

واقع وتحديات الأعمال المصرفية الإلكترونية المملكة العربية السعودية أنموذجاً

د. غربي عبد الحليم ، د. بورقية شوقي
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية

ملخص

شهدت الصناعة المصرفية خلال العقود الأخيرة توسعاً كبيراً في التكنولوجيا المصرفية التي من أبرز مظاهرها انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية؛ لما تحقّقه من مزايا عديدة للعملاء. وتواجه الأعمال المصرفية الإلكترونية مخاطر عديدة تتمثل فيما يلي: المخاطر التقنية، مخاطر الاحتيال، مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني، مخاطر قانونية، مخاطر فجائية، مخاطر تكنولوجية؛ الأمر الذي يتطلب إدارتها من قبل الهيئات الرقابية والإشرافية. تهدف هذه الورقة البحثية إلى الوقوف على تجربة العمل المصرفي الإلكتروني في المملكة العربية السعودية؛ حيث قررت مؤسسة النقد العربي السعودي عام 2010 إصدار «قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية» لكي تتمكن البنوك السعودية من حماية معلومات عملائها، وتقليل حالات الاحتيال، وإدارة المخاطر المتعلقة بالمصرفية الإلكترونية، وتقليل عدد الشكاوى من مستخدمي المصرفية الإلكترونية... الكلمات المفتاحية: الأعمال المصرفية الإلكترونية، أنظمة المدفوعات الإلكترونية، مؤسسة النقد العربي السعودي، المملكة العربية السعودية.

Abstract

The banking industry knew in recent decades a significant expansion in banking technology, which is the most aspect is the spread of E-Banking because of its advantages for customers.

E-Banking faces many risks which are: technique risks, imitation risks, law risks, surprising risks, technological risks; which requires management by regulators

and supervisors.

The aim of this paper is to describe the experience of E-Banking in Saudi Arabia. SAMA has decided to issue "E-Banking Rules" in 2010; in order to enable Saudi banks to protect customers' information, reduce fraud incidents, and manage e-banking related risks as also to minimize the number of complaints from E-Banking users,

Key words : *E-Banking, Electronic Payments Systems, Saudi Arabian Monetary Agency, Saudi Arabia.*

مقدمة:

يشهد القرن الواحد والعشرون تطوراً نوعياً في الخدمات المصرفية؛ حيث تتسابق البنوك في العالم من أجل تقديم خدماتها المصرفية وفقاً لأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ مما أدى إلى انتشار استخدام مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية... وفي إطار جهود البنوك السعودية الهادفة إلى تحسين مستوى الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها؛ حققت البنوك تقدماً في مجال المصرفية الإلكترونية على نحو مكن العملاء من إنجاز العديد من عملياتهم المصرفية من مواقعهم باستخدام شبكة الإنترنت وباستخدام هواتفهم الذكية؛ دون الحاجة إلى التواجد في فروع البنوك. إن الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها البنوك العاملة في السعودية ترتبط بحزمة واسعة من إجراءات الحماية التي تكفل لعملائها الحصانة من ظاهرة «الاحتيال المالي والمصرفي الإلكتروني» التي أصبحت واقعاً ملموساً وتحدياً قائماً أمام جميع الهيئات والمؤسسات التشريعية والرقابية والمصرفية والأمنية والإعلامية...

إشكالية البحث

تتمثل المشكلة البحثية في الإجابة عن السؤال التالي: ما واقع الأعمال المصرفية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية؟ وما التحديات التي تواجهها في المرحلة القادمة؟

أهداف البحث

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحقيق ما يلي:

التعرف على واقع العمل المصرفي الإلكتروني في المملكة العربية السعودية؛
الوقوف على أنظمة المدفوعات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية؛
استقراء جهود البنوك السعودية في مواجهة التحديات المصرفية الإلكترونية.

فرضيات البحث

في ضوء إشكالية الورقة وأهدافها؛ يمكن صياغة فروض البحث كما يلي:
تؤثر جهود مؤسسة النقد العربي السعودي في زيادة حجم الأعمال المصرفية الإلكترونية؛
تؤدي أنظمة المدفوعات الإلكترونية السعودية إلى زيادة كفاءة الأعمال المصرفية

الإلكترونية؛

تُسهّم مؤسسات النظام المصرفي والمالي السعودي في زيادة وعي المجتمع بمخاطر الأعمال المصرفية الإلكترونية.

خطة البحث

ستعالج هذه الورقة البحثية المحاور التالية:

أولاً: واقع العمل المصرفي الإلكتروني في المملكة العربية السعودية؛

ثانياً: أنظمة المدفوعات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية؛

ثالثاً: تحديات المصرفية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

أولاً: واقع العمل المصرفي الإلكتروني في المملكة العربية السعودية

تطور النظام المصرفي السعودي:

يتكون النظام المصرفي للمملكة العربية السعودية من مؤسسة النقد العربي السعودي (البنك المركزي) والبنوك التجارية، وقد تم تنظيم القطاع المصرفي وفق «نظام مراقبة البنوك» الصادر بالمرسوم الملكي في عام 1966، ويقوم مجلس الوزراء بإصدار تراخيص لإنشاء البنوك، وذلك بناءً على توصيات من وزير المالية بعد الإطلاع عليها من قبل البنك المركزي.

ويُعد النظام المصرفي السعودي أحد أكثر الأنظمة سلامة وكفاءة في العالم، وقد بدأ مساره الحديث مع نشأة مؤسسة النقد العربي السعودي في عام 1952.

وفيما يلي استعراض لأبرز ما شهدته النظام المصرفي السعودي من تطورات:

جدول 1: تطور النظام المصرفي السعودي

الفترة	التطور
1950-1960	بدأت مؤسسة النقد العربي السعودي نشاطها بتاريخ 4/10/1952؛ حيث كانت مدينة جدة مقراً لها ثم فتحت لها فروعاً في (مكة والمدينة 1953، الدمام 1954، الطائف والرياض 1955)، وكانت إحدى المهام الأولى من إنشائها هي تطوير وإيجاد عملة سعودية معتمدة، ثم صدر نظام مراقبة النقد في 16/7/1957
1960-1970	تركز الاهتمام على وضع وصياغة الأنظمة واللوائح المصرفية في ظل اتساع الأعمال المصرفية وقبول المملكة إمكانية تحويل الريال بالكامل في عام 1961. وفي عام 1966 تم إصدار نظام مراقبة البنوك الذي منح مؤسسة النقد العربي السعودي صلاحيات رقابية واسعة.

واقع وتحديات الأعمال المصرفية الإلكترونية المملكة العربية السعودية نموذجاً

1970-1980	نمت أصول البنوك من 3 مليار ريال إلى 93 مليار ريال، وارتفعت الودائع من 2 مليار ريال إلى 68 مليار ريال. وأعلنت الحكومة السعودية عن المشاركة السعودية مع البنوك الأجنبية (سعودة البنوك الأجنبية). وبحلول عام 1980، كان لعشرة بنوك، من أصل 12 مصرفاً في المملكة، حصة مشاركة أجنبية كبيرة، وارتفع عدد فروع البنوك إلى 247 فرعاً.
1980-1990	تراجعت إيرادات الحكومة بدرجة كبيرة من 368 مليار ريال في عام 1981 إلى 104 مليار ريال في عام 1987؛ نتيجةً لانخفاض الحاد في أسعار النفط العالمية. وأحدث هذا الانخفاض ضغوطاً كبيرة على نوعية أصول البنوك التي تدهورت مع تباطؤ النمو. وعانت البنوك من القروض المتعثرة؛ مما أدى إلى انخفاض أرباحها.
1990-2000	تم تدشين الشبكة السعودية للمدفوعات «سبان»، تحت إشراف مؤسسة النقد العربي السعودي عام 1990، ويمثل بداية انطلاق الخدمات المصرفية الإلكترونية. وبعد انتهاء أزمة الخليج؛ حدث انتعاش في الاقتصاد، وشهد النشاط المصرفي نمواً سريعاً. ولم تؤثر التقلبات المفاجئة في أسعار النفط والأوضاع الدولية الصعبة على استمرار انتعاش الاقتصاد.
2000-2010	أسندت مهمة الإشراف على قطاع التأمين إلى مؤسسة النقد عام 2003، وانتقل الإشراف على سوق الأسهم من مؤسسة النقد إلى هيئة السوق المالية عام 2004، كما تم البدء بتشغيل نظام سداد للمدفوعات في العام نفسه.
2010-2020	يتواجد في المملكة العربية السعودية حالياً 24 مصرفاً منها 12 مصرفاً وطنياً؛ حيث ارتفع الائتمان المصرفي الممنوح للقطاع الخاص في عام 2012 ليبلغ نحو تريليون ريال. وقد منحت الحكومة السعودية أولوية كبرى لتدريب وتنمية الموارد البشرية الوطنية العاملة في هذه البنوك.

المصدر: راجع الموقع الإلكتروني: <http://www.saudi.banks.info/saudi-economy>

لقد أدركت المملكة العربية السعودية بأن الدول التي لا تمتلك أنظمة بنية تحتية فعالة للمدفوعات الإلكترونية تقل فرصها للمنافسة عالمياً، وتصبح أكثر عرضة للتقلبات الاقتصادية؛ ومن ثم أنشأت مؤسسة النقد العربي السعودي «إدارة التقنية البنكية» لتكون مسؤولة عن بناء وتطوير وتشغيل البنية التحتية لأنظمة المدفوعات الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية¹.

وقد حصلت مؤسسة النقد العربي السعودي ممثلة بإدارة التقنية البنكية على شهادة الالتزام بمعيار الـ PCI DSS v2.0.2 وبهدف توفير مستوى عالٍ من الحماية والسرية للبيانات الخاصة بعمليات بطاقات الدفع

وتقليل مخاطر الاحتيال، اعتمدت مؤسسة النقد العربي السعودي معيار: (PCI DSS-Payment Card Industry Data Security Standard) الذي أقره «مجلس المعايير الأمنية لصناعة بطاقات الدفع» المعني بوضع المعايير الأمنية لبطاقات المدفوعات عالمياً.

وقد بادرت مؤسسة النقد العربي السعودي في أواخر عام 2009 إلى وضع برنامج يهدف إلى رفع مستوى حماية الشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN) وبيانات بطاقتها وبطاقات الدفع الائتمانية من خلال تطبيق متطلبات المعيار المشار إليه في أنظمتها وإجراءاتها الداخلية، ولدى البنوك المحلية، إضافة إلى جميع الأطراف ذات الصلة بالعمليات المالية ولاسيما بطاقات الدفع والدين، مثل: مزودي خدمات الربط وشركات توريد أجهزة نقاط البيع وشركات طباعة البطاقات المصرفية ومقدمي خدمة الدفع بواسطة نقاط البيع.

وحصلت مؤسسة النقد العربي السعودي على شهادة التوافق مع المعيار، إضافة إلى حصول جميع البنوك التي تقدم خدمات بطاقات الدفع في المملكة عليها، ويمثل ذلك خطوة هامة من أجل رفع مستوى أمن بيانات وعمليات بطاقات الدفع الخاصة بالعملاء، وتعزيزاً لأمن المعلومات بشكل عام في القطاع المصرفي السعودي.

ومن المناسب الإشارة هنا إلى أن «الالتزام» بمتطلبات المعيار عملية مستمرة وبما يساعد وبشكل مستمر على مراقبة التهديدات الأمنية وتحسين وسائل التعامل معها والتصدي لمخاطر الاختراقات الأمنية لبيانات بطاقات الدفع. وانعكست عملية تطبيق متطلبات المعيار على القطاع بعدد من الفوائد من أهمها: جعل الهيئات أكثر استعداداً للتوافق مع المعايير الأمنية العالمية الأخرى، وتعزيز أسس الإستراتيجيات الأمنية، وإعطاء فرصة جيدة للتعرف على وسائل تحسين كفاءة البنية التحتية لتقنية المعلومات. وفيما يلي شكل يوضح تطور مبادرات مؤسسة النقد العربي السعودي في مجال أنظمة المدفوعات الإلكترونية:

شكل 1:

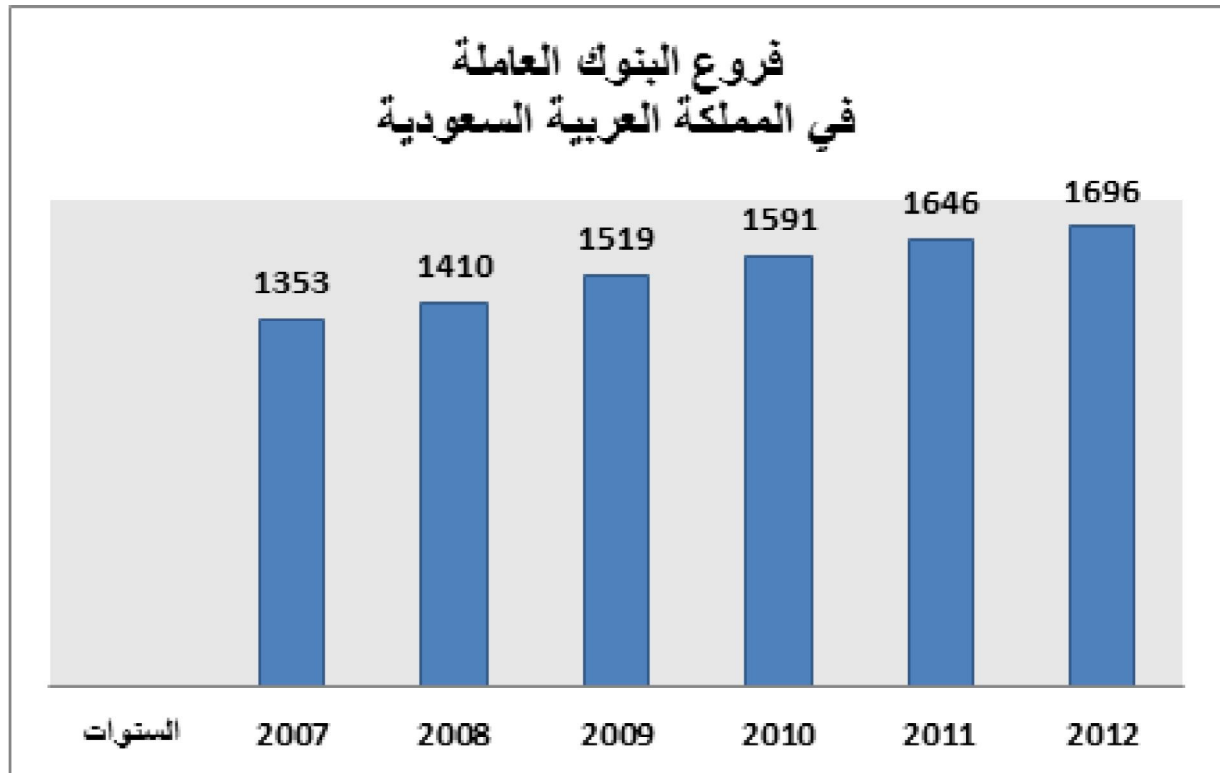


المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، «أنظمة المدفوعات بالمملكة العربية السعودية»، 2010، ص: 6.

عدد البنوك وفروعها في السعودية:

تقوم البنوك السعودية المحلية بدورها في خدمة الاقتصاد الوطني وفق أحدث التقنيات الآمنة في مجال الخدمات المصرفية، وقد ارتفع الائتمان المصرفي الممنوح للقطاع الخاص في عام 2012 ليبلغ نحو تريليون ريال، وبلغ عدد البنوك المحلية والأجنبية العاملة في المملكة حالياً 24 مصرفاً منها 12 بنكاً محلياً و12 فرع بنك أجنبي. وبهدف تحقيق انتشار أفضل وخدمة شريحة أكبر من العملاء؛ ارتفع عدد فروع البنوك العاملة في المملكة في عام 2012 بنحو 50 فرعاً ليبلغ عددها نحو 1.700 فرعاً.

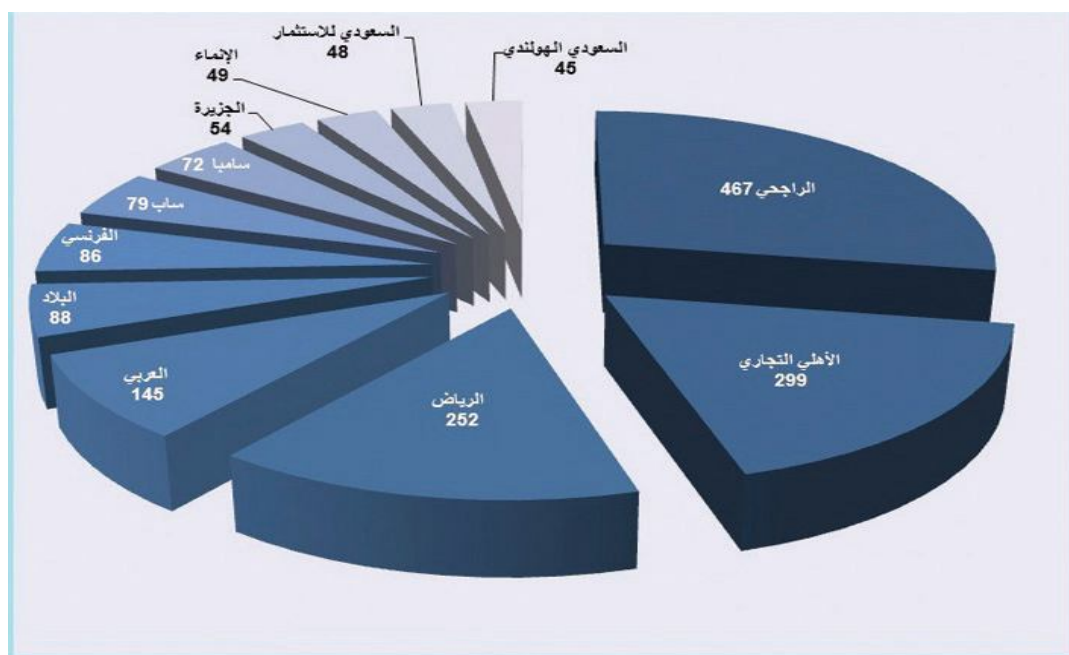
شكل 2: تطور فروع البنوك السعودية خلال الفترة 2007-2012



المصدر: راجع: مؤسسة النقد العربي السعودي، «النشرة الإحصائية الشهرية»، يناير 2013، ص: 43.

ويتصدر مصرف الراجحي القطاع المصرفي من حيث عدد الفروع، مقارنة ببقية البنوك الأخرى بـ 467 فرعاً، يليه البنك الأهلي التجاري بـ 299 فرعاً، ثم بنك الرياض بـ 252 فرعاً.

شكل 3: توزيع فروع البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية عام 2012



المصدر: راجع: مؤسسة النقد العربي السعودي، «النشرة الإحصائية الشهرية»، مرجع سابق، ص: 43.

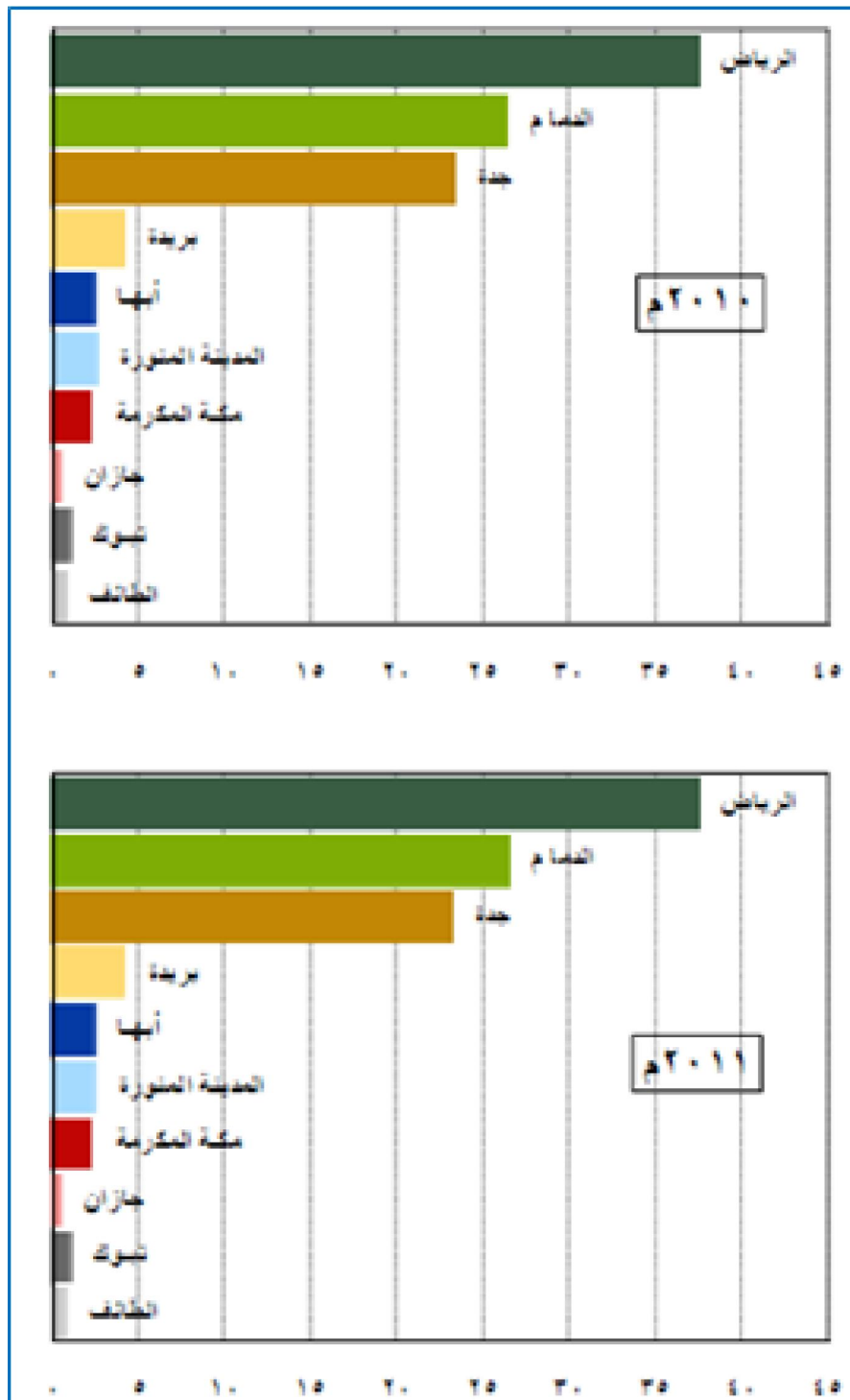
ووفقاً لتوزيع الفروع حسب المناطق الإدارية؛ فإن منطقة الرياض تحظى بما نسبته 30% من الإجمالي، ومنطقة مكة المكرمة بنحو 22.6%، والمنطقة الشرقية بنسبة 18.8%، ومنطقة المدينة المنورة بنسبة 4.6% من الإجمالي³.

واقع التقنية المصرفية في السعودية:

ارتفع عدد الشيكات التجارية والشخصية التي أنجزتها غرف المقاصة بالمملكة في عام 2011 بنسبة 1.8% إلى 60,266 مليون شيك مقارنة بعام 2010، وارتفعت قيمتها بنسبة 6.8% إلى 580.3 مليار ريال. وارتفع متوسط قيمة الشيك عام 2011 بنسبة 5% من 88.230 ريال عام 2010 إلى 92.629 عام 2011.

وبشكل عام ارتفع عدد الشيكات التجارية والشخصية المنفذة من خلال المقاصة الآلية في غرف المقاصة الرئيسية في المملكة، وكان الارتفاع في غرفة الرياض بنسبة 1.8% لتبلغ 2,3 مليون شيك، وفي غرفة الدمام بنسبة 2% لتبلغ 1.7 مليون شيك، وفي غرفة تبوك بأعلى نسبة ارتفاع 5.8% لتبلغ 58.000 شيك. وفي المقابل؛ انخفض عدد الشيكات التجارية والشخصية التي تمت مقاصتها آلياً في غرفة الطائف بنسبة 0.1% لتبلغ 42.500 شيك، وفي غرفة المدينة المنورة بنسبة 0.5% لتبلغ 151.800 شيك.

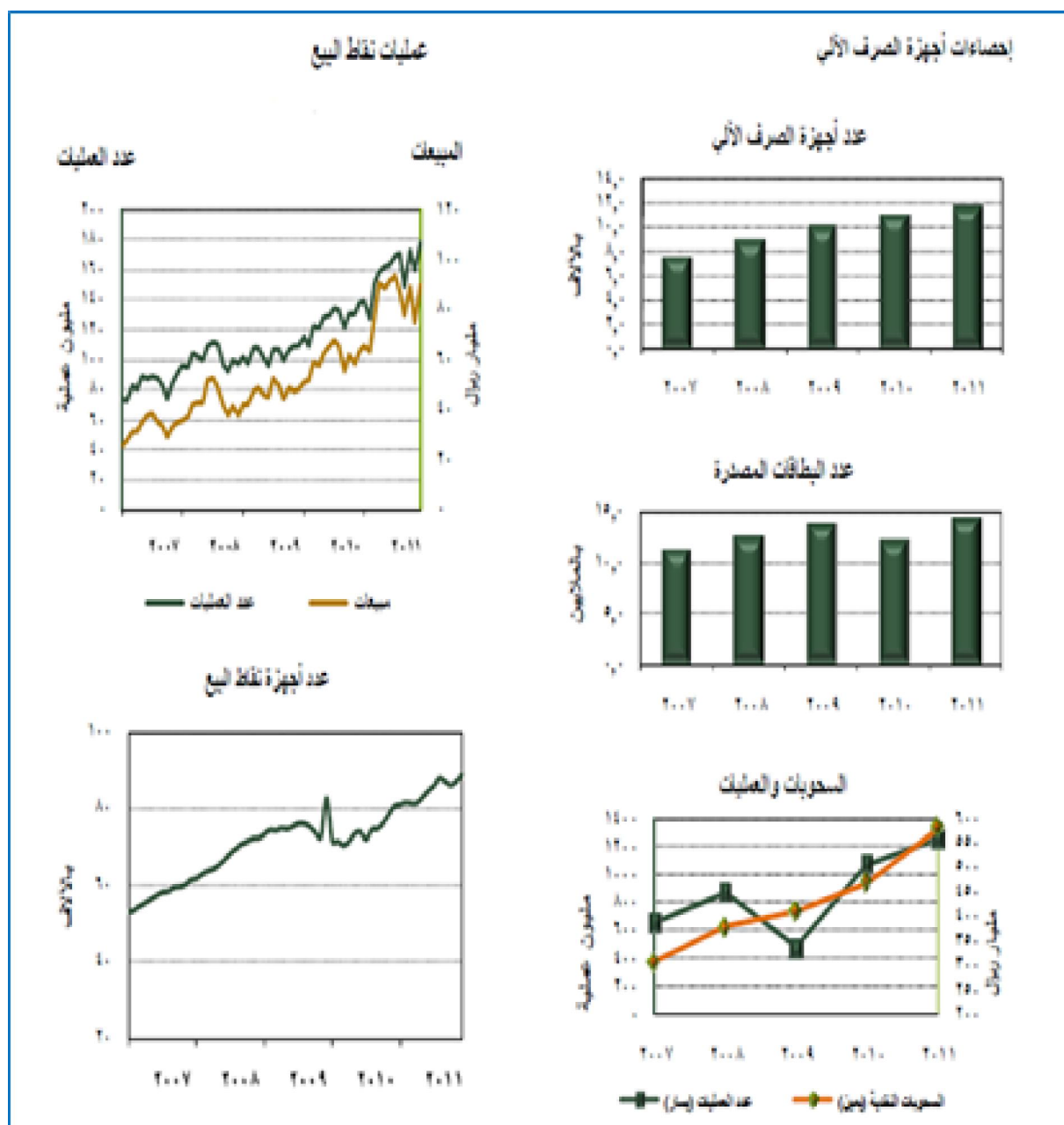
شكل 4: توزيع شيكات المقاصة التجارية والشخصية حسب المدن (2010، 2011)



المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، «التقرير السنوي الثامن والأربعون»، مرجع سابق، ص: 219.

واستمرّ النمو في حجم العمليات المصرفية الإلكترونية لأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات المصرفية؛ الأمر الذي يشير إلى زيادة ثقة العملاء في استخدام التقنية المصرفية الحديثة؛ وذلك على النحو الذي يعكسه الشكل التالي:

شكل 5: تطور أجهزة وعمليات الصراف الآلي ونقاط البيع في المملكة العربية السعودية خلال الفترة 2007-2011



المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، «التقرير السنوي الثامن والأربعون»، مرجع سابق، ص: 47.
وخلال عام 2012 زادت جميع البنوك السعودية من عدد صرافاتها الآلية باستثناء البنك

العربي الوطني؛ حيث تراجع عدد صرافاته بـ 49 صرافاً ليبلغ إجمالي عدد أجهزة الصراف لديه 886 صرافاً، تلاه بنك الرياض متراجعاً بثلاثة أجهزة إلى 2.591 صرافاً في نهاية 2012. وفي المقابل؛ زاد مصرف الراجحي عدد صرافاته إلى 3.297 صرافاً بزيادة قدرها 263 صرافاً في عام 2012، يليه مصرف الإنماء بزيادة قدرها 250 صرافاً ليصل عددها إلى 650 صرافاً نهاية 2012، في حين استقر عدد صرافات البنك السعودي الهولندي عند المستوى نفسه لعام 2011 عند 257 صرافاً.

وبلغ عدد أجهزة الصراف الآلي للبنوك الأجنبية العاملة في السعودية 23 صرافاً موزعة على أربعة بنوك تصدرها بنك الإمارات دبي الوطني بـ 15 صرافاً، يليه بنك مسقط بستة صرافات، وبنك البحرين الوطني وبنك الكويت الوطني بصراف واحد لكل منها.

تجدر الإشارة إلى أن البنوك السابقة لم تزد عدد صرافاتها في عام 2012؛ غير أن بنك الكويت الوطني قلص من عدد صرافاته بجهاز واحد في 2012.

وإضافة إلى عدد الصرافات للبنوك المحلية والأجنبية، يوجد 12 جهاز صراف آلي داخل مباني مؤسسة النقد العربي السعودي؛ ليصبح إجمالي عدد أجهزة الصراف الآلي في السعودية 12.712 جهازاً لعام 2012.

جدول 2: توزيع أجهزة الصراف الآلي في البنوك السعودية خلال الفترة 2007-2012

نهاية الفترة End of Period	بنك الأمري The National Commercial Bank	بنك الرياض Riyadh Bank	بنك السعودي الفرنسي Banque Saudi Franco	بنك العربي الوطني The Arab National Bank	بنك السعودي البريطاني Saudi British Bank	بنك الجزيرة Bank Al-Jazeera	بنك السعودي البندي Saudi Hollandi Bank	بنك السعودي الاستثمار Saudi Investment Bank	مصرف الراجحي Al-Rajhi Bank
2007	1,184	1,562	320	705	401	190	179	221	1,921
2008	1,384	2,027	274	842	452	314	169	247	2,266
2009	1,485	2,433	330	899	474	296	221	293	2,460
2010	1,626	2,576	385	927	510	308	245	324	2,750
2011	1,791	2,594	437	935	524	318	257	334	3,034
2012	1,960	2,591	482	886	569	350	257	379	3,297

نهاية الفترة End of Period	بنك مصرف سامبا Samba Financial Group	بنك البلاد AL-Bilad Bank	بنك الإمارات بنك الإمارات Emirates NBD	بنك الكويت الوطني National Bank of Kuwait	بنك مسقط Muscat Bank	بنك الإمارات Ajman Bank	بنك البحرين الوطني National Bank of Bahrain	أخرى * Others *	المجموع Total
2007	438	400	5	2	3	—	—	12	7,543
2008	476	420	5	2	3	—	—	12	8,893
2009	496	450	12	2	4	82	1	12	9,950
2010	512	497	15	2	5	190	1	12	10,885
2011	520	586	15	2	6	400	1	12	11,766
2012	528	728	15	1	6	650	1	12	12,712

المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، «النشرة الإحصائية الشهرية»، مرجع سابق، ص: 45-46.

وبلغ عدد أجهزة نقاط البيع في عام 2012 نحو 93.000 جهازاً؛ وهو ما يشير إلى توسع البنوك السعودية في إتاحة ونشر خدمات نقاط البيع لدى القطاع التجاري في المملكة؛ حيث تتوزع أجهزة نقاط البيع في البنوك السعودية على النحو التالي:

جدول 3: توزيع نقاط البيع في البنوك السعودية خلال الفترة 2007-2012

نهاية الفترة End of Period	بنك الأمري The National Commercial Bank	بنك الرياض Riyadh Bank	بنك السعودي الفرنسي Banque Saudi Franco	بنك العربي الوطني The Arab National Bank	بنك السعودي البريطاني Saudi British Bank	بنك الجزيرة * Bank Al-Jazeera	بنك السعودي البندي Saudi Hollandi Bank	بنك السعودي الاستثمار Saudi Investment Bank	مصرف الراجحي Al-Rajhi Bank	مصرف سامبا Samba Financial Group	بنك الإمارات Ajman Bank	بنك البلاد AL-Bilad Bank	المجموع Total
2007	10,641	6,787	5,341	8,275	5,772	—	5,056	169	14,621	4,892	—	3	61,557
2008	12,625	8,118	5,810	10,135	6,176	—	5,642	173	17,631	5,720	—	321	72,351
2009	16,541	9,851	6,180	11,870	6,976	—	6,613	142	18,070	5,694	—	683	82,620
2010	13,457	10,713	5,147	9,364	7,069	—	7,190	154	21,045	5,381	—	925	80,505
2011	13,491	13,827	5,080	9,304	7,478	802	6,767	202	25,339	5,097	32	1,284	88,793
2012	12,775	12,930	5,922	10,180	7,868	2,321	7,993	553	24,133	5,410	686	1,758	92,538

المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، «النشرة الإحصائية الشهرية»، مرجع سابق، ص: 48.

ثانياً: أنظمة المدفوعات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (نظام سريع):

تم تشغيل النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة والمعروف اختصاراً بـ «سريع» The SARIE (Saudi Arabian Riyal Interbank Express) في 14/5/1997، وقد أحدث نظام «سريع» الذي تم تصميمه وفقاً لمفهوم التسويات الإجمالية الآنية (RTGS) تقدماً في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية في المملكة؛ حيث يشكل البنية الأساسية التي يعتمد عليها عدد من أنظمة المدفوعات والتسويات المالية المتقدمة، وتشمل هذه الأنظمة ما يلي:

غرف المقاصة الإلكترونية (ACH) وهو نظام لمقاصة الشيكات آلياً؛

الشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN) التي تربط شبكات أجهزة الصرف الآلي وتحويل الأموال إلكترونياً عند نقاط البيع (EFTPOS)؛

نظام تسوية الأوراق المالية (تداول)؛

نظام سداد للمدفوعات، وهو نظام مركزي لعرض ودفع الفواتير والمدفوعات الأخرى إلكترونياً.

وتشكل النقلة التقنية والخدمات المصرفية الحديثة التي أحدثها نظام «سريع» في القطاع المصرفي السعودي علامة مميزة في تاريخ تطور أنظمة المدفوعات في المملكة منذ إصدار أول ريال معدني سعودي عام 1928، وقد تم اقتباس شعار نظام «سريع» من هذا الريال لربط سلسلة تطور المدفوعات في المملكة.

ويجمع نظام سريع بين وظيفتي المدفوعات المرتفعة القيمة والحجم على حد سواء، كما يعد نظاماً متكاملاً للتسويات الإجمالية الآنية؛ حيث يتيح لكافة البنوك المحلية إجراء التحويلات المالية فيما بينها بالريال السعودي بصورة فورية من خلال حساباتها لدى مؤسسة النقد العربي السعودي، ويعمل طوال 24 ساعة متيحاً الاستفادة القصوى من إمكانياته، إضافة إلى أنه يضمن إنجاز الدفع مع عدم قابلية النقص، كما أنه يعطي البنوك حرية الوصول لحساباتها لدى مؤسسة النقد، ومراقبة مراكزها المالية بصورة مستمرة.

وتتمثل الأهداف الرئيسية لنظام «سريع» فيما يلي⁴:

إجراء التحويلات المالية إلكترونياً وضمان وصولها إلى المستفيد فوراً؛

تقديم خدمات ومنتجات مصرفية متطورة؛

تقليل المخاطر المالية والاستغناء عن حمل النقد بغرض التحويل من بنك إلى آخر؛

خفض تكاليف الخدمات المالية المصرفية؛

تعزيز الأداء المالي وتنظيم المدفوعات المالية في القطاع المصرفي؛

إرساء الأسس التقنية والإجرائية للتطورات المستقبلية مثل التجارة الإلكترونية.

ويستخدم سريع التنظيم الدولي لأرقام الحسابات المصرفية؛ حيث يعمل القطاع المصرفي

في المملكة العربية السعودية بالتنظيم الجديد لأرقام حسابات عملاء البنوك ليصبح متوافقاً مع التنظيم الدولي لأرقام الحسابات المصرفية أو ما يُعرف بـ (آيبان- IBAN)، وهو اختصار لمفهوم الرقم الدولي للحساب المصرفي (International Bank Account Number).

وهذا التنظيم مبني على المواصفات الدولية المتعارف عليها والخاصة برقم الحساب المصرفي (ISO Standard 13616)؛ حيث يحقق هذا التنظيم توحيداً دولياً لترميز وطول عدد خانات رقم الحساب المصرفي؛ مما يجعل الأنظمة التقنية والتشغيلية لدى البنوك تتمكن من قراءة هذه الأرقام بيسر وسهولة؛ ومن ثم تتم معالجة التحويلات المالية دون أخطاء، ويواكب ذلك سرعة في التنفيذ خلال المراحل المتعددة التي تمر بها عمليات التحويل المالي محلياً ودولياً، وتساعد تقنية وتنظيم (IBAN) على استخدام تقنيات التنفيذ الآلي المباشر (Straight Through Processing) وهو ما يعزز من كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، ويحسن من أدائها، ويختصر الفترة الزمنية للإجراءات التنفيذية لكل عملية تحويل، كما يوحد عدد خانات أرقام الحسابات المصرفية الخاصة بعملاء البنوك في المملكة العربية السعودية؛ ليصبح طولها متماثلاً لدى كافة عملاء القطاع المصرفي بصرف النظر عن البنك الذي ينتمي إليه العميل. وتتمثل خدمات «سريع» فيما يلي:

خدمة التحويلات المصرفية: لقد كانت التحويلات بين البنوك وعملائها قبل تقديم نظام «سريع» تنفذ باستخدام طرق تقليدية كالتلكس والشيكات أو حمل النقد بغرض التحويل؛ مما يجعل إنجاز معاملات التحويل واتمامها يستغرق الكثير من الوقت والجهد ويُعرضها إلى عدد من المخاطر، أما ربط جميع أنظمة المدفوعات المالية بين البنوك بواسطة نظام «سريع»؛ فإنه يستطيع العملاء التحويل من وإلى أي حساب مصرفي داخل المملكة العربية السعودية آلياً بيسر وأمان وفي فترة زمنية قياسية؛

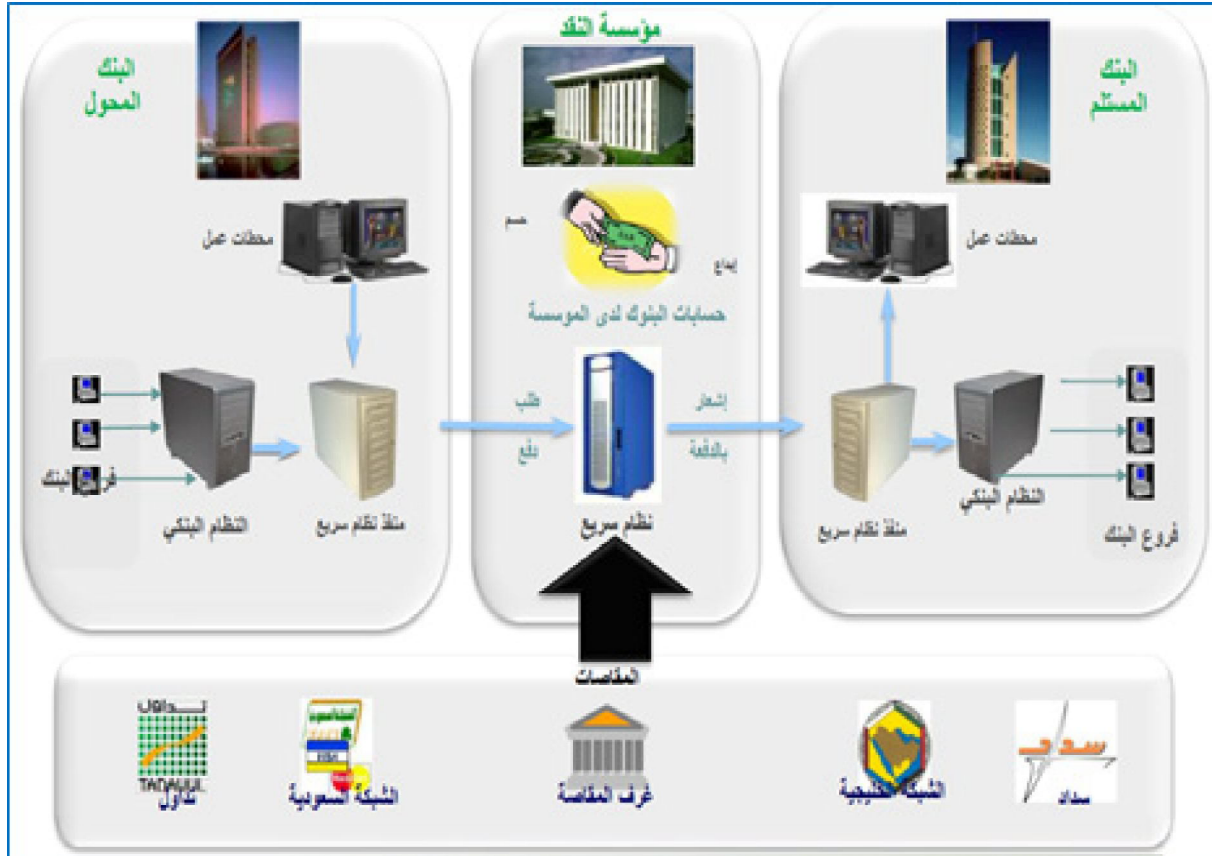
خدمة إيداع الرواتب الشهرية: لقد كان صرف الرواتب سابقاً يتم إصدار الشيكات أو الدفع نقداً وهي عملية بطيئة ومجهددة للقطاعين العام والخاص وكذلك للعملاء. أما مع نظام «سريع» فقد أصبح بإمكان المؤسسات الحكومية والتجارية صرف الرواتب والمستحقات الشهرية بصورة آلية؛ بحيث يوفر نظام «سريع» خدمة التحويل السريع للراتب والذي بموجبه يتم تحويل الراتب مباشرة من القطاع أو صاحب العمل إلى الحساب المصرفي الخاص بالموظف، ويغني عن الحضور الشخصي لفروع البنوك، إضافة إلى إمكانية التمتع بمزايا الشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN) ونقاط البيع؛

خدمة الحسم المباشر: إن تكرار دفع الفواتير والأقساط الشهرية المنتظمة أحد الأسباب الرئيسة لازدحام البنوك وانتشار الطوابير والذي يؤدي إلى زيادة العبء على العملاء وموظفي البنوك بصورة غير مقبولة لكلا الطرفين. أما باستخدام نظام «سريع» فإنه يمكن تسوية هذه المدفوعات إلكترونياً دون الحاجة إلى زيارة العميل للبنك شخصياً؛ حيث يسمح «سريع» بأن يقوم أي بنك بإجراء قيد مدين على حساب العميل وتحويل

الأموال لحساب المستفيد لدى أي بنك في المملكة وبسقف أعلى للخصم الدوري يُحدّد من قبل العميل.

شكل 6: آلية عمل نظام سريع

المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، «أنظمة المدفوعات بالمملكة العربية السعودية»، مرجع سابق، ص: 10.



وفيما يلي تطور مبالغ عمليات النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (سريع) خلال الفترة 1998-2011:

جدول 4: تطور مبالغ عمليات النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (سريع)

خلال الفترة 2011-1998 (الوحدة: مليون ريال)

- تشمل عمليات الحسم المباشر ومستحقات مؤسسة النقد على البنوك.
المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، «التقرير السنوي الثامن والأربعون»، مرجع سابق، ص: 212.

الفترة	مدفوعات العملاء			مدفوعات ما بين المصارف			أخرى	المجموع
	مجمعة	مفردة	مجموع 1	مجمعة	مفردة	مجموع 2		
1998	24855	259589	284444	271984	4675272	4947256	3	5248108
1999	35164	288315	323479	240365	5056889	5297254	16408	5630165
2000	58331	316389	374720	234418	4636368	4870786	9432	5249428
2001	94613	355741	450354	144907	5205888	5350795	3922	5805554
2002	212521	452469	664990	195229	6436254	6631483	4405	7304218
2003	245095	520288	765383	147025	6305160	6452185	7745	7223771
2004	293601	735407	1029008	86796	6899006	6986702	6203	8024035
2005	379637	1011538	1391175	116589	8629928	8746517	8325	10146142
2006	441327	1604279	1645606	107618	12077171	12184789	8450	13839959
2007	550269	1320991	1781260	72670	3173199	31802869	9563	33612849
2008	719303	2092324	2711628	79047	32979135	33058182	28720	35805756
2009	716980	2176357	2793437	42404	58280884	58323287	35946	61134164
2010	866620	2015081	2881701	36500	52541937	52578437	17440	55543997
2011	1159353	2304258	3463612	37264	50894509	50931773	83859	54453784
							58399	

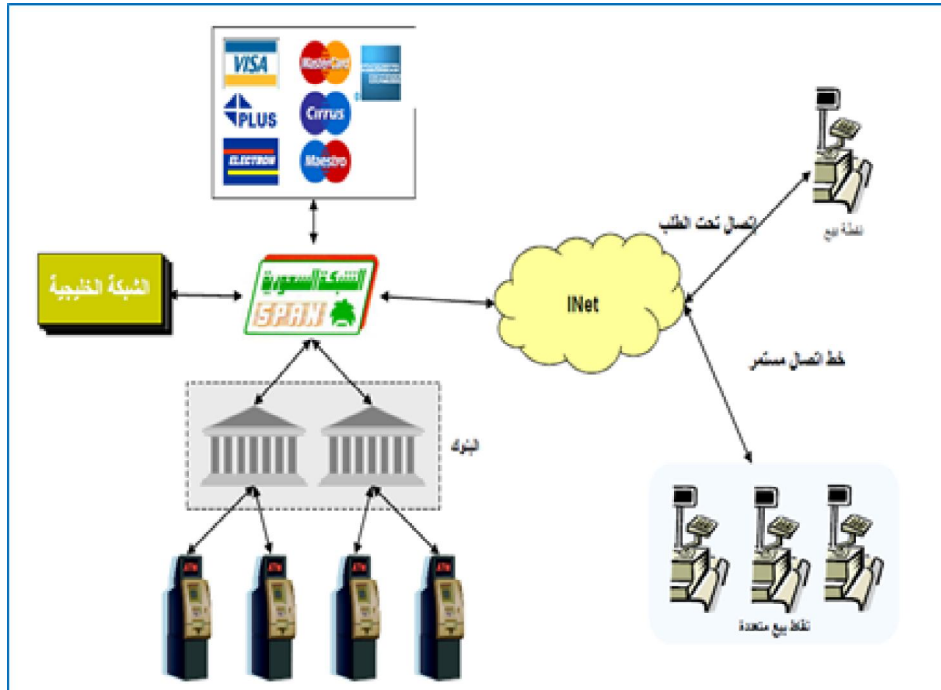
الشبكة السعودية للمدفوعات:

تُعدّ شبكة المدفوعات السعودية (SPAN) (Saudi Payments Network) التي أنشئت عام 1990، شبكة المدفوعات الإلكترونية الوحيدة في المملكة العربية السعودية؛ حيث تربط كافة أجهزة الصرف الآلي وطرفيات نقاط البيع في كافة أنحاء المملكة بشبكة مدفوعات مركزية تقوم بدورها بإعادة توجيه العمليات المالية إلى الجهة المصدرة للبطاقة، سواء كانت بنكاً محلياً أو فيزا (VISA) أو أمكس (AMEX) أو ماستركارد (MasterCard).

وتطلب مؤسسة النقد العربي السعودي من كافة البنوك إصدار بطاقات سحب آلي متوافقة بشكل كامل مع الشبكة السعودية للمدفوعات، وتقديم جميع الخدمات للعميل النهائي دون رسوم؛ بصرف النظر عن جهاز السحب الآلي المستخدم أو الجهة المشغلة له أو الجهة المصدرة لبطاقة العميل.

وتهدف الشبكة السعودية للمدفوعات إلى تحقيق ما يلي:
تشجيع العملاء على استخدام العمل المصرفي الإلكتروني؛
توفير الوصول إلى النقد في جميع أماكن تواجد أجهزة الصرف الآلي؛
تنفيذ العمليات لجميع العملاء عبر الوحدات الطرفية (أجهزة الصرف الآلي أو نقاط البيع)؛
تقليل الطلب على الأوراق النقدية، وزيادة فعالية الخدمات المصرفية.

شكل 7: آلية عمل الشبكة السعودية للمدفوعات



المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، «أنظمة المدفوعات بالمملكة العربية السعودية»، مرجع

سابق، ص: 17.

كما ترتبط بالشبكة السعودية للمدفوعات عدد من الشبكات والخدمات؛ نوجزها في الشكل التالي:

شكل 8: الشبكات والخدمات المرتبطة بالشبكة السعودية للمدفوعات



المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، «أنظمة المدفوعات بالمملكة العربية السعودية»، مرجع سابق، ص: 21.

وفيما يلي جدول يوضح نمو أجهزة الصرف الآلي والعمليات عبر الشبكة السعودية للمدفوعات خلال الفترة 1991-2011:

جدول 5: نمو أجهزة الصرف الآلي والعمليات عبر نظام الشبكة السعودية والبنوك خلال الفترة 1991-2011

الفترة	عدد أجهزة الصرف الآلي	عدد البطاقات المصدرة	عدد العمليات (بالآلاف)			السحوبات النقدية		
			الشبكة السعودية	المصارف	الجمع	الشبكة السعودية	المصارف	الجمع
1991	462	553079	-	-	-	-	-	-
1992	634	806259	-	-	-	-	-	-
1993	766	1133183	16875	-	16875	12915	-	12915
1994	914	1562384	24123	-	24123	17750	-	17750
1995	1124	1972759	31476	21065	52540	22269	-	22269
1996	1359	2482938	38544	29740	68284	27167	-	27167
1997	1591	3052058	46977	35804	82781	32526	14034	46560
1998	1808	3647881	56321	41210	97531	37978	33752	71730
1999	1998	4696342	76976	59978	136964	49317	54625	103942
2000	2234	4775352	90414	79032	169446	54625	63583	121262
2001	2577	5561353	1149602	104689	219373	70421	66542	136963
2002	3120	5616565	133383	131060	264443	76422	101333	177755
2003	3676	6032407	149602	171899	231501	82472	89091	171563
2004	4104	6440893	173004	239189	412193	92621	107801	200422
2005	4588	8041886	205445	327758	533203	108225	137677	245902
2006	6079	9971521	248567	37815	626712	128761	150341	279101
2007	7543	11104901	278913	377578	656491	1480505	160684	308734
2008	8893	12366441	338355	533178	871533	184442	194567	379009
2009	9950	13712905	372974	568727	941701	197769	213516	411285
2010	10885	12162407	418473	656390	1074862	221482	246907	468389
2011	11766	14261993	485985	768776	1254761	270593	307676	578269

المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، «التقرير السنوي الثامن والأربعون»، مرجع سابق، ص: 217.

وتجدر الإشارة إلى أن العمليات عبر نقاط البيع تمثل ما ينفقه المستهلكون عبر بطاقات

الصراف وبطاقات الائتمان في مراكز التسوق الكبيرة ومحلات التجزئة والصيدليات وغيرها...؛ حيث يوضح الجدول التالي نمو نقاط البيع وعملياتها في المملكة العربية السعودية:

جدول 6: نمو أجهزة نقاط البيع والعمليات خلال الفترة 1993-2011

الفترة	مبيعات (بالآلاف الريالات)	عدد العمليات	عدد أجهزة نقاط البيع
1993	16500	91688	1201
1994	640000	4499801	9281
1995	2005532	4470498	13088
1996	3214953	6834075	14689
1997	4107314	8667022	14969
1998	5004437	10896137	15086
1999	6278034	14283316	16419
2000	7372991	17970971	18537
2001	10238545	23203974	21631
2002	14729107	33203974	24291
2003	19706775	43018097	29060
2004	23971388	52177384	35521
2005	28075759	66126594	44253
2006	30966299	83131750	52784
2007	39430624	99434671	61557
2008	51403483	120683743	72351
2009	56256358	124830388	82620
2010	71855105	151183608	80505
2011	98904916	190301481	88793

المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، «التقرير السنوي الثامن والأربعون»، مرجع سابق، ص: 219.

نظام سداد للمدفوعات:

نظام سداد للمدفوعات هو أحد أنظمة مؤسسة النقد العربي السعودي، وهو نظام مركزي لعرض ودفع الفواتير والمدفوعات الأخرى إلكترونياً في المملكة العربية السعودية؛ حيث إن مهمته الأساسية هي تسهيل وتسريع عملية دفع الفواتير والمدفوعات الأخرى

عبر جميع القنوات المصرفية في المملكة (فروع البنوك وأجهزة الصرف الآلي والهاتف المصرفي والإنترنت المصرفية).

شكلت عملية دفع الفواتير في المملكة قبل وجود سداد عبئاً ثقيلاً على البنوك؛ حيث كانت غير عملية وبطيئة. وقد قامت مؤسسة النقد العربي السعودي بالتعميم على جميع بنوك المملكة بقبول تسديد الفواتير في جميع فروعها من قبل أي شخص سواء كان من عملاء هذا البنك أو غيره، فلم يكن من الضروري أن يكون الشخص عميلاً للبنك الذي يتم تسديد الفاتورة لديه، وكانت البنوك تغطي بعضاً من تكاليفها عن طريق الاحتفاظ بالمبالغ المسددة لمدة 30-7 يوماً.

وقد أجرت مؤسسة النقد العربي السعودي دراسة على آلية تسديد الفواتير في المملكة، ووجدت أن حوالي 60-70% من الفواتير تدفع نقداً في فروع البنوك⁵. ويؤدي العدد الكبير للفواتير المصدرة في المملكة إلى ارتفاع تكاليف البنوك من ناحية مكاتب الاستقبال، ومعالجة المدفوعات، وتكنولوجيا المعلومات ومطابقة الفواتير. بالإضافة إلى أن المستهلكين يستغرقون وقتاً طويلاً من الزمن أمام مكاتب الدفع في البنوك قبل أن يتمكنوا من دفع فواتيرهم.

ونظراً لتقديم البنوك المحلية خدمات السداد لشركة الاتصالات السعودية وشركة الكهرباء عن طريق الربط المباشر مع أنظمتها؛ فقد سعت هيئات أخرى (حكومية وغير حكومية) للاستفادة من هذه الترتيبات، وواجهت هذه الرغبة المعارضة من البنوك المحلية، مع قيام عدد قليل من البنوك المحلية بتقديم بعض الخدمات المحدودة لقطاعات حكومية وغير حكومية من أجل كسب السبق في تقديم هذه الخدمات.

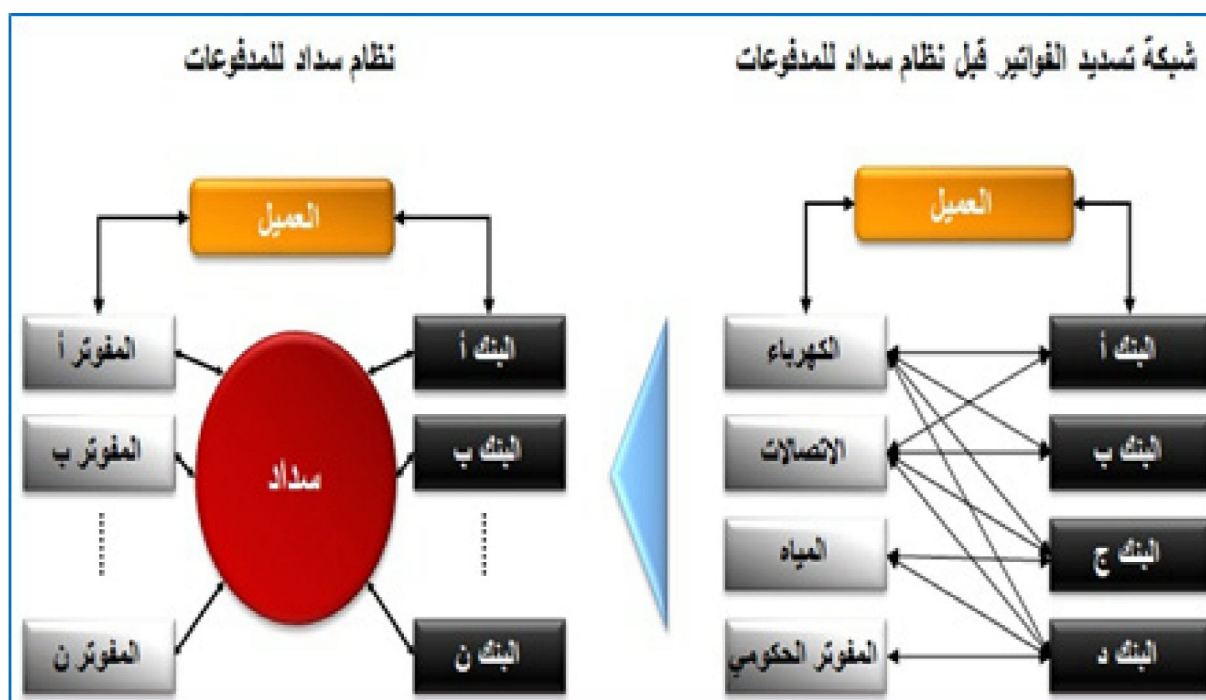
وبناءً على ما سبق؛ فقد برزت الحاجة إلى نظام مركزي يضمن الكفاءة التشغيلية والعدالة لجميع الأطراف لحل هذه التحديات وليكون قاعدة صلبة لأي تطورات مستقبلية، وبناءً عليه طوّرت مؤسسة النقد العربي السعودي رؤيتها لبناء هذا النظام والذي يجعل الحل الفني أسهل لجميع الأطراف؛ وذلك بتقليل الارتباطات المتعددة إلى ارتباط واحد سواء للبنوك أو الشركات المفوترة؛ حيث يعمل سداد كوسيط بين الطرفين، ويضمن التنظيم المالي توزيع التكاليف والفوائد؛ لذا فإن نظام سداد سوف يتجاوز الخدمات التي توفرها الأنظمة الحالية؛ لأنه يوفر آلية لسداد فواتير مختلفة ولجهات متنوعة، ويحتوي على آلية الإبلاغ المباشر بالسداد. ويسهم هذا النظام في تشجيع المستخدمين على التحول للقنوات الإلكترونية؛ لأنها تشمل قائمة أوسع من المدفوعات المالية المستحقة وعبر خطة تنظيمية وتسويقية لتشجيع المستخدمين بالتحول لهذه القنوات المصرفية.

ويهدف نظام سداد إلى تحقيق ما يلي⁶:

بناء وتشغيل البنية للنظام وضمان تكاملها وحسن تطبيقها وتشغيلها، ومعالجة المدفوعات بكفاءة وموثوقية ومهنية عالية؛

التوسع المستمر للنظام عن طريق تطويره بشكل مرّن يتوافق مع تقديم خدمات جديدة؛ تشغيل النظام بفعالية عبر تقديم الخدمات بجودة عالية وتكاليف منخفضة؛ تطوير خطة مستقبلية للنظام ورفع مستوى الاستخدام الأمثل لخدمات سداد من قبل القطاع التجاري والحكومي؛ الاستفادة من التطورات التقنية والمبادرات العالمية عبر المتابعة المستمرة؛ تطوير الموارد البشرية الوطنية وتأهيلها لقيادة كافة مهام سداد وتحقيق أهدافها؛ وذلك إدراكاً لأهمية الفرد وقدراته في بناء إدارة فعالة؛ الالتزام بالمقاييس والمعايير لنظم المدفوعات بشكل يعزّز تجانس وسرعة وكفاءة تطوير الخدمات المصرفية؛ تقليل مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر وإدارتها بطريقة سليمة.

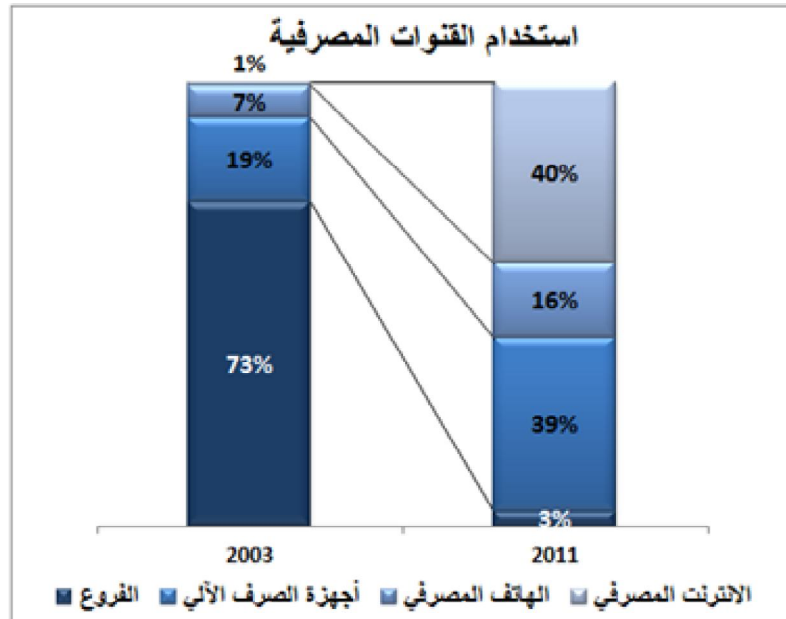
شكل 9: آلية عمل نظام سداد للمدفوعات



المصدر: الموقع الإلكتروني لنظام سداد: <http://www.sadad.com/Arabic/history/Pages/Overview.aspx>

وقد أسهم نظام سداد في نقل العملاء من عمليات التسديد اليدوية إلى قنوات الدفع الإلكترونية؛ حيث تشير المعلومات الإحصائية التي نشرها موقع نظام سداد للمدفوعات إلى تطور استخدام قنوات نظام سداد في اتجاه الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي تسمح لعملاء البنوك بإجراء المعاملات المالية في موقع آمن؛ بما يحقق إنتاجية أكبر وتوفيراً في الوقت والجهد.

شكل 10: معدل استخدام القنوات الإلكترونية قبل وبعد سداد



المصدر: الموقع الإلكتروني لنظام سداد: <http://www.sadad.com/Arabic/Pages/OnlineBanking.aspx>

ويشير تقرير مؤسسة النقد العربي السعودي إلى أنه مع نهاية عام 2011 بلغ عدد المفوترين بنظام سداد 109 مفوتر، وبلغ عدد البنوك المرتبطة مع النظام للفترة نفسها 14 مصرفاً؛ في حين بلغ إجمالي عدد العمليات المنفذة خلال عام 2011 نحو 123.7 مليون عملية، وبإجمالي عمليات بلغ نحو 107.1 مليار ريال⁷.

ثالثاً: تحديات المصرفية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

تحديات الاحتيال المالي والمصرفي في المملكة العربية السعودية:

أدى التوسع في حجم العمليات المصرفية الإلكترونية إلى زيادة في عمليات الاحتيالات المصرفية؛ حيث إن الإقبال الكبير على التقنية الحديثة وخدمات الإنترنت قد يصاحبه مخاطر حقيقية. وقد عمدت مؤسسة النقد العربي السعودي إلى نشر بيانات التحذير من عمليات الاحتيال المصرفي؛ وذلك بسبب كثرتها خلال الفترة الأخيرة.

وتشمل مجموعة أدوات الاحتيال المالي والمصرفي وسائل الاحتيال الإلكتروني والمكالمات الهاتفية ورسائل الجوال وعمليات التزوير وعمليات التحويل "غير الصحيحة"، وإساءة استخدام بطاقات السحب الآلي أو بطاقات الائتمان، والعمليات التي تشمل تزيف العملة، السرقة، الاختلاس، العروض المالية الوهمية، وغسل الأموال

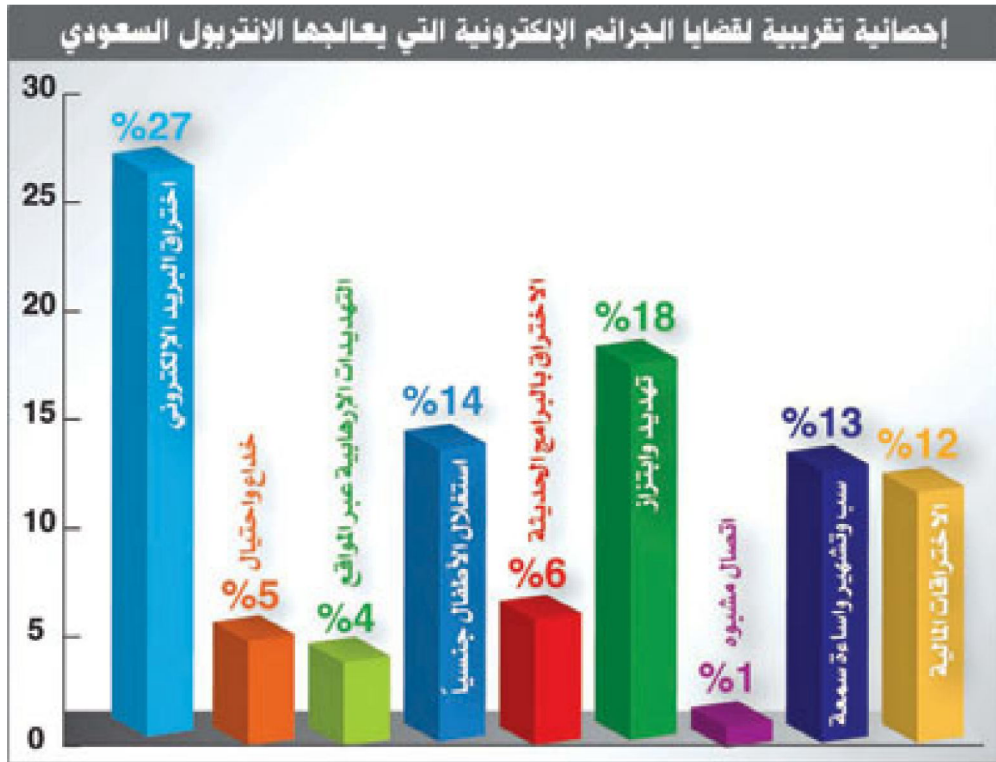
جدول 7: عمليات الاحتيال في المملكة العربية السعودية

النوع	طريقة الاحتيال	حماية العميل
الاحتيال عبر الهاتف	تكثر المكالمات الهاتفية المجهولة الهوية، والتي يدعي من خلالها المتصل أنه موظف بنك ويطلب من العميل تزويده بمعلوماته الشخصية وبياناته المصرفية عبر الهاتف	تجنب التجاوب مع طلبات المجهولين والمحافظة على سرية الأرقام والبيانات الشخصية
الاحتيال عبر الإنترنت	- استلام بريد الكتروني من جهة مجهولة الهوية تدعي تحويل مبلغ كبير من الخارج وتطلب مساعدة العميل؛ - تلقي بريد إلكتروني أو رسالة نصية تصل إلى العميل من جهة غريبة تزعم فوزه بجائزة عينية وتشترط إرسال بياناته المصرفية أو الشخصية لاستلام الجائزة؛ - مواقع إنترنت غريبة أو مشبوهة تدعي بيع منتجات أو تقديم خدمات وتطلب من العميل رقم بطاقته الائتمانية	تجنب التعامل مع مواقع الإنترنت المجهولة الهوية، وعدم الاستجابة للرسائل الإلكترونية والنصية المشبوهة، وحذفها فوراً من البريد الإلكتروني والجوال
الاحتيال عبر الإعلانات المطبوعة	تزايد إعلانات تسديد المديونيات ومنح التمويل للمشاريع الصادرة عن جهات وأفراد مشبوهين وغير نظاميين	تجنب الاستجابة إلى هذه الإعلانات والملصقات الصادرة عن شركات مجهولة أو جهات مشبوهة
الاحتيال من مجهول	لا تقتصر عمليات الاحتيال على الاتصالات الهاتفية أو الإنترنت؛ بل تشمل أيضاً المواقف الشخصية التي قد يتعرض لها العميل في أماكن متعددة؛ من بينها ما يلي: - أن يعرض موظفو نقاط البيع على العميل المساعدة في إدخال الرقم السري لبطاقته؛ - أن يعرض شخصاً مجهولاً على كبار السن المساعدة في استخدام الصراف الآلي.	تجنب الثقة المفرطة بالآخرين والمحافظة على سرية الأرقام والبيانات الشخصية

وتشير إحصاءات الإنترنتبول السعودي إلى أن قضايا اختراق البريد الإلكتروني تصدرت مجمل قضايا الإجرام الإلكتروني بما نسبته 27%، كما بلغت قضايا التهديد والابتزاز عن طريق الإنترنت ما نسبته 18% من مجمل قضايا الجرائم الإلكترونية، بينما سجلت

قضايا استغلال الأطفال جنسياً ما نسبته 14%، ووصلت قضايا التشهير وإساءة السمعة إلى 13%، في حين سجلت قضايا الاختراقات المالية 12%، بينما وصلت نسبة الاختراق الإلكتروني بواسطة برامج خبيثة ما قدره 6%، فيما بلغت نسبة الخداع والاحتيال إلكترونياً 5%، ووصلت نسبة التهديدات الإرهابية عبر المواقع 4%، بينما لم تتجاوز شكاوى الاتصالات المشبوهة نسبة 1%.

شكل 11:



المصدر: الاقتصادية الإلكترونية، السعودية، 25/7/2012، ع 6.862، في الموقع الإلكتروني:
http://www.aleqt.com/2012/07/25/article_677367.print

جهود المملكة العربية السعودية في مكافحة الجرائم الاقتصادية والمصرفية الإلكترونية:

قامت المملكة العربية السعودية خلال الأعوام الماضية بدور كبير في مكافحة الجرائم الاقتصادية وعمليات الاحتيال المالي والمصرفي؛ نستعرضها فيما يلي⁸: إنشاء وحدة التحريات المالية عام 2006 لتقوم بدور تلقي البلاغات في اشتباكات عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب والتحقيق فيها؛ تشكيل لجنة دائمة لمكافحة غسل الأموال؛ تطبيق التوصيات 9+40 المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال، والتوصيات التسع

الخاصة بتمويل الإرهاب الصادرة عن مجموعة العمل المالي (Financial Action Task Force - FATF)؛

استضافة المملكة للعديد من المؤتمرات والندوات والدورات التدريبية المحلية والدولية ذات العلاقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال؛

استكمال متطلبات التقييم المشترك الذي تم إجراؤه للمملكة من خلال مجموعة العمل المالي (FATF) ومجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENAFATF) في الربع الأول من عام 2009 لتنظيم إجراءات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب؛

مشاركة المملكة في عضوية مجموعة العمل المالي (FATF) لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب من خلال عضوية مجلس التعاون الخليجي؛

تطبيق قواعد وإجراءات الإفصاح عن المبالغ المالية والنقدية والمعادن الثمينة عند المغادرة أو القدوم من وإلى المملكة؛

إصدار تعليمات خاصة بالتعامل بالشيكات؛

الاستراتيجية الوطنية لحماية النزاهة ومكافحة الفساد؛

حساب إبراء الذمة؛

إصدار نظام مراقبة البنوك؛

إدراج قضايا الاحتيال المالي ضمن قائمة الجرائم الموجبة للتوقيف وربط الإفراج فيها بإنهاء الحقوق؛

التزام المملكة باتفاقية فينا عام 1988 لمكافحة الاتجار في المخدرات والمؤثرات العقلية؛

الالتزام بالاتفاقية العربية لمكافحة الإرهاب لعام 1998؛

الموافقة على الدخول في معاهدة منظمة المؤتمر الإسلامي لمكافحة الإرهاب لعام 1999؛

إصدار إرشادات أمن المصرفية عبر الإنترنت 2001؛

التزام المملكة بكافة متطلبات قرارات مجلس الأمن المتعلقة بمكافحة تمويل النشاطات الإرهابية ذات الأرقام (1267-1333-1368-1373-1390-1455-1456)؛

إقرار الاتفاقية الدولية لقمع تمويل الإرهاب (قرار مجلس الأمن 1373)؛

إصدار نظام لمكافحة عمليات غسل الأموال في عام 2003؛

إصدار اللائحة التنفيذية لنظام مكافحة عمليات غسل الأموال في عام 2005؛

تنظيم المؤتمر الدولي الاول لمكافحة الإرهاب في عام 2005؛

حظر وزارة الثقافة والإعلام نشر إعلانات تسديد الديون التي يدعي أصحابها تسديد القروض المصرفية النقدية واستخراج قروض جديدة بفوائد أقل؛

اصدار هيئة السوق المالية لنظام حوكمة الشركات؛

إصدار هيئة السوق المالية لقواعد مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب؛
إصدار نظام مكافحة الجرائم المعلوماتية 2007؛
إصدار نظام للتعاملات الإلكترونية 2007؛
إصدار نظام لمكافحة الغش التجاري 2008؛
إصدار نظام لمكافحة الرشوة 1992؛
إصدار النظام الجزائي الخاص بتزيف وتقليد النقود 1977.

كما قامت مؤسسة النقد العربي السعودي بدور فعال في مجال مكافحة عمليات غسل الأموال والاحتيال المالي والمصرفي؛ وهي:
إصدار قواعد لفتح الحسابات؛
التعميم على البنوك المحلية باستخدام المعيار الثنائي للتحقق من الهوية؛
إصدار قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
إصدار دليل لمكافحة عمليات الاختلاس والاحتيال المالي؛
إصدار دليل بقواعد تشغيل البطاقات الائتمانية، إضافة إلى التركيز على تحسين الشفافية ومستوى المعلومات المقدمة للعملاء وضمان السلوك السليم في السوق، وحماية حاملي البطاقات الائتمانية من خلال وضع إطار عام لعملية الإصدار والضوابط المتعلقة بالنشاط؛
القيام بفحص جميع البنوك المحلية للتأكد من توافر الأنظمة الرقابية والأمان للعمليات المصرفية من خلال الهاتف المصرفي؛
دراسة الشكاوى التقنية المتعلقة بالخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت؛
تطوير ضوابط لتعزيز أمن العمليات المصرفية من خلال الهاتف المصرفي؛
تزويد البنوك بالمقترحات التي تساعد في عملية الوقاية من التعرض والاستغلال في تنفيذ جرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب؛
دراسة بعض الجوانب والإجراءات الأمنية لأنظمة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك لعملائها، وبناءً على ذلك تم توجيه البنوك بإضافة وتعديل بعضاً منها لتتواءم مع أحدث وسائل الحماية الأمنية في هذا الشأن لضمان توفير المزيد من الأمن لحسابات عملاء البنوك؛
إصدار دليل خاص بتعليمات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب لشركات التمويل؛
إصدار عدد من القواعد العامة للبنوك التجارية العاملة في المملكة لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب في عام 1995؛
إصدار قواعد عامة لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب لشركات التأمين في عام 2008؛
نشر الوعي التام بالجرائم المالية وسبل مكافحتها من خلال عقد عدد من الدورات التدريبية المتخصصة للقضاء من وزارة وديوان المظالم؛

عقد العديد من الدورات التدريبية الموجهة لموظفي البنوك وشركات التأمين؛
عقد دورات وبرامج تدريبية خاصة لمنسوبي الهيئات الأمنية وجرائم مكافحة عمليات
غسل الأموال وتمويل الإرهاب؛
إنشاء وحدات لمكافحة عمليات غسل الأموال (AML) وتمويل الإرهاب (CTF)؛
تطبيق قواعد التعامل مع الحسابات المصرفية "أعرف عميلك" (KYC)؛
إنشاء وحدات لشكاوى العملاء؛
تطبيق المعيار الثنائي للتحقق من الهوية في أبريل 2010؛
إرسال رسائل قصيرة للعملاء بالعمليات المدينة على هواتفهم المحمولة؛
تدعيم البنوك لأنظمتها الحاسوبية والمعلوماتية بأحدث وسائل الحماية المتوافرة على
مستوى العالم في مجال أمن المعلومات وحمايتها؛
إصدار قواعد خدمات الدفع المسبق في المملكة العربية السعودية؛
إنشاء لجنة للإعلام والتوعية المصرفية تحت مسمى «لجنة الإعلام والتوعية المصرفية في
البنوك السعودية»؛ تُعنى بتوعية عملاء البنوك وأفراد المجتمع بالمستجدات والمتغيرات
التي تطرأ على القطاع المصرفي في السعودية، علاوة على توعيتهم بأساليب الاحتيال
المالي والمصرفي المختلفة، وسبل الوقاية منها؛
توعية البنوك لعملائها بعمليات الاحتيال المالي والمصرفي، وسبل الوقاية منها من خلال
استخدام القنوات المصرفية المختلفة؛
إطلاق حملات توعية مشتركة بين البنوك بعمليات الاحتيال المالي والمصرفية، وسبل
الوقاية منها مثل: حملة (مرتاح البال، لا تفشيها).
كما أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي «قواعد خدمات الدفع المسبق في المملكة
العربية السعودية» في مارس 2012؛ ضمن خطتها الرامية لنشر الخدمات المصرفية
الإلكترونية وتوفير بطاقات نقد إلكتروني؛ حيث يتم التركيز في المرحلة الأولى على
البطاقات ذات الاستخدام المفتوح المقبولة في كافة أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع،
وفي مرحلة لاحقة تقديم الخدمة المقيّدة (التي تتيح استخدام البطاقات لدى جهة معيّنة
خاصة أو عامة مثل: بطاقات النقل العام، بطاقات المحلات التجارية)، وكذلك الخدمة
المحدّدة (التي تحصر استخدام بعض البطاقات في قطاعات محدّدة مثل: بطاقات محطات
الوقود).
وتتعدّد أنواع البطاقات التي يمكن إصدارها مثل: بطاقات الرواتب، وبطاقات الأسرة،
وبطاقات الطلبة وبطاقات الزوار...؛ على النحو الذي يوضّحه الجدول التالي:

جدول 8: الملاك المستفيدون من أرصدة الحسابات المسبوقية الدفع

طرف الحساب Account Party	نوع الحساب Account Type	جهة متعاقدة Contracting entity	حامل البطاقة Cardholder	المالك المستفيد Beneficial Owner
بطاقة رواتب (Payroll Card)	رب العمل Employer	عامل Employee	عامل Employee	عامل Employee
بطاقة قاصر (تحت سن ١٨ سنة) Youth Card (U18)	وصي Guardian	طفل Child	طفل Child	طفل Child
بطاقة طالب (Student Card)	الجامعة/الطالب University\Student	الطالب Student	الطالب Student	الطالب Student
بطاقة زيارة (مثال: حج و/أو عمرة) Visitor Card (e.g. Hajj and/or Umrah)	لجنة / زائر Committee/visitor	زائر Visitor	زائر Visitor	زائر Visitor
بطاقة أسرة (Household Card)	رب الأسرة Householder	موظف محلي Domestic Staff	رب الأسرة Householder	رب الأسرة Householder
بطاقة شركة (بطاقة مصروفات نفقة) Company Card (Petty Cash)	شركة Company	موظف الشركة Co. Employee	شركة Company	شركة Company
بطاقة ضمان اجتماعي (Welfare Card)	الحكومة Government	مستفيد من الضمان Welfare Recipient	مستفيد من الضمان Welfare Recipient	مستفيد من الضمان Welfare Recipient
بطاقة هدية (Gift Card)	تاجر Merchant	حامل البطاقة Cardholder	حامل البطاقة Cardholder	حامل البطاقة Cardholder
بطاقة أغراض عامة (General purpose Card)	حامل البطاقة Cardholder	حامل البطاقة Cardholder	حامل البطاقة Cardholder	حامل البطاقة Cardholder

الدفع المسبق في المملكة العربية السعودية»،

مارس 2012، ص: 41.

جهود البنوك السعودية في مجال التوعية بالمصرفية الإلكترونية:

تشير الإحصاءات إلى أن شكاوى عمليات الاحتيال المالي والمصرفي التي تتلقاها البنوك السعودية تبلغ 4.800 شكوى سنوياً؛ من بين تريليون عملية مصرفية تنجزها البنوك⁹. وقد شرعت «لجنة الإعلام والتوعية المصرفية في البنوك السعودية» ومنذ نشأتها في أواخر عام 2006 بإطلاق حملات منظمة للتوعية بالأسس والمعايير السليمة لاستخدام القنوات المصرفية الإلكترونية والبطاقات المصرفية والائتمانية، وسبل الوقاية من محاولات الاحتيال المالي والمصرفي؛ حيث حظيت تلك الحملات عبر مراحلها الأربع (حملة البنوك السعودية للتوعية المصرفية 2009، حملة مرتاح البال 2010، حملة لا تفشيها 2011 و2012) بتفاعل لافت من قبل عملاء البنوك السعودية ووسائل الإعلام المحلية المختلفة

وبقية أفراد المجتمع.

لقد تم تنفيذ أربع حملات توعوية بعمليات النصب والاحتيال المالي والمصرفي خلال الأعوام 2009 و2010 و2011 وأحدثها حملة «لا تفشيها» لعام 2012 والتي من بين أهدافها مايلي¹⁰:

التعريف بالعمليات الاحتيالية التي يتبعها المحتالون وسبل الوقاية منها؛
بيان الأضرار التي تلحق بمن يتجاوب مع هذه الأنواع من عمليات الإحتيال؛
التأكيد على ضرورة قيام المستهدف بتلك العمليات بإبلاغ الهيئات المسؤولة لمعرفة ماهية العملية وإخلاء المسؤولية.

ولعل اختيار «لا تفشيها» عنواناً لحملة التوعية بعمليات الاحتيال المالي والمصرفي؛ يرجع إلى حرص البنوك السعودية على توعية العملاء بأهمية الحفاظ على سرية البيانات الشخصية والمصرفية، وترشيد تداولها وعدم التهاون في الكشف عنها؛ نظراً لكونها تمثل مدخلاً رئيساً لمحاولات التحايل المالي. وقد أبدى عملاء البنوك السعودية تفاعلاً إيجابياً مع الرسائل التوعوية، وتجاوباً ملموساً مع إرشادات البنوك تجاه الآلية السليمة لاستخدام القنوات المصرفية الإلكترونية.

وتقوم أبرز الرسائل التوعوية لحملة "لا تفشيها" على أهمية حصر عمليات تحديث البيانات المصرفية للعملاء عبر فروع البنوك مباشرة، إلى جانب أهمية الحفاظ على سرية وخصوصية الأرقام والبيانات المصرفية والشخصية للعملاء، وعدم الإفراط بالثقة بالآخرين عبر تجنب التجاوب مع طلبات المجهولين لتسديد فواتير ورسوم الخدمات من حسابات العملاء، وتجاهل الرسائل الإلكترونية والمكالمات الهاتفية مجهولة المصدر. كما تدعو الرسائل التوعوية عملاء البنوك إلى أهمية تغيير الأرقام المصرفية السرية بصورة دورية خاصة عند العودة من الخارج مع مراعاة اختيار أرقام غير متسلسلة أو مكررة، والتأكيد على إبقاء جوال العميل المقيّد لدى البنك في وضعية التشغيل عند السفر لاستقبال الرسائل المصرفية.

وشدّدت الرسائل التوعوية لحملة "لا تفشيها" على أهمية إبلاغ البنك عند فقدان العميل لبطاقته المصرفية أو الائتمانية بصورة فورية، مع الحرص على عدم التهاون والتساهل في استخدام البطاقات المصرفية والائتمانية أو الكشف عن الأرقام السرية الخاصة بها.

كما يأتي إطلاق الموقع الإلكتروني للبنوك السعودية¹¹ في مجال التوعية المصرفية ليضيف قيمة معرفية نوعية، ونافذة جديدة للتواصل مع عملاء البنوك السعودية وجميع أفراد المجتمع؛ بهدف رفع مستوى الوعي المصرفي لديهم، وتعزيز ثقافتهم المصرفية من خلال ما يوفره الموقع من معلومات ثرية تعزّز من تفاعل البنوك مع العملاء، وتعكس عمق الجهود المشتركة التي تبذلها البنوك السعودية في هذا المجال، التزاماً بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه أفراد المجتمع السعودي، وتماشياً مع دورها الحيوي في بناء بيئة مصرفية

معلوماتية آمنة وفاعلة.

ويشتمل الموقع الإلكتروني للبنوك السعودية على مجموعة متنوعة من البيانات والمعلومات الخاصة بتوعية عملاء البنوك وجميع أفراد المجتمع بمفاهيم العمل المصرفي، وبالحقائق والإرشادات المتعلقة بالاستخدامات الآمنة والسليمة للقنوات المصرفية الإلكترونية المختلفة والبطاقات المصرفية، بما في ذلك بطاقات الائتمان، انسجاماً مع جهود البنوك السعودية المشتركة لحماية حقوق العملاء وحصانتهم من عمليات الاحتيال المالي والمصرفي.

وقد أكدت البنوك السعودية على تحقيق انخفاض لافت في حجم بلاغات وشكاوى العملاء الناجمة عن استخدام القنوات الإلكترونية المصرفية المختلفة، ويعود ذلك إلى تزايد وعي العملاء بالمحاذير الموجهة من البنوك تجاه أساليب التحايل المالي والمصرفي، والتزامهم بتعليمات استخدام القنوات المصرفية الإلكترونية.

ومن الواضح أن البنوك السعودية أصبحت تتعامل مع مخاطر الاحتيال كمجموعة واحدة بعد أن كان كل بنك يتصرف بصورة منفردة، ومما لا شك فيه أن هذا التوجه يعزز ثقة العملاء بقدرة البنوك وجدارتها باتخاذ إجراءات فعالة وعملية لحمايتهم من المخاطر التي تدخل ضمن الجرائم المصرفية الإلكترونية.

ولكي تضمن مؤسسة النقد العربي السعودي أن البنوك العاملة في المملكة تقوم بتوفير الحماية الكافية للمعلومات الخاصة بعملائها، وتقليل حالات الاحتيال، وإدارة المخاطر المتعلقة بالمصرفية الإلكترونية، وأيضاً تقليل عدد الشكاوى من مستخدمي المصرفية الإلكترونية، ووضع برامج توعية وتثقيف العملاء؛ فقد أصدرت المؤسسة قواعد وإرشادات تنظم التعاملات المصرفية الإلكترونية في البنوك¹²؛ حيث حددت من خلالها حقوق والتزامات البنوك والعملاء فيما يتعلق بجميع التعاملات المصرفية الإلكترونية، إضافة إلى تحديدها المخاطر المرتبطة بذلك النوع من التعاملات وسبل الوقاية منها والتغلب عليها.

وإدراكاً من هيئة السوق المالية بالمملكة العربية السعودية بأهمية التوعية المالية؛ فقد فتحت قناة جديدة في هذا الجانب تتمثل في إصدارها مجلة «المستثمر الذكي» موجهة إلى الأطفال؛ نظراً لحاجة النشء إلى جرعات توعوية في قطاع المال والاستثمار¹³ من خلال المحافظة على معلوماتهم ومعلومات أسرهم الشخصية والمالية وعدم إفشائها للآخرين؛ بهدف حمايتهم من التعرض لعمليات ابتزاز معلوماتي أو احتيال مالي؛ وذلك بهدف تأسيس جيل واع مالياً ونهئته للتفاعل الإيجابي مع المجتمع في شؤون التعاملات المالية.

ويُعد برنامج «المستثمر الذكي» من البرامج المعرفية التفاعلية التي تُعنى بتنمية قدرات الطفل المالية ونشر ثقافة التعاملات المالية السليمة لدى الأبناء؛ حيث يشرف على هذه المجلة نخبة من المختصين بالشأن التربوي والمالي والنفسي وشؤون الأسرة، كُتبت

بلغة ميسرة تناسب الفئة المستهدفة (طلاب المرحلتين الابتدائية والمتوسطة)، وتصاحب موادها التحريرية والتوعوية رسومات وصور تتفق مع هدفها الذي يركز على إيصال أكبر عدد ممكن من رسائل التوعية المالية في قالب مبسط مناسب للفئة العمرية المتلقية¹⁴.

الخاتمة

لقد حققت المملكة العربية السعودية خلال الأعوام الماضية إنجازات نوعية في تطوير بنيتها التحتية وشبكة فروعها المصرفية ومنظومتها التقنية، كما طورت أنظمة مدفوعاتها الإلكترونية بما يتفق مع أحدث المعايير الدولية، مثل: نظام غرف المقاصة الإلكترونية ACH، وشبكة المدفوعات السعودية SPAN، ونظام التحويلات المالية الإلكترونية SARIE، ونظام سداد لخدمات تسديد رسوم وفواتير الخدمات العامة SADAD... إن متطلبات المرحلة الحالية تستدعي التركيز على تحفيز مفهوم «الابتكار الإلكتروني» لتقديم جيل جديد من المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية وأدوات الدفع المصرفية القادرة على الاستجابة لاحتياجات السوق والعملاء المتنامية؛ الأمر الذي سيؤدي إلى الارتقاء بالمجتمع السعودي وتحوله إلى مجتمع مصرفي إلكتروني. ولا شك أن أبرز التحديات القائمة التي تواجه القطاع المصرفي السعودي خلال المرحلة القادمة تكمن في مدى قدرته على توفير موارد بشرية مؤهلة للاستثمار في التقنية المصرفية بالموازاة مع تضافر الجهود المشتركة بين الهيئات المعنية بضمان أمن وسلامة المعلومات والمعاملات المصرفية الإلكترونية؛ الأمر الذي سيؤدي إلى التوجه نحو بيئة تعاملات إلكترونية آمنة وفاعلة في المملكة العربية السعودية.

الهوامش والإحالات

1 See: Committee on Payment and Settlement Systems, "Payment systems in Saudi Arabia", Bank for International Settlements, Switzerland, 2003, pp. 8-12.

2 راجع: الموقع الإلكتروني لمؤسسة النقد العربي السعودي: <http://www.sama.gov.sa>

3 راجع: مؤسسة النقد العربي السعودي، «التقرير السنوي الثامن والأربعون»، 2012، ص: 45.

4 راجع: الموقع الإلكتروني لمؤسسة النقد العربي السعودي: <http://www.sama.gov.sa>

5 راجع: نظام سداد للمدفوعات، نشرة المدفوعات، 1ع، فبراير 2007، ص: 3.

6 راجع: الموقع الإلكتروني لنظام سداد:

<http://www.sadad.com/Arabic/history/Pages/Vission--Mission.aspx>

7 مؤسسة النقد العربي السعودي، «التقرير السنوي الثامن والأربعون»، مرجع سابق، ص: 49.

8 راجع: طلعت زكي حافظ، «دور الإعلام في الوقاية من جريمة الاحتيال المالي»، في الحلقة العلمية

- حول: الظواهر المستجدة للاحتيال المالي وسبل مكافحتها، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 14-16/2/2011، ص: 12-17.
- 9 راجع: الرياض الاقتصادي، السعودية، في الموقع الإلكتروني: <http://www.alriyadh.com/2011/07/03/article647161.html>
- 10 راجع: الموقع الإلكتروني: <http://www.saudi-banks.info/ar/web/antifraud/home>
- 11 راجع: الموقع الإلكتروني: <http://www.saudi-banks.info/home>
- 12 راجع: إدارة التقنية البنكية، «قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية»، مؤسسة النقد العربي السعودي، أبريل 2010، ص: 146.
- 13 راجع: الموقع الإلكتروني لهيئة السوق المالية: www.cma.org.sa
- 14 راجع: الموقع الإلكتروني لبرنامج المستثمر الذكي: <http://www.smart-investor.net>