

تبني التجارة الالكترونية مقابل تحديات مخاطر الدفع الالكتروني في الجزائر (تأصيل نظري)

الملتقى الوطني: دور التجارة الالكترونية في دعم نمو المؤسسات الناشئة في الجزائر
المحور الخامس: البنوك الالكترونية ومساهمتها في تطوير التجارة الالكترونية في الجزائر
من إعداد :

amalkabaza@gmail.com	أستاذ محاضر أ	د. آمال قلابزة
Zinouba4499@gmail.com	طالبة دكتوراه	أ.بوعامر زينب

الملخص:

ظهر مصطلح الاقتصاد الجديد لأول مرة في الـ 90، ويعود إلى غزو تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأثارها ليس فقط على القطاع الإنتاجي بل على التطبيقات في الصناعات القديمة والجديدة معا. فأية محاولة لتعريف الاقتصاد الجديد لا بد وأن تقترن بآثار تكنولوجيا الإعلام والاتصال. يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية وأكثرها حساسية وتأثرا بثورة الاتصالات والمعلومات التي أسهمت في تقدمه وازدهاره خاصة في العقود الأخيرة، حيث استخدمت الشبكات وربطت الحواسيب مع بعضها البعض لتنمية المصارف بتطبيقها لنظم تقنية عالية من شأنها تبادل البيانات وصولا إلى العمل المصرفي الاعتباري القائم على الركائز الالكترونية المتطورة.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الالكترونية، التجارة الالكترونية، مخاطر.

Abstract:

The term of the new economy appears for the first time in the USA. It dues to the invasion of the information and communication technologies and its effects, not only on the productive sector, but on the applications of the old and the new the industries together. Any attempt to define the new economy must be coupled with the effects of information and communication technology. The banking sector is the most important economic sectors and the most sensitive and vulnerable to revolution communications and information that contributed to the progress and prosperity, especially in recent decades, as used networks and connect computers with each other for the development banks to apply to systems high technology that will exchange data and access to banking legal based on sophisticated electronic pillars.

Keywords: E-banking, E-commerce, the risk.

مقدمة:

أدى النمو الكبير في أنشطة الصيرفة الإلكترونية إلى خلق تحديات جديدة أمام البنوك والجهات الرقابية في ضوء افتقار الإدارة والعاملين بالبنوك إلى الخبرة الكافية لملاحقة التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات، و مما لا شك فيه فإن تكنولوجيا المعلومات قد باتت الآن أحد أهم القضايا الإستراتيجية في مجال العمل المصرفي وهذا الواقع سيفرض على المصارف تحديات كبيرة. هذا بالإضافة إلى تصاعد إمكانات الاحتيال والغش على الشبكات المفتوحة مثل الإنترنت، نتيجة لغياب الممارسات التقليدية والتي كان يتم من خلالها التأكد من هوية العميل وشرعيته. و لكن ليست البنوك الالكترونية و حدها من تستخدم شبكة الانترنت في المعاملات، بل البنوك العادية هي الأخرى تقدم

خدمات مالية إلكترونية عن طريق هذه الشبكة، مما أدى إلى ظهور خدمات مصرفية جديدة و تنامي المعاملات المصرفية الإلكترونية.

هذا البحث يؤكد على ضرورة إيجاد بيئة ملائمة لنجاح عمل البنك الإلكتروني ونقوده المميزة وبما يناسب بيئة المصارف العربية وكيفية تجنب المخاطر وتجاوز المعوقات التي قد تعترض عمل البنوك الإلكترونية في عالمنا العربي في ظل الاقتصاد الجديد المعروف باقتصاد المعرفة الذي يحتم على الدول العربية مواكبة التطورات على مستوى كل الأصعدة.

أهمية البحث:

• إبراز دور الصيرفة الإلكترونية التي أصبحت ضرورة لاتصال البنوك ببيئتها وتسهيل معاملات التجارة الإلكترونية بأقل جهد ووقت.

• التعرف على أهم معوقات ومزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية والمخاطر التي تواجهها الجزائر.

1-أهم سمات وخصائص اقتصاد المعرفة :

المعلومات والمعرفة تعتبر الملامح الأساسية لاقتصاد المعرفة باعتبارها من أهم الموارد الاقتصادية الحديثة وتحاول المنظمات والدول الاستفادة منهما لاستدامة النمو الاقتصادي ومن أهم سمات الاقتصاد الجديد¹:

1 - التجارة الإلكترونية: الإطار العام للتجارة الإلكترونية يتمثل من خلال القيام بالأنشطة التجارية الاقتصادية المختلفة باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة، أي الإنترنت ، الحواسيب ... الخ ، وهكذا سيتم التعامل المصرفي وخدمات الزبائن والإعلانات وكل ما يتعلق بخدمات البيع والشراء بوسائل تقنية إلكترونية حديثة وهذا يتطلب قدرات عقلية تتميز بمستويات عالية معتمدة على المعرفة وكيفية تطويرها .

2 - الزبائنية: Consumerism هو ما يحفظ حق الزبون في النوعية والأمان وفي جميع مجالات الخدمات العامة والمنتجات وهذه أهم مميزات مجتمعنا المعرفي الجديد الذي يعتمد على اقتصاد المعرفة وذا خصوصية البحث عن الاستثمار في رأس المال المعرفي لإنتاج وابتكار أشياء جديدة تلبية دائماً رغبات الزبائن.

3 - العولمة : وهي الظاهرة التي حولت اقتصاد العالم إلى سوق اقتصادية واحدة ، وبدأت أدوات العولمة وأذرعها المهمة من خلال تطور التكنولوجيا خاصة في مجال المعلومات والاتصالات ، وهكذا أوجد الإنترنت اقتصاداً عالمياً بلا حدود يعمل على مدار الساعة .

4 - الخدمات الذاتية .

5 - قلة الكادر والمهارة : إن من أهم مميزات اقتصادنا المعرفي الحديث اقتصاد المعلومات IE هي قلة الكوادر المحلية والمواهب والطاقات المؤهلة للوظائف الشاغرة في قطاع تكنولوجيا المعلومات هو القطاع الأهم في اقتصادنا المعاصر .

تشكل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات البنية التحتية لاقتصاد المعرفة و للتجارة الالكترونية، و بديهي أنها تشكل البنية التحتية العصرية الملائمة للتعاون الاقتصادي العربي، و نوجز فيما يلي أهم التوجهات في هذا المجال²:

- تشييد و تطوير البنى التحتية، إذ أن وجود بنية تحتية قوية و تدعيم نظم الاتصالات، سيسمح بنشر استخدام التجارة الالكترونية و يدعم التعاون الاقتصادي العالمي.
- محاولة توسيع القاعدة الشعبية المهمة بتكنولوجيا المعلومات من خلال تخفيض الرسوم على التجهيزات الحاسوبية أو تقديم تسهيلات تشجيعية للأفراد و النوادي و الجمعيات التي ترغب باقتناء تجهيزات حاسوبية لخدمة أغراض التدريب أو البحث أو التطوير.
- السعي إلى إيجاد حاضنات لإطلاق مبادرات استثمارية جديدة ناجحة في مجال البرمجيات.
- تطبيق مقاييس الجودة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

II- مفهوم و تطور الصيرفة الالكترونية

II-1. مفهوم العمل المصرفي الالكتروني:

يعرف العمل الالكتروني بأنه يضم كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية، و ذلك من قبل المصارف أو المؤسسات المالية. و كذلك العمليات التي يجريها مصدرو بطاقات الإيفاء أو الدفع أو الائتمان الالكتروني على أنواعها كلها أو مروجوها و أيضا المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية الكترونيا و مواقع العرض و الشراء و البيع و تأدية سائر الخدمات الالكترونية للأدوات المالية على مختلف أنواعها و مراكز التسوية و المقاصة العائد إليها³.

و يعرف أيضا العمل المصرفي عبر الانترنت بأنه "العمل المصرفي الذي تكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين مصرف و العميل، و بمساعدة نظم أخرى يصبح عميل المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات و الحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال استخدام جهاز كمبيوتر شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف⁴، أو من خلال استخدام أي مضيف آخر. و تشكل الخدمات و المنتجات التي يقدمها المصرف لعملائه عبر الانترنت على كافة الخدمات و المنتجات المقدمة لهم عبر الوسائل التقليدية⁵.

تأثر النظام المصرفي تأثر عميقا بالتحويلات التي شهدها العالم في السنوات الأخيرة مثل تقليص الرقابة، التنظيم و الوساطة و كذا العولمة. و أكثر ما يلفت الانتباه هو تأثير التكنولوجيا الحديثة على العالم المالي بصفة عامة و على النظام المصرفي بصفة خاصة. و نشير إلى أن هناك إجماع بان التكنولوجيا أدت إلى تنفيذ العمليات⁶:

- بسرعة فائقة مهما كان بعد المسافة - بتكلفة منخفضة - بطريقة آمنة - و على مدار اليوم و الأسبوع.

و هناك من يذهب إلى أبعد من ذلك و يرى في أنها مكنت من تزويد الأسواق المالية بأساليب و أدوات لم يكن بإمكان علماء الاقتصاد في الماضي التتظير لها.

يوجد أسلوبين للتعامل من خلال البنوك الالكترونية⁷:

• الأول: يستخدم الزبون برنامج إدارة الأموال الشخصية و حاسوبه الخاص بالإضافة إلى مودم و خط هاتفي لدخول البنك و إجراء العمليات المصرفية.

• الثاني: يتمثل في دخول البنك عبر الانترنت، و هو بالتالي أسلوب سهل الاستعمال و في أغلب الأحيان بتكلفة منخفضة. ستصبح الصيرفة عبر الخط صيرفة عبر الانترنت و ستكف البنوك بقطاع الانترنت فقط كما يرى الخبير في الصيرفة و رئيس قسم المالية بجامعة جورجيا الأمريكية.

2-11. مراحل استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف⁸:

1. مرحلة الدخول: و هي مرحلة دخول التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بفرض إيجاد حلول للأعمال المكتنية، مثل إيجاد الحلول التكنولوجية لمشكل الأعمال المصرفية الخلفية⁹.

2. مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا: و هي مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال.

3. مرحلة دخول الاتصالات و التوفير الفوري لخدمات العملاء: و تميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية، حيث بدء اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.

4. مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف: و هي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، و عمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين و استشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

5. مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول المصرف: بالتالي يجب أن يجني هذا الأصل كباقي الأصول، و هنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا¹⁰.

6. مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف: و ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، تحسين الضبط على الصعيد العملي، و تسويق التكنولوجيا، و يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الالكترونية

⁹ مشكلات التأخير في اعداد التقارير المالية، و التقارير المحاسبية.

¹⁰ يتم تعيين إدارة تكنولوجيا إدارة التخصصات التي يسمح لمنظمات لإدارة الأساسية التكنولوجية لخلق ميزة تنافسية. المفاهيم النمطية المستخدمة في إدارة التكنولوجيا هي إستراتيجية التكنولوجيا (منطق أو دور التكنولوجيا في المنظمة)، والتنبؤ بالتكنولوجيا (التعرف على التكنولوجيات ذات الصلة المحتملة للمنظمة، ربما عن طريق التكنولوجيا الكشافة) وفتح التكنولوجيا (تكنولوجيات رسم الخرائط ذات الصلة باحتياجات الأعمال التجارية والأسواق) وحافطة مشاريع التكنولوجيا (مجموعة من المشاريع قيد التطوير) واستثمارات التكنولوجيا (مجموعة من التكنولوجيات المستخدمة). هو فهم دور وظيفة إدارة التكنولوجيا في مؤسسة قيمة تكنولوجيا معينة للمنظمة. التطور المستمر للتكنولوجيا قيمة ما دام هناك قيمة للعملاء ولذلك ينبغي أن يكون وظيفة إدارة التكنولوجيا في مؤسسة قادرة على القول متى الاستثمار في تطوير التكنولوجيا ومتى بالانسحاب.

كتعبير متطور و شامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الالكترونية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية.

3-11. منافع البنوك الالكترونية:

البنك الالكتروني هو بنك له وجود كامل على الشبكة (شبكة الانترنت) و يحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية¹¹، حيث يتيح هذا البنك للزبون بالقيام بكافة أعماله الخاصة بالبنك عن طريق أي مكان موجود به، و ذلك بواسطة خط يوفره له البنك يسمح له بانجاز كافة معاملاته دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك¹².

و قد قدمت هذه البنوك عدة مزايا و منافع، يمكن ذكرها كما يلي¹³:

- تنظيم الدفعات: يكفل الاتفاق على وقت الاقتطاع و تسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع، دون أي ريبة في إمكانية السداد في الوقت المحدد.
- تسيير العمل: ألغت عملية المقايضة الآلية حاجة العميل إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يعني تسيير العمل، و رفع فعاليته.
- السلامة و الأمن: أزلت التحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية.
- تقليل الأعمال الورقية: تقليل الاعتماد على النماذج الورقية، و الشيكات التقليدية و غيرها.
- زيادة رضا العملاء: تكفل سرعة عمليات التحويل الالكتروني و انخفاض كلفتها تحقق رضا العملاء

4-11. أنماط البنوك الإلكترونية

ولا يمكن اعتبار أن كل موقع لبنك ما على شبكة الانترنت هو بنكاً إلكترونياً لذا لابد من تحديد الملامح الأساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت من خلال الجدول التالي¹⁴ :

الموقع المعلوماتي	الموقع التفاعلي (الاتصالي)	الموقع التبادلي
هو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو هو الحد الأدنى للنشاط الالكتروني المصرفي ويقدم البنك من خلاله معلوم حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية	يؤمن هذا الموقع نوع من التبادل الاتصالي بين البنك و عملائه كالبريد الالكتروني و تعبئة نماذج الخط أو تعديل معلوم القيود والحسابات .	هو المستوى الذي يمارس فيه الخدمات و أنشطته في بيئة الكترونية ، يسمح للزبون الوصول لحساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية الحوالات بين حساباته داخل البنك أو جهات خارجية .

المصدر: شيرين بدري البارودي، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الالكترونية (دراسة تحليلية عن البنوك الالكترونية)، مؤتمر جامعة الزيتونة الأردنية 2005، ص ص 6-7

II-5. أشكال الصيرفة الالكترونية:

● الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الصرافات الآلية:

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينات كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل عدد المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات بدأ الاهتمام بتخفيض التكاليف من ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية¹⁵، و تعتبر الصرافات الآلية أولى آلية لتطور العمل المصرفي حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الواحد أو فروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك، و قد تطور عمل هذه الأجهزة حيث أصبحت تقوم بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً، و التي تقدم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية، و بظهور البطاقات الذكية أصبح العميل بإمكانه شحن تلك البطاقات و استخدامها في دفع التزامات في نطاق دفع متعددة، لكن هذه الأجهزة لم تعد تقتصر على مجرد وسيلة للحصول على النقود، بل حالياً تقوم بوظائف جد متقدمة تمكن العمال و الموظفين من استلام رواتبهم و حقوق الضمان الاجتماعي، كما تسمح لهم الوصول إلى حساباتهم الجارية مع توفر خيار استخدام لغات أجنبية عبر هذه الأجهزة¹⁶، و أصبحت حالياً تقدم جملة من الوظائف نذكر منها: التعرف على رصيد الحساب، القيام بسحب نقدي من الحساب، إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات، طلب دفتر الشيكات، إجراء إيداعات نقدية، سداد الفواتير¹⁷. ففي فرنسا اخترع في نهاية سنة 2003 صراف آلي يسمح بإيداعات نقدية سواء أوراق نقدية أو قطعاً معدنية أو حتى شيكات، حيث يقبل هذا الجهاز التعامل حوالي 100 شيك و 250 ورقة مالية و يستطيع حساب 500 قطعة نقدية في الدقيقة¹⁸.

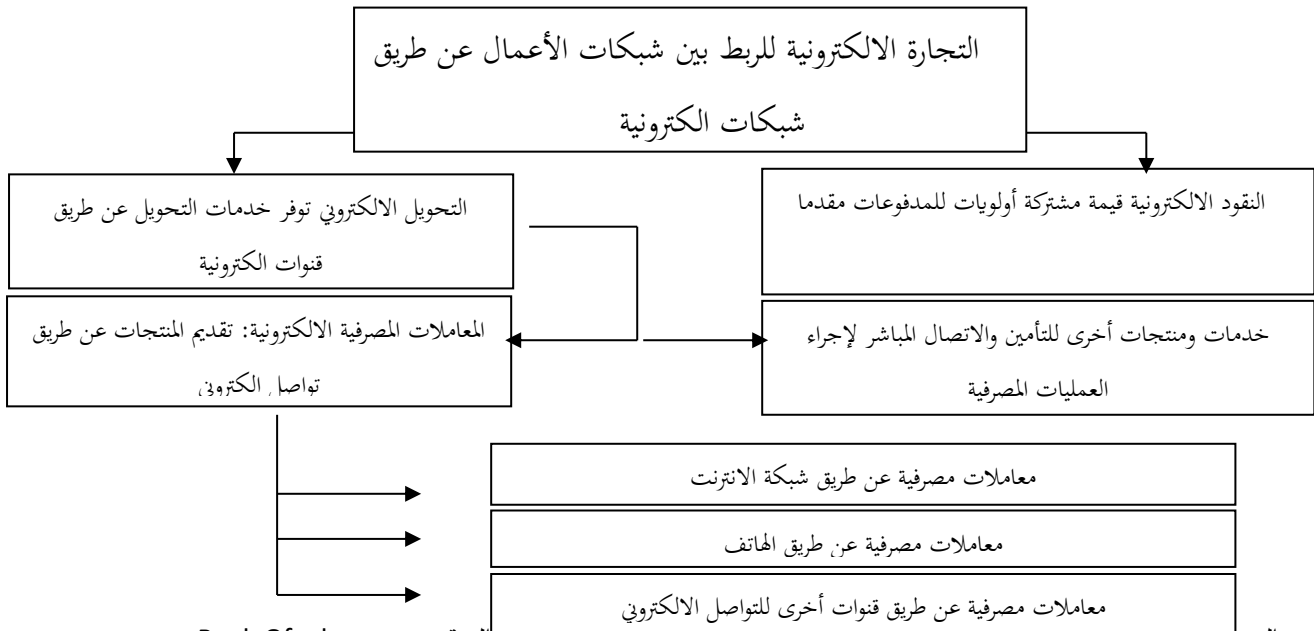
● الصيرفة عبر الهاتف الجوال:

فقد ظهر ما يسمى بالبنوك الخلوية التي تقوم على فكرة تزويد الخدمات المصرفية للزبائن في أي مكان و في أي وقت، و تشمل هذه الخدمات الاستعلام عن الأرصدة و الإطلاع على عروض المصارف و أسعار العملات و غيرها من الخدمات الاستعلامية. كما تعد هذه البنوك فتحاً جديداً من فتوح توظيف البطاقات الذكية، إذ تعد الواسطة الرئيسية لتخزين تطبيقات البنوك الخلوية بأنواعها، حيث أتاحت هذه البطاقة قدرة تخزين و إدارة التواقيع الرقمية و الالكترونية و مختلف وسائل التعرف و التثبيت و الموثوقية المرتبطة بالأعمال المصرفية¹⁹.

● الصيرفة عبر شبكة الانترنت :

تتدرج هنا الخدمات المصرفية الفورية، أو الخدمات المصرفية من المنزل. فالبنوك اتجهت إلى توسيع نشاطها من خلال إنشاء مواقع لها على شبكة الانترنت بدلا من إنشاء مقرات جديدة لها حتى يستطيع العميل أن يتصل بالفروع الالكترونية بطريقة أسهل.

شكل رقم (1) : صور المعاملات المصرفية الالكترونية



المصدر: جاسم السنوسي، المصارف الالكترونية، مقال منشور على الانترنت على الموقع : www.Bank.Of.cd.com.

6-II-6. مزايا وسائل الدفع الالكتروني:

- بالنسبة لحاملها : تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتقادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترت محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة . بالإضافة إلى إمكانية القيام بأي عمل من البيت أو من أي مكان به حاسوب، خط هاتفي و مودم و عرض الخدمات على طول ساعات اليوم و خلال كل أيام الأسبوع²⁰.
- بالنسبة للتاجر : تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة .
- بالنسبة لمصدرها : تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق City Bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1بليون دولار²¹. و إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن، حيث تتميز الصيرفة الالكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت و على طوال أيام الأسبوع و هو ما يوفر الراحة للزبون، إضافة إلى سرية المعاملات و التي تبني الثقة مع الزبائن. و تقديم خدمات مصرفية متكاملة

و جديدة: حيث تتضمن الصيرفة الالكترونية خدمات أكثر تطورا عبر الوسائل الحديثة مثل إصدار النشرات الالكترونية الاعلانية عن الخدمات المصرفية، إمداد الزبائن بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف، تقديم طريقة دفع الزبائن للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا.. الخ. و خفض التكاليف، و يقصد هنا بالتكاليف، تكاليف تقديم الخدمة مقارنة بأعمال الصيرفة التقليدية. بالإضافة إلى سرعة انجاز الأعمال المصرفية: حيث أضحي سهلا على الزبون الاتصال بالمصرف و تنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح و بكفاءة عالية²².

7-II. عيوب وسائل الدفع الالكتروني :

- بالنسبة لحاملها : من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء .
 - بالنسبة للتاجر : إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري .
 - بالنسبة لمصدرها : أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها²³ .
- بالإضافة إلى عيوب متعددة منها²⁴:

- يتعين على المستخدم أن يكون قادرا و مرتاحا باستخدام الحاسوب.
- يتطلب النجاح و العمل بارتياح من المستخدم استثمار شيء من الوقت للتعلم.
- تغيير البرامج أو تغيير البنك يتطلب جهد إعادة إدخال معلومات جديدة، و لكن هذا لا يعني زبائن البنوك التي تعتمد على أنظمة الانترنت.

8-II.العوامل المؤثرة في العمل المصرفي الالكتروني²⁵:

- التغيير في سلوك الزبائن: إن أكثر الظواهر الخاصة بالتغيير في سلوك الزبائن تلك التي تتطلب اكتساب المعرفة في كيفية استخدام الآلة و التعامل مع الأجهزة الحديثة و البطاقات المصرفية، عند طلب كمية من النقود و إيداعها أو تحويلها، مما يعني ضرورة التوجه نحو الزبائن و تعليمهم كيفية استخدام هذه التقنيات.
- المنافسة: هي سمة ظاهرة في القطاع المصرفي نتيجة لمرونة التعامل فيه و السرعة في التغيير و التنوع و اتخاذ المواقف أمام أية ظواهر تصدر من المصارف الأخرى.

- الإبداع التكنولوجي: هذه الناحية لها تأثير واضح في سوق الخدمات المصرفية، فاستخدام التكنولوجيا يساهم في توسيع الموارد و قدرة المصارف على المنافسة في هذه الصناعة المقبلة.
- علاقات الزبون و الجودة: فالزبون يضع جانب جودة الخدمة في مقدمة الأمور المطلوبة، فالإبداع و السحب و التحويل ترتبط بعنصر الجودة من حيث السرعة و الدقة و الكفاءة و العمل، و الانترنت يوفر ذلك.
- تعميق الولاء: تحرص المصارف على توطيد و تعميق العلاقة بينها و بين العملاء لخلق نوع من الولاء للمصرف، و بما أن الانترنت تعمل على زيادة فرص اتصال العميل بمصرفه و الحصول و منتجاته ضمن دائرة مكان و زمان أوسع، فان ذلك يعمل على توطيد العلاقة بينهما و خلق نوع جديد من الولاء.

III-الصيرفة الالكترونية في العالم العربي و متطلباتها

III-1. واقع الصيرفة الالكترونية في العالم العربي

ذكر اقتصاديون ومصرفيون في الوطن العربي أن المصارف في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مستمرة في استثمار مئات الملايين من الدولارات بهدف تطوير الخدمات المتصلة بالزبائن وتبوء مكانة متقدمة في الخدمات المصرفية تضاهي الدول الصناعية المتقدمة. وعلى المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية اللحاق بالركب إن هي أرادت أن تستمر في منافسة المصارف الأجنبية الكبيرة التي تتمتع بميزات عدة من ضمنها قوة مراكزها المالية واستخدامها لتقنيات عالية مكنتها من احتلال مراكز متقدمة. ولا توجد أرقام وثيقة عن حجم إنفاق المصارف في دول المنطقة على التكنولوجيا الحديثة والاتصالات ولكن بعض المصارف ذكرت أنها تستثمر نحو 25 مليون دولار سنويا لتحديث أجهزتها وإدخال نظم إلكترونية جديدة يمكنها مجارات التقدم في الصيرفة العالمية. وبدأ النظام المصرفي والتكنولوجي في التطور في منتصف الثمانينات ولكن التطوير يسير بسرعة منذ ازدهار الصيرفة عن طريق الإنترنت في منتصف التسعينات وبدأ الطلب يتزايد على الخدمة الجديدة ونمت الرغبة في العمل الإلكتروني بدلا من الاعتماد على الطرق التقليدية القديمة التي لم تعد مقبولة في عالم أصبح يميزه اقتصاد يعرف باقتصاد المعرفة. وشجعت خدمة الإنترنت المصارف على إدخال ثورة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تهدف بصفة رئيسية إلى التعامل السريع بين الزبائن والمصارف، والمصارف فيما بينها.

وتطورت بسرعة كبيرة الصيرفة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا خلال العشرين سنة الماضية بعد أن كانت هناك مصارف قليلة ورؤوس أموال ضعيفة في الثمانينات ولكن في التسعينات فإن المصارف شهدت تحديًا كبيرًا واستطاعت أن تلحق بالأسواق العالمية فيما يخص رأس المال والائتمان والمخاطر.

ودول الخليج أكثر تقدما من بقية الدول العربية في مجال الصيرفة الإلكترونية، لأن دول الخليج لديها الإمكانيات المالية للاستثمار في التكنولوجيا وبدأت فعليا بتطبيق ذلك في السنوات القليلة الماضية وأن بعض الدول العربية لا تستثمر في البنية التحتية أو تنفق على تكنولوجيا المعرفة كما هو مطلوب. وعلى الرغم من التحسن الكبير في الأمن بالنسبة إلى الصيرفة الإلكترونية فإن عمليات الاختراق التي حدثت في الماضي مثل اختراق بطاقات الائتمان التي جرت العام الجاري يدل على أن الطريق لا يزال طويلا أمام وضع صمام للأمان بالنسبة إلى التجارة الإلكترونية على رغم أن السرية والأمان في الوقت الحالي هما أفضل منه عما كان في السابق. وأدى التطور في الصيرفة

الالكترونية إلى توسع كبير في مكاتب تحويل العملات خصوصاً من دول الخليج العربية التي يعمل فيها أكثر من 10 ملايين أجنبي معظمهم من شبه القارة الهندية والفلبين والذين يحولون ملايين الدولارات سنوياً إلى بلدانهم في غضون دقائق وهو الأمر الذي ساهم في ازدهار التحويلات. وتعمل عدة شركات في البحرين على تحويل الأموال إلى الخارج إذ يتم التحويل في غضون عشر دقائق وهي عمليات تكاد تكون مضمونة 100 في المائة ويجرى تنفيذها إلكترونياً²⁶.

III-2. واقع المصارف الجزائرية وإمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية

على الرغم من بدء عدد من المصارف في عدد من البلدان العربية، خاصة البلدان الخليجية ولبنان و الأردن، في ارتياد العديد من مجالات الصيرفة الالكترونية، و حرص السلطات المختصة من جانبها على اتخاذ خطوات عديدة للمساهمة في تدعيم هذا القطاع الواعد، إلا أن تلك الجهود لا تزال دون الحد الذي يسمح بالتحول المطلوب، فعملية التحول نحو الصيرفة الالكترونية في الجزائر على وجه الخصوص تواجه معوقات عدة من أهمها²⁷:

- ضعف البنى التقنية الأساسية، فلا تزال متطلبات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في الجزائر تصطدم بضعف الإمكانيات التقنية اللازمة لعمل المصارف الالكترونية، ويتمثل هذا الضعف في محدودية وسائل الاتصال الحديثة و شبكات الانترنت و البنى الأساسية لها.
- ضعف الكفاءة الادارة المصرفية و الرغبة في التحول نحو الصيرفة الالكترونية، نتيجة لمحدودية الموارد المتاحة و المخصصة لأنشطة البحث و التطوير.
- انخفاض الإمكانيات المعرفية للزبائن و المتعاملين مع المصارف في غالبية البلدان العربية مما سينعكس سلباً في إدارة معاملاتهم المالية وفق النمط الحديث للتعامل، و جاء ذلك نتيجة لارتفاع مستويات الأمية.
- ارتفاع تكلفة التحول نحو الصيرفة الالكترونية، إذ أن عملية السير باتجاه الصيرفة الالكترونية تتطلب الاستثمار بشكل موسع في مجالات التقنيات، و هذا التوجه يتطلب بالتأكيد إنفاق أموال ناهضة قد لا تتوافر لدى غالبية المصارف في الجزائر و التي يتصف غالبيتها بصغر أحجامها و محدودية رؤوس أموالها.
- ضعف الأطر التشريعية و القانونية و التنظيمية في الجزائر التي تسمح بالتحول نحو تحديث و تحرير التعاملات المصرفية على الصعيدين الداخلي و الخارجي، فلا تزال لا تسمح بتحرير تعاملاتها المصرفية أو السماح بمستويات معينة من الشفافية و الإفصاح المحاسبي.

III-3. متطلبات الصيرفة الالكترونية:

هناك عدة متطلبات أساسية يجب توافرها لعمل الصيرفة الالكترونية تتمثل بالآتي²⁸:

1) *البنية التحتية التقنية*: تعد البنية التحتية التقنية في مقدمة متطلبات الصيرفة الالكترونية و بالعموم أية مشروعات تقنية، و البنى التحتية التقنية الصيرفة الالكترونية ليست و لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات و تقنية المعلومات التحتية لأي بلد. والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الأجهزة و البرمجيات و الحلول و الكفاءات البشرية و الوظائف الاحترافية، و هذه دعامة الاستمرارية.

2) *الكوادر البشرية*: إذ أن توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الالكترونية، و ذلك الأمر يتطلب التواصل التآهيلي و التدريبي للكوادر في مختلف.

3) *التفاعل مع المستجبات التقنية*: إن مواكبة التطورات التقنية الحديثة يعد من المتطلبات الهامة لبناء الصيرفة الالكترونية و تميزها، و يلاحظ أن المصارف العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، و ربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين و اجتياز المخاطر. و بالتالي فإن إن (التطوير - التفاعلية - التنوع) هي من أهم عناصر متطلبات بناء البنوك الالكترونية لاسيما وان الجمود لا يلتقي مع فرص التمييز .

4) *الرقابة و التقييم المستمر*: تتطلب الاستمرارية في أداء الصيرفة الالكترونية التقييم الموضوعي و المستمر لفاعلية أداء أدواتها الالكترونية، بالاستعانة بالجهات و الكوادر المتخصصة، لمعرفة سلامة أداءها و الوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها، و اتخاذ القرارات و الإجراءات المناسبة للحد منها.

5) *كفاءة الأداء*: يجب أن تمتد كفاءة الأداء لنشاط البنك الالكتروني إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستثمارية والإدارية ، خاصة وأن هذه الكفاءة يجب أن تقوم على فهم احتياجات الأداء والتواصل التآهيلي والتدريبي ، وهذا أيضاً أشرنا إليه في تعريفنا لاقتصاد المعرفة²⁹.

VI-مخاطر الصيرفة الالكترونية و سبل ادارتها

VI-1.مخاطر الصيرفة الالكترونية³⁰

■ المخاطر التقنية: تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم.

■ مخاطر الاحتيال : وتتمثل في تقليد البرامج أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية.

■ مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني : قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام.

■ مخاطر قانونية : تحدث عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة.

■ مخاطر فجائية : قد تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية.

■ مخاطر تكنولوجية : ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الالكترونية بشكل صحيح.

■ مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني³¹: قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها .

2-VI. الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الالكترونية:

ليس الغرض من إدارة المخاطر هو تجنبها لأن ذلك أمر مستحيل، ولكن القصد هو التعرف على وجودها وتحديد هويتها وقياسها ومن ثم وضع الأنظمة الكفيلة بضبطها أو مضادة لها، بمعنى آخر التي تشمل أساليب وتقنيات وقائية وأخرى علاجية، المقبول لدى لجنة بازل وحتى المختصين بشأن المخاطر، بحيث أن الإدارة السليمة لا تتقصها الجزئيات التالية³²:

- التحقق وتحديد هوية المخاطر و مصادر الضرر: و هو اكتشاف التفاوت بين ما هو منجز و ما هو متوقع، نتيجة عوامل تنقله من الربح إلى الخسارة، منها عوامل داخلية، مثل: هيكل البنك، طبيعة الأنشطة، نوعية الموارد البشرية و تعديل التنظيم و الأنظمة، و عوامل خارجية مثل: احتدام المنافسة و الصدمات التي تمس القطاع المصرفي، التقدم التكنولوجي،
- قياس المخاطرة: لأجل رصد دقيق و جيد لمسار المخاطرة، و من ثم حشد الموارد الضرورية لإدارتها، يمكن الاستعانة بأدوات التقييم التالية:

- التقييم الذاتي و التقييم: يقوم على إعداد قائمة بالعناصر القابلة للتعرض إلى المخاطر (القيادة، العمال، الزبائن، الإستراتيجية و العمليات، الموارد الأخرى، نتائج الشركة) وقياس مدى التغيرات الحاملة للخسائر بواسطة مصفوفة محتواة في جدول القيادة، يُمكن من تحويل القياسات الكيفية إلى تقييمات كمية للمخاطرة المترتبة من نشاط يأخذ أو لا يعين الاعتبار أدوات التلطيف، بحيث المدركات تعين البنك على تخصيص رأس المال الاقتصادي للحماية من هذا الصنف من المخاطر.

- مؤشرات المخاطرة: هي إحصائيات أو مقاييس متنوعة، غالبا ما تكون ذات طبيعة مالية، والتي يمكن أن تعطي فكرة دقيقة حول تعرض البنك إلى المخاطرة. هذه المؤشرات يعاد النظر فيها دوريا لإنذار البنك بتغيرات حاملة لخسائر.

- تقدير حجم المخاطرة: تتبع بعض المؤسسات المصرفية هذه المقاربة لتقدير تعرضها إلى المخاطرة من خلال استخدام أدوات، مثل: السلاسل الزمنية حول الخسائر يمكن أن تزود بمعلومات نافعة لأجل تقييم التعرض و إعداد السياسة الكفيلة بقبو أو التحكم أو التخفيف من هذه المخاطرة.

- المتابعة: من أجل إدارة ديناميكية، يتعين تأسيس نظام متابعة منظم على دورات مكيفة مع تكرار وطبيعة التغيرات في محيط العمليات. يكشف و يجري تصحيح فوري للنقائص الموجودة في سياسات إجراءات و

عمليات البنك. إضافة إلى تهيئة مؤشرات متقدمة للتنبه إلى المخاطر و البحث عن الأساليب الفنية لاكتشاف المصادر المحتملة التي تدفع إلى تطور الخسائر أو وجودها.

- التخفيف من المخاطرة: كلما استثمر البنك في أنشطة جديدة أو طور أنشطة تقليدية كلما ارتفعت احتمالات تعرضه للمخاطر، فانطلاقاً من ترصد تحركات المخاطر يتبنى البنك في إدارة مخاطره الإستراتيجية المناسبة التي تتخذ عادة وجهين: الوجه الأول التحكم بها عن طريق حصرها في مستوى معين أو استئصالها بحذف النشاط أو عدم الخوض فيه؛ الثاني التخفيف من آثارها نظراً لطبيعة المخاطرة أو التطلع إلى أهداف كامنة وراء نشاط لا يمكن الاستغناء عنه، من خلال أدوات مناسبة³³.
- خطط النجدة: من تمام معالجة قضية المخاطر، وضع خطط القصد منها بعث استغلال أصول البنك و استئناف أنشطته حال التعطل، ذلك أن ثمن التوقف نقيصة من الوقت وبالتالي من أرباح البنك، و أحيانا تتوقف قدرة البنك في اغتنام الفرص على القدرة في استعادة الأرشيف (الإلكتروني والمادي) و استقدام الخدمة العاطلة فوراً، و أبعد من هذا استحضار اليقظة بتكليف دوري للبرامج المعدة بغرض الاستمرار و الاستئناف وتجنب الوقوع في حالة اضطراب في النشاط.

خاتمة:

تجدر الإشارة إلى أن البنوك الإلكترونية تتميز بترتيب للمخاطر مختلف عن البنوك التقليدية من حيث الأهمية، بحيث تستأثر المخاطر التشغيلية بحصة الأسد في مقدار المخاطرة الإجمالية للمؤسسة، و قد أصبح العمل المصرفي محفوفاً بالمخاطر بتنوع الأنشطة و زيادة الإعتماد على تكنولوجيا الخدمات المالية أصبحت الأعمال التي تقوم بها البنوك تتسم بالتعقيد و بدرجة لم يسبقها مثيل، وإنما هذا انعكاس لما يفرزه الاقتصاد الراهن من زيادة لمعدلات التغيير في الحياة الاقتصادية و ارتفاع معدلات الترابط بين وحدات القطاع الواحد فضلاً عن التداخل بين القطاعات الاقتصادية، فإذا بالبنوك تواجه مصيراً تكتنفه التحديات المفاجئة أحيانا و التي تنشأ كلما و كلما حدث تغيير في الاقتصاد مما يتحتم مواكبة التطور، و من خلال الدراسة السابقة سنورد أهم النتائج:

- الصيرفة الإلكترونية بحد ذاتها تعتبر ذات كلفة متدنية إلا أن الخدمات المرتبطة معها تعتبر ذات كلفة مرتفعة فعلى سبيل المثال كلفة الاشتراك في خدمة الانترنت تعتبر مرتفعة جداً في الأردن.
- عدم توفر الكفاءة الكافية و جهل بعض العملاء بالصيرفة الإلكترونية كان من أحد أهم أسباب عدم انتشار الصيرفة الإلكترونية في معظم الدول العربية.
- عدم إمكانية الاعتماد على المصارف الإلكترونية بشكل كامل بسبب تفضيل بعض العملاء التعامل مع الموظف بدلاً من الآلة.

³³ الضمانات، أمن الأنظمة، تدريب الموارد البشرية، اتفاقيات المقاصة

- ضعف السياسة الأمنية المصاحبة للعمل المصرفي الإلكتروني، بحيث تنشأ المخاطر من جراء أخطاء المرخص لهم (مثل: تجاوزات من الموظفين في البنك أو إساءة الاستخدام من قبل الزبائن لعدم الإحاطة بإجراءات العملية).

المراجع:

- ³ شيرين بدري البارودي، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الالكترونية (دراسة تحليلية عن البنوك الالكترونية)، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس: ((اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية)) 25 - 27 نيسان 2005، ص05.
- ⁴ بشار عباس، دور الاقتصاد الالكتروني في التنمية و التعاون الاقتصادي العربي، صحيفة الوسط البحرينية - العدد 1412 - الأربعمائة 19 يوليو 2006م الموافق 22 جمادى الآخرة 1427هـ.
- ⁵ أحمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس 2066، ص 92.
- ⁷ نادر الفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الانترنت، الدار العربية للعلوم، ط1، 2001، ص32.
- ⁸ تطار محمد منصف، النظام المصرفي الجزائري و الصيرفة الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الثاني، ص05.
- ⁹ تطار محمد منصف، مرجع سابق، ص05
- ¹⁰ أديب قاسم شندي، الصيرفة الالكترونية، أنماطها و خيارات القبول و الرفض، جامعة واسط، ص04.
- ¹³ يونس عرب، "البنوك الالكترونية بين مزايا و عيوب"، شركة كنانة لتكنولوجيا المعلومات، مصر www.kenanah.com.
- ¹⁴ الجنبهيه منير و الجنبهيه ممدوح، "البنوك الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 10.
- ¹⁵ يونس عرب، "البنوك الالكترونية"، الأردن، على الموقع الالكتروني www.arablaw.org
- ¹⁶ كمال رزيق و خالد راغب احمد الخطيب ، واقع الصيرفة الالكترونية في ظل الأزمة العالمية الراهنة، ص09.
- ¹⁷ مركز البحوث المالية و المصرفية، "أجهزة الصراف الآلي"، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، المجلد 07، العدد 03، سبتمبر 1999، ص 97.
- ¹⁸ زيدان محمد، "دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية"، رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، كلية العلوم الاقتصادية و علوم تسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص [87-88].
- ¹⁹ مدحت صادق، "أدوات و تقنيات مصرفية"، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 2001، ص 299.
- ²⁰ Revue Banque Stratégie, "L'ATM 3000", Banque De France, N° 18, Janvier / Février 2003, p 18
- ²¹ يونس عرب، مرجع سابق.
- ²² تطار محمد منصف، مرجع سابق، ص05
- ²³ مفتاح صالح و معارفي فريدة البنوك الالكترونية، جامعة بسكرة، ص12.
- ²⁴ نصر حمود مزان فهد، إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الادارة و الاقتصاد، العدد 4 السنة 2011. ص07
- ²⁵ مفتاح صالح و معارفي فريدة البنوك الالكترونية، جامعة بسكرة، ص12.
- ²⁶ تطار محمد منصف، مرجع سابق، ص06.
- ²⁷ أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، شيروف فضيلة، مذكرة ماجستير في التسويق، جامعة قسنطينة، 2010/2009، ص14.
- ²⁸ المنامة-عباس سلمان <http://www.alwasatnews.com/1412/news/read/671219/1.html>

²⁹ نصر حمود مزنان فهد، مرجع سابق، ص24.

³⁰ نصر حمود مزنان فهد، مرجع سابق، ص08.

³¹ شيرين بدري البارودي، مرجع سابق، ص11.

³² مفتاح صالح و معارفي فريدة البنوك الالكترونية، جامعة بسكرة، ص03.

³³ مفتاح صالح و معارفي فريدة البنوك الالكترونية، جامعة بسكرة، ص12.

³⁴ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق معايير لجنة بازل الدولية

<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/284249>