جامعة باجي مختار– عنابة

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

السنة الأولى ماستر اقتصاد نقدي وبنكي

مقياس اقتصاد بنكي معمق

المحاضرة الثالثة: البنوك الالكترونية

أولا- مفهوم البنوك الالكترونية:

تختلف التسميات حول مفهوم البنوك الالكترونية ولكنها تصب في مفهوم واحد هو البنوك التي تعمل عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت).

ويطلق عليها عدة مسميات مثل البنوك الالكترونية ،بنوك الانترنت ،البنوك الالكترونية عن بعد ،البنك المنزلي، البنوك على الخط، ، وعلى اختلاف المسميات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان وفي أي وقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد".

و عموما يقصد بالصيرفة الإلكترونية إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو الائتمان أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف حيث في ظل هذا الشكل من ممارسة الصيرفة لا يكون الزبون مضطرا للتنقل إلى مقر المصرف أو أحد فروعه، إذ يمكن القيام ببعض العمليات المصرفية مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه وهو ما يعني تجاوز بعدي للمكان والزمان .

وتشمل الصيرفة الإلكترونية كل المعلومات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات والمؤسسات الاقتصادية المختلفة ومن اجل تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن و رفع الربحية و تخفيض التكاليف والمصاريف التشغيلية فيها معتبرة التكنولوجيا والابتكار أدوات أساسية لتحقيق ذلك.

إذا عمليات البنوك الالكترونية هي إجراءات الكترونية تتم عبر شبكة المعلومات الدولية ومن أهم أشكالها البنوك الافتراضية، التي تولدت لها مواقع الكترونية على الشبكة من اجل تقديم خدمات نفس خدمات البنوك التقليدية لكي يقوم بالعمليات المصرفية العادية مثل السحب والدفع والتحويل دون انتقال الزبون إليها.

التطور التاريخي :

وتعود نشأة المصارف الإلكترونية إلى بداية الثمانينات مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مند منتصف القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي ، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية . وفي عام 1958 أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع ، ثم قامت بعدها ثمانية مصارف بإصدار بطاقة "Bank Americard" عام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء "Carte Bleue" من طرف ستة بنوك فرنسية . وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا "France Telecom " بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة (Cartes à mémoire) لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثيه(Cartes à puce) تحمل بيانات شخصية لحاملها.

خلال منتصف التسعينات ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميّز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية :

- المصارف الافتراضية (مصارف الإنترنت) .
- المصارف الأرضية : ونقصد بها المصارف التي تقدم خدمات تقليدية وخدمات الصيرافة الإلكترونية .

ويعود انتشار البنوك الالكترونية إلى عنصرين أساسيين:

- أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة .
- تطور المنظمة الإعلامية للاتصال التكنولوجي.

ثانيا : أصناف البنوك الإلكترونية

أشارت عدة دراسات أن هناك ثلاثة أصناف أساسية للبنوك على شبكة المعلومات الدولية تتمثل في :

1- **الموقع المعلوماتي** : يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للمصرف بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية .

2- **الموقع الاتصالي**: يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين المصرف والعملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل معلومات القيود والحسابات ،الاستفسارات.

3- **الموقع التبادلي:** ويمكن من خلاله أن يمارس المصرف نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونيا من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل المصرف أو خارجه .

ثالثا : مميزات البنوك الإلكترونية

تتميز البنوك الالكترونية عن البنوك التقليدية في تقديم خدمات للزبون لتلبية احتياجاته ويكمن هذا التميز في :

- **إمكانية استقطاب شريحة أوسع من الزبائن :** تنفرد المصارف الالكترونية بقدرتها على الوصول إلى شريحة أوسع من الزبائن 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 المصارف من ثقة العملاء فيها .

-تقديم خدمات مصرفية جديدة :

تعمل المصارف الالكترونية على تقديم جميع الخدمات المصرفية التقليدية، مع تقديم خدمات جديدة عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) مثل:

- إرسال نشرات إعلانية عن الخدمات المصرفية .
- تبليغ الزبائن بأرصدتهم.
- كيفية التعامل مع الكمبيالات الالكترونية.
- معرفة كيفية إدارة المحفظة الاستثمارية.
- معرفة تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة.

رابعا : مهام المصارف الالكترونية

1- التحويل الالكتروني للأموال : يهدف نظام التحويل الالكتروني للأموال الى تسهيل وتعجيل المدفوعات وتسويتها بين البنوك وهذا ما ينتج عنه تقديم خدمات أفضل للزبائن ،من خلال هذه العملية المصرفية تكتسب البنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية من خلال العمل الالكتروني يتيح للبنوك إمكانية التسوية الفورية للأموال عبر حساباتها الجارية في المصارف المركزية.....الخ.

2- تقديم خدمات البطاقات الائتمانية.

3-النظام المصرفي المباشر مع الزبون: بدأت مجموعة من المصارف العالمية الكبرى في تطبيق النظم المصرفية المباشرة مع الزبائن من الحاسب الآلي المتواجد في المنزل أو المكتب.

ومن خلال هذه الخدمة يستطيع الزبون أن يتمكن من القيام بالعمليات الروتينية مثل تحويل الأموال من حساب إلى أخر.

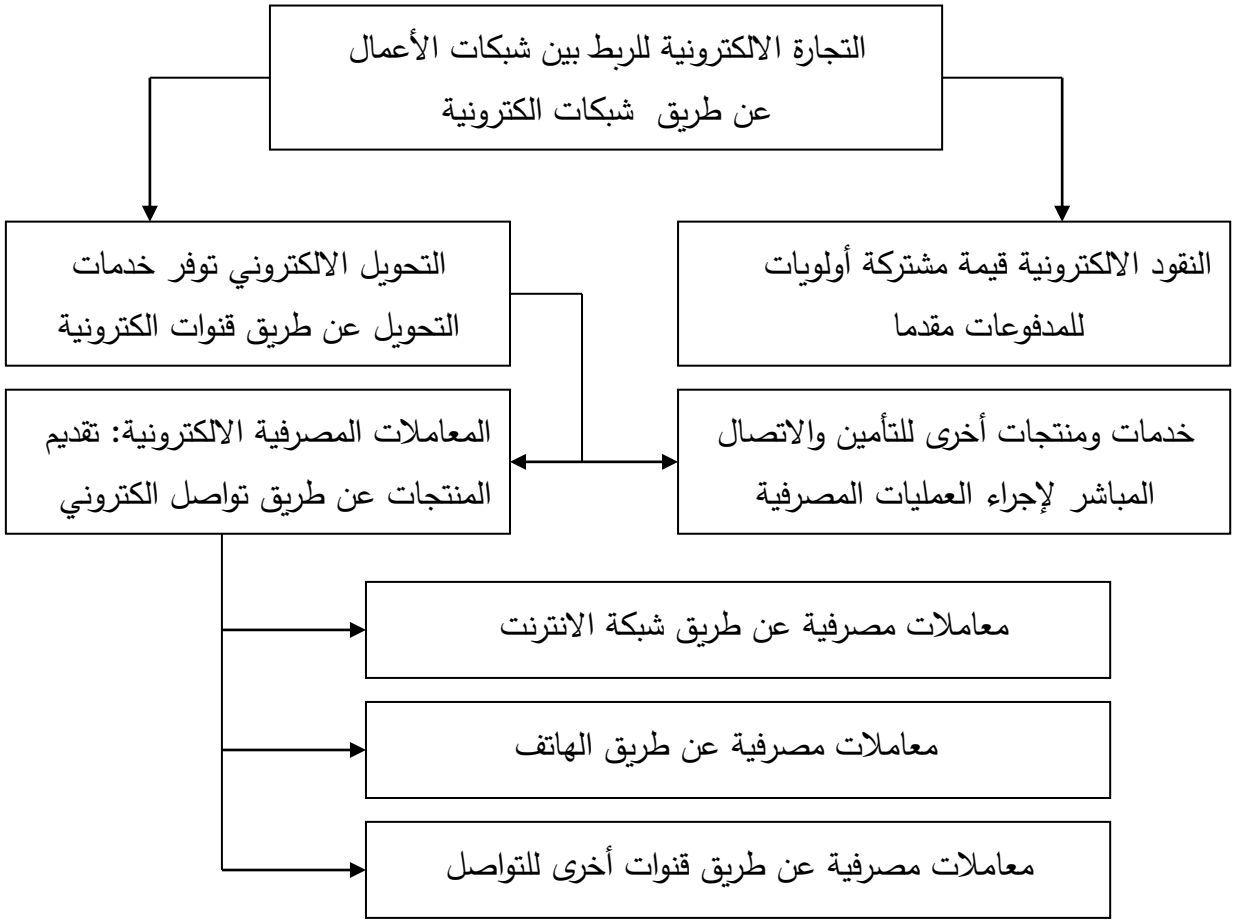
4-الهاتف المنزلي: أنشت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم وهذه الخدمة أي الهاتف المصرفي يؤدي إلى تفادي طوابير الزبائن في الاستفسار عن بعض الخدمات المصرفية وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا .

5-المقاصة الالكترونية :

تأسست خدمات المقاصة الالكترونية عام 1960 "Banker Automated Clearing Services" ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ولأي مصرف في دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع التزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء، الغاز...

كما يتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (RTGS) "Real Time Settlement System" ضمن خدمات المقاصة الالكترونية ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير .

شكل رقم (1) : صور المعاملات المصرفية الالكترونية



المصدر: جاسم السنوسي، " **المصارف الالكترونية** "، مقال منشور على الانترنت على الموقع : www.Bank.Of.cd.com.

خامسا : ايجابيات البنوك الالكترونية

إن قيام المصارف بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر شبكة المعلومات الدولية يحقق فوائد كثيرة من منها :

*تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للمصرف عبر شبكة المعلومات الدولية لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للمصرف وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى أن تسويق المصرف لخدماته من موقعه على شبكة المعلومات الدولية يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية .

*تساهم شبكة المعلومات الدولية في التعريف بالبنك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة .

*إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين البنوك، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية .

*استخدام شبكة المعلومات الدولية تساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال المصارف .

ونجاح الصيرفة الالكترونية لابد من وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.ووضع إستراتجية علي مستوي المصرف المركزي ثم اعدد خطة لتدريب الموارد البشرية التي تعمل علي تنظيم الإداري بين الأطراف المتعاقدة.

سادسا : مخاطر البنوك الالكترونية

ان ممارسة البنوك لأعمالها الالكترونية تواجه عدة مخاطر يمكن تصنيفها ضمن مجموعات مختلفة تتمثل فيما يلي:

- **المخاطر التقنية:** تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الالكترونية .
- **مخاطر الاحتيال :** وتتمثل في تقليد برامج الحواسب الالكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الالكترونية .
- **مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني :** قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها .
- **مخاطر قانونية :** تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم المصرف القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجيتها في الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التواقيع الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات المصرف أو المستخدمة من موقع المصرف أو المرتبطة بها،علاقات وتعاقدات المصرف مع الجهات المزودة للتقنية أو الموردة لخدماتها أو مع المواقع الحليفة مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية.

- **مخاطر تكنولوجية :** ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي المصارف بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الالكترونية بشكل صحيح .