

4-الهاتف المصرفي والهاتف المحمول

***الهاتف المصرفي:** ويسمى أيضا مركز خدمة العملاء

لقد تطور استخدام الهاتف في تقديم الخدمات المصرفية بقيام العميل بالاتصال برقم معين خاص بالمصرف، ويقوم الموظف المسؤول عن ذلك بالرد على العميل. ويبدأ الموظف بالدخول إلى البيانات الخاصة بالعميل، ومن ثم يقوم الموظف بتوجيه بعض الأسئلة للعميل للتأكد من هويته، مثل رقم حسابه، ورصيده ... وغيرها من الأسئلة، بعد ذلك يقوم الموظف بتنفيذ ما يريده العميل.

الخدمات التي يقدمها بنك الهاتف: يمكن للعميل إنجاز المعاملات التالية:

- طلب فتح حساب إضافي؛
- الاستعلام عن كيفية الحصول على قرض جديد أو الاستفسار عن القرض الحالي؛
- طلب بطاقة ائتمان أو إيقافها أو طلب بطاقة بديلة أو السحب النقدي على البطاقات؛
- إجراء التحويلات بين الحسابات المختلفة.

***الصيرفة بواسطة الهاتف المحمول**

يعدّ الهاتف المحمول من أحدث التقنيات في تقديم الخدمات المصرفية عن بعد، ويمكن تعريف الهاتف المصرفي المحمول بأنه: تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية للعميل عبر هاتفه المحمول المعتمد للخدمة WAP enabled، وهو اختصار لـ (wireless application protocol)، وهو النظام الذي يتيح استخدام الإنترنت من خلال المحمول.

الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي المحمول:

- الاستفسار عن رصيد الحساب؛
- التحويل من حساب إلى حساب داخلي؛
- طلب كشف حساب؛
- طلب دفتر شيكات؛
- الخدمات المتعلقة ببطاقات الائتمان؛
- أسعار العملات الرئيسية.

5-خدمات المقاصة المصرفية الإلكترونية

المقاصة الإلكترونية هي عملية تبادل المعلومات (التي تشمل بيانات وصور ورموز الشيكات) بوسائل إلكترونية من خلال مركز المقاصة الإلكترونية في البنك المركزي مع مراكز المقاصة في البنوك الأخرى، وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد.

وبمفهوم بسيط هو تطبيق إجراءات المقاصة اليدوية بطريقة آلية توفيراً للوقت والجهد لعمليات مبادلة الشيكات وإجراءات التسويات بين المصارف في غرفة المقاصة بالبنك المركزي. ومن فوائد هذا النظام نذكر:

- تخفيض من الوقت والتكلفة المطلوبة لإيداع ومعالجة وتحصيل الشيكات؛

- من بين المزايا أيضا تسهيل المبادلات المالية بين المشتركين من خلال تخفيض أماكن الاجتماعات بين ممثلي المصارف.

6-التحويلات المالية الإلكترونية

إن عملية التحويل المصرفي الإلكتروني هي مجرد أداة لتداول المبالغ المدونة في الحسابات المصرفية باعتبارها نقودا إلكترونية لا تختلف من الوجهة الاقتصادية عن النقود العادية إلا من حيث طبيعتها.

وعرفه البعض بأنه عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر بتقنيته في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد، ويكون الأمر الذي يصدره العميل بوسيلة إلكترونية مثل الإنترنت. وعادة ما يتدخل طرف ثالث وسيط يملك البرمجيات اللازمة لإجراء عملية التحويل بشكل آمن، حيث يقوم التاجر بتوكيل الوسيط لتحصيل المبلغ المطلوب من العميل الذي يقوم بتعبئة نموذج الدفع لدى الوسيط، فيقوم هذا الأخير بإرسال النموذج لدار المقاصة الآلية إذا كانت المصارف مشتركة في نظام المقاصة الآلية، التي تقوم بدورها بإرسال النموذج لمصرف العميل الذي يتأكد من كفاية الرصيد لإجراء عملية التحويل، أما إذا لم تكن المصارف مشتركة في نظام المقاصة الآلية، فإن الوسيط يرسل النموذج للمصرف مباشرة.