

أولاً: مفهوم الصيرفة الإلكترونية: هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على هذا النوع من البنوك منها:

- البنوك الإلكترونية Electronic Banking
- بنوك الانترنت Internet Banking
- البنوك المنزلية Home Banking
- بنوك الويب Web Banking
- البنوك عبر الخط On line Banking
- بنوك الخدمة الذاتية Self-service banking

الصيرفة الإلكترونية هي: "إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو التحويل أو غير ذلك من أعمال البنوك، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للتنقل للبنك".

كما يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية على أنها: "تقديم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة منها من خلال استخدام وسيط إلكتروني، بهدف تعزيز الحصة السوقية أو خفض التكاليف أو حتى لتوسيع النشاطات داخل وخارج الحدود الوطنية".

يمكن القول بأن البنوك الإلكترونية تتميز عن البنوك التقليدية بجملة من الخصائص نذكرها النحو التالي:

- هي إجراء العمليات المصرفية بطريقة إلكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تتيح الصيرفة الإلكترونية تقديم الخدمات المصرفية الحديثة والمبتكرة بالإضافة إلى الخدمات المصرفية التقليدية؛
- لا تشترط انتقال العميل للبنك من أجل الحصول على الخدمات المصرفية المتاحة (بدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة المصرفية)؛
- إمكانية تسليم بعض المنتجات الإلكترونية مثل: كشوفات الحسابات والرصيد وغيرها؛
- سرعة تغير القواعد الحاكمة وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات المصرفية الإلكترونية؛
- هي خدمات مصرفية عبر الحدود لا تعترف بالقيود الجغرافية ولا الزمانية؛
- هي خدمات مصرفية تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية وهو ما يطرح عدد من المسائل القانونية المتعلقة بأدلة الإثبات؛
- فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوسيع نشاطاتها عالمياً عبر شبكة الانترنت دون الحاجة إلى إنشاء الفروع وزيادة الاستثمار في الموارد البشرية وغيرها؛
- اختصار الوقت والجهد والتكلفة بالنسبة للعملاء، في المقابل خفض تكاليف العمل وزيادة الأرباح والحصة السوقية للبنك.

ثانياً: أنماط البنوك الإلكترونية: هناك ثلاث أنماط أساسية للبنوك الإلكترونية تتمثل فيما يلي:

1. **الموقع المعلوماتي (Informational):** وهو المستوى الأول للبنوك الإلكترونية (الحد الأدنى من النشاط المصرفي الإلكتروني) من خلاله يمكن للبنك أن يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية، وينطوي هذا النوع من الخدمات المصرفية الإلكترونية على مخاطر متدنية نسبياً بسبب عدم وجود قناة اتصال إلكترونية عبر الانترنت يمكن لأحدهم من الدخول إلى الشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للبنك والعبث بها.
2. **الموقع التفاعلي أو الاتصالي (Communicative):** يسمح هذا الموقع بنوع من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كاستخدام البريد الإلكتروني وتعبئة الطلبات والنماذج على الخط أو تعديل المعلومات المتعلقة بالعميل أو طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية وغيرها، وينطوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر أعلى.
3. **الموقع التبادلي (Trnasactionel):** هذا المستوى الذي يمكن القول فيه بأن البنك يمارس أنشطته وخدماته في بيئة إلكترونية، حيث تمكن هذه الصورة العميل الوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء التحويلات بيم حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية، وهذا النوع من المواقع يعتبر الأكثر خطورة على الإطلاق حيث يشكل تهديداً للبنك من قبل قرصنة بنوك الانترنت بالدخول إلى أنظمة البنك الداخلية وتعطيلها وسرقة أمواله.

بالتالي يمكن القول بأن الأطراف المشكلة للصيرفة الإلكترونية هي:

- **البنوك التقليدية:** وهي تلك البنوك التي لم تتخطى بعد عتبة البنوك الإلكترونية ولكنها على الأقل تملك موقعا معلوماتيا، حيث يعطي موقع البنك معلومات مثل: طبيعة الخدمات المقدمة؛ أسعار الفائدة؛ أسعار الخدمات المقدمة؛ مزايا الخدمات المقدمة؛ معلومات عن مجموع الوكالات والفروع التابعة للبنك..... الخ.
- **البنوك ثنائية النشاط:** وهي تلك البنوك التي تقوم بتقديم الخدمات المصرفية بشكلها التقليدي وأيضا في شكل الكتروني بحيث انها تهدف إلى غزو الأسواق من خلال عرض كلا النوعين.
- **البنوك الافتراضية:** وهي تلك البنوك الافتراضية بصفة كلية كونها لا تمتلك أي وكالة مصرفية.

إن غالبية البنوك في العالم قد أنشأت بشكل أو بآخر مواقع معلوماتية لها تعد من قبيل المواقع الدعائية واتجهت إلى استخدام بعض الوسائل الاتصالية التفاعلية مع عملائها على عكس المواقع التبادلية التي لاتزال اتجاهات البنوك نحوها تخضع لاعتبارات عديدة.

الجدول التالي يوضح أوجه الاختلاف بين خدمات التي تقدمها الأنماط الثلاثة من البنوك الإلكترونية.

الجدول رقم (01): أوجه المقارنة بين الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية بمختلف أنواعها

أوجه المقارنة	الموقع المعلوماتي	الموقع التفاعلي	الموقع التبادلي
تقديم المعلومات	-تقديم معلومات ترقية؛ -توضيح كيفية الاتصال بالبنك؛ -تقديم عروض واعلانات خاصة؛	-إمكانية تحميل التقارير الخاصة بالبنك؛ -إمكانية تقديم طلبات العمل عبر الموقع؛ -إمكانية الدخول إلى مواقع أخرى عن طريق موقع البنك.	-إمكانية التسجيل الإندارات؛ -تأسيس منتديات خاصة بعملاء البنك.
استخدام شبكة الانترنت من أجل اثبات العلاقة بين البنك والعميل.	-استخدام العميل للبريد الإلكتروني من أجل الاتصال بالبنك.	-إمكانية استخدام تقنيات اتصال أخرى.	-استخدام تقنيات جديدة ومتطورة مثل تقنية vidéoconférence
استخدام شبكة الانترنت من أجل المبادلات	-طلب فتح الحسابات؛ -طلب الاستفادة من الخدمات التي يقدمها البنك؛ -طلب البطاقات النقدية؛ -الاستفسار عن المعاملات الخاصة بالقروض والاستثمارات.	-إمكانية الاطلاع العميل على وضعية حسابه؛ -إمكانية اجراء التحويل من وإلى حساب العميل؛	-استخدام النقود الإلكترونية كوسيلة لترقية المبادلات عبر شبكة الأنترنت.

ثالثا: **البنية الأساسية للعمل المصرفي الإلكتروني:** تتمثل في العناصر التالية:

1. **البنية التحتية التقنية:** حيث تعد البنى التحتية في مقدمة متطلبات الصيرفة الإلكترونية والتي يمكن تقسيمها إلى:
  - **البنية التحتية للاتصالات على مستوى الدولة:** حيث لا يمكن ان تكون الصيرفة الإلكترونية مهزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات لأي بلد، ذلك أن الصيرفة الإلكترونية تنمو وتزدهر في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.
  - **التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية:** وذلك بهدف ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق مع التطور المتسارع للصناعة المصرفية ومتطلبات الصيرفة الإلكترونية على المستوى العالمي، ولذلك يجب على البنوك ان تعمل على تطوير أنظمتها المعلوماتية بصورة ملائمة بحيث تكون قادرة على تحقيق الخصائص التالية:
    - الحدائة ومواكبة التطورات المتسارعة الناتجة عن الابداع التكنولوجي وتكنولوجيا المعلومات؛
    - التأكد من ان التطبيقات ونظم المعلومات شاملة لكافة العمليات المصرفية؛
    - سهولة الاستخدام والسرعة في انجاز العمليات؛
    - القدرة على تحقيق درجة عالية من الدقة والموثوقية في المعلومات التي تقدمها.

2. الكوادر البشرية المؤهلة للعمل المصرفي الإلكتروني: حيث أن بناء بنية تحتية لتكنولوجيا معلومات قوية ومتكاملة يتطلب أيضا قاعدة بشرية مدربة وقادرة على استخدام هذه التكنولوجيا والبرمجيات ومعدات الاتصال، وذلك بهدف ضمان قيام الموظفين بمسؤولياتهم بطريقة متجانسة من خلال مراعاة ما يلي:

- انتقاء الأفراد الذين يتم استخدامهم للعمل المصرفي (الخبرة، المهارات المتعلقة بفهم أساليب التكنولوجيا الحديثة...):
- تأهيل وتدريب الموظفين على كافة الوسائل الحديثة بالشكل الذي يعزز من قدرتهم وكفاءتهم في إنجاز أعمالهم؛
- وضع البرمجيات اللازمة والخاصة بكيفية التعامل مع العملاء وكيفية فهم التطورات المحيطة بالسوق المصرفية.

3. التطوير والمتابعة: من خلال تطوير الأداء في هذا المجال أمرا مهما من أجل ضمان العمل المصرفي الإلكتروني.

4. الوعي والثقافة بالعمليات المصرفية الإلكترونية: حيث يلعب الوعي والمعرفة بالصيرفة الإلكترونية دورا مهما في انتشارها.

5. وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية: يعتبر مفهوم الحماية والأمان من المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات التي تستند إليها العمليات المصرفية الإلكترونية بشكل أساسي لتوفير إجراءات الأمان المادي مما يزيد من ثقة العملاء.

رابعا: قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية: تتمثل في:

1. الصرافات الآلية: هي أكثر الخدمات المصرفية الإلكترونية انتشارا حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيف ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وكذا تلبية حاجات العملاء حتى بعد أوقات العمل وخلال أيام العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة وتوضع على جدران الخارجية للبنوك أو في الأماكن العامة (المطارات، الجامعات... الخ)، ويتم الدخول إلى هذه الأجهزة التي تكون متصلة بشبكة حاسوب للبنك بواسطة بطاقة الكترونية يحملها العميل ويستخدم فيها رقم سري للدخول إلى حسابه، وتستخدم في العديد من العمليات المصرفية مثل: السحب؛ الإيداع النقدي؛ الاستفسار عن الرصيد؛ تحويل الأموال بين الحسابات؛ الحصول على كشف الرصيد.

2. نقاط البيع الإلكترونية: هي آلات تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، بحيث يمكن للعميل استخدام البطاقات لأداء مدفوعاته من خلال الخصم من حسابه إلكترونيا.

3. الصيرفة المنزلية أو المكتبية: تعرف على أنها تحويل وإعادة تحويل البيانات بين الحاسوب الآلي للبنك والحاسوب الشخصي الموجود في منازل العملاء من خلال وسائط الاتصال، حيث يعمل هذا الحاسوب الشخصي للعميل كمحطة يتم عن طريقها تقديم الخدمات المصرفية مثل: عرض أرصدة العميل؛ طلب دفتر الشيكات؛ تحويل مبلغ من حساب إلى آخر؛ بيان الشيكات المحصلة... الخ، وطبق هذا النظام لأول مرة في العام 1980 بواسطة بنك United American ولكن لم يتم استخدامه على النطاق التجاري الواسع إلا بعد انتشار أجهزة الحواسيب الشخصية PC.

4. البنوك الهاتفية: يمكن تعريفها على أنها آلية اتصال عن طريق الهاتف يصل بواسطتها العميل إلى المعلومات التي يوفرها البرنامج كالاتفسار عن رصيد العميل؛ الاستعلام على آخر الحركات على الحساب؛ طلب دفتر الشيكات؛ تغيير الرقم السري؛ إجراء التحويلات الداخلية بين الحسابات... الخ، حيث يرد عليه نظام آلي بعد اتصال العميل برقم محدد، كما ان هذه الخدمة تستمر لمدة 24/24 ساعة.

5. بنوك الهاتف الجوال: أنشأت هذه الخدمة مع تطور استخدام الهواتف النقالة أو المحمولة الأمر الذي استدعى تطوير استخدام هذه الهواتف في تقديم الخدمات المصرفية من خلال ربط جهاز الهاتف المحمول بالبنك عن طريق شبكة الانترنت.

6. التلفزيون البنكي: هو عبارة عن ربط جهاز التلفزيون المنزلي وحاسوب البنك بواسطة الأقمار الصناعية أو عن طريق شبكة الانترنت ومن خلاله يمكن للعميل الدخول إلى جهاز التلفاز وباستخدام الرقم السري الخاص بحسابه لدى البنك والقيام ببعض العمليات المصرفية المطلوبة.

7. بنوك الانترنت: والتي تم تعريفها سابقا.

8. الشبكات الوطنية للتحويل الآلي للمدفوعات: فقد طورت العديد من الدول نظم المقاصة لخدمة نظم المدفوعات الإلكترونية والتي تتكفل بتحقيق البساطة والفعالية يوفر الجهد والوقت والأمان.

خامسا: مزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية: يمكن استعراضها النحو التالي:

1. مزايا الصيرفة الإلكترونية: يمكن تلخيص مزايا الصيرفة الإلكترونية على النحو التالي:  
➤ إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء بدون التقيد بمكان أو زمان معين؛

- تخفيض التكاليف وبالتالي الزيادة في ربحية البنك (التقليل من التكاليف التشغيلية)؛
  - سرعة انجاز العمليات المصرفية؛
  - فرصة لتحقيق معدلات أفضل للتنافسية والبقاء في السوق المصرفية من خلال تقديم خدمات مصرفية أكثر جاذبية للعملاء؛
  - تحرير العمل المصرفي من الروتين والأعباء الإدارية؛
  - تسويق وتقديم خدمات مصرفية لم تكن معروفة من قبل.
2. عيوب الصيرفة الالكترونية: يمكن إبراز عيوب الصيرفة الالكترونية فيما يلي:
- صعوبة الاستخدام مثل صعوبة اللغة أو عدم توافر النشرات الارشادية؛
  - عدم توافر الأمان والسرية في استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي؛
  - تزايد عمليات غسيل الأموال؛
  - صعوبة رقابة البنك المركزي على حجم السيولة المتداولة؛
  - ظهور المخاطر التنظيمية (تهرب البنوك من اشراف ورقابة البنك المركزي)؛
  - المخاطر القانونية (عدم المعرفة الكاملة بالقوانين والتنظيمات المطبقة)؛
  - المخاطر الأخرى مثل: مخاطر السيولة؛ مخاطر الائتمان....الخ؛
  - التعرض للقرصنة والهجمات الفيروسية.