

البنوك الافتراضية كأحد النماذج الناجحة في مجال العمل المصرفي الإلكتروني - PayPal- نموذجاً -

Virtual banks as one of the successful models in the field of electronic banking - PayPal as a model -

عماري سمير¹، شيلي إلهام²

¹ جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، s.ammari@univ-skikda.dz

² جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، i.chili@univ-skikda.dz

تاريخ النشر: 2021/06/30

تاريخ القبول: 2021/02/28

تاريخ الاستلام: 2020/12/26

ملخص:

تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على تجربة مصرف PayPal الافتراضي كونه يُعد أحد النماذج العالمية الناجحة في مجال العمل المصرفي الإلكتروني، وقصد الإلمام بجوانب الموضوع. سيتم في بداية هذه الدراسة التطرق إلى بعض الأساسيات حول العمل المصرفي الإلكتروني. توصلنا إلى أن تجربة مصرف PayPal الافتراضي في مجال العمل المصرفي الإلكتروني تعد نموذجاً يقتضى به.

الكلمات المفتاحية: العمل المصرفي، الصيرفة الإلكترونية، البنوك، مصرف PayPal الافتراضي.

تصنيفات JEL : O16, O33, G21

Abstract:

This study comes to shed light on the experience of the default PayPal bank, as it is considered one of the successful global models in the field of electronic banking, and with the intention of knowing the aspects of the subject.

At the beginning of this study, some of the basics about electronic banking. We concluded that the experience of the default PayPal bank in the field of electronic banking is a model to be followed.

Keywords: Banking, Electronic Banking, Banking, PayPal Virtual Bank.

Jel Codes: O16, O33, G21

المؤلف المرسل: شيلي إلهام، الإيميل: i.chili@univ-skikda.dz

1. مقدمة:

تُعد الثورة العلمية والتكنولوجية من أبرز المتغيرات العالمية التي حدثت منذ نهاية القرن الماضي، والتي أدت إلى تطورات متلاحقة وسريعة تركت أثراً كبيراً على الاقتصاد العالمي، وتتوقف تلك الآثار على مدى قدرة الدول في التعامل مع معطياتها وخصوصاً عملية نقل التكنولوجيا واستيعابها وتطويرها والاستفادة من التجارب الناجحة في مواجهة تحدي التكنولوجيا، فالتطور التكنولوجي الحاصل في مجال الاتصالات والمعلومات جعل العالم قرية صغيرة ليس في مجال تبادل المعلومات ونقل الأحداث فقط، وإنما في مجال التنافس الشديد والهيمنة الاقتصادية، مما جعل العالم يتنافس نحو الأحسن والأفضل لأن تخلف الدول في هذا المجال قد يخرجها من دائرة المنافسة ويقلل فاعليتها الاقتصادية.

إن عالم السلوكيات الإلكترونية يعد عنصراً أساسياً في الأعمال المصرفية وما برح العمل المصرفي يتزايد مساره نحو الأعمال المصرفية الإلكترونية، واتجاه العالم نحو إحلال العقل الاصطناعي محل العقل البشري لإدارة شؤون جودة المصارف، إنَّ هذا الواقع الجديد سيفرض بدوره تحديات على المصارف التي تسعى إلى احتلال مكانة اقتصادية كبيرة محلية أو عالمية تتطلب منها مواكبة التطورات التي تحصل في المصارف العالمية ولتوفير الخدمات الأفضل لزيائنها وخاصة القضايا والتحديات التي تتعلق بأنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية باعتبارها أنشطة تتم عبر الحدود.

- مشكلة الدراسة:

تُعد التكنولوجيا إحدى أكبر القضايا الاستراتيجية في مجال الأعمال المصرفية، إذ تركز المصارف على نحو متزايد على أنشطتها في مجال العمليات المصرفية الإلكترونية وتقوم بتوسيع أنشطتها المصرفية عالمياً من خلال شبكة الانترنت التي تتجاوز الحدود الجغرافية. مما يزيد درجة المنافسة بشكل كبير، وهذا يتطلب اتخاذ من الدول بعض الإجراءات لتطوير جهازها المصرفي وإدخال أحدث التطورات التكنولوجية. من خلال ما ذكر نطرح الاشكالية التالية:

فيما يكمن مصرف PayPal الافتراضي كأحد النماذج العالمية الناجحة في مجال العمل

المصرفي الإلكتروني؟

- فرضية الدراسة:

من خلال التساؤل المطروح سابقا تقوم هذه الدراسة على الفرضية التالية، محاولة منا خلال هذا البحث إثباتها أم نفيها:

مصرف PayPal من أهم المصارف الافتراضية في العالم وخالي من العيوب

- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- معرفة مفهوم ونشأة العمل المصرفي الإلكتروني؛

- معرفة تقنيات العمل المصرفي الإلكتروني وأبعاده ومزاياه؛

- تسليط الضوء على تجربة مصرف PayPal الافتراضي وآلية عمله.

- منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لا سيما أننا بصدد جمع المعلومات والوقوف على تحليلها، مع عرض أهم المميزات المتعلقة بالمصرف النموذج المعتمد.

2. الإطار النظري للدراسة

من خلال هذا الجزء من الدراسة سيتم التطرق إلى بعض المفاهيم الأساسية حول العمل المصرفي الإلكتروني من حيث مفهومه ونشأته وتقنياته وأبعاده ومزاياه.

1.2 مفهوم ونشأة العمل المصرفي الإلكتروني الافتراضي:

إن كلمة بنك كلمة غير عربية، يقابلها باللغة الفرنسية كلمة بنك **Banque**، وبالإنجليزية **Bank**، ويعود أصل كلمة بنك إلى اللغة الإيطالية **Banco** والتي تعني المصطبة **Banc** التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة، ومن ثم تحول معناها ليدل على المنضدة **Comptoir** التي تعد فوقها النقود وتتداول فيها العملات، وأخيرا أصبحت تدل على المكان الذي تتواجد فيه تلك المنضدة ويتم فيه تبادل النقود. أما كلمة مصرف، فيقال صرف و صارف، أي بدل عملة بعملة أخرى، والصراف والصيرف و الصيرفي (جمعها صيارفة، وهو الشخص المبدل للعملات)، و أما الصرافة او الصيرفة فهي مهنة (حرفة) أو وظيفة، وأما المصرف فهي كلمة تعني المكان ويقابلها مصطلح (بنك). (حبيبة، 26-27 فيفري 2018، صفحة 4)

يطلق مصطلح العمل المصرفي الإلكتروني (**Electronic Banking**) على مجمل الخدمات المصرفية التي يمكن للعميل بواسطتها القيام بعمليات مصرفية يتم عقدها وتنفيذها أو الترويج لها عن طريق وسائل المعالجة الالكترونية للبيانات، دون الذهاب إلى مكان المصرف، ويشمل

هذا المصطلح الأنظمة التي تمكن زبائن المصرف، سواء أكانوا أفراداً أم شركات، من الوصول إلى حسابات أو تنفيذ عمليات أو الحصول على معلومات تتعلق بمنتجات وخدمات مالية عبر شبكة عامة أو خاصة، بما في ذلك شبكة الإنترنت، وتشمل التبادل الإلكتروني للمعلومات التي تحكم الفعاليات المصرفية والتسويات المالية والضرائب والتفاوض التجاري والعقود والإطار التنظيمي والتشريعي وأموراً أخرى كإدارة المؤسسة والدفع أو الائتمان والتحويل الإلكتروني وتأدية سائر الخدمات الإلكترونية. (السعودية، 2010، صفحة 4)

أما بالنسبة لنشأة المصارف الإلكترونية فتعود إلى بداية الثمانينيات مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات فكان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية. خلال منتصف التسعينيات ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية، وسبب انتشار المصارف الإلكترونية يعود إلى عنصرين أساسيين: الأول أهمية الوساطة ودورها بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة، والثاني تطور المنظمة الإعلامية للاتصال التكنولوجي التي تم استثمارها بشكل كبير جداً في مجال عمل المصارف. (نافع، 2020)

لقد تطور العمل المصرفي الإلكتروني بفعل اندماج نوعين من التكنولوجيا هما تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وما نتج عنهما من ظهور الانترنت الذي أحدث تحولاً واضحاً في طبيعة العمل المصرفي وانتشار التجارة الإلكترونية بين المتعاملين كافة ولعل أهم ما حصل في التعامل استخدام أساليب التصفح السهلة التي أعطت مستخدم الانترنت واجهة سهلة للتعامل مع مواقع الانترنت (Web sites) في مجال التجارة بصفة عامة والعمل المصرفي خاصة، فقد شهد العمل المصرفي الإلكتروني نمواً متسارعاً ترافق مع نمو الانترنت ولم يقتصر استخدام الثورة الإلكترونية على عمل المصارف فقط، بل شمل أيضاً نشاط أسواق رأس المال، إذ أن الاستثمار المالي يجري من قبل المستثمرين بشكل فوري ومباشر بوساطة الانترنت، حيث تشير المعطيات إلى إن التداول الإلكتروني بالأسهم في الولايات المتحدة الأمريكية ازداد بأكثر من 20 % مقارنة مع التداول بالأسهم الإجمالية (النجار، 2004، صفحة 159)، وأصبح الكثير من منظمات وشركات التجارة الدولية لا تقبل فعلياً أعضاء جدد إلا إذا استطاعوا أن يبرهنوا على قدرتهم الخاصة في التبادل الإلكتروني للبيانات وأن أعداداً متنامية من المؤسسات المصرفية تتجه بقوة لتقديم خدماتها عبر شبكة الانترنت وبالركائز الإلكترونية الأخرى من حيث خدمات

بسيطة كالاستعلام عن الرصيد إلى تقديم خدمات متقدمة مثل إدارة الأموال وإجراء المدفوعات عبر طرف ثالث وغيرها (نعيم، 2003، صفحة 24).

ولقد مرّ العمل المصرفي الإلكتروني بثلاث مراحل أساسية هي: (كامل، 2004، صفحة 28)

- المرحلة الأولى: بدأت بظهور ماكينات الصرف الآلي (ATM) Automated Teller

Machine وربطها بشبكة الهاتف العمومي التي أدت إلى إدخال مفهوم إجراء عمليات مصرفية عن بُعد دون تدخل بشري مباشر في عملية الصرف، وتسهل هذه الوسيلة وصول الزبون للمصرف خلال 24 ساعة، وتقليل تكلفة خدمة الزبائن والتغلب على بعض اللوائح المنظمة، فقد استخدم بنك ستي في الهند مبدأ نشر الصرافات الآلية لنشر خدماته للزبائن دون الحاجة لنشر أفرع للبنك في الهند التي كانت تحدها اللوائح المنظمة الصادرة من المصرف المركزي في ذلك الوقت.

- المرحلة الثانية: تعتمد هذه المرحلة على تقديم الخدمات الفورية (online services)

وهي مرحلة متداخلة مع المرحلة السابقة، وتركز على استخدام الحاسوب الشخصي كقاعدة يتم من خلالها الإدارة المالية كاملة مع إمكانية استخلاص التقارير الآنية من خلال الترابط الشبكي المتاح.

- المرحلة الثالثة: تركز على استخدام النقود الإلكترونية مع تقليل استخدام النقود

الورقية المستخدمة، والتوفير على المصرف موارد أخرى كفتح فروع للمصرف واستخدام نظام مصرفي للمعالجة المصرفية الخلفية.

من خلال ما تقدم يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية بأنها: تأدية الخدمات المصرفية عن

بُعد وتستخدم أحدث التطور التكنولوجي في استخدام هذه الطريقة وبخاصة الإنترنت مما يعطي سهولة وسرعة في توفير الخدمات المصرفية أي أنها لا تعرف الحدود الجغرافية ويمكن تسويق منتجاتها في أي دولة أخرى ما لم تنص قوانين تلك الدولة الأخرى على عدم التصريح بذلك.

2.2 تقنيات العمل المصرفي الإلكتروني الافتراضي:

إنّ أهم هذه التقنيات تتمثل في: (البصري وهديل، 2018، صفحة 137)

أ. البطاقات البلاستيكية: Plastic Cards وقد تعددت أنواع البطاقات منها :

- بطاقات الائتمان: **Credit Card** وهي بطاقة بلاستيكية أو معدنية ممغنطة يكتب عليها اسم حاملها والتاريخ الذي أصدرت فيه وتاريخ نفاذ صلاحيتها ورقم سري لا يعرفه إلا الشخص الذي يمتلكها، فهي قرص يستطيع الزبون استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً، وأشهر أنواعها **Visa Card**.

- بطاقة الدفع: **Debit Card** وهي بطاقة تسمح لحاملها بتسديد مشترياته بوساطة السحب من حساباته الجارية في المصرف مباشرة.

- البطاقة الائتمانية المطلوبة: **Secured Credit Card** وهي بطاقة أساسية مضمونة بودائع توفير ذات فوائد إذ تستعمل لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للزبون، وتتاح هذه البطاقة للأفراد غير المؤهلين في الحصول على بطاقة الائتمان التقليدية.

- البطاقة الذكية: **Smart Card** تتضمن قطعة دقيقة أو شريط الكترول مغناطيسي قابل للقراءة إلكترونياً بواسطتها يتم تعديل الرصيد بعد كل مرة تستخدم هذه البطاقة ويتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل: الاسم، والعنوان، والمصرف المصدر لها، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، تاريخ حياة الزبون المصرفية.

- بطاقات المحلات التجارية: **In – store card** تصدر هذه البطاقة من بائعي التجزئة أو المنظمات الخدمية والسلعية على أن تُستخدم في أسواق هؤلاء البائعين.

- البطاقات الذهبية أو الفضية: **Golden or Silver Card** يمنح المصرف هذه البطاقات للأشخاص الذين يبلغ حجم تعاملهم مع المصرف إلى مقدار متميز لتسهيل حصولهم على خدمات المشتريات المختلفة ويعفى حاملها من مشقة حمل مبالغ مالية كبيرة فضلاً عن أنها تعرّف بشخصية الزبون ونشاطه مع المصرف.

ب. خدمة المصرف المنزلية: **Home Banking** هو ذلك الحاسوب الشخصي الموجود بالمنزل أو مكان العمل أو أي مكان والذي يتصل بحاسوب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر أو رقم سري أو كليهما من إتمام العمليات المصرفية المطلوبة وهذا يتضمن السرية العالية في التعامل.

ت. التحويل الإلكتروني للأموال: **Electronic Funds Transfer** يقوم على فكرة النقل من حساب إلى آخر من دون الاعتماد على الأساليب التقليدية المستخدمة عند إتمام المعاملات المالية، وهناك ثلاث صيغ هي :

- الصراف الآلي (ATM) (Automated Teller Machines)؛

- التحويل الالكتروني للأموال عند نقطة المبيعات - Electronic Fund Transfer Of

:Point Of Sales

- التبادل الالكتروني للبيانات. Electronic Data Interchange.

ث. الفروع المؤتمتة بالكامل: Full Automated Branches وهي أحدث شكل من أشكال الخدمة المصرفية وتعتمد بشكل أساسي على الأدوات التكنولوجية الحديثة التي تقوم بتوفير تشكيلة من الخدمات المصرفية المباشرة التي تقوم بعمليات السحب والإيداع والاستفسار وغيرها.

ج. التلفاز التفاعلي في تسويق الخدمات المصرفية: وهي خدمة تقدمها المصارف لزبائنها عن طريق وجود شبكة اتصالات تسمح لزبائنها الاتصال بالمصرف بوساطة رقم مخصص ومرتبطة بالحاسوب المركزي للمصرف وبعد ذلك يطلب من الزبون ان يدخل رقمه السري فيدخل رقمه السري على جهاز الهاتف ثم يطلب منه إدخال رقم حسابه ثم يسأل عن العملية المصرفية التي يريدونها الزبون سواء كانت استفسار عن رصيده او استفسار عن سعر الصرف أو أي خدمة أخرى يطلبها الزبون.

ح. النقود الرقمية/النقود الالكترونية: تُعرّف النقود الرقمية بأنها مجموعة من البروتوكولات التي طورتها شركة ديجي كاش أو ما يسمى أي كاش وبدأ استخدامه في هولندا عام 1994 ومع نهاية عام 1998 بدأ بنك مارك توين في سانت لويس في إصدار نقود رقمية الكترونية بالدولار. كما بدأت شبكة Event الأوروبية في فلندا في إصدار النقود الالكترونية.

خ. المصرف الناطق: من الخدمات الجديدة التي يقدمها المصرف لزبائنه خدمة المصرف الناطق الذي يوفر الراحة للزبون عن طريق الهاتف، بحيث يمكن الاتصال بالمصرف وعلى مدار الساعة ومن أي مكان في العالم للاستفسار عن أرصدة حساباته ويجب المصرف الناطق على جميع الاستفسارات والخدمات آليا بوساطة استخدام جهاز الحاسوب والمبرمج باللغة العربية والإنجليزية، أي حسب اختيار الزبون.

3.2 مزايا العمل المصرفي الالكتروني الافتراضي:

يتميز العمل المصرفي الالكتروني بتقديم خدمات متميزة عن خدمات العمل المصرفي التقليدي تلبي احتياجات الزبون وهو ما يحقق مزايا عديدة من أهمها: (فهد، 2011، الصفحات 8-9)

أ- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن: يتميز العمل المصرفي الإلكتروني بقدرته على الوصول إلى قاعدة عريضة من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما يتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طوال أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للزبون، إضافة إلى أن سرية المعاملات والتي تزيد من ثقة الزبائن.

ب- تقديم خدمات مصرفية متكاملة وجديدة: يتضمن العمل المصرفي الإلكتروني كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر الوسائل الحديثة تميزها عن الأداء التقليدي مثل:

- إصدار النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية؛

- إمداد الزبائن بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف؛

- تقديم طريقة دفع الزبائن للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً؛

- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للزبائن؛

- طريقة تحويل الأموال بين حسابات الزبائن المختلفة.

ج- خفض التكاليف: من أهم ما يميز العمل المصرفي الإلكتروني هو أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بأعمال الصيرفة التقليدية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب الزبون، فتبين نتائج المقارنة بين العمل المصرفي الإلكتروني والتقليدي بأن تكلفة تقديم الخدمات في القنوات الإلكترونية تقل بنحو ستة مرات عنها في القنوات التقليدية للعمل المصرفي، وأن نسبة التوفير في التعاملات المصرفية الإلكترونية تقدر بنحو (89 %) للمعاملات المصرفية عبر الانترنت عنها في الأنماط التقليدية.

د- سرعة إنجاز الأعمال المصرفية: مع اتساع وسائل التقنية الحديثة وما أحدثته من سرعة في إنجاز الأعمال المصرفية، أضحت سهلاً على الزبون الاتصال بالمصرف وإن يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية مما لو انتقل الزبون إلى مقر المصرف شخصياً لأداء نشاطه المطلوب.

هـ- خدمات البطاقات: يوفر العمل المصرفي الإلكتروني خدمات متميزة لرجال الأعمال والزبائن 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 الزبون من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن، وتشتمل على خدمات

مجانية على مدار الساعة برقم خاص، خدمة مراكز الأعمال، والإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى كثير من الخدمات الخاصة الأخرى. وعموما يتيح العمل المصرفي الإلكتروني خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، إلا أن التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذا العمل المصرفي في كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية.

3. الأطار التطبيقي للدراسة

1.3 تعريف مصرف PayPal الافتراضي:

PayPal هي موفر خدمات دفع، وهي تنفذ ذلك الدور عبر إعداد خدمات **PayPal** واستضافتها وصيانتها وتقديمها إليك عبر الإنترنت. تتيح لك خدماتنا إرسال المدفوعات إلى أي شخص يمتلك حساب **PayPal**، وكذلك تلقي المدفوعات، أينما توفرت هذه الخدمة. يتباين توفر الخدمة الخاصة بنا حسب الدولة/المنطقة. (**PayPal**)

هي شركة أمريكية تعمل بنظام مدفوعات عبر الإنترنت في معظم البلدان التي تدعم تحويل الأموال عبر الإنترنت وتعمل كبديل إلكتروني للطرق الورقية التقليدية مثل الشيكات والحوالات المالية. تعمل الشركة كمعالج دفع للبائعين عبر الإنترنت ومواقع المزادات والعديد من المستخدمين التجاريين الآخرين. إنها تفرض رسوماً مقابل مزايا مثل المعاملات بنقرة واحدة وذاكرة كلمة المرور. تأسست **PayPal** في عام 1998 باسم **Confinity**، وكان طرحها العام الأولي في عام 2002. وأصبحت شركة فرعية مملوكة بالكامل لـ **eBay** في وقت لاحق من ذلك العام، بقيمة 1.5 مليار دولار. في عام 2015، انفصلت **eBay** عن **PayPal** لمساهمي **eBay**، واحتلت الشركة المرتبة 204 في قائمة **Fortune 500** لعام 2019 من أكبر الشركات الأمريكية من حيث الإيرادات. (**wikipedia**)

يخزن **PayPal** معلومات الدفع، مثل أرقام الحساب المصرفي أو بطاقات الائتمان، بحيث لا يضطر العملاء إلى كتابة الأرقام في كل مرة يشتركون فيها شيئاً ما. يخفي أيضاً هذه المعلومات المالية عن الشركات، مضيفاً عنصر الأمان للتسوق عبر الإنترنت. يمكن للشركات الصغيرة والشركات الكبيرة على حد سواء دمج مدفوعات **PayPal** في عملية الدفع عبر الإنترنت. بصفتك عضواً في **PayPal**، يمكنك: (**HSIAO, 2020**)

- تحويل الأموال إلى أو من حسابك المصرفي إلى حساب PayPal الخاص بك؛
- احصل على سلفة نقدية من بطاقتك الائتمانية وقم بإيداع المبلغ في حساب PayPal الخاص بك؛
- قم بإجراء مدفوعات من شخص لآخر (P2P) عن طريق تحويل الأموال من حساب PayPal الخاص بك إلى حساب آخر؛
- أرسل لك شيكاً بالبريد لرصيد حسابك على PayPal؛
- احصل على بطاقة خصم PayPal يمكنك استخدامها لإجراء عمليات شراء في العالم الحقيقي من حساب PayPal الخاص بك.

2.3 آلية عمل مصرف PayPal الافتراضي:

لكي يصبح لديك حساب في paypal كل ما عليك أن تقوم بالتسجيل لدى الموقع الإلكتروني www.paypal.com، بمعلومات صحيحة وليست وهمية، وإنشاء بريد إلكتروني جديد خاص بخدمات paypal، ليصبح بعد ذلك البريد الإلكتروني دليلاً على حسابك الرسمي في paypal، فعندما تريد أن تشتري من موقع شيئاً ما وتتوافر لديه خدمة الدفع بواسطة paypal فكل ما عليك أن تفعله الضغط على زر الدفع وسيأخذك إلى موقع بي بال وبالتالي تضع فقط بريدك الإلكتروني وكلمة السر وتوافق على الدفع، وهذه الخطوات تتم علمية الشراء وكذلك عملية البيع. وتختلف عمليات البيع والشراء باستخدام paypal وبطاقات الفيزا والماستر خاصة فيما يتعلق بالأمان، حيث لم تكن هناك حاجة لتعبئة نموذج الدفع المعتاد للبطاقات الائتمانية في كل موقع تشتري منه والذي يحتفظ بنسخة من معلوماتك يمكن اختراقها والوصول إلى معلوماتك المالية. (فاروق، 2014)

يُعرف الاستثمار الإلكتروني بأنه وضع الاستثمارات النقدية في الأعمال التجارية مع توقع الحصول على أرباح في المستقبل من خلال الإدارة التسويقية الإعلامية له، والتي عادة ما تقوم نجاحاتها على فهم طريقة تفكير فئة المستهلكين المستهدفة وقراءة أفكارهم وترجمتها إلكترونياً بشكل بسيط يخدمهم ويجني الأرباح بعد ذلك، وقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً مهماً كعامل يقدم ميزة تنافسية يمكن الانتفاع بها مع ظهور الإنترنت والتجارة الإلكترونية كعوامل جوهرية في الأعمال التجارية ويقترح بعض الباحثين أن في أنظمة المعلومات يمكن أن تؤدي إلى مكاسب مختلفة من حيث الميزة التنافسية التجارية، ومن يريد أن يزداد دخله بأسهل

الطرق يسلك طريق الإنترنت، ولكن بمعرفة المطلوبات التالية: (السالم و إخلاص، 2018، صفحة 390)

تقوم الشركة بعرض مجموعة من الإعلانات للمشارك ويقوم بدوره بالضغط عليها مقابل الحصول على مبلغ عن كل إعلان، والإعلان الإلكتروني الموجه للمستهلك ما هو إلا نتاج عقد يبرم بين طرفين هما المعلن ووكالة الإعلان، ويعد عقد الإعلان الإلكتروني من العقود التي تبرم وتنفذ عبر الإنترنت، وفي حالة الاتفاق على شراء مساحة إعلانية على الإنترنت، فإنه يجب تحرير عقد مكتوب بين الطرفين، وقد أصبحت الإعلانات التجارية الإلكترونية أحد أهم المعالم البارزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبحكم انتشارها وتنوع أساليبها وتطورها التقني تؤثر في سلوك المستهلك ويبني عليها قراره في الإقبال على التعاقد، وأن شرط وضوح الإعلان الإلكتروني يعني أن يتضمن الإعلان البيانات الكافية عن السلعة أو الخدمة المقدمة والتي من شأنها خلق تفكير واعي، والإعلان التجاري أن يكون سلعة الهدف من إنتاجها أو توزيعها تحقيق الربح وإما أن يكون خدمة تقدم للمستهلك، وتفهم الخدمات هنا بمعنى واسع تشمل أنشطة متنوعة ومختلفة مثل أعمال وكالات السفر والسياحة وأعمال الوساطة وتنظيم العروض والمؤتمرات، وبعد التسجيل في الموقع في هذه الطريقة تقوم الشركة بإعطاء مبلغ معين مقابل تسجيل المشارك في أحد المواقع، فمعظم المواقع تعطى 1 سنت للضغط على إعلان وتوفر في حدود 10 إعلانات يوميا وتعطى 100¢ على المشاركين عن طريق هذا المشارك، كم شخص ممكن أن يشارك عن طريق هذا المشارك؟ من السهل أن تصل إلى 20 شخص.

10 إعلانات $\times$ 1 سنت = 10 سنت = 0.1 دولار يوميا بالنسبة للمشاركين عن طريقك:

10 إعلانات $\times$ 20 شخص $\times$ 1 سنت = 200 سنت = 2 دولار يوميا

المجموع: 2.1 دولار يوميا $\times$ 30 يوم = 63 دولار شهريا.

هذه الحسابات على موقع واحد فقط و 20 شخص فقط و 10 إعلانات فقط يعني لو

اشتركت في 10 مواقع مثلا سيكون الناتج 630 دولار شهريا، ويحقق $7560 = 360 \times 10 \times 2.1$ دولار سنويا.

3.3 تقييم عمل مصرف PayPal الافتراضي:

أ- المميزات: تتجلى في النقاط التالية: (أفضل 4 بنوك إلكترونية لعام 2020، 2020)

- إمكانية إرسال واستقبال الأموال من أي شركة أو شخص من أي دولة وفي أي وقت:

- إمكانية سحب الأموال الى بطاقتك الائتمانية أو حسابك البنكي؛
- القدرة على شراء السلع والخدمات من مختلف المواقع بطريقة امنة؛
- مصاريف العمولة مرتفعة نوعاً ما تصل الى 4.9 % عند كل ارسال أو استقبال؛
- متوفر تطبيقات على الجوال الايفون- اندرويد؛
- يتيح اصدر بطاقة ائتمانية لصحاب الحساب (لدول محددة)؛
- يقدم قروض لأصحاب الاعمال (غير متاح لكل الدول)؛
- هناك حظر على بعض الدول يمكن التعرف عليها من خلال تعليمات الموقع؛
- متوفر اللغة العربية في الموقع؛
- يستلزم فيزا كارد لتأكيد فتح الحساب؛
- كما أن هناك مميزات أخرى تتمثل في: (خدمات باي بال)
- أنشئ حساب باي بال (PayPal) عن طريق خدمات QNB المصرفية عبر الإنترنت،
وقم بإضافة معلومات بطاقتك الائتمانية أو بطاقة الخصم الخاصة بك.
- يمكنك تعبئة حسابك على باي بال (PayPal) من خلال حسابك لدى QNB.
- أرسل الأموال إلى أيّ مستخدم يمتلك حساب باي بال (PayPal) في أيّ مكان في العالم.
- حوّل الأموال من محفظة PayPal إلى حسابك في QNB
- ب- السليبيات: تتمثل في: (غريغوري)
- لا تغطي سياسات حماية البائع في PayPal السلع الرقمية.
- هناك رسوم ضخمة مقابل عمليات رد المبالغ المدفوعة.
- أنت محدود من حيث الاستخدام وتخضع لتعليق الحساب في أي وقت مما قد يؤدي إلى تجميد الأموال لعدة أشهر.
- قد يستغرق الأمر أربعة أيام عمل حتى يتم إلغاء الأموال المسحوبة في حسابك المصرفي.
- هناك عدد من الأشخاص الذين يرفضون استخدام PayPal، مما قد يؤدي إلى فقدان النشاط التجاري.
- قد يكون من الصعب الاتصال بقسم خدمة عملاء PayPal.

4. خاتمة:

1. النتائج:

- إن استثمار الأموال عبر الإنترنت يحتاج إلى إدارة إلكترونية محترفة تعي المبادئ الرئيسية في إدارة المخاطر ورؤوس؛
- يتيح مصرف PayPal لمستخدميه إمكانية استخدام 26 عملة لإنشاء حساباتهم، بما في ذلك العملات الرئيسية، كما يتيح لمستخدميه إمكانية إرسال واستقبال المدفوعات بأكثر من 100 عملة مختلفة، وكذلك سحب الأموال من حسابات PayPal إلى حساباتهم المصرفية باستخدام 57 عملة مختلفة؛
- تختلف التسميات حول مفهوم المصارف الإلكترونية ولكنها تصب في مفهوم واحد هو المصارف التي تعمل عن طريق شبكة الانترنت، ومن ثم يمكن للزبون أن يتصل بالمصرف مباشرة بالاشتراك العام، عبر شبكة الانترنت وإجرائه لمختلف التعاملات بيسر وسهولة، وبالتالي تعد فرصه فريدة للوصول إلى عدد أكبر من الزبائن دون فروع طبيعية متزايدة مع تحسن عرض منتجها، وهذا ما يتبعه مصرف PayPal في إنجاز تعاملاته التجارية العالمية؛
- كنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال جاءت المصارف الإلكترونية مثل مصرف PayPal والتي ساهمت بشكل فاعل في تقديم خدمات متنوعة، وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان؛
- يقوم العمل المصرفي الإلكتروني على تكنولوجيا مصممة بطبيعتها لغرض توسيع المدى الجغرافي الافتراضي للمصارف والعملاء الذين يمكنهم من خلال التعامل مع البعض دون حاجة للوجود المادي لكليهما؛
- إن أهم التحديات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني هو الجانب الأمني، فأغلبية الزبائن يتعدون عن الخدمات المصرفية الإلكترونية بسبب مخاوفهم الأمنية؛ فضلا عن ضعف أو قلة البنية التحتية التكنولوجية وعدم وضوح التشريع الصحيح الذي يحكم العمل المصرفي الإلكتروني؛
- لقد أتاحت شبكة الانترنت للمصارف الفرصة للتوسع في تقديم خدماتها في أسواق أجنبية دون الحاجة إلى تكبد المزيد من النفقات وعمل التحليلات التي تحتاج إليها عادة لتأسيس فرع خارجي، أو وكالة أو مؤسسة تابعة ومن شأن ذلك أن يؤدي إلى قيام المصارف

بممارسة أنشطة مصرفية إلكترونية متجاوزة للحدود الوطنية دون فهم كامل وسليم للعملاء المحليين ولتقاليد السوق والأنظمة والقوانين والمتطلبات القانونية. فقد أصبح العمل المصرفي يقدم على أساس الأسلوب الحديث وليس على أساس انتشار عدد فروع المصارف للحصول على نقاط البيع .

2. التوصيات: نوصي بمايلي:

- نظرا للاعتماد الكبير على التكنولوجيا في كافة أوجه العمل المصرفي الإلكتروني، لا بد من توفير بنية تحتية تكنولوجية بإمكانها ان تسهل إمكانية الارتباط والعمل مع أنظمة أخرى وتضمن امن وسلامة وتوفر البيانات؛

- لا بد أن يرافق العمل المصرفي الإلكتروني اعتبارات خارجية تشمل كل ما يمكن عمله لحماية المعلومات من جميع الاستعمالات غير المسموح بها مثل تغيير المعلومة او إلغائها أو الاطلاع عليها وانتهاك سريتها او نشر معلومات غير صحيحة ومنع الخدمة او سرقة الأجهزة ووسائل التخزين...الخ .

- على المصارف تحمل مسؤوليتها لأي أضرار محتملة على العملاء بسبب عدم دقة أو عدم اكتمال المعلومات حول المنتجات والخدمات والأسعار التي تقدمها على الموقع الإلكتروني وعمليات التوثق اللازمة المتحقق مبدئيا يجب على المصرف التأكد من هوية العملاء الجدد وصحة البيانات المقدمة والتحوط التام لمنع المتطفلين من الاطلاع على الحسابات والعمليات المصرفية الإلكترونية بشتى الوسائل التقنية؛

- لا بد من مواصلة المنظمات والهيئات الدولية في عقد الاتفاقيات وسن قوانين صارمة في كل القطاعات المالية والمصرفية، وذلك بفرض قيود على حركة الأموال، لأن ظاهرة غسيل الأموال تُعد من أخطر الجرائم المالية بسبب انعكاساتها السلبية علة الاقتصاد؛

- الاستفادة من خدمة المصارف الإلكترونية ولا سيما مصرف PayPal لتسهيل الأعمال

المصرفية وسرعة تنفيذها والاستفادة من مكاسبها المذهلة على المستوى الشخصي والتجاري؛

- التأكيد على عدم إجراء أي تعامل مع المصارف الوهمية وتعزيز الحيطة والحذر تجاه

العملاء الذين يتعاملون مع المصرف المراسل وتحديث ملفات المصرف زبون المصرف المراسل ومراقبة وتقديم التقارير الخاصة بالأنشطة المشكوك فيها.

5. قائمة المراجع:

• المؤلفات:

- 1- حازم نعيم، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية، دار وائل للنشر، (الأردن: دار وائل للنشر، 2003).
- 2- مؤسسة النقد العربي السعودية، قواعد الخدمات المصرفية الالكترونية، إدارة التقنية البنكية الرياض، (المملكة العربية السعودية: إدارة التقنية البنكية الرياض، 2010)
- المقالات: المؤلف(ة)، عنوان المقال، اسم المجلة، المجلد، العدد، السنة
- 1- اخلاص باقر النجار. (2004). العمل المصرفي الالكتروني المفهوم المتطلبات. مجلة العلوم الاقتصادية، العدد: 14، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق، 159-168.
- 2- رجاء عبد الله عيسى السالم، و باقر هشام إخلاص. (2018). أثر التعاملات المصرفية الإلكترونية على زيادة الإيرادات الصافية لمصرف paypal في الولايات المتحدة الأمريكية للمدة 2010-2016. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد: 109، المجلد: 24، جامعة البصرة، العراق، 383-401.
- 3- عبد الرضا شفيق البصري، و عادل طاهر هديل. (2018). تقنيات الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها في جودة الخدمة المصرفية. مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد: 114، الكلية التقنية ببغداد، العراق، 132-152.
- 4- عز الدين كامل. (2004). مفهوم ومقومات العمل المصرفي الإلكتروني. مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد: 282، اتحاد المصارف العربية، بيروت.
- 5- نصر حمود مزنان فهد. (2011). إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية. مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد: 4، بغداد، العراق، 1-34.

• المدخلات:

- 1- قدة حبيبة، آليات وضوابط البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الدولي: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع -تحديات- آفاق-، 26-27 فيفري 2018، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

• مواقع الأنترنت:

- 1- HSIAO, A. (2020, 6 26). What Is PayPal? Consulté le 12 7, 2020, sur the balance smb: <https://www.thebalancesmb.com/paypal-working-on-ebay-1140193>

- 2- PayPal. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 11 20, 2020، من
https://www.paypal.com/ae/webapps/mpp/ua/useragreement-full?locale.x=ar_AE
- 3- wikipedia. (s.d.). Consulté le 12 10, 2020, sur PayPal: <https://en.wikipedia.org/wiki/PayPal>
- 4- أفضل 4 بنوك إلكترونية لعام 2020. (2020, 11 24). تاريخ الاسترداد 12 2, 2020، من fxborssa:
<https://www.fxborssa.com/post/%D8%A3%D9%81%D8%B6%D9%84-%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83-%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85-2020>
- 5- أليسا غريغوري. (بلا تاريخ). UNITINAL. تاريخ الاسترداد 12 5, 2020، من إيجابيات وسلبيات PayPal للشركات الصغيرة:
<https://ar.unitinal.com/%D8%A5%D9%8A%D8%AC%D8%A7%D8%A8%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%B3%D9%84%D8%A8%D9%8A%D8%A7%D8%AA-paypal-%D9%84%D9%84%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%BA%D9%8A%D8%B1%D8%A9>
- 6- خدمات باي بال. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 11 25, 2020، من QNB:
<https://www.qnb.com/sites/qnb/qnbqatar/page/ar/arpaypalservices.html>
- 7- محمود فاروق. (10 10, 2014). بنك الكتروني للسحب والايداع... PayPal. تاريخ الاسترداد 12 2, 2020، من الانباء: -
<https://www.alanba.com.kw/ar/economy-news/504228/10-10-2014-PayPal-%D8%A8%D9%86%D9%83-%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A-%D9%84%D9%84%D8%B3%D8%AD%D8%A8-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%8A%D8%AF%D8%A7%D8%B9>
- 8- علي نافع. (10 07, 2020). المصارف الالكترونية. تاريخ الاسترداد 12 3, 2020، من
www.almadasupplements.com/news.php