

ثانيا: الإطار العام للصيرفة الإلكترونية

I. مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

البنوك الإلكترونية، مصطلح من بين المصطلحات الجديدة التي ظهرت في العشرين سنة الأخيرة مثله مثل التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية وغيرها، وهي المصطلحات التي سارت ظهور الاقتصاد الرقمي، ومن ثم يتبين لنا أن المصطلحات: التجارة، الحكومة، البنوك، وغيرها كمصطلحات لها معاني مفهومة بشكل مسلم به لدى الاقتصاديين بالخصوص، غير أنها أضحت تتصف بصفة: الإلكترونية، والتي فرضتها مجموعة من الظروف التي أصبحت تميز الساحة الاقتصادية العالمية تمثلت أساسا في التطورات التكنولوجية وبروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تبلورت في أنظمة الحاسبات الآلية وأنظمة الاتصالات من خلال الأقمار الصناعية وبروز شبكة الإنترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، والربط بين البنوك على المستوى العالمي من خلال شبكات والتي كان من أبرزها شبكت سويفت وعلمية الأسواق المالية مما انعكس ذلك كله على العمل البنكي وأدى إلى بروز العمل البنكي الإلكتروني (الصيرفة الإلكترونية) إلى جانب العمل البنكي التقليدي.

البنوك الإلكترونية كمصطلح يتضمن كلمتين هما: البنوك وهي عبارة عن تلك المؤسسات التي تؤدي وظائف متعددة من بينها الوساطة المالية إلى جانب تقديم القروض والقيام بتوظيف الأموال واستثمارها في الأسواق المالية إلى جانب خدمات غير ائتمانية متنوعة وذلك لصالح زبائنها. أما الكلمة الثانية: الإلكترونية: فهي الصفة ألحقت بالبنوك مثلها مثل الحكومة الإلكترونية وغيرها، والتي تعني قيام البنوك بتقديم خدماتها وإجراء مختلف العمليات واعتماد أدوات دفع من خلال تبني أساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.

يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية أو بنوك الأنترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينيات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية. وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون...

من جناب آخر يمكن تعريف البنوك الإلكترونية على أنها قيام البنوك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تمكين زبائنها المقيمين وغير المقيمين في البلد الذي تمار فيه نشاطها من خلالها من الكشف عن أرصدة حساباتهم، والاستفسار عن الخدمات والمنتجات البنكي التي تقدمها والاستفادة منها.

وهناك من يرى: تلك البنوك أو المؤسسات المالية المستندة على الركائز الإلكترونية، من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان وبأقل تكلفة، وأسرع وقت، وأقل جهد للعملاء (الزبائن).

هي تلك البنوك التي تقوم بتقديم خدمات كلاسيكية ومستحدثة من خلال وسائط إلكترونية عديدة متاحة أمام زبائن البنك خلال أوقات عمل التي تدوم لكافة أيام الأسبوع وطول ساعات اليوم دون إنقطاع. عرف بنك التسوية الدولية الصيرفة الإلكترونية: " أنها تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد، أو عبر الخط، أو من خلال قنوات إلكترونية، سواء للمقيمين، أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه.⁴ وقد عرفها تقرير لجنة بازل للبنوك الإلكترونية لسنة 1998 بأنها: " عبارة عن الخدمات المصرفية صغيرة القيمة التي تقدم من خلال القنوات الإلكترونية.⁵

كما عرفها المجلس الأمريكي للرقابة على المؤسسات المالية الفيدرالية (FFIEC) بأنها: " عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية الجديدة والتقليدية بصورة مباشرة للعملاء من خلال قنوات التسليم الإلكترونية التفاعلية، وذلك على نحو يمكن العملاء سواء كانوا أفراداً أم شركات من الدخول للحساب والحصول على معلومات خاصة بالخدمات التي يقدمها البنك عبر الشبكات الخاصة أو العامة بما في ذلك شبكة الانترنت.⁶

ومن خلال ما سبق فإن المقصود بالصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف. وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان.

II. خصائص الصيرفة الإلكترونية:

بالإستناد إلى التعاريف السابقة نجد أن البنوك الإلكترونية يمكنها أن تقدم كافة الخدمات البنكية التي تقدمها البنوك التقليدية وكذلك تستطيع القيام بمختلف العمليات البنكية التي تقوم بها البنوك التقليدية، وهو الأمر الذي حينما يؤخذ به يتأكد بأنه يشكل وجه الشبه بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية، ومع هذا فإن الوسائط التي تستخدمها البنوك الإلكترونية وقنوات التوزيع تجعل من هذه الأخيرة تتميز عن البنوك التقليدية بعدة خصائص ومزايا هي بإيجاز في النقاط التالية:

- تقدم البنوك في إطار الصيرفة الإلكترونية خدماتها التقليدية أو تلك المتجددة والمبتكرة عن طريق مجموعة من الوسائل الإلكترونية للزبائن المرخص لهم بذلك من خلال:
 - ✓ إفادتهم بمختلف المعلومات حول الخدمات التي تؤديها؛
 - ✓ إمكانية معرفة الزبائن لأرصدة حساباتهم وتقديم طلبات السحب، وطلبات الحصول على القرض مثلاً؛
 - ✓ إمكانية إصدار الزبائن أوامر تحويل الأموال للبنوك.
- قدرتها على التواصل والتعامل مع شريحة واسعة من الزبائن الذين يتواجدون في شتى أنحاء العالم لكونها تؤدي الخدمات البنكية دون توقف 24 ساعة/24 ساعة وخلال كامل أيام الأسبوع؛

- زيادة كفاءة أداء البنوك الإلكترونية مقارنة مع البنوك التقليدية، حيث أن إجراءات طلب الزبون للخدمة إلكترونية وإستجابة البنك إلكترونيا له تجعل من البنوك الإلكترونية تتميز بالسرعة في طلب الخدمة وفي تنفيذها، حيث تستغرق العملية برمتها دقائق معدودة فقط مما يؤدي ذلك بالبنك إلى تكريس مستوى عالي من الأداء وبكفاءة وفعالية عالية في تأدية الخدمات البنكية الإلكترونية من خلال تخفيض التكاليف والسرعة في الإنجاز والأداء الفعال؛
- من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية أيضا، هي أن تكاليف تقديمها للخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك التقليدية (الكلاسيكية)، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب الزبون، ويعزى ذلك لإنخفاض تكاليف التشغيل ومصاريف التشغيل تلك تعتبر معدومة نهائيا في حال البنوك الإلكترونية لاختلاف طبيعتها عن طبيعة البنوك التقليدية العادية نظرا لعدم احتياجها إلى مقر وتأثيث وعمالة كبيرة وما إلى ذلك.
- تميزها بتقديم خدمات بنكية وتجديدها وتطويرها باستخدام الابتكار والابداع، بحيث تتمثل هذه الخدمات المبتكرة على سبيل المثال:

✓ استخدام النقود الإلكترونية مثل البطاقات الإلكترونية والشيكات الإلكترونية وغيرها؛

✓ القيام بالتحويلات الإلكترونية لصالح الزبائن؛

✓ إمكانية تأكد الزبائن من أرصدة حساباتهم ومعرفة التغييرات المستمرة التي تمسها ومختلف الخدمات المرتبطة

بها دون الحاجة لانتقالهم إلى البنك.

✓ الإدارة الإلكترونية للمحافظ الاستثمارية لصالح الزبائن.

- إن المزايا السابقة تؤدي إلى تحقيق مزايا أخرى تتمثل في النقاط التالية:

✓ تحسين صورة البنوك الإلكترونية، وذلك نتيجة شغف الزبائن بالبحث ودما على البنوك المبتكرة والإبداعية؛

✓ التوسع في السوق البنكية بكل سهولة ومن ثم زيادة عدد الزبائن والعوائد وتحسين الكفاءة.

III. مستويات الصيرفة الإلكترونية:

أما فيما يتعلق بمستويات ممارسة العمل البنكي الإلكتروني، فعلى الرغم من بروز الصيرفة الإلكترونية من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل البنكي، وتسابق البنوك نحو الربط فيما بينها من أجل تنفيذ العمليات البنكية الخارجية التي تتم بينها، إلا أن مستوى الإلكترونية يبقى إلى حد الآن متباين بين البنوك على المستوى المحلي والعالمي فيما يتعلق باهتمامها بتكثيف الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وابتكار خدمات بنكية مستحدثة وإلكترونية وبعتمادها لوسائل الدفع الإلكترونية. هناك مستويان من العمل البنكي الإلكترونية (درجة الإلكترونية):

■ **المستوى الأول:** تمثل هذا المستوى مجموعة من البنوك التي تقوم بتقديم الخدمات البنكية والاتصال مع زبائنها

بشكل إلكتروني محض، لذلك تسمى هذه البنوك بـ: البنوك الافتراضية، أي البنوك ذات النشاط الإلكتروني التام-

مع الإشارة إلى أن هذا المستوى من العمل البنكي الإلكتروني لا يعتبر فرع من فروع البنك التقليدي ولكن البنوك

ذات هذا المستوى هي بنوك مستقلة تتموقع على شبكة الأنترنت وتقدم خدماتها على نفس الشبكة دون أن تكون لها الحاجة لمقر مادي مجهز بالمكاتب والإثاث والتجهيزات المختلفة، موظفين بأعداد هائلة ومستخدمين وأعوان الأمن وغيرها من الأمور التي تستوجب عند إنشاء البنك التقليدي.

■ **المستوى الثاني:** تمثله البنوك التي مازالت محافظة على ممارسة العمل البنكي التقليدي بالإضافة إلى قيامها بالصيرفة الإلكترونية من خلال تقديمها لبعض الخدمات البنكية الإلكترونية وكذلك إتاحة وسائل دفع بنكية إلكترونية لربائنها كبطاقة السحب وبطاقة الدفع والتحويل الإلكتروني وغيرها من الخدمات البنكية الإلكترونية، وهذه البنوك منها التي خطت خطوات كبيرة كالبنوك التي تواجد في الدول المتقدمة، ومن جهة أخرى هناك بنوك لا تزال في خطواتها الأولى كالبنوك التي تنسب للدول العربية حيث هذه الأخيرة توفر بطاقات السحب لربائنها، والاستعلام عن الرصيد وتوفير أنظمة الدفع الإلكتروني.

IV. أنماط البنوك الإلكترونية

وفقا لدراسات علمية أثبتت أن هناك ثلاث صور أساسية للبنوك على الأنترنت تتمثل في:

- **الأول: الموقع المعلوماتي:** يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط المصرفي، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.
- **الموقع الاتصالي:** يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك والعملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل معلومات القيد والحسابات، الاستفسارات.
- **الموقع التبادلي:** 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 العمليات الاستعلامية سواء داخل البنك أو خارجه.