

متطلبات تنشيط العمل المصرفي الالكتروني في الدول العربية

أ. محمد تقوروت

جامعة حسية بن بوعلي بالشلف

Tagmoh2@Yahoo.FR

الملخص:

يوفر العمل المصرفي الالكتروني العديد من المزايا للزبائن، و يتيح للبنوك فرصا جديدة للأعمال في ظل التطور الهائل الذي تعرفه تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، إلا أنها تفاقم المخاطر المصرفية التقليدية و الحديثة، و تؤثر على بنيتها و إدارتها مما يستوجب مواجهتها و التصدي لها. و لكي تحظى البنوك العربية بحصة جيدة في السوق المصرفي المحلي خصوصا أمام المستحقات المالية والمصرفية الراهنة، أصبح من الضروري لها اقتحام مجال المعاملات المصرفية الالكترونية للرفع من أدائها و كفاءتها. وعليه سنحاول من خلال هذا البحث التعرض إلى مختلف المفاهيم الأساسية للعمل المصرفي الالكتروني، و تشخيص تطبيقاته في البنوك العربية و استراتيجية تطويره و تعميقه في الدول العربية.

Résumé :

Le « é-banking » peut fournir de nombreux avantages pour les clients ,et permet aux banques des nouvelles opportunités pour les affaires à la lumière de l'énorme développement que vous connaissez des technologies de l'information et des communication ,mais ils exacerbent les risques des banques traditionnelles et modernes, et d'affecter la structure et la gestion de ce qui nécessite la réponse et l'affrontement .

À fin d'avoir une bonne part des banques arabes dans le développement national sur le marché bancaire en particulier en face de l'actuelle crise financière et bancaire est devenu nécessaire de percer dans le domaine des transactions bancaires électroniques pour améliorer la performance et l'efficacité

Nous allons essayer tracer cet article d'analyser les déferents concepts de bases de « é-banking ».

مقدمة:

أحدثت ثورة الانترنت و تكنولوجيا المعلومات تغيرات جذرية في العمل المصرفي تمثلت بالتطور النوعي و الكمي للصيرفة الالكترونية من خلال تقدم المؤسسات المصرفية لخدماتها عبر الانترنت ووسائل الاتصال المختلفة كالهاتف النقال و الثابت وغيرها .

كما يمكن للمعاملات المصرفية الالكترونية أن توفر العديد من المزايا للعملاء و أن تتيح للبنوك فرصا جديدة للأعمال ،فإنها تفاقم المخاطر المصرفية التقليدية و تؤثر على بنيتها و إدارتها ، كما يواجه المصرف عبر الانترنت مشاكل و التي تزداد حدتها في عالم الانترنت منها مسألة البيانات الاسمية أو الخصوصية ومسألة الاعتداءات الموجهة ضد المصرف .

لكي تحظى البنوك العربية بحصة جيدة في السوق المصرفي المحلي خصوصا أمام المستحدثات المالية والمصرفية الراهنة، أصبح من الضروري لها اقتحام مجال المعاملات المصرفية الالكترونية للرفع من أدائها و كفاءتها.

وعلى هذا سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية إبراز: أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بالعمل المصرفي الالكتروني ،مختلف الخدمات المصرفية الالكترونية، البنية التحتية اللازمة للصيرفة الالكترونية، الاعتداءات الموجهة ضد المصرف الالكتروني، أنواع و تقنيات الجرائم المعلوماتية المصرفية، وكذا أهم مخاطر و تحديات المعاملات المصرفية الالكترونية و أهم الأدوات التنظيمية لمواجهةها و سبل إدارتها و متطلبات تطويرها في الدول العربية .

و عليه نطرح السؤال الرئيسي: ما هي متطلبات تنشيط العمل المصرفي الالكتروني في الدول العربية؟.

هدف الدراسة: نهدف من خلال هذه الورقة البحثية إلى التعرف على ماهية العمل المصرفي الالكتروني، ومتطلبات تطويره و تعميق انتشاره في الدول العربية.

المنهج المتبع: نعتمد على المنهجين الاستنباطي في رصد مختلف الجوانب النظرية للموضوع و المنهج الاستقرائي في الجانب التحليلي للإحصائيات و المعطيات المتاحة.

وقصد الإلمام بجوانب هذا الموضوع نقسمه إلى المحاور التالية:

- المحور الأول: أساسيات حول العمل المصرفي الالكتروني
- المحور الثاني: مخاطر وتحديات المعاملات المصرفية الالكترونية و أهم الأدوات التنظيمية لمواجهةها و إدارتها

- المحور الثالث: متطلبات تطوير العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية

المحور الأول: أساسيات حول العمل المصرفي الإلكتروني

أولاً: مفهوم العمل المصرفي الإلكتروني: ويعتبر القطاع المصرفي من أبرز القطاعات التي تأثرت بالتطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، وأصبح العمل المصرفي الإلكتروني السمة البارزة للمصارف المتقدمة و الناجحة.

1. تعريف العمل المصرفي الإلكتروني: يقصد بالعمليات المصرفية الإلكترونية ما يقدمه البنك من خدمات مصرفية تقليدية أو متطورة من خلال قنوات اتصال الكترونية، يخول الدخول فيها بعد استيفاء شروط العضوية المحددة من طرف البنك، وهي بذلك تحقق للبنك فوائد عديدة، لاسيما تخفيض تكاليف الاستغلال و رفع الكفاءة التشغيلية ومستويات الجودةⁱ.

2. مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي الإلكتروني: حصل في العمل المصرفي بين عام 1950 وعام 1970 ثلاث تطورات مهمة ابتدأت بإدخال المحترفين إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام 1914 ومن ثم دخول ثقافة التسويق و البيع ، و من ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة و لقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بالمراحل التاليةⁱⁱ:

- مرحلة الدخول: و هي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف للمشاكل المصرفية الخلفية مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية و المحاسبية.
- مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا: حيث بدأت المصارف بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالصرف من خلال برامج التدريب .
- مرحلة دخول الاتصالات و التوفير الفوري لخدمات العملاء: و تميزت بالتكاليف العالية.
- مرحلة السيطرة على التكاليف: أي ضبط الاستثمار في التكنولوجيا حيث تم الاستعانة بأخصائيين و استشاريين.
- مرحلة التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال المصرف: و هي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا و التي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي و تسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

3. قنوات العمل المصرفي الإلكتروني: يقدر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية يكلف ما لا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية الحديثةⁱⁱⁱ ، و يوضح الجدول أدناه بعض التقديرات للخدمات المصرفية التي تقدم عبر قنوات مختلفة.

جدول رقم-1- : تقدير التكلفة من خلال قنوات الصيرفة الإلكترونية

تقدير التكلفة (بدون التكلفة الإنشائية)	قناة الخدمة
295 وحدة	خدمة عبر فرع المصرف
56 وحدة	خدمات من خلال الهاتف مراكز الاتصال
4 وحدات	خدمة من خلال شبكة الانترنت
1 وحدة	خدمة من خلال الصرافات الآلية

المصدر: عز الدين كامل أمين مصطفى، الصيرفة الإلكترونية، مجلة المصري، العدد 26، بنك السودان 2001، ص 2.

إذا فإن أهداف القطاع المصرفي من تحويل العمل المصرفي من يدوي إلى إلكتروني هي:

- تحقيق نسبة من الربحية مناسبة للمساهمين في البنوك.
- تنمية الشعور بالولاء لدى زبائن البنك لضمان الربحية التي يجنيها من نشاطه.
- توزيع الموارد المتاحة بما يتيح تقديم خدمات متميزة في مواقع عدة .
- مرونة التكلفة، و التسعير للخدمات المصرفية .

ثانيا: مفهوم البنوك (المصارف) الإلكترونية

1. تعريف البنوك الإلكترونية: يستخدم اصطلاح البنوك الإلكترونية أو بنوك الإنترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية ، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون^{iv} ، ويعبر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان) ، **فالبنك الإلكتروني** هو مؤسسة مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام الأساليب الإلكترونية والتي تعد الإنترنت من أهم أشكالها^v.

و التعريف الشامل للبنوك الإلكترونية : بأنها تلك المؤسسات المصرفية التي تقوم بتقديم نطاق واسع و متنوع و متزايد من المنتجات و الخدمات المصرفية لعدد كبير من الزبائن من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية التي تتيح للزبائن الحصول على نفس المنتجات و الخدمات المصرفية التي توفرها البنوك التقليدية دون الحاجة لتواجدهم بالفروع^{vi}.

2. أسباب وجود المصارف الإلكترونية: تعددت أسباب انتشار البنوك الإلكترونية و الاندفاع

لتبنيها نذكر منها:^{vii}

- تقدم المصارف غير الإلكترونية (التقليدية) جزءا من الحلول لمشكلات الزبون ولكنها لا تقدم حولا شاملة.
 - تمثل المصارف الإلكترونية فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة، و البقاء في السوق من خلال تقديم خدمة شاملة و سريعة وبأقل تكلفة.
 - تمثل المصارف الإلكترونية مؤسسة للمشورة .
 - يمثل الدفع النقدي الإلكتروني عامل هام لوجود المصارف الإلكترونية .
 - يتم من خلالها تقديم خدمات شاملة بأقصر وقت وأقل عدد من الموظفين لقاء كلفة قليلة نسبيا، باعتبار أن المصرف الإلكتروني يوفر في كلفة موجودات المصرف (المقر، الموظفين و مصاريف التشغيل و غيرها)
 - المنافسة من أقوى العوامل التي دفعت المصارف لاستخدام الانترنت لتقديم الخدمات و المنتجات المصرفية لعملائها لغايات الاحتفاظ بهم و استقطاب زبائن جدد.
 - التوسع الجغرافي و تعميق ولاء الزبائن للبنك المتعامل معه.
 - العامل الديموغرافي: حيث تزيد الانترنت من الخيارات المفتوحة أمام البنوك لتقديم خدماتها المصرفية لشرائح مختلفة من الزبائن حيث أن البعض يفضل التعامل بالاتصال المباشر بإطار البنك و البعض يفضل استخدام الانترنت كوسيلة للحصول على الخدمة المصرفية المناسبة .
- 3. أنماط البنوك الإلكترونية:** وفقا لدراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فإن هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الإلكترونية على الانترنت:^{viii}
- **موقع معلوماتي Informational:** وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي ، ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.
 - **الموقع الاتصالي Communicative:** بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات.
 - **الموقع التبادلي Transactional:** وهذا هو المستوى الذي يمكن القول أن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية ، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية و الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية .

4. مزايا البنوك الإلكترونية : تنفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية لتلبية لاحتياجات الزبون، وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة منها: ix

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء : و ذلك دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما يتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها .
- تقديم خدمات مصرفية كاملة وحديثة: تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر الانترنت تميزها عن الأداء التقليدي.
- خفض التكاليف: أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب الزبائن.
- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية : مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحت سهلاً على الزبون الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصياً وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغولون عنه .
- خدمات البطاقات: توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق.

1- متطلبات البنوك الإلكترونية: البنية التحتية التقنية: لاسيما وان البنية التحتية مرتبطة ببنية الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات ، ولذلك يجب أن تنشأ البنوك الإلكترونية في بيئة تتميز بالأعمال والتجارة الإلكترونية ، والمتطلب الوحيد لضمان أعمال الكترونية ناجحة، هو كفاءة البنية التحتية ، وذلك لسلامة السوق الاتصالي وتحديد السياسات السعريّة مقابل خدمات الربط بالإنترنت وتمثل تقنية المعلومات أهم عنصر بالنسبة للبنية التحتية من حيث الأجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية وهي دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة .

- 2- التطوير والاستمرارية مع المستحدثات: إن (التطوير – التفاعلية – التنويعية) هي من أهم عناصر متطلبات بناء البنوك الإلكترونية لاسيما وان الجمود لا يلتقي مع فرص التمييز .
- 3- التفاعل مع المتغيرات: إن التفاعل لا يعني فقط التعامل مع الجديد وإنما يجب أن يكون مع الأفكار والنظريات الحديثة وخاصة في حقول التسويق المالي والخدمي (الناجمة عن تفكير إبداعي وليس تفكير نمطي) .

- 4- الرقابة والتقييم: لقد أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جهات ترجع إليها للمشورة في التخصصات التقنية والتسويقية والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها، لاسيما وأن التقييم يعد من أهم عناصر النجاح لأي عمل.
- 5- كفاءة الأداء: يجب أن تمتد كفاءة الأداء لنشاط البنك الإلكتروني إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستثمارية والإدارية، خاصة وأن هذه الكفاءة يجب أن تقوم على فهم احتياجات الأداء والتواصل من حيث التأهيل و التدريب.
- 6- تأمين الشبكات والمعاملات المالية: يتم تأمين الشبكات والمعاملات المالية عن طريق التشفير الذي يعرف بأنه عملية تحويل المعلومات إلى تشفيرات غير مفهومة لمنع الأشخاص غير المرخص لهم من الاطلاع على المعلومات أو فهمها، ومن المعلوم أن الانترنت تشكل في هذه الأيام الوسط الأضخم لنقل المعلومات، ولابد من نقل المعلومات الحساسة (مثل الحركات المالية) بصيغة مشفرة، إذا أريد الحفاظ على سلامتها و تأمينها، و في هذا السياق تستخدم المفاتيح في تشفير الرسالة وفك تشفيرها، و تتمثل هذه المفاتيح في صيغ رياضية معقدة (خوارزميات).^x
- 7- متطلبات الحماية و الأمن: لقد أقرت لجنة بازل مجموعة من المتطلبات الخاصة بالرقابة على أمن العمليات المصرفية الإلكترونية :^{xi}
 - على البنوك اتخاذ الإجراءات المناسبة للتحقق من هوية الزبائن الذين تقدم لهم الخدمات عبر الانترنت .
 - يجب على المصارف استخدام طرق التحقق من المعاملات و أن تتولى ترويج عدم "النقض"، و أن تحدد المسألة عن المعاملات المصرفية الإلكترونية.
 - يجب أن تتأكد المصارف من توافر الضوابط المناسبة للتحويل من صلاحيات الدخول للنظم المصرفية الإلكترونية و إلى قواعد البيانات و التطبيقات.
 - يجب على البنوك أن تضمن توافر الإجراءات المناسبة لحماية مصادقية البيانات الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية من سجلات و معلومات .
 - لابد من أن تضمن المصارف وجود مسارات تدقيقية واضحة لكي المعاملات المصرفية الإلكترونية.
 - يجب على البنوك اتخاذ الإجراءات المناسبة لحماية كتمان المعلومات الخاصة بالعمليات الإلكترونية ، كما يجب أن تكون هذه الإجراءات متوافقة مع درجة حساسية المعلومات المطلوب نقلها و/أو خزنها في قواعد البيانات.

ثالثاً: أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية: فيما يتعلق بأهم أنواع المنتجات و الخدمات المصرفية التي توفرها البنوك الإلكترونية في الوقت الحاضر، فهي على النحو التالي^{xii}:

1. بطاقات الدفع الإلكترونية: و هي أداة مصرفية للوفاء بالتزامات تجد قبولاً على نطاق واسع في التعاملات محلياً و دولياً لدى البنوك و الأفراد و التجار كبديل للنقود التقليدية لدفع قيمة السلع و الخدمات المقدمة لحامل البطاقة ، و يوجد نوعين من بطاقات الدفع : بطاقة الدفع ، بطاقة الائتمان .
2. الخدمات المصرفية عن بعد : و هي الخدمات التي تتم من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية التي ينشرها البنك خارج نطاق حيزه المكاني كأجهزة الصرف الآلي ، وأجهزة منح القروض الآلية و نقاط البيع الإلكترونية، حيث يقدم عن طريقها كافة الخدمات المصرفية (المالية و غير المالية) التي يحتاجها الزبائن باستخدام بطاقات الدفع الإلكترونية .
3. خدمات الصيرفة المنزلية : وهي من الخدمات المستحدثة نسبياً و تشمل كافة الخدمات المصرفية (المالية و غير المالية) كالاستفسار عن الأرصدة و طلب كشوف حسابات ، و بعض الخدمات المالية كدفع الفواتير و التحويل بين حسابات الزبون أو إلى حساب زبون آخر. ويمكن للزبائن الحصول تلك الخدمات عن طريق : الهاتف المصرفي، المحمول المصرفي .
4. خدمات التجارة الإلكترونية: و التي تشمل توفير الخدمات المصرفية اللازمة لكل أطراف التعامل.

كما تعدد خدمات الصيرفة الإلكترونية و ذلك حسب الوسيلة المستخدمة ، فنجد من أهم تلك الخدمات أو الوسائل ما يلي^{xiii} :

- 1- خدمات الصيرفة الإلكترونية من خلال الصرافات الآلية : تعتبر الصرافات الآلية أول آلية للعمل المصرفي الإلكتروني حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الواحد أو فروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة أي زبون من أي بنك ، وقد تطور عمل الصرافات الآلية من قيامها بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً ، إلى تقديم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية ، فأصبحت تقوم بدفع الفواتير للمؤسسات الخدمية و تسديد الرسوم الحكومية ، وظهور البطاقات الذكية أصبح الزبون بإمكانه شحن تلك البطاقات و استعمالها في دفع التزاماته في نقاط دفع متعددة.
- 2- خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف : تعتمد هذه الخدمة أيضاً على وجود شبكة تربط فروع البنك الواحد ككل و تمكن الموظف من الوصول لبيانات الزبون مباشرة من أي فروع البنك ، و يقوم الزبون بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، يتكفل الموظف بعد ذلك بالرد على الزبون من الوصول إلى بيانات حول الزبون ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته .

3- الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت: وهي تعد من أهم قنوات البنوك الالكترونية ، و تشمل الخدمات المالية و غير المالية من استفسارات عن المنتجات و الخدمات التي يقدمها البنك و كيفية الحصول عليها ، و أيضا الإعلان عن أسعار الصرف و أسعار الفائدة بالبنك و دفع فواتير الخدمات ، و إجراء التحويلات المالية و فتح الحسابات ، علاوة على الخدمات الحديثة مثل دفع الفواتير الالكترونية .

4- الصيرفة عبر الهاتف النقال : إن الاتجاه العام في العالم اليوم هو انتشار استخدام الهاتف النقال في نقل البيانات ، بينما سيرتفع عدد مشتركى الانترنت عبر الشبكة الثابتة إلى 750 مليون ، و ستكون هي الوسيلة السهلة للاتصال ، و يتيح هذا الاتجاه تطوير استخدامات الهاتف النقال لأغراض متعددة كاستخدامه للدخول للشبكة العالمية و استخدامه في التطبيقات المتعلقة بقراءة البريد الإلكتروني و تصفح المنتجات المعروضة و الترويج لها، و من ثم يمكن استخدامه في تقديم خدمات الصيرفة^{xiv} .

5- الصيرفة عبر التلف : يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الإعلام الجماهيري و لذلك تم تطوير نظام التلفزيون لتيح المراسلة بين المشترك و مقدمي خدمة الإرسال ، وهو ما أضحى عليه بالتلفزيون التخاصي ، الذي بدأ في الانتشار في الدول المتقدمة . و بدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع المؤسسات المالية ، نظرا للسعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصور ، و كمثال على ذلك قام البنك البريطاني باستخدام التقنيات في الصيرفة عبر التلفزيون باستثماره لمبلغ 100 مليون دولار في شبكة أوين التلفزيونية .

6- أوامر الدفع المصرفية الالكترونية وخدمات المقاصة الالكترونية :

تأسست خدمات المقاصة الالكترونية عام 1960 ، ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ولأي مصرف في دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع التزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء، الغاز و غيرها.^{xv}

زيادة على الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك العادية تتيح الصيرفة الالكترونية بقنواتها الجديدة إضافية منها^{xvi} :

- تكامل البيانات المالية للعميل مع البيانات الصادرة من البنك: تتيح هذه الخدمة للعميل بيانات على حساباته مباشرة من المصرف وإجراء تسويتها ، دون الحاجة إلى إعادة إدخالها مرة أخرى في نظامه الحاسوبي، كما تتيح الرجوع وطلب القيود السابقة تلقائيا .

- التصديقات المباشرة للتمويل و الاستدانة من المصرف : تتيح هذه الخدمة حصول العملاء على تصديقات مباشرة من المصرف للحصول على استدانة أو تمويل ، دون الحاجة للوصول بشخصه

للمصرف حيث أن المصارف يتجمع لديها كم هائل من البيانات حول تعاملات العميل ، و التي يتم من خلالها تقييم مركزه المالي .

- خدمات دفع ذات خصوصية أكثر تشخيص للشيكات للعملاء بتصميم يزيد في شعورهم بخصوصيتهم لدى المصارف ، كما ورفع الالتزامات و إجراء التحويلات مباشرة لمستحقيها و بسهولة و يسر .

رابعاً: أهم وسائل الدفع الإلكترونية: تتعدد وسائل الدفع الإلكترونية تميز منها ما يلي:

1. نظام التحويلات المالية الإلكترونية: نظام التحويلات المالية الإلكترونية هو عملية منح الصلاحية لمصرف ما، للقيام بحركات التحويلات المالية - الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر؛ أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهواتف وأجهزة الحاسب الآلي وأجهزة المودم عوضاً عن استخدام الأوراق^{xvii}.

2. البطاقات البنكية (النقود البلاستيكية): ظهرت النقود البلاستيكية مع تطور شكل و نوعية النقود. وهي تتمثل في البطاقات البلاستيكية و المغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا و الماستر كارد...الخ. و يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته، أو أداء مقابل ما يحصل من خدمات دون الحاجة إلى حمل مبالغ كبيرة من الأموال التي قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف. بالإضافة إلى إمكانية الحصول على النقد من خلال آلات الصرف الذاتي (ATM) Automated teller machines^{xviii}.

وتنقسم النقود البلاستيكية (البطاقات البنكية) إلى قسمين رئيسيين هما :

● **البطاقات الائتمانية Credit Cards:** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ، ويتم استخدامها كأداة ضمان ، و تتميز هذه البطاقات بأنها توفر كلا من الوقت و الجهد لحاملها وكذلك تزيد من إيرادات البنك المصدر لها لما يحصل عليه من رسوم مقابل خدمات أو من فوائد عن التأخر في السداد . و من أمثلة هذا النوع من البطاقات : بطاقة الفيزا ، و الماستر كارد ، وأمريكان اكسبريس^{xix}.

كما تميز فيها بين البطاقات الائتمانية المتجددة و البطاقات الائتمانية غير المتجددة (بطاقات الصرف البنكي الشهري) .

● **البطاقات غير الائتمانية :** هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان (قرض) ، و تنقسم بدورها إلى :

- **البطاقة المدينة (بطاقات الدفع):** و هي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للزبون حامل البطاقة ، حيث تسمح له

بتسديد مشترياته ، و يتم السحب في البنك مباشرة عكس البطاقات الائتمانية ، فإن الزبون يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة ، و تتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت و الجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها .

- **بطاقة الدفع مقدما :** و هذه البطاقة تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ ، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها ، ومن أمثلة البطاقات المتداولة ، بطاقات النداء الهاتفية ، و بطاقات النقل الداخلي العام .

3. **البطاقة الذكية (الكروت الذكية Smart Cards):** عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات مواصفات و مقاييس معينة محددة من قبل منظمة "ISO"، وتحتوي تلك البطاقة على رقاقة الكترونية " Chip " تعمل كشبه حاسب آلي بحيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها و استرجاعها. فيتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها ، مثل الاسم ، العنوان ، المصرف المصدر لها ، أسلوب الصرف ، المبلغ المنصرف و تاريخه، تاريخ حياة العميل المصرفية^{xx}.

4. **النقود الرقمية :** تعرف على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية ، و بعبارة أخرى فإن النقود الرقمية هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها^{xxi} ، و النقد الرقمي على نوعين : نقود مجهولة المصدر ، المدفوعات الصغيرة^{xxii}.

5. **الشيك الإلكتروني :** هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت^{xxiii}.

6. **المحفظة الإلكترونية Electronic Wallet :** هي عبارة عن عدة برامج يتم تحميلها مجاناً على الكمبيوتر الخاص به، يتيح للعميل استخدام أكثر من طريقة للدفع بها إلكترونياً كالدفع باستخدام النقود الرقمية، أو باستخدام بطاقات الائتمان، أو باستخدام الشيكات الإلكترونية.

المحور الثاني: مخاطر وتحديات المعاملات المصرفية الالكترونية و الأدوات التنظيمية لمواجهتها و إدارتها

إن التطور التقني في الصناعة المصرفية من ناحية، والتطور في استخدام الوسائل الإلكترونية والأموال الإلكترونية من ناحية أخرى، أدى إلى زيادة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل المصارف ، وزيادة تعقيداتها في سوق شتمته المنافسة الشديدة. وللمقابلة هذا التطور والمخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري مراقبة مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل المصرفي الالكتروني ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر وإدارتها بطريقة سليمة.

أولا : مخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية

تنبع أهم المخاطر المرتبطة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية من تناميها، خاصة عبر الحدود نتيجة الانخفاض الشديد في تكاليف المعاملات و السهولة الشديدة في الأنشطة المصرفية الإلكترونية، وكذا الاعتماد على التكنولوجيا لتوفير الخدمات المصرفية مع الحماية اللازمة نذكر منها:

1- المخاطر العملية و الاستراتيجية: إن الصيرفة الإلكترونية التي تعتمد الانترنت من أجل توفير لعملائها و أيضا تنفيذ العمليات التي يطلبونها . ولاشك في أن التطورات السريعة في التكنولوجيا ، و ازدياد حدة التنافس بين المصارف ذاتها و بين المؤسسات غير المصرفية ، و اختلاف طبيعة استراتيجيات المواقبة ، قد تعرض المصارف إلى مخاطر كبيرة في حالة عدم سلامة عمليات التخطيط و التنفيذ لاستراتيجية الصيرفة الإلكترونية .

2- مخاطر السمعة : تنشأ في حالة توافر رأى عام سلبي تجاه البنك ، الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها. و كلما ازداد اعتماد البنك على قنوات تقديم الخدمة الإلكترونية، ازدادت احتمالات مخاطر السمعة. و إذا ما واجه أحد البنوك الإلكترونية مشاكل تؤدي بالعملاء إلى فقدان الثقة في قنوات تقديم الخدمات الإلكترونية في مجموعها أو إلى اعتبار فشل البنوك قصورا في الإشراف على نطاق النظام كله ، فإن هذه المشاكل يمكنها أن تؤثر في النهاية على الموردين الآخرين للخدمات المصرفية الإلكترونية^{xxiv}.

3- المخاطر التشغيلية: هي المخاطر التي تنتج من احتمالات الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة و الأموال الإلكترونية^{xxv}. و المخاطر التشغيلية لها مصادر متعددة منها:^{xxvi}

- أن الكثير من المصارف يعتمد على طرف ثالث لإدارة البنية التحتية التكنولوجية المناسبة لدعم عمليات الصيرفة الإلكترونية ، و هكذا فإن المصارف يمكن أن تتعرض إلى أخطاء على صعيد تشغيل العمليات في حال كانت أنظمة الصيرفة الإلكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب.
- عدم التأمين الكافي و الحماية للنظم بحيث يمكن اختراق نظم حاسبات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالزبائن و استغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف و إعاقه ذلك الاختراق، من خلال تطوير أنظمة الحماية الملائمة و إدارة أنظمتها الداخلية و بما يتناسب و المعايير و القواعد المعمول بها دوليا على أصعدة التأكد من هوية العملاء و شرعية التوقيع الإلكتروني و التشفير و غيرها.
- مسألة تكامل المعلومات، و التي تعتبر مكونا هاما لحماية النظام. من هنا ، يجب على المصارف تحسين قدرة تداخل العمليات في داخل و عبر المصرف من أجل إدارة العلاقات بشكل فاعل مع العملاء

و المصارف الأخرى و مزودي الخدمات الخارجيين ، و ريثما يتم وضع معايير محددة لإدارة المعلومات الكترونيا ، فإن المصارف سوف تستمر في مواجهة تحدي إقامة إجراءات الضبط الفاعلة من أجل ضمان دقة وتكامل المعلومات التي يتم الحصول عليها و نقلها .

- إساءة الاستخدام من قبل العملاء و يحدث ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو القيام بغسيل أموال باستخدام بياناتهم الشخصية أو عدم إتباعهم إجراءات التأمين الواجبة.
- عدم قدرة المصارف على الرقابة على توافر شبكة الانترنت دائما من أجل تقديم خدمات و منتجات الصيرفة الالكترونية .

- إمكانية المصرف في استكشاف و تصحيح الأخطاء ، من هنا ضرورة امتلاكه لأنظمة ضبط و تدقيق داخلي كفؤة و فاعلة و كافية من أجل الحلول دون عمليات الاحتيال من مصادر داخلية و خارجية و حماية معلومات و موجودات المصرف .
- عملية إسناد بعض الأعمال الداخلية إلى جهات خارجية .

4- المخاطر القانونية: إذ يمكن للبنوك توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق المعاملات الالكترونية بدرجة أسرع ، لكن في بعض الحالات، قد لا تكون لدى البنوك المعرفة الكاملة بالقوانين و اللوائح المحلية المطبقة في بلد ما قبل أن تبدأ في تقديم خدماتها فيه، سواء أكان ذلك بترخيص أم بدون ترخيص. وعندما لا يكون الترخيص مطلوباً، فإن البنك الافتراضي الذي يفتقد الاتصال مع الجهة المشرفة في الدولة المضيفة له، قد يجد الأمر أكثر صعوبة في البقاء على علم بالتغيرات التنظيمية، و عليه، فإن البنوك الافتراضية قد تنتهك بدون علم، قوانين البنك المتعامل معه في الخارج، مما يعرضها لحسائر عن طريق الدعاوى القانونية أو الجرائم التي لا تجري ملاحقتها بسبب تنازع الاختصاص.

5- المخاطر المصرفية التقليدية الأخرى : وهي كالتالي:

مخاطر الإقراض، مخاطر السيولة، مخاطر السوق، مخاطر القطع الأجنبي.

ثانياً: تحديات الصيرفة الالكترونية

يرى العديد من الباحثين أن هناك مجموعة من التحديات التي تفرضها عمليات الصيرفة الالكترونية أهمها: ^{xxvii}

- تنامي حدة المنافسة بين مفردات الجهاز المصرفي و المؤسسات المالية و الناتجة عن عولمة الصناعة المصرفية في ظل ممارسة الأعمال الالكترونية و خصوصاً مع دخول المؤسسات غير المصرفية إلى أسواق الصناعة المصرفية لتغطية العجز الذي ينشأ عن ضعف العمليات المصرفية التقليدية في توفير الدعم المطلوب لنشاطات الأعمال الإلكترونية و ما ينطوي عليها من مخاطر فنية و تشغيلية.

- ارتفاع التكاليف الرأسمالية المتعلقة بتجهيزات البنية التحتية اللازمة لدعم عمليات الصيرفة الإلكترونية في المدى القصير .
- ضعف أو عجز التشريعات القانونية المتعلقة بأمن و حماية المعلومات الخاصة بالعملاء و الحفاظ على سريتها.
- عدم كفاية المعايير المهنية المتعلقة بممارسة الأعمال الإلكترونية و معايير الرقابة و التدقيق على هذه النشاطات.
- التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تزايد الطلب عليها و إشكاليات التقادم و الحاجة المستمرة إلى التطوير و الإشكاليات المتعلقة باقتصاديات نظم تكنولوجيا المعلومات.
- افتقار الإدارة المصرفية و الكوادر البشرية العاملة في الجهاز المصرفي إلى التأهيل العلمي و العملي في قضايا تكنولوجيا المعلومات و الصيرفة الإلكترونية و مخاطرها و عدم توفر الخبرات الكافية في هذا المجال ، بالإضافة إلى ضعف أو عجز برامج التدريب المصرفي في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- إن زيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في انجاز و تنفيذ الأعمال يؤدي إلى زيادة مستوى التعقيد في القضايا التشغيلية و مخاطر الأمن و حماية المكونات المادية و المنطقية الناتجة عن قدرة العديد من مستخدمي شبكة الانترنت و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الوصول إلى الأنظمة و البيانات المصرفية و انتشار عمليات القرصنة و جرائم الكمبيوتر و التحديات التي تطرحها هذه المخاطر من حيث الحاجة إلى توفير ضوابط و إجراءات رقابية كافية للتأكد من هوية المستخدم و شرعية دخوله إلى النظام و منع العمليات و الممارسات غير السليمة.
- إن الاتجاه المتسارع للإبداع التكنولوجي الداعم للعمليات المصرفية الإلكترونية أدى إلى إحداث تغيرات أساسية في حجم و طبيعة المخاطر الرقابية التي يتعرض لها العمل المصرفي كما أدى إلى خلق تحديات جديدة أمام السلطات الإدارية و الرقابية للتحكم و السيطرة على هذه المخاطر مما يضاعف الحاجة إلى إدارة كفؤة و فعالة للمخاطر الرقابية تقوم بإعادة تقييم الإجراءات الرقابية و تبني أسلوبا متوازنا لبناء و تصميم أدوات و ضوابط رقابية تتلاءم مع طبيعة الأنشطة و العمليات المصرفية الإلكترونية و التحديات التي تفرضها.
- لقد أثارت وسائل الاتصال الحديثة التساؤل حول مدى صحة العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية.
- مدى سلامة المعاملات و المعلومات المصرفية الإلكترونية.

- تحديات وسائل الدفع الإلكترونية و ما ينتج عنها من مشاكل في تسوية الحقوق و الالتزامات

ثالثا: سبل ووسائل التنظيم

هناك أربع أدوات رئيسية يتطلب الأمر أن تركز عليها جهات التنظيم لمواجهة التحديات الجديدة التي يفرضها وصول المعاملات المصرفية الإلكترونية^{xxviii}:

1- التطوير : إن مواكبة اللوائح التنظيمية لأحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي مهمة جدا، وفي ماي 2001 أصدر بنك التسويات الدولية كتيبه عن " مبادئ إدارة مخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية "، و الذي يناقش كيفية توسيع و تطوير و تفصيل الإطار الحالي لإدارة المخاطر وفقا لإطار المعاملات المصرفية الإلكترونية . حيث توصي هذه المبادئ بأن يستعرض مجلس إدارة البنك و إدارته العليا و يعتمد الجوانب الرئيسية لعملية مراقبة الأمان ، و التي ينبغي أن تتضمن إجراءات للتحقق من هوية العملاء و تشجيع عدم إلغاء المعاملات ، و حماية نزاهة البيانات ، و ضمان الفصل بين المسؤوليات في نطاق نظم المعاملات المصرفية الإلكترونية ، وقواعد البيانات ، و التطبيقات و يجب على جهات التنظيم و الإشراف أيضا ضمان حصول موظفيها على الخبرة التكنولوجية المناسبة لتقييم التغيرات المحتملة في المخاطر ، و التي قد تتطلب استثمارات كثيرة في التدريب و في الأجهزة و مجموعات البرامج الجاهزة .

2- التقنين : تقتضي الطرق الجديدة لإجراء المعاملات و الأدوات الجديدة لها و مقدميها عمليات من التعريف و التصديق و الترخيص القانوني .

3- التنسيق : ما يعني تكثيف التعاون الدولي عبر الحدود بين جهات الإشراف و تنسيق القوانين و الممارسات التنظيمية المختلفة، و يمكن اعتبار مهمة التنسيق و التعاون الدولي أكثر المهام تثبيطا للمهم في مواجهة تحديات المعاملات المصرفية الإلكترونية .

4- التكامل : و هذه هي عملية إدراج قضايا و تكنولوجيا المعلومات و مخاطر التشغيل المصاحبة لها في تقييمات جهات الإشراف على البنوك المتعلقة بالأمان و السرية. كأن يرغب القائمون بفحص وضع البنوك و معرفة مدى كفاءة إدارة البنك في إعداد خطة العمل الخاصة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية.

رابعا: مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية تقع في ثلاث فئات عريضة و متداخلة تم وضعها من طرف لجنة بازل، تتمثل في:^{xxix}

1- إشراف مجلس الإدارة و الإدارة العليا : و ذلك من خلال الإجراءات التالية :

- الإشراف الفعال للإدارة على أنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية.

- إنشاء عمليات شاملة لضبط و لمراقبة الأمان.

- الاهتمام الشامل بعملية إشراف الإدارة فيما يخص العلاقات مع الموردين الخارجيين و الأطراف الثالثة التابعين.

2- ضوابط رقابة الأمان:

- التحقق من شخصية عملاء الخدمات المصرفية الالكترونية .
- عدم النقص و المساءلة عن المعاملات المصرفية الالكترونية.
- الإجراءات المناسبة لتحقيق فصل المهمات.
- ضوابط تحويل السلطات السليمة داخل الأنظمة المصرفية الالكترونية، وقواعد البيانات و التطبيقات.

- تكامل البيانات، السجلات و معلومات المعاملات المصرفية الالكترونية.
- إرساء أسس للتدقيق الواضح للمعاملات المصرفية الالكترونية .
- سرية المعلومات الأساسية الخاصة بالبنك .

3- إدارة المخاطر القانونية و مخاطر السمعة :

- الإفصاح المناسب عن الخدمات المصرفية الالكترونية .
- خصوصية (سرية) معلومات الزبون.
- القدرة و استمرارية الأعمال و خطط الطوارئ لضمان وجود الأنظمة و الخدمات المصرفية الالكترونية.

- التخطيط للاستجابة أو رد الفعل للحوادث.

المحور الثالث: متطلبات تطوير العمل المصرفي الالكتروني في الدول العربية

سنحاول تحليل هذا المحور من خلال النقاط التالية:

أولاً: واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الدول العربية

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أهم مقومات البنية التحتية اللازمة لقيام العمل المصرفي الالكتروني ، وعليه سنحاول تشخيص واقعها في الدول العربية لمعرفة مدى جاهزيتها لهذا النشاط :

- 1- مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المنطقة: واصلت الدول العربية تقدمها في نشر و تطوير خدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلا أنها لا تزال في حاجة إلى بذل جهد إضافي للحاق بالركب العالمي في هذا المضمار. و يتضمن الجدول رقم-2 مؤشرات مختارة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للبلدان العربية مقارنة بالمتوسط العالمي و المتوسط العربي.

- خطوط الهاتف الثابت: فبين أن 3 بلدان عربية فقط تجاوزت المتوسط العالمي لعدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 فرد و البالغ 19.23 ، وهي الإمارات العربية المتحدة ، البحرين وقطر، في

حين تجاوز 11 بلدا المتوسط العربي البالغ 10.04 ، وهي بالإضافة إلى ما سبق :تونس، الجماهيرية العربية الليبية ، الجمهورية العربية السورية و عمان و الكويت و لبنان و المملكة العربية السعودية و مصر.

- **خطوط الهاتف المحمول:** وعند مقارنة عدد خطوط الهاتف المحمول لكل 100 فرد مع المتوسط العالمي البالغ 49.32 و المتوسط العربي البالغ 50.79، يتضح أن 11 بلدا تخطى المتوسطين العالمي و العربي و هذه البلدان هي: الأردن، الإمارات العربية المتحدة، تونس، البحرين، الجماهيرية العربية الليبية، الجزائر، عمان، قطر، الكويت، المغرب و المملكة العربية السعودية. و الجدير بالذكر أن متوسط البلدان العربية لعدد خطوط الهاتف المحمول لكل 100 فرد قد تجاوز المعدل العالمي لعام 2007.

- **مشتري الانترنت:** و فيما يتعلق بعدد مشتري الانترنت لكل 100 فرد، تخطت 4 بلدان عربية المتوسط العالمي البالغ 8.17 و هي الإمارات العربية المتحدة ، قطر، الكويت و لبنان، بينما تخطت 7 بلدان المتوسط العربي البالغ 2.07 و هي الأردن، البحرين، تونس، الجمهورية العربية السورية و عمان و فلسطين و المملكة العربية السعودية، أما فيما يتعلق بعدد مستخدمي الانترنت لكل 100 فرد فتخطت 7 بلدان المتوسط العالمي البالغ 22.04، و هي الإمارات العربية المتحدة و البحرين، قطر، الكويت، لبنان، المغرب، المملكة العربية السعودية، وبالإضافة إلى هذه البلدان تجاوز كل من تونس و الأردن المتوسط العربي الذي بلغ 12.33.

كما قدر الاتحاد الدولي للاتصالات، أنه في نهاية عام 2011 سيكون هناك أكثر من ثلث سكان العالم على الخط، أي أنّ معدل تغلغل مستعملي الانترنت في الدول العربية أقل من ذلك إلى حد ما، أي حوالي 29%، و يقارن هذا بمستويات متدنية من تغلغل الانترنت في آسيا و المحيط الهادئ (27.2 %) و افريقيا (12.8 %) و لكنه يضع المنطقة العربية في مرتبة متخلفة عن كومنولث الدول المستقلة (47.6 %) و الأمريكيتين (56.3 %) و أوروبا (47.4 %) و هذا ما يوضحه الجدول رقم -3- التالي:

جدول رقم -3-: نسبة الأفراد المستعملين للإنترنت، 2011*

المنطقة	النسبة المئوية (لكل مائة نسمة)
أوروبا	74.4
الأمريكتان	56.3
رابطة الدول المستقلة	47.6
الدول العربية	29.1
آسيا و المحيط الهادي	27.2

إفريقيا	12.8
---------	------

* بيانات 2011 هي تقديرات الاتحاد الدولي للاتصالات

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات/ مؤشرات قاعدة بيانات تكنولوجيا الاتصالات

- **مشتري الحزمة العريضة:** وفيما يتعلق بعدد مشتري الحزمة العريضة لكل 100 فرد، تخطت 3 بلدان المتوسط العالمي البالغ 5.18 و هي البحرين، قطر و لبنان، بينما تخطت 5 بلدان المتوسط العربي البالغ 0.78 و هي الإمارات العربية المتحدة، تونس، الكويت، المغرب و المملكة العربية السعودية.

جدول رقم-2- : مؤشرات مختارة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الدول العربية

(2006 و 2007)

المؤشر البلد	عدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 فرد		عدد خطوط الهاتف المحمول لكل 100 فرد		عدد مشتري الانترنت لكل 100 فرد		عدد مستخدمي الانترنت لكل 100 فرد		عدد مشتري الحزمة الضوئية لكل 100 فرد	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
الأردن	10.52	9.88	74.4	80.53	3.52	3.8	13.65	19.02	0.83	1.55
إ.ع. المتحدة	28.12	31.63	118.51	173.37	14.67	20.64	36.69	52.51	5.17	5.17
البحرين	26.18	26.3	121.71	148.28	8.06	8.14	21.3	33.22	5.23	5.23
تونس	12.42	12.33	71.88	75.94	1.76	2.45	12.68	16.68	0.43	1.11
الجزائر	8.58	8.63	62.95	63.34	0.58	0.58	7.38	10.34	0.59	0.51
جزر القمر	2.12	2.33	2.01	4.77	0.13	0.21	2.56	2.56	..	..
ليبيا	8.09	14.56	65.81	73.05	1.38	1.38	3.96	4.36	..	0.16
سوريا	16.62	17.32	23.96	33.62	1.58	2.13	7.69	10.7	0.03	0.04
جيبوتي	1.56	1.56	6.37	5.4	0.5	0.5	1.36	1.36	0.01	0.01
السودان	1.72	0.9	12.66	19.36	2.3	..	9.46	9.85	0.01	0.01
الصومال	1.22	1.15	6.08	6.9	0.11	0.11	0.11	1.13	..	..
العراق	4	4	2.22	48.36	0.06	0.06	0.14	0.19	..	..
عمان	10.65	10.33	69.59	96.33	2.44	2.71	12.22	11.56	0.58	0.73
فلسطين	9.18	9.38	22.1	27.46	2.4	3.17	7.19	9.52	..	1.49
قطر	27.21	28.24	109.6	150.41	8.36	10.34	34.55	41.75	5.57	8.37
الكويت	18.99	18.7	88.57	97.28	10.54	10.54	29.53	31.57	0.93	0.93
لبنان	18.85	18.85	30.53	30.73	8.59	8.58	26.32	26.28	4.7	5.26
مصر	14.33	14.87	23.86	39.8	2.65	1.75	7.95	11.42	0.27	0.57
المغرب	4.12	7.67	52.07	64.15	1.3	1.55	19.85	23.38	1.27	1.53
موريتانيا	1.1	1.1	33.57	41.62	0.11	1.13	3.17	0.95	0.02	0.03
السعودية	15.68	16.16	78.05	114.74	7.14	7.14	18.66	25.07	0.87	2.43
اليمن	4.92	4.47	9.54	13.76	0.36	0.72	1.25	1.43	..	..
م ب العربية	9.5	10.04	35.98	50.79	2.36	2.07	9.69	12.33	0.5	0.78
م ب العالم	19.4	19.23	40.76	49.32	6.65	8.17	29.57	22.04	4.3	5.18

Source: ITU, Measuring the Information Society, the ICT Development Index, 2006- 2007

(أ) باستثناء السودان، (ب) باستثناء جزر القمر، ليبيا، الصومال، العراق، فلسطين و اليمن، (ج) باستثناء جزر القمر، الصومال، العراق و اليمن.

م ب العربية: متوسط البلدان العربية، م ب العالم: متوسط بلدان العالم
ملاحظة: .. تشير إلى عدم توفر البيانات.

2- مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

من خلال استقراء مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي وضعه الاتحاد الدولي للاتصالات لسنة 2010 الموضح في الجدول رقم-4-، يتضح أن الإمارات العربية المتحدة، وقطر، والبحرين، والمملكة العربية السعودية هي الأعلى بين البلدان العربية، وأنها جميعاً تدرج ضمن الخمسين اقتصاد الأعلى على مستوى العالم، بينما يأتي ترتيب عُمان في المرتبة الستين، كما يتضح من الجدول الموالي.

وتدرج المغرب، وعمان والمملكة العربية السعودية بين أكثر البلدان حيوية على مستوى العالم من حيث التحسينات التي استطاعت إدخالها على مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفترة ما بين 2008 و2010، كما أنها سجلت أعلى تحسن من حيث الترتيب في المنطقة العربية. كما تشمل الاقتصادات منخفضة الدخل في المنطقة جزر القمر وجيبوتي وموريتانيا واليمن، وتحتل أدنى المراكز في ترتيب مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواءً على مستوى المنطقة أو المستوى العالمي.

جدول رقم-4-: مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البلدان العربية في

2010 و2008

الترتيب العالمي في 2010-2008	المؤشر في 2008	الترتيب عالميا في 2008	المؤشر في 2010	الترتيب عالميا في 2010	الترتيب إقليمي في 2010	
0	5.63	32	6.19	32	1	الإمارات العربية
4	4.50	48	5.60	44	2	قطر
3-	5.16	42	5.57	45	3	البحرين
9	4.13	55	5.48	46	4	السعودية
8	3.45	68	4.38	60	5	عمان
0	3.29	73	3.83	73	6	الأردن

2-	3.12	77	3.57	79	7	لبنان
2-	3.98	82	3.43	84	8	تونس
10	2.60	100	3.29	90	9	المغرب
1	2.73	92	3.28	91	10	مصر
0	2.66	96	3.05	96	11	سورية
2	2.41	105	2.82	103	12	الجزائر
0	1.49	127	1.72	127	13	اليمن
2	1.44	130	1.67	128	14	جزر القمر
5-	1.56	124	1.66	129	15	جيبوتي
5-	1.50	126	1.58	131	16	موريتانيا
	3.04		3.57			المتوسط الاقليمي اليسيط

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، 2011

أما عن الأسر التي لديها جهاز حاسوب و تستطيع النفاذ إلى الانترنت من المنزل ، فإنه بحلول نهاية 2011، كانت نسبة 31 في المائة تقريباً من الأسر في المنطقة العربية لديها جهاز حاسوب، ونحو 26 في المائة من الأسر تستطيع النفاذ إلى الإنترنت من المنزل. وعلى الرغم من أن القدرة على التوصيل بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أعلى في المنطقة العربية منها في إقليم آسيا والمحيط الهادئ، فإن المنطقة العربية متأخرة عن المتوسط العالمي.

3- سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات:

تؤكد نتائج أحدث سلة لأسعار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات^{xxx}، بأن الأسعار الإجمالية لخدمات هذه التكنولوجيا عالمياً و في المنطقة العربية، في انخفاض و أنها تصبح معقولة أكثر من ذي قبل. و هي على وجه الخصوص انخفضت أسعار خدمات النطاق العريض الثابت أكثر من 50% عالمياً بين عامي 2008 و 2010، و بنسبة 35 % في المنطقة العربية، و في نفس الوقت تشير المقارنة الإقليمية بين سلال الأسعار إلى أن الأسعار في البلدان العربية بقيت عالية نسبياً و أنه بحلول نهاية عام 2010 كانت الأسعار في إفريقيا فقط هي الأعلى نسبياً. و هذا ما يتضح من الجدول رقم-5- التالي:

جدول رقم-5-: السلال الفرعية لأسعار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بحسب المنطقة

و مستوى التنمية 2008 و 2010

سلة الأسعار	الهاتف الثابت كنسبة	الخدمة الخلوية المتنقلة	النطاق العريض الثابت
-------------	---------------------	-------------------------	----------------------

العدد: 07- سبتمبر 2012

300

مجلة الاقتصاد الجديد

المنطقة		متنوية من متوسط الدخل الفردي		متنوية من متوسط الدخل الفردي		المنطقة
2010		2008		2010		2008
1	1	1	2	2	2	أوروبا
1	1	4	5	7	15	كومنولث الدول المستقلة
3	3	5	6	22	25	الأمريكتان
4	4	5	6	27	51	آسيا والمحيط الهادي
4	5	7	9	53	81	الدول العربية
17	19	25	33	291	650	إفريقيا

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، تقرير حول اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و آفاقها في المنطقة العربية 2012، ص20.

4- الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البلدان العربية:

يتضمن الجدول رقم-6- قيمة الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و نسبته من الناتج المحلي الإجمالي لعامي 2005 و 2006 في بلدان عربية مختارة، وذلك بالمقارنة مع كل من جمهورية إيران الإسلامية، وإيرلندا و تركيا و الهند و العالم ، كما يبين هذا الجدول ازدياد الفارق في قيمة الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لعام 2006 و ذلك بين تركيا (32967 مليون دولار) و مجموع قيمة الإنفاق في بلدان عربية مختارة هي الأردن ، الإمارات العربية المتحدة ، تونس، الجزائر ، الكويت و مصر، المغرب و المملكة العربية السعودية. ويتضاعف الفارق عند مقارنة قيمة الإنفاق في الهند مع مجموع قيمة الإنفاق في البلدان العربية المختارة.

جدول رقم-6-: الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و نسبته من الناتج المحلي

الإجمالي للدول العربية

(2005 و 2006)

الناتج المحلي الإجمالي		الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و نسبته من الناتج المحلي الإجمالي				
(مليون دولار)		(مليون دولار)		(نسبة متنوية)		
2006	*2005	2006	*2005	2006	*2005	البلد / العالم
14101	12611	1128	1067	8.0	8.5	الأردن

إ.ع. المتحدة	129702	129702	4658	5101	3.6	3.6
إيران	192015	217898	4694	5312	2.4	2.4
أيرلندا	200426	220137	8848	9419	4.3	4.4
تركيا	363370	402710	28517	32967	8.2	7.8
تونس	28683	30298	1672	1823	6.0	5.8
الجزائر	101768	114727	2503	2797	2.4	2.5
الكويت	80781	101904	1109	1212	1.4	1.4
مصر	89686	107484	1324	1460	1.4	1.5
المغرب	58956	65401	3267	3637	5.6	5.5
السعودية	315580	349138	6992	7290	2.1	2.2
الهند	805732	911813	46438	55304	6.1	5.8
العالم	44983465	4846854	3042129	3254541	6.7	6.8

Source: World Bank, World Development Indicators 2008.

www.worldbank.org

(*) : تختلف الأرقام لعام 2005 بين قاعدة بيانات المؤشرات العالمية للتنمية لعام 2007 و قاعدة البيانات لعام 2008 ، وقد اعتمدت الأرقام الواردة في المؤشرات لعام 2008 باعتبارها محدثة عن سابقتها.

5- المحتوى الرقمي العربي:

يتزايد توفر المحتوى الرقمي العربي على الانترنت نتيجة لجهود التوعية التي قامت بها الحكومات العربية و المنظمات الدولية و المؤسسات غير الحكومية في السموات الأخيرة. وقد قارب معدل النمو 400 في المائة خلال عامي 2005 و 2006 ، وذلك وفقا لدراسات قام بها مركز دراسات الاقتصاد الرقمي (مدار). و رغم تحقيق هذه النسبة العالية من النمو ما زال عدد صفحات الانترنت باللغة العربية منخفضا جدا مقارنة باللغات العالمية الأخرى، إذ لم تتجاوز نسبة صفحات الانترنت باللغة العربية 0.16 في المائة نهاية عام 2006 بحسب المصدر نفسه.

كما تحققت زيادة كبيرة في عدد مستخدمي الانترنت الناطقين باللغة العربية مقارنة مع مستخدميها باللغات الأخرى ، إذ بلغت نسبة التزايد 2064 في المائة خلال الفترة 2000-2008، بينما كانت نسبة تزايد مستخدمي الانترنت باللغة الانجليزية خلال الفترة ذاتها 203 في المائة فقط، وبلغت نسبة تزايد مستخدميها باللغة الفرنسية 459 في المائة، كما بلغت نسبة انتشار استخدام الناطقين باللغة العربية 16.8 في المائة ، بينما بلغت نسبة انتشار الانترنت بين الناطقين باللغة اليابانية 73.8 في المائة.

و من المثير للاهتمام، أن نمو المحتوى العربي على الإنترنت أصبح يقع في الصدارة، إذ ينشر قدر كبير من المحتوى على صفحات الشبكة بالعربية. و ينجم هذا النمو إلى حد كبير عن عدد السكان الذين يتكلمون العربية كلغة أم، الذي يقدر بأكثر من 186 مليون نسمة، أو كلغة ثانية ويقدر عددهم بنحو 35 مليون نسمة، علاوة على ذلك، اللغة العربية هي اللغة الرسمية في جميع البلدان العربية، ويتكلم بها العرب المغتربون في جميع أنحاء العالم على نطاق واسع.

ثانيا: العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية

1- استخدام البنوك العربية للركائز المصرفية الإلكترونية:

من خلال الدراسة التي قام بها "الدكتور جوزيف طريه" حول واقع العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف العربية و مدى تطور استخدام التكنولوجيات المصرفية يمكن إبراز ما يلي:^{xxxi}

1. إن استخدام أجهزة الصراف الآلي و نقاط البيع و بطاقات الدفع و الائتمان قد أصبح تطورا شائعا في عموم الدول العربية، بوصفها ركائز الكترونية أساسية يعتمد عليها زبائن البنوك في إجراء معاملاتهم المصرفية في دولهم و في العالم عموما، كما أن عددا من المصارف العربية قد قام بإنجاز إبداعات أساسية على صعيد البطاقات البلاستيكية و ذلك بإصدار "بطاقات انترنت" تسمح لزبائنها بالتسوق حول العالم عبر الانترنت.

2. إن الصيرفة عبر الانترنت رغم توسع نطاقها في عدة دول عربية و لاسيما في دول الخليج العربي و لبنان و مصر و الأردن، و من قبل العديد من البنوك في هذه الدول، إلا أن حجم تغلغل هذا النوع من الأعمال المصرفية الحديثة لم يكتمل نضوجه بعد في السوق المصرفية العربية عموما، و يمثل السبب الرئيسي وراء ذلك في ضعف استخدام و انتشار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بمختلف أنواعها في الدول العربية فالإنترنت لا تتعدى 5.6% من مجموع السكان في حين تصل إلى أكثر من 50% في أوروبا و 70% في الولايات المتحدة الأمريكية.

و من ناحية أخرى، فإن طبيعة العمل المصرفي عبر الانترنت في العالم العربي في الوقت الحالي يتركز على تقديم خدمات مصرفية غير تفاعلية، بمعنى أن الخدمات المتاحة هي الاستعلام عن أرصدة الحسابات، طلب إصدار كشوفات بأرصدة الحسابات أو دفاتر الشيكات، أو إجراء التحويلات من حساب إلى آخر و غيرها، و ليس هناك بعد خدمات مصرفية تفاعلية بمعنى السحب و الإيداع في حسابات الزبائن و غيرها من الخدمات التي تتطلب تحركا حسيا و ماديا لحسابات الزبائن.

3. إن الصيرفة عبر الهاتف النقال أو الجوال تشهد نموا سريعا في العديد من الدول العربية و لاسيما المغرب، مصر و السعودية، الإمارات، الكويت، البحرين، لبنان، الأردن، سلطنة عمان و الأردن، و

ذلك تماشياً مع التطور السريع في أسواق الهواتف النقالة في هذه الدول، مما يشير إلى بادرة صحية و أسواق حيوية للمصارف لاستخدام هذه البنية الإلكترونية في طرح خدماتها المصرفية من خلال استخدام الهواتف النقالة .

4. إن الصيرفة عبر الهاتف الثابت أيضاً هي في نمو متواصل أيضاً في الأسواق العربية، و خصوصاً مع وجود الهواتف الثابتة بعدد هائل لدى الجمهور العام و تنامي مراكز الاتصال أو مراكز الخدمة الهاتفية لدى البنوك و التي تزود الزبائن الذين يتصلون عبر الهاتف أو الهاتف النقال بالبنك لطلب خدمة مصرفية متنوعة تشمل الاستعلام عن أرصدة الحسابات، و التحويل بين الحسابات و طلب كشوفات حسابات مالية و غيرها.

5. إن القيام بالأعمال المصرفية باستخدام الحاسوب الشخصي سواء من منزل الزبون أو مكتبه ، هو في تنام لا بأس به في عدد من الدول العربية، و لاسيما دول مجلس التعاون الخليجي الست و لبنان و مصر و الأردن ، حيث يستخدم الزبائن خط الهاتف العادي أو الانترنت لتلبية احتياجاتهم المصرفية اليومية. و يعتمد توسع نطاق هذا النوع من الأعمال المصرفية الإلكترونية على راجع نسب نسبة الأمية التكنولوجية في العالم العربي و التي لا تزال مرتفعة نسبياً في الظروف الحالية .

2- تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في بعض البنوك العربية:

كانت بدايات تقديم الخدمات المصرفية العربية من خلال الشبكة الإلكترونية خلال عام 1995 وكان مطلوب من كل زبون يرغب في الحصول على هذه الخدمة أن يمتلك جهاز حاسوب موصول مع شبكة خاصة يقوم المصرف المعني بتصنيفها، ويجري تزويد الزبون بالخدمات المصرفية المختلفة اعتماداً على برنامج خاص، وإن أول المصارف العربية التي بدأت تقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت هي مجموعة بنك الإمارات الدولي من خلال خدمة " بنك نت " وهذه الخدمة تتيح للزبائن الحصول على جميع الخدمات المصرفية التي تقدمها من أي مكان في العالم من خلال كلمة السر الخاصة بكل زبون.^{xxxiii}

من أهم الخدمات التي يقدمها بنك الإمارات الدولي عبر الشبكة ما يلي:

- الاستعلام عن رصيد أي نوع من الحسابات، ومعرفة حجم الأموال التي تدخل وتخرج من الحسابات يومياً؛

- معرفة التعاملات المصرفية لثلاثة أشهر فائتة؛

- تحويل الأموال من الحساب الجاري إلى حساب التوفير؛

- تحويل الأموال من حساب زبون إلى حساب زبون آخر ؛

- معرفة وتسديد رصيد بطاقات الائتمان المختلفة؛

- تسديد فواتير المياه والكهرباء والهاتف.

- أما بنك التمويل الكويتي فإن البطاقات المصرفية التي يقدمها هي:
- بطاقة فيزا إلكترون: وهي بطاقة خصم فورية تمكن من إيداع مبالغ المبيعات للتجار خلال 24 ساعة ،و تمكن من الحصول على مختلف السلع والخدمات من خلال 17 مليون جهاز للدفع السريع لدى كافة الفنادق المجلات والمتاجر والمطاعم ومكاتب تأجير السيارات محليا وعالميا.
 - بطاقة فيزا تمويل نت: هي بطاقة اعتماد (خصم شهري) تمكن من التسويق عبر شبكة الانترنت .
 - بطاقة فيزا التمويل الفضية (كلاسيك): هي بطاقة اعتماد (خصم شهري) تمنح لتأدية جميع الخدمات وفي جميع المحلات والسحب النقدي محليا وعالميا.
 - بطاقة فيزا التمويل الذهبية: هي بطاقة اعتماد (خصم شهري) ينطبق عليها ما ينطبق على البطاقة السابقة، إلا أنها تمنح لشريحة كبار رجال الأعمال والتجار ذوي الملاءة المالية ،وتمنح حاملها ميزة الحصول على تعويض الأضرار والإصابات التي تلحقه أثناء السفر.
 - بطاقة فيزا التمويل بلاتين: هي بطاقة اعتماد شهري ينطبق عليها ما انطبق على البطاقتين السابقتين وتمنح لنخبة مختارة من كبار العملاء ذوي الملاءة المالية.
 - بطاقة ماستركارد التمويل الفضية(كلاسيك): هي بطاقة اعتماد خصم شهري للشراء أو تلقي خدمات الطيران و الفنادق و المطاعم ، و السحب النقدي محليا و عالميا ،لأكثر من 120 دولة.
 - بطاقة ماستركارد التمويل الذهبية (كلاسيك):هي بطاقة اعتماد خصم شهري للشراء و تلقي الخدمات لمكاتب الطيران و الفنادق الضخمة و المطاعم ،و السحب النقدي محليا و عالميا ،لأكثر من 120دولة.
- أما في بنك الأردن فالخدمات الإلكترونية التي يقدمها هي:
- أكبر شبكة صراف آلي ATM : فحيازة بطاقة Visa Electron تمكنك عبر جهاز ATM من: السحب النقدي ،الاستفسار عن الرصيد ،الإيداع النقدي ،عمليات التمويل ،كشف الحسابات ،طلب دفتر الشيك ،تسديد فواتير الهواتف والمياه و الكهرباء.
 - البنك Center call: يقدم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة من أبرزها: الاستفسار عن الرصيد ،عمليات التحويل الفورية ،إصدار الحوالات ،طلب كشف الحساب ودفتر الشيكات ،الاستعلام عن جميع خدمات البنك المصرفية وبرامج القروض التمويلية و غيرها.
 - بنك المنزل Bank Hom : و يقدم الخدمات التالية :الاستعلام عن الرصيد ،الحصول على كشف الحسابات و الحركات المالية ،إجراء عمليات التمويل ،الاستفسار عن أسعار العملات و أسعار الفائدة ،طلب كشف الحساب ودفتر الشيكات.

- البنك الناطق Bank Phone: هي خدمة يقدمها بنك الإسكان للتجارة والتمويل مجانا، ويمكن من خلالها معرفة الرصيد و آخر 10 حركات أجريت على الحساب، وطلب التمويل ودفتر الشيكات.

- البنك الخليوي Bank Mobile: يوفر هذا البنك لحملة بطاقات فيزا إلكترون، الاطلاع على الحساب، والاستفادة من مختلف الخدمات.

- البنك الآلي Virtual bank: يقدم خدمات مصرفية إلكترونية لحاملي البطاقات المصرفية الإلكترونية.

كما يوفر بنك الأردن عدة بطاقات أهمها:

- بطاقة الفيزا Visa : بطاقة الفيزا الإلكترونية Visa Electron .

- بطاقة الإسكان للتسوق عبر الانترنت: تقدم خدمات في كل الأماكن و يمكن من خلالها التحول في مواقع التسوق داخل الأردن وخارجه و المعروضة على شبكة الانترنت وشراء مختلف الاحتياجات.

- بطاقة ماستركارد الائتمانية Carret Master ، وأخرى بلاتينية....

ثالثا: استراتيجية تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية

لكي تتمكن الدول العربية من تنشيط و تعميق العمل المصرفي الإلكتروني، ينبغي عليها من وضع استراتيجية شاملة و مشتركة واضحة المعالم ، وهذا من خلال الاهتمام و القيام بما يلي:

- السعي إلى تحقيق التعاون و التنسيق بين الأطراف المعنية التالية: المؤسسات المصرفية، مشغلو شبكات الهواتف النقالة، الشركات العالمية المصدرة لبطاقات الائتمان، شركات خدمات الانترنت. وهذا للقضاء على الخلط في وضع المقاييس الأساسية للعمل المصرفي الإلكتروني و التكامل في توفير الخدمة المصرفية الإلكترونية.

- ينبغي تفعيل الشبكة العربية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

- العمل على تنفيذ سياسات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على المستوى المحلي، وتحرير أسواقها للمنافسة في الوقت المناسب و بفاعلية، و هذا لتوفير البنية التحتية اللازمة لانتشار العمل المصرفي الإلكتروني من: حواسيب شخصية، شبكات الاتصال بمختلف أنواعها، توفر الحاسبات المضيفة، وكذا وسائل أمن البنية التحتية.

- ينبغي عليها تشجيع و زيادة الاستثمارات الوطنية والإقليمية والدولية في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ومنها الانترنت فائق السرعة والخدمات الرقمية المتكاملة.

- العمل على تأهيل الموارد البشرية اللازمة لانتشار العمليات المصرفية الإلكترونية و ذلك من خلال تحكم الأفراد في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة، و العمل على نشر الثقافة المعلوماتية و القضاء على الأمية المعلوماتية.
- استمرار دعم مراكز بحوث تطوير الخدمات المصرفية عبر الانترنت.
- لا بد تنمية صناعة و خدمات المحتوى الرقمي العربي.
- ينبغي توفير البنية التشريعية و القانونية لتوفير المناخ الملائم لخدمات الصيرفة الإلكترونية و انتشارها محليا و دوليا، و كذا التنسيق الدولي فيما يخص القضايا المرتبطة بطبيعة العمل المصرفي الإلكتروني مثل محاربة غسيل الأموال خاصة بين الدول العربية.
- توفير السياسات الضريبية و الجمركية المشجعة على انتشار وسائل أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- تحقيق النفاذ الشامل وتحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
- العمل على ارساء حوكمة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

خاتمة:

- من خلال هذه الورقة البحثية تمكنا من الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية المرتبطة بالعمل المصرفي الإلكتروني وكذا الوقوف على واقعه في الدول العربية من خلال عدة مؤشرات و إحصائيات و توصلنا إلى النتائج التالية:
- يمثل العمل المصرفي الإلكتروني أحد أهم هياكل الاقتصاد الرقمي الناجم عن التطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
 - العمل المصرفي الإلكتروني يعني كل ما يقدمه البنك من خدمات مصرفية تقليدية أو متطورة من خلال قنوات اتصال الكترونية بمختلف أنواعها، لتحقيق مزايا لكل من البنك و الزبون على حد سواء.
 - تتعرض المصارف الإلكترونية إلى العديد من المخاطر المصرفية التقليدية و الحديثة، لا بد من اعتماد مبادئ لإدارتها.
 - على الرغم من الجهود المبذولة من طرف الدول العربية من أجل الرفع من مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلا أنها لازالت دون المستوى المطلوب لأنها تمثل البنية الأساسية اللازمة لقيام و انتشار العمل المصرفي الإلكتروني.
 - العمليات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية منخفضة جدا، و أغلب مواقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك العربية هي مواقع غير تفاعلية.

من أجل تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية ينبغي بناء استراتيجية شاملة و واضحة المعالم تغطي مختلف الجوانب اللازمة لتعميق انتشار العمليات المصرفية الإلكترونية منها: التقنية أي البنية التحتية اللازمة لذلك، الجوانب البشرية أي تأهيل الموارد البشرية ، الجوانب التنظيمية و التشريعية الحاكمة لقيام و ممارسة العمليات المصرفية الإلكترونية سواء محليا أو دوليا .

المراجع و الهوامش:

- i رحيم حسين و هوارى معراج، - الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية-، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية- واقع و تحديات، 14 و 15 ديسمبر 2004 ص: 315-316.
- ii ناظم محمد نوري الشمري ، الصيرفة الإلكترونية الأدوات و التطبيقات و معوقات التوسع، دار وائل للنشر الطبعة الأولى، الأردن، 2008.
- iii عز الدين كامل أمين مصطفى، الصيرفة الإلكترونية، مجلة المصرفي، العدد 26، بنك السودان، 2001، ص 2.
- www.Bank of _26/masraf _26.htm ، 2005/04/13
- Sudan.org/arabic/period/masrafi/Vol
- ^{iv} مجموعة عرب للقانون، أبحاث ودراسات و مقالات و أوراق عمل قانونية ، البنوك الإلكترونية " E-Banking "، (2/05/2005)، www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc
- ^v رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 1999، ص13.
- ^{vi} البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الثالث، المجلد الخامس و الخمسون، القاهرة، 2002، ص12
- ^{vii} إناس فخري محمد أبو عكر، أثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت على العمل المصرفي ، و تقييم الرقابة الأمنية على أنظمة المعلومات المحاسبية - دراسة استطلاعية على المصارف الأردنية ، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية ، قسم المحاسبة، 2004-2005، ص16.
- ^{viii} مجموعة عرب للقانون، أبحاث ودراسات و مقالات و أوراق عمل قانونية، مرجع سابق (موقع الكتروني).
- ^{ix} مفتاح صالح، معارفي فريدة، البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس ، كلية العلوم الإدارية و المالية ، جامعة فيلادلفيا، الأردن، ص5-6، من الموقع
- . http://www.philadelphia.edu.jo/arabic
- ، التشفير ، Arabic Education Centre دراسة من: ^x www.itep.ae/arabiceducational/center/comm.net/encryption.asp
- ، 2003/08/27، ص1.
- ^{xi} Bank for international Settlement , Basel Committee on Bank Supervision, "Risk management principles for electronic banking", pp12-18
- ^{xii} البنك الأهلي المصري ، النشرة الاقتصادية ، مرجع سابق ، ص 14-17.
- ^{xiii} عز الدين كامل أمين مصطفى ، " الصيرفة الإلكترونية "، مرجع سابق ، ص2-3.

- xiv عز الدين كامل أمين مصطفى، " مفهوم و مقومات العمل المصرفي الإلكتروني " ، اتحاد المصارف العربية ، العدد 282، ماي 2004، ص 33.
- xv عبد المنعم راضي، فرج عزت، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص: 32.
- xvi تقرورت محمد ، واقع و آفاق التجارة الالكترونية في الوطن العربي، مذكرة ماجستير لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود و مالية ، 2006، ص 114.
- xvii نصري عباس عصمان، " نظام التحويلات المالية "، نشرة التجارة و التنمية ، العدد 35، 2005/05/10، www.newsofcd.com/page.asp?page=141.
- xviii عبد الحميد بسيوني ، أساسيات و مبادئ التجارة الالكترونية ، القاهرة ، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع ، 2004، ص 72.
- xix رأفت رضوان ، عالم التجارة الالكترونية ، مرجع سابق ، ص 50.
- xx رأفت رضوان ، عالم التجارة الالكترونية ، مرجع سابق ، ص 54.
- xxi نوال بن عمارة ، " وسائل الدفع الالكترونية - الآفاق و التحديات - "، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية ، جامعة ورقلة، 15-16-17 مارس 2004، ص 9.
- xxii هند محمد حامد ، التجارة الالكترونية في المجال السياحي ، حلوان ، دار النهضة العربية ، 2003، ص 108-110.
- xxiii هند محمد حامد، مرجع سابق، ص 115.
- xxiv صالح نصولي و أندريا شايختر ، تحديات المعاملات الالكترونية ، مجلة التمويل و التنمية ، سبتمبر 2002 ، ص 50.
- xxv رشدي عبد اللطيف وادي ، أهمية و مزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين و معوقات انتشارها ، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، جوان 2008 ، ص 865، <http://www.iugaza.edu.ps/ara/research/>، 2009/10/5.
- xxvi فؤاد شاكر ، الأعمال المصرفية الالكترونية : الإطار الرقابي و القضايا المتعلقة بإدارة المخاطر ، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 273 ، أوت 2003 ، ص 57.
- xxvii نادر الفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الانترنت - اعتبارات قانونية ، الدار العربية للعلوم، الطبعة الأولى، 2001، ص 57.
- xxviii صالح نصولي و أندريا شايختر ، مرجع سابق ، ص 50-51.
- xxix نبيل حشاد ، موسوعة بازل 2- الجزء الثاني - دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية ، اتحاد المصارف العربية ، بيروت لبنان، 2005، ص 384-386.
- xxx إن سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هي سلة مركبة مبنية على أسعار المهاتفة الثابتة و المهاتفة الخلوية المتنقلة و خدمات انترنت النطاق العريض الثابت، و تحتسب كنسبة مئوية من متوسط مستويات الدخل، و تشمل أحدث سلة لأسعار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ل 165 اقتصادا و توفر مؤشرا مفيدا على مدى معقولية تكلفة الخدمات في مختلف البلدان و المناطق و على مر الزمن.
- xxxi جوزف طريه، تأثير التكنولوجيات الحديثة على العمل المصرفي و المالي مع الإشارة إلى التجربة المصرفية العربية، النشرة المصرفية العربية، اتحاد المصارف العربية، الفصل الأول: مارس 2006، ص 20-23.

- xxxii يوسف أبوفارة: واقع الانترنت والتجارة الإلكترونية و الخدمات المصرفية الإلكترونية العربية، -www.yusuf-
Abufara.net، 2004/10/30، ص2 .
- xxxiii بنك التمويل الكويتي، البطاقات المصرفية،
http://www.kfh.com/banking/card-asp، 2004/10/25، ص1-2.