واقع البنوك الالكترونية في العالم العربي

The reality of electronic banks in the Arab world

الأستاذة ريان عثمان
Rayan.k.osman@gmail.com
جامعة الجنان-لبنان-كلية ادارة الأعمال

الملخص

تعتبر البنوك الإلكترونية من المواضيع التي تلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي الدولي نظرا لما تتمتع من مزايا جعلتها مختلفة عن البنوك التقليدية حيث تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف فهي مكان لخلق فرص العمل وإدارتها، كما توفر وسائل دفع إلكتروني التي تمكن العملاء من الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذه الأخيرة بدورها تسعى إلى مواكبة التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها بهدف تقديم أفضل التقنيات بأكبر سرعة ممكنة مع اختصار الجهد وتقليل تكاليف الخدمة وهذا كله جعلها مكملة للخدمات البنكية التقليدية ونلاحظ استعمال هذه الخدمات بشكل كبير في الدول المتقدمة، ولكن رغم هذا التطور يوجد فجوة كبيرة تعاني منها الدول العربية، إلا أن ثمة معوقات لا تزال تقف في وجه هذا التطور، مما جعلها متأخرة مقارنة مع دول المتقدمة. وبحثنا هذا هو محاولة لاستبيان ماهية هذه البنوك باعتبارها إحدى مظاهر الاقتصاد الرقمي وذلك من خلال محاور عدة تتناول البنوك الالكترونية من مختلف الجوانب كالظهور، المفهوم، الأهداف، الأنواع، خدمات، مزايا ومخاطر هذه البنوك اضافة الى دراسة واقع البنوك الالكترونية في العالم بشكل عام والعالم العربي بشكل خاص.

الكلمات المفتاحية :البنوك الالكترونية، وسائل الدفع الالكتروني، الاقتصاد الرقمي، البنوك التقليدية.

Abstract

Electronic banks are considered by the international banking as subjects of great interest due to their advantages that are different from conventional banks where they seek to achieve a set of goals. They are a place of job creation and management. They also provide electronic payment methods that enable customers to access electronic banking services. The latter seeks to keep up modern technology and benefit from it to provide the best techniques as fast as possible in shortcut the effort and reducing service costs. That all made it complemented to the conventional banking services. Moreover, we note the use of these services significantly in the developed countries. But despite this development, there is a big gap in the Arab countries. There are still obstacles that made them lagging compared with developed countries. The aim of Our research is to try to question what banks are, as they are considered as one of the purposes of the digital economy, through several axes dealing with electronic banks in various aspects as appearance, concept, goals, services, advantages and risks of such banks in addition to studying the reality of electronic banks in the world in general and the Arab world in particular.

Key words: *Electronic banks, electronic payment methods, digital economy, conventional banks.*

مقدمة

يلعب التطور التكنولوجي دوراً حيوياً في حياة البشر وتمتد آثار هذا التطور إلى كافة مناحي الحياة الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والثقافية. ولقد ظهرت في أواخر القرن العشرين مجموعة من الظواهر المختلفة التي أفرزها التقدم التكنولوجي ولعل أهم هذه الظواهر التحول السريع من الشكل التقليدي للتجارة إلي الشكل الإلكتروني حيث تلعب الشبكة الدولية للمعلومات "إنترنت" دوراً رئيسياً كوسيط لاستكمال تنفيذ أعمال التجارة بشكلها المعاصر واتجهت العديد من المنشآت والمصارف لإنشاء مواقع لها علي شبكة الإنترنت وذلك لمباشرة التجارة الإلكترونية العادية أو المصرفية والتحاسب عنها إلكترونياً.وشهدت الحركة المصرفية حديثاً تطوراً كبيراً وكان أحد شواهد هذا التطور السماح لعملاء المصارف بإجراء عمليات الشراء والبيع من خلال شبكة "Internet"باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تتيحها هذه البنوك المسماة بالبنوك الإلكترونية لأنها تستخدم وسائل الدفع الحديثة المعروفة بالنقود الإلكترونية أو الرقمية وهي وسيلة ووسيطا للدفع عبر الإنترنت.

نتيجة لهذا التطور المذهل في عالم الاتصالات والتكنولوجيا أصبح من الضروري تطوير الأساليب المصرفية التقليدية إزاء ظاهرة التجارة الإلكترونية لئلا تبقي المصارف بعيدة عن المتغيرات الجديدة في ظل نمو الأسواق والبنوك الشاملة والتكتلات الاقتصادية فجاء انتشار البنوك الالكترونية كمحفز لهذه الظاهرة حيث السداد والتحويل من والى الحسابات يتم الكترونيا عبر الشبكة العنكبوتية مما يزيد من حجم التبادل التجاري العالمي ويؤثر ايجابا على تحرير التجارة العالمية لأن التعامل من خلال الخدمات البنكية والتجارة الالكترونية لا تعوقه حدود أو قوانين سوى قوانين الحماية التي توفرها المواقع لمستخدميها.

اشكالية الدراسة

في ظل التطور السريع لعمليات التجارة الالكترونية ,أصبح هناك حاجة ماسة لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء التقليدي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد, فبرزت البنوك الالكترونية التي ساهمت بشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة وبتكاليف منخفضة مختصرة للوقت والمسافات وابتكار خدمات أخرى عبر الانترنت مما فرض على الشركات والأفراد ضرورة مواكبة هذا التطور من خلال تطوير مهارات مستخدمي الخدمات البنكية عبر الانترنت.

إن العولمة المالية التي يعيشها العالم اليوم وهيمنة بنوك الدول المتقدمة على أسواق رؤوس الأموال العالمية، فرضت على البنوك العربية البحث عن آليات ووسائل جديدة للرفع من تنافسيتها على المستويين المحلي والدولي، وهنا تتجلى أهمية البنوك الإلكترونية باعتبارها إحدى الآليات التي يمكن للبنوك العربية

استغلالها من أجل توسيع مجال نشاطها بالنظر لاعتماد هذه الأخيرة على شبكة الانترنت وهي تكنولوجيا متاحة في معظم دول العالم بما فيها الدول العربية. لذلك يمكن اعتبار بحثنا هذا هو محاولة لاستبيان ماهية هذه الوسيلة باعتبارها إحدى مظاهر الاقتصاد الرقمي.

وبناءا على ذلك يمكن حصر مشكلة الدراسة بالسؤال الجوهري التالي:

ما هو واقع البنوك الالكترونية في العالم العربي ؟

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف العام للبحث في التعرف على مفهوم وطبيعة البنوك الالكترونية باعتبارها أحد المستجدات الحديثة في عالمنا اليوم وأهم الوظائف التي تقوم بها هذه البنوك، والتعرف على واقع البنوك الالكترونية االعربية، إضافة إلى أهم التحديات والمشاكل التي تعيق عملها في العالم العربي والعمل على معالجتها من أجل تحقيق عوائد ربحية مرتفعة.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة في ما تمتلكه البنوك الالكترونية من أهمية على الصعيدين العلمي والعملي ,فعلى الصعيد العلمي تكمن الأهمية في حداثة مفهوم البنوك الالكترونية بحيث تعتبر من أحدث المواضيع المصرفية التي تتلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي الدولي، نظرا لما ينطوي عليه هذا العمل من نظم وتقنيات متطورة على مستوى عال من التعقيد، وتتواكب والتطور في مجال التجارة الإلكترونية والتطور التكنولوجي في مجال نظم المعلومات وتطور تكنولوجيا الكمبيوتر ووسائل الاتصال عبر العالم مثل الأنترنت,أما على الصعيد العملي فهناك العديد من المزايا التي تقدمها هذه البنوك والتي يمكن تلخيص أهمها في إمكانية الاطلاع على الحساب ومعرفة الخدمات المصرفية التي يقدمها للعملاء، إضافة إلى معرفة أسعار الفائدة، أسعار الصرف، مواعيد استحقاق القروض وإجراء التحويلات البنكية.

الدراسات السابقة

ومن خلال مراجعة أهم الدراسات في مجال البنوك الإلكترونية نجد أن كل دراسة عالجت هذا الموضوع من زاوية مختلفة فنجد:

دراسة Bingjia Bo Xu et al (2009) بعنوان " Enterprise Adoption of Internet Banking in China" والتي تم نشرها في صحيفة " Journal of Global Information Technology Management"[1]

تعتبر أن البنوك الالكترونية تسمح للشركات بأن تصل للخدمات البنكية عبر الانترنت بدون القيود التقليدية مما يزيد من كفاءة الخدمة وتخفيض تكلفة العمليات واتساع رقعة الأسواق وتحسين ولاء العملاء.

كما أشارت دراسة للأستاذ الوافي ميلود بعنوان "واقع وآفاق البنوك الإلكترونية في الجزائر"، جامعة تلمسان سنة 2004، وهي عبارة عن رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص نقود، مالية وبنوك، الى مجموعة من التوصيات يمكن تلخيصها بما يلي:

- بالرغم من توفر البطاقات البنكية إلا أنها غير كافية مقارنة مع العملاء .
- عدم توفر الوعي الكافي للعملاء لمزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- عدم توفر البنية التحتية للاتصالات الفعالة والسريعة.

وبالاعتماد على الدراسات السابقة يمكن استنتاج نقطتين مهمتين الأولى التأكد على أهمية البنوك الإلكترونية في الوقت الراهن، والثانية أن العالم العربي يواجه صعوبات في هذا المجال ويحتاج الى الكثير من الاجراءات لمواكبة البنوك الالكترونية خصوصاً وأنها أصبحت واقع لا مناص من التعامل معها والعمل على الاستفادة مما توفره من فرص وإمكانيات.

منهج الدراسة

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي لاعتماده على وصف الحالة، حيث يعتمد المنهج الوصفي على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفًا دقيقًا ويعبر عنها تعبيرًا كيفيًا أو تعبيرًا كميًا، ومن خلال هذه الدراسة يتم رصد أهم الدراسات التي تناولت مفهوم البنوك الالكترونية ووظائفها وأهم مزاياها والمخاطر الناجمة عنها والخدمات التي تقدمها, اضافة الى وصف واقع هذه البنوك في العالم العربي.

أولا: ماهية البنوك الالكترونية

1. نشأة البنوك الالكترونية

مما لا شك فيه أن البنوك بصفة خاصة والقطاع المصرفي بصفة عامة يعتبران عصب الاقتصاد في أي بلد وأن سلامة هذا القطاع تنعكس على سلامة وأداء الاقتصاد عموما باعتبار أن البنوك هي المسؤول الأول عن تمويل الأنشطة الاقتصادية، ويأتي ذلك نتيجة للدور الكبير الذي تقوم به في تعبئة المدخرات من الجمهور ووضعها رهن إشارة المشروعات والاستثمارات الداخلية والخارجية للدولة، وبالتالي فإن الودائع ومنح الائتمان يشكل النشاط الرئيسي للبنوك، كما تقوم البنوك بمجموعة أخرى من الوظائف الهدف منها توفير الوسائل الملائمة للتعامل في الحسابات حسب متطلبات كل فئة من فئات عملائها. وقد تنوعت التعاريف للبنوك التجارية بتنوع وظائفها ومن أبرز التعاريف ما يلي:

- هي البنوك التي تقوم بقبول الودائع تدفع عند الطلب أو لآجال محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي وكل ما تستلزمه المشروعات من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي.[2]
- هو مؤسسة مالية تتعامل في الدين، أو الائتمان فهو يحصل على الموارد المالية من خلال تجميع مدخرات الأفراد ومؤسسات الأعمال والتجار في شكل ودائع جارية(تحت الطلب)وودائع ادخارية، وكذلك الودائع طويلة الأجل ويقوم باستخدام هذه الموارد المالية في تقديم القروض والتمويل اللازم للوحدات الاستهلاكية والإنتاجية في المجتمع، كما يقوم بشراء الأوراق المالية التي تصدرها مؤسسات الأعمال والحكومة للحصول على عوائد نقدية تمثل المصدر الأساسي لإيرادات البنك.[3]

وكتعريف شامل لما سبق ذكره يمكن القول بأن البنك التجاري هو مؤسسة مالية يرتكز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان ولهذا فهو وسيط بين أولئك الذين لديهم فائض في الأموال وبين الذين يحتاجون إلى سيولة ويكون ذلك مقابل أرباح معينة.

لقد توسع الدور الاقتصادي الذي تلعبه البنوك التجارية وأدركت الحكومات أهمية هذا النشاط المصرفي وأخذت في حسابها هذه البنوك عند إعداد خطط التنمية السنوية والخماسية وغيرها، وهذا ونلاحظ أن المصارف التجارية قد ازدادت أهميتها في ثلاثة محاور رئيسية هي:

- خروجها عن النشاط التقليدي وقيامها بأدوار ومهام جديدة.
- دورها في خدمة التجارة الدولية عن طريق شبكة فروعها منتشرة عبر القارات.

- قيامها بدور بارز في الأسواق المالية، بدأت المصارف التجارية تنشئ أقساما متخصصة للأوراق المالية وقد توسعت بشكل كبير في هذا المجال من حيث:
- قيامها بدور الوسيط للعملاء في السوق المالي في شراء وبيع الأوراق وتحصيل الأرباح الناتجة مقابل عمولة معينة.
- شراء وبيع الأوراق المالية لحسابها في السوق المالي.

ومن فترة شهدت الساحة المصرفية العديد من التطورات أهمها ظهور البنوك الالكترونية. في البداية كانت البنوك عبارة عن محال متخصص ليودع فيها التجار ما يملكون من ذهب وفضة عند سفرهم خوفا عليها من السرقة بدلا منها صكوكا تقيد ملكيتهم لتلك المعادن وشيئا فشيئا بدأ التجار يستخدمون تلك الصكوك في إنهاء المعاملات المالية وإنما لما تفيده من كميات الذهب والفضة المثبتة عليها وعلى هذا النحو نشأة الأوراق المالية (النقود حاليا)فهي لا تقبل لذاتها بل تفيد قدر معين من الذهب والفضة مودع في البنك وهكذا أصبحت تلك المحال تعرف بالبنوك حاليا وبدأت تطور من الخدمات المقدمة إلى الزبائن كان أولها ماكينات الصراف الآلي التي تسمح للعميل سحب أو إيداع أي مبلغ من النقود من حسابه وهذه البنوك تطورت في حد ذاتها نظرا لمواكبتها مع ظهور الانترنت وأصبحت تعرف بالبنوك الإلكترونية.[4]

تعود نشأة الصيرفة الإلكترونية إلى بداية الثمانينات مع ظهور النقود الإلكترونية، أما استخدامها كان بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وفي عام 1958 أصدرت أول بطاقة بلاستيكية، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة Bank Americard عام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء "carte Bleue " من طرف ستة بنوك فرنسية وفي سنة 1992 أصبحت كل البطاقات المصرفية تحمل بيانات شخصية لحاملها، وخلال منتصف التسعينات ظهر أول بنك إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك هما:[5]

- البنوك الافتراضية(بنوك الأنترنت (تحقق أرباح تصل إلى ستة أضعاف البنك العادي.
- البنوك الأرضية :هي بنوك تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية . [13]

وعموما يرجع ظهور وانتشار البنوك الالكترونية إلى عاملين أساسيين:

- تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية إما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار والناتجة عن عولمة الأسواق.
- تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو ما يعرف" بالصدمة التكنولوجية "والتي كانت في كثير من الأحيان استجابة للعامل الأول.

2. مفهوم البنوك الالكترونية

لقد تعددت التعاريف التي طالت مفهوم البنوك الالكترونية ولكي نستطيع الوصول الى تعريف واضح وبسيط لمفهوم البنوك الالكترونية , لا بد من التطرق الى أهم التعاريف الخاصة بها وهي:

- البنوك الالكترونية هي البنوك التي تقوم بتقديم خدمات مصرفية أو خدمات متطورة من خلال شبكات اتصال الكترونية والتي يستفاد منها المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء.
- هي وسيلة الالكترونية الغاية منها نقل المنتجات والخدمات البنكية مباشرة الى العملاء عبر الانترنت فبذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين فروع البنك بالإضافة إلى اختصار الوقت والجهد والمال بالنسبة للعميل وخفض التكاليف، العمل،زيادة الأرباح بالنسبة للبنك.
- هي المؤسسات المالية التي تستند على ركائز الالكترونية من خلال استخدام التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تغزو عالمنا اليوم بهدف تقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان وبأقل تكلفة وأسرع وقت وأقل جهد للعملاء.

وكتعريف شامل، فالبنوك الإلكترونية هي بنوك تنشئ لها مواقع إلكترونية على الأنترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويلو غيرها دون انتقال العميل إليها.

اضافة الى أن جميع المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الالكترونية "Electronic Banking" أو بنوك الانترنت "Internet Banking" أو البنوك الالكترونية عن بعد "Remote Electronic Banking" أو البنك على الخط "Online Banking" أو البنك المنزلي "Home Banking" أو بنوك الخدمات الذاتية "Self-Service Banking" أو بنوك الويب "Web Banking" تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد" أو "الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان".

وبالتالي يمكن للعميل أن يتصل بالبنك مباشرة بالاشتراك العام عبر الإنترنت وإجرائه لمختلف التعاملات شرط وجود برامج مناسبة داخل جهاز الكمبيوتر الشخصي للعميل ويحصل عليها إما عن طريق البنك مجانا أو لقاء رسوم مالية أو عبر شرائها من الجهات المزودة وتعرف هذه البرامج باسم PFM Personal Financial , management مثل برنامج Microsoft's Money وغيرها من البرامج.

3. عوامل ظهور البنوك الالكترونية

مما لا شك فيه أن هناك عوامل عديدة ساهمت في نشأة وظهور البنوك الالكترونية ولعل أبرزها:

- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي مما دفع الى تقديم خدمات مصرفية تتناسب مع التطور التكنولوجي.
- التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الانترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة.
- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك.
- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة وتقديم خدمة أفضل للعملاء.

اذا يمكن القول أن تغير الظروف والأحوال فرض تغير الوسائل والأدوات اذ لا يمكن استخدام وسائل تقليدية لتعامل مع ظروف لم تكن موجودة من قبل كما الحال فيما شهده العمل المصرفي خاصة والمالي عامة من تحولات وتغيرات لعل أهمها الصيرفة الإلكترونية.

4. أنواع البنوك الالكترونية

وفقا للدراسات العالمية وتحديدا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فإن هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت:

- **الموقع المعلوماتي "Informational"**: وهو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي، ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.
- **الموقع التفاعلي أو الاتصالي Communicative**: بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل معلومات القيود والحسابات، الاستفسارات.
- **الموقع التبادلي Transactional**: ويمكن من خلاله أن يمارس البنك نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونيا من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك أو خارجه.

إن غالبية البنوك في العالم قد أنشأت بشكل أو بأخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية، واتجهت معظم المواقع إلى استخدام بعض وسائل الاتصال التفاعلي مع الزبون على عكس المواقع التبادلية التي لا تزال اتجاهات البنوك نحوها تخضع لاعتبارات عديدة، فهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الانترنت، ولعل هذا ما يجعلنا نتمسك بالقول من أن البنوك الالكترونية إنما هي البنوك التي تقع في نطاق النمط الثالث من الأنماط السالفة الذكر.

5. أهداف البنوك الالكترونية

يندرج عمل البنوك الالكترونية تحت هدف أسمى وهو تقديم العديد من الخدمات المصرفية للزبائن عنوانها الخدمة الشاملة والأسرع والأقل تكلفة وهو الأمر الذي يضمن من جهة تنمية الشعور لدى العملاء بإنتمائهم للبنك، والمحافظة على الولاء لضمان الربحية التي يجنيها البنك من نشاط ومن جهة ثانية تحقيق معدلات أفضل في المنافسة والاستمرار بالسوق. علاوة على ذلك، هناك أهداف أخرى منها:

- تحول البنك الى موقع الكتروني يقدم خدمات واستشارات في النشاطات المصرفية والمالية والتجارية وفتح آفاق العمل والاستثمارات وإدارتها.
- تعزيز حصة البنك في السوق المصرفي.
- توسيع نشاط البنك داخل وخارج البلاد.
- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
- حصول العملاء على خدمات مصرفية وغير مصرفية في أي وقت وأي مكان.

6. مهام البنوك الالكترونية

- **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 وغيرها من العمليات المصرفية.
- **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، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 20 مليون من أكبر الأماكن، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص.[6]
- **النظام المصرفي المباشر مع الزبون**: بدأت مجموعة من المصارف العالمية الكبرى في تطبيق النظم المصرفية المباشرة مع الزبائن من الحاسب الآلي المتواجد في المنزل أو المكتب. ومن خلال هذه الخدمة يستطيع الزبون أن يتمكن من القيام بالعمليات الروتينية مثل تحويل الأموال من حساب إلى أخر.

- **الهاتف المنزلي**: أنشت 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.

وهناك أشكال لهذه الخدمة ظهرت في بعض الدول:

في أمريكا بدأت هذه الخدمة مع ميدلاند مصرف الذي يقوم بتوفير الخدمة تحت اسم الحساب الأول المباشر ,يتم الاتصال بالمصرف عن طريق رقم سري خاص يمكن الزبون من تحويل الأموال أو الأمر بالدفع لصالح دائنيه.

في بريطانيا دخلت هذه الخدمة 1985 وكانت تعمل بواسطة شاشة متوفرة لدى العميل في المنزل يتصل مباشرة مع المصرف، تمكنه من معرفة كل المعلومات التي هو في حاجة إليه.

أما في عام 1987 تمت إضافة خدمة الصوت أي محادثة بين الزبون والمصرف مباشرة من خلال الحاسب الآلي الخاص بالزبون[7].

7. الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية

إن الخدمات البنكية المعروضة عبر الأنترنت تزداد تنوعا وتشمل كافة الخدمات المقدمة عبر الوسائل التقليدية، ومن أهم الخدمات الأساسية: الإطلاع على الحسابات، دفع الفواتير العملاء، طلب كشف حساب لطلب الحصول على تسهيلات ائتمانية، التحويلات النقدية، ومن الممكن أن يقوم البنك بتقديم توصيل الأنترنيت لعملائه.

بالإضافة إلى الخدمات السابقة يمكن للعملاء الحصول على معلومات هامة تتعلق مثلا بالبورصة، فهناك بعض البنوك تقترح على عملاءها معلومات مفصلة متعلقة بالتحليلات المالية والإمكانيات لنقل السندات إلى بلدان خارجية وتعتبر أسعار الخدمات كعامل محدد لدرجة المنافسة المتعلقة بعرض هذه الخدمات.

وتمثل القروض أهم الخدمات المعروضة من طرف البنوك الالكترونية نظرا لتطور طرق معالجة ملفات طلب القروض التي تسمح بالتعرف على إمكانية الدفع الخاصة بكل عميل انطلاقا من مجموعة من المعلومات الخاصة بهذا العميل (السن، طبيعة النشاط، مجموع الدخل السنوي) ومن مزايا هذه التقنية أنها تعطي للعميل جوابا سريعا على طلبه للقرض كما تقلل من أخطار الخسائر الذي قد يتعرض لها البنك.

ويبين الجدول التالي مختلف العمليات المصرفية التي يمكن القيام بها عبر شبكة الانترنت:

جدول 1: العمليات المصرفية

نوع العمليات	الوظائف
العمليات الجارية	- الإطلاع على الحسابات(حساب جاري بريدي، بنكي...) في أي وقت ومكان - متابعة الحسابات عن بعد وإمكانية البحث عن القيام بالعمليات على حسب المعايير - طلب دفاتر شيكات - طلب تغيير نوع الحساب أو الشيكات - طلبات الحصول على البطاقات الائتمانية - تحويلات نقدية من حساب الى حساب داخل البنك - تحويلات نقدية من حساب إلى حساب خارج البنك - دفع قيمة الفواتير مباشرة عبر الأنترنت - طلب الاستشارات - طلبات تغيير كلمات السر الشخصية
عمليات البورصة	- التعرف على قيمة الأوراق المالية وكذلك دفتر الأوامر - التعرف على قيمة محفظة الأوراق المالية بيع وشراء الأوراق المالية - الدخول إلى البورصات الدولية - فتح محفظة أوراق مالية مباشرة عبر الأنترنت
عمليات القروض والتأمين	- القروض الاستهلاكية القروض العقارية - القروض الشخصية من أجل مشاريع استثمارية وخلق مؤسسات مصغرة قروض دائمة - الانضمام للشركات التأمين الخاصة بالسيارات - الانضمام لشركة التأمين الخاصة بالسكن - الانضمام لشركة التأمين الخاصة بالوفاة - الانضمام لشركة التأمين ضد المرض - تعويضات البطالة

المصدر: من إعداد الباحثة.

8. مزايا البنوك الالكترونية

ان أهم ما يميز البنوك الالكترونية عن البنوك التقليدية هي الخدمات المتنوعة والمتميزة التي تقدمها بغية تلبية حاجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة , وفيما يلي توضيح لمجالات عدة تميز البنوك الالكترونية وهي كالآتي:

- **إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء**: تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل لذلك نجد أن غالبية طالبي الخدمات المصرفية السريعة يعملون بمجال التجارة الالكترونية التي ألغت الحدود الجغرافية بين الدول، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها.

- **تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة**: تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، ومع انتشار التجارة الإلكترونية عبر العالم أصبح هناك عمليات مصرفية جديدة ومتطورة لا يمكن للبنوك التقليدية تقديمها على عكس البنوك الإلكترونية التي توفرها بأقل وقت وثمن, ولعل هذه الخدمات هي التي تميزها عن البنوك التقليدية ومنها:
  - شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.
  - إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدتهم لدى المصرف .
  - تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا .
  - كيفية إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات للعملاء .
  - طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

- **خفض التكاليف**: من أهم ما يميز البنوك الالكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل, وقد ظهر ذلك في دراسة تقديرية خاصة بمقارنة العمل المصرفي الالكتروني والتقليدي من ناحية التكاليف في توزيع المنتجات المصرفية وهي كالآتي:

جدول 2 : مقارنة عمل البنوك الالكترونية والتقليدية من ناحية التكاليف

	دفع الفواتير	توزيع البرمجيات	المعاملات البنكية	تذكرة الطيران
بنوك تقليدية	3.32-2.22	15.00	1.08	9.10
بنوك الكترونية	1.10-0.65	0.10-0.20	0.13	1.18
نسبة التوفير	%71-%67	%99-%97	%89	%87[8]

المصدر:من إعداد الباحثة

من خلال الجدول تبين أن نسبة التوفير مرتفعة في المعاملات وتصل إلى70 % بالنسبة لدفع الفواتير، وحوالي 98 %في توزيع البرمجيات و89 % بالنسبة للمعاملات البنكية ،أما بالنسبة لتذكرة للطيران فتصل نسبة التوفير إلى 87، % وبالتالي نستنتج أن التعاملات عبر الأنترنت تقلل التكاليف بنسب كبيرة.

- **زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية**: طبيعة عمل البنوك الإلكترونية توفر لها السرعة في إنجاز كافة العمليات عن البنوك التقليدية، فدخول العميل إلى موقع البنك الإلكتروني أسهل بكثير فيجد أنه قضى مختلف الخدمات التي يريدها في بضعة ثوان على عكس أن ينتقل العميل إلى موقع البنك التقليدي وينتظر ساعات حتى تنجز عمليات مصرفية.

ونجد أخرى في البنوك الإلكترونية أن في حال كان رصيد أحد العملاء مرتفعا يقوم البنك بالاتصال بينه وبين العميل بعرض بعض المشروعات التي تمكنه من استثمار بعض أمواله يعود بالفائدة عليه وعلى البنك نفسه.[9]

- **خدمات البطاقات**: توفر البنوك الالكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من18 مليون من أكبر الأماكن، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص، خدمة مراكز الأعمال، الإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية، بالإضافة إلى كثير من الخدمات الخاصة الأخرى.[10]

بالإضافة إلى المزايا الممنوحة للعملاء المتمثلة في:

- يتيح للعملاء فرصة التعرف على حساباتهم في المصرف ومراجعتها.
- العلاقة بين العميل والبنك تأخذ شكلا آخر، حيث يتم التعامل بينهم عن بعد، مما يوفر للعملاء والبنك الكثير من الوقت والجهد والكلفة.
- يتيح للعملاء فرص لتسديد الالتزامات التي عليهم بطريقة إلكترونية.
- يعطي العملاء القدرة على إدارة محافظهم المالية وتغيير تركيبها في زمن قياسي.
- يتيح الفرصة للعملاء للقيام بعمليات تحويل الأموال للداخل والخارج ودفع أثمان السلع وتوجيه رأس المال نحو المجالات الاستثمارية المختلفة.

وعموما تتيح البنوك الالكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، إلا أن التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه الصيرفة في كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية.

9. مخاطر البنوك الإلكترونية

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

ففي ممارسة المصارف لأعمالها الالكترونية تواجه مخاطر يترتب عنها خسائر مالية، ومن هذه المخاطر يمكن تصنيفها ضمن مجموعات مختلفة تتمثل فيما يلي:

المخاطر التقنية: تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الالكترونية.

مخاطر الاحتيال: وتتمثل في تقليد برامج الحواسب الالكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الالكترونية.

مخاطر السمعة: تنشأ هذه المخاطر في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه البنك والذي ينشأ عن عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك، والخاصة بعملائه، وهذا الرأي السلبي قد يؤثر بشكل كبير على نشاط البنك فيؤدي إلى نقص العملاء لديه، وبالتالي انخفاض الأرباح إلى أقصى حد.

ولكن مع هذا الخطر قد يزيد اهتمام البنك من الحفاظ على أنظمته الإلكترونية من الاختراق بإتباع نظم حماية متطورة.

المخاطر القانونية: تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية أو عدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمجة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية.

المخاطر الأخرى: يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية ومن تم مخاطر الائتمان والسيولة وسعر الفائدة، فمثلا امتداد منح الائتمان عبر الحدود قد يزيد من احتمالات عدم تسديد العملاء لالتزاماتهم.[11]

ثانياً: واقع البنوك الإلكترونية في العالم والوطن العربي

1. البنوك الإلكترونية في الدول المتقدمة

تعد الدول المتقدمة، وفي مقدمتها الولايات المتحدة من الدول الرائدة في استخدام الصيرفة الإلكترونية، وقد تم استخدام تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية بشكل سريع في أمريكا,حيث أن % 87 من العملاء يجرون حركات مالية عبر القنوات الإلكترونية وفي دراسة بيون (pyun 2002) التي أجريت في أمريكا عام 1998 بلغ عدد البنوك الأمريكية التي تعرض خدماتها عبر القنوات الإلكترونية 770 بنكا ،وارتفع العدد إلى 4990في السنة التالية , بينما بلغ عدد بنوك الأنترنت في ثماني دول أ وروبية هي :ألمانيا، وبلجيكا، وهولندا، وإسبانيا، والمملكة المتحدة، إيطاليا، وإيرلندا، وفرنسا 1845 بنكا، وقد شكلت البنوك الألمانية القسم الأكبر من هذه البنوك، وقد كان العدد الأقل من هذه البنوك في فرنسا, على عكس المصارف الإنجليزية التي تشهد تقدما حذرا في مجال الخدمات المصرفية عبر الانترنت، والمصارف الألمانية والسويسرية تؤمن الخدمات المصرفية عبر الأنترنت مجانا, وبين عام 1997 و1998، يوجد سبعة مصا رف من أصل عشر مصارف كبيرة في أوربا أطلقت مواقع لها على الانترنت، وتؤمن خدمات أساسية كالاستعلام عن الأرصدة والتحويل من وإلى الحساب، وفي مقارنة بين المصارف اليابانية مع المصارف في أمريكا وأوروبا نجد أن المصارف اليابانية ترى في الانترنت تكملة لخدمات الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف على أنه في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية بعد الفروع والهاتف، أما في شمال أمريكا وأوروبا فينظرون إلى الانترنت على أنه وسيلة لتخفيض كلفة الخدمات المصرفية.[12]

2. واقع البنوك الإلكترونية في الدول العربية

أولت السلطات المصرفية في الدول العربية اهتماما متزايد لتطوير وإصلاح وتحرير قطاعاتها المصرفية انطلاقا من الدور الهام الذي تلعبه هذه القطاعات في تعزيز النمو الاقتصادي، وقد شهد القطاع المصرفي في الدول العربية تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة نتيجة الجهود الكبيرة المبذولة ودور هذه المصارف على المستويات المؤسساتية والرأسمالية والبشرية والتكنولوجية.

إن المصارف العربية تواجه تحديات كبيرة أملتها التغيرات العالمية في البيئة المصرفية نتيجة التطورات التكنولوجية،وتحرير تجارة الخدمات المالية في ظل منظمة التجارة العالمية وتحول العالم إلى قرية صغيرة،وهذه التحديات تعتبر بمثابة نقاط ضعف بالنسبة لها لذا يتعين على البنوك العربية التأقلم معها أو مع هذه التحديات وتحويلها إلى فرص حقيقية للنمو والتطور خلال المرحلة المقبلة.

أما أهم التحديات التي تواجه القطاع المصرفي العربي هي:

- **صغر حجم المصارف العربية**: إن المصارف العربية لازالت رغم زيادة أصولها ورؤوس أموالها تعاني من صغر أحجامها مقارنة مع المصارف الأخرى في الدول المتقدمة، فلا يوجد سوى 9 مصارف فقط تزيد أصولها عن 15 مليار دولار، في حين أن موجودات بنك واحد، مثل" دويتش بنك الألماني تبلغ 5.732 مليار دولار، وهي تزيد عن إجمالي موجودات الجهاز المصرفي العربي كله 3.526 مليار دولار.
- **الكثافة المصرفية**: يتسم عدد من الأسواق المصرفية العربية بظاهرة الكثافة المصرفية الزائدة,أي عدم تناسب الكثافة المصرفية مع عدد السكان، فلبنان مثلا يوجد فيه حوالي 75 مصرفًا، في حين أن عدد سكانه لا يزيد عن 5.3 ملايين نسمة، في حين يوجد في مصر 67 بنكا وفرعا أجنبيا رغم أن عدد سكانها 65 مليون نسمة، وتنطبق هذه الحالة على دول عربية أخرى.
- **وجود تركيز شديد**: وهو ارتفاع نصيب عدد قليل من المصارف من مجمل الأصول المصرفية الأمر الذي يحد من المنافسة, فحصة أول 100 بنك في قائمة المصارف العربية من موجودات الجهاز المصرفي تصل إلى% 5.93، وأن أول 10 مصارف منها تسيطر على% 1.35، وأن معظم هذه المصارف صغيرة ولا تحصل إلا على نصيب صغير من السوق رغم عددها الكبير، ورغم وجود هذه الظاهرة في معظم دول العالم فإنها أكثر حدة عربيا.
- **ضعف عدد الفروع التي تخدم العملاء**، فكل مليون عميل يخدمهم 38 فرعا، بينما لكل 853 مليون عميل فرعا في أسبانيا، 639 فرعا في إيطاليا.
- **سيطرة الصيرفة التقليدية أو التجارية**؛ فإيرادات المصارف العربية من الفوائد تشكل حوالي % 85 إلى90% من إجمالي إيراداتها، ولا يشكل الدخل من العمولات والرسوم سوى % 10 أو % 15 من إجمالي الإيرادات.
- **ضعف استخدام التكنولوجيا**: لمواكبة التطورات الحديثة في العمل المصرفي، تحتاج المصارف العربية إلى زيادة الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية الحديثة وتطبيق الأنظمة العصرية لتكون قادرة على المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، ويمكنها التنويع في الخدمات المقدمة للعملاء.
- ومن التحديات الخارجية ظاهرة العولمة وتحرير الخدمات المالية التي أدت إلى زيادة المنافسة، وحرية انتقال رؤوس الأموال نتيجة اتفاقية الجات في مجال الخدمات المصرفية والمالية.

3. أسباب ضعف العمل المصرفي العربي

إن مظاهر الضعف في الجهاز المصرفي العربي نتيجة طبيعية لبعض الأسباب التي يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

- **سلوك العملاء**: حيث يتسم المجتمع بضعف الوعي وانخفاض الاستجابة للأدوات المصرفية مثل سعر الفائدة، وهو ما يجعل من المجتمع العربي مجتمعا نقديا يفضل التعامل بالنقود عن التعامل بالأدوات غير النقدية، مثل :الشيكات، الحوالات، والبطاقات الائتمانية.

- نوعية القوانين التي تحكم عمل الجهاز المصرفي، فهي تتسم في الغالب بالجمود ولا تساعد على سهولة تطبيق الخدمات وسرعة البت في إجراءات التقاضي.
- عدم وجود شخصية محددة للبنوك حيث تعمل في كل المجلات؛ مما يلغي شخصيتها، ويحد من تميزها في مجال معين، ويزيد من حدة المنافسة بينها، وهذا على عكس المصارف في العالم، حيث يكون للبنك شخصية محددة، فإما أن يكون البنك تجاريًا أو استثماريًا أو عقاريًا.
- ضعف مخصصات ميزانيات التدريب، وعدم وجودها في بعض البنوك؛ بينما من المفترض أن تصل إلى3 % من ميزانية البنك كما في البنوك العالمية، وهذا يجعل البنوك العربية غير قادرة على تطوير مهارات العنصر البشري فيها.
- ضعف التطوير، وخاصة في مجال إدخال التكنولوجيا والأخذ بالأدوات المالية الحديثة مثل التجارة الإلكترونية.
- ضعف استقلالية معظم البنوك المركزية عن الحكومات مما يحد من الانطلاق.
- ملكية معظم البنوك العربية كليًا أو جزئيًا للحكومات أو لجهات حكومية أو شبه حكومية، وبالتالي تدخل الحكومات في عملها، وهو ما يحد من اتجاه المصارف نحو التطوير، ويعرضها للمخاطر عند تنفيذ الدول العربية التزاماتها الدولية في مجال تحرير الخدمات المصرفية في إطار منظمة التجارة العالمية.
- ضعف عمليات الاندماج والتعاون مقارنة بالعالم، وقصور دور اتحاد المصارف في مجال تنشيط الاندماج أو التعاون، وهو ما يقلل من قدرة الجهاز المصرفي على مواجهة تحديات التكتلات الاقتصادية والمصرفية في العالم.

وفيما يخص واقع البنوك الإلكترونية في الدول العربية فإن هذه الأخيرة تعد من بين الدول الأقل استخداما للصيرفة الإلكترونية وهو ماتؤكده الإحصائيات الخاصة بهذا المجال فعلى سبيل المثال وفي سنة 2002 لم تتجاوز حصة الدول العربية من المعاملات المصرفية الإلكترونية 9% من إجمالي تلك المعاملات على المستوى العالمي التي بلغت 74 مليار دولار أمريكي كما أن غالبية مواقع البنوك على الانترنت مواقع تعريفية معلوماتية وليست مواقع خدمات مصرفية على الخط، ويعزى ذلك إلى جملة من المعوقات التي تحول دون تطوير العمل المصرفي الإلكتروني أهمها العقبات الأمنية والتقنية والقانونية والعوائق المرتبطة بالبنية التحتية وبوعي العملاء وقدرتهم على التغيير، والأمية في الكومبيوتر حيث أن أقل من 1 % من السكان العرب يستخدمون الانترنت مقارنة مع 70 % من سكان أمريكا، وأهم عنصر لنجاح الخدمات المصرفية عبر الانترنت هو ارتفاع عدد الذين يزورون الموقع لدا على البنوك العربية أن تمتلك اسم تجاري معروف يجذب العملاء الحاليين والجدد ،اضافة الى المعوقات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تمنع استخدام بعض الخدمات، كما أن ارتفاع كلفة استخدام هذه التقنية يحول دون انتشارها في الدول العربية، إن استمرار تجاهل البنوك العربية لهذه الآلية سيؤدي إلى عزلها وتهميش دورها وتراجع حصتها في أسواقها الوطنية في ظل تسارع ظاهرة العولمة المالية وما يرافقها من تحرير للأسواق المالية والمصرفية وبالتالي سيطرة البنوك العالمية الكبرى على المعاملات المصرفية في الدول العربية.

ثالثاً: الخاتمة والتوصيات

لا شك أن ما شهده عالم الصيرفة من تحولات في العشرية الأخيرة قلب عالم المال والأعمال رأسا على عقب، وعمق الفجوة الرقمية بين الدول الصناعية والدول النامية، وخلق متاعب كبيرة لحكومات تسعى للاندماج في هذا الاقتصاد الجديد، كما ضاعف من حدة المنافسة في السوق المالية والمصرفية على المستوى العالمي.

و يعتبر التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، والعمل على تحسين استغلال التقنية الإلكترونية هي من عوامل عصر المنظومة المصرفية الحديث لمواكبة تحديات العصر، ومواجهة ضغط منافسة المصارف الأجنبية الموجهة أساسا لجذب العملاء.

فالعمل المصرفي الالكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية ،ورفع كفاءة آدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الالكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بهذا المصرف وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له في سياق الأعمال التجارية الالكترونية.

وقد استطاعت الدول المتقدمة استخدام البنوك الإلكترونية بشكل مثالي واخترقت أسواق العالم بشكل منقطع النظير،وبدأت تحقق إيرادات ضخمة وهذا ما أكدته العديد من الدراسات في هذا المجال، ورغم المخاطر المتنوعة المرافقة للبنوك الإلكترونية، إلا أن الدول المتقدمة تحاول وبشكل دؤوب تقليص تلك المخاطر بشتى الوسائل نظرا لما للبنوك الالكترونية من مزايا وفوائد.

في المقابل تعاني الدول العربية من العديد من الصعوبات التي تقف في وجه الاستفادة من البنوك الإلكترونية، إلا أن هناك أمل كبير في تخطي هذه العقبات واللحاق بركب الدول الأخرى في هذا المجال الأمر الذي سيمكنها من توسيع مجال نشاطها إلى فضاءات جديدة تمكنها من منافسة البنوك الأجنبية على مستوى الأسواق العربية والأجنبية. ولكن لن يتحقق ذلك إلا بوضع خطط بعيدة ومتوسطة المدى لتطوير قطاع تقنية المعلومات والصيرفة والبنوك الإلكترونية.

وعلى ضوء ذلك يمكن تقديم بعض التوصيات منها:

- إنماء ثقافة الأنترنت وتطوير بيئة العمل المصرفي الأمر الذي يؤدي الى إنضاج الوعي لدى الزبائن والعاملين في المصارف بأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- وجود بنية تحتية ملائمة تعتمد عليها هذه الخدمات الالكترونية الجديدة.

- تفعيل العمل المصرفي الإلكتروني وادخاله ضمن نشاطات البنوك مما يتطلب ضرورة الاستمرار الكبير في الأنظمة المعلوماتية واعتماد التقنيات الحديثة في مجال الاتصال وتطوير شبكات الداخلية والخارجية وتطوير وسائل الحماية والأمان وإعداد وتدريب الكوادر البشرية في مجال الثقافة المعلوماتية والإلكترونية.

- التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأدوات الإلكترونية من أجل تقديم خدمات مصرفية متنوعة للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.

- التوسع في إصدار البطاقات البلاستيكية نظرا لدورها في تأمين المعاملات المصرفية الالكترونية المرتبطة بالتجارة الالكترونية.

- تفعيل العمل بالضوابط الرقابية لتأمين العمليات المصرفية الالكتروني.

وفي الختام يمكن القول أن البنوك الإلكترونية أصبحت واقع اً يتطلب منا مناقشة مستلزمات نجاحه ومقومات ديمومته، وذلك من خلال الاستفادة من التجارب الدول التي فعلت استخدام هذا النوع من البنوك بالإضافة إلى التخلص من المعوقات ونفاط الضعف ومسبباتها.

رابعا: الهوامش

1 Bingjia Bo Xu et al, "Enterprise Adoption of Internet Banking in China", Journal of Global Information Technology Management, (2009), Available from www.proquest.com.

2 عبد الغفار الحنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية، الإسكندرية،2007-2008، ص: 89.

3 إسماعيل أحمد الشناوي، د.السيد محمد أحمد السريتي، د.أحمد رمضان نعمة الله، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، دار التعليم الجامعي،2011، ص ص: 183-184.

4 سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص: 232.

5 يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، الطبعة الأولى،2012، ص: 12.

6 حسن شحاذة الحسين، "العمليات المصرفية الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية ،2002، ص: 206

7 رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة ،1999، ص: 77.

8 بتول الطيب, سياسات التجارة الالكترونية والمسائل القانونية، متوفر على الرابط الالكتروني الموالي:
www.itvarabic.org/e-business/presentation%5Cdoc10-sudan.doc

9 منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2006، ص ص: 16-17.

10 منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2006، ص: 18.

11 منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، مرجع سابق، ص ص: 21-22.

12 ناظم محمد نوري الشمري، د.عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية(للأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى،2009، ص ص: 52-53.