

رابعاً: قنوات تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية

ينتج نظام الدفع عن مميزات ثقافية وتاريخية واقتصادية لأي بلد، وكذا التطورات التكنولوجية وقبل أن تتدخل التكنولوجيا فإن هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال الدفع في بلد ما.

1. **مفهوم النظام:** إن أي نظام هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها من أجل تحقيق هدف محدد، وهذه العناصر تمثل مداخلات النظام، يتم المزج فيما بينها، على أساس مجموعة من الموارد والإجراءات، قصد تحقيق نتائج مرغوبة (أهداف) تسمى مخرجات النظام
2. **مفهوم الدفع:** تدل كلمة دفع على إطفاء دين أو تسوية التزام.
3. **تعريف نظام الدفع الإلكتروني:** " هو نظام يقوم بالربط بين المصارف وشركات بطاقات الائتمان التي تقوم بأعمالها عبر الإنترنت وهذا النظام يتحقق من صحة التحويلات ويتضمن أنظمة مراقبة لتقصي المشاكل وفاعلية الأمن المعلوماتي " ويعرف على أنه " النظم التي تمكن المتعاملين من التبادل المالي إلكترونياً بدلاً من استخدام النقود.

تأسيساً على ما تقدم ذكره، فالبنوك الإلكترونية هي تلك البنوك التي تتيح فرص عديدة لزبائنها من أجل أن يتمكنوا من معرفة أرصدة حساباتهم وإمكانية استفادتهم من الخدمات البنكية المتنوعة عبر استخدام لأساليب إلكترونية عديدة من بينها الأنترنت إلى جانب أساليب أخرى تتمثل في:

I. الصرافات الآلية:

هي تلك الأجهزة المتصلة بحاسوب البنك، حيث يتم تركيبها في الأماكن العامة وفي الشوارع الكبرى، المراكز التجارية، المطارات، وغيرها، حيث يتطلب من أجل الحصول على خدماتها، امتلاك زبائن البنك لبطاقة السحب، هذه الأخيرة عند استخدامها وتحويلها عبر تلك الصرافات وبعد استخدام الرقم السري - الرقم التعريفي الشخصي للزبون - تتم عمليات السحب وكذلك الاستفسار على أرصدة الحسابات في أي وقت يشاء الزبون حامل تلك البطاقة دون انقطاع 24 ساعة/24 وطيلة أيام الأسبوع.

إن الصرافات الآلية لم تكن حديثة العهد، بل ظهرت في سنوات السبعينات من القرن الماضي وعرفت على مر السنوات تطورت عديدة وذلك من خلال:

- في السبعينات من القرن الماضي ظهرت بدافع التخفيف من الضغوطات على موظفي البنوك الناتجة عن الحجم الهائل للمعاملات وما يصاحبها من تواجد عدد هائل من الزبائن داخل البنوك.
- في سنوات الثمانينات من القرن الماضي، فقد تطورت هذه الصرافات بهدف تخفيف قدر الإمكان من حجم التكاليف، حيث في حال تحقق هذا الهدف، تستطيع البنوك تحقيق الميزة التنافسية. ميزة التكلفة الأقل.
- انطلاقات من التسعينات إلى الآن وتماشياً مع بروز أكثر للثورة الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، أضحت هذه الصرافات الآلية توضع ضمن محطات منتشرة عبر أماكن مختلفة.

وتجد الإشارة إلى أن البنك عن طريق فروع أو وكالاته مسؤولاً على تغذية الصرافات الآلية التي تتواجد بمقرات هذه الأخيرة أو في الأماكن العامة وغيرها من الأماكن بالنقود وأن يحرص كل الحرص على السير الحسن لهذه الصرافات الآلية حتى يتسنى لأصحاب البطاقة البنكية الخاصة بالسحب من سحب الأموال خلال 24 ساعة/ 24 ساعة وعلّة مدار الأسبوع دون إنزعاج ودون إدراكهم لنقص النقود لدى هذه الصرافات، أو سحب نقود ممزقة وغيرها من السلبات التي تزج زبائن البنك.

II. الشبايك البنكية الآلية:

هي أجهزة آلية متطورة مقارنة بالصرافات حيث لا تقتصر على مجرد إمكانية استخدام الزبائن لبطاقات السحب من أجل سحب بل تتعدى ذلك لتقدم خدمات عند طلب الزبائن لدفت الشيكات وإصدار أمر التحويل بين حسابات نفس الزبون كإجراء التحويل من الحساب تحت الطلب إلى حساب التوفير والاحتياط أو إجراء التحويل من حساب الزبون لأخر، واستبدال العملات الأجنبية وتقديم طلبات القرض وإيداعها وعمليات الإيداع وإمكانية الاستفسار عن مختلف الخدمات البنكية وتسديد فواتير الاستفادة من الخدمات خدمات الهاتف والماء والكهرباء وغيرها.

III. نقاط البيع الإلكترونية:

هي تلك لأجهزة التي تنتشر لدى المتاجر والمساحات المتعلقة بمختلف الخدمات تسمح هذه الأخيرة لزبون باستخدام البطاقة الائتمانية لاقتناء السلع والخدمات، دون الحاجة لحمله النقود، وللمتاجر وغيرها بالتحقق من صحة تلك البطاقات بعد تمريرها على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك من خلال إدخال الرقم السري، حيث تتم عملية خصم قيمة مشتريات الزبون من رسده، ومن ثم تحويلها إلى رصيد المتاجر إلكترونياً.

IV. الهواتف البنكية:

وهي تلك الهواتف التي تعمل على مدار 24 ساعة يومياً ودون انقطاع، حيث يسمح للزبون بعد استخدامه للرقم السري من الاستفسار حول رصيد حسابه أو الاستفسار حول خدمات بنكية معينة، دون الحاجة إلى انتقاله بصفة مباشرة مما يؤدي ذلك إلى تجنب البنك من خدمة مباشرة لطوابير من الزبائن يومياً.

V. الحاسوب الشخصي:

وهو الحاسوب الذي يخص شخص معين يكون موجود بمنزله أو في مكان عمله أو في مكان آخر، إذ يمكن لهذا الأخير من استخدامه للاتصال بحاسوب البنك من خلال استخدام الرقم السري لإجراء عملية بنكية معينة. وهذه القناة تأخذ تسمية أخرى: الصيرفة المنزلية.

VI. جهاز تبديل العملات:

هو ذلك الجهاز الذي يسمح للإفراد من القيام بتبديل العملات التي تكون بحوزتهم مقابل الحصول على عملات أخرى أو عملة محلية، حيث يتواجد هذا الجهاز داخل الفروع الآلية.

VII. الانترنت:

إن ظهور شبكة الأنترنت، ونمو استخدامها عالمياً، وكذلك بروز التجارة الإلكترونية، هي بمثابة العوامل الأساسية التي سمحت ببروز الانترنت كقناة من قنوات التوزيع الإلكتروني للخدمات البنكية التي تقدمها البنوك إلكترونياً. بنوك الانترنت، وهي القناة الرئيسية والأهم لتوزيع الخدمات البنكية، ولانتشار البنك على المستوى العالمي ولجذب المزيد من الزبائن، ويوفر البنك على الأنترنت خدمات مثل:

- ✓ شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الاعلانية عن مجمل الخدمات المصرفية؛
- ✓ إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف؛
- ✓ تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً؛
- ✓ كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء؛
- ✓ طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.