

تأثير الحوكمة على تفعيل الخدمات المصرفية الإلكترونية

أ. زميت محمد*

Abstract:

The governance as a tool to increase the ingredients for success in banking institutions, and check her ability to development and expansion, continue through the application of all or some of the principles of governance of the overall transparency and disclosure, justice and accountability, responsibility, and these elements itself the tools and methods that achieve health and vitality and the financial soundness of the institution and this is what makes the stakeholders in the foreground in order to enforce corporate governance to protect them and the management, and so go out everyone (shareholders and management) to what is most important in the life of the enterprise, that is maintenance and repair and modernization and therefore development and the development of the restructuring and re-engineering or drafting each physical elements (technical package) and financial (money flow), leading to activation of electronic banking services.

Key words: corporate governance, corporate governance, transparency, maintenance and repair, growth and development, activation of e-banking services.

* أستاذ مساعد قسم أ، جامعة الجزائر 3.

المستخلص: إن الحوكمة كنظام وأداة تعمل على زيادة مقومات النجاح في المؤسسات المصرفية، وتحقق لها القدرة على التنمية والتوسع والاستمرار وذلك من خلال تطبيق كل أو بعض مبادئ الحوكمة من الشفافية الكلية والإفصاح والعدل والمحاسبة والمسئولية وهذه العناصر بحد ذاتها تعتبر الأدوات والوسائل التي تحقق الصحة والحيوية والسلامة المالية للمؤسسة وهذا ما يجعل أصحاب المصلحة في المقدمة من أجل فرض تطبيق الحوكمة حماية لهم وللإدارة، وبذلك ينصرف الجميع

(المساهمين والإدارة) إلى ما هو أهم في حياة المؤسسة ألا وهي الصيانة والإصلاح والتحديث وبالتالي التنمية والتطوير من إعادة هيكلة وإعادة هندسة أو صياغة لكل العناصر المادية (الحزمة التقنية) والمالية (تدفق الأموال)، وصولاً إلى تفعيل الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة، مبادئ الحوكمة، الشفافية، الصيانة والإصلاح، التنمية والتطوير، تفعيل الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تمهيد:

إن مظاهر المؤسسة المصرفية العصرية يتميز بالطابع الديناميكي والمستقبلي، والتي تعني التنمية أو التطوير المستمر، وكذلك إدارة وتنظيم وتسيير المؤسسات بطرق عصرية يتطلب مراعاة محتوى ومضمون ما تحمله الحوكمة من الحماية لمصالح الجميع في إطار البرنامج الاستراتيجي المتكامل لتنمية وتطوير هذه المؤسسات، أي الاهتمام بمتطلبات التنمية الإدارية والتي تتضمن إعادة صياغة الأهداف وإعادة تصميم العلاقات مع المحيط وإعادة التخطيط الاستراتيجي وإعادة هندسة العمليات والنظام التسويقي وإعادة الهيكلة المالية، أما في المجال المادي فالمؤسسة المصرفية معنية بإعادة صياغة الحزمة التقنية (نقل التكنولوجيا وتوطينها والإبداع بمعناه الواسع والسعي لإقحام كل وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات العلاقة بالتنمية ومعرفة حقيقة ما يجري في المؤسسة، ويتضح أن إعادة هندسة أو صياغة العناصر السابقة في المؤسسة المصرفية يصب في منحى رفع زيادة الفعالية للإمكانيات وقدراتها وبالتالي تفعيل الخدمات وهذا يصاحبه زيادة التكاليف من أجل تحقيق هذه الغايات مما يتطلب تضحية أو مساهمة كبيرة من أصحاب المصالح ذوي العلاقة أو المعنيين بتنمية واستمرار المؤسسة المصرفية، وفي المقابل هذه المساهمات تتطلب

معلومات وبيانات عن ما كان وما يكون، أي الرؤية المستقبلية للمؤسسة والقدرة على التحكم وإدارة المخاطرة، هذا كله يستوجب ضبط الأعمال إداريا وهندسيا، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال إتباع المبادئ السليمة للحوكمة التي تؤدي إلى خلق الاحتياطات اللازمة ضد الفساد وسوء الإدارة مع تشجيع الشفافية والإفصاح والمساءلة حول مسؤوليات مجلس الإدارة والمتابعة والتقييم للأداء والمراجعة والمراقبة الدقيقة للبيانات المالية والمحاسبية، وقد واجهت الحوكمة تحديات كبيرة في كثير من مؤسسات الأعمال العالمية التي أرادت أن تحقق قفزة نوعية في نموها وتطورها من خلال صعوبات داخلية وأخرى خارجي.

وعليه يتبين أن تطوير المؤسسة المصرفية يتطلب إزاحة الأعضاء الذين يتسببون في تدهورها ولن يتحقق ذلك إلا من خلال التطبيق الصارم والسليم لمبادئ للحوكمة، ومن هنا يمكن القول أن الحوكمة تتعلق بصفة أساسية بالعلاقة بين المؤسسة المصرفية وأصحابها والمتعاملين معها، وباعتبار أن العلاقة تعاقدية بين مختلف الأطراف من وجهة النظر القانونية ومن وجهة النظر الاقتصادية فإن الحوكمة تركز على كيفية تعظيم الربحية وقيمة المؤسسات المصرفية في الأجل المحدد.

انطلاقا مما سبق، يتم طرح الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير الحوكمة على تفعيل الخدمات المصرفية الإلكترونية؟

و تسهيلا للبحث في الموضوع يمكن طرح التساؤلات التالية :

- ما مفهوم الحوكمة ؟
- ما دور الحوكمة في تفعيل الخدمات المصرفية الإلكترونية ؟

I- مفهوم الحوكمة

في حقيقة الأمر أن الحوكمة ليست مصطلح فحسب بل تعتبر نهجا وتعبر عن مبادئ يجب تطبيقها بصورة كاملة، حيث تتمكن من نقل الواقع المالي أو المؤسسات المصرفية من وضعية ما إلى وضعية جديدة تماما، وباتت حوكمة المؤسسات من الموضوعات ذات أهمية كبيرة خصوصا بعدما وجدت الدوائر السياسية والاقتصادية والمالية العالمية فيها وسيلة فعالة للتدخل في اقتصاديات الدول النامية تحت عناوين برامج الإصلاح ومقتضيات إعادة الهيكلة والاهتمام بقضايا الجودة والبحث عن العائد أو المردودية الاقتصادية حسب ما خطط ويخطط له صندوق النقد الدولي والبنك الدولي.

I- 1 - تعريف الحوكمة

إن الحوكمة تشتمل على مزيج يجمع بين القواعد التنظيمية والمبادئ التوجيهية التي يدفع إليها القطاع الخاص، وفي البلدان ذات الأسواق المالية الأكثر تقدما، تكون قواعد وقوانين وهيكلية الحوكمة الشركات موجودة ضمن قوانين تحمي حقوق الملكية الخاصة وحقوق أصحاب الأسهم، عبر البنود التشريعية، والقواعد التنظيمية المترافقة معها، والقرارات القضائية وقواعد التسجيل في أسواق الأوراق المالية أو البورصة، ويشكل هذه البنية التحتية الحكومية الضرورية الممكنة، وعلاوة على القواعد الرسمية تبني الشركات مبادئ وتوجيهات أفضل الممارسات، وهي المبادئ والتوجيهات التي يجري وضعها وتطويرها باستمرار من قبل القطاع الخاص والقطاع الأكاديمي استجابة للظروف السائدة في الأسواق ولطلبات المستثمرين، وعلى البلدان النامية أن في الحسابان كلا من العنصرين أي البنية التحتية الحكومية وأفضل الممارسات¹.

فالحوكمة هي مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق إختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف

¹ - <http://usinfo.state.gov/journals/ites/0205/ijea/milltein.htm>, consulté le 02/06/2013

المؤسسة، وبمعنى آخر فإن الحوكمة تعني النظام أي وجود نظم تحكم العلاقات بين الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء، كما تشمل مقومات تنمية المؤسسة وتقويتها على المدى البعيد وتحديد المسئول والمسؤولية، كما تعتبر الحوكمة الإطار التي تمارس فيه المؤسسات وجودها، كما أن الحوكمة تركز العلاقات بين الموظفين والهيكل المسير المتمثل في مجلس الإدارة والمساهمين وأصحاب المصالح وواضعي التنظيمات الحكومية وكيفية التفاعل بين كل هذه الأطراف في الإشراف على عمليات المؤسسة التي تؤدي إلى تنميتها وتعزيز وجودها.

أما تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) للحوكمة فهي النظام الذي يتم من خلاله توجيه وإدارة الشركات أو المؤسسات وتحديد هيكل الحوكمة من الحقوق والمسؤوليات بين مختلف الأطراف ذات الصلة بنشاط الشركة أو المؤسسة مثل مجلس الإدارة والمساهمين وأصحاب المصالح، كما يتم تحديد قواعد وإجراءات اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الشركة، كذلك يحدد الهيكل الذي يتم من خلاله وضع أهداف الشركة ووسائل تحقيقها ووسائل الرقابة على الأداء¹.

و يمكن تعريف الحوكمة أيضا بأنها الإجراءات المستخدمة بواسطة ممثلي أصحاب المصلحة في المنظمة (مثلا المساهمين. .. الخ) لتوفير إشراف ورقابة المخاطر التي تقوم بها الإدارة².

¹ - أحمد بن محمد الرزين: حوكمة الشركات المساهمة: دراسة فقهية، برنامج كراسي البحث لدراسة الأسواق المالية 2012، ص: 04.

² - طارق عبد العال حماد، حوكمة الشركات (مفاهيم - المبادئ - التجارب)، الدار الجامعية عين شمس، ص: 9

وجاء في تقرير Cadbury لعام 1992 وفي توثيق بسيط ومحكم في جملة صغيرة ولكنها شهيرة عملية الحوكمة كما يلي :

حوكمة الشركات هي نظام بمقتضاه تدار الشركات وتراقب¹
"Corporate Governance is the "System by which Companies are Directed and Controlled"

أما التعريف الشامل يمكن صياغته كما يلي:

الحوكمة هي مجموعة القوانين والقواعد التي تحدد العلاقة بين إدارة المؤسسة من والممولين وأصحاب المصالح من جهة وجهة أخرى تحقيق الرقابة على الإدارة بغية تفعيل الخدمات بهدف تحقيق مصالح مجموع المتعاملين.

I-2- خصائص الحوكمة

أما خصائص الحوكمة فيمكن تلخيصها في النقاط التالية :

- أ. الانضباط (discipline): يعني إتباع السلوك الأخلاقي المناسب والصحيح.
- ب. الشفافية (transparensy): أي تقديم صورة حقيقية لكل ما يحدث.
- ج. الاستقلالية (indipendence): أي لا توجد تأثيرات غير لازمة نتيجة الضغوط.
- د. المساءلة (accountability): أي إمكانية تقييم وتقدير أعمال مجال الإدارة والإدارة التنفيذية.
- هـ. المسؤولية (responsibility): أي تحمل المسؤولية أمام جميع الأطراف ذوي المصلحة في المؤسسة.
- و. العدالة (faimess): أي يجب احترام حقوق مختلف المجموعات أصحاب المصلحة في المؤسسة.

¹ - طارق عبد العال حماد، نفس المرجع السابق، ص: 6.

I-3- مبادئ الحوكمة

يمكن استنتاج مبادئ الحوكمة من خلال المبادئ التي أقرتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية¹ في الاجتماع الذي عقد على المستوى الوزاري في الفترة من 27 إلى 28 أبريل لسنة 1998 حيث طلب مجلس منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أن تقوم المنظمة بالاشتراك مع الحكومات الوطنية وغيرها من المنظمات الدولية والقطاع الخاص بوضع مجموعة من المعايير والإرشادات عن حوكمة الشركات ولتحقيق هذا الهدف قامت المنظمة لإنشاء فريق عمل مخصص لمهمة وضع مبادئ غير ملزمة لحوكمة الشركات وتمثل وجوهات نظر للدول الأعضاء في هذا الصدد.

وتغطي المبادئ خمسة مجالات:

المبدأ الأول: حقوق المساهمين : ينبغي أن يكفل إطار الحوكمة في المؤسسات حماية حقوق المساهمين، وتشمل هذه الحقوق الأساسية للمساهمين على ما يلي:

أ- تأمين أساليب تسجيل الملكية.

ب- نقل أو تحويل ملكية الأسهم.

ج- الحصول على المعلومات الخاصة بالشركة في الوقت المناسب وبصفة منتظمة.

د- المشاركة والتصويت في الاجتماعات العامة للمساهمين.

هـ- انتخاب أعضاء مجلس الإدارة.

و- الحصول على حصص من أرباح شركة.

وللمساهمين الحق في المشاركة وفي الحصول على معلومات كافية عن القرارات المتصلة بالتغيرات الأساسية في الشركة ومن بينها:

¹ - مركز المشروعات الدولية الخاصة، حوكمة الشركات في القرن الحادي والعشرين، غرفة التجارة الأمريكية، واشنطن 2003، ص: 145-151

أ. التعديلات في النظام الأساسي أو في مواد تأسيس الشركة أو في غيرها من الوثائق الأساسية للشركة.

ب. طرح أسهم إضافية.

ج. أية تعاملات مالية غير عادية قد تسفر عن بيع الشركة.

وينبغي أن تتاح للمساهمين فرصة المشاركة الفعالة والتصويت في الاجتماعات العامة للمساهمين، كما ينبغي إحاطته علما بالقواعد التي تحكم اجتماعات المساهمين ومن بينها قواعد التصويت:

أ. يتعين تزويد المساهمين بالمعلومات الكافية وفي التوقيت المناسب، بشأن تواريخ وأماكن وجداول الأعمال للاجتماعات العامة، بالإضافة إلى توفير المعلومات الكاملة والتوقيت الملائم بشأن المسائل التي يستهدف اتخاذ قرارات بشأنها خلال الاجتماعات.

ب. يجب إتاحة الفرصة للمساهمين لتوجيه أسئلة إلى مجلس الإدارة ولإضافة موضوعات إلى جداول أعمال الاجتماعات العامة على أن توضع حدود معقولة لذلك.

ج. ينبغي أن يتمكن المساهمون من التصويت بصفة شخصية أو بالإنابة، كما يجب أن يعطي نفس الوزن للأصوات المختلفة، سواء كانت حضورية أو بالإنابة.

ويتعين الإفصاح عن الهياكل والترتيبات الرأسمالية التي تمكن أعداد معينة من المساهمين ممارسة درجة من الرقابة لا تتناسب مع حقوق الملكية التي يحوزونها.

كما ينبغي السماح بالرقابة على الشركات والعمل على نحو فعال ويتسم بالشفافية حيث:¹

أ. يجب ضمان الصياغة الواضحة والإفصاح عن القواعد والإجراءات التي تحكم حيازة حقوق الرقابة على الشركات ف أسواق رأس المال، ويصدق ذلك أيضا على التعديلات غير العادية مثل عمليات اندماج وبيع نسب كبيرة من أصول الشركة، بحيث

¹ - www.oecd.org/daf/ca/.../35032070.pdf, consulté le 02/06/2013

يتسنى للمستثمرين فهم حقوقهم والتعرف على المسارات المتاحة لهم كما أن التعاملات المالية ينبغي أن تجري بأسعار مفصح عنها، وأن تتم في ظل ظروف عادلة يكون من شأنها حماية حقوق كافة المساهمين وفقاً لفئاتهم المختلفة.

ب. يجب توفير آليات المضادة للاستحواذ لتحسين الإدارة التنفيذية ضد المساءلة.

ج. ينبغي أن يأخذ المساهمون ومن بينهم المستثمرون المؤسسون في الحسبان التكاليف والمنافع المقترنة بممارستهم لحقوقهم في التصويت.

المبدأ الثاني : المعاملة المتكافئة للمساهمين: يجب أن يكفل إطار حوكمة الشركات المعاملة المتكافئة لجميع المساهمين ومن بينهم صغار المساهمين والمساهمين الأجانب، كما ينبغي أن تتاح لكافة المساهمين فرصة الحصول على تعويض فعلي في حالة انتهاك حقوقهم¹:

أ. يجب أن يعامل المساهمون المتممون إلى نفس الفئة معاملة متكافئة.

ب. ينبغي أن يكون للمساهمين - داخل كل فئة - نفس حقوق التصويت فكافة المساهمون الأسهم. تمكنوا من الحصول على المعلومات المتصلة بحقوق التصويت الممنوحة لكل من فئات المساهمين وذلك قبل قيامهم بشراء الأسهم كما يجب الإشارة إلى أية تغيرات مقترحة في حقوق التصويت موصفا لعملية التصويت من جانب المساهمين.

ج. يجب أن يتم التصويت بواسطة الأمناء أو المفوضين بطريقة متفق عليها مع أصحاب الأسهم.

د. ينبغي أن تكفل العمليات والإجراءات المتصلة بالاجتماعات العامة للمساهمين المعاملة المتكافئة لكافة المساهمين - كما يجب ألا تسفر إجراءات الشركة عن صعوبة أو عن ارتفاع في تكلفة عملية التصويت.

هـ. يجب منع تداول الأسهم بصورة لا تتسم بالإفصاح أو شفافية.

¹ - www.cipe-arabia.org/files/html/art0407.htm, consulté le 02/06/2013

و. ينبغي أن يطلب من أعضاء مجلس الإدارة أو المديرين التنفيذيين الإفصاح عن وجود أية مصالح خاصة بهم قد تتصل بعمليات أو بمسائل تمس الشركة.

المبدأ الثالث: دور أصحاب المصالح في حوكمة الشركات : يجب أن ينطوي إطار حوكمة الشركات على الاعتراف بحقوق أصحاب المصلحة كما يرسبها قانون وأن يعمل أيضا على تشجيع التعاون بين الشركات وبين أصحاب المصالح في مجال خلق الثروة وفرص العمل وتحقيق استدامة للمشروعات القائمة على أسس مالية سليمة¹.

المبدأ الرابع : الإفصاح والشفافية : ينبغي أن تحقق حوكمة الشركات الإفصاح الدقيق ومن بينها الموقف المالي والأداء والملكية وأسلوب ممارسة السلطة².

المبدأ الخامس : مسؤوليات مجلس الإدارة: يجب أن يتيح إطار حوكمة الشركات الخطوط الإرشادية للمعلومات، توجيه الشركات، كما يجب أن يكفل المتابعة الفعالة للإدارة التنفيذية من قبل مجلس الإدارة وأن تضمن مساءلة هذا المجلس من قبل المؤسسة والمساهمين³.

I-4- أهداف الحوكمة

أما الهدف من الحوكمة فيمكن إيجازها في ما يلي :

تهدف قواعد وضوابط الحوكمة إلى تحقيق الشفافية والعدالة ومنح حق مساءلة إدارة الشركة، وبالتالي تحقيق الحماية للمساهمين وحملة الوثائق جميعا مع مراعاة مصالح العمل والعمال والحد من استغلال السلطة في غير المصلحة العامة بما يؤدي إلى تنمية الاستثمار وتشجيع تدفقه وتنمية المدخرات وتعظيم الربحية وإتاحة فرص عمل جديدة. كما أن هذه القواعد تؤكد أهمية الالتزام بأحكام القانون والعمل على ضمان مراجعة الأداء المالي ووجود هياكل إدارية تمكن من محاسبة الإدارة أمام المساهمين مع

¹- www.kantakji.com/fiqh/Files/Manage/908.doc, consulté le 04/06/2013

²- www.sabic.com/.../policies-disclosure-transparency, consulté le 04/06/2013

³- www.savola.com/.../Board_of_Directors_Responsibili, consulté le 04/06/2013

تكوين لجنة مراجعة من غير أعضاء مجلس الإدارة التنفيذية تكون لها مهام واختصاصات وصلاحيات عدة لتحقيق رقابة مستقلة على التنفيذ¹.

I-5- دور الموظفون في ظل الحوكمة.

إن الموظفين لهم دور في حوكمة الشركات عندما يكون لهم صوت في عمليات اتخاذ القرار المؤثرة على أسلوب تخصيص الموارد داخل المشروع المؤسسي، علاوة على ذلك يعتني فقط بالمواقف التي يتم فيها ترسيخ تأثير الموظفين على النشاط المؤسسي سواء من خلال متطلبات رسمية أو معايير غير رسمية أو كليهما بحيث لا يكون دور الموظفين في الحوكمة راجع للسلطة التقديرية لأي مجموعة أخرى في الاقتصاد (مثل المساهمين)، والوسائل التي يمارس من خلالها الموظفون مثل هذا التأثير متنوعة للغاية، ولكنها تشمل التمثيل في مجالس الإدارة ومجالس العمل في بعض الأحيان اتحادات المشروعات.

وهناك عدة أساليب أخرى غير مباشرة يمكن من خلالها أن يؤثر الموظفون على كيفية ممارسة الرقابة في المؤسسة وتعد ملكية الموظفين آلية محتملة للقيام بتلك الرقابة ويجوز أن يمارس الموظفون تأثيرا غير مباشر على الرقابة في المؤسسة من خلال المساومة الجماعية ويقدر ما ينجحون في التفاوض على الأجور يمكنهم أن يشكلوا أساس لتوزيع المنافع العائدة من النشاط المؤسسي وفي المقابل تبذل جهود لحماية الموظف من الآثار السلبية لأعمال المؤسسة مثل التسريح للخدمة الشيء الذي يسمح للمؤسسة من ترشيد عملياتها.

من خلال البحث وجد أنه على مدى العقدين الماضيين أنه كان الاتجاه العام حول حوكمة الشركات ومعاملة هيكل الرقابة المؤسسية على أنها ظاهرة اقتصادية وفي السنوات الأخيرة تم التشديد على أهمية دور المساهمين وخاصة الموظفين في حوكمة الشركات، ففي الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا كان للموظفين دور مؤسسي

¹ - www.hrdiscussion.com/hr38988.html, consulté le 04/06/2013

هامشي في الرقابة على نشاط المؤسسات وعلى العكس من ذلك نجد أن أوروبا ظلت متميزة م بحيث التزامها المتواصل بالديمقراطية في القانون واتفاقيات التفاوض الجماعي، وكان لدى اليابان نظام حوكمة الشركات قد أعطى للموظفين نفوذاً أقل رسمية وإن ظل هاماً على قرارات المؤسسة، وهذه الأنماط القومية المختلفة تعبر عن الصراعات الماضية حول توزيع وممارسة السلطة المؤسسية في هذه الدول.

و بالنسبة لمعظم الدول المتقدمة تم إرساء الموظفين في المشروعات، وقد لوحظ أن إرساء هذا التمثيل جاء من خلال تأثير السياسة على حوكمة الشركات، ولكن التأكيد على الدور الهام للسياسة في تشكيل دور الموظفين في حوكمة الشركات لا يعني إنكار العوامل الاقتصادية بل يجب فهم كيفية تفاعل العوامل الاقتصادية مع السياسة لتشكيل دور الموظفين في حوكمة الشركات وبالتالي إيجاد بكل رقابة مؤسسي قد تحدث تأثيراً هاماً على النشاط الاقتصادي.

II- الحوكمة والمصارف الإلكترونية

لقد كانت المصارف في حقيقة الأمر من أوائل المستخدمين التجاريين للحواسيب الكبيرة في خمسينات هذا القرن، فالتجهت المصارف للاتمة حتى لا تغرق في بحر الأوراق المتناهي (الشيكات والمستندات المالية والأوراق والوثائق المصرفية) ولم تقف المسألة عند حد تخزين المعلومات المجسدة للمال والتعامل معها، بل تجاوزتها إلى مسألة نقل الودائع المالية وبدأ البحث والتطوير في مجال أنشطة نقل المال إلكترونياً منذ الستينات، وانتشر على نحو متسارع شعار مجتمع بلا نقود. ان الاعمال المصرفية تشهد ثورة في واقعها، اشعلتها مبتكرات التقنية العالية في مجال الاتصال والحوسبة (وفق مفهوم التقارب الشامل).

فجرى الاعتماد على مزودات النقد الالكترونية والبطاقات المالية¹ بأنواعها والتي شهدت تطورا وصل حد البطاقة الماهرة أو الذكية التي تحتفظ - ضمن شريحة الكترونية متضمنة فيها - على مقادير من المال بعملات مختلفة حسب رغبة المستخدم.

كما تطورت أنظمة تحويل الاموال والنقل الالكتروني لها، وشيئا فشيئا يحل المال الالكتروني محل المال النقدي والطرق التقليدية لتبادله.

كما شهد العمل والخدمة المصرفية ثورة باتجاه استغلال الكمبيوتر ونظم الاتصال، البنك الناطق، البنك عن بعد، المقاصة الفورية عند مخارج البيع، التداول الالكتروني للأوراق، المقاصة الالكترونية بين البنوك.

وضمن البيئة الحقيقية - أي العالم الحقيقي - ثمة فروع الكترونية بالكامل لا تشاهد فيها موظفا، تدير عبر استغلال نظم الوسائط المتعددة والاكشاك كل ما يريده الزبون من خدمات الدفع والسحب والطلبات المصرفية بأنواعها.

وامام نماء الوسائل الالكترونية المستغلة في الواقع الحقيقي، وامام حاجة أنشطة الاستثمار والتجارة عبر الانترنت لتقنيات متقدمة في الدفع وازدياد الاعتماد على البطاقات المالية وغيرها من وسائل الوفاء ذات الطبيعة التقنية كان لا بد من ضم كل هذه التقنيات وغيرها واعادة تنظيمها ضمن مفاهيم اداء جديدة ليولد البنك الافتراضي او بنك الانترنت او بنك الويب، وجميعها اصطلاحات دالة على ما يعرف بالبنوك الالكترونية، انها منصات وبوابات لكافة الخدمات المصرفية والاستثمارية والمالية عبر الانترنت، في بيئة افتراضية لا وجود فيها للمكان والحدود واللقاء المباشر بالموظف او مشاهدة المال موضوع النشاط، انها فعلا بيئة الارقام وجدل الاوامر الالكترونية.

¹ - www.3arabstart.com/lessons/lesson.php?id=113, consulté le 06/06/2013

II - 1 - الحوكمة في الجهاز المصرفي

لقد وضعت لجنة بازل إرشادات خاصة بالحوكمة في المؤسسات المصرفية والمالية، وهي تركز على المبادئ التالية¹:

◀ المبدأ الأول: جب أن يكون أعضاء مجلس الإدارة على دراية تامة بالحوكمة وبمبادئ وأسس الأنشطة المالية للبنك وبالبيئة التشريعية، وأن يتعدوا بأنفسهم عن اتخاذ القرارات عندما يكون هناك تعارض في المصالح وهم مسؤولون بشكل تام عن أداء البنك وسلامة موقفه المالي، وتتضمن واجباتهم اختيار ومراقبة وتعيين المديرين التنفيذيين بما يضمن توافر الكفاءات القادرة على إدارة البنك، ويقوم مجلس الإدارة بتشكيل لجان لمساعدته.

◀ المبدأ الثاني: على مجلس الإدارة اعتماد ومراقبة الأهداف الإستراتيجية للبنك والقيم المؤسسية مع الأخذ بالاعتبار مصالح حملة الأسهم والمودعين، والتأكد من قيام الإدارة التنفيذية بتطبيق السياسات الإستراتيجية للبنك وبمنع الأنشطة والعلاقات والمواقف التي تضعف الحوكمة وأهمها تعارض المصالح.

◀ المبدأ الثالث: على مجلس الإدارة ومن خلال هيكل إداري واضح تحديد المسؤوليات والصلاحيات والمهام لجميع إدارات ودوائر وأقسام المؤسسة ووضع آلية للمحاسبة.

◀ المبدأ الرابع: على مجلس الإدارة التأكد من وجود وسائل وأساليب متابعة ومراقبة لدى الإدارة التنفيذية تتوافق مع السياسات التي اعتمدها المجلس.

◀ المبدأ الخامس: يجب على مجلس الإدارة أن يقر باستقلال مراقبي الحسابات وبوظائف الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي باعتبارها جوهرية لحوكمة المصارف، ويجب عليهم التحقق من أن القوائم المالية تمثل الموقف المالي للبنك في جميع

¹ - سليم الأرملي، مساعد مدير عام البنك العربي، سورية بتاريخ 2013/05/12.

جوانبه وذلك من خلال التأكد من أن مراقبي الحسابات يمارسون عملهم بالتوافق مع المعايير المطبقة، وأن يشاركوا في عمليات الرقابة الداخلية بالبنك المرتبطة بالإفصاح في القوائم المالية.

المبدأ السادس: على مجلس الإدارة التأكد من أن سياسات الأجور والمكافآت تتناسب مع الثقافة المؤسسية وأهداف واستراتيجية البنك في الأجل الطويل، وأن ترتبط حوافز الإدارة العليا والمديرين التنفيذيين بأهداف البنك في الأجل الطويل.

المبدأ السابع: تعدّ الشفافية ضرورية للحوكمة الفعّالة والسليمة، ويعد الإفصاح العام الملائم ضرورياً، ويكون الإفصاح في الوقت المناسب من خلال موقع البنك على الإنترنت وفي التقارير الدورية والسنوية، ويكون متلائماً مع حجم وتعقيد هيكل الملكية ودرجة تعرض البنك للمخاطر أو عما إذا كان البنك مسجلاً في البورصة، ومن ضمن المعلومات التي يجب الإفصاح عنها المعلومات المتعلقة بالبيانات المالية، التعرّض للمخاطر، الموضوعات المرتبطة بالمراجعة الداخلية وبالحوكمة في البنك ومنها هيكل ومؤهلات أعضاء مجلس الإدارة والمديرين واللجان وهيكل الحوافز وسياسات الأجور للعاملين والمديرين.

المبدأ الثامن: يجب أن يتفهم أعضاء المجلس والإدارة العليا هيكل عمليات البنك والبيئة التشريعية التي يعمل من خلالها.

إن تعزيز مبادئ الممارسات السليمة للحوكمة لدى الجهاز المصرفي يجب أن يمر عبر طريقتين :

الطريق الأول : يقوده البنك المركزي باعتباره المسئول عن تنظيم ورقابة الجهاز المصرفي.

الطريق الثاني : هو من خلال البنوك ذاتها لأن غياب الحوكمة يعني الفوضى والانحيار وتنامي ظاهرة الفضائح المالية.

II - 2 - الأنظمة المعلوماتية الحديثة التي يستعملها المصرف

يقدم نظام المصارف الإلكترونية خدماته في مجال تمويل زبائن المؤسسات من الأشخاص العاديين ورجال الأعمال، وذلك بالسماح لهم بالولوج إلى الحسابات وإجراء العمليات المالية والتجارية، أو الحصول على المعلومات عن الخدمات والمنتجات المالية بواسطة شبكات إلكترونية عامة أو خاصة ومنها الإنترنت¹.

يتمتع الزبائن بخدمات المصارف الإلكترونية بواسطة عدد من الأنظمة الإلكترونية مثل الحواسيب الشخصية أو المساعدات الشخصية الرقمية (Personal Digital Assistant PDA) أو بالاستفادة من أكشاك الآلات المالية الإلكترونية الموزعة في الطرقات العامة (Automated Teller Machine ATM) وغيرها.

II - 2 - 1- أنواع المواقع الإلكترونية للمصارف

◀ مواقع المعلومات² (INFORMATIONAL WEBSITES): تقوم مواقع المصارف الإلكترونية المعلوماتية بتمكين الزبائن من الاطلاع على المعلومات العامة عن المؤسسة المالية المعنية والخدمات التي تقدمها ومنتجاتها، إضافة إلى إمكان السؤال عن الرصيد. ويجب أن تتحمل الشركة صاحبة الموقع المسؤولية القانونية تجاه الزبائن في حال عدم صحة أيٍّ من المعلومات المعروضة في الموقع عن منتجات الشركة وخدماتها والأسعار التي يجري التعامل بها، وأن تتحمل الشركة المسؤولية القانونية إذا قام موقعها بدورٍ ما في نشر فيروسات أو أي نوع من البرامج التخريبية إلى الحواسيب التي تتصل بالموقع.

¹ - <http://infomag.news.sy/index.php?id=95&inc=issues/showarticle&issuenb=7>, consulté le 12/06/2013.

² -marie- valentine Blond , Lisibilité des sites web, des choix typographiques au design d'information, éditions eyrolles 2009, p :26

يجب ألا يكون هناك أي احتمال للولوج إلى المعلومات المالية السرية للشركة أو لزبائنها. ويعتبر الموقع المعلوماتي للمصرف الإلكتروني شكلاً من أشكال الدعاية الإعلامية للمصرف، ولا يمكن للمصرف تقديم أي نوع من الخدمات لزبائنه من طريق الموقع المعلوماتي.

◀ المواقع التفاعلية¹ (COMMUNICATIVE WEBSITES): يسمح الموقع التفاعلي بنوع ما من التبادل المعلوماتي بين المصرف وزبائنه بواسطة البريد الإلكتروني مثلاً، وتعبئة طلبات أو نماذج على نحو مباشر على الخط، أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

◀ مواقع التعاملات² (TRANSACTIONAL WEBSITES): تتيح هذه المواقع لزبائنها إمكانية إجراء التعاملات المالية التي تتضمن فحص الحسابات المالية، وعمليات التحويل المالية الكبرى التي تجري لأهداف تجارية، وذلك بشراء الخدمات التي تمكن الزبون من التعامل مع المؤسسة المالية لإجراء ما يناسب عمله وتنوع الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية بتنوع العمليات التي سيقوم بها الزبائن، ويجب على هذه المواقع أن تأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

- الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالعملاء عند تبادل البيانات من طريق موقع المصرف.
- التعرف على هوية العملاء ويهدف إلى التحقق من هوية العملاء الجدد، والعملاء الموجودين الذين يحاولون استخدام خدمات المصرف الإلكتروني.
- المسؤولية القانونية في حال القيام بأي عملية غير قانونية.
- التقليل من عمليات الاحتيال في حال عدم التحقق من هوية الشخص أو المؤسسة التي تحاول إنشاء حساب جديد أو فتح اعتماد عن طريق الإنترنت، وذلك بعدم السماح لها بالقيام بذلك إلا بعد الحصول على إثباتات معينة.

¹ - نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتنمية في غرب آسيا

² - صندوق النقد الدولي، المعاملات الدولية في تحويلات المغتربين، مرشد لمعدي الإحصاءات ومستخدميها، 2009

- احتمال اختراق الأنظمة والقوانين الخاصة بحماية الخصوصية للعميل من قبل جهات معينة، عند الشك في حالات غسل الأموال أو تمويل المنظمات الإرهابية.
- يتحمل المصرف المسؤولية القانونية عند الإخفاق في تحويل دفعات مالية من العميل إلى طرف ثالث غير المصرف كما هو محدد تماماً، أو التأخير في التحويل، أو حصول أي عملية قرصنة على حساب العميل خلال عملية التحويل أو التخزين.
- ويعد التحقق من هوية العملاء واستيقانهم إلكترونياً من خلال فعاليات المصرف الإلكتروني، الجزء الأهم للوصول إلى خدمات المصرف الإلكتروني، ويوجد حالياً عدة طرق للقيام بعملية التحقق منها:¹
- اسم العميل وكلمة السر (PINs).
- الشهادة الرقمية باستعمال مفتاح عام للبنية التحتية (PKI).
- البطاقات الذكية.
- مقارنة البيانات.
- مطابقة البصمات.

وتختلف هذه الطرق بعضها عن بعض تبعاً لمستوى السرية المطلوب، فكلما كان مستوى السرية عالياً ازداد التعقيد في بناء البنية التحتية لهذه الأنظمة.

➤ الروابط الإلكترونية: تمتلك معظم المؤسسات المالية مواقع إلكترونية على شبكة الإنترنت، ويستخدم بعض هذه المواقع فقط للاستفسار عن خدمات المؤسسة، في حين يتيح بعضها الآخر للعميل إمكان القيام بعمليات دفع فواتير، أو تحويل مبالغ مالية من حساب لآخر، ومهما كان نوع هذه المواقع فلا بد من أن تحتوي على روابط إلكترونية، والرابطة الإلكترونية هو كلمة أو جملة أو صورة على صفحات الموقع

¹ - infomag.news.sy/index.php?id=95&inc=issues/..., consulté le 11/06/2013

تتضمن رموزاً معينة تقود المتصفح إلى صفحة أخرى من الموقع، أو إلى موقع آخر مختلف كلياً عن الموقع الأصلي، وذلك بالضغط على هذا الرابط بالفأرة¹.

يعد وجود واستخدام الروابط في المواقع الإلكترونية شيئاً مألوفاً، لكن وجود هذه الروابط في مواقع المصارف الإلكترونية يمكن أن ينتج عنه بعض المخاطر، كأن يحارّ العميل بين الموقعين، ولا يعرف من هو الموقع المسؤول عن المعلومات التي سيحصل عليها أو الخدمات المقدمة، وهناك الكثير من المقترحات والحلول لإدارة هذا النوع من المخاطر، كإضافة تعليق توضيحي لكل رابط في الموقع الإلكتروني.

◀ **تجميع الحسابات:** تعني هذه الخدمة تجميع المعلومات من عدة مواقع إلكترونية وعرضها على المستثمر بصيغة معبرة. وتتفاوت هذه المعلومات ما بين المعلومات العامة والمعلومات عن الحسابات الشخصية الخاصة ببطاقات الاعتماد والعمولات والبيانات المصرفية. وتقوم خدمة التجميع هذه بتسهيل الحصول على المعلومة للعميل، بتجنيبه عدداً من تسجيلات الدخول إلى الحسابات المختلفة، وتمكينه من الدخول إلى الأدوات التي يمكن أن تساعد على إدارة حساباته المختلفة.

تسمى الأدوات التي تستعمل في تجميع الحسابات: المُجمّعات، وتعمل هذه المُجمّعات بعدة طرق: فمنها ما يأخذ بيانات الدخول للعميل من موقع المصرف الإلكتروني ليتمكن العميل من استخدام أدوات التجميع، ومنها ما يطلب ثانية اسم العميل وكلمة السر ليسمح له باستخدام الخدمة المطلوبة.

وفي كل الحالات يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار حماية البيانات الخاصة بالعميل (اسم المستخدم وكلمة السر) عند استيقانها من قبل مواقع المجمعات، وكذلك يجب على مواقع المجمعات ضمان صحة البيانات التي تم الحصول عليها عن طريق المجمعات وشمولها.

¹ - ftp.alarab.co.uk/pdf/2009/12/23-12/p08.pdf, consulté le 11/06/2013

◀ تضييف المواقع الإلكترونية: تقوم بعض المؤسسات المالية بتضييف مواقع إلكترونية خاصة بها أو خاصة بمؤسسات أخرى، وهذا يتطلب ترتيبات لحفظ وتخزين الملفات الخاصة بالموقع الضيف، وعلى أكثر من مزود خدمة تابع للمؤسسة المالية المضيفة، وهذا يتطلب مهارات عالية في التشبيك وأمن المعلومات والبرمجيات. وللتقليل من المخاطر التي تؤدي إلى فقدان العملاء والحفاظ على سمعة الموقع يجب مراجعة خدمات تضييف المواقع للتقليل من أوقات الصيانة، والتي يمكن أن يكون الموقع أثناءها خارج الخدمة، وللحفاظ دائماً على محتويات صحيحة ضمن الموقع.

II - 2 - 2- عناصر المصارف الإلكترونية

تتغير أنظمة المصارف الإلكترونية كثيراً تبعاً لعدد من العوامل، فالمؤسسات المالية يجب أن تختار أنظمة مصارفها الإلكترونية، والعلاقة بين هذه المصارف والمصادر الخارجية اعتماداً على الأهداف الإستراتيجية لنظام المصارف الإلكترونية، وعلى مدى تعقيد التجهيزات والخبرات التقنية وسرية البيانات، والتحكم الداخلي المطلوب للوصول إلى إنشاء المصرف الإلكتروني، كما يجب أن تحدد هذه المؤسسات علاقاتها والخدمات المتعلقة بالمصرف الإلكتروني التابع لها بالمؤسسات المالية الأخرى، وبمزودات الخدمة التي ستضيّف موقع المصرف الإلكتروني، وبالشركات الصانعة لبرامج الإنترنت الخاصة بالمصارف الإلكترونية، لجهة العميل ولجهة المؤسسة المالية وبقسم سرية المعلومات في شركات مزودات الخدمة، وبالمكاتب والشركات التي تقوم بإصدار بطاقات الاعتماد¹.

تعتمد أنظمة المصارف الإلكترونية على عدد من العناصر والإجراءات، كتصميم وتوطين الموقع الإلكتروني، وعلى تهيئة الجدار الناري وإدارته، وعلى نظام كشف التطفل على الشبكة، وعلى الجهاز المضيف وعلى إدارة الشبكات وإدارة أمن المعلومات، وعلى تطبيقات التجارة الإلكترونية، كدفع الفواتير وأنظمة القروض

¹ - نادر عبد العزيز الشافي: المصارف والنقود الإلكترونية، دار المؤسسة الحديثة للكتاب 2007،

والعمولات، وعلى مزودات الخدمة في الشبكة الداخلية للمؤسسة المالية، وعلى قسم الدعم الفني المعلوماتي، وعلى نظم دعم القرار المؤتمتة.

كل هذه العناصر مجتمعة متكاملة تعمل على إنتاج وتقديم نظام خدمة المصارف الإلكترونية على الوجه الأمثل، ويمكن تحقيق نظام المصارف الإلكترونية بعدد كبير من الطرق، تختلف باختلاف التركيبة المستعملة لعناصره، يبين الشكل التالي أحد الحلول المقترحة، وفيه يقوم مزود الخدمة في المؤسسة المالية بتضييف الموقع الإلكتروني للمؤسسة ونظام المصرف الإلكتروني على الإنترنت، والجدار الناري ونظام كشف التطفل. ولا تحتاج المؤسسة للإدارة اليومية إلى هذه العناصر، لكن مسؤوليتها تنحصر في الحفاظ على المحتويات وعلى سرعة إنجاز العمليات المختلفة، وعلى الحفاظ على أمن البيانات في هذا النوع من أنظمة المصارف الإلكترونية.

II - 2 - 3- الخدمات التي تقدمها المصارف الإلكترونية

إضافةً إلى المنتجات والخدمات التقليدية التي تقدمها المصارف التقليدية، تزودنا المصارف الإلكترونية بمجموعة من الخدمات المتنوعة والمصممة لدعم عمليات التجارة الإلكترونية. ويقع على عاتق المؤسسة المالية وإدارتها تحديداً استيعاب هذه الخدمات الإضافية وإدراك مدى المخاطرة التي يمكن أن تتعرض لها المؤسسة من جراء إضافة هذه الخدمات، كالروابط الإلكترونية وتجميع الحسابات والاستيقان الإلكتروني، وتضييف المواقع الإلكترونية وعمليات الدفع للتجارة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية اللاسلكية¹.

¹ - www.bankboubyan.com/services_ebanking_ar.html, consulté le 12/06/2013

II - 2 - 4- المصارف الإلكترونية اللاسلكية Wireless E-Banking

تعرف المصارف اللاسلكية بأنها قناة أخرى للنقل تسهل عملية الوصول وتحسين أداء المصارف الإلكترونية، وتتم هذه العملية عندما يتمكن العميل من الولوج إلى شبكة المؤسسة المالية التابع لها بوساطة جهاز الهاتف النقال الخاص به، أو أي جهاز آخر يمكنه من إجراء الاتصال لاسلكياً مع شبكة المؤسسة المالية، لكن هذه الطريقة لها بعض السيئات، منها رفع مستوى المخاطرة في العمليات المالية الإلكترونية، إضافة إلى القدرة المحدودة للأجهزة المستعملة على نقل السجلات المخزنة وصغر حجم شاشة العرض، والزمن المحدود لبقاء الجهاز في حالة العمل دون الحاجة إلى إعادة شحن بطاريته، وسرعة المعالجة المحدودة في مثل هذه الأجهزة، لكن شركات صنع أجهزة الهاتف النقال تعمل جاهدة على تلافي هذه السيئات لتتماشى مع متطلبات المصارف الإلكترونية، واحتياجات العملاء لإنجاز أعمالهم بأكثر الطرق انسجاماً مع ظروف عملهم¹.

II - 2 - 5- مدفوعات التجارة الإلكترونية

هناك العديد من الأعمال التي تعتمد طرق الدفع الإلكترونية مقابل تقديم الخدمات أو المنتجات، تؤدي المؤسسات المالية دوراً كبيراً في انتشار طرق وأجهزة الدفع الإلكترونية كبطاقات الاعتماد عن طريق الإنترنت وغيرها، ويمكن أن يتزايد حجم هذا الدور كثيراً بالاعتماد على المصارف الإلكترونية لدفع الفواتير وقيم السلع في التجارة الإلكترونية، وذلك بالسماح للعملاء بتحويل المبالغ المالية داخلياً من حساب لآخر.. لكن التحويل من حساب العميل في مؤسسة مالية ما إلى حساب عميل آخر لدى مؤسسة مالية أخرى، يحتاج إلى عوامل أمان أكثر ومعلومات إضافية لاستيقان العميل وتأكيده الدفع².

¹ - By Jayaram Kondabagil, Risk Management in Electronic Banking: Concepts and Best Practices, p :24

² - Sanjay Mohapatra, E-commerce Strategy : Text and Cases , P :89

II - 2 - 6- التحديات والمخاطر التي تواجه المصارف الإلكترونية

يعتبر إثبات الشخصية والتوقيع الإلكتروني وأنظمة الدفع النقدي، والنقود الرقمية أو الإلكترونية، وسرية المعلومات، وأمن المعلومات المعرضة للقرصنة العالية التقنية، وخصوصية العميل، والمسؤولية عن الأخطاء والمخاطر خلال المراسلات الإلكترونية، والتعاقدات المصرفية الإلكترونية، ومسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد بيانات المصرف أو المستخدمة من موقع المصرف أو المرتبطة بها، وعلاقات وتعاقدات المصرف مع الجهات المزودة للتقانة أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الحليفة، ومشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية، والكثير من تفرعاتها مدار اهتمام وبحث قانوني متواصل بهدف توفير الإطار القانوني للمصارف الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، ومن هذه التحديات نجد:¹

◀ **تحديات التعاملات المالية الإلكترونية:** تنتج هذه المخاطر في حالات الغش أو الخطأ في المعالجة أو في حال تعطل النظام، ويمكن أن نواجه هذه الأنواع من التحديات في كل أنواع أنظمة المصارف الإلكترونية، ويتحدد مستوى هذا التحدي بتركيبة المؤسسة المالية وبيئة المعالجة لديها، متضمنة أنواع الخدمات التي تقدمها المؤسسة ومدى تعقيد نظم المعالجة والدعم التقني، ويتوقع العملاء الحصول على خدمات المصارف الإلكترونية يومياً وعلى مدار الساعة.. انطلاقاً من هذا فإن المؤسسات المالية يجب أن تقوم ببناء البنية التحتية لأنظمة المصارف الإلكترونية فيها بحيث تستوعب الكم الهائل من البيانات التي يمكن أن تنهمر على قواعد بياناتها في كل لحظة من دون أن يتأثر مستوى الخدمة وسرعة الأداء بذلك، ويجب على المؤسسات المالية أن تحقق المعادلة الصعبة في المصارف الإلكترونية، والتي تتلخص بالوصول إلى إرضاء العملاء وكسب ولائهم للمؤسسة، وذلك بتوفير ما يتوقعون من خدمات بالسرعة المطلوبة.²

¹ - <http://www.iefpedia.com/france/wp-content/uploads/2009/08/d%C3%A9fis-du-syst%C3%A8me-bancaire-islamique.pdf>, consulté le 02/06/2013

² - www.minshaw.com/vb/attachment.php?...749&d..., consulté le 02/06/2013

◀ التحديات الناتجة عن استعمال بطاقات الاعتماد: تتلخص المخاطر عند استعمال بطاقات الاعتماد الإلكترونية بعدد من النقاط التي إن لم تعالج جيداً أدت إلى عواقب ونتائج سيئة، ومنها:¹

- عملية التحقق من هوية العميل على الخط عند استخدام التطبيقات الإلكترونية التي تتطلب بطاقات اعتماد لإنجاز عقود معينة.
- المراقبة والتحكم بعمليات نمو القروض وأسعار الفوائد ونماذج التعهد بالدفع عند الحاجة، وصلاحيّة بطاقات الاعتماد التي تستعمل في عمليات الدفع عبر قنوات المصرف الإلكتروني.
- مراقبة الأشخاص الذين يقومون بإنجاز أعمالهم نيابة عن بعض المؤسسات المالية الأخرى والتحقق منها.

تتسارع وسائل الخدمة الإلكترونية منذ سنوات دون أن يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم قانوني يناسب تحدياتها.. فإذا كانت بطاقات الائتمان قد حققت رواجاً واسعاً فإنها مازالت تثير العديد من المسائل القانونية في حقل الحماية المدنية والجزائية ومسؤوليات أطراف العلاقة فيها.

وإذا كان مقبولاً فيما سبق الاحتكام إلى العقود المبرمة بين أطراف علاقات البطاقات الائتمانية لتنظيم مسائلها، فإنه ليس مقبولاً التعامل بالوسيلة نفسها مع تحديات المفهوم الجديد للمال، ولوسائل الوفاء به بعد أن بدأ الاتجاه نحو المال الإلكتروني بديلاً عن المال الورقي، فالمعايير والقواعد والنظريات تختلف وتتغير شيئاً فشيئاً، وهنا تظهر أهمية المصارف باعتبارها مؤسسات ذات أثر في توجيه المؤسسة التشريعية إلى تبني تشريعات متوائمة مع مفاهيم المال الإلكتروني، ووسائله وقواعد وأحكام التعامل مع مشكلاته القانونية، كما تظهر أهمية تهيئة بناء قانوني لإدارات المصارف القانونية يمكنها من التعامل مع تحديات المصارف الإلكترونية إن اختارت دخول هذا الميدان.

¹ www.minshawi.com/vb/attachment.php?...749&d.. consulté le 02/06/2013

◀ **تحديات الأعمال المرتبطة والمعايير والإشراف:** المصارف الإلكترونية ليست مجرد موقع مصرف وعميل، إنها بيئة من العلاقات المتعددة، جزء منها مرتبط بالزبون وجزء آخر مرتبط بجهات الأعمال، وهنا لا بد وأن نسأل أنفسنا ونحن نتجه لبناء المصرف الإلكتروني أو تطوير عمله إن كنا قد شرعنا في إنشائه: هل حققنا وضوحاً ودقة وشمولاً في تحديد المعايير والالتزامات والحقوق، في علاقة المصرف بمزودي التقنية أو مُضيفي الموقع أو جهات الاتصال، أو جهات تطوير الشبكة أو الجهات التقنية الداخلية والخارجية؟ هل العلاقة بجهات التسويق والتطوير في بيئة الأعمال واضحة؟ هل وفرنا ضمن علاقاتنا القانونية بجهات الأعمال خطوطاً فاعلة من الدفاع عند حدوث أية منازعة؟ هل أجبرتنا ضرورة الوجود على الشبكة على قبول اتفاقيات لم تُنَح لنا فرصة معرفة ثغراتها أو اعتماد أفضلها لمصلحة المصرف؟ أليست العلاقات التعاقدية في غالبيتها نشأت بيننا وبين جهات أجنبية، فهل أعددنا خططاً ناجعة وفاعلة لحماية وجودنا، خاصة لأن هذه الجهات هيأت لمصالحها وسائل تعاقدية فاعلة¹؟

◀ **التحديات الضريبية:** إن الأعمال الإلكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة للنشاط التجاري، وهذا يعني احتمال عدم الكشف عن مصدر النشاط، إضافة لما تثيره من مشاكل تحديد النظام القانوني المختص، ثم إن الأعمال الإلكترونية المتحركة والمال الإلكتروني قد يهاجران نحو الدول التي نُظِمها الضريبة أسهل وأكثر تشجيعاً، وهذا الأمر تنبّهت أمريكا فقررت عدم فرض ضرائب على أنشطة الأعمال والتجارة الإلكترونية.

¹ - www.minshaw.com/vb/attachment.php?...749&d., consulté le 02/06/2013

خاتمة

يمكن القول إن المصارف الإلكترونية هي السمة المميزة لمصارف القرن الواحد والعشرين، في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ تطورت شبكات الإنترنت وأضحت تصل أطراف العالم بعضها ببعض، حتى بدا العالم كأنه قرية صغيرة، فأصبح بإمكان أي شخص أن يتصل بالمصرف الذي يودعه أمواله عن طريق الإنترنت، ويمكن أن يفحص حسابه الشخصي أو يحول مبالغ مالية من حسابه إلى حساب آخر، أو يقوم بدفع مستحقاته وفواتيره من منزله أو مكتبه، وتبقى سرية التعاملات من طريق المصارف الإلكترونية، وأمن المعلومات، من أهم العوامل التي تحدد نجاح أو إخفاق أنظمة المصارف الإلكترونية. لكن تطور تقانة حماية البيانات والحفاظ على سريتها، وطبيعة بناء المصارف الإلكترونية التي رأينا بعض الأمثلة عليها، تجعلنا نطمئن إلى التعامل مع المصارف الإلكترونية.

وعلىنا فقط المحافظة على المعلومات التي بحوزتنا: اسم الحساب وكلمة السر، أو معلومات بطاقات الائتمان، والتي تمكنا من الولوج إلى حساباتنا الشخصية، نتحقق من عدم وقوعها بين يدي أي شخص غير مرغوب فيه حتى نتجنب ما لا يحمد عقباه، وفي خضم ذلك أصبحت الحوكمة جزء لا يتجزأ من العمل المصرفي الإلكتروني.

المراجع

أولاً- باللغة العربية

1. أحمد بن محمد الرزين: حوكمة الشركات المساهمة: دراسة فقهية، برنامج كراسي البحث لدراسة الأسواق المالية 2012.
2. سليم الأرملي، مساعد مدير عام البنك العربي، سورية بتاريخ 2013/05/12.
3. صندوق النقد الدولي، المعاملات الدولية في تحويلات المغتربين، مرشد لمعدي الإحصاءات ومستخدميها، 2009.
4. طارق عبد العال حماد، حوكمة الشركات (مفاهيم - المبادئ - التجارب)، الدار الجامعية عين شمس.
5. مركز المشروعات الدولية الخاصة، حوكمة الشركات في القرن الحادي والعشرين، غرفة التجارة الأمريكية، واشنطن 2003.
6. نادر عبد العزيز الشافي: المصارف والنقود الإلكترونية، دار المؤسسة الحديثة للكتاب 2007.
7. نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتنمية في غرب آسيا.

ثانياً- باللغة الأجنبية

1. By Jayaram Kondabagil, Risk Management in Electronic Banking: Concepts and Best Practices 2007.
2. marie- valentine Blond , Lisibilité des sites web, des choix typographiques au design d'information, éditions eyrolles 2009.
3. Sanjay Mohapatra, E-commerce Strategy : Text and Cases ,2008.

ثالثاً- المواقع الإلكترونية

1. ftp.alarab.co.uk/pdf/2009/12/23-12/p08.pdf.
2. http://infomag.news.sy/index.php?id=95&inc=issues/showarticle&issueNb=7.
3. http://usinfo.state.gov/journals/ites/0205/ijea/milltein.htm.
4. http://www.iefpedia.com/france/wp-content/uploads/2009/08/d%C3%A9fis-du-syst%C3%A8me-bancaire-islamique.pdf.
5. infomag.news.sy/index.php?id=95&inc=issues.
6. www.3arabstart.com/lessons/lesson.php?id=113
7. www.bankboubyan.com/services_ebanking_ar.html.
8. www.cipe-arabia.org/files/html/art0407.htm.
9. www.hrdiscussion.com/hr38988.html.
10. www.kantakji.com/fiqh/Files/Manage/908.doc.
11. www.minshawi.com/vb/attachment.php?...749&d.
12. www.oecd.org/daf/ca/.../35032070.pdf.
13. www.sabic.com/.../policies-disclosure-transparency.
14. www.savola.com/.../Board_of_Directors_Responsibili.

