

المصارف الإلكترونية ودورها في تنشيط أداء الأسواق المالية

بوعونة سليمة - المركز الجامعي لتيبازة

جدي أسماء - المركز الجامعي لتيبازة

مقدمة:

إن انتشار ظاهرة العوالة كان لها آثارا كبيرة على مختلف الأنشطة الاقتصادية والمالية، حيث أدت إلى إعادة بناء العلاقات الاقتصادية في المجتمع الدولي على النحو الذي فرض كثيرا من التحديات خاصة أمام الأنشطة المالية والمصرفية، ويعد التقدم التكنولوجي من أهم العناصر التي ساهمت في تغيير الملامح المتعلقة بالخريطة المصرفية الدولية حيث عرفت هذه الأخيرة تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف ، استراتيجيات المصارف في السنوات القليلة الأخيرة، وكان نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة والإعلام والاتصال وعوالة الأسواق المالية والمصرفية.

لذا نحاول تقديم رؤية حديثة من خلال هذه المقالة، لما يجب أن تكون عليه المنظومة المصرفية وما تتطلب من ضرورة إعادة تكييفها مع التطور التكنولوجي السريع، لكي تتماشى والاتجاهات الحديثة التي تعرفها المصارف على المستوى العالمي من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

ما هو دور المصارف الإلكترونية في تنشيط أداء الأسواق المالية؟

لدراسة هذه الإشكالية تم وضع المحاور التالية:

- المحور الأول: الإطار المفاهيمي للأسواق المالية،
- المحور الثاني: أسس ومميزات المصارف الإلكترونية،
- المحور الثالث: مخاطر المصارف الإلكترونية.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للأسواق المالية

أولاً : نشأة الأسواق المالية و مفهوماها:

ظهرت سوق الأوراق المالية لأول مرة مع انطلاقة الثورة الصناعية، وتجسدت عملياً منذ ما يزيد على 400 عام وتحديداً في هولندا ثم ظهرت في فرنسا في عام 1724 وفي بريطانيا بورصة لندن في عام 1776، ثم ظهرت في الولايات المتحدة في عام "1" 1821 حيث أنشأت بورصة نيويورك في وول ستريت، ثم تلتها بورصة طوكيو في اليابان في عام 1878م. وكانت بورصة باريس هي السوق المالية الأهم عالمياً حتى قيام الثورة الفرنسية، فاحتلت عندها بورصة لندن المرتبة الأولى في العالم، ومع نهاية عقد الثمانينات من القرن الماضي تغير ترتيب البورصات الدولية لصالح الولايات المتحدة واليابان "2".

وتعرف السوق المالية بأنها: "عبارة عن تنظيم يتم بموجبه الجمع بين البائعين والمشتريين لنوع معين من الأوراق المالية أو لأصل مالي معين، إما عن طريق السماسرة أو الشركات العاملة في

هذا المجال. وقد تكون موجودة في موقع مادي أو تكون ببساطة

عبارة عن شبكة حاسوبية وهاتفية أي أنه وجودها يكون افتراضياً "3".

و السوق المالي الدولي يعني أيضاً "وجود العديد من المؤسسات المالية التي توفر الخدمات المالية بين المقرضين و المقترضين." "4"

وتتكون الأسواق المالية من ثلاثة عناصر هي "5":

1. سوق النقود التي يقوم الجهاز المصرفي فيه بالدور الرئيسي .
2. سوق رأس المال الذي يتكون من بنوك الاستثمار وشركات التأمين .
3. سوق الأوراق المالية حيث يتم التعامل فيه بالأوراق المالية من صكوك الأسهم والسندات التي تصدرها الشركات والبنوك أو الحكومات أو غيرها من المؤسسات والهيئات العامة وتكون قابلة للتداول

ثانياً: أقسام الأسواق المالية:

تضم الأسواق المالية كلاً من سوق النقد وسوق رأس المال يتم في سوق النقد تداول الأموال في شكلها النقدي، ويتسم هذا السوق بقصر آجال تعاملاتها (أي لمدة تقل عن سنة مالية)، حيث يقوم أصحاب الفوائض المالية من مستثمرين بإيداع أموالهم

لدى البنوك مقابل تلقي عائد في صورة فائدة دورية، فيما يتولى البنك إقراض تلك الإيداعات لأصحاب العجز المالي من شركات ومشروعات التي لها رغبة في التمويل قصير الأجل.

ويقلص قصر آجال التعاملات في سوق النقد من درجة المخاطرة التي يتحملها المستثمر كون الأموال المودعة لدى البنوك هي إيداعات تحت الطلب مما يسمح بإمكانية استرداد تلك الأموال من البنوك متى رغب المستثمر في ذلك. كما أن الأوراق المالية في سوق النقد تتميز بقدر كبير من الضمان كونها صادرة عن مصارف يفترض أنها ذات قدرة ائتمانية عالية.

أما سوق رأس المال فهو سوق متخصص في توفير التمويل طويل الأجل، وعلى عكس المستثمر في سوق النقد فإنه في سوق رأس المال يكون على استعداد للاستثمار في آجال طويلة مما يترتب عليه تحمل درجة عالية من المخاطر مقابل تلقي عائد أكبر يتناسب مع ارتفاع درجة المخاطرة. وتنقسم سوق رأس المال إلى سوق أولي وسوق ثانوي، فالسوق الأولي (سوق الإصدار) تعتبر أساس هذا النوع من التمويل حيث تلجأ الشركات والحكومات إلى طرح الإصدارات الجديدة من الأوراق المالية في هذا السوق للحصول على التمويل طويل الأجل مقابل الالتزام بسداد عائد لملاك تلك الإصدارات، ويختلف العائد بحسب طبيعة الإصدار ففي حالة الأسهم تلتزم الشركات بسداد توزيعات على الأرباح في حالة إقرار الشركة لتلك التوزيعات، أما في حالة السندات فتلتزم جهة الإصدار بسداد عائد دوري عادة ما يكون ثابتاً في صورة فوائد فضلاً عن سداد أصل السند تاريخ استحقاقه. وتسمح إصدارات السوق الأولي بتوفير التمويل الضروري عند إنشاء شركات جديدة أو توسيع الشركات القائمة، كما تسمح بتوفير السيولة الضرورية للقيام بالمشاريع الضخمة التي تلتزم الحكومات بإنجازها. وتتسم السوق الأولي بكونها أقل نشاطاً من السوق الثانوي كون عملية إصدار الأسهم تكون عادة مرة واحدة طويلة مدة حياة الشركات، وفي حالات استثنائية عند إقرار زيادة رأس مال تلك الشركة، أما إصدارات السندات فهو مرتبط بالمشاريع التي تُقدم عليها جهة الإصدار والتي لا تكون بشكل

دائم. ويضطلع بمهمة إيصال الإصدارات الجديدة من الأوراق المالية إلى السوق الثانوي بنوك الاستثمار التي تأخذ على عاتقها مهمة بيع تلك الإصدارات إلى المدخرين فضلاً عن إعطاء البدائل المتاحة لجهة الإصدار حول طرق التمويل الأنجع من خلال المفاضلة بين إصدار الأسهم أو إصدار السندات أو الاكتفاء بإيداعات لدى البنوك.

أما النوع الثاني من أسواق رأس المال فهو السوق الثانوي أو سوق التداول الذي يتميز بدرجة عالية من النشاط والسيولة، حيث يتم في هذا السوق تداول الإصدارات التي تمت في السوق الأولي، والمقصود بالسيولة في هذا السوق هو إمكانية تغيير موقع المستثمر من مشتري إلى بائع أو العكس بحسب السعر السوقي المجزي لهذا المستثمر حيث يكفي هذا الأخير تمرير أمر يحدد فيه طبيعة العملية (البيع أو الشراء) إلى السمسار. ومن الضروري أن تكون الأسواق الثانوية ذات كفاءة عالية حتى تضمن استمرار السوق الأولي، فمن غير المعقول أن يتم إصدار أوراق مالية دون وجود ضمانات حول إمكانية تداولها في السوق الثانوي "6". كما أن الأسواق الثانوية تقدم مؤشراً فعالاً حول سعر الإصدارات الجديدة المحتملة في السوق الأولي، فضلاً عن إعطاء قيم مقارنة للواقع بالنسبة للشركات العمومية المراد خصخصتها من خلال الاطلاع على قيم الشركات المدرجة في السوق الثانوي التي تنتمي إلى نفس قطاع الشركة المراد خصخصتها.

ثالثاً: كفاءة وفاعلية السوق المالية:

«كفاءة السوق» هو مصطلح فني يستخدم عندما يعكس سعر سهم منشأة ما في السوق المعلومات المتاحة عن تلك المنشأة، سواء كانت تلك المعلومات على شكل قوائم مالية، أو معلومات تبثها وسائل الإعلام، أو السجل التاريخي لسعر السهم، أو التحليلات والتقارير حول الحالة الاقتصادية العامة للمنشأة.

ولكي تتحقق كفاءة السوق لابد من توافر الشروط التالية⁷:

1. أن تكون المعلومات عن السوق متاحة للجميع وفي نفس الوقت ودون تكاليف.
2. عدم وجود قيود على التعامل مثل تكاليف المعاملات والضرائب...
3. للمستثمر الحق في بيع أو شراء الكمية التي يريد من الأسهم دون شروط وبسهولة ويسر.

4. وجود عدد كبير من المستثمرين بما يؤدي إلى عدم تأثير تصرفات بعضهم على أسعار الأسهم.

5. اتصاف المستثمرين بالرشد، أي أنهم يسعون إلى تعظيم المنفعة التي يحصلون عليها. أما في الأسواق المجنونة Crazy Market تبدو التغيرات في الأسعار كأنها عشوائية، ولا ترتبط الأسعار بالقيمة الحقيقية للأصول وقد تكون الأسعار أضعاف هذه القيمة⁸. وأما مصطلح فعالية السوق فيعني قدرة السوق المالية على القيام بدورها الإيجابي في الاقتصاد، ولتحقيق فعالية لسوق لابد من توافر الشروط التالية⁹:

1. وجود مكان محدد ومعلوم عند كافة المتعاملين مع المعلم أن هذا المكان قد يكون افتراضي وغير مادي.
2. سهولة الاتصال بين المتعاملين مباشرة أو عن طريق وسطاء.
3. تعدد الأوراق المالية المطروحة والمتداولة.
4. وجود مؤسسات متخصصة في أمور البورصة والتعامل فيها من شركات ومؤسسات مالية وسيطة.
5. أن تكون المؤسسات المصدرة للأوراق المالية ذات سمعة جيدة.
6. وجود إطار قانوني وقواعد خاصة لتنظيم ورقابة المعاملات التي تجري في البورصة. وتقاس فاعلية أية سوق مالية بالمقاييس التالية¹⁰:

1. مقياس السرعة الفائقة التي تتم بها المعاملات.
2. مقياس الدقة والصحة، وعدم حدوث الخطأ أو السماح لاحتمالاته أن تظهر.
3. مقياس الفاعلية في رصد وتسجيل ونشر البيانات والمعلومات بشكل فوري وسريع.

المحور الثاني: أسس و مميزات المصارف الإلكترونية، و متطلبات إنشائها،

أولا : مفهوم المصارف الإلكترونية:

مما لا شك فيه فإن تكنولوجيا المعلومات قد باتت الآن أحد أهم القضايا الاستراتيجية في مجال العمل المصرفي وهذا الواقع سيفرض على المصارف تحديات كبيرة¹¹. لذلك سنقوم بتوضيح مفهوم المصارف الإلكترونية و أهميتها في هذا العنصر. يقصد بالمصارف الإلكترونية: قيام العمل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالمصرف عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان وفي أي وقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد".

إذا عمليات المصارف الإلكترونية هي إجراءات الكترونية تتم عبر شبكة المعلومات الدولية ومن أهم أشكالها المصارف الافتراضية، التي تولدت لها مواقع الكترونية على الشبكة من اجل تقديم خدمات نفس خدمات المصرف لكي يقوم بالعمليات المصرفية العادية مثل السحب والدفع والتحويل دون انتقال الزبون إليها.¹²

ووفقا للخدمات التي تقدمها المصارف عبر الانترنت يتم تصنيف ثلاث صور أساسية:

1- الموقع المعلوماتي: وهو المستوى الأول أو الحد الأدنى في النشاط الإلكتروني المصرفي و الذي يتم بموجبه الإعلان عن منتجات المصرف وخدماته ونشاطه بشكل عام.

2- الموقع التفاعلي (الاتصالي): وهذا الموقع يسمح بنوع من التبادل الاتصالي بين المصرف وعملائه كالبريد الإلكتروني وتقديم الطلبات و مليء النماذج .

3- الموقع التبادلي: ومن خلاله يمارس المصرف تقديم خدماته حيث يمكن عبر الموقع التبادلي للعميل إن يحصل على نطاق عريض من الخدمات المصرفية. وحتى الآن فان اغلب المصارف تمزج بين قنوات تقديم الخدمة عبر الانترنت إلى خدمات فروعها التقليدية.

ولازال عدد المصارف التي تقدم منتجاتها فقط على الانترنت والتي تعرف بالمصارف الافتراضية والتي يقتصر وجودها المادي على مكاتب محدودة قليلة العدد، إذ يوجد في أمريكا 30 بنك افتراضي وفي آسيا بنكان وعدة بنوك في دول الاتحاد الأوروبي. وتصدر كندا دول العالم في مستخدمي الصيرفة الإلكترونية حيث إن 67% من مستخدمي الانترنت يستخدمون الصيرفة عبر الانترنت وفي بريطانيا 49% وأمريكا 44% وفرنسا

35%، وفي الدول الإسكندنافية حيث يوجد أكبر عدد من مستخدمي الانترنت فان نحو ثلث عملاء المصارف في فنلندا والسويد يستفيدون من المعاملات عبر الانترنت¹³

ثانيا: مميزات المصارف الإلكترونية:

تتميز المصارف الالكترونية عن المصارف التقليدية في تقديم خدمات للزبون لتلبية احتياجاته ويكمن هذا التميز في:

– إمكانية استقطاب شريحة أوسع من الزبائن: تنفرد المصارف الالكترونية بقدرتها على الوصول إلى شريحة أوسع من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه المصارف من ثقة العملاء فيها.

– تقديم خدمات مصرفية جديدة: تعمل المصارف الالكترونية على تقديم جميع الخدمات المصرفية التقليدية، مع تقديم خدمات جديدة عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) مثل: إرسال نشرات إعلانية عن الخدمات المصرفية، تبليغ الزبائن بأرصدهم، كيفية التعامل مع الكمبيالات الالكترونية معرفة تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة.¹⁴

ثالثا: أهمية البنوك الالكترونية

إن الزبون بحاجة للحصول على حل لمشكلته وليس مشاهدة عرض يقدم له، هذه أول الحقائق التي يمثل إدراكها مبرر وجود البنك الالكتروني بل أساس نجاحه ، لهذا ، كان موقع شركة E-Loan المتخصصة بالإقراض الالكتروني – على سبيل المثال – مميزاً بين سائر المواقع الشبيهة ويميزها عن جهات الإقراض غير الالكترونية، لأنه ليس مجرد موقع يعرض الإقراض بالوسائل التقنية بل لأنه يساعد المستخدمين على تحديد وحساب احتياجاتهم ، وخياراتهم المتطلبة لحل مشاكلهم ، ثم يقدم حزمة من العروض والخدمات التي تتفق مع رغبة وطلب الزبون .

إن البنوك غير الالكترونية، تقدم جزءا من الحلول لمشكلات العميل لكنها لا تقدم حلولاً شاملة، أو تقدم حلولاً جزئية بكلف عالية، فإذا علمنا إن التنافس على أشده في سوق

العمل المصرفي، وعنوانه الخدمة الشاملة والأسرع بالكلفة الأقل ، فان البنوك الالكترونية فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق ، وببساطة فان الظن إن البنك الالكتروني مجرد إدارة لعمليات مصرفية وحسابات مالية ظن خاطئ ، لان التقنية تتيح للعميل ذاته أن يدير مثل هذه الأعمال ، أن وجود البنك الالكتروني مرهون بقدرته على التحول إلى موقع للمعلومة ومكان للحل المبني على المعلومة الصحيحة انه مؤسسة للمشورة ، ولفتح آفاق العمل ، انه مكان لفرص الاستثمار وإدارتها ، مكان للخدمة المالية السريعة بأقل الكلف مكان للإدارة المتميزة لاحتياجات العميل مهما اختلفت ، كموقع إذ يلحظ المستخدم إن هذا الموقع يقدم خدمات مالية وضرورية واستشارية واستثمارية ويعرض حزمًا من الخدمات الشاملة تتلاقى مع متطلبات الزبائن لحل مشكلاتهم .

كما أن الاتجاه نحو الدفع النقدي الالكتروني المصاحب لمواقع التجارة والأعمال الالكترونية يقدم مبررا لبناء البنوك الالكترونية ، فشركات التأمين ، النفط ، الطيران ، الفنادق ، ... الخ تتجه بخطى وثيقة نحو عمليات الدفع عبر الخط ، أو الدفع الالكتروني ، وهي عمليات تستلزم - إن لم يكن موقع الشركة يوفر وسائل الدفع النقدي - وجود حسابات بنكية أو حسابات تحويل أو نحوها ، وترك الساحة دون تواجد يعني دفع القطاعات المشار إليها إلى ممارسة أعمال مالية على الخط لسد احتياجاتها التي لا توفرها جهات العمل المصرفي المتخصصة .

إن البنوك الالكترونية توفر في التكاليف، حيث إنها تحتاج إلى عدد اقل من الموظفين كما إنها توفر في تكاليف الوجود المادي ، إن هذا يوفر ليس بالضرورة إن تعود للبنك نفسه ، وإنما قد تستخدم في تقديم الخدمات بأسعار أقل¹⁵.

رابعاً: مهام المصارف الالكترونية

1- التحويل الالكتروني للأموال: تعمل المصارف الالكترونية داخل شبكة المعلومات الدولية عن طريق المشاركة في شبكة حواسيب تتول التداول الالكتروني لمجموعة من القيود المحاسبية التي تتم بين الدائن والمدين في مختلف المصارف ويهدف نظام التحويل الالكتروني للأموال من أجل تسهيل وتعجيل المدفوعات وتسويتها بين

المصارف وهذا ما ينتج عنه تقديم خدمات أفضل للزبائن، من خلال هذه العملية المصرفية تتميز المصارف بميزة تنافسية في الأسواق العالمية من خلال العمل الالكتروني يتيح للمصارف إمكانية التسوية الفورية للأموال عبر حساباتها الجارية في المصارف المركزية.....الخ.

2- خدمة البطاقات: تقدم المصارف الالكترونية خدمات متميزة للزبائن ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من الزبائن على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص.

3- النظام المصرفي المباشر مع الزبون: هي تطبيق النظم المصرفية المباشرة مع الزبائن من الحاسب الآلي المتواجد في المنزل أو المكتب.

4- الهاتف المنزلي: أنشئت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم وهذه الخدمة أي الهاتف المصرفي يؤدي إلى تفادي طوابير الزبائن في الاستفسار عن بعض الخدمات المصرفية وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا.

ونرى أن تكلفة العمل المصرفي على الانترنت منخفضة بنسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية الحديثة، ولأكثر توضيح ندرج الجدول التالي الذي يوضح أهمية التكنولوجيا والصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية.¹⁶

جدول رقم (1): تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة

قناة تقديم الخدمة	تقدير التكلفة
خدمة عبر فرع المصرف	295+ وحدة
خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي	56+ وحدة
خدمة من خلال الانترنت	4+ وحدة
خدمة من خلال الصرافات الآلية	1+ وحدة

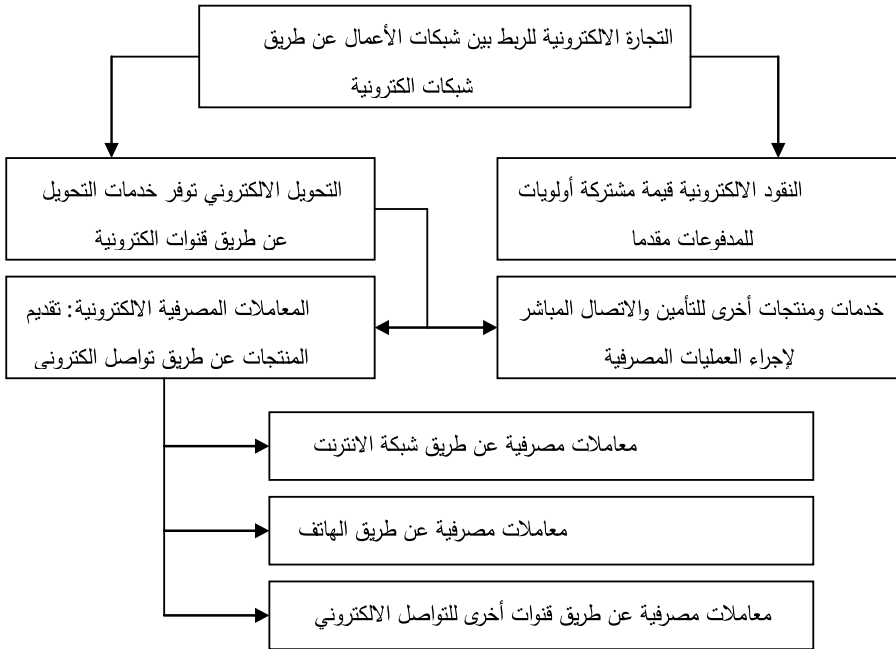
المصدر: عز الدين كامل أمين مصطفى، "الصيرفة الإلكترونية"، مقال منشور على

الإنترنت على الموقع : www.bank.org/arabic/period

5- 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... كما يتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي ضمن خدمات المقاصة الالكترونية ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير.¹⁷

شكل رقم (1) : صور المعاملات المصرفية الالكترونية



المصدر: جاسم السنوسي، "المصارف الالكترونية"، مقال منشور على الانترنت على الموقع :

خامسا: متطلبات إنشاء المصارف الإلكترونية

1- البنية التحتية التقنية : إن البنوك الإلكترونية تحي في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ، والمتطلب الرئيس لضمان نجاحها يتمثل بالاتصالات ، وبقدر كفاءة البنى التحتية ، وسلامة سياسات السوق الاتصالي ، وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالإنترنت وهذه المسألة ربما تمثل أهم تحد أمام بناء البنوك الإلكترونية وتتطلب تدخلا جماعيا لرفع كل قيود تعترض تزايد استخدام الشبكة . كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري ، ودقة المعايير وتوؤمها الدولي ، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات ، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الإلكترونية ، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات .

والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات ، من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية ، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة ، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس ، بل استراتيجيات التوائم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية. أما عن عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإننا نرى أنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب

الاستثمارات في هذا القطاع، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير امن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة. وتوفر البنى التحتية العامة يبقى غير

كاف دون مشاريع بناء بني تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية.

2-الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية: هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والاهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الالكتروني.

3-التطوير والاستمرارية والتفاعلية من المستجدات.

4-التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية: والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تجيء وليد تفكير إبداعي وليس وليد تفكير نمطي.

5 الرقابة التقييمية الحيادية: أن واحدا من عناصر النجاح الارتكان للقادرين على التقييم الموضوعي ، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الالكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها. ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكان إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع، لكنه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية¹⁸.

المحور الثالث: مخاطر المصارف الإلكترونية.

أشارت لجنة للرقابة المصرفية إلى أهمية قيام البنوك بوضع السياسات والإجراءات التي تتيح إدارة مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني من خلال تقييمهما والرقابة عليها ومتابعتها، كما أصدرت خلال مارس 1998 ومايو 2001 مبادئ لإدارة هذه المخاطر. ومن أهم المخاطر التي قد تنشأ عن الصيرفة الإلكترونية نذكر ما يلي:

1 . المخاطر الاستراتيجية: وهى تلك المخاطر الناجمة عن عدم تبني الاستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في اعتبارها كيفية تحقيق المزيج المناسب بين كل من الخدمات المصرفية التقليدية، والخدمات المصرفية الإلكترونية، وبما لا يعرض البنك لمزيد من كل من المخاطر، ولا يؤثر على مركزه التنافسي وتأتى أهمية هذه النوعية من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل البنك، ومن حيث العناصر العديدة المكونة لها والتي يحتاج كل منها لضوابط رقابية تتوافق مع ظروف كل بنك، وكل سوق مصرفي.

2 . المخاطر التشغيلية: يمكن أن تتعرض البنوك إلى أخطاء أثناء التشغيل في حالة ما إذا كانت أنظمة الصيرفة الإلكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب وذلك على النحو التالي:

-عدم التأمين الكافي للنظم بحيث يمكن اختراق نظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها، سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به، بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقه ذلك الاختراق.

-عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة، والتي تنشأ عن عدم كفاءة النظم (مثل بطئ الأداء) لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشكلة وصيانة النظم، خاصة إذا ما زاد الاعتماد على جهات خارج البنك لتقديم الدعم الفني في مجال البنية الأساسية للتكنولوجيا.

-إساءة الاستخدام من قبل العملاء ويحدث ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو القيام بعمليات غسيل أموال باستخدام بياناتهم الشخصية أو عدم إتباعهم إجراءات التأمين الواجبة

3 . مخاطر السمعة: وتنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأى عام سلبي تجاه البنك نتيجة عدم قدرته على تقديم خدماته المصرفية عبر الإنترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة مع الاستمرارية والاستجابة الفورية لاحتياجات ومتطلبات العملاء وهو أمر لا يمكن تجنبه سوى بتكثيف اهتمام البنك بتطوير ورقابة ومتابعة معايير الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الإلكترونية.

4. المخاطر القانونية: وهي تلك المخاطر الناجمة عن عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، لاسيما وان العديد من وسائل أداء تلك العمليات المصرفية لازالت في طور التطوير مثل السجلات والتوقعات والعقود الإلكترونية وقواعد إرسال وتلقى السجلات الإلكترونية، والاعتراف بسلطات وقواعد التصديق الإلكتروني، وإحكام السرية والإفصاح، كذلك انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال.¹⁹

ومن بين المخاطر التي تواجه المصارف الالكترونية، كذلك ما يلي:

- **مخاطر الاحتيال:** وتتمثل في تقليد البرامج أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية،
- **مخاطر فجائية:** قد تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية،
- **مخاطر تكنولوجية:** ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة.²⁰

الخاتمة

يعيش العالم اليوم ثورة تكنولوجية في مختلف القطاعات الاقتصادية خاصة في القطاع المالي والمصرفي، حيث أصبحت التكنولوجيا تشكل حجر الأساس في تعزيز فرص البقاء والنمو والاستمرارية في ظل المنافسة الشديدة بين المصارف في الساحة العالمية، من خلال تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، وإن حسن استغلال تقنية الصيرفة الإلكترونية هي من عوامل عصرة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر، ومواجهة ضغط منافسة البنوك الأجنبية الموجهة أساسا لجذب الزبائن.

وحق تؤدي المصارف الالكترونية دورها بفعالية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال، وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتأمين أكثر حماية بخلق إطار فني مهني متخصص، وإطار تنظيمي محكم ذو شفافية في العمل المصرفي وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات.

<http://www.tahasoft.com/books/229.doc>¹

نقلا عن حيان سلمان. " قراءة في سوق الأوراق المالية السوية". الاقتصادية، 17 أيار، 2009: 16- 17. يوم الاطلاع 2013/10/13

² - عصام حسين. أسواق الأوراق المالية (البورصة). عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2008. <http://www.tahasoft.com/books/229.doc>³ - مرجع سابق

نقلا <http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Economics/a1.doc>

عن :غازي عبد الرزاق النقاش، التمويل الدولي و العمليات المصرفية، 1996، ص 59
⁵ - STock Market Collections.doc تاريخ الاطلاع: 2013/10/13

⁶- سامي مباركي، الأسواق المالية كأداة لتمويل الاقتصاد
<http://iefpedia.com/arab/wpontent/uploads> تاريخ الاطلاع: 2013/10/13

⁷ - حسان المتني، الأسواق المالية، حلقة بحث خاصة بدراسات الماجستير، كلية الاقتصاد، تخصص إدارة أعمال، دمشق، 2009، ص 10

⁸ - محمد صالح الحناوي و جلال إبراهيم العبد. بورصة الأوراق المالية بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2005.

⁸ <http://www.tahasoft.com/books/229.doc> تاريخ الاطلاع 2013/10/13

¹⁰ - شعبان البرواري. بورصة الأوراق المالية من منظور إسلامي. دمشق: دار الفكر، 2002.
¹¹ - ثائر عدنان قدومي، الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية، تقسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، ص 10 نقلا عن موقع الكتروني
يوم 2013/10/13

<http://asu.edu.jo/upload/FacultyPub/7fa6d34d58-46cc-ab48-10b826cf5270.doc>

¹² - علي قابوسة، المصارف الإلكترونية - الفرص و التحديات -

<http://iefpedia.com/arab/wpontent/uploads> تاريخ الاطلاع، 2013/10/13

³ <http://www.raheems.info/ima/76.doc> تاريخ الاطلاع 2013/10/13

14 - علي قابوسة، مرجع سابق

15 <http://www.tahasoft.com/books/246.doc> تاريخ الاطلاع

2013/10/13

16 <http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Banks/C218.doc> تاريخ

الاطلاع 2013/10/13

17 - علي قابوسة، مرجع سابق

18 <http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Banks/BBanking.doc> -

تاريخ الاطلاع 2013/10/13

<http://elearning.najah.edu/OldData/Courses/Course922971/Section1>

19 - /

20 - مخاطر الصيرفة الالكترونية

<http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Banks/C218.doc> تاريخ الاطلاع:

2013/10/13