

أولاً: مفهوم البنوك 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 Banking On line
- بنوك الخدمة الذاتية Self-service banking

وعلى الرغم من اختلاف هذه المسميات إلا أن المقصود منها واحد مع اختلاف درجة الرقمنة في أعمال البنوك، وفي هذا الصدد يمكن تعريف البنوك الإلكترونية على النحو التالي:

البنوك الإلكترونية: هي إجراء كافة العمليات البنكية بطرق إلكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة في تقديم الخدمات البنكية، سواء تعلق الأمر بالسحب؛ أو الدفع أو بالانتماء أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك، حيث لا يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك إذ يمكنه القيام ببعض العمليات البنكية مع بنكه وهو في منزله أو مكتبه وهو ما يعني تجوز بعدي الزمان والمكان.

كما تعرف البنوك الإلكترونية أيضا على أنها: تقديم الخدمات البنكية التقليدية أو المبتكرة من خلال استخدام وسيط إلكتروني، وتقوم البنوك بتقديم هذه الخدمات بهدف تعزيز حصتها في السوق البنكية أو لخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية.

في تعريف آخر للبنوك الإلكترونية هي: كافة النشاطات والعمليات والخدمات البنكية التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل البنوك أو حتى المؤسسات المالية باستخدام الوسائل الإلكترونية مثل: الهاتف؛ الحاسوب؛ الصرافات الآلية..... إلخ، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك.

أما لجنة بازل للرقابة البنكية فقد عرفت على أنها: تلك العمليات التي تشمل توفير الخدمات والمنتجات البنكية للأفراد إلكترونيا، حيث تمكن للعميل من الاطلاع على أرصدة حساباته والتحقق منها؛ دفع الفواتير؛ تحويل الأموال بين الحسابات عن بعد..... إلخ.

على الرغم من اختلاف التعاريف المقدمة للبنوك الإلكترونية ومسمياتها، فأنها كلها تشير إلى إمكانية قيام العميل بإدارة حساباته وإنجاز مختلف عملياته البنكية عن بعد سواء كان ذلك في المنزل أو في المكتب أو أي مكان آخر، هذا وتتميز البنوك الإلكترونية عن البنوك التقليدية بجملة الخصائص التالية:

- هي إجراء العمليات البنكية بطريقة إلكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تتيح الصيرفة الإلكترونية تقديم الخدمات البنكية الحديثة والمبتكرة بالإضافة إلى الخدمات البنكية التقليدية؛
- لا تشترط انتقال العميل للبنك من أجل الحصول على الخدمات البنكية المتاحة (بدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة البنكية)؛
- إمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونيا مثل: كشوفات الحسابات والرصيد وغيرها؛

- سرعة تغير القواعد الحاكمة وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات البنكية الإلكترونية؛
- هي خدمات بنكية عبر الحدود لا تعترف بالقيود الجغرافية ولا الزمانية؛
- هي خدمات بنكية تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية وهوما يطرح عدد من المسائل القانونية المتعلقة بأدلة الاثبات؛
- فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوسيع نشاطاتها عالميا 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):

2. الموقع التفاعلي أو الاتصالي (Communicative):

3. الموقع التبادلي (Trnasactionel):

ثالثاً: عوامل ظهور وانتشار البنوك الإلكترونية

إن ظهور وانتشار البنوك الإلكترونية كان كنتيجة حتمية لتفاعل عدة عوامل نستعرضها على النحو التالي:

- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جذرية في طبيعة عمل القطاع المالي والبنكي، مما دفع البنوك إلى تقديم خدمات بنكية تتناسب مع هذا التطور التكنولوجي؛
- التجارة الإلكترونية والتي تتميز عن التجارة التقليدية التي اعتادت البنوك والمؤسسات المالية التعامل في ظلها، باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة منها شبكة الانترنت، مما جعل التطوير الواعي لاستراتيجيات وأساليب العمل على مستوى البنوك ضرورة حتمية؛
- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية وغير البنكية مثل: شركات التأمين؛ شركات الأوراق المالية... إلخ، ومنافستها للبنوك على تقديم خدمات مشابهة للخدمات البنكية؛
- انخفاض تكاليف تقديم الخدمات البنكية عبر الأنترنت والذي يعتبر من أهم العوامل التي أدت إلى نمو العمل البنكي الإلكتروني، فقد أشارت العديد من الدراسات التي أعدت في هذا المجال إلى أن معدل تقديم الخدمة البنكية من خلال فرع البنك قد يصل إلى 1,07 دولار في حين أن تقديمها عن طريق شبكة الانترنت لا يكلف إلا 0,01 دولار؛
- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء بالنسبة للبنوك أو غيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة وتقديم خدمات أفضل للعملاء، الذين أصبحوا يطالبون بخدمات بنكية ذات جودة عالية وتكاليف تنافسية؛
- التوسع الجغرافي؛ فقد تمكنت البنوك الإلكترونية من تقديم وتسويق خدماتها ومنتجاتها لعدد أكبر من العملاء، بما يسمح لها من التغلغل والدخول إلى أسواق جديدة ومن ثم زيادة انتشارها الجغرافي والاستفادة منه؛

- تحرص البنوك دائما على توطيد وتعميق العلاقة بينها وبين عملائها لخلق نوع من الولاء للبنك، وهذا ما توفره البنوك الإلكترونية من خلال زيادة فرص اتصال العميل بالبنك وحصوله على خدماته ومنتجاته البنكية ضمن دائرة مكان وزمان أوسع وهذا ما يعمل على توطيد العلاقة بين العميل وبنكه وخلق نوع جديد من الولاء له.

رابعاً: مزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية

يمكن استعراض مزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية على النحو التالي:

1. مزايا الصيرفة الإلكترونية: تتمثل فيما يلي:

1.1. إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:

1.2. تقديم خدمات بنكية جديدة متكاملة:

1.3. خفض التكاليف:

1.4. زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية:

1.5. تعميق الولاء:

2. عيوب الصيرفة الإلكترونية: في مقابل المزايا التي تم استعراضها سابقاً، يعترض الصيرفة الإلكترونية العديد من

العيوب لعل أهمها ما يلي:

- صعوبة الاستخدام من قبل العملاء مثل: صعوبة اللغة أو عدم توافر النشرات الإرشادية..... إلخ؛

- عدم توافر الأمان والسرية في استخدام التكنولوجيا في العمل البنكي مما يعرض هذا الأخير إلى ما يعرف

بمخاطر التشغيل الناجمة عن ممارسة الأعمال البنكية الإلكترونية؛

- تزايد عمليات غسيل الأموال بسبب تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال بما ساهم في تفاقم هذه الظاهرة من

خلال قبول الودائع من قبل البنوك دون النظر في مصدرها، من منطلق الحرية الاقتصادية أو سري

المهني..... إلخ؛

- صعوبة رقابة البنك المركزي على حجم السيولة، ذلك أن أنظمة البنوك الإلكترونية تتيح للعملاء القيام

بتحويل الأموال وبأي مبالغ خارج حدود الدولة إلى دولة أخرى والعكس بالعكس، مما يجعل الدولة عرضة للتأثر

بأزمات السيولة سواء بالزيادة أو بالنقصان.

المحور الثالث: قنوات الصيرفة الإلكترونية: متطلباتها الأساسية ومخاطرها

لقد تطورت وسائل وأدوات العمل البنكي الإلكتروني بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فظهرت العديد من

قنوات العمل البنكي الإلكتروني التي تتيح للعملاء الوصول إلى الخدمات البنكية عن بعد، في مقابل ذلك تواجه الصيرفة

الإلكترونية عدة مخاطر وتحديات.

أولاً: قنوات توزيع الخدمات البنكية الإلكترونية

إن نجاح البنك يتوقف على اختيار منافذ التوزيع المناسبة لتقديم خدماته الإلكترونية بالشكل المناسب بما يفي

بحاجات العملاء، ومن أهم المنافذ توزيع الخدمات البنكية الإلكترونية نجد ما يلي:

1. خدمات الصيرفة الإلكترونية من خلال الصرافات الآلية (A.T.M):^{1*} هي أكثر الخدمات البنكية الإلكترونية

انتشاراً حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيف ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وكذا تلبية حاجات

* (A.T.M): Automatic Teller Machine.

العملاء حتى بعد أوقات العمل وخلال أيام العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة توضع على جدران الخارجية للبنوك أو في الأماكن العامة (المطارات، الجامعات.... الخ)، ويتم الدخول إلى هذه الأجهزة التي تكون متصلة بشبكة حاسوب للبنك بواسطة بطاقة إلكترونية يحملها العميل ويستخدم فيها رقم سري للدخول إلى حسابه، وتستخدم في العديد من العمليات البنكية مثل: السحب؛ الإيداع النقدي؛ الاستفسار عن الرصيد؛ تحويل الأموال بين الحسابات؛ الحصول على كشف الرصيد.

1.1.1. الموزع الآلي للأوراق النقدية (D.A.B):**

1.1.2. الشباك الآلي للأوراق النقدية (G.A.B):*

2. نهائي نقطة البيع الإلكترونية (T.P.V):**

3. خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف (الهاتف البنكي) Phone Banking:

4. الصيرفة المكتبية أو المنزلية Banking office And home:

5. الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف المحمول Mobile Banking:

6. الصيرفة الإلكترونية عبر التلفزيون TV . Banking:

7. الصيرفة الإلكترونية عبر شبكة الانترنت "بنوك الأنترنت" I . Banking:

ثانياً: المتطلبات الأساسية للعمل البنكي الإلكتروني

يتطلب الولوج إلى ممارسة الصيرفة الإلكترونية توفر مجموعة من المقومات الأساسية لتطورها وحسن سيرها، وكذا خلق الثقة لدى العملاء بالعمل البنكي الإلكتروني، ومن أهم هذه المتطلبات نستعرض التالي:

1. البنية التحتية التقنية: تعد البنية التحتية التقنية من أهم متطلبات الصيرفة الإلكترونية والتي تتكون من:

1.1. البنية التحتية للاتصالات على مستوى الدولة ومختلف القطاعات الاقتصادية:

1.2. التكنولوجيا الحديثة للعمليات البنكية الإلكترونية:

2. الكوادر البشرية المؤهلة للعمل البنكي الإلكتروني:

3. التطوير والمتابعة:

4. الوعي والثقافة بالعمليات البنكية الإلكترونية:

5. الشراكة والتكامل بين العمليات البنكية الإلكترونية:

6. وسائل الأمان والحماية للعمليات البنكية الإلكترونية:

ثالثاً: مخاطر الصيرفة في الإلكترونية

** (D.A.B) : Distributeur Automatique De Billes.

* (G.A.B) : Guichet Automatique De Billes

** (T.P.V) : Terminal Pointe De Vente

من أهم المخاطر التي تواجهها الصيرفة الإلكترونية نذكر ما يلي:

1. المخاطر الاستراتيجية:

2. المخاطر التشغيلية:

3. مخاطر السمعة:

4. المخاطر القانونية:

5. المخاطر التكنولوجية:

6. المخاطر الفجائية: