

البنوك الالكترونية Les banques électroniques



رهان لطيفي طالبة باحثة بسلك الدكتوراه
كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية
جامعة مولاي اسماعيل بمكناس.

ملخص المقال باللغة العربية:

تعتبر البنوك الالكترونية من المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا من قبل المجتمع البنكي، وذلك راجع لما تتمتع به من مزايا جعلتها مختلفة عن البنوك التقليدية. حيث تسعى وتهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، فهي توفر وسائل الدفع الالكتروني التي تمكن العملاء من الحصول على الخدمات البنكية، وهذه الأخيرة بدورها تسعى إلى مواكبة التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها بمعدل أفضل التقنيات بأكبر سرعة ممكنة مع اختصار الجهد وتقليل تكاليف الخدمة، وهذا كله جعلها مكتملة للخدمات البنكية التقليدية، ولكن رغم هذا التطور توجد فجوة كبيرة تعاني منها الدول العربية، بالإضافة أنه ثمة تحديات لا تزال تقف في وجه هذا التطور، مما جعلها متأخرة مقارنة مع دول متقدمة. وموضوع هذا المقال يكتسي أهمية بالغة نظرا لارتباطه بعجلة الاقتصاد الدولي بشكل عام، والوطني بشكل خاص.

لقد تمت محاولة مناقشة إشكالية محورية للموضوع وهي: إلى أي حد استطاعت البنوك الالكترونية مواكبة التطورات التكنولوجية؟

ولمعالجة هذه الإشكالية سيتم التطرق في الشق الأول إلى نطاق تطبيق البنوك الالكترونية. والشق الثاني ثم تخصيصه لمحدودية تطبيق عمل البنوك الالكترونية.

الكلمات المفتاحية للمقال باللغة العربية:

البنوك الالكترونية، النقود الإلكترونية البيتكوين، مكتب الصرف، بنك المغرب، بطاقة الائتمان، الشيك الالكتروني.

Résumé de l'article en langue française:

Les banques électroniques se considère comme étant l'un des sujets ayant un positionnement primordiale dans la communauté bancaire dont elles sont liées aux avantages qu'elles présentent en détriment des banques traditionnelles.

Il vise à atteindre un ensemble d'objectifs par lequel les outils du paiement électronique font foi à l'égard des services bancaires.

De même, ces services à leur tours, cherchent à suivre l'évolution du high_tech et en bénéficier des meilleures technologies toute en réduisant les coûts de service le plus tôt possible. Mais malgré cette évolution, il existe des lacunes flagrantes dont souffert les pays arabes ce qui les a rendus moins développés par rapport aux autres pays.

C'est ainsi que le sujet de notre article aie une importance significative dont il est liée au circuit économique national tel que international.

Dans le cadre de notre sujet, on veillera de trouver des réponses à la problématique suivantes:

À quel point les banques électroniques ont_ pu suivre l'évolution technologiques?

Les Mots Clés : Les banques électroniques, monnaies électroniques bitcoin. Office des changes, Bank du Maroc, carte de crédit, chèque électronique.

مقدمة:

مع دخول عصر العولمة ونتيجة للتطور المطرد والمتسارع في شتى مجالات الحياة، نتج عن ذلك تطور متواز في مجال الاتصالات والخدمات الإلكترونية في معظم جوانب التجارة الدولية، والذي أدى بدوره إلى التحول من الأنظمة التقليدية في إنجاز الأعمال والخدمات التجارية والبنكية، إلى استخدام شبكة المعلومات الدولية لإنجاز هذه العمليات. ولم يقتصر الأمر على التجارة بحد ذاتها، بل شمل مجالات عديدة في قطاع الخدمات التي تحولت بعد هذا التطور إلى النظام الإلكتروني¹.

81

كان للقطاع البنكي النصيب الأكبر في هذا التطور، حيث إنه سمح لعملائه بتنفيذ العديد من العمليات البنكية من خلال شبكة المعلومات الدولية، إذ إن التقدم التكنولوجي الهائل في مجال الانترنت أثر على الخدمات البنكية المقدمة لعملائها²، مثل التبادل التجاري الدولي وفق مجموعة من الإجراءات والأساليب المتنوعة والمعروفة دوليا، والتي نتج عن ذلك السماح لعملاء البنوك بالبيع والشراء من خلال شبكة المعلومات الدولية، وذلك باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني التي توفرها البنوك. لذا فقد أضحت لزاما على البنوك العربية عامة والبنوك التشاركية خاصة، مواجهة التحديات³ باتخاذ الخطوات الملائمة التي تساعدها على الانخراط في الاقتصاد العالمي والوقوف على قدم المساواة مع البنوك العالمية من خلال إعادة صياغة استراتيجياتها وانتهاج سياسات أكثر تطورا وشمولا للتحول نحو البنوك الإلكترونية بهدف مواكبة التحولات في العمل البنكي الدولي، وتطوير جودة الخدمة البنكية ورفع كفاءة الأداء مما سيعزز من قدرتها التنافسية على الساحتين الوطنية والدولية⁴.

وعليه فالبنوك التشاركية تحتاج إلى تدعيم رضا العملاء والسعي الجاد في كسب رضاهم من خلال تقديم خدمات بنكية إلكترونية بالشكل الذي يحقق التميز للبنك. ومن ثم يقوده إلى تحقيق رضا عملائه، وذلك يتمثل في حرص البنوك التشاركية على تعزيز دورها وتطويره، والذي يتمثل في توفير البنية التحتية من الشبكات والاتصالات والبرمجيات وتوفير الخبرات والكفاءات البشرية⁵. ولهذا فالبنوك الإلكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا ماليا تجاريا واستشاريا شاملا، له وجود مستقل على الخط يتم التعاقد معه للقيام بخدمات أو تسوية المعاملات أو إتمام الصفقات على مواقع إلكترونية وهو ما يمثل تحدي في ميدان البنوك الإلكترونية⁶.

- 1 - معتر السعيد، أثر جودة الأعمال الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية، مجلة دراسة المعلومات، السنة 2012، العدد 13، الصفحة 10.
- 2 - علي عبد الله، نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها، ووسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الأزهر، السنة 2010، العدد الأول، الصفحة 100.
- 3 - محدوب بحوصي، واقع وأفاق البنوك الإلكترونية، المجلة الغربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الثاني، السنة 2013، العدد 3، الصفحة 60.
- 4 - زياد رمضان، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، الطبعة الرابعة، مطبعة وائل للنشر والتوزيع، السنة 2013، الصفحة 5.
- 5 - عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات، السنة 2005 العدد 3، الصفحة 13.
- 6 - سامر جلة، البنوك لتجارية والتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، مطبعة دار أسامة للنشر، السنة 2002، الصفحة 43.

فنشأة فكرة هذه البنوك تعود لعام ٢٠٢١، حيث قام في ذلك الوقت أربعة من البنوك الكبرى في نيويورك وهي (Citibank, Chase Manhattan, Chemical) بعرض الخدمات البنكية المتزلية من خلال نظام البث النصي (Videotex) والذي كان يعمل بأنظمة الاتصال الهاتفية، واستخدام لوحة المفاتيح الرقمية لإرسال التعليمات عن طريق إشارات إلى البنك تشرح فيها كيفية أداء المعاملات. ونظرا لعدم الرواج التجاري لنظام البث النصي (Vidéotex) بدوره لم يلق العمل البنكي من داخل المنزل رواجاً في ذلك الوقت.

ولقد بدأت الخدمة البنكية عبر الأنترنت كما هو معروف في السادس من أكتوبر من العام 1995 في هذا اليوم كان بنك (Présidentiel saving bank)، أول منشأة مالية توفر خدمة الأنترنت البنكي للاستخدام من قبل العملاء العاديين، وسرعان ما انتشر هذا الابتكار ولاسيما لدى بنوك مشهورة مثل بنك (Chase manhattan) وبنك (Wells fargo)، في حين أن العديد من مستخدمي البنوك كانوا مترددين في وضع ثقتهم ومعاملاتهم المالية في تصرف المواقع الإلكترونية. لكن ونظراً لما تتضمنه الخدمات البنكية عبر الأنترنت من مزايا وفوائد استطاعت التغلب على هذه المخاوف وفرضت وجودها على الغالبية في نهاية المطاف¹. ثم إن الخدمات البنكية المتزلية التي قدمت في التسعينيات شملت عرض لكشف الحساب، والتحويلات وسداد الفواتير، حيث لا تزال هذه الخدمات هي الأكثر شعبية في صناعة الخدمات البنكية عبر الأنترنت إلى يومنا هذا، ومع ذلك يوجد مجموعة متنوعة من الخدمات الأخرى التي يمكن الوصول إليها عبر الأنترنت أيضاً، وهي تشمل التحويلات المالية بين حسابات التوفير والحسابات الجارية، بالإضافة إلى عمليات بيع وشراء الاستثمارات². وعندما تم إطلاق الخدمات البنكية عبر الأنترنت في عام 1995، توقع مبتكروها بأن يحل محل الخدمات البنكية التقليدية بسرعة كبيرة، وبالرغم من أن الانتقال الكامل إلى الأنترنت لا يزال ممكناً، إلا أنه من المرجح بقاء كلا من النوعين وبالشكل الذي يكمل كل منهما الآخر³، فبينما يفضل الكثير من الناس الخدمات البنكية عبر الأنترنت لأداء الأعمال اليومية لما توفره من راحة، إلا أن العديد منهم يفضل التوجه للبنوك التقليدية لإيداع الشيكات وأداء الأعمال الأقل تكراراً مثل التقدم بطلبات التمويل (الاقتراض). ومن هنا تبرز أهمية هذه الدراسة سواء في شقها النظري أو العملي.

تكمن الأهمية النظرية للموضوع من خلال اهتمام الباحثين لهذا الموضوع، حيث سيساهم لا محالة في إبراز الدور والهدف الأسمى الذي كان وراء نشأتها، وأيضاً من خلال العديد من الدراسات والأبحاث الأجنبية في ظل غياب تشريع وطني ينظم ويؤطر عمل هاته البنوك. أما الأهمية العملية للموضوع فتظهر في كون هذه الدراسة تأتي في الوقت الذي تمتاز فيه الدراسات الميدانية من هذا النوع بالقلّة وتركيزها

1 - عباس بشار، تطبيقات الأنترنت في التسويق، الطبعة الأولى، مطبعة دار المناهج، السنة 2003، الصفحة 18.

2 - وسيم الحداد، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، مطبعة دار المسيرة للنشر والتوزيع، السنة 2012، الصفحة 11.

3 - سامر جلد، البنوك لتجارية والتسويق المصرفي، مرجع سابق، الصفحة 55.

على الأنماط التقليدية للعمل البنكي، ولمواكبة أيضا التطورات التكنولوجية والتقنية التي وصلت إليها البنوك الإلكترونية في الدول المختلفة.

ومن خلال ما تقدم فموضوع الدراسة يطرح عدة تساؤلات لعل أهمها: ماهي البنوك الإلكترونية؟ ما الفرق بين البنوك التقليدية والبنوك الإلكترونية؟ ما هي أهداف البنوك الإلكترونية؟ وماهي مميزاتها؟ ماهي الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية؟ ماهي متطلباتها؟ وماهي المخاطر المرتبطة بعمل البنوك الإلكترونية؟ وماهي التحديات التي تواجه عمل البنوك الإلكترونية؟ انطلاقا من هذه التساؤلات تطرح إشكالية محورية مفادها: إلى أي حد استطاعت البنوك الإلكترونية مواكبة التطورات التكنولوجية؟

83

يظهر كجواب عن الإشكالية المطروحة بأن البنوك الإلكترونية واكبت التطورات والتحولت التي فرضتها العولمة على الصعيد الدولي، لكن في المغرب مازالت الإشكالية قائمة ولهذا وكفرضية للموضوع يتعين توفر إطار قانوني ينظم ويأطر عمل البنوك الإلكترونية بالمغرب سيساهم لا محالة في تحريك عجلة الاقتصاد وخلق تنافسية مع باقي الدول التي اعتمدت هذا الصنف من البنوك. وتأكيدا للفرضية عبر محاور المقال سيتم اعتماد منهج علمي وهو المنهج التحليلي الذي تم اعتماده في الشقين معا، والمنهج المقارن والوصفي مروراً بالشقين التاليين:

أولاً: نطاق تطبيق البنوك الإلكترونية.

ثانياً: محدودية عمل البنوك الإلكترونية.

أولاً: نطاق تطبيق البنوك الإلكترونية

في ظل التطورات التقنية التي حدثت في السنوات الأخيرة ومع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية¹، أصبح الاحتياج في تزايد لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي، ولا تقتيد بمكان معين أو وقت محدد. وزاد توجه المؤسسات بشكل عام ومن بينها البنوك إلى استغلال هذه التطورات لزيادة كفاءة الخدمات المقدمة². وكنتيجة للتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال، وعلى رأسها الشبكة العنكبوتية قامت البنوك باستخدام هذا الجانب من التقنية لإطلاق خدمات الكترونية دون الحاجة للتعامل البشري المباشر لتلبية حاجات العملاء. فماذا يقصد بالبنوك الإلكترونية؟ وبماذا تتميز عن البنوك الأخرى؟ وما هي مميزاتها؟ وما هي أهدافها؟ للإجابة عن هذه التساؤلات سيتم التطرق لماهية البنوك الإلكترونية (أ) وماهي أهدافها ومميزاتها (ب).

1 - التجارة الإلكترونية هي: عملية شراء وبيع المنتجات و الخدمات، والقيام بالتحويلات المالية، ونقل البيانات باستخدام وسيط الكتروني (الإنترنت)، وهذه العملية تتيح للأفراد والشركات القيام بأعمالهم التجارية دون أي قيود مرتبطة بالوقت أو بالحواجز الجغرافية.

- باختصار، التجارة الإلكترونية هي مجرد عملية بيع وشراء المنتجات بالوسائل الإلكترونية مثل تطبيقات الهاتف المحمول والإنترنت

- التجارة الإلكترونية تمكنك من شراء وبيع المنتجات على نطاق عالمي، أربع وعشرون ساعة في اليوم دون تكبد نفس النفقات العامة كما يمكنك من الحصول على أفضل مزيج تسويقي.

2- محدوب بحوصي، واقع وأفاق البنوك الإلكترونية، مرجع سابق، الصفحة 73.

أ- ماهية البنوك الالكترونية

أدى تطور الاقتصاد وتوجهه نحو الرقمية وزيادة المنافسة بين البنوك إلى استخدام أفضل وأحسن ما أفرزته التكنولوجيا المتقدمة، فبعد أن تطورت الخدمة البنكية من ما هو تقليدي الى ما هو الكتروني أصبحت هناك بنوك افتراضية تعمل عن بعد من خلال شبكات الاتصال المختلفة فما هو مفهوم هذه البنوك (1) وبماذا تتميز عن البنوك الأخرى (2).

1: مفهوم البنوك الالكترونية

84

يعد مفهوم البنوك الالكترونية (Electronic banking) مفهوماً واسعاً في العصر الحالي الذي يشهد تطورات متلاحقة وسريعة، ولعل هذا المصطلح يمتلك الكثير من المصطلحات مثل: بنك الانترنت (Internet banking) أو بنوك الويب (Web banking) أو البنك على الخط (Online banking) أو البنوك الالكترونية عن بعد (Remote electronic banking) أو البنوك المنزلية (Home banking) جميع هذه المصطلحات¹ تقود الى شيء واحد هو وجود بنك غير ملموس يقدم خدمات بنكية عن طريق شبكات الانترنت². فالبنوك الالكترونية هي بنوك رقمية افتراضية عبر الانترنت تتيح إجراء المعاملات المالية الكترونياً، وهذه النوعية من البنوك تعتبر اتجاه حديث للمعاملات البنكية، وتعتبر مهمة جداً ونصدر يعتمد عليه خاصة لمن عاصروا لهذه الثورة الالكترونية³.

وبداية لا بد من الإشارة أن البنوك الالكترونية تتشابه مع نظيرتها من البنوك التقليدية في العديد من الجوانب حيث تشترك جميعها في تقديم الخدمة والمنتج المالي للعملاء. ويمكن تعريف هذه البنوك من خلال مجموعة من المفاهيم نذكر منها:

- حساب بنكي⁴: يتم التصرف به من خلال أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال السلكية واللاسلكية عوضاً عن التحويل المادي للودائع والشيكات وغيرها من الأدوات والوسائل المتداولة.
- البنوك الالكترونية هي الطريقة التي يستخدمها الزبائن في إجراء المعاملات الالكترونية عبر الانترنت، حيث أنها تتفوق بإمكانية أدائها على مدار 24 ساعة، ولكنها تقتصر على الملمين باستخدام الانترنت من العملاء.

- أنها هي الخدمة التي تسمح للعملاء بالوصول إلى معلوماتهم وإجراء المعاملات المالية، والإيداع والسحب ودفع الفواتير عن طريق الانترنت دون الحاجة الى الزيارة الفعلية لدى المؤسسة البنكية،

1- فبالرغم من اختلاف هذه المصطلحات فهي تشير إلى شيء واحد هو: قيام العميل بإدارة حساباته أو إنجاز أعماله المرتبطة بالبنك والمتصلة به عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو في أي مكان آخر، وبأي وقت يرغب، ويطلق عليها اسم " الخدمة المالية عن بعد".

2 - علي نايف محمد العنزي، أهمية البنوك الالكترونية في الأردن ومعوقات انتشارها، رسالة للحصول على درجة الماجستير في التمويل والمصارف، جامعة آل البيت، كلية إدارة المال والاعمال، السنة 2017، الصفحة 12.

3 - يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، الطبعة الاولى، مطبعة عابدين، السنة 2012، الصفحة 65.

4 - (Bank account) : هو حساب مالي تحتفظ به المؤسسة البنكية للعميل، يمكن أن يكون الحساب البنكي حساب ايداع أو حساب جاري أو أي نوع آخر من الحسابات الأخرى التي تقدمها المؤسسات المالية.

بالإضافة إلى أسلوب تحويل النقود من خلال تبادل إشارات الكترونية بين المنشآت المالية عوضاً على أن يتم ذلك عن طريق صرف الشيكات حيث أن ملكية الأموال والتحويلات بين المنشآت المالية تسجل على أجهزة الحاسوب.

فعموماً يمكن تعريف البنك¹ الإلكتروني أنه: "البنك الذي يقوم بتقديم خدماته ومنتجاته المالية من خلال منافذ الكترونية متنوعة دون توقف وبدون موارد بشرية"². أو إنه: "البنك الذي يقوم بالتقديم الآلي للمنتجات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عن طريق قنوات اتصال الكترونية تفاعلية، حيث يمتلك البنك الإلكتروني أنظمة التي تمكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم لتنفيذ أعمالهم أو الحصول على معلومات تتعلق بالخدمات والمنتجات المالية من خلال الشبكات العامة أو الخاصة.

2: التمييز بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية

حسب ما سلف الذكر أن البنوك الإلكترونية هي بنوك رقمية وافترضية إلا أنها تتشابه مع نظيرتها من البنوك التقليدية في العديد من الجوانب. وبالرغم من هذا التشابه إلا أنه يوجد العديد من الاختلافات بين هذين النوعين من البنوك حيث يكمن الاختلاف الجوهرى والأساسي في مفهوم التوزيع لكلا البنكين، حيث يعد التوزيع هو أحد العناصر الرئيسية والركن الأهم في التسويق، وقد عرف التوزيع بناء على النظرة التقليدية على أنه مجموعة من الأفراد والمنظمات التي تشرف وتقوم بالتوزيع المباشر للمنتجات من المنتج حتى المستهلك بالوقت والمكان والكمية المناسبة وبما يحقق رضاه.

فالفرق الجوهرى بشكل عام بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية هو: أن هذه الأخيرة لها وجود مادي على أرض الواقع، ولها شبائيك خاصة بالسحب. أما البنوك الإلكترونية، فلا وجود مادي لها، لذلك يفضل بعض الناس البنوك التقليدية؛ لأنهم يرغبون في زيارة المؤسسة البنكية وفي التعامل مع أشخاص حقيقيين، وهذا يشعرهم بالأمان من حدوث أي خطأ فيكون هناك مسؤول عنه. البنوك الإلكترونية أكثر مرونة من البنوك التقليدية حيث أن البنوك الإلكترونية لا تتقيد بمكان ولا زمان، أما البنوك التقليدية فهي تلزمك بالذهاب إلى مقر البنك، وذلك فقط في أوقات العمل، أما غير ذلك فلا يمكنهم إنهاء معاملاتهم. إضافة أنه في كثير من الأحيان يطول إنهاء المعاملات البنكية لساعات من الانتظار.

1 - يعرف البنك بأنه مؤسسة مرخصة، تنظم من قبل الحكومة أو من قبل البنك المركزي حسب كل دولة، بغية تقديم خدمات مالية للشركات والمستهلكين مثل إدارة وصرف العملات، وغيرها، وتعتبر البنوك جزءاً مهماً من اقتصاد الدولة، وفي الفترة الأخيرة تطورت البنوك وتعددت أنواعها، حيث كل نوع منها يختص في نوع معين من الأعمال
أما القانون 103.12 فقد جاء في المادة الأولى منه: تعتبر مؤسسات الائتمان الأشخاص الاعتبارية التي تزاوّل نشاطها في المغرب، أيما كان موقع مقرها الأنشطة التالية:
- تلقي الأموال من الجمهور .
- عمليات الائتمان.

2 - وضع جميع وسائل الأداء رهن تصرف العملاء أو القيام بتدبيرها.
2 - طارق محمد خليل الأعرج، العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية، أطروحة لنيل الدكتوراه، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، كلية الإدارة والاقتصاد، السنة 2012، الصفحة 20.

ينضاف لما سبق أن البنوك الالكترونية لا توفر تعامل مباشر مع المستخدمين أو المسؤولين عن العمليات البنكية، في حين أن البنوك التقليدية تتيح التعامل المباشر. البنوك الالكترونية لا تتسم بالأمان الكامل والشامل فهناك قرصنة على الانترنت أو ما يسمون بال¹ (Hackers)، يقومون باختراق الحسابات الالكترونية وسرقتها، ولكن ينصح عند إجراء العمليات البنكية عبر البنوك الالكترونية يجب التأكد من أن الجهاز الذي يتم منه التحويل آمن وغير مخترق. كما يجب التعامل مع المواقع المنتشرة والمشهورة والمعروفة. بينما تتسم البنوك التقليدية بالأمان التام.

البنوك الالكترونية لا يمكن استخدامها في السحب النقدي من أجهزة شبابيك السحب²، بينما يمكن ذلك في البنوك التقليدية حيث توفر بطاقات خصم مباشر للسحب النقدي من أجهزة شبابيك السحب، كما أن البنوك الالكترونية ليست مقبولة ولا منتشرة على نطاق كبير بينما البنوك التقليدية مقبولة ومنتشرة على نطاق كبير.

ب: مزايا البنوك الالكترونية وأهدافها

تعد البنوك الالكترونية واحدة من أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية، والتي ارتقت لها المجتمعات البشرية عبر تطورها، نظرا لإسهامها الواسع في توفير متطلبات الاستثمار إذ بها يمكن قياس مستوى التقدم والتطور الاقتصادي لأي مجتمع، فبازدياد عمليات التجارة الالكترونية أصبح هناك احتياج كبير لوجود نوعية جديدة من البنوك غير التقليدية، تتماشى ومعطيات هذا النوع ولا تتقيد بمكان معين أو بأوقات عمل معينة كالبنوك التقليدية وعليه نشأت فكرة البنوك الالكترونية³. فما هي مميزات هذه البنوك؟ وما هي أهداف هذه الفئة من فئات البنوك التي فرضها التطور التكنولوجي؟

1 - بصفة عامة هو المختص المتمكن من مهارات في مجال الحاسوب والأمن المعلوماتي، والهاكر أساسا كلمة أطلقت على مجموعة من المبرمجين الأذكاء الذين كانوا يتخذوا الأنظمة المختلفة ويحاولوا اقتحامها، وليس بالضرورة أن تكون في نيتهم ارتكاب جريمة، ولكن نجاحهم في الاختراق يعتبر نجاحا لقدراتهم ومهارتهم. إلا أن القانون اعتبرهم دخلاء تمكنوا من دخول مكان افتراضي لا يجب أن يكونوا فيه، والقيام بهذا عملية اختيارية يمتحن فيها المبرمج قدراته دون أن يعرف باسمه الحقيقي أو يعلن عن نفسه، ولكن بعضهم استغلها بصورة إجرامية تخريبية لمسح المعلومات والبيضاء استغلها تجاريا لأغراض التجسس والبيضاء لسرقة الأموال.

2- أو ما يطلق عليها باسم آلة الصراف الآلي هي الآلة التي توفر لعملاء المعاملات المالية في الأماكن العامة كالتجمعات التجارية دون الحاجة إلى الذهاب إلى المؤسسات البنكية، هيكل الجهاز مكون من مادة بلاستيكية مع شريط مغنط إضافة إلى رقائق الذاكرة، وعند استخدام الجهاز فهو يحتاج إلى إدخال بطاقة وعند إدخالها فإنه يتطلب إدخال الرقم السري الخاص بها وبعض المعلومات الأمنية، يطلق عليه باختصار (ATM) أي (Automated teller machine).

- آلة الصراف الأوتوماتيكية هذه يرجع تاريخها إلى عام 1939 حيث سجل براءتها المخترع الأميركي جورج سيميجيان من أصل أرمني، وقام بنصبها في أحد المصارف الكبرى في إحدى المدن الأميركية ولكن البنك اضطر إلى استبعادها بعد 6 أشهر. ومن أهم الأدوار التي يقوم بها: - يستطيع الزبائن الوصول إلى حساباتهم البنكية من أجل سحب النقود- مراقبة أرصدة الحسابات- إتاحة الفرصة للإيداع النقدي أو الشيكات- تحويل الأموال بين الحسابات البنكية - دفع الفواتير - شراء السلع.

3 - طارق محمد خليل الأعرج، العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الالكترونية، مرجع سابق، الصفحة 34.

1: مميزات البنوك الالكترونية

87

إن البنوك الالكترونية عبارة عن نظام قائم ومعمول به في معظم الدول المتقدمة والمتطورة تكنولوجيا، حيث يتم إدراج الحسابات وجميع العمليات المتعلقة بالسحب بواسطة كلمة السر المتفق عليها بين البنك والعميل، مثلما يتفقون على شكل الإمضاءات في الشيكات، كالرقم السري الخاص بالعميل الذي يضعه هو ويغيره متى أراد حتى أن مستخدمي البنك لا يمكنهم التدخل في الرقم السري للعميل، فمن مميزات البنك الإلكتروني أن العملاء يستطيعون الاستفادة من الخدمات البنكية في أي زمان وأي مكان. فهم يختصرون الجهد سواء بالنسبة الى مستخدمي البنك أو الزبناء، الأمر الذي يعزز القدرة الانتاجية لمختلف الأطراف¹.

وتعتبر إمكانية تقديم الخدمات البنكية الالكترونية من احدى أهم عناصر الجودة للخدمة البنكية الالكترونية، والتي يمكن القول أنها أصبحت معيارا يستخدمه العملاء للتمييز بين البنوك ومعيارا لتحقيق الميزة التنافسية بينها²، ومن أهم مميزات البنوك الالكترونية ما يلي:

- قدرة العميل على الحصول على الخدمات البنكية التي يحتاجها من أي مكان وأي زمان، وعبر أي جهاز، وبالتالي توفير الوقت والجهد.
- سرعة الحصول على الخدمة التي تقدمها المؤسسة.
- زيادة كفاءة أداء البنوك.
- تخفيض تكلفة العمليات البنكية³.
- تقديم خدمات كاملة وجديدة يستطيع البنك من خلال استخدام وسائل الاتصال الحديثة.
- تقديم خدمات أفضل من البنوك التقليدية.
- انخفاض تكاليف تقديم الخدمات مقارنة مع البنوك التقليدية من خلال تخفيض النفقات التي يتحملها البنك، فتكلفة إنشاء مواقع الكترونية تكاد لا تذكر مقارنة بإنشاء فرع لبنك يقدم خدمات للجمهور.
- تحقيق ميزة تنافسية حيث يقوم البنك بتسويق خدماته عبر الموقع الإلكتروني مما يجعل له ميزة تنافسية أمام البنوك الأخرى¹.

1 - أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب طرابلس، السنة 2006، الصفحة 149.

2 - منير محمد، مدوح محمد، البنوك الالكترونية، طبعة الثانية، دون ذكر المطبعة، السنة 2009، الصفحة 24-26.

3 - اهر محمد عدوس، العوامل المؤثرة في تقبل العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية، رسالة للحصول على درجة الماجستير، جامعة آل البيت، كلية ادارة المال والاعمال، السنة 2019، الصفحة 29.

هذا فيما يتعلق بخصائص البنوك الالكترونية، فماداء إذن بخصوص الأهداف التي تحققها؟

2: أهداف البنوك الالكترونية

يندرء عمل البنوك الالكترونية تحت هدف أسمى، وهو تقديم العديد من الخدمات عنوانها الخدمة الشاملة والأسرع والأقل تكلفة، وهو الأمر الذي يضممن من جهة تنمية الشعور لدى العملاء بانتمائهم للبنك، والمحافظة على لضمان الربحية التي يجنيها البنك من نشاط ومن جهة ثانية تحقيق نتائج أفضل في المنافسة والاستمرار. بالإضافة لتوسيع نشاط البنك داخل وخارج البلاد².

• تقليل تكاليف الشغل.

• اتساع قاعدة عملاء البنك، وزيادة عدد المستخدمين لشبكة الانترنت لغايات تم الخدمات البنكية³.

• نقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الانترنت.

وانطلاقا من ذلك اتجهت العديد من المؤسسات البنكية إلى تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة عبر الوسائل الاتصالية والتكنولوجية المتقدمة، وخاصة تلك الخدمات المقدمة عبر الشبكة العنكبوتية. مما أسهم في تحسين الأنظمة البنكية، وساهم في تقليل تكاليف العمليات البنكية الخاصة بعملاء البنوك، حيث ساعدت هذه الخدمات على تحويل الأعمال إما لتسديد ما عليهم من التزام أو لاستلام ما لهم من حقوق على الآخرين بالطريقة التي تحقق لهم السرعة والاطمئنان في أداء تلك العمليات، بغض النظر عن هوية هؤلاء العملاء، مؤسسات كانوا ام أفراد كما تساعد - الخدمات البنكية الالكترونية - المقدمة البنوك على توفير عدد من القنوات للعملاء، الذين كانوا يعانون سابقا من المحدودية⁴.

ثانيا: محدودية تطبيق البنوك الالكترونية

باعتبار أن البنوك الالكترونية هي بنوك افتراضية تقدم كامل خدماتها على الانترنت دون الحاجة إلى وجود عميل أو موظف بالبنك في مكان واحد وجها لوجه، حيث تقوم العلاقة من خلال وسائل الكترونية، وبالتالي فهي ليست مجرد فرع لبنك يقدم الخدمات البنكية والمالية فقط بل إنه أصبح موقعا

1- شدي سلامة، ادارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق مقررات لجنة بازل، رسالة لنيل درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية لكلية التجارة، السنة 2015، الصفحة 20.

2 - ريان عثمان، واقع البنوك الالكترونية في العالم العربي، مقال منشور بالموقع الالكتروني، E- <http://www.arablav> . banking.org تاريخ الاطلاع 2021/06/20، على الساعة 22:00.

3 - احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، مرجع سابق، الصفحة 147.

4 - هالة صبري، استخدام تكنولوجيا المعلومات وتوجهات اتخاذ القرار، مجلة الزيتونة للدراسات والبحوث العلمية، المجلد 1، السنة 2004، العدد 2، الصفحة 4.

ماليا وتجاريا. فما واقع تطبيق البنوك الالكترونية؟ وما هي المخاطر والتحديات التي تعيق عمل هذه البنوك؟

أ: واقع تطبيق البنوك الالكترونية بالمغرب رؤيا مستقبلية

لقد أصبحت شبكة الانترنت¹ وسيلة الاتصال الأكفأ بين المؤسسة البنكية والعميل، حيث يتم عبر هذه الشبكة العالمية تقديم الخدمات البنكية من البنك إلى العميل بطريقة غير مباشرة، دون تدخل العنصر البشري. فما هي متطلبات هذه البنوك (1) وما هي الخدمات التي تقدمها (2).

1: متطلبات تطبيق عمل البنوك الالكترونية

إن نطاق تطبيق البنوك الالكترونية عامة وبالمغرب على وجه الخصوص يتطلب بشكل أولي وأساسي إيجاد بنية تحتية تعتمد على قطاع تكنولوجيا، بالإضافة إلى مجموعة من المتطلبات لعل أهمها هو ما سيتم معالجته الآن انطلاقا من التساؤل الآتي: ماهي متطلبات البنوك الالكترونية بالمغرب؟

❖ البنية التحتية:

إن عمل البنوك الالكترونية بالمغرب يتطلب بالأساس نظام تشريعي ينظم ويؤطر أولا هذه البنوك التي أصبحت تفرضها التطورات التكنولوجية والخدمات التي تقدمها. بمعنى آخر إطار تشريعي يواكبها جلب أكبر شريحة من العملاء فوجود إطار قانوني سيخلق لا محالة طمأنينة وثقة في نفوس العملاء المتعاملين مع البنوك الالكترونية².

يقف في مقدمة متطلبات البنوك الإلكترونية البنية التحتية التقنية، والبنى التحتية التقنية للبنوك الالكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن بني التكنولوجيا، ذلك أن البنوك الالكترونية تهي في بيئة الأعمال الإلكترونية إضافة للأجهزة والبرمجيات والكفاءة البشرية والوظائف الاحترافية وهذه هي دعامة الاستمرارية والمنافسة³.

1 - صاغ العرب مصطلحات لغوية للدلالة على شبكة الإنترنت منها «الشابكة» و «المعمام» و«الشبكة» (ترجمة لكلمة «نت») والشبكة الدولية؛ إلا أن الاسم العلم المَعْرَب صوتياً «الإنترنت» هو الأكثر شيوعاً.

ففي الإنكليزية نُحِثت كلمة Internet من البادئة inter وتعني "بيني" أو "ما بين" ومن كلمة net التي تعني "شبكة"، وذلك وصفاً لجوهر شبكة الإنترنت بأنها "شبكة ما بين شبكات" أو "شبكة الشبكات" أو "شبكة من شبكات"، أي نظاماً موحداً يصل ما بين شبكات مستقلة متباينة.

وتلقب بـ (شبكة المعلومات، الشبكة العالمية، الشبكة العنكبوتية) هي نظام اتصالات عالمي يسمح بتبادل المعلومات بين شبكات أصغر تتصل من خلالها الحواسيب حول العالم، تعمل وفق أنظمة محددة ويعرف بالبروتوكول الموحد وهو بروتوكول، وتشير كلمة «إنترنت» إلى جملة المعلومات المتداولة عبر الشبكة وأيضاً إلى البنية التحتية التي تنقل تلك المعلومات عبر القارات.

2 - مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الالكترونية، دون ذكر الطبعة والمطبعة، السنة 2011، الصفحة 126.

3 - يوسف مسعداوي، مقال منشور بالموقع الالكتروني www.google.com / البنوك الالكترونية، تاريخ الاطلاع 2021/06/20، على الساعة 23:00.

وهكذا لم يعد المال وحده هو المتطلب الرئيسي بل يتطلب استراتيجيات تتلائم مع متطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة.

❖ الموارد البشرية ذات الكفاءة:

فإن توفر الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة عن بعد يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو اعتماد الخدمات الالكترونية، وهو ما يتطلب التواصل التأهيلي والتكوين المستمر في مختلف الوظائف الفنية والمالية¹.

التفاعل مع المتغيرات والاستراتيجيات الفنية والمالية والتطوير والاستمرارية:

التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والمالية والتفاعلية لا تكون في التعامل الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط، وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والمالي².

❖ الرقابة³:

يبقى من أهم المتطلبات لعمل وتطبيق البنوك الالكترونية هو الرقابة⁴، حيث أقامت غالبية مواقع البنوك الالكترونية جهات متخصصة في مجالات تقنية، والتسويق والنشر الالكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها، ويسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل على نجاحه، لكنه ليس كذلك دائما وإن كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث⁵.

هذا فيما يتعلق بمتطلبات عمل البنوك الالكترونية. فما هي إذن الخدمات التي تقدمها البنوك الالكترونية؟

2: الخدمات التي يقدمها البنك الالكتروني

تطورت الخدمات التي تقدمها البنوك وفقا للتطور الذي حدث في العالم، ف سابقا كان الشخص يذهب الى المؤسسة البنكية لسحب النقود لشراء حاجياته، فأصبح الآن بإمكان الاشخاص شراء حاجياته من خلال الخدمات التي تقدمها البنوك الالكترونية. وسيتم التطرق في هذا الشق من الدراسة لأهم الخدمات التي تقدمها البنوك الالكترونية⁶.

- 1 - محمد نوري، عبد الفتار زهير، الصيرفة الالكترونية، الأدوات والتطبيقات ومعدات التوسع، الطبعة الاولى، مطبعة دار وائل للنشر، السنة 2008، الصفحة 60.
- 2 - سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، السنة الجامعية 2008/2007، الصفحة 101.
- 3 - هي الإشراف على وظيفة أو عمل ما، وتعتمد على دور الإدارة في التأكد من تطابق أنشطة بيئة العمل مع القوانين، وتعرف الرقابة بأنها: تنفيذ السلطة المعتمدة على الإشراف على سلوك ما، أو تنظيم تطبيق العملية ذات الطبيعة الميكانيكية، ومن التعريفات الأخرى للرقابة التحقق من نجاح شيء ما، وذلك عن طريق تنفيذ مقارنة بين مجموعة من المعايير.
- 4 - مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الالكترونية، مرجع سابق، الصفحة 128.
- 5 - يونس عرب، الدراسة الشاملة حول البنوك الالكترونية، الطبعة الأولى، دون ذكر المطبعة، السنة 2001، الصفحة 101.
- 6 - عثمان محمد أحمد، المسؤولية المدنية عن العمليات المصرفية البنكية الالكترونية، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في الفقه المقارن، جامعة أهدرمان الاسلامية، كلية الدراسات العليا، كلية الشريعة والقانون، السنة 2013، الصفحة 17.

فالبنوك الالكترونية قءمء ممء نشأءها العءاء ممء الءءماء ءاء بءأء بالءءماء البسطة ممء الاءاءع الى الءءماء المءءءمة الشاملة لءممع العملاء المالة والبئكة¹، ءاء سئمء الءاء عن أهم الءءماء المالة الالكترونية:

النقوء الالكترونية: ءءاء بالإشارة أن مكءب الصرف² فف الفءرة الأءارة لاءظ اءبال بعض الأشءاء الءاءفن والمعنوفن على الءعامل بما فسمى النقوء الافتراضفة أو فعلنون قبوفهم للءعامل بما فف معاملائهم المالة. وفف هءا الصءء فنفف مكءب الصرف الى علم العموم أن المعاملاء بءه النقوء الافتراضفة فشكل مءالفة لقانون الصرف الءارف به العمل، وفعرض مرءكبفها للءقوبات والغراماء المنصوء عففها فف النصوء ذاء الصلة. فقء أءبر مكءب الصرف أن مصالءه تقوم بئنسق مع مصالء بنك المغرب³ والءءمع المفف لأبناء المغرب ممء أجل مءابعة كل الءطورات المءعلقة بالنقوء الافتراضفة.

ولقء أءء بنك المغرب لءة⁴ لءاءة لموضوع العملة الرقمة فف وقء فءعازم ءور العملاء المشفرة عبر العالم. فاللءة الفف أسسها بنك المغرب فءمئل ءورها الأساس فف ءءاء وءللل الاءفاء والسلبفاء المءرءة عن العملة الرقمة للبنك المءكزف بالنسبة للاءءصاء الوطنف.

وفأف فأسس اللءة اءال بنك المغرب بعءما سفق الءءاء رسمفا سنة 2017 ممء الءعامل بعملة "البئكوفن" فف المملكة، إء اعءبرء السلطاء آنءاك أن هءا الءعامل فنطوف على مءموعة ممء المءاطر المءربطة بعباب إطار ءمائف للعمل، وءقلب سعر صرف العملاء المشفرة، وإمكانفة اسءعمالها فف ارءكاب بعض الءرائم الءطرفة.

أما بالنسبة للنقوء الالكترونية المعءمة ممء طرف البنك الالكتروف فءبر اءء الوسائل الءءفة للءعامل للءءارف⁵ عبر شبكة الانءرنف وهف عملة الكترونية بءلا ممء الورق أو المعدن وهف عبارة عن

- 1 - عثمان مءمء اءمء، المسؤلفة المءنف عن العملاء المصرففة الالكترونية، مرجع سابق، الصفة 24.
- 2 - أءء مكءب الصرف بموجب الظهور الشرف الصادر بءارفء 22 فئافر 1958، وهو مؤسفة عموفة ذاء شءصففة مءنف واستقلال مالف. مكءب الصرف ءاضع لوصافة الوزارة المكلفة بالمالة، الفف ءءء كفففاء ءسفره ومراقبته، كما ءتولى ءصر مفزانفه السنوف، وفضطلع مكءب الصرف بمهمفن رئفسفن:
- سن الءاءبر المءعلقة بئنظم الصرف. فف إطار الإءراءاء الءاصة بءءرفر القءاع المالف الفف اءءها المغرب وعلى إءر انضمامه فف سنة 1993 لأءام الماة الثامنة ممء النظام الأساسف لصءوق النقد ءولف المءعلقة بقاءفة العملاء الءارفة للءءول، فوض مكءب الصرف للبنوك سلطة القفام بكل ءرفة بءممع عملاء ءسءفد المالف ءقرفبا نحو الءارء والمءعلقة بعملاء الءصفر والاستفراد والنقل ءولف والءأمفن وإعاءة الءأمفن والمساءة الءقففة...
- إءاء الإءصائفاء المءعلقة بالمباءلاء الءارفة ومفزان الءاءاء.
- 3 - بنك المغرب هو البنك المءكزف المغربف، وهو مؤسفة عموفة ءمءع بالاستقلال المالف، أسس فف 30 فونفو 1959، فف عهد الملك مءمء الءامس، لءل محل البنك المءزنف المغربف.
- 4 - سءعمل اللءة ففصاً على النظر فف الءطور الءاصل على مسؤف اسءعمال العملاء المشفرة على المسؤوفن الوطنف وءولف، وءراءة الأءر المءرءة عن اعءماء العملة الرقمة للبنك المءكزف على السباسة النقفة والاستقرار المالف فف المغرب.
- 5 - مءمء فوففء، أءر الءارة الالكترونية على ءطوفر أنظمة المعلومات المءاسبة، مقال منشور بالموقع الالكتروف [www. E tijara.com](http://www.tijara.com) ءارفء الاطلاع 2021/06/22، على الساعة 21:00.

نقود غير ملموسة، تأخذ صورة وحدات الكترونية، تخزن على القرص الصلب لجهاز الحساب الآلي وفي مكان يسمى المحفظة الالكترونية¹.

وحدير بالإشارة أن هناك مجموعة من البنوك التقليدية التي تقدم خدمات الكترونية والتي تأثرت بالتطور الحاصل في مجال الاتصالات حيث أصبح تقديم بعض الخدمات يتم بعيدا عن الإجراءات اليدوية واستخدام الورق والتوقيع اليدوي² وتمثل هذه الخدمات التقليدية المقدمة بشكل الكتروني في:

● الشيك الإلكتروني فهو عبارة عن محرر يحتوي على مجموعة من البيانات نفسها المتضمنة في الشيك العادي أي الورقي، حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الإلكتروني وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات الكترونية، وبهذا فهو يتمتع بنفس قوة الشيك الورقي في باقي الدول التي تعترف بالتوقيع الإلكتروني، وتعطيه حجة في الإثبات.

لكن نجد أن أمان هذه الوسيلة يشكل عقبة للأشخاص الذين يريدون التعامل بها، ولذلك نجد أن البنوك اعتمدت على وجود شركات ضخمة لتأمين وسلامة هذه الشيكات³.

● بطاقات الائتمان⁴: وأهمها هي البطاقات الذكية وهو النوع الذي يتماشى مع التكنولوجيا الحديثة، فالنقود التي تتعامل بها البنوك أصبحت مجرد الكترونيات، بالإضافة لمجموعة من الخدمات والتقنيات⁵.

● شبائيك السحب: التي تقدم مجموعة من الخدمات حيث يمكن للعميل من خلالها القيام بالعمليات المالية كالسحب والإيداع وغيرها من العمليات دون الحاجة إلى التفاعل مع الأطر البنكية.

هذا عن البنوك التقليدية التي تقدم خدماتها بشكل إلكتروني فماذا عن البنوك التشاركية، هل بدورها تقدم خدمات الكترونية؟

فالبنوك التشاركية بدورها تقدم خدمات بشكل الكتروني شأنها شأن البنوك الأخرى مثل شبائيك السحب أو ما يطلق عليه بالصراف الآلي بواسطته يمكن لعملاء البنوك التشاركية من الوصول للخدمات المالية المقدمة في الأماكن العامة وبدون الحاجة للتعامل مع أشخاص من تلك البنوك، حيث يتم التعرف على الزبون بمجرد إدخال البطاقة البلاستيكية الذكية.

- 1 - اسماعيل محمد سعيد، أساليب الحماية القانونية للمعاملات التجارية الالكترونية، مقال منشور بموقع الكتروني، أورده مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الالكترونية، مرجع سابق، الصفحة 30.
- 2 - محمد محمود أبو فروه، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، مطبعة دار الثقافة للنشر والتوزيع، السنة 2009، ص 49.
- 3 - ففي السودان مثلا نجد أنشئت شركة الخدمات المصرفية الالكترونية لتأمين مثل هذه المعاملات وهي شراكة ما بين بنك السودان المركزي وشركة سودائل سنة 2007.
- 4 - أطلقت على هذه البطاقة عدة أسماء فقد سميت ببطاقة الائتمان، وبطاقة الاعتماد، وبطاقة الدفع البلاستيكية، وبطاقة الدفع الإلكترونية والنقود البلاستيكية إلا أن الشائع والمستخدم هو بطاقة الائتمان.
- 5 - محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والمصرفية والمحاسبية لبطاقة الائتمان، الطبعة الأولى، مطبعة اشراك للنشر، السنة 2000، الصفحة 14.

بالإضافة للخدمات البنكية عبر الانترنت إذ يتطلب أن يتوفر لديه جهاز حاسوب متصل بالانترنت حتى يتسنى له الاستفادة من جميع الخدمات المتاحة على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع ومن أي مكان في العالم.

ب- محدودية نطاق تطبيق البنوك الالكترونية.

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي شهدتها الأسواق العالمية وتزايد المنافسة الوطنية والعالمية، أصبحت العمليات البنكية معرضة أكثر للمخاطر¹ ولمجموعة من التحديات والمعوقات التي تنشأ من عوامل داخلية وأخرى خارجية. وخصوصاً تلك العمليات التي يمكن وصفها بالعمليات الالكترونية، حيث أن هذا الجانب يعتبر من أحدث الجوانب في مجال العمل البنكي. فما هي المخاطر التي تواجه البنوك الالكترونية (متر)؟ وماهي تحديات عمل هذه البنوك (مير)؟.

1: مخاطر البنوك الالكترونية

إن التطور التقني في الصناعة المصرفية من جهة والتطور في استخدام الوسائل الالكترونية والأموال الالكترونية من جهة أخرى، أدى إلى زيادة الخدمات المتنوعة، وزيادة تعقيد هذه العمليات والخدمات، ولمقابلة هذا التطور والمخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري مراقبة مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل لكن لا بد أولاً التطرق لهذه المخاطر وتحديدوها.

- ❖ **المخاطر التقنية:** تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج الكتروني غير ملائم للبنوك الالكترونية والأموال الالكترونية.
- ❖ **مخاطر الاحتيال:** وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الالكترونية أو تزوير المعلومات المطابقة للبرامج الالكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الاموال الالكترونية².
- ❖ **مخاطر السمعة:** تنشأ هذه المخاطر في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه البنك، والذي ينشأ عن عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكد للبيانات التي يحتفظ بها البنك، والخاصة بعملائه، وهذا الرأي السلبي قد يؤثر بشكل كبير على نشاط البنك فيؤدي إلى نقص العملاء لديه.
- وبالتالي انخفاض الأرباح إلى أقصى حد.

- ❖ **مخاطر أخرى:** يرتبط أداء العمليات البنكية الالكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات البنكية، ومن ثم مخاطر الائتمان والسيولة وسعر الفائدة³.

1 - عرفت لجنة بازل المخاطر بأنها: "هي التقلبات في القيمة السوقية للمؤسسة" كما عرفت المخاطر أيضاً بأنها: "احتمالية تعرض المؤسسة البنكية إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها، أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين، مما ينتج عنه آثار سلبية، لها قدرة على التأثير في تحقيق أهداف المؤسسة البنكية المرجوة، وتنفيذ إستراتيجيته بنجاح".

2- يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، مرجع سابق، الصفحة 35.

3 - محمد منير، محمد ممدوح، البنوك الالكترونية، مرجع سابق، الصفحة 16-17.

لكن هناك من المهاجمين الذين يطلق عليهم لقب المدمرين (هاكرز) فهم يسعون إلى تدمير الشبكة المعلوماتية، بالإضافة للتصنت الالكتروني هو الآخر محتمل جدا من قبل اولئك الأشخاص نتيجة أنه يمكن الحصول على بعض البيانات والمعلومات الالكترونية.

إن هذه الاختراقات فقد تكون خارجية كما أنها قد تكون داخلية¹.

هذا فيما يتعلق بمخاطر البنوك الالكترونية، فماذا إذن عن التحديات التي تواجه عمل البنوك الالكترونية؟

2- التحديات التي تواجه عمل البنوك الالكترونية

إن البنوك تواجه تحديات كبيرة أملتتها التغيرات العالمية في البيئة البنكية نتيجة للتطورات التكنولوجية، وتحول العالم الى قرية صغيرة، وهذه التحديات تعتبر بمثابة نقاط ضعف بالنسبة لها².

وبشكل عام فالبنوك الالكترونية تواجه بعض التحديات والتي من أهمها:

الأمان: حيث يشكل الأمان مسألة مهمة بالنسبة للبنوك والعملاء على حد سواء، فالبنوك تهم بمنه الوصول غير المرخص لحسابات العميل، وتفضل فحص أنظمة الأمان من قبل خبراء خارجيين الذين يحملون نقاط ضعف النظام وقياس المخاطر التي تؤثر على النظام داخليا وخارجيا، فالكثير من البنوك لديها البنية التحتية التي تساعد في تطوير هذه المنتجات والخدمات³.

تكلفة تقديم الخدمات البنكية الالكترونية: البنوك تقدم خدمات الكترونية بهدف تخفيض تكاليف المعاملات البنكية، لذلك عليها أن تقدم خدمات عبر شبكة الانترنت بكلفة أقل عند مقارنتها مع الخدمة البنكية التقليدية.

التحديات الضريبية: هل يتعين فرض ضرائب على النشاطين المالي والتجاري الالكتروني غير الضرائب المفروضة والقائمة؟ إن الأعمال الالكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة للنشاط التجاري، وهذا يعني احتمال عدم الكشف على مصدر النشاط، إضافة لما تثيره من مشاكل تحديد النظام القانوني المختص.

بالإضافة لتحديات التعاقدات المصرفية الالكترونية ومشاكل الاثبات.

1 - طارق محمد خليل الاعرج، العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الالكترونية، مرجع سابق، الصفحة 62.

2 - علي نايف محمد العنزي، أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في الاردن ومعوقات انتشارها، مرجع سابق، الصفحة 18.

3 - جورج نهاد، يوسف رشوان، المصرف عبر الانترنت، تقنية جديدة تثير مشاكل عديدة، مجلة اتحاد المصارف العربية، السنة 2004، العدد 23، ص 60.

خاتمة:

لاشك أن ما شهده عالم البنوك من تحولات في العشرية الأخيرة، قلب عالم المال والأعمال رأساً على عقب، وعمق الفجوة الرقمية بين الدول وخلق متاعب كبيرة للاندماج في هذا الاقتصاد الجديد كما ضاعف من حدة المنافسة في السوق المالية والبنكية على المستوى العالمي.

ويعتبر التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات البنكية بكفاءة عالية، فالعمل على تحسين استغلال التقنية الإلكترونية هي من عوامل عصر المنظومة البنكية الحديثة لمواكبة تحديات العصر.

فالعمل البنكي الإلكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية، ويهدف الى تطوير وسائل تقديم الخدمات البنكية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة، وعلى هذا الاساس سعت الدول المتقدمة الى تخفيض تكاليف العمليات البنكية التي تتم عبر القنوات الإلكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بهذا البنك وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له في سياق الاعمال الإلكترونية.

وفي المقابل تعاني الدول العربية من العديد من الصعوبات التي تقف في وجه الاستفادة من البنوك الإلكترونية، إلا أن هناك أمل كبير في تخطي هذه العقبات والحقا بركب الدول الأخرى.

لائحة منابع المقال

1- المراجع

كتب متخصصة:

- ✓ أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، دون ذكر الطبعة، مطبعة المؤسسة الحديثة للكتاب طرابلس، السنة 2006.
- ✓ زياد رمضان، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، الطبعة الرابعة، مطبعة وائل للنشر والتوزيع، السنة 2013.
- ✓ سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، مطبعة دار أسامة للنشر، السنة 2002.
- ✓ عباس بشار، تطبيقات الانترنت في التسويق، الطبعة الأولى، مطبعة دار المناهج، السنة 2003.
- ✓ علي نايف محمد العزي، أهمية البنوك الإلكترونية في الأردن وموعوا انتشارها، رسالة للحصول على درجة الماجستير في التمويل والمصارف، جامعة آل البيت، كلية إدارة المال والاعمال، السنة 2017.
- ✓ محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والمصرفية والمحاسبية لبطاقة الائتمان، الطبعة الأولى، مطبعة اشراك للنشر، السنة 2000.
- ✓ محمد محمود ابو فروه، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، مطبعة دار الثقافة للنشر والتوزيع، السنة 2009..
- ✓ محمد نوري، عبد الفتار زهير، الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، الطبعة الأولى، مطبعة دار وائل للنشر، السنة 2008.
- ✓ مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية، دون ذكر الطبعة والمطبعة، السنة 2011.
- ✓ منير محمد، ممدوح محمد، البنوك الإلكترونية، طبعة الثانية، دون ذكر المطبعة، السنة 2009.
- ✓ وسيم الحداد، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، مطبعة دار المسيرة للنشر والتوزيع، السنة 2012.
- ✓ يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، مطبعة عابدين، السنة 2012.
- ✓ يونس عرب، الدراسة الشاملة حول البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، دون ذكر المطبعة، السنة 2001.

أبحاث جامعية:

• الاطروحات:

- ✓ طارق محمد خليل الاعرج، العوامل المؤثرة في اختيار نوع للخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية، اطروحة لنيل الدكتوراه، الاكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، كلية الادارة والاقتصاد، السنة 2012.
- ✓ عثمان محمد أحمد، المسؤولية المدنية عن العمليات المصرفية البنكية الإلكترونية، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في الفقه المقارن، جامعة أهدرمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا، كلية الشريعة والقانون، السنة 2013.

• الرسائل الجامعية:

- ✓ سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، السنة الجامعية 2008/2007.
- ✓ شدي سلامة، ادارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل، رسالة لنيل درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية لكلية التجارة، السنة 2015.
- ✓ محمد عدوس، العوامل المؤثرة في تقبل العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية، رسالة للحصول على درجة الماجستير، جامعة آل البيت، كلية ادارة المال والاعمال، السنة 2019.

مقالات ورقية:

- ✓ معتز السعيد، أثر جودة الأعمال الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية، مجلة دراسة المعلومات، السنة 2012، العدد 13.
- ✓ علي عبد الله، نظم الدفع الإلكترونية وخطورها، ووسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الازهر، السنة 2010، العدد الأول.
- ✓ محدوب بحوصي، واقع وأفاق البنوك الإلكترونية، المجلة الغربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الثاني، السنة 2013، العدد 3.
- ✓ عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات، السنة 2005، العدد 3.
- ✓ هالة صبري، استخدام تكنولوجيا المعلومات وتوجهات اتخاذ القرار، مجلة الزيتونة للدراسات والبحوث العلمية، المجلد 1، السنة 2004، العدد 2.
- ✓ جورج نهاد، يوسف رشوان، المصرف عبر الانترنت، تقنية جديدة تثير مشاكل عديدة، مجلة اتحاد المصارف العربية، السنة 2004، العدد 23.

مقالات إلكترونية:

- ✓ ريان عثمان، واقع البنوك الإلكترونية في العالم العربي، مقال منشور بالموقع الإلكتروني، <http://www.arablawn.E-banking.org>
- ✓ يوسف مسعداوي، مقال منشور بالموقع الإلكتروني www.google.com / البنوك الإلكترونية.
- ✓ محمد توفيق، أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية، مقال منشور بالموقع الإلكتروني www.Etijara.com.