

البنوك الإلكترونية ماهي البنوك الإلكترونية شهدت الساحة المصرفية خلال العشرية الأخيرة توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية من أبرز مظاهرها انتشار البنوك الإلكترونية التي تعد اتجاها حديثا ومختلفا عن البنوك التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة . أولا : مفهوم البنوك الإلكترونية وأنماطها : ١. تعريف البنوك الإلكترونية وتطورها التاريخي : هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الإلكترونية "Banking Electronic" "أو بنوك الإنترنت" "Banking Internet" أو البنوك الإلكترونية عن بعد "Banking Electronic Remote" أو البنك المنزلي "Banking Home" أو البنك على الخط "Banking Online" أو البنوك الخدمية الذاتية "Banking Service Self" أو بنوك "Web Banking" (الويب) ١ ، وعلى اختلاف المصطلحات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الإنترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد . وبالتالي يمكن للعميل أن يتصل بالبنك مباشرة بالاشتراك العام عبر الإنترنت وإجرائه لمختلف التعاملات على أساس أن يزود البنك جهاز الكمبيوتر الشخصي (pc) للعميل بحزمة البرمجيات الشخصية (PME Management Financial Personal لقاء رسوم أو مجانا مثل حزمة . Money Microsoft) (Meca's Managing your money) وحزمة (Ntuits Quiken) (وحزمة فالمقصود إذن بالصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الإنترنت من أهم أشكالها، وبذلك فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الأنترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها . وتعود نشأة الصيرفة الإلكترونية إلى بداية الثمانينات تزامنا مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي ، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية . وفي عام ١٩٥٨ أصدرت Express American أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع ، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة "Americard Bank" عام ١٩٦٨ لتتحول إلى

العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء "Bleue Carte" من طرف ستة بنوك فرنسية . وفي عام ١٩٨٦ قامت اتصالات فرنسا "Telecom France" بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة (mémoire à Cartes) لتصبح عام ١٩٩٢ كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثة (puce à Cartes) تحمل بيانات شخصية لحاملها . وخلال منتصف التسعينات ظهر أول بنك إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميّز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية o : البنوك الافتراضية (بنوك الإنترنت) : تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف البنك العادي o . البنوك الأرضية : وهي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية . وعموما يرجع ظهور وانتشار البنوك الإلكترونية إلى عاملين أساسيين ñ : تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية إما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار والناجمة عن عولمة الأسواق ñ . تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو ما يعرف "بالصدمة التكنولوجية" والتي كانت في كثير من الأحيان استجابة للعامل الأول . ٢ . أنماط البنوك الإلكترونية : وفقا لدراسات عالمية أثبتت أن هناك ثلاث صور أساسية للبنوك على الإنترنت تتمثل في w : الأول : الموقع المعلوماتي : Informational يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية w . الثاني : الموقع الاتصالي : Communicative يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك والعملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل معلومات القيود والحسابات ،الاستفسارات w . الثالث: الموقع التبادلي: Transactional ويمكن من خلاله أن يمارس البنك نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونيا من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك أو خارجه . ثانيا : مزايا البنوك الإلكترونية تنفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبية لاحتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة، وفيما يلي توضيح لمجالات تميز البنوك الإلكترونية:

مكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء : تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقييد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها . ١- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة : تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطورا عبر

(٤) الأنترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل x : شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية x . إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف x . تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا x . كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم و سندات) للعملاء x . طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة . ٣- خفض التكاليف : من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل، ففي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل إلى ٢٩٥ وحدة، في حين تقل عنها فيما لو قدمت من خلال شبكة الأنترنت بتكلفة ٤ وحدات، وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الآلية . ٤- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية : مع اتساع شبكة الأنترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحت سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الأنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلون عنه . ٥-

خدمات البطاقات : توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من ١٨ مليون من أكبر الأماكن، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص، خدمة مراكز الأعمال، الإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية، بالإضافة إلى كثير من

(٥) الخدمات الخاصة الأخرى

وعموماً تتيح البنوك الالكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، إلا أن التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه الصيرفة في كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية. ثالثاً: مقارنة بين البنوك الالكترونية والبنوك التقليدية يتيح الانترنت المصرفي للعملاء فرصة للتسوق الجيد وبتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمعلومات المصرفية، ومن هذا المنطلق لأهمية البنوك الالكترونية نوضح فيما يلي مقارنة بين العمل المصرفي الالكتروني والتقليدي من ناحية التكاليف في توزيع المنتجات المصرفية: جدول رقم (١): (فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والانترنت دفع الفواتير توزيع البرمجيات المعاملات البنكية تذكرة الطيران القنوات التقليدية ٢٢,٢ - ٣,٣٢ ٩,١٠ ١,٠٨ ١,٠٠ ١٥,٠٠ عبر الانترنت ٦٥,٠ - ١,١٠ ١,١٨ ١,١٣ ٠,١٠ ٠,٢٠ - %٩٧ %٧١ - %٦٧ التوفير نسبة %٩٩ %٨٧ %٨٩

من تحليل الجدول يتضح أن فرق التكلفة في دفع الفواتير عبر الانترنت تصل إلى نسبة ٧٠%، و٩٨% في توزيع البرمجيات، أما بالنسبة للمعاملات البنكية فرق التكلفة يمثل نسبة توفير ٨٩%، في حين فرق التكلفة لتذكرة الطيران تصل إلى ٨٧% كنسبة توفير لفرق التكلفة. وهو ما يستدل بوضوح أن تكلفة العمل المصرفي على الانترنت منخفضة بنسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية الحديثة، ولأكثر توضيح ندرج الجدول التالي الذي يوضح أهمية التكنولوجيا والصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية. جدول رقم (٢): (تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة قناة تقديم الخدمة تقدير التكلفة خدمة عبر فرع البنك خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي خدمة من خلال الانترنت خدمة من خلال الصرافات الآلية +٢٩٥ وحدة +٥٦ وحدة +٤ وحدة +١ وحدة

آلية البنوك الإلكترونية مع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية كانت الحاجة إلى آلية تحكم نشاط البنوك بطرق ووسائل اتصال إلكترونية، هذه الآلية تهدف إلى إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك وأنظمة الدفع الإلكترونية تفادياً للمخاطر المحتملة. أولاً : أهمية وعوامل نجاح البنوك الإلكترونية : ١ . الأهمية العلمية والاقتصادية للصيرفة الإلكترونية : (٦) إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الإنترنت يحقق فوائد كثيرة من أهمها نذكر x : تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الإنترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية x . إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقاً لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الإنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء x . يساهم الإنترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة x . إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسهيل التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية x . استخدام الإنترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك . ٢ . عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية : إن إقامة نظام للصيرفة الإلكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الإلكتروني والتي تتمثل فيما يلي v : وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالإنترنت وفقاً للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة) .

وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية، بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية v . وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل v . إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية v . العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة . ثانيا : وسائل الدفع الالكترونية – المزايا والعيوب – تطورت وسائل الدفع الالكتروني مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية، ويقصد بالدفع الالكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الالكترونية، والشيكات الالكترونية، والبطاقات الذكية . ١ . البطاقات البنكية : أو البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون (٨) الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف . وتتقسم البطاقات الالكترونية إلى ثلاث أنواع هي : أ- بطاقات الدفع : تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعليه للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له . ب- البطاقات الائتمانية : وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدنية على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر . ب- بطاقات الصرف الشهري : تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر . (تصدر البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها : فيزا : internationale Visa تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام ١٩٥٨ عندما أصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية . ماستر كارد : internationale carde Master هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقتها مقبولة لدى أكثر من ٤,٩ مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من ٢٠٠ مليون دولار . أمريكيان إكسبريس : Express American هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، وأهم البطاقات الصادرة عنها:

نإكسبريس الخضراء : تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية نإ . إكسبريس الذهبية : تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية نإ . إكسبريس الماسية : تصدر لحامليها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حامليها حساب لديها . ديتير كلوب : Club Diter من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا، رغم صغر عدد حملة بطاقتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى ١٦ مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل نإ : بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء نإ . بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال نإ . بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران . ٢. النقود الإلكترونية : بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت " النقود الإلكترونية " أو "النقود الرقمية " والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الإلكترونية، ويمكن (٩) للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل . وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الإلكتروني في صورتين ٥ : حامل النقد الإلكتروني : Le porte électronique يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة ٥ . النقد الافتراضي : virtuelle monnaie عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الانترنت . ٣. الشيكات الإلكترونية : وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والممثل في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما، من البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات (١٠) (وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الإلكتروني الإلكترونية بنك بوسطن، سيتي بنك . ٤. البطاقات الذكية : تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية Cards Smart والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ) ١١ (المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية . إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول

الأوروبية

والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المنديكس "Card Mondex" التي تم (١٢) طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها ٧: يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل ٧. سهولة إدارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة ٧. أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الالكترونية ٧. إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول. ٧ يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول. مزايا وسائل الدفع الالكتروني r : بالنسبة لحاملها : تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة r . بالنسبة للتاجر : تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة r . بالنسبة لمصدرها : تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق Bank City أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام (١٩٩١) ١٣) بلغت ١ بليون دولار. عيوب وسائل الدفع الالكتروني r : بالنسبة لحاملها : من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء r . 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 (١٤) نشاطه التجاري r . بالنسبة لمصدرها : أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.