أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع والآفاق

د.مداح عرايبي الحاج –جامعة الشلف

الأستاذة بارك نعيمة –جامعة الشلف

ملخص:

مع تعقد عمليات التجارة الالكترونية أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد، وكنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ظهرت البنوك الالكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة وبوسائل دفع حديثة ومتطورة، وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان .

Abstract:

With the complexity of e-commerce became a requirement for a major new type of bank non-traditional than the pattern of performance of routine and adhere to a particular place, time, and as a result of accelerated growth of information and communication technology developed electronic banking, which contributed effectively to provide a variety of services and the means of payment of a modern, sophisticated, and low cost A brief time and place.

مقدمة:

أصبح الإنسان اليوم يقوم بممارسة العديد من الأنشطة التي ترتبط بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، التي تتسم بالسرعة و وفرة المعلومات و من بين ما أفرزه هذا التطور هو ظهور مصطلحات جديدة ، تعدت الحدود المادية والجغرافية و ألغت جميع القيود التي تحد من حرية الإنسان في ممارسته

لمعاملاته و من بين هذه المصطلحات الجديدة هو مصطلح *التجارة الإلكترونية*الذي أصبح يتداول في الاستخدام العديد من الأفراد.

و مع تزايد عمليات التجارة الالكترونية أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد، وكنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال جاءت البنوك الالكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة، وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان .

فالبنوك الالكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا ماليا تجاريا، وإداريا، واستشاريا شاملا، له وجود مستقل على الخط يتم التعاقد معه للقيام بخدمات، أو تسوية المعاملات، أو إتمام الصفقات على مواقع الكترونية وهو ما يمثل أهم تحدي في ميدان البنوك الالكترونية، وتظهر المنافسة قوية بين البنوك التجارية والمؤسسات المالية، وبين المؤسسات الكبيرة والصغيرة ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمة البنوك واختيار الأنسب منها.[1]

أولا/ مفهوم البنوك الإلكترونية:

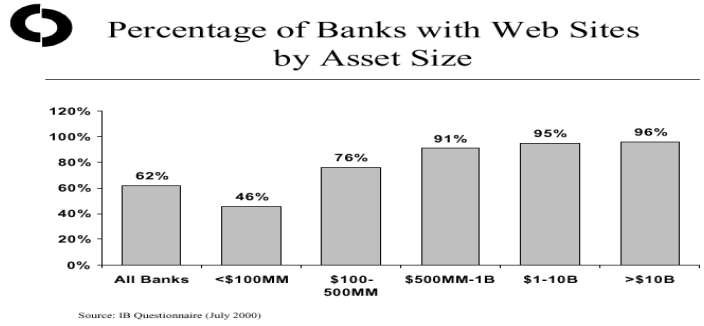
تعرف البنوك الالكترونية ببنوك الانترنت أو بنوك (الويب) (**Internet Banking)** أو **(Web Banking)** برغم علاقتها بالكمبيوتر الشخصي ، فإنها لم تأخذ كافة سماتها ومحتواها من مفهوم بنك الكمبيوتر الشخصي المتقدم الإشارة إليه ، فالبرمجيات التي تشغل البنك الالكتروني ليست موجودة في نظام كمبيوتر الزبون ، والفائدة من ذلك كبيرة ، فالبنك أو مزود البرمجيات ليس ملزما بإرسال الإصدارات الجديدة والمتطورة من البرمجيات للعميل كلما تم تطويرها ، ويمكن بفضل ذلك أيضا أن يدخل العميل إلى حساباته وإلى موقع البنك وخدماته من أي نظام آخر في أي مكان أو أي وقت وليس فقط من خلال حاسوبه الخاص كما هو الحال في فكرة البنك المنزلي أو البنك على الخط . كما أن تعلم استخدام البرمجيات لم يعد متطلبا كالتزام على البنك ، فالموقع يتيح ذلك والعديد من مواقع البرمجيات الشبيهة تقدم مثل هذا التعريف ، وفوق ذلك كله فان البنك عبر الانترنت ، أو بنك الموقع ، يتيح

[1] مفتاح صالح ومعارفي فريدة، http://www.fiqhforum.com/articles.aspx?cid=2&acid=501&aid=15525

مداخل للزبون باتجاه مواقع حليفة أو شبيهة أو مكملة لخدماته ، كمواقع إصدار وإدارة البطاقات المالية ، أو أمن المعلومات المتبادلة ، أو مواقع مؤسسات شهادات التعاقد والتوثيق، أو مواقع تداول الأسهم أو أي مواقع أخرى تقدم أي نمط أو نوع من الخدمات المالية أو الاستشارية عبر البنك المستضيف أو شركائه[1].

هذه البنوك الالكترونية تجد وجودها في البيئة الافتراضية لا في الواقع الملموس إلا أنها تحقق تطور واسع في وسائل الإدارة وتقديم الخدمة المصرفية بل وفي وسائل الرقابة والتهرب منها ، كل هذا أدى إلى إعادة النظر بما هو سائد من مفاهيم تتعلق بجهات تقديم الخدمة وآليات الإشراف عليها ومحتوى الخدمة المصرفية والنشاط المصرفي ومعايير الشمولية والفعالية في ممارسة العمل البنكي[2].

والشكل رقم **01** يبين نسبة البنوك التي تم إنشاء لها مواقع عل شبكة الانترنت :



المصدر :http://www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc

إذن فالصيرفة الإلكترونية، أو البنوك الإلكترونية، مصارف على الخط، مصارف عن بعد، مصارف الإنترنت، كلها اصطلاحات تؤدي ذات المقصود، مع فرق في درجة "الإلكترونية" في أعمالها، إذ نجد

[1] http://www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc

[2] يونس عرب ، منشورات اتحاد المصارف العربية، من كتابه قانون الكمبيوتر،2001

مصارف تعمل كلية على الخط، فهي بالتالي مصارف افتراضية، ومصارف أخرى تقدم خدمات بالطرق الإلكترونية بالإضافة إلى عملها بالطرق التقليدية[1].

ولقد أثبتت أهم الدراسات التحليلية على أن مواقع البنوك الالكترونية تشير في أكثر من موضع نظرا لأن :[2](4) غالبية مواقع البنوك على الانترنت مواقع تعريفية معلوماتية وليست مواقع خدمات مصرفية على الخط.

– إن الكثير من مواقع الانترنت البحثية توفر مداخل شاملة لكافة مواقع البنوك على الانترنت, ومن هنا فإن أهم إستراتيجية في واقع البنوك على الانترنت هي أن يدرك القائمون عليها أن الكل يراك وما تظنه مميزا قد يكون عاديا بالنسبة للغير.

– غالبية المواقع تقدم مواقع معرفية ومعلوماتية ، لكن لن يمض وقت قصير على تحولها إلى مواقع خدمية تقيم علاقات تفاعل مباشرة مع الزبون ، إذ ما بين **1997** و **2000** ارتفعت نسبة الاتجاه إلى المواقع التفاعلية ما يقارب **80%**.

تشير خلاصات الدراسات البحثية حول البنوك الالكترونية في أمريكا التي تغطي الواقع الفعلي لهذه البنوك من عام **1997** وحتى نهاية عام **2000** – أهمها التي أجراها **Administrator of National Banks** .

Comptroller of the Currency – إلى تنامي الاتجاه نحو بناء مواقع تبادلية الكترونية للبنوك

ثانيا / أنواع البنوك الالكترونية:

تبعا لأهم الدراسات العالمية وتحديدا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية ، فإنها تنص على أن هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت:[3]

---

[1] **رحيم حسين** و هواري معراج، **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية**،ورقة عمل مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية– واقع و تحديات بالشلف، ديسمبر**2004**

[2] مجلة الكترونية " العالم العربي" ،العدد الرابع .ص **17**

[3] http://www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc

- **الموقع المعلوماتي** : **Informational** ويتمثل في المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي ، ومن خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.
- **الموقع التفاعلي أو الاتصالي**: **Communicative** بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الالكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات .
- **الموقع التبادلي** **Transactional** : هو المستوى الذي يمكن القول بأن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية ، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية .

وما هو ملاحظ في واقع العمل المصرفي الالكتروني ، فإن غالبية البنوك في العالم قد أنشأت بشكل أو بآخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية ، واتجهت معظم المواقع إلى استخدام بعض وسائل الاتصال التفاعلي مع الزبون ، على عكس المواقع التبادلية ، التي لا تزال اتجاهات البنوك نحوها تخضع لاعتبارات عديدة ، فهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الانترنت ، ولعل هذا ما يجعلنا نتمسك بالقول الذي نوضحه لاحقا من أن البنوك الالكترونية إنما هي البنوك التي تقع في نطاق النمط الثالث من الأنماط المتقدمة .[1]

والفهم الصحيح لكل مستوى من المستويات المتقدمة يتطلب الوقوف على الخدمات التي يباشرها البنك في كل مستوى.

[1]La monétique et les transactions électroniques sécurisées en BASSE-NORMANDIE, rapport présenté au Conseil Économique et Social Régional de Basse-Normandie (CESR de Basse-Normandie) par Philippe GUÉTIN Décembre **2003** , in : www.directmarketingmag.com/new

ثالثا/ أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية:[1]

1/ مزايا البنوك الالكترونية: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 :

1. **إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:** تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد 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.

2. **تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:** تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطورا عبر الأنترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل :

- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.
- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدتهم لدى المصرف.
- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم و سندات)للعملاء.
- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

3. **خفض التكاليف :** من أهم ما يميز البنوك الالكترونية 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

[1] http://moga.ahlamontada.net/t249-topic مفتاح صالح،معارفي فريدة،البنوك الالكترونية،

البنك تصل إلى 295 وحدة،في حين تقل عنها فيما لو قدمت من خلال شبكة الانترنت بتكلفة 4 وحدات، وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الآلية .

4. **زيادة كفاءة البنوك الالكترونية :** مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحى سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلون عنه .

5. **خدمات البطاقات :** توفر البنوك الالكترونية 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 سوبي التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18مليون 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 الخدمات الخاصة الأخرى .

وعموما 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 عالي .

2/أهمية البنوك الالكترونية:إن البنوك غير الالكترونية، تقدم جزءا من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حلولا شاملة أو تقدم حلولا جزئية بكلف عالية، فإذا علمنا أن التنافس على أشده في سوق العمل المصرفي، وعنوانه الخدمة الشاملة والأسرع بالكلفة الأقل، فان البنوك الالكترونية فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق، وببساطة، فان الظن أن البنك الالكتروني مجرد إدارة لعمليات مصرفية وحسابات مالية ظن خاطئ، لان التقنية تتيح للزبون بذاته أن يدير مثل هذه الأعمال.

إن وجود البنك الالكتروني مرهون بقدرته على التحول إلى موقع للمعلومة ومكان للحل المبني على المعلومة الصحيحة، انه مؤسسة للمشورة، ولفتح آفاق العمل، انه مكان لفرص الاستثمار وإدارتها، مكان للخدمة المالية السريعة بأقل الكلف، مكان للإدارة المتميزة لاحتياجات الزبون مهما اختلفت.

كما أن الاتجاه نحو الدفع النقدي الالكتروني المصاحب لمواقع التجارة والأعمال الالكترونية يقدم مبررا لبناء البنوك الالكترونية، فشركات التامين النفط، الطيران، الفنادق، ...الخ تتجه بخطى واثقة نحو عمليات الدفع عبر الخط أو الدفع الالكتروني، وهي عمليات تستلزم إن لم يكن موقع الشركة يوفر وسائل الدفع النقدي ، وجود حسابات بنكية أو حسابات تحويل أو نحوها، وترك الساحة دون تواجد يعني دفع القطاعات المشار إليها إلى ممارسة أعمال مالية على الخط لسد احتياجاتها التي لا توفرها جهات العمل المصرفي المتخصصة.

يعتبر اللجوء إلى البنوك الالكترونية لجوء لأحد وسائل المنافسة وهو أيضا لجوء إلى تقديم خدمات شاملة بوقت قصير من عدد محدود من الموظفين ولقاء تكلفة أقل، باعتبار أن البنك الالكتروني يوفر في كلفة موجودات الوجود الفعلي للبنك (المقر والموظفين والمصروفات والفروع وغيرها) إلا أن الوفرة في تكلفة تقديم الخدمة لا يتعين أن تعود للبنك نفسه ، فهذا لا يقيم فرقا بينها وبين الخدمات غير الالكترونية ، لهذا تقوم البنوك الالكترونية على قاعدة رئيسة أخرى وهي أن الوفرة في كلفة الخدمة عائد تشاركي بين البنك والعميل.

رابعا/ وسائل الدفع الالكترونية:

هناك العديد من الوسائل التي تستخدم كوسائل للدفع الالكتروني سنوجزها فيما يلي:

أ. **البطاقات الإلكترونية:** تقوم هذه البطاقات على مبدأ الدفع المسبق **(pré-paiement)** ، وبالتالي فهي عبارة عن وسيلة لتخزين النقد، أي أنها بمثابة حافظات نقد إلكترونية **(porte-monnaie électronique)** .

ونظرا للإقبال الذي حظيت به هذه البطاقات، خاصة مع تطوير عنصر الأمان فيها، فضلا عن السهولة التي تتيحها، فقد تطورت بشكل سريع حتى أصبح بالإمكان إعادة شحن البطاقة الواحدة عدة

مرات، كما أن البطاقة لم تعد مجرد مخزن للقيمة، بل أصبحت تتضمن معالجا إلكترونيا يسمح بمعرفة هوية حاملها، بالإضافة إلى تشفير البطاقة بمفتاح سري.

ومن ناحية أخرى توسع نطاق استخدامات البطاقة المصرفية، حتى أن الجهود تسير نحو إيجاد بطاقة موحدة متعددة الاستخدامات وعلى مستوى دولي، رغم هذا الهدف ما يزال يطرح إشكالات تتعلق أساسا بمشكلة أمنية البطاقة وبعدم تجانس مستويات تكنولوجيا صناعة البطاقات ما بين البلدان الصناعية نفسها، فضلا عن تضارب مصالح المصْدرين لهذه البطاقات، مما يجعل إيجاد تجمع توافقي (**mono émetteur**) فيما بينهم ليس سهلا.[1]

[2]يوجد هناك عدة أنواع من بطاقات الدفع التي تصدرها البنوك، إلا أن أكثر هذه البطاقات شيوعاً هي:

-بطاقة الحسم- الصرّاف الآلي Card ATM:وهي البطاقة التي تسمح للشخص بخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعها إلى التاجر. يمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك، حيث يقوم البنك بإصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الحساب ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات سحب نقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات شراء من خلال أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائن.-بطاقة الائتمان :Credit Cardهي البطاقة التي تصدرها البنوك للعملاء بالتعاون مع شركات الدفع الدولية مثل: "فيزا، ماستر كارد، أمريكان اكسبريس، ... الخ"، حيث يستطيع حامل البطاقة استخدامها في إجراء عمليات سحب نقدي أو لدفع قيمة مشترياته من المحلات التجارية التي تقبل التعامل فيها ومن ثم تسديد قيمتها لاحقاً، حيث يمكن للعميل إما تسديد إجمالي المبلغ أو تسديد الحد الأدنى "عادة يتراوح بين 3% إلى 6%" من إجمالي المبلغ وبالتالي احتساب نسبة فائدة على الرصيد القائم المتبقي حسب الاتفاقية مع البنك المصدر. ونجد هناك ايضا :Master . visa card Card. Charge Card....الخ.ولا يوجد اختلاف بينها و بين بطاقات الائتمان card credit سوى في تاريخ امور بسيطة مثل : تاريخ السداد . الحد الاقصى و الادنى له.....الخ. -بطاقة القيد الائتمانية Debit Card:هي البطاقة التي تصدرها البنوك للعملاء بالتعاون مع شركات

[1] يونس عرب ، منشورات اتحاد المصارف العربية، من كتابه قانون الكمبيوتر،مرجع سابق.

[2] http://www.science-collector.com/vb/t5330.html

الدفع الدولية مثل: "فيزا، ماستر كارد، أمريكان اكسبريس، ... الخ"، حيث يستطيع حامل البطاقة استخدامها في إجراء عمليات سحب نقدي أو لدفع قيمة مشترياته من المحلات التجارية التي تقبل التعامل فيها، وتختلف عن بطاقة الائتمان في أنها تتطلب قيام العميل بدفع كامل المبلغ المستحق عليه فور استلام كشف الحساب.

ب. الشيك الإلكتروني: يشبه الشيك التقليدي، أمر بالدفع من الساحب إلى المسحوب عليه لدفع مبلغ مسمى إلى المستفيد (أو حامله)، غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل إلكترونيا عبر الإنترنت. فبعد أن يستلم المستفيد الشيك يرسله إلى البنك ليتم تحويل المبلغ لفائدته، ثم يعيده إلى المستفيد مؤكدا له عملية التحويل.

و هنا تظهر أهمية التوقيع الإلكتروني، والذي أصبح اليوم معترف به قانونا في بعض البلدان، ليس فقط في قضايا النقد والائتمان، بل تجاوز ذلك إلى مختلف المعاملات والعقود الإلكترونية بالرغم من ذلك فإنه لا توجد تشريعات وقوانين تحمي التوقيع الالكتروني.

ج. التحويل المالي الإلكتروني: يقصد بنظام التحويلات المالية الإلكترونية مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر مصارف إلكترونية أو مصارف إنترنت مرخص لها للقيام بهذه العملية. ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول.

وبفضل تعزيز أنظمة الأمن أصبحت التحويلات المالية الإلكترونية تحظى أكثر فأكثر بالمصداقية والأمان لدى المتعاملين. هذا فضلا عما يتيحه هذا النظام من اختصار للزمن ووفر في الجهد والتكلفة ويسر في التعامل. فمن خصائص هذا التحويل قابليته للتجزئة **(Divisibilité)**، إذ يمكن توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد، وهو ما لا يتوفر في الشيك.[1]

لذا لابد أن يتوفر لدى الزبون في حاسوبه الشخصي برنامج يسمح له بإجراء العملية، وإلا سيضطر إلى الاتصال بوسيط متخصص، والذي يتولى بدوره تحويل الأمر إلى غرفة المقاصة الآلية (وهي

[1] ناجي معلا ، إستراتيجية التسويق في المصارف والمؤسسات المالية ، الطبعة الأولى ، مطابع الصفوة ، عمان ، **1995** ، ص **139**

شبكة تابعة لمجموعة بنوك)، والتي بدورها أيضا تقوم بتبليغ البنك المعني حتى يتأكد من كفاية الرصيد لاقتطاع المبلغ المراد تحويله. ويمكن للزبون إرفاق شيك مصادق عليه حتى يتم تحويل المبلغ دون مراجعة الرصيد لدى البنك، إذ أن مصادقة البنك على الشيك تجعله ضامنا لمبلغ الشيك.

د. التجديد في مجال وسائل الدفع الإلكترونية: يتعلق نشاط التجديد في مجال الدفع الإلكتروني بالعناصر الآتية:

- تنويع وسائل الدفع وتقديم منتجات جديدة.
- تنويع طرق الدفع وتبسيطها **(PC paiement, m-paiement)**.
- توفير الأمان في العمليات **(Logitiels, Cryptologie)**.
- تحقيق السرعة في إجراء العمليات حتى تتم فعلا في وقت (شبه) حقيقي.
- بحوث ترقية نشاط البنوك الإلكترونية والترويج له، أي التسويق المصرفي. وكذا تعزيز تواجد المواقع المتخصصة في هذا المجال.

وبالفعل، فقد تم ابتكار عدة بدائل في مجال الدفع الإلكتروني. فبعد أن كان النقد الائتماني، المصرف إلى نقد إلكتروني، مخزن في بطاقات بلاستيكية ذات ذاكرة أو ذات معالج آلي، أصبح نفس النقد يخزن في الكمبيوتر الشخصي ويتم تحويله عبر شبكة الإنترنت.

هذا ولقد أصبح هناك الآن مواقع على الانترنت يمكن عبرها، من خلال عنوان إلكتروني يفتح في نظامها، دفع مبالغ ما بين المشتركين فيها. كما أصبح أيضا بالإمكان إجراء الدفع عن طريق الهاتف المحمول، حيث أنه يسمح بمعرفة الزبون وبتبليغ الدفع لمقدم الخدمة، وذلك باستخدام خدمة الرسائل المختصرة **(SMS : Short Message Service)** أو المكالمة الهاتفية، أو الوصول من خلاله لنقل معطيات ما مثل بروتوكول .

ومع ذلك فإن التواجد في أي مكان والإتاحة في أي وقت **(l'ubiquité)**، وطنيا ودوليا، يجعلان الهاتف المحمول أكثر فعالية، وبالتالي أكثر استقطابا واهتماما في مجال البحث والتطوير، وهو ما يحدث فعلا من خلال ابتكار أجيال متعاقبة منه.

رابعا/ مزايا وسائل الدفع الالكتروني:تتمثل فيما يلي:[1]

1/ مزايا وسائل الدفع الالكتروني : تتمثل فيما يلي

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 لفترت محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة .

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 .

بالنسبة لمصدرها : تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق **City Bank** أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام **1991** بلغت **1**بليون دولار.

2/عيوب وسائل الدفع الالكتروني : 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 .

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 يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها .

خامسا/ متطلبات البنوك الالكترونية لتفعيل وسائل الدفع الالكترونية:[2]

---

http://www.aktashef.com/forum/showthread.php?1146-%DA%ED%E6%C8-%E6%E3%D2%C7%ED%C7-%E6%D3%C7%C6%E1-%C7%E1%CF%DD%DA-%C7%E1%C7%E1%DF%CA%D1%E6%E4%ED[1]

[2] www.kantakji.com/fiqh/Files/**Banks**/E-**Bank**ing.doc

تتمثل هذه المتطلبات فيما يلي:

1- البنية التحتية التقنية : يقف في مقدمة متطلبات البنوك الالكترونية وبالعموم أية مشروعات تقنية ، البنية التحتية التقنية ، و البنى التحتية التقنية للبنوك الالكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات **(ICT infrastructure)** ذلك أن البنوك الالكترونية تنشط في بيئة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية ، والمتطلب الرئيس لضمان أعمال الكترونية ناجحة بل وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات ، عصر اقتصاد المعرفة ، يتمثل بالاتصالات ، وبقدر كفاءة البنى التحتية ، وسلامة سياسات السوق الاتصالي ، وتحديدا السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت ، فلا تحيا الشبكة وأعمالها دون تزايد إعداد المشتركين الذي يعوقهم – في الوطن العربي تحديدا – كلفة الاتصالات ، والتي وان كانت قد شهدت تخفيضا في بعض الدول العربية لكنها ليست كذلك في جميعها، وهذه المسالة ربما تمثل أهم تحد أمام بناء البنوك الالكترونية وتتطلب تدخلا جماعيا لرفع كل قيود تعترض تزايد استخدام الشبكة .

كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري ، ودقة المعايير وتواؤمها الدولي ، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات ، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الالكترونية ، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات .

والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات ، من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية ، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة ، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس ، بل استراتيجيات التواؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية.

أما عن عناصر إستراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات ، فإننا نرى أنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة ، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة ، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع ، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة ، وفي مقدمتها معايير امن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين ، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة ، وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

وتوفر البنى التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء بنى تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية ، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية ، ونكتفي في هذا المقام بالقول أن عنصر التميز هو إدراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بنى وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع الفتوح الجديدة ، فتقنية حصرية تعني اداءا ضيقا والمسألة ليست مسألة أموال إنما خطط سليمة وكفاءات إدارة مميزة ترى المستقبل أكثر مما ترى الحاضر ولا تشعر بالزهو فيما تنجزه بقدر ما تشعر بثقل مسؤولية البقاء ضمن المميزين .

2- الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية:هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التاهيلي والتدريبي ، والاهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الالكتروني.

3-**التطوير والاستمرارية والتفاعلية من المستجدات**:ويتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الالكترونية وتميزها ، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز ، ويلاحظ الباحث العربي أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد ، أنها تنتظر أداء الآخرين ، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر ، وهو أمر هام وضروري ، لكنه ليس مانعا من الريادية ، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة ، لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك .

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 إبداعي وليس وليد تفكير نمطي . **5 الرقابة التقييمية الحيادية** : أن واحدا من عناصر النجاح الارتكان للقادرين على التقييم الموضوعي ، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الالكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني 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.

سادسا/الآفاق المستقبلية للدفع النقدي في الوطن العربي:[1]

عرفت دول المشرق العربي تطورا كبيرا وخاصة دول الخليج العربي كالسعودية و الكويت و الإمارات و عمان.....الخ.و ذلك في استعمال بطاقات الدفع الالكتروني حيث وصلت نسبة استعمال البطاقات 65% أما نسبة استعمال النساء لها فهي 80% . اما دول المغرب العربي وخاصة الجزائر فهي تعاني من نقص في استخدام التجارة الالكترونية.

تتجه الجزائر نحو تشكيل أرضية لبناء مجتمع المعلومات من خلال برنامج حاسوب لكل عائلة أسرتك الذي يسعى لتزويد 6 ملايين عائلة جزائرية بحواسب آلية مربوطة بالانترنيت من خلال التمويل البنكي، لكن هذه العملية لم تتمكن من تحقيق الأهداف المسطرة في الآجال المحددة فتم الإعلان عن تخفيض أسعار الحواسب الآلية إلى 10 آلاف دينار وهذا سعر جد معقول بالنسبة للعائلات الجزائرية

[1] http://www.science-collector.com/vb/t5330.html

مع تخفيض أسعار الانترنيت بنسبة 50 بالمئة كما أن الأنترنيت في الليل ويومي الخميس والجمعة مجاني مما ساعد على ارتفاع عدد الأنترناتيين الجزائريين من 100 ألف أنترناتي في عام 2000 إلى أكثر من 8 ملايين أنترناتي في عام 2010، وإتقان استعمال الأنترنيت هو أول الطريق نحو استعمال التجارة الالكترونية التي يتوقع أن تفوق قيمتها حجم التجارة التقليدية في آفاق عام 2013.

وبالنسبة لآليات الدفع الالكتروني فالجزائر تعرف تطورا متميزا في هذا الميدان فبريد الجزائر الذي قد وزع قبل نهاية 2009 قرابة 4 ملايين بطاقة دفع الكتروني إلى جانب العديد من البنوك العمومية والخاصة التي تشارك ف يهذه العملية والتي قامت بتوزيع آلاف البطاقات الالكترونية على زبائنها، غير أن بطاقات الدفع الالكترونية تختلف تماما عن بطاقات الائتمان هذه الأخيرة عبارة عن قروض محددة بنقطة استدلالية حسب مداخيل كل زبون ويمكن للزبون أن يستعملها حتى ولو لم يكن في حسابه البنكي فلس واحد بينما بطاقات الدفع الالكترونية فهي مربوطة بالحساب البنكي للزبون، كما أنها محددة بمبلغ زهيد لا يتجاوز 5000 دينار شهريا كأقصى حد يمكن للزبون أن يسحب أمواله من الشباك الالكتروني، ولكن فيبعض المناطق النائية تم فرض سحب أجور المتقاعدين بالبطاقة الالكترونية رغم أنه لا يوجد أي قانون يفرض ذلك، كما أن أجور المتقاعدين تتجاوز الحد الأقصى للسحب، مما يعني أن بريد الجزائر ورغم توزيعه لعدد معتبر من بطاقات الدفع الالكتروني إلا أنه لم يتمكن من إقناع الكثير من الجزائريين خاصة من كبار السن باستعمال البطاقة بين بنكية ستيم نظرا لعدم الثقة في هذه الآلية الجديدة للدفع والعمولة المرتفعة التي تقتطع من حساب الزبون عند كل عملية مالية والتي تفوق نظيرتها العادية.

كما أن آليات الدفع تطورت كثيرا في المطارات والفنادق الكبرى خاصة بالعاصمة فبإمكان صاحب حساب بنكي بالعملة الصعبة فيبنك القرض الشعبي الجزائري أن يحصل على بطاقة ائتمان عالمية ماستر كارد أو فيزا كارد شريطة أن لا يقل حسابه البنكي عن 1500 أورو، كما أنه بإمكان المغتربين الجزائريين والسياح الأجانب الذين يأتون للجزائر استعمال بطاقات الائتمان لديهم بسهولة في المطار وفي الفنادق الكبرى.

التوصيات:

من اجل إثراء ورقتنا وإيجاد حلول لاعتماد البنوك الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية ارتأيتنا تقديم التوصيات التالية:

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالانترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.
- وضع خطط للبدء في إدخال خدمات البنوك الالكترونية، بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية .
- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل .
- إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية على الأنشطة المتعلقة بالبنوك الالكترونية.
- العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.
- فضلا عن تطوير قاعدة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال، بالتكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات والمنتجات، وهو ما يقتضي تخصيص موازنات مناسبة لذلك، بل واستحداث وظيفة بحث وتطوير في هذه المؤسسات.
- إعداد أو إنشاء قوانين وتشريعات من شأنها حماية البنوك الالكترونية و خدماته المصرفية بصفة عامة خصوصا إذا تعلق الأمر بمشكلة الدفع الالكتروني و التوقيع الالكتروني الذي مازال الشك يراود العملاء بشأنه.
- دراسة الاعتمادية بمعنى دراسة الجوانب المادية التي تسهل انسياب الخدمة نحو العميل وتنفيذ البنك لوعوده نحو العميل بدقة من خلال الدقة في الحسابات ،تقديم الخدمة بصورة صحيحة،الوفاء بتقديم الخدمة للعميل في المواعيد المحددة، وخلال فترة محددة من الوقت .
- الرد الفوري على استفسارات العملاء.

الهوامش والمراجع:

1. مفتاح صالح ومعارفي فريدة،
2. http://www.fiqhforum.com/articles.aspx?cid=2&acid=501&aid=15525
3. http://www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc
4. يونس عرب ، منشورات اتحاد المصارف العربية، من كتابه قانون الكمبيوتر،2001
5. **رحيم حسين** و هواري معراج، **الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية**،ورقة عمل مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية- واقع و تحديات بالشلف، ديسمبر**2004**
6. مجلة الكترونية " العالم العربي" ،العدد الرابع .ص **17**
7. http://www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc
8. La monétique et les transactions électroniques sécurisées en BASSE-NORMANDIE, rapport présenté au Conseil Économique et Social Régional de Basse-Normandie (CESR de Basse-Normandie) par Philippe GUÉTIN Décembre 2003 , in : www.directmarketingmag.com/new
9. مفتاح صالح،معارفي فريدة،البنوك الالكترونية، http://moga.ahlamontada.net/t249-topic
10. يونس عرب ، منشورات اتحاد المصارف العربية، من كتابه قانون الكمبيوتر،مرجع سابق
11. http://www.science-collector.com/vb/t5330.html
12. ناجي معلا ، إستراتيجية التسويق في المصارف والمؤسسات المالية ، الطبعة الأولى ، مطابع الصفوة ، عمان ، **1995** ، ص **139**
13. http://www.aktashef.com/forum/showthread.php?1146-%DA%ED%E6%C8-%E6%E3%D2%C7%ED%C7-%E6%D3%C7%C6%E1-%C7%E1%CF%DD%DA-%C7%E1%C7%E1%DF%CA%D1%E6%E4%ED
14. www.kantakji.com/fiqh/Files/**Banks**/E-**Bank**ing.doc
15. http://www.science-collector.com/vb/t5330.html[1]