

واقع البنوك الإلكترونية

The reality of electronic banking

أيت قاسي عزو رضوان^{1*}، بودي عبد الصمد²

¹ المركز الجامعي عبد الله مرسللي، samad.boudi@gmail.com

² جامعة محمد طاهري بشار، Aitkaciazou.redouane@cu-tipaza.dz

تاريخ الاستلام: 2023/03/03 تاريخ القبول: 2023/03/27 تاريخ النشر: 2023/06/30

Abstract

Electronic banks are considered one of the topics that receive great attention by the international banking community. Due to the abundance of international and local research about these banks, it is a place to create jobs opportunities and manage it also provides electronic payment methods that enable customers to obtain electronic banking services, and the latter in turn seeks to keep pace with modern technology and benefit from it with the aim of providing the best technologies as quickly as possible while reducing effort and reducing service costs.

Keywords: Electronic Banking, Commerce International, Electronic Payment.

Jel Classification: E50, L8.

ملخص

تعتبر البنوك الإلكترونية من المواضيع التي تلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي الدولي نظرا لكثرة الأبحاث الدولية والمحلية حول هذه البنوك، 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 الخدمات بأكبر سرعة مع اختصار الجهد والتكاليف.

الكلمات المفتاحية: البنوك الإلكترونية، التجارة الدولية، الدفع الإلكتروني.

تصنيف جال: E50 ، L8

1. مقدمة:

في ظل الاقتصاد الرقمي ونتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي ظل انتشار التقنية وشيوع استخدام شبكة الانترنت، برزت تحولات هائلة في مجال العمل البنكي الإلكتروني، وتعتبر البنوك الإلكترونية من أحدث المواضيع المصرفية التي تتلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي الدولي، نظرا إلى ما ينطوي على 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.

ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما هو واقع البنوك الإلكترونية في بعض الدول الرائدة والعربية؟

2. ماهية البنوك الإلكترونية

من خلال التطرق لتعريفها، أهميتها والمزايا التي تقدمها.

1.2. تعريف البنوك الإلكترونية:

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الإلكترونية "Electronic Banking" أو بنوك الانترنت "Internet Banking" أو البنوك الإلكترونية عن بعد "Remote Electronic Banking" أو البنك المنزلي "Home Banking" أو البنك على الخط "Online Banking" أو البنوك الخدمية الذاتية "Self-Service Banking" أو بنوك الويب "Web Banking"، وعلى اختلاف المصطلحات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو إنجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو

المكتب أو في أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد". وبالتالي يمكن للعميل أن يتصل بالبنك مباشرة بالاشتراك العام عبر الإنترنت وإجراءاته لمختلف التعاملات على أساس أن يزود البنك جهاز الكمبيوتر الشخصي (PC) للعميل بحزمة البرمجيات الشخصية (Personal Financial Management (PMF)) لقاء رسوم أو مجاناً مثل حزمة (Microsoft's Money) وحزمة (NtuitsQuiken) وحزمة (Meca's Managing Your Money) (محمد الفاتح، 2016).

وتعرف على أنها قيام زبائن البنك بإدارة معاملاتهم وأعمالهم المصرفية من المكتب أو المنزل أو في أي مكان آخر وفي أي وقت يريدونه عبر شبكة الاتصالات الإلكترونية أو الإنترنت (عبد الهادي، 2015).

وتعرف البنوك الإلكترونية بأنها قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية عن بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا 24 ساعة على 24 ساعة وكل أيام الأسبوع سواء على المستوى المحلي أو الدولي وبسرعة عالية وبتكلفة أقل وبدقة، مع وجود عنصر الأمان في المعاملات وبدون تنقل العميل إلى المصرف (لويزة، 2018، صفحة 396).

وكتعريف شامل للصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن خدمات مصرفية باستعمال شبكة الإنترنت أو وسائط إلكترونية حيث تكون هذه الخدمة بسرعة فائقة وبتكلفة أقل وبدون التقاء مكاني بين العميل والمصرف.

2.2. أهمية البنوك الإلكترونية:

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الإنترنت يحقق فوائد كثيرة من أهمها نذكر (يوسف حسن، 2012):

✓ تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية، إضافة إلى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

✓ إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء.

- تساهم الانترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

- إن البنوك الإلكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين المصارف، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل

- والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية.

- استخدام الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.

3.2. مزايا البنوك الإلكترونية وأنماطها

1.3.2. مزايا البنوك الإلكترونية: تتفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة

عن غيرها من البنوك التقليدية سيتم توضيحها فيما يلي:

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقييد 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 البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها.

- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: البنوك الإلكترونية Electronic Banking مثلها مثل البنوك التقليدية يمكنها تقديم كافة العمليات المصرفية التقليدية المعروفة بينما ونتيجة انتشار التجارة الإلكترونية E-commerce على مستوى العالم أصبحت هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي بنك من أدائها إلى عملائه إلا إذا كان بنكا إلكترونيا لما تتميز به تلك العمليات المصرفية من سرعة في الأداء وهو ما لا تستطيع البنوك التقليدية القديمة القيام به، وعليه فإن البنوك الإلكترونية تستطيع القيام كافة العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية بالإضافة إلى كونها تستطيع القيام بالعمليات المصرفية الجديدة التي نشأت بانتشار التجارة الإلكترونية (منير و ممدوح، 2006).

- خفض التكاليف: من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل، ففي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل إلى 295 وحدة، في حين تقل عنها فيما لو قدمت من خلال شبكة الانترنت بتكلفة 4 وحدات، وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الآلية (بشرى محمد، 2010).

- زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية: مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحت سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصا وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلون عنه.

- خدمات البطاقات: توفر البنوك الإلكترونية 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 من 18 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.

2.3.2. أنماط البنوك الإلكترونية

يمكن التمييز بين ثلاثة مواقع لعرض الخدمات المصرفية عبر الانترنت وهي:

- الموقع المعلوماتي **informationnel**: وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية (جعفر حسن، 2001).

- الموقع الاتصالي **communicative**: بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

-الموقع التبادلي **transactionnel**: وهذا هو المستوى الذي يمكن القول: إن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها، وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية والحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

الجدول 1: أوجه المقارنة بين الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية بمختلف أنواعها.

الموقع التبادلي	الموقع التفاعلي	الموقع المعلوماتي	أوجه المقارنة
-إمكانية تسجيل الإنذارات -تأسيس منتديات خاصة بزيائن البنك	-إمكانية تحميل التقارير الخاصة بالبنك. -إمكانية تقديم طلبات العمل عبر الموقع. -إمكانية الدخول إلى مواقع أخرى عن طريق موقع البنك.	-تقديم معلومات ترقية. -توضيح كيفية الاتصال بالبنك. -تقديم عروض وإعلانات خاصة.	تقديم المعلومات
-استخدام تقنيات جديدة متطورة مثل تقنية: videoconference	-إمكانية استخدام تقنيات اتصال أخرى	-استخدام العميل للبريد الإلكتروني من أجل الاتصال بالبنك.	استخدام شبكة الانترنت من أجل إثبات العلاقة بين البنك والزبون
-استخدام النقود الإلكترونية كوسيلة لترقية التبادلات عبر شبكة الانترنت.	-إمكانية إطلاع الزبون على وضعية حسابه. -إمكانية إجراء التحويل من وإلى حساب الزبون. -يمكن للزبون الإطلاع على بعض العمليات	-طلب فتح الحسابات. -طلب الاستفادة من الخدمات التي يقدمها البنك. -طلب البطاقات النقدية.	استخدام شبكة الانترنت من أجل المبادلات

	الخاصة بالبنك.	عن المعاملات بالقروض.	-الاستفسار الخاصة
--	----------------	-----------------------------	----------------------

المصدر: الموقع الإلكتروني: <http://www.arablaw.org/dozland/e-banking.doc>، يوم 2020/02/09.

4.2. أنظمة البنوك الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني

1.4.2. أنظمة البنوك الإلكترونية

✓ نظام خدمة الزبائن عبر الانترنت (**internet-banking**): يقوم هذا النظام على السماح للزبائن بالتعامل والاستعلام عن حساباتهم، عبر شبكة الانترنت الإلكترونية من أجهزتهم الشخصية في المنازل أو المكاتب.

ويتم ذلك من خلال رقم سري خاص لكل زبون وكلمة سر خاصة به يستطيع تغييرها متى شاء دون تدخل من المصرف، يستطيع بواسطتهما الدخول إلى النظام الإلكتروني للمصرف والحصول على الخدمة التي يريدتها، أو الحصول على آخر المعلومات التي ينشرها المصرف حول موضوع معين، كأسعار العملات أو نسبة الفوائد على الودائع والقروض وغيرها.

✓ نظام خدمة الهاتف المصرفي (**phone banking**): هذا النظام هو عبارة عن آلية تسمح للعميل الاتصال هاتفياً بمصرفه عبر رقم محدد، للاستحصال على المعلومات أو الخدمات التي يريدتها والتي يوفرها هذا النظام، كخدمة الرصيد وأسعار العملات أو طلب دفتر شيكات مصرفية. حيث يرد عليه نظام آلي يسمح للعميل بإدخال رقمه السري للتمكن من التعامل مع حسابه أو من طلب الخدمات التي يؤمنها هذا النظام.

✓ **نظام خدمة الصراف الآلي (ATM):** يسمح هذا النظام للعميل باستخدام بطاقة مصرفية إلكترونية E-card معينة للحصول على مبالغ نقدية أو كشف حساب من آلة الصراف الآلي المرتبطة بالمصرف.

وآلة الصراف هي كناية عن ماكينة مبرمجة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة، تستطيع التعرف على بطاقة العميل من خلال إدخالها في مكان مخصص لها ثم الضغط على الرقم السري المحدد من إدارة المصرف الخاص بكل بطاقة، وتحديد العملية التي يريدتها العميل (ناذر عبد العزيز، 2007).

✓ **نظام خدمات المقاصة الإلكترونية:** تسمح خدمات المقاصة الإلكترونية بتحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أفراد آخرين أو منظمات أخرى في أي فرع لأي مصرف في الدولة مثل دفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حسابات الموظفين أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين منها.

كما تطورت خدمات المقاصة الإلكترونية بحيث أصبحت تشمل نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي وبناء على ذلك فقد أصبحت المستويات الإلكترونية للمدفوعات بين المصارف المختلفة تتم ضمن "نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة" Clearing House Automated Payment (أحمد محمد، 2007) (CHAPS) System.

✓ **نظام خدمة البطاقة الذكية (Smart Card):** يقوم هذا النظام على حفظ مبالغ مالية غير نقدية مسجلة في البطاقة الذكية، حيث تسمح للعميل من استخدامها لدى نقاط البيع التي تتعامل مع هذه البطاقة، تتم تغذية البطاقة الذكية من العميل بالمبلغ

الذي يريده من البنك، ويتم الخصم من البطاقة في نقاط البيع حسب مدفوعات العميل حتى يستنفذ كامل المبلغ.

أما بالنسبة لنقاط البيع فتكون على اتصال إلكتروني بالمصرف الذي يعطي الموافقة على صحة البطاقة المستعملة وعلى إمكانية سحب المبلغ المطلوب، وتتم المحاسبة بين نقاط البيع والمصرف نقداً أو حسابياً، من خلال فاتورة الحساب التي تصدرها الماكينات المعتمدة لدى نقاط البيع والتي تحتوي على كافة التفاصيل المتعلقة برقم حساب العميل والمبلغ المسحوب وتاريخه ووقته ورقم العملية ورقم الآلة.

✓ **نظام خدمة السويتش الإلكتروني (E-Switch):** يقوم هذا النظام على شبكة ربط إلكترونية بين فروع المصرف الواحد، بحيث يمكن العميل من السحب أو الإيداع في حسابه لدى أي فرع دون ضرورة الحضور إلى الفرع الذي فتح فيه حسابه، كما هو الأمر بالنسبة إلى الشيكات التي يمكن قبضها من أي فرع من فروع المصرف دون ضرورة الحضور إلى الفرع الموجود فيه حساب الساحب.

كما يقوم هذا النظام على الربط الإلكتروني بين المصارف المختلفة لإجراء عمليات التحويل فيما بينها، وتبادل الرسائل إلكترونياً عبر نظام مشفر وعلى درجة عالية من الإتقان والحماية والأمان.

✓ **نظام خدمة سويفت (Swift):** هذا النظام هو عبارة عن شبكة عالمية تربط المصارف العالمية ببعضها البعض، لإرسال واستقبال الرسائل المالية وغير المالية، تسهيلاً لإجراء العمليات المصرفية بين تلك المصارف في إطار نظام إلكتروني متطور. وقد تأسست في بلجيكا سنة 1978 شركة أنشأت شبكة السويفت لتحويل الأموال بين المصارف ولتأمين نقل الأموال بين حسابات المصارف إلكترونياً.

يقوم نظام السويفت على إرسال وتوزيع الرسائل الإلكترونية بين المشتركين بشكل آمن ومؤكد في الوقت الفعلي الذي لا يتجاوز 10 ثوان حول العالم، وقد دلت الدراسات والإحصائيات على أنه في مطلع عام 2004 أرسل حوالي 18 مليار رسالة لم تفقد واحدة منها ولم يحصل أي خرق لأنظمتها.

2.4.2. وسائل الدفع الإلكتروني

لقد شهدت البيئة الاقتصادية العالمية مع بداية هذا القرن تطورا جوهريا تمثل في الاستخدام المتنامي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة في الخدمات المالية والاقتصادية، وواكب هذا التطور استحداث وسائل الدفع فتعددت أنواعها وأشكالها على مستوى العالم ومن الأنواع المتداولة حاليا نجد:

✓ **بطاقات الائتمان Cards Credit**: هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، ولا تتم عملية الإصدار إلا بعد دراسة معمقة لموقف الزبون، وهذا حتى يتجنب البنك مخاطر عدم السداد. وهناك عدة أنواع للبطاقات الائتمانية أهمها:

✓ **بطاقة فيزا Visa Card**: هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشارا على الإطلاق، وهي بطاقة متجددة وأعداد حملتها بالملايين، وتتعامل مع ملايين المؤسسات والمحلات التجارية وأجهزة الصرف الآلي.

✓ **ماستر كارد Master Card**: هذه البطاقة تأتي في المرتبة الثانية بعد بطاقة فيزا من حيث درجة انتشارها، فهي أيضا تتعامل مع الملايين من المؤسسات والمحلات

التجارية وهي بطاقة متجددة أيضا مثل بطاقة فيزا وهناك عدة أشكال لها مثل ماستر كارد الفضية وماستر كارد الذهبية.

✓ **بطاقة أمريكان إكسبرس American Express**: هذه البطاقة ائتمانية لكن غير متجددة، أي ينبغي تسديد الالتزامات المالية لهذه البطاقة خلال مدة السماح، وهناك عدة أنواع لهذه البطاقة، بطاقة أمريكان الذهبية وبطاقة أمريكان الماسية، وبطاقة أمريكان الخضراء.

✓ **بطاقة داينرز كلوب Diners Club Card**: هي بطاقة ائتمانية غير متجددة إذ يشترط في استمرارها لمدة سماح جديدة تسديد التزاماتها خلال مدة السماح، وحملة هذه البطاقة بالملايين أيضا، لكن أقل من حملة البطاقات السابقة (عبد الصمد، 2008).

✓ **النقود الإلكترونية Electronic Money**: تعرف على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوافق الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة أخرى قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل إلكتروني أو على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك.

✓ **البطاقات الذكية Smart Cards**: هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية في حجم بطاقة الائتمان، موجود بداخلها ذاكرة إلكترونية أو دائرة إلكترونية متكاملة تسمح بتخزين قيمة مالية معينة، وتحتوي هذه البطاقة على اسم المستهلك، العنوان، تاريخ حياة العميل المصرفية، البنك المصدر. وتتميز البطاقة الذكية بحماية أكبر ضد إساءة الاستخدام

لأن المعلومات التي تم تحويلها تكون مشفرة، لذا شاع استخدامها كثيرا في أوروبا وأستراليا واليابان.

✓ **الصكوك الإلكترونية:** الصك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للصكوك الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، والصك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الصك إلى مستلم الصك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم المصرف أولا بتحويل قيمة الصك المالية إلى حساب حامل الصك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الصك وإعادته إلكترونيا إلى مستلم الصك (حامله) ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الصك فعلا ويمكن لمستلم الصك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل إلغاء تحويل المبلغ لحسابه.

✓ **الشيكات الإلكترونية Electronic Checks:** هي المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة، يتضمن الشيك الإلكتروني ملف إلكتروني آمن يحتوي على معلومات خاصة لمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى المعلومات الأخرى، كتاريخ صرف الشيك، قيمته، المستفيد منه، رقم الحساب والمحول إليه.

✓ **المحفظة الإلكترونية:** قد تكون المحفظة الإلكترونية عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة، يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية (منه أو إليه) عبر الانترنت باستخدام برامج معينة، ويمكن استخدام المحفظة الإلكترونية للدفع عبر الانترنت وفي الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الإلكتروني.

3. عرض حالات بعض البنوك الإلكترونية

سنقوم بعرض حالة بعض البنوك الرائدة عالميا وبعض البنوك العربية فيما يلي:

1.3. البنوك الإلكترونية الرائدة عالميا.

لم تترك التكنولوجيا شيئا إلا أصبح لها دور فعال فيه، وقد سهلت الانترنت علينا القيام بالعديد من الإجراءات المهمة، سواء في المدارس أو المستشفيات وكذلك البنوك، ولم يقتصر الأمر على تسهيل المعاملات البنكية بل أصبح بإمكان التجار والأشخاص العاديين الحصول على حساب بنكي إلكتروني بطريقة موثوقة ومضمونة وآمنة، ولكن المهم معرفة ماهي البنوك الإلكترونية الأكثر أمانا ومصداقية حتى لا تضيع نقود الفرد بين أيدي جهات غير آمنة.

يمكن الاعتماد على البنوك الإلكترونية في عمليات إرسال واستلام المبالغ المالية عبر معظم دول العالم، فهذه البنوك هي شبكات حقيقية تتم جميع معاملاتها عبر الانترنت، ويمكن من خلالها شراء مختلف السلع التي يحتاجها الشخص، وسوف نقدم هنا مجموعة من أفضل البنوك الإلكترونية التي يمكن للمستخدم الاعتماد عليها.

1.1.3. بنك باي بال PayPal

هو أحد أهم وأشهر البنوك الإلكترونية على الإطلاق، تم إطلاقه قبل ثمانية عشر عاما ونال استحسان جميع من تعاملوا معه، ويتيح هذا البنك إرسال واستقبال الأموال من الأشخاص والشركات على حد سواء، كما يمكن ربطه بحساب بنكي حقيقي وببطاقة الائتمان الخاصة بالشخص ولكن يعيب هذا البنك نسبة العمولة التي تعتبر مرتفعة مقارنة بباقي البنوك الإلكترونية إذ تصل هذه النسبة إلى 4.9%.

وهو بنك إلكتروني يقدم خدمة الوساطة المالية من أجل تسهيل عملية تداول الأموال من خلال الانترنت بدون الاضطرار لمشاركة البيانات المالية الخاصة وأن حسابك على باي بال هو بمثابة منصة مالية إلكترونية آمنة، تعمل هذه المنصة لصالحك من خلال ربط حسابك البنكي أو بطاقتك البنكية بها وإمكانية فتح الحساب مجاني، من خلال هذا الحساب تستطيع التسوق من خلال الانترنت كما تشاء، ويمكنك استقبال وإرسال الأموال من وإلى المستخدمين الآخرين الذي لديهم حسابات باي بال بجميع أقطار العالم.

و من بين الخدمات الإلكترونية المقدمة من PayPal نجد

- إمكانية الشراء من آلاف المواقع عبر الانترنت التي تقبل الدفع بواسطة PayPal، بل هناك مواقع مشهورة جدا لا تقبل الدفع إلا بواسطة PayPal مثل موقع e-Bay الشهير.

- يحمي PayPal بيانات بطاقتك الائتمانية، ويحول دون الوصول إليها من قبل المخترقين، وبذلك يمكنك التعامل على الانترنت بأمان تام.

- يمكنك استقبال وإرسال الأموال من وإلى المستخدمين الآخرين الذي لديهم حسابات PayPal بجميع أنحاء العالم.

2.1.3. بنكباز Payaz

بنك Payaz تعود أصوله إلى الجنسية الكندية وهو مملوك لشركة MH pillarsLtd وتغير اسمه من AlertPay إلى بنك Payaz.

يعتبر هذا البنك من أقوى البنوك الإلكترونية، ومن أهم مميزاته أنه يدعم أكثر من عملة من مختلف أقطار العالم، مما يعني أنه يوفر الكثير من مصاريف التحويل على عملائه، كما يمكن ربطه بالحساب البنكي تماما مثل بنك PayPal.

ويعتبر بنك Payaz من البنوك الشهيرة والمعروفة في الدول الأوروبية والوطن العربي أيضا، والتسجيل في هذا البنك مجاني 100%، ويتوفر به نظام أمان وكما يمكنك تفعيل الحساب بسهولة وفي أسرع وقت، كما توفر خدمة العملاء للدعم الفني على مدار الـ 24 ساعة، ويمكنك الاحتفاظ بالأموال والتحويل بجميع العملات للعالم وتغطي خدماته كافة دول وبلدان العالم العربي ويمكن العملاء من الاحتفاظ بالأموال بعدة عملات مختلفة وليس عملة أو عملتين فقط ويعمل على توفير نظام محكم للحماية والأمان والحفاظ على بيانات العملاء ويعتبر الحد الأقصى للاستلام هو 2000 دولار سنويا.

3.1.3. بنك سكريل Skrill

كان يسمى سابقا موني بوكزهو بنك إنجليزي تم إنشاؤه عام 2001 وعدد المستخدمين للبنك أكثر من مليون مستخدم متنوعين لكافة دول العالم نظرا لسهولة إرسال واستقبال الأموال من خلاله وبدون أي عوائق وسرعة فائقة بتحويل الأموال، كما يمكنك أن تقوم بهذه العمليات دون إعطاء البنك المعلومات الشخصية بالكامل، فقط يطلب البنك عنوانك وهذا جيد بالنسبة للأشخاص الذين يحبون الاحتفاظ بخصوصياتهم، أيضا الحماية العالية لحسابات العملاء من التهكير والسرقة.

يتعامل هذا البنك مع أكثر من 15 ألف موقع للتسوق والألعاب والبرامج المشهورة مثل برنامج Skype وشركات التداول مثل شركة FXDD وشركة FXPRO.

من أهم ما منح هذا البنك الشهرة هو السرعة وانخفاض قيمة العمولة كما أنه مجاني لا يلزمه دفع أية اشتراكات.

4.1.3. بنك نتلر Neteller

وهو بنك إلكتروني ويعتبر من البنوك التي لها تاريخ واسع في عالم الأعمال المصرفية الإلكترونية، ويتميز بقلة المشاكل مع المستخدمين، هو بنك بريطاني الأصل، ويعد واحد من أحسن وأكبر البنوك الإلكترونية إحكاما على الإطلاق، حيث أنه يفرض قيود واحتياطات أمان عالية وصارمة يصعب اختراقها بأي شكل من الأشكال، ويقوم البنك بإغلاق أي حساب أيا كان في حالة العثور على أي حركة أو عمل مشبوه على الحساب حتى يقوم صاحب الحساب نفسه بالاتصال شخصيا بفريق البنك حتى يتم التأكد من تلك الحركة وإعادة فتح الحساب مرة أخرى.

كان من الصعب على الدول والبلدان العربية من قبل استعماله، ولكن الآن يمكن لكافة المستخدمين والمتسوقين والتجار العرب التمتع بخدمات البنك العالية الجودة، ويملك البنك ترخيص من قبل شركة MasterCard العالمية، لإصدار البطاقة الإلكترونية الممغنطة +net، وهي خدمة من خدمات البنك وتصدر تحت علامة Master Card.

تدعمه معظم الدول العربية، ويمكن الحصول على بطاقة ائتمان مقابل 13 دولار، وهو يوفر العديد من الخدمات المجانية عند القيام بعملية بيع أو شراء عبر الانترنت.

5.1.3. بنك ويب موني Web Money

هو عبارة عن بنك روسي يمكنك من خلاله تداول الكثير من التعاملات وهو أشبه بموقع PayPal لكن بشكل مختلف حيث يحتوي على خدمات متميزة وخاصة للدول المحظورة من بطاقات Visa Card وMaster Card ويساعد هذا النوع من البنوك

الإلكترونية على الشراء والعمل من دون مشاكل كما يمكنك التوصل بالأموال بشكل كاش في عدة أشكال ويدعم أغلب دول العالم من ضمنها الشرق الأوسط.

6.1.3. بنك بايونير Payoneer

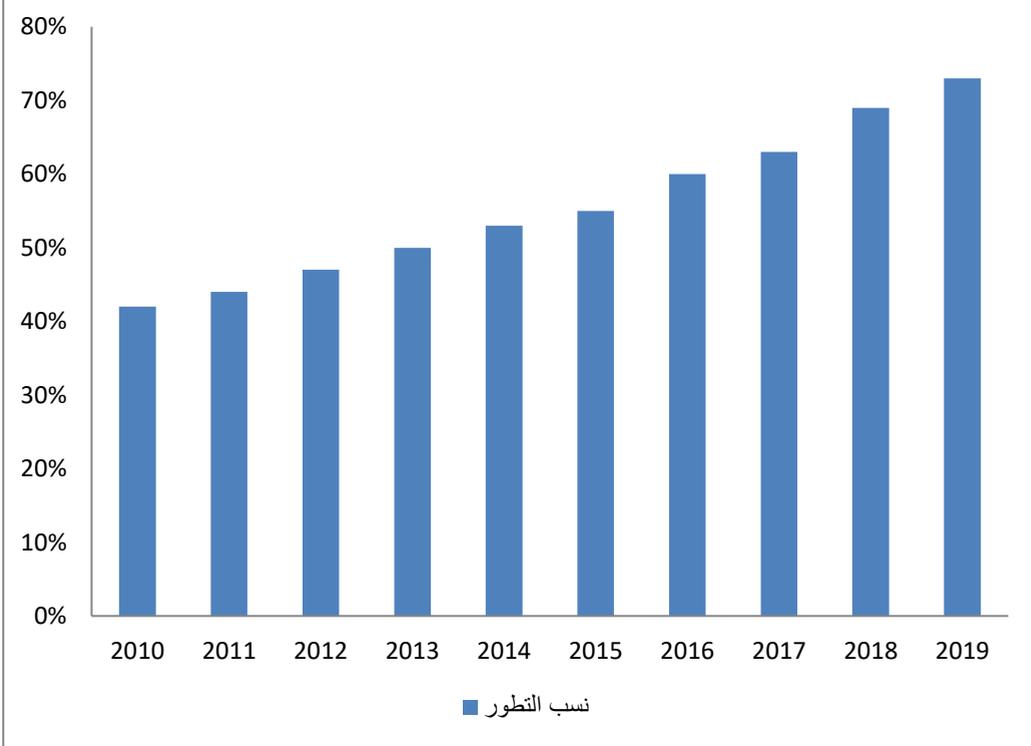
هو بنك أمريكي مشهور تستطيع من أي دولة فتح حساب به والحصول على بطاقة Prepaid مدفوعة مقدما، تصل حتى منزلك بلا أي مصاريف نهائيا وتعتبر بطاقة Payoneer مسبوقة الدفع هي بطاقة فعلية يمكنك ربطها مع الرصيد الخاص بأي عملة في حسابك مع Payoneer ويمكنك استخدام البطاقة للقيام بعمليات السحب عن طريق إحدى ماكينات الصراف الآلي أو الشراء من المحلات التجارية أو عبر الانترنت مع أي جهة قابلة لبطاقات Master Card.

وهو من البنوك التي نالت شعبية واسعة في الدول العربية خصوصا، إذ أنه مدعوم من معظم البنوك الموجودة في الدول العربية ويمكن الحصول على بطاقة ائتمان من خلاله، ويتميز هذا البنك بأنه يتيح إمكانية التحويل بين حسابين على نفس البنك مجانا، أي أن التحويل من حساب بايونير إلى حساب بايونير آخر مجانا، ويمكن فتح حساب عبر هذا البنك ودفع رسوم سنوية تبلغ 29 دولار.

7.1.3 تطور خدمات البنوك الإلكترونية في الدول الرائدة

1.7.1.3 الخدمات المصرفية الإلكترونية في بريطانيا من 2010 إلى 2019

الشكل رقم (1): تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في بريطانيا.



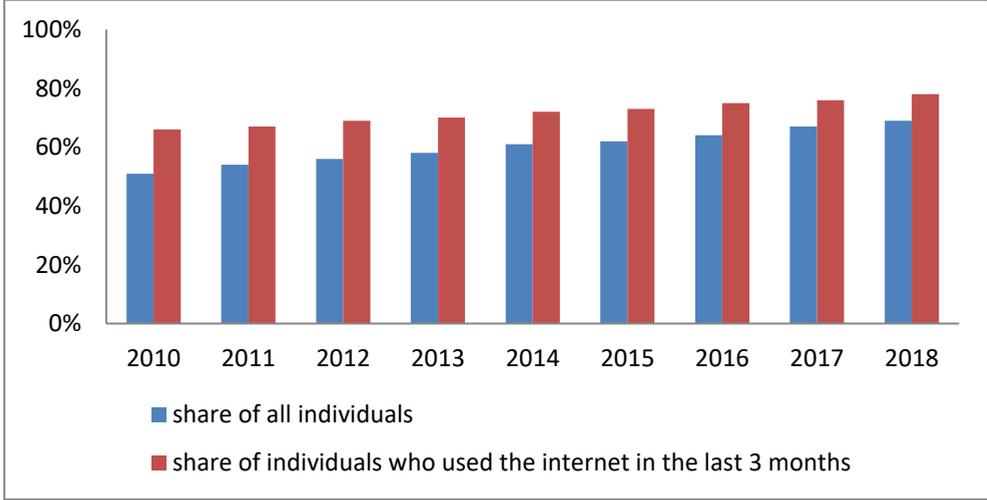
La source: James Cherowbrier, statista 2020, unitedkingdom greatbritain)

يوضح هذا الإحصاء حصة الأفراد الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بانتظام في بريطانيا من سنة 2010 إلى سنة 2018، وعادة ما تكون الخدمات المصرفية والمالية من بين الصناعات الأولى التي احتضنت التطورات التكنولوجية، كتشغيل أجهزة الصراف الآلي ATM وبطاقات الائتمان، ومنذ أن أصبحت أنظمة الإنترنت الآمنة الأولى للعمليات المالية متاحة على نطاق واسع أصبح الوصول إلى حساب مصرفي واحد

عبر الانترنت لتنفيذ المعاملات أو سداد بطاقات الائتمان أو إنشاء خطوط ائتمان أو توفير مدخرات الاستثمار أحد أسرع مجالات أنشطة الانترنت نمواً.

2.7.1.3. الخدمات المصرفية الإلكترونية في بلجيكا من 2010 إلى 2018

الشكل رقم (2): تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في بلجيكا.



La source: Dennis Schmid, statista 2020, belgium, 22 january 2019.

يوضح هذا الإحصاء تغلغل الخدمات المصرفية عبر الانترنت في بلجيكا من سنة 2010 إلى سنة 2018.

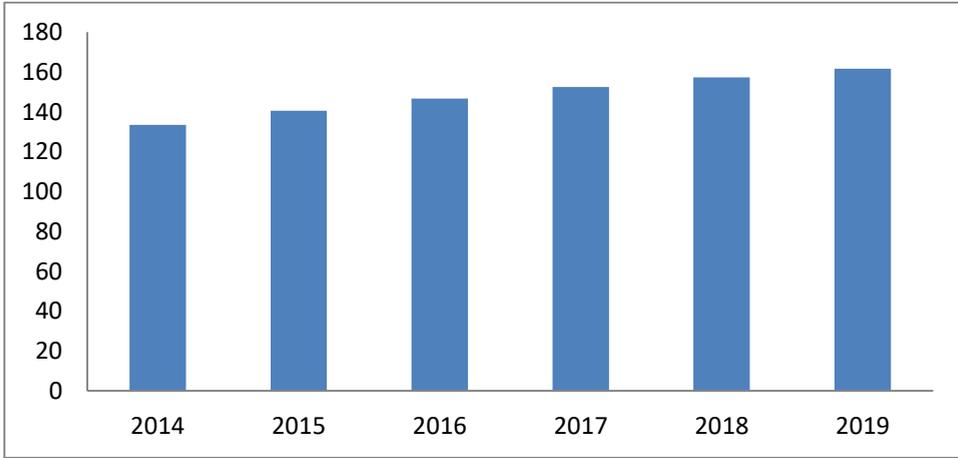
حيث في سنة 2018 استخدم 69% من جميع الأفراد الانترنت في الخدمات المصرفية الإلكترونية، وكان الاستخدام أعلى بين أولئك الذين استخدموا الانترنت خلال الأشهر الثلاثة الماضية بنسبة 78%.

تتمتع البلاد بأحد أقوى معدلات انتشار الخدمات المصرفية عبر الانترنت في أوروبا، كما زاد حجم الاشتراكات في الخدمات المصرفية عبر الانترنت بشكل كبير خلال العقد الماضي، حيث أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية أيضاً أكثر طرق الدفع شيوعاً في

البنيلوكس خاصة في هولندا وبلجيكا، وأفاد حوالي 23% من الأفراد في بلجيكا استخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت مرتين أو ثلاث مرات في الأسبوع سنة 2015.

3.7.1.3 الخدمات المصرفية الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية من 2014 إلى 2019:

الشكل رقم (3): تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الو.م.أ.



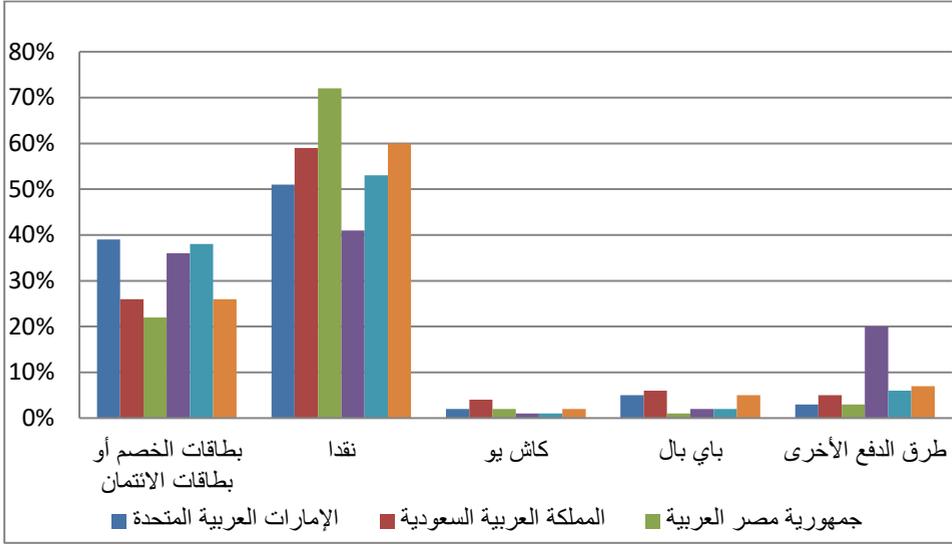
La source: published by statista research department, USA, 03 novembre 2015.

الملاحظ أن سنة 2019 حققت زيادة بأكثر من عشرين % عن عام 2014. ويؤدي عاملان إلى هذه الزيادة في الخدمات المصرفية الرقمية، أحدهما هو زيادة انتشار الهواتف الذكية وغيرها من التقنيات الرقمية، والآخر هو الزيادة في شركات التكنولوجيا المالية (التقنية).

2.3 تشخيص واقع البنوك والبنوك الإلكترونية في بعض الدول الرائدة عربيا

يظل الدفع نقدا يظل الأسلوب المفضل للدفع في الدول العربية مثلما يوضحه الشكل الموالي

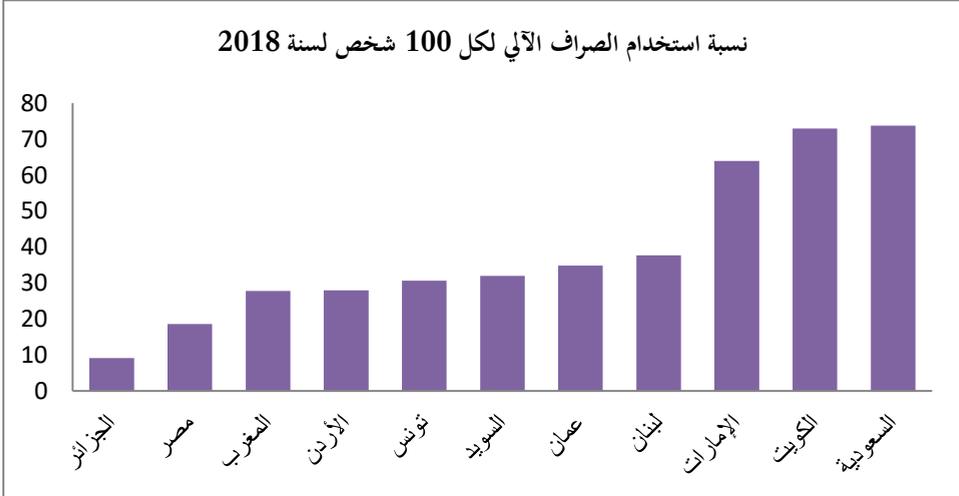
الشكل رقم (4): نسبة مستخدمي طرق الدفع الإلكترونية في بعض الدول العربية.



المصدر: فيصل الخالد وآخرون، تقرير المدفوعات 2015، بيפורت، 2015، ص 106.

كما يمكن إدراج نسبة استخدام الصراف الآلي Automatic Teller Machine (ATM) في بعض الدول العربية في الشكل الموالي:

الشكل رقم (5): نسبة استخدام الصراف الآلي في بعض دول الوطن العربي.



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على بيانات الموقع :

<http://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTLLe> 06/05/2020

من خلال المخطط وبالرغم من تطور أنظمة الدفع الإلكترونية، إلا أن بلغت نسبة استخدام الجزائر للصيرفة عبر الصراف الآلي فقط 9.12% تليها مصر بنسبة 18.59% ثم المغرب، وتبلغ السعودية الذروة في استخدام البنوك عبر الصراف بنسبة 73.79%، ويرجع ذلك إلى:

- الأعطاب المستمرة والتي يرجعها المسؤولين إلى شبكة الهاتف.
- الميول للحرية والإحجام عن إظهار أية معلومات حول وضع الزبون المالي أمام الناس في الشارع.
- معظم هذه الآلات موجودة على واجهة المصارف، في الوقت الذي كان فيه من وجوب توزيعها عبر أهم المحطات والنقاط المهمة في المنطقة.
- غياب ثقافة مصرفية في المجتمع، لعدم استخدامه مثلا للشيك

1.2.3. حالة الإمارات

بعد أن ظل تعبير البنوك الذكية لسنوات عديدة مصطلحا أكاديميا نظريا لا يتعامل به إلا المتخصصون وشرائح محددة من العاملين بالقطاع المصرفي، تحول إلى ظاهرة اقتصادية في معظم دول العالم خصوصا المتقدمة ومن بينها الإمارات التي يلعب القطاع المصرفي فيها دورا رياديا ليس على المستوى الإقليمي فحسب ولكن على المستوى الدولي كذلك، حيث تقود الدولة قاطرة تحول بنوك المنطقة إلى ما يمكن تسميته بعصر البنوك الملازمة للعملاء الذي تتاح فيه معظم الخدمات المصرفية للشخص من خلال هاتفه أو جهازه الذكي في أي وقت وفي أي مكان ليتلاشى تدريجيا دور الفروع المصرفية التقليدية.

4. الخاتمة:

تعتبر البنوك الإلكترونية واحدة من عوامل عصرنة المنظومة المصرفية التي تواكب تحديات العصر في عالم طغت عليه لغة المعرفة وأصبحت التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني المحركان الرئيسيان للاقتصاد العالمي وتطور الأمم وازدهارها وهو ما جعل العديد من دول العالم تدرك أهمية هذه التجارة ووسائل الدفع وتسعى لتسخيرها لخدمة الاقتصاد بأسره.

ولعل تجارب بعض الدول العربية التي شهدت تحولات كبيرة للانتقال للعالم الرقمي هو أكبر حافز لتشجيع الجزائر على استيعاب هذه التغيرات التكنولوجية الهائلة، ومواكبة النقلة النوعية وخوض تجربة البنوك الإلكترونية للاستفادة من مزايا تطبيقها. وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تقدم البنوك الإلكترونية فوائد عديدة لعملائها من سرعة وأمان واختصار للجهد.
- اعتماد البنوك الإلكترونية يتطلب بيئة إلكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تعاني الدول العربية من تأخر ملحوظ في مجال مجتمع المعلومات.
- البنوك الإلكترونية ليس لها وجود وفعالية في النظام المصرفي الجزائري بشكل كبير.
- إن إقبال العملاء على الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل نسبه عالية في الدول المتقدمة على عكس الدول العربية التي لا تزال متأخرة في هذا المجال وخاصة الجزائر.
- لا يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية في الجزائر في الوقت الحالي وذلك لارتفاع تكاليف الوسائل الإلكترونية ولصعوبة تقبلها من طرف الجمهور.

5. المراجع:

- الجنيهي منير، الجنيهي ممدوح. (2006). "البنوك الإلكترونية". القاهرة: دار الفكر الجامعي.
- أوصغير لويزة. (21 09, 2018). "خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري"، مجلة اقتصاد المال و الأعمال .
- بودي عبد الصمد. (2008). "دور التسويق الإلكتروني في تمييز منظمات الاعمال". رسالة ماجستير ، 89. الجزائر: جامعة محمد طاهري بشار.
- بوعافية رشيد. (2005). "البنوك الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري". رسالة ماجستير، 93-94. جامعة البليدة.
- جاسم جعفر حسن. (2001). "مقدمة في الاقتصاد الرقمي". عمان: دار المستقبل للنشر والتوزيع.
- سامي بشرى محمد. (2010). "امكانية تبني وتطبيق مفهوم المصارف الإلكترونية". مجلة جامعة كربلاء العلمية ، صفحة 20.
- شافي نادر عبد العزيز. (2007). "المصارف والنقود الإلكترونية". لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب.
- غنيم أحمد محمد. (2007). "ادارة البنوك تقليدية الماضي والكترونية المستقبل". مصر: المكتبة العصرية.
- محمود الغربي محمد الفاتح. (2016). "التجارة الإلكترونية". المغرب: دار الجنان للنشر والتوزيع.
- مسعودي عبد الهادي. (2015). "الأعمال المصرفية الإلكترونية (بنوك إلكترونية، نقود إلكترونية، بطاقات إلكترونية)"، (المجلد الاولي). الجزائر: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- يوسف يوسف حسن. (2012). "البنوك الإلكترونية"، (المجلد الاولي). القاهرة: المركز القومي للاصدارات القانونية.