذلك توجب وجود ضوابط رقابية وأمنية عالية.

ملاحظة: أغلبية البنوك لها مواقع معلوماتية إخبارية، ومواقع اتصالية في أحسن الأحوال، أما المواقع التبادلية فتخضع لعدة اعتبارات أهمها قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفية بالأنترنت، وبالتالي فالبنك الإلكتروني يقع ضمن الصنف الثالث.

4. متطلبات البنك الإلكتروني: تتمثل أهم متطلبات قيام البنك الإلكتروني في:

1.4. البنية التحتية التقنية: يقف في مقدمة متطلبات البنوك الإلكترونية وبالعموم أية مشروعات تقنية البنية التحتية التقنية، والبنى التحتية التقنية للبنوك الإلكترونية مرتبطة ببنى الاتصالات وتقنية المعلومات للتحية للدولة ومختلف القطاعات (ICT infrastructure)، ففعالية 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 أهم دعامة للتجارة الإلكترونية. والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية.

2-4. الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية: هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، وتمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني.

3.4. التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات: ويتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الإلكترونية وتميزها ، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز .

4.4. التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية : والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تجيء وليد تفكير.

5.4. الرقابة التقييمية الحيادية : إن واحدا من عناصر النجاح الارتكان للقادرين على التقييم الموضوعي، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها . ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكان إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح ، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع ، لكنه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية.