الباب الثالث :

نظم الأعمال المصرفية الإلكترونية

ويهدف ذلك الباب إلى شرح وتعميق الرؤية العملية لنظم العمليات المصرفية الإلكترونية وأهم المفاهيم وانعكاس ذلك على تصميم النظم وبعد قراءة هذا الباب يستطيع القارئ التعرف على الأعمال الإلكترونية في المصارف كنموذج تطبيقي لنظم المعلومات الإدارية .

الفصل الأول :

نظم العمليات المصرفية الإلكترونية في البنوك

الحكومة والتجارة الإلكترونية[1] :

يعتبر مصطلح التجارة الإلكترونية Electronic commerce من المصطلحات الحديثة في عالم المال والأعمال، وتعتبر التجارة الإلكترونية نتيجة منطقية وحتمية للتطور التكنولوجي الذي إذا وانتشر في العالم بصفة عامة، والمنطقة العربية بصفة خاصة. واعتبارًا من أبريل 1995

---

(1) لمزيد من التفاصيل يرجى الرجوع إلى:

أ- د. إبراهيم العيسوي، **"التجارة الإلكترونية"**، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2003 ص.ص9-75.

ب- البنك الأهلي المصري، النشرة الإقتصادية، المجلد (52)، العدد (4)، القاهرة، 1999 ص.ص10-13.

ج- رأفت رضوان وآخرون، **"الضرائب في عالم الأعمال الإلكترونية"**، التنمية والسياسات الإقتصادية، المجلد (2)، يونيو 2000 ص.ص9- 34.

د- محمد أديب غنيمي، **"مستقبل الحاسبات"**، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001.

هـ- المرجع: **"محاسبة المسؤوليات كنظام للمعلومات في مجال تحديد السلطة والمسؤولية لتحقيق الرقابة الفعالة"**، القاهرة، العدد الرابع والثمانون، السنة 21، يوليو 2005 ص.ص89-103.

و- عالم الكمبيوتر، **"كيف تبنى شبكة كمبيوتر"**، أعداد من 89 حتى 97، 1995.

ز- روبين رولاند، ترجمة بهاء شاهين، **"الدليل المبتكر للبحث عبر الإنترنت"**، مرجع سبق ذكره ص.ص15- 206.

ك- د. محمد عبد الفتاح محمد، د. طارق عبد العال حماد، **"التطبيقات المحاسبية بأستخدام الحاسب"**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 200، ص.ص212-218.

ل- د. إبراهيم أحمد الصعيدى، **"دراسات في نظم المعلومات المحاسبية والإدارية"**، بدون ناشر، 1994، ص.ص201-267.

ى- أ. محمد عبد العزيز زيد، **"التجارة الإلكترونية"**، سلسلة أوراق بحثية إقتصادية، المصرف الإسلامي الدولي، مركز الإقتصاد الإسلامي، العدد الأول، أكتوبر 2002.

(وذلك عقب تحويل الإشراف على الإنترنت من الهيئة القومية للعلوم في الولايات المتحدة الأميريكية إلى القطاع الخاص)، فقد صارت الإمكانية متاحة لتقديم كافة الخدمات التجارية والمالية من خلال الإنترنت (الوسيط الإلكتروني التي تعتمد عليه التجارة الإلكترونية).

والتجارة الإلكترونية: يقصد بها عمليات تبادل السلع والخدمات عن طريق وسيلة إلكترونية أو وسيط إلكتروني وقد أخذ المشرع المصري في قانون التجارة الإلكترونية بذلك التعريف، ويلزم التفرقة بين التجارة الإلكترونية التقليدية وغير التقليدية، ومعيار التفرقة بينهما يتوقف على مدى إتمام الأنشطة التجارية كلها عبر شبكة الإنترنت، ويمكن تعريف التجارة الإلكترونية بأنها تشمل مجموعة أنشطة الإنتاج والتوزيع والتسويق وبيع وتسليم السلع والخدمات عن طريق الوسائط الإلكترونية، ويقتصر هذا التعريف على السلع والخدمات، في حين أن التجارة الإلكترونية تشمل أيضًا التبادل الإلكتروني للبيانات والمعلومات، وهنالك تعريف أكثر عمومية واتساعًا للتجارة الإلكترونية وهذا التعريف يوضح أن التجارة الإلكترونية تراد في الأعمال الإلكترونية، حيث إن هي e commerce إنجاز كل الوظائف (للشركات والمؤسسات) عبر الشبكات وباستخدام أنظمة الكمبيوتر سواء كانت وظائف داخلية ووظائف خارجية وجدير بالذكر أن هنالك بنوك في المنطقة العربية قد أخذت بذلك ومنها البنك المصري الأميركي والبنك الأهلي سوستيه جنرال، وبنك المؤسسة العربية المصرفية في البحرين، والبنك السعودي الأميركي والبنك الأهلي التجاري في السعودية والبنك اللبناني للتجارة ومصرف قطر الإسلامي، وغيرها من البنوك العاملة في المنطقة العربية.

ومن الاستقراء للواقع العربي نجد أن كثير من البنوك العاملة في المنطقة العربية لم تتهيأ وتستعد للمواجهة مع التطور الإلكتروني الهائل وأن كان البعض قد أخذ بالفكر الحديث في استخدام الحاسبات، ولكن دون التطرق إلى الاعتماد على شبكة الإنترنت في القيام بالوظائف الداخلية والخارجية، ولكن نجد أن بعض البنوك في المنطقة العربية قد أخذ بذلك المصطلح في القيام بالوظائف الداخلية مثل E A B، وبنوك أخرى مثل البنك الأهلي المصري قد أخذ بذلك المصطلح للقيام بتقديم بعض الخدمات عبر الإنترنت (وظائف خارجية) ومثال ذلك عن طريق خدمة عملاء الأوراق المالية (أن تتم تلك الصفقات عبر الكارت الشخصي

للعميل)، وغيرها من الخدمات المقدمة للعملاء تتم عن طريق تلك الشبكة ومما سبق يمكن القول إن التجارة الإلكترونية هي الضيف الثقيل الذي سوف يفرض على كافة المؤسسات والشركات، لذا يلزم الأخذ بمزايا ذلك الضيف وتجنب عيوبه المتوقعة بإتباع استراتيجية واضحة للتعامل معه.

الحكومة الإلكترونية[1]:

مكونات الحكومة الإلكترونية وهى تنقسم إلى مكونين هما:

المكون الأول: المكونات المادية وتشمل الآتي:

- الأجهزة والمعدات.
- الأنظمة والبرامج وقواعد البيانات.
- القوى البشرية.
- البنية التحتية (شبكة الاتصالات).
- التنظيم القانوني والتشريعي.
- التدريب.
- تهيئة التنظيم الإدارى.
- توفر تقنية المعلومات وجعلها متاحة للجميع.

المكون الثاني: المكونات المعنوية وتشمل الآتي:

- تحديد الأهداف والرؤية الواضحة.
- الدعم السياسي من القيادة السياسية والدعم الإداري من القيادات الإدارية.
- زيادة مستوى الشفافية في التعامل داخل المنظمة وخارجها.
- نشر الوعي بأهمية الحكومة الإلكترونية.
- وضع الخطط الاستراتيجية.
- التوازن بني الخطط والتنفيذ.
- توفر المعلومات إتاحتها للجميع.

لماذا الحكومة الإلكترونية:

- تحسين مستوى الخدمة المقدمة.
- السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة.
- توفير المعلومات في وقتها.

---

(1) عبد العزيز الحسن: الحكومة اللإلكترونية من منظور إدارى ورقة عمل مقدمة للملتقى الثانى للجمعية السعودية للإدارة الرياض – قاعة الملك فيصل – فندق الانتركونتنتال، مارس 2004.

جودة القرارات المتخذة نظرًا لتوفر المعلومات:

- إتاحة التبادل المعرفي بين القطاعات المختلفة.
- جودة الخدمات المقدمة والمساواة في التنفيذ بين المستفيدين.
- الحصول على الخدمة المطلوبة من أي مكان.

متطلبات الحكومة الإلكترونية:

- دعم القيادة السياسية والإصرار على التغيير والتحول إلى الحكومة الإلكترونية.
- توفير بنية تحتية ذات مواصفات استراتيجية.
- إيجاد مرجعية تتصف بالمرونة.
- إيجاد نوع من الثقة في الحكومة الإلكترونية من الجميع.
- العمل على تغيير المناخ الإداري في الجهاد ذات العلاقة.
- التحول التدريجي في التطبيق.
- إعطاء التدريب أهمية خاصة وعلى جميع المستويات.
- توفر الغطاء القانونى والنظامى.

مراحل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية (ثلاث مراحل):

المرحلة الأولى: تدوال المعلومات آليًا داخل الجهاز الحكومى.

المرحلة الثانية: التبادل المعلوماتى بين الأجهزة الحكومية.

المرحلة الثالثة: تقديم الخدمة للجميع.

الحكومة الإلكترونية المصرية[1]:

يعتبر تحديث الدولة المصرية وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أحد الوسائل الرئيسية للاستمرار في برنامج الإصلاح الاقتصادى والاجتماعى في عهد الرئيس محمد حسنى مبارك، ولا شك أن هذا التطوير سينعكس بشكل إيجابى على

(1). http://www.egypt.gov.eg

المواطنين والمستثمرين وشركات قطاع الأعمال التي تتعامل مع الجهات الحكومية حيث تهدف عملية التطوير بشكل رئيسي إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطن في زمن قياسي وبأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العالمية. انظر الشكل التوضيحى رقم (2).

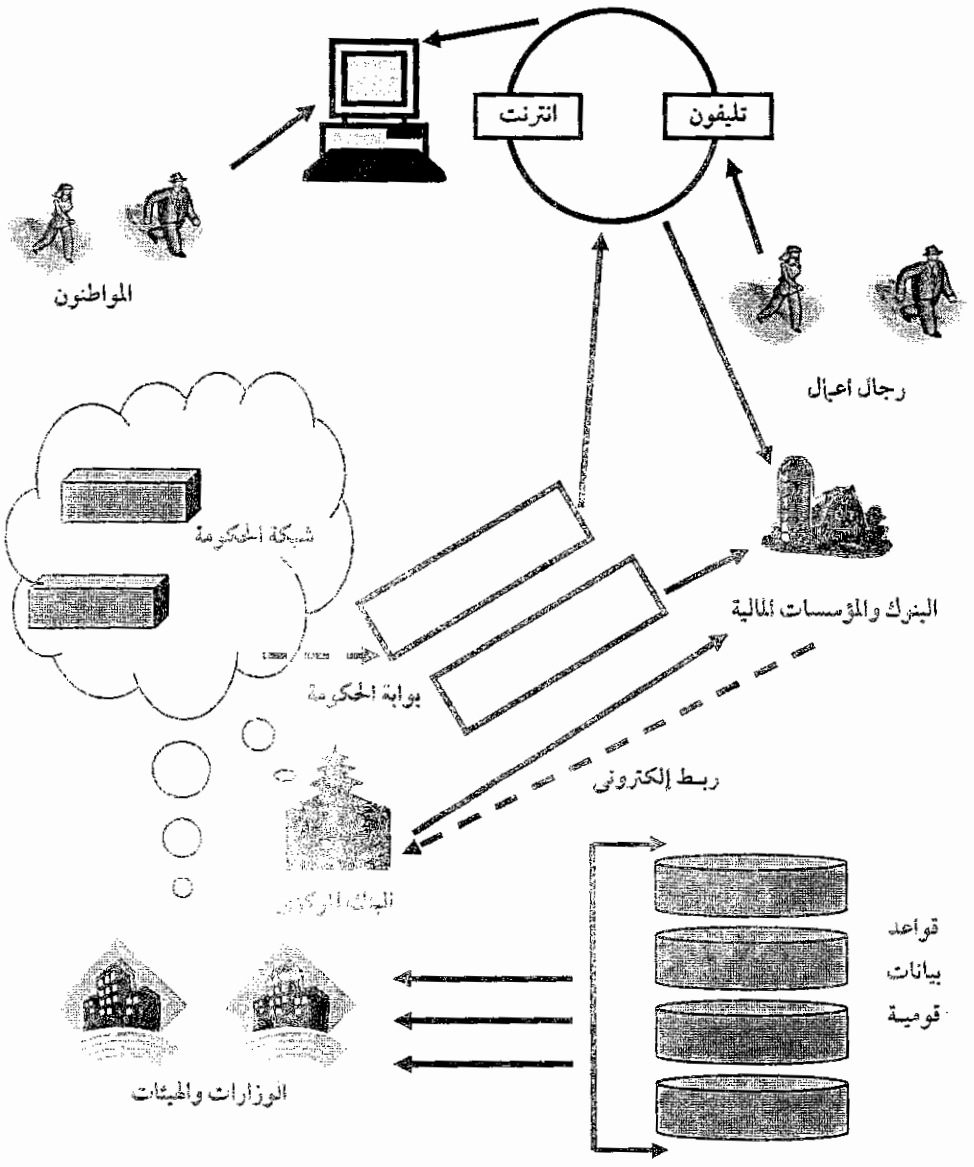
ومن هذا المنطلق فقد تتعاون وزارة الاتصالات والمعلومات مع جميع الوزارات والهيئات الأخرى في إعداد وتنفيذ برنامج عمل متكامل لبناء نظم لمكينة الخدمات التي تقدم للجمهور وذلك من خلال برنامج الحكومة الإلكترونية.

الخدمات المتاحة التي تقدمه الحكومة المصرية على الإنترنت:

- طلب الحصول على قيد ميلاد (مصلحة الأحوال المدنية).
- خدمات الضرائب والجمارك (المركز الجمركى الضريبى النموذجى).
- طلب بدل فاقد لبطاقة رقم قومى (مصلحة الأحوال المدنية).
- خدمات تجديد رخص المركبات (الإدارة العامة لمرور الجيزة).
- خدمات مخالفات المركبات (نيابات مرور الجيزة).
- خدمات الكهرباء للشركات (شركتا شمال وجنوب الدلتا لتوزيع الكهرباء).
- فواتير التليفونات (الشركة المصرية للاتصالات).
- خدمات الكهرباء للمنازل (شركتا الإسكندرية والقناة لتوزيع الكهرباء).
- مكتب تنسيق القبول بالجامعات (وزارة التعليم العالى).
- خدمات المصدرين.
- شكاوى السائحين (شرطة السياحة والآثار).
- خدمات ضريبة المبيعات (مصلحة الضرائب على المبيعات).
- خدمات ضريبة المبيعات (مصلحة الضرائب على المبيعات).
- خدمات المولين (مصلحة الضرائب العامة).
- المفقودات.

والشكل التوضيحي رقم (11) يوضح ذلك

الشكل التوضيحى رقم (11)



شكل توضيحي (11) عن الحكومة والتجارة الإلكترونية

أهم المتطلبات التي تفرض على البنوك من استخدام E C :

ضرورة توافر بيئة تشريعية توفر الحماية والثقة والأمان للمتعاملين، وذلك لحماية كافة الأطراف المتعاملة من الغش والتطفل وحماية حقوق الملكية الفكرية وكذلك تنظيم المسائل والنقاط الضريبية.

توافر خدمات مصرفية ملائمة للتعامل عبر الإنترنت، مع ضمان الصفة القانونية للتوقيعات والمستندات الإلكترونية، مع توافر إجراءات الحماية والأمان وتقليل المخاطر للبنوك والعملاء.

توافر رقابة فعالة على المعاملات بين البنوك بعضها البعض وبين البنوك وعملائها بهدف توفير الحماية والأمان من الغش والتطفل وكافة المخاطر المتوقع حدوثها من استخدام التجارة الإلكترونية، ويلزم أن تكون تلك الرقابة من جهات رقابية لديها السلطة للقيام بتلك الواجبات في ظل بيئة قانونية وتشريعية ملائمة.

توافر التسهيلات اللازمة للوصول إلى الإنترنت بتكلفة مناسبة، ونجد أن بعض الدول العربية قد حذت نحو هذا الاتجاه مثل ج.م.ع. والأردن ولبنان، ودول الخليج العربي، العراق، سوريا، الجزائر والمغرب.

يلزم توافر موارد بشرية مؤهلة ومدربة تدريبًا عمليًا على استخدام تكنولوجيا المعلومات وصيانة الأجهزة والمواقع، مع تطوير البرامج والمناهج التعليمية لتتواءم مع التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات، ويمكن استخدام التجارة الإلكترونية كطريق وسبيل للتخفيف من مشكلة البطالة في بعض الدول العربية (توظيف العمالة في قطاع الخدمات).

رفع الوعي لدى الأفراد والشركات والمؤسسات لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات، وذلك بتكثيف البرامج الإعلامية عن أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في المجتمعات.

ومن ضمن المتطلبات أيضًا أن تكون للبنوك والمؤسسات المالية المشابهة استراتيجية ورسالة واضحة لمواجهة المخاطر المترتبة على استخدام التجارة الإلكترونية مع استخدام الأساليب الإدارية الحديثة المناسبة والملائمة لذلك مثل الإدارة بالأهداف والإدارة بالنظم والسابق شرحها في الباب الأول والثاني.

مراحل تطور الحاسب الإلكتروني في الأعمال المصرفية [1]:

نظرًا لأهمية الحاسب الإلكتروني لكافة الأنشطة الاقتصادية ولا سيما النشاط المصرفي، فإن الباحث سوف يقوم بعرض مراحل تطور الحاسب إلكتروني في النشاط المصرفي وهي كما يلي:

(أ) المرحلة الأولى: فترة العمل المحاسبي باستخدام الآلات التقليدية (1955–1965):

في هذه المرحلة لم يستخدم الحاسب الآلي كوسيلة اتصال مما أدى إلى عدم تغيير نطاق الاتصالات ولم تطرأ أي تعديلات ملموسة على أداء الخدمات المصرفية.

(ب) المرحلة الثانية: استخدام الحاسب في ترشيد القرارات المصرفية (1965–1975):

تميزت هذه المرحلة بعدة خصائص منها:

1- تعميم التطبيق الإلكتروني لتشغيل البيانات على غالبية الأعمال المصرفية.
2- تحقيق التكامل بين أنظمة المعلومات الفرعية.
3- إعداد التقارير الدورية عن النشاط المصرفي مثل متوسط السحب اليومي ومتوسط أرصدة الحسابات الجارية.
4- تصميم نظم التكاليف المصرفية والأرباح المصرفية.

(ج) المرحلة الثالثة: استخدام الحاسب في نظم المعلومات المصرفية (1975 حتى الآن) [2]:

اتجهت الوحدات المصرفية إلى استخدام منهج نظم المعلومات وهناك العديد من العوامل التي ساعدت على هذا التحول منها:

1- التقدم التكنولوجي الهائل في مجال التشغيل الإلكتروني للبيانات.
2- زيادة الطلب على الخدمات المصرفية وتنوعها.
3- زيادة حده المنافسة بين الوحدات المصرفية.

---

(1) د.إبراهيم أحمد الصعيدى، مرجع سبق ذكره، ص.ص294– 297.

(2) د.إبراهيم الصعيدى، " مدخل إلى تطبيقات تكنولوجيا الحاسب الإلكترونية " كليه التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة 1996، ص.ص14– 26.

تعريف العمليات المصرفية الإلكترونية [1]:

يقصد بالعمليات المصرفية الإلكترونية تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقًا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف:

1- إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.

2- حصول العملاء على خدمات مثل التعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض.

3- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال، وذلك يتطلب أن يتوافر لدى البنوك سياسات وإجراءات لتقييم المخاطر Assessing والرقابة عليها Controlling ومتابعتها Monitoring.

مزايا نظم العمليات المصرفية الإلكترونية:

1- إن استخدام تكنولوجيا الإنترنت في مجال الخدمات البنكية يخفض من التكاليف الكبيرة التي يتحملها البنك لإجراء عملياته المختلفة، كذلك يقلل من حاجة البنك إلى الاستثمار المكلف في إقامة الفروع المصرفية، فلا حاجة للبنك لتخصيص أماكن أو موظفين لأداء الخدمات للعملاء، ومن ثم تحقق سرعة أداء الخدمة للعميل بأقل تكلفة، وتخلص البنوك من أهم المشاكل التي تواجهها وهي صفوف الانتظار.

وتؤكد المعطيات الدولية أن تكلفة إجراء المعاملات المصرفية بواسطة الإنترنت تشكل نحو 0.2٪ من تكلفتها في حالة الاعتماد على فرع البنك التقليدي، و3.6٪ في حالة استخدام خدمة التليفون. بينما تشكل 8٪ من تكلفتها في حالة استخدام جهاز الصراف الآلي ATM.

---

(1) أ. محمود الشرقاوى، " البنوك الإلكترونية "، مرجع سبق ذكره، ص 1.

2- تقديم خدمات مصرفية جديدة مثل دفع الفواتير إلكترونيا بدون رسوم في حين أن البنوك التقليدية التي تقدم هذه الخدمة تتقاضى رسومًا عالية مقابلها.

3- زيادة كفاءة أداء البنوك وتحسين مستوى الخدمة.

4- توفير الوقت والجهد للعميل وأيضًا لموظفي البنك فضلًا عن توافر الخدمة على مدار 24 ساعة بما فيها أيام العطلات الرسمية.

5- إحكام الرقابة على العمليات المصرفية.

6- إرسال واستقبال المستندات بسرعة فائقة مما يسهل عمليات التجارة الخارجية.

7- زيادة القدرات التنافسية للبنوك والمؤسسات المالية الوطنية مع نظيرتها العالمية وفتح الباب أما تواجد أكبر للبنوك الوطنية في الأسواق الخارجية.

8- تسهيل الحصول على البيانات المالية الخاصة بالعميل، فالعملاء الذين يتعاملون مع بنوك الإنترنت يستطيعون استخدام تطبيقات برامج الكمبيوتر الخاصة بإدارة الأموال من خلال حساباتهم على الإنترنت في نقل المعلومات المالية الخاصة بهم من حساباتهم الإلكترونية إلى ملفات على الكمبيوتر الخاص بهم.

متطلبات العمليات المصرفية الإلكترونية[1]:

1- ضرورة الاهتمام باستيعاب أساليب التكنولوجيا بسرعة وكفاءة واقتناء الوسائل الحديثة وتطبيقها على نحو سليم، حتى يمكن للبنوك الصمود أمام المنافسة الشديدة في ظل إزالة القيود والحدود أمام المعاملات في إطار العولمة التي تمتد آثارها بسرعة مذهلة لتشمل كل جوانب الحياة.

2- الاهتمام بتنمية الموارد البشرية في البنوك وتهيئة العاملين وتطوير نوعية تدريبهم بما يتواكب مع مستحدثات العصر وذلك عن طريق إيفادهم في بعثات تدريبية لاستيعاب وسائل التكنولوجيا المستخدمة في البنوك والاستعانة بخبراء في

(1) Mark Dukin , **"In Search of the internet – Banking customer Exploring the use of decision styles"** , International Journal of Bank Marketing , Dec 2004 , Vol. 22, Issue 7, pp 484 - 503.

تكنولوجيا المعلومات لتدريب كوادر جديدة على استخدام الأدوات المعاصرة.

3- ضرورة وضع التشريعات التي تحفظ حقوق كل من البنوك والعملاء في حالة البنوك الإلكترونية وخاصة فيما يتعلق بالتوقيع الإلكتروني والذي يعد الشرط الأساسي للمعاملات الدولية والمحلية عبر الإنترنت.

4- العمل على وضع مبادئ مناسبة لإدارة المخاطر المتعلقة بالعمليات المصرفية الإلكترونية وكذا العمل على قيام السلطات الرقابية بالأشراف المناسب على هذه العمليات التي تجريها الوحدات الخاضعة لرقابتها مع مختلف الدول.

5- يجب أن يكون العملاء على دراية كافية بالتعامل مع الحاسبات الآلية حتى يستطيعوا إنجاز عملياتهم المصرفية بأسرع وقت ممكن وتنمية قدرتهم على استخدام شبكة الإنترنت في معاملاتهم المصرفية، كما يجب أن يكون العملاء ملمين تمامًا بجميع الخدمات المصرفية.

6- ضرورة حصول البنوك على ترخيص بتقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت وذلك لحماية البنوك ذاتها من المخاطر التشغيلية المرتبطة بتقديم تلك الخدمات وحماية السوق المصرفي المحلي من مقدمي الخدمات المصرفية الأجانب غير المرخص لهم محليًا بتقديم تلك الخدمات، وكذلك حماية أصحاب المدخرات المقيمين من الانسياق وراء الإعلانات الوهمية عن تقديم خدمات مصرفية متميزة من غير المرخص لهم بذلك، بالإضافة إلى حماية الأمن القومي من عمليات غسيل أموال محتملة قد تتم عبر الشبكة.

7- الاهتمام بتطوير خدمات التوزيع، فقد يحتاج بنك الإنترنت إلى إرسال بعض المستندات للعميل كالاعتمادات المستندية أو خطاب الضمان أو دفتر الشيكات وهي المستندات التي يلزم تسليمها باليد، لذا لا بد من توافر شركة للتوزيع المأمون التي تستطيع تسليم هذه المستندات إلى العميل في أدق وأسرع وقت.

8- لابد من توافر قاعدة بيانات متكاملة وشاملة بين البنوك مع إيجاد آلية متكاملة للربط الإلكتروني بين البنوك.

الأساليب المصرفية الحديثة[1]:

نتيجة لتطور الأساليب التكنولوجية الحديثة والتوسع في استخدامها ظهرت وسائل دفع جديدة في صورة وسائل إلكترونية وسوف نتحدث عن بعضها كما يلي:

(1) الاعتماد المستندي الإلكتروني:

تعريف الاعتماد المستندي الإلكتروني:

- من المعروف أن المصارف فيما مضى كانت تتعامل بالرسائل البرقية ثم تتطور إلى التلكسية ثم إلى السويفت وأخر تطور حدث في هذا المجال هو استخدام البريد الإلكتروني الذي أصبح الركيزة الأساسية للاتصالات المعلوماتية في نقل الوثائق والمستندات.
- والاعتماد المستندي التقليدي هو عبارة عن تعهد كتابي غير قابل للإلغاء صادر من البنك فتح الاعتماد (OPENING BANK) بناء على تعليمات عميله طالب الاعتماد APPLICANT لصالح المستفيد BENEFICIARY بالدفع، أو بقبول كمبيالات مستندية DOCUMENTARY BILLS مسحوبة عليه من قبل المستفيد، وقد يفوض البنك فاتح الاعتماد بنكًا أخر في بلد المستفيد ليتولى نيابة عنه الدفع أو قبول تلك الكمبيالات المستندية، وذلك مقابل مستندات منصوص عليها في الإعتماد المستندي وبشرط أن تكون مطابقة تمامًا لشروطه ومقدمه في خلال مدة صلاحيته، وفي حالة الاعتمادات المستندية الإلكترونية يتم تبادل الوثائق والمستندات إلكترونيا من خلال البريد الإلكتروني E-MAIL، أي أن المستند الإلكتروني لن يكون ورقيًا ولكن عبر الشاشات الإلكتروني ويعرف بالسجل الإلكتروني ELECTRONIC RECORD والذي يحقق للمتعاملين بالتجارة وللبنوك ثقة ومصداقية للمعلومات ومصداقية لمنشئ المعلومات أيضًا.

---

(1) Hans H, Bauer, Maik Hammerchimidt , Tomas Falk, "**Measuring the quality of E – Banking portalw**", International Journal of Bank Marketing , vol. 23 , Issue 2, 2005 , pp 153 – 175.

خصائص المستندات الإلكترونية:

1- إن المستندات الإلكترونية أكثر أمان من المستندات الورقية العادية لصعوبة تزويرها.

2- يوجد سيرفر Server على مستوى العالم مهمته التصديق على المستندات بمعنى أنه يكفي عند استلام المستند أن يكون مكتوب عليه.

ELECTRONIC SIGNATURE أو Digital signature

وبالتالي بالضغط على إحدى هاتين العبارتين بالفارة فتظهر لنا صفحة توضح لنا كيفية انشأ هذا المستند وطريقة توقيعه.

3- إن انشأ اعتمادات مستندية في المستقبل لا بد وأن يتضمن بعض العبارات الدالة على أنه مستند إلكتروني مثل:

ELECTRONIC RECORDS ACCEPTABLE DOCUMENTS ISSUED
ELECTRONIC RECORDS أو ACCEPTABLE.

إن خدمات شبكة الإنترنت أوجدت التسهيلات لتبادل الرسائل الإلكترونية، إلا أن تلك الوسيلة ليست بمعزل عن مشاكل الخصوصية والجدية، إذ إن مستلم الرسالة الإلكترونية ليس بإمكانه التأكد من جدية وصدقية وهوية المرسل الحقيقي.

القواعد الخاصة بالاعتمادات الإلكترونية التي تتعلق بتقديم المستندات الإلكترونية
UCP FOR PRESENTATATION OF DOCUMENTS:

- ليست هناك حاجة لوضع قواعد جديدة إلكترونية لفتح اعتماد مستندي لأن القواعد العامة UCP تسمح بذلك سواء بالسويفت أو E-MAIL.
- أن القواعد الإلكترونية لا تعمل بشكل منفصل عن القواعد الورقية وعندما نقول أن الاعتماد المستندي الإلكتروني يخضع للقواعد الإلكترونية يعني أنه يخضع للقواعد الإلكترونية والعادية (أي القواعد العامة).
- ويطلق على القواعد العامة الإلكترونية مصطلح E- UCP فإذا فتح الاعتماد المستندي على أساس أنه يخضع للقواعد العامة الإلكترونية E- UCP، فإنه يخضع أيضًا للـ UCP أي القواعد العامة العادية، أما إذا فتح على أساس أنه يخضع للـ UCP،

فإنه لن يخضع للـ E- UCP ولذلك عند فتح الاعتماد بالـSWIFT يجب إضافة أن الاعتماد يخضع للـ E-UCP (إذا كان يقبل تقديم المستندات الإلكترونية).

- المادة E 5N من القواعد الخاصة بالاعتمادات المستندية الإلكترونية توضح أنه لو ورد في الاعتماد تقديم مستندات إلكترونية وورقية، فعلى الاعتماد المذكور أن يشير في أن واحد إلى مكان التقديم الإلكتروني ومكان تقديم المستندات الورقية.

استلام المستند الإلكتروني:

- طبيعة المستند الإلكتروني تسمح بالتقديم المجتزأ للمستندات الإلكترونية بحيث تتجمع تباعًا لدى البنك المعين أو المعزز ولكن حرصًا على وقت التقديم النهائي، فإن القواعد في مادتها E 5E تفرض على المستفيد بأن يعلم البنك بأي وسيلة متوفرة بأن عدد (نصاب) المستندات قد اكتمل وعندها يبدأ عداد الزمن بالنسبة إلى البنك في فحص المستندات والذي يبدأ من اليوم التالي لاستلام البنك إشعار من المستفيد بأن عدد المستندات قد اكتمل وأن هذه المادة تسمح للبنك المنفذ باعتبار توقف الآلات الإلكترونية أو عدم إمكانية استلام مستندات الإلكترونية بمثابة قوة قاهرة بحيث يعتبر الاعتماد بأنه مدد تلقائيًا إلى يوم العمل المصرفي التالي الذي يتمكن فيه البنك من استلام المستندات الإلكترونية على الرغم من أن المادة 17 من UCP تمنع امتداد الاعتماد.
- المادة E 3BV أوضحت أنه على المستفيد في حالة تقديم مستندات الإلكترونية التزامًا غير قابل للإلغاء بإشعار البنك باكتمال جميع المستندات وكل طريقة أخرى لا تغير من هذا الالتزام، أي أن استلام المستند الإلكتروني لا يعني أبدًا قبولًا أو رفضًا تلقائيًا للمستند.

الترابط المنطقي Hyperlink:

- إذا كان المستند الوارد للبنك إلكترونيًا وعليه هذه العبارة يمكن الضغط عليها Hyperlink بالماوس حيث يمكن للبنك الوقوف على تاريخ المستند وما أضيف عليه في كل مرحلة، والترابط المنطقي يجب أن يكون مسموحًا بالدخول عليه وإلا

اعتبر مخالفة discrepancy، والمستندات الإلكترونية إذا كانت مخالفة لا يمكن إرجاعها ولكن يمكن إلغائها إذا أمكن.

- وفقًا للمادة E 8 يعتبر المستند الإلكتروني أصلًا دون الحاجة إلى ذكر كلمة الأصل.
- في المستندات الورقية تاريخ الإصدار يشكل عنصرًا مهما وهو يعرف من المستند نفسه، أما في المستندات الإلكترونية فالوضع يصبح ملزمًا أكثر لأن تاريخ إصدار الاعتماد ليس بالضرورة تاريخ إرسال المستند الإلكتروني أو تاريخ الاستلام أو تاريخ الإنشاء، من أجل ذلك فإن المادة E 9 وضعت قاعدة تفرض على البنوك تحديد تاريخ الإصدار (إلا إذا ما ورد ما يخالفها بالاعتماد).
- إن المستند الإلكتروني يمثل مستند مضمون أكثر من المستند الورقي لأننا لا يمكن لأن نتأكد من أن المستندات الورقية المقدمة لنا هي صحيحة وليست مزورة.

انتقال المستند الإلكتروني:

- يتم نقل المستندات بواسطة أجهزة الكمبيوتر عبر شبكة الإنترنت من خلال Server أو الخادم والذي يحول الإشارات إلى ذبذبات ترسل إلى المتلقي ويوجد Server على مستوى العالم يتولى مهمة التصديق على صحة المستندات ويكفي عند استلام المستند أن يكون مكتوب عليه Digital Signature لكي يكون المستند مقبول وعند الضغط على هذه الكلمة بالماوس سوف تظهر صفحة توضح كيفية إنشاء هذا المستند وطريقة وشكل وكيفية توقيعه.

نظام البوليرو Bolero system وتريد كارد Trade Card :

يستخدم نظام الـ Bolero ونظام تريد كارد لتيسير الإرسال الإلكتروني للمستندات التجارية التي تكون مطلوبة عادة قبل القيام بالدفع وبالتالي تنظيم التجارة الإلكترونية.

مشروع بوليور:

يتمثل الهدف منه إلى إنشاء سند شحن إلكتروني والقيام في نهاية المطاف بإيجاد نماذج إلكترونية للمستندات التجارية الأخرى تكون مقبولة لدى المجتمع التجاري العالمي كافة، وقد بدأ هذا الجهد في أوائل التسعينيات.

وقد تم التنازل عن الكثير من القضايا القانونية والمالية والتقنية المعقدة التي ينطوي عليها استحداث نهج من الناحية العملية بشأن التجريد من الطابع الملموس.

وتقدم الآن شركة عمليات بوليرو المحدودة وهي مشروع مشترك بين نظام تبادل البيانات المالية على نطاق العالم سو يفت ونادى النقل الطوالي. THE THROUGH TRANSPORT CLUB (وهو شركة تأمين متبادل) خدمات البث الأمن الذي يؤدي إلى انتفاء الحاجة إلى مستندات ورقية، ويتعين على المشتركين في النظام الموافقة على مراعاة الشروط الواردة في **"كتاب قواعد بوليرو"** وهي آلية تعاقدية تستهدف معالجة الاختلافات المذكورة أعلاه بين اللوائح التنظيمية التجارية الوطنية.

مبادرة اللآونكتاد المتعلقة بوصلة التوثيق المأمونة:

وهي تمثل أحد الجهود الرئيسية الرامية إلى تهيئة مأمونة أثناء الوجود على الإنترنت من أجل الشركات العاملة في التجارة الدولية.

والوصلة SEAL هي نظام للإصدار المتبادل للشهادات يكفل إجراء اتصالات إلكترونية مأمونة وموثقة فيما بين الدول من أجل الإسراع بتنفيذ صفقات الاستيراد والتصدير.

أما خدمة البطاقات التجارية TRADE CARD SERVICE والخاصة بالرابطة العالمية للمراكز التجارية، فهي مبادرة أخرى ترمى إلى تيسير التبادل الإلكتروني للمستندات التجارية الصحيحة، فضلًا عن توفير خدمات التمويل التجاري. وهذا المرفق يعمل عن طريق نظام معلومات شركة جنرال إلكتريك GEIS بدلًا من الإنترنت ويمكن المستوردين والمصدرين من تبادل الطلبيات إلكترونيًا وإعداد المستندات ذات الصلة بالشحن وإرسالها والتحقق منها على الخط مباشرة في ظل بيئة مأمونة واتخاذ الترتيبات اللازمة لفتح خط ائتمان للاستيراد يتم السحب عليه فورًا عندما يتسلم مدير المرفق المجموعة الكاملة من المستندات.

ويجر حاليًا تسويق هذه البطاقة التجارية لدى المستوردين في كل الولايات المتحدة، وكندا وفرنسا وإن كان من المتوقع توسيع نطاقها لتشمل هولندا والمملكة المتحدة وأميركا اللاتينية في المستقبل القريب.

وهذه الخدمة تعتمد أيضًا على اتفاقات تعاقدية بشأن صحة المستندات الإلكترونية وليس على اللوائح التنظيمية التجارية الوطنية.

(2) الشيك الإلكتروني :

إن هذه الشيكات تحرر باستخدام الكمبيوتر وتأخذ المسارات نفسها التي يأخذها الشيك ورقي منذ لحظة إصداره مرورًا بعملية التسليم ثم التحصيل والقيد في الحساب.

فهو ينتقل بالبريد الإلكتروني من الطرف الذي أصدره إلى المستفيد بعد توقيعه إلكترونيًا فيسترجعه المستفيد ويوقعه إلكترونيا ويرسله بالبريد الإلكتروني مع إشعار إيداع إلكتروني أيضًا في حسابه البنكي.

وهذا النظام مطبق في معظم دول العالم حيث يمثل هذا النظام 85٪ من حجم الشيكات التي تصدر في العالم.

التوقيع الإلكتروني:

التوقيع الإلكتروني عبارة عن توقيع رقمي يرتبط بالمعلومات التي يرغب المرسل في إرسالها إلى الطرف الآخر ويتضمن التوقيع المعطيات التي تدل على ارتباط صاحبه واعترافه بما ورد في الوثيقة الإلكترونية المرسلة. ويجب أن يتضمن التوقيع شروطًا وهي:

- أن يكون مرتبطًا بشخص واحد مما يسمح بتعينه.
- أن يتم التوقيع من خلال وسائل تخضع للسيطرة المباشرة من صاحب التوقيع موضحًا ارتباطه بمضمون الوثيقة الإلكترونية المرسلة بحيث لا تكون هناك أية قيمة للتغيرات التي قد تحدث.

وقد عرفته لجنة أعمال التجارة الدولية التابعة للأمم المتحدة في القانون الصادر عنها في عام 1996 بخصوص عقود التجارة الإلكترونية (بأنه عبارة عن مجموعة أرقام تمثل توقيعًا على رسالة معينة يتحقق التوقيع من خلال إتباع بعض الإجراءات الحسابية المرتبطة بمفتاح رقمي خاص بالشخص المرسل ومن ثم فإنه بالضغط على الأرقام الخاصة يستخدم الإنترنت يتكون التوقيع الإلكتروني).

القواعد الموحدة للتجارة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني[1] :

هناك محاولات دولية جديدة لإصدار قواعد دولية موحدة للتجارة الإلكترونية وما يرتبط بها مثل التوقيع الإلكتروني وذلك على السياق نفسه الذي سبق وصدرت به القواعد والإحكام الدولية الموحدة للاعتمادات التي أصدرتها غرفة التجارة الدولية ICC ولقد كان لهذه الإحكام الموحدة دور كبير في دعم التجارة المستندية. ومن الأفضل مشاركة الدول في المناقشات السارية بخصوص القواعد الموحدة للتجارة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وبعد ذلك إتخاذ الإجراءات القانونية الكفيلة بمنحها القوة القانونية اللازمة.

وعلى البنوك دور كبير في تطوير هذا المجال ـ التوقيع الإلكتروني ـ وذلك بالتأكد من أن الأجهزة الإلكترونية حديثة وسليمة ومصانة وتفي بالغرض وعليها أيضًا وضع ودراسة البرامج SORTWARE المستحدثة وتدريب موظفيها تدريبًا عاليًا ومستمرًا حتى تتم مواكبة المستجدات.

وعلى البنوك اتخاذ الإجراءات القانونية والإدارية الكفيلة بحماية حقوقها وحماية عملائها، وذلك بالعمل على تنظيم عملية الإثبات بمقتضى اتفاق واضح وصريح من العميل طالب الخدمة إلكترونيًا على أن يتضمن الاتفاق شرطًا بموجبه يقر العميل بصحة المعلومات الواردة في المستند الذي يخرج من ماكينة الصرف الآلي بعد استلام النقود.

وإضافة لهذا يجب على البنوك عمل الترتيبات للقيام بالتأمين على جميع الأضرار التي تنتج عن استخدام الكمبيوتر على أن يشمل هذا التأمين الأخطاء غير المتعمدة أو التي تمت بدون قصد جنائي.

وقد يكون التأمين مكلفًا ولكنه ضروري ولا بد منه باعتباره يشكل حماية للبنك، لأنه يغطي ويقوم بتعويض البنك عن جميع الأضرار والتكاليف التي يتحملها نظير سوء استخدام التكنولوجيا لأي سبب من الأسباب.

---

(1) Walfried M. Lasser, Chries Manalis & Sharon S. Lassar, **"The relationship between consumer Innovativeness, personal characteristics, & on line banking adoption"**, International Journal of Bank Marketing ,Vol. 23, 2005 , pp 176 - 199

(3) النقود الإلكترونية ELECTRONIC CASH:

مفهوم النقود الإلكترونية:

تعد النقود الإلكترونية E-CASH إحدى الوسائل الحديثة للتعامل التجاري عبر شبكة الإنترنت، وهي تشبه النقود التقليدية في معظم خصائصها غير أنها عملة إلكترونية بدلًا من الورق أو المعدن.

وهي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن على القرص الصلب لجهاز الحاسب الآلي في مكان يسمى المحفظة الإلكترونية، ويمكن استخدام هذه الوحدات في إتمام المعاملات المالية والتجارية عبر شبكة الإنترنت بما في ذلك شراء المستلزمات اليومية ودفع ثمنها في شكل وحدات من النقود الإلكترونية.

وقد عرف الإرشاد الأوروبي رقم 46/ 2000 الصادر في 18/ 9/ 2000 النقد الإلكتروني بأنه قيمة نقدية مبتكرة من المصدر وتحتوى النقود الإلكترونية على الخصائص التالية:

- إنها مخزنة على وسيط إلكتروني.
- تمثل إيداع ماليًا بحيث لا تكون قيمتها أقل من القيمة المودعة.
- مقبولة كوسيلة دفع من قبل الشركات المالية غير الشركة المصدرة.

وقد نشأت النقود الإلكترونية لمواجهة احتياجات المتعاملين عبر شبكة الإنترنت كوسيلة مناسبة لتسوية المدفوعات صغيرة القيمة، حيث يصبح التعامل ببطاقات الائتمان غير ملائم نظرًا لما يحمله من تكاليف وإجراءات.

وقد استطاعت النقود الإلكترونية أن تجعل المدفوعات صغيرة القيمة أكثر فاعلية واقتصادا في التكلفة لكل الأطراف إلى الحد الذي يساهم في توسيع الأسواق الإلكترونية من حيث المنتجات والخدمات المعروضة، وبحيث أصبح من الممكن لأي شخص أن يمارس عملية البيع أو الشراء عبر الشبكة.

وتعمل E-CASH من خلال برنامج خاص للحاسب الآلي يتم تحميله على الأجهزة الخاصة بكل من البائع والمشتري وبنك المشتري.

ومن خلال هذا البرنامج يمكن:

للمشتري: أن يسحب من حسابه المصرفي القيمة التي يحتاج إليها في حدود رصيده، وإن يعيد تحميل هذه القيمة على حسابه الخاص فيما يسمى بالمحفظة الإلكترونية، حيث يمكنه استخدام هذه القيمة عندما يريد وأن يعيد إضافة الفائض في هذه المحفظة إلى حسابه المصرفي مرة أخرى حين يريد.

البنك: إتمام الخصم على حساب هذا العميل في لحظة قيام العميل بسحب القيمة التي يريدها.

والبائع: أن يحصل على ثمن مبيعاته بمجرد أن يقرر المشتري إتمام عملية شراء. وقد تطورت هذه العملية حينما اتيح للعملاء الذين لا يملكون حسابات مصرفية أن يقوموا بشراء مدفوعات بطاقات مدفوعة القيمة. تشابه تمامًا بطاقات تليفونات الخاصة العامة. يتم من خلالها تحميل حواسبهم الآلية بذات القيمة والتعامل من خلال الشبكة أو أن يعيدوا تحميل ذات البطاقات بما يفيض عن حاجتهم من النقود الإلكترونية واستبدالها بالنقود الورقية من ذات المؤسسة التي تصدر هذه البطاقات.

وحاليًا تحمل الوحدات الإلكترونية أسماء خاصة بها يتم استخدامها في التداول منها على سبيل المثال:

FLOOZ: وهي عملة خاصة لتقديم الهدايا عبر شبكة الإنترنت حيث يستطيع الشخص أن يشترى الكمية التي يرغب فيها من هذه العملة ثم يقوم بإرسالها إلى الشخص الذي سوف يتسلم الهدية بالبريد الإلكتروني، والذي يستطيع بدوره أن يقوم بصرف هذه العملة في المواقع التي تتعامل بها على الشبكة.

BEENZ: وهي عملة يحصل عليها المشترك مقابل أدائه لبعض الأعمال الإلكترونية E-Works التي يكلف بها عبر الشبكة مثل إجراء الدراسات أو المشاركة في استطلاعات الرأي ويستطيع المشترك إنفاق ما يحصل عليه في المواقع التي تتعامل بها وقد أرتفع عدد المتعاملين بالنقود الورقية من مليون في عام 2000 إلى 5 ملايين عام 2001 يقومون بنحو 35 مليون عملية مالية عبر شبكة الإنترنت.

أنواع النقود الإلكترونية:

يوجد نوعين من النقود الإلكترونية:

(1) النقود الإلكترونية الاسمية:

وتحتوي وحدة نقد الإلكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذين تداولوها وهي في هذا تشابه بطاقات الائتمان حيث يستطيع البنك أن يقتفي أثر وحدة النقد التي أصدرها أثناء تداولها.

(2) النقود الإلكترونية غير الاسمية:

حيث يتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها إلا إذا أنفقها شخص ما أكثر من مرة واحدة.

تداول النقود الإلكترونية:

هناك نوعان من عمليات تداول النقود الإلكترونية:

- عمليات تتدخل فيها البنوك حيث تتطلب عملية تداول وحدة النقد الإلكتروني بين طرفين أن يتدخل المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها ويعرف هذا النوع باسم ON-LINNE E.CASH.
- عمليات تعرف باسم OFF-LINE E.CASH حيث يتم تداول وحدات النقد الإلكتروني بين الأطراف المختلفة دون تدخل البنوك وهي تشبه في هذا عمليات تداول النقد العادي.

أساليب إصدار النقود الإلكترونية:

هناك عدة أساليب لإصدار النقود الإلكترونية مثل:

1- DIGI CASH:

تصدر شركة DIGI CASH نظامًا للنقود الإلكترونية لحاملة (يعرف باسم E- CASH) بمعنى أن من يحوز النقود الإلكترونية يمتلك قيمتها المالية، بما يؤدي إلى الخصوصية المطلقة للعميل التي تعتبرها الشركة حجر الزاوية في هذا النظام مؤكدة أنه ليس من الضروري

للمؤسسة التي تصدر النقود الإلكترونية أن تعرف من يحوزها. وحتى تنجز الشركة هذا المستوى من الخصوصية للعملاء تستخدم ما يعرف باسم BLIND SIGNATURE عند إصدار لنقود الإلكترونية حيث يستطيع العميل من خلال برنامج خاص للحاسب الآلي أن يصدر وحدات النقود الإلكترونية التي يحتاجها غير مرقمة ثم يرسلها إلى البنك الذي يتعامل معه. فيقوم البنك بوضع رقم عشوائي لكل وحدة مضيفًا.

التداول عبر التليفون المحمول:

حيث يستطيع العميل أن يقوم بتداول النقود الإلكترونية بالدفع أو الاستلام وأن يحصل على كافة المزايا التي توفرها E-CASH من خلال تليفونه المحمول بما يفتح الباب أمام عصر جديد من التجارة عبر المحمول وبما يجعل من التليفون المحمول ماكينة صرف محمولة Mobile Cash Machine.

المميزات التي تحققها البنوك من تقديم خدمات النقود الإلكترونية[1]:

1- تدعيم الاسم التجاري للبنك حيث إن البنوك التي تقدم هذه الخدمات تعتبر من البنوك الرائدة في هذا المجال كما أن اسم البنك عبر شبكة الإنترنت يؤدي إلى مزيد من الانتشار.

2- تدعيم العلاقة بين البنك والعميل ذلك لأن العميل الذي يرغب في الدخول إلى هذا العالم ويتعامل مع بنك لا يقدم هذه الخدمة سوف يبحث عن بنك آخر يمكنه من ذلك.

3- جذب عملاء جدد وذلك نتيجة تنويع الخدمات المقدمة ومواكبة آخر المستحدثات خاصة مع ازدياد عدد المتعاملين عبر شبكة الإنترنت.

4- زيادة العائدات كمحصلة لزيادة عدد العملاء مع انخفاض التكاليف لاستثمارية والجارية.

---

(1) Adel M. Aladwani, **"An empirical test of the link between web site quality and for ward enterprise integration with web consumers"**, International Journal of Bank Marketing", Vol 23, 2005.

5- تحسين مستوى إدارة الأموال لسهولة إتمام عمليات التحويل في أقل وقت ممكن وتعدد العملاء التي يتم تداولها عبر هذا النظام وسهولة التحويل بين هذه العملات.

المخاوف المثارة حول النقود الإلكترونية:

هناك العديد من المخاوف المثارة حول استخدام النقود الإلكترونية نظرًا للأسباب الآتية:

1- الإصرار على السرية المطلقة حيث يصر مصدرو النقود الإلكترونية والمتعاملون فيها على أن تظل النظم المطبقة خالية من أية بيانات تسمح بتتبع مصادر الأموال وهو الأمر الذي يساهم في تسهيل عمليات التهرب الضريبي.

2- الاعتماد الكامل على برنامج للحاسب الآلي يعنى إمكانية نسخ البرنامج بما يعنى مضاعفة قيمة النقد الإلكتروني المصدر بصورة احتمالية أي تزيف العملة الإلكترونية.

3- اقتصار استخدام النقود الإلكترونية على شبكة الإنترنت دون إمكانية تداولها في العالم يجعلها محدودة الفائدة وبما يحد من الإقبال عليها.

اعتبارًا من أغسطس 1998، وفي السويد بدأ بنك POSTGIRO التعامل بهذا النظام في بداية عام 1999 وفي العام نفسه طبّق هذا النظام في أستراليا بالتعاون مع COMMONWEALTH BANK الأسترالي وشركة VODARONE العالمية.

ويعتبر البنك الألماني 24 هو فارس السباق في إدخال خدمة البنك المحمول في العالم حيث قدم في أول يناير 2000 خدمة البنك المحمول ليحقق لعملائه الاتصال من خلال التليفون المحمول عن طريق موقع YAHOO على الإنترنت من أي مكان في العالم. وحرصًا على سرية تعاملات عملاء البنك استخدم البنك شفرة خاصة ذا درجة أمان عالية جدًا وهي WTIS – LAYER SECURITY، كما وفر البنك لعملائه بجانب المعاملات المصرفية وتعاملات البورصة ـ خدمة الاستفادة من التخفيضات الخاصة التي تمنحها بعض الجهات لعملاء البنك مثل شركة طيران لوفتهانزا وهيئة القطارات الألمانية وذلك بالتعامل معها من خلال البنك المحمول.

والجدير بالذكر أن بنك 24 الألماني والذي تأسس في بداية سبتمبر 1999 يعتبر أول بنك في ألمانيا يجمع البنك الرئيسي وفروعه تحت سقف واحد ويبلغ عدد عملاءه نحو 7 مليون عميل ما بين أفراد وهيئات ويستطيعون بحرية تامة اختيار الوقت والطريقة التي تلائمهم لإنجاز أعمالهم المصرفية.

هذا وقد بدأت ثورة البنك المحمول تجد طريقها في الولايات المتحدة الأمريكية حيث تلاقى هذه الخدمة رواجًا كبيرًا فعلى سبيل المثال، قدم بنك أوف أميركا خدمة الاتصال بالبنك المحمول. ويعد أول بنك في الولايات المتحدة يوفر هذه الخدمة للعملاء الأفراد، وكذلك قدم بنك مونتريال خدمات المحمول سميت Veev حيث أثبتت التقارير أنها استخدمت بالدرجة نفسها استخدام آلات الصرف الآلي.

وقد أظهرت دراسة حديثة أن أوروبا تتفوق حاليًا على الولايات المتحدة في تقديم أنشطة وخدمات مصرفية متنوعة عبر المحمول، حيث تمثل حسابات الأنشطة المصرفية للتليفون المحمول حوالي 14٪ من حسابات الأنشطة المصرفية على الإنترنت في أوروبا الغربية ويتوقع أن تبلغ حجم هذه الأنشطة في أوروبا تسعة أمثال نظيرتها في الولايات المتحدة.

وتجدر الإشارة إلى أن التجارب الدولية قد أثبتت أن الدول التي انتشرت فيها هذه النوعية من البنوك قد قامت بنوكها الكبرى بإغلاق معظم فروعها بسبب اعتماد العملاء على الإنترنت وعلى هذا النظام البنكي الجديد وهو بنك المحمول وأشهر مثال على ذلك ما حدث في بريطانيا حيث قام بنك باركليز بإغلاق 171 فرع خلال ابريل 2000 بسبب زيادة استخدام العملاء لنظام البنك المحمول عبر الإنترنت حيث أصبح لدى بنك باركليز 1.3مليون عميل يستخدمون هذا النظام في التعامل مع البنك.

(3) البنوك المصرية وخدمة البنك المحمول:

بدأت المصرية مؤخرا في ارتياد مجال البنك المحمول ويطلق على النظام الجديد PORTA BANK ، وتعتمد الخدمة على إدخال كارت ذكى داخل المحمول يسمح للعميل بالاتصال بحاسبه والقيام بالعديد من العمليات المصرفية حيث يتم الاتفاق بين منظمة الفيزا العالمية والشركة المصرية لخدمات المحمول على إصدار أول بطاقة ائتمانية تربط بين عالم البنوك

وتكنولوجيا التليفون المحمول ويطلق على هذه البطاقة الجديدة (موجا فيزا)، التي تسمح بأداء ودفع جميع المعاملات المادية المختلفة وإجراء السحب من فروع البنك وعمل المشتريات المختلفة كما تتضمن سداد فواتير التليفون المحمول.

خلاصة القول إن استخدام المحمول في العمليات المصرفية لا يزال في بدايته سواء على المستوى العالمي أو المحلي لا سيّما وأن شاشة المحمول لا تستطيع عرض إمكانيات هائلة في هذا المجال بالنسبة لحجم المعلومات وسرعة إرسالها واستقبالها إلا أن الأجيال القادمة سوف تشهد تطورات كبيرة من حيث تطوير وابتكار تكنولوجيات جديدة تسمح بزيادة معدلات بث المعلومات عبر المحمول لتصل إلى 10أمثال المعدلات الحالية.

كما يتوقع المحللون أن تجتذب الخدمات المصرفية اللاسلكية عمالقة صناعة الخدمات المالية بصفة خاصة لما لهم من إمكانية مزج الخدمات المصرفية مع سمسرة الأوراق المالية.

وعلى الجانب الآخر فالسمات الديموغرافية لعملاء البنوك الكبرى يمكن أن تكون أحد المفاتيح التي تجعل تقديمهم للخدمات المصرفية لاسلكيًا أمرًا مريحًا، حيث إن العملاء الأفضل والأغنى والأصغر سنًا هم الفئة التي تستطيع تحمل تكلفة هذه الخدمة ومعظم البنوك لديها نسبة كافية من هؤلاء العملاء.

(4) بطاقة السحب النقدي A.T.M:

تعريف بطاقة السحب النقدي:

اتجهت العديد من الدول المتقدمة إلى استخدام إحدى أنواع البطاقات البلاستيكية وهي A.T.M CARD في سحب الأموال التي يريدونها سواء في الفنادق، شركات الطيران، شركات السياحة، أماكن الترفيه، خدمات التليفون. شركات تأجير السيارات، المحلات التجارية الكبيرة والصغيرة.

وقد تخطت بطاقات الدفع أو السحب البلاستيكية حدود الدول ومن هنا كان لا بد من ظهور بطاقات عالمية تجارية موحدة ومقبولة في كل دول العالم فكان ظهور بطاقات الفيزا، الماستركارد، أميركان أكسبريس، دينرز كلوب وJCB ولا شك أن تكنولوجيا العلوم الحديثة في مجال الاتصالات والحاسبات الإلكترونية قد ساهمت بالجزء الأكبر في هذا الانتشار،

وأصبحت التعاملات بالبطاقات البلاستيكية أكثر واقعية وجدية، ومازالت التكنولوجيا الحديثة تسعى إلى تضييق الفجوة الباقية لتصبح البطاقات أكثر فعالية وبالتالي أكثر قبولًا من أي وقت مضى.

وقد ظهر هذا النوع من البطاقات A.T.M CARD لخدمة العملاء في السحب النقدي من حساباتهم الجارية من خلال ماكينات الصرف الذاتي، والتي أصبحت منتشرة وتوضع خارج البنوك وفي الملاهي والمحلات الكبرى والفنادق وماكينات السحب النقدي عبارة عن آلة إلكترونية تمرّر بها البطاقة ويتم إدخال الرقم السري الخاص بالعميل (رقم pin)، وتقوم الماكينة بقراءة جميع البيانات الخاصة بالبطاقة من على الشريط الممغنط وتنقل هذه البيانات إلى البنك مصدر البطاقة للتأكد من صحة البيانات والأرصدة بما يفيد السماح للعميل بالسحب من الماكينة وصرف ما يحتاج إليه.

مميزات بطاقة السحب النقدي:

وهذه البطاقة لها مميزات متعددة سواء للعملاء حاملي البطاقة أو البنك مقدم الخدمة.

(1) بالنسبة للعميل حامل البطاقة:

- توفير الخدمة في المكان المناسب للعميل.
- سرعة الحصول على الخدمة في أقل من دقيقة.
- تجنب ازدحام البنك والوقت الضائع أمام شباك الصرف للسحب من الحساب الجاري.
- الحصول على خدمة غير مكلفة حيث لا يقوم العميل بدفع أي مصروفات إضافية في مقابل الخدمة.
- زيادة ساعات الخدمة إلى 24 ساعة في اليوم وعدم الارتباط بالمواعيد الرسمية للبنك.
- سرعة الحصول على نقدية في حالة الطوارئ وأثناء الإجازات الرسمية.

(2) بالنسبة للبنك مصدر البطاقة:

- القدرة على التوسع دون الحاجة إلى أيدي عاملة.
- الترحيل الأتوماتيكي للحركات يؤدي إلى انعدام الأخطاء.
- انعدام المراجعة المستندية وتقليل تداول الإشعارات.

- خدمة أصحاب الحسابات الجارية خارج صالة البنك بتكلفة أقل.
- اجتذاب عملاء جدد لحصول على الخدمة.
- زيادة حجم الودائع غير المكلفة وذلك عن طريق الاحتفاظ بالودائع لمدة أطول في البنك التخلص من الإجراءات التي يتطلبها مستند الصرف من حيث التحقق من صحة وقانونية المستند وكذا شكل المستند.
- تفرغ الإدارة للمشاكل الأخرى واتخاذ القرارات.
- الحصول على جزء أكبر من السوق.

(3) مزايا عامة لبطاقات السحب النقدي:

- أداة وفاء مقبولة كوسيلة دفع دولية بدلًا من مخاطر حمل النقود.
- أداة وفاء شخصية حيث لا يمكن لأحد استخدامها سوى صاحبها الموقع عليها والذي يمكنه إيقاف التعامل بها في حالة فقدها أو ضياعها.
- وسيلة مرنة لسداد تكاليف السفر والسياحة وإتمام الصفقات التجارية الصغيرة، مما يشجع على زيادة حركة السياحة والتجارة بين العالم.
- إحدى وسائل توظيف فائض السيولة بالبنوك فهي أحدث الخدمات المصرفية الراقية التي تمنح من خلالها البنوك الائتمان الشخصي قصير الأجل ذو العائد العالي السريع قليل المخاطرة.
- إحدى وسائل الحد من الطلب على العملات الأجنبية إذ إنها وسيلة دولية تستخدم بجميع العملات ويتم مطالبة العميل بالمعادل بالعملة المحلية مما يقلل الطلب على العملات ألا جنبيه لأغراض استهلاكية وأحداث نوع من التوازن بسوق الصرف الأجنبي.
- إحدى الخدمات المصرفية التي تدر للبنك إيرادات غير تقليدية متمثلة في رسوم الاشتراك ـ العمولات من استخدامات البطاقات ـ عمولات محصلة من التجار نظير خدمة تحصيل الإشعارات ـ كمبيو بين العملات ألأجنبية لحاملي البطاقات ـ العوائد المحصلة من العملاء.. الخ.

العلاقة بين البنك مصدر البطاقة وعملائه حاملي البطاقات:

من الملاحظ تعدد الأطراف التي تتعامل في البطاقة وهي (حامل البطاقة ـ بنك مصدر البطاقة)، حيث نجد أن العلاقة بين هذه الأطراف متشعبة مما يجعلها متشابكة وتحتاج إلى تنظيم فهي تحريك للمال وبالتالي يجب توفير ظروف ملائمة لإدارة هذه العملية، والذي يمكن أن نطلق عليها المال الإلكتروني وذلك بتوفير عنصري الأمان والدقة في الحسابات والتسويات.

حامل البطاقة:

- تصدر البطاقة إلى عملاء البنك الذين تنطبق عليهم الشروط التي يحددها البنك حيث يقوم العميل بملء طلب الحصول على بطاقة السحب النقدي محددًا في هذا الطلب بياناته الشخصية ورقم حسابه الجاري الذي تخصم منه عمليات استخدام البطاقة، ويتم التوقيع على شروط إصدار البطاقة وقد تصدر البطاقة للعملاء بالضمان الشخصي أو مقابل تجميد مبلغ معين من المال من حسابه الشخصي.

شروط العقد:

1- مسؤولية العميل قبل البنك مسؤولية مطلقة عن الالتزامات الناشئة عن استخدام البطاقة.

2- تفويض حامل البطاقة البنك في خصم قيمة الإشعارات التي ترد من حسابه طرف البنك ويجب على حامل البطاقة أن يغذى حسابه بأرصدة تكفي لتغطية المصاريف الناشئة عن استخدام البطاقة.

3- في حالة فقد البطاقة أو سرقتها يقوم حامل البطاقة بإبلاغ الفرع المصدر للبطاقة بخطاب رسمي موقع عليه بتوقيعه المعتمد لدى البنك ويتحمل حامل البطاقة أي مبالغ تنتج عن استخدام البطاقة حتى تاريخ استلام البنك الإخطار الكتابي.

4- عند رغبة العميل في إلغاء البطاقة يجب أن يتم ذلك من خلال طلب كتابي وموقع عليه ويقوم بتسليم البطاقة ويظل التزامه ساريًا قبل البنك بالنسبة للعمليات التي تمت بالبطاقة قبل تاريخ الإلغاء.

وبعد توقيع العميل على العقد يتم ما يلي:

- يقوم مركز البطاقات بتسجيل جميع البيانات الخاصة بالعميل (الاسم ـ رقم البطاقة ـ تاريخ الإصدار ـ تاريخ الانتهاء ـ حد الكارت) على الحاسب الآلي.
- بعد إدخال البيانات يتم طباعة البطاقة وذلك بطبع (رقم البطاقة ـ اسم العميل ـ تاريخ الصلاحية).
- تسلم البطاقة للعميل على أن يقوم العميل بالتوقيع على ظهر البطاقة أمام الموظف المختص.

حد البطاقة:

- لكل بطاقة حد شهري يستخدمه حامل البطاقة وفي حدود هذا الحد يستطيع حامل البطاقة أن يسحب النقدية التي يريدها بحيث لا يتجاوز مجموع الموافقات التي يحصل عليها خلال الشهر هذا الحد، وهذا الحد يجدد تلقائيًا في بداية كل شهر.

شروط استخدام بطاقة السحب النقدي:

1- أن تكون البطاقة موقعه بتوقيع العميل حامل البطاقة.
2- أن يكتب على البطاقة اسم حامل البطاقة.
3- أن يكون حامل البطاقة معه ما يثبت شخصيته.
4- استعمالها يكون للاستخدام الشخصي لحامل البطاقة أي لا يعطيها لشخص آخر ينوب عنه في استخدامها.
5- استخدامها في الصرف النقدي داخل الدولة وجميع أنحاء العالم.

أركان البطاقة:

تتشابه جميع البطاقات في البناء المادي لها من كونها مصنوعة من مادة بلاستيكية لها مواصفات كيميائية محددة إلا أنها تختلف عن بعضها في نوعية المعاملة التي تقوم بها وفي نوعية العلاقة بين حامل البطاقة والبنك المصدر وعلى الرغم من تلك الاختلافات إلا أن الأركان الأساسية للبطاقات لا تتغير وهي:

1- رقم البطاقة:

- وهو الرقم المطبوع على البطاقة والسجل بملفات البنك المصدر وهو مكون من 16 رقم أو 13 رقم ويحتوى على رقم الـ BIN الخاص بالبنك المصدر.

2- اسم حامل البطاقة:

- اسم الشخص طالب الإصدار والذي يقوم بالتوقيع على البطاقة والمصرح له باستخدامها.

3- تاريخ إصدار البطاقة:

- وهو الشهر الذي صدرت فيه البطاقة ويبدأ سريانها من تاريخ الإصدار.

4- تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة:

- وهو الشهر الذي بنهايته تنتهي صلاحية البطاقة ولا يجوز لحاملها استخدمها بعد هذا التاريخ إذ تصبح البطاقة غير سارية.

5- اسم البنك المصدر:

- هو البنك المصرح له من قبل المنظمات الدولية بإصدار البطاقات ويتم طباعة اسم البنك المصدر وشعاره على البطاقة.

6- شعار الهيئة الدولية:

- ويتمثل شعار منظمة الفيزا الدولية في علم باللون الأزرق والأبيض والأصفر وبداخلة كلمة VISA باللون الأزرق، أما بطاقات ألما ستر كارد فشعارها كرتين باللونين الأحمر والأصفر وبداخلها كلمة MASTER CARD باللون الأبيض، وهذا الشعار هو الذي يعطى البطاقة القبول والانتشار والثقة في التعامل بها.

7- الشريط الممغنط:

- وهو عبارة عن شريط يوضع على ظهر البطاقة وتخزن عليه البيانات الإلكترونية الخاصة بالبطاقة والتي يتم قرأتها عند استخدام البطاقة في نقاط البيع الإلكترونية POS . ماكينات الصرف الآلي ATM ويتم نقل البيانات المخزنة على الشريط الممغنط إلى البنك المصدر للتأكد من صحة البيانات وأخذ الموافقة على الصرف.

8- الصورة المجسمة ثلاثية الأبعاد (الهول وجرام):

- هو العلامة التي بفحصها يتم التحقق من عدم تزوير البطاقة، إذ إن هذه العلاقة تماثل العلامة المائية بالنقود الورقية ويصعب تزويرها.

9- شريط التوقيع:

- هو المكان المخصص لتوقيع حامل البطاقة، والذي يقوم التاجر أو الصراف بمطابقته مع توقيع العميل حامل البطاقة على إشعار المبيعات أو الصرف.

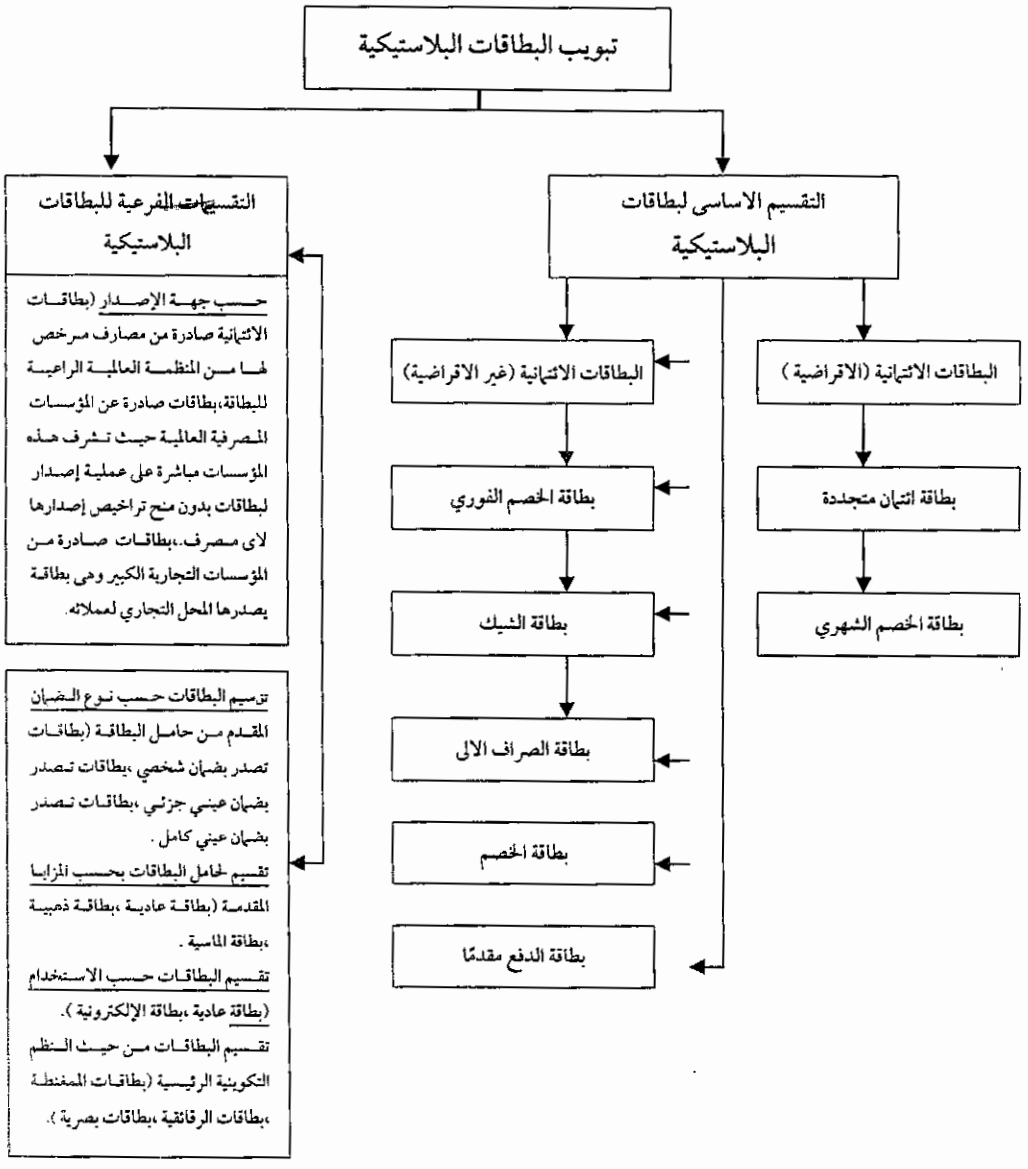
10- رقم التميز الشخصي PIN (لا يظهر):

- أو ما يطلق عليه الرقم السري وهو مكون من 4 أرقام يستخدمها حامل البطاقة عند الصرف من ماكينات الصرف الآلي ATM ، والذي من خلاله تتعرف الماكينة على صاحب البطاقة وتسمح له بالصرف في حالة إدخاله للرقم السري الصحيح.

أنواع البطاقات الإلكترونية البلاستيكية شكل رقم 12:

ويلخص الباحث أنواع تصنيفات البطاقات البلاستيكية من الشكل التوضيحي[1] كما يلي :

1 - المصدر: إعداد الباحث .


تبويب البطاقات البلاستيكية
التقسيم الاساسى لبطاقات البلاستيكية
التقسيمات الفرعية للبطاقات البلاستيكية
البطاقات الائتمانية (الاقراضية)
البطاقات الائتمانية (غير الاقراضية)
بطاقة ائتمان متجددة
بطاقة الخصم الفوري
بطاقة الخصم الشهري
بطاقة الشيك
بطاقة الصراف الالى
بطاقة الخصم
بطاقة الدفع مقدمًا
حسب جهة الإصدار (بطاقات الائتمانية صادرة من مصارف مرخص لها من المنظمة العالمية الراعية للبطاقة،بطاقات صادرة عن المؤسسات المصرفية العالمية حيث تشرف هذه المؤسسات مباشرة على عملية إصدار لبطاقات بدون منح تراخيص إصدارها لاى مصرف.،بطاقات صادرة من المؤسسات التجارية الكبير وهى بطاقة يصدرها المحل التجاري لعملائه.
تقسيم البطاقات حسب نوع الضمان المقدم من حامل البطاقة (بطاقات تصدر بضمان شخصي ،بطاقات تصدر بضمان عيني جزئي ،بطاقات تصدر بضمان عيني كامل .
تقسيم لحامل البطاقات بحسب المزايا المقدمة (بطاقة عادية ،بطاقة ذهبية ،بطاقة الماسية .
تقسيم البطاقات حسب الاستخدام (بطاقة عادية ،بطاقة الإلكترونية).
تقسيم البطاقات من حيث النظم التكوينية الرئيسية (بطاقات المغنطة ،بطاقات الرقائقية ،بطاقات بصرية).

ويلخص الباحث الفروق بين بطاقة ATM ,وبطاقات الائتمان على النحو المبين بالجدول التالى

بطاقة ATM	بطاقة الائتمان
مرتبطة برصيد حاملها في البنك مصدر البطاقة ،فلا يمكن لحاملها إن يسحب أو يشترى بأكثر من رصيده المودع في البنك.	تعتمد على ثقة البنك مصدر البطاقة في العميل حامل البطاقة وقدرته على السداد عند استحقاق الدفع.
المصرف مصدر البطاقة يعتبر مقترضا ويعد موفيا للقرض في حال قيام حامل البطاقة بالسحب النقدي بموجبها.	المصرف مصدر البطاقة يعتبر مقرضا لحامل البطاقة عند استخدامه لها ،ويكون مدينا للمصرف بمقدار استعمال للبطاقة .
السحب النقدي مجاني ، لأنه سحب من الحساب الجاري الدائن بالمصرف ، ويقوم المصرف باحتساب رسوم مالية معينة عند إصدار البطاقة وتكون هذه الرسوم مقطوعة غالبا.	عند السحب النقدي يتم تحميل حامل البطاقة نسبة مئوية يتم احتسابها بمعرفة المصرف مصدر البطاقة من قيمة المبلغ المسحوب بعد فترة سماح معينة.
تعد بطاقاتATM من البطاقات السداد الفوري ، حيث يتم الخصم فورا من حساب العميل الدائن بمجرد استخدام البطاقة في السحب النقدي .	تعد بطاقات الائتمان من بطاقات التقسيط التي تعتمد على تدوير الائتمان في نطاق الحد الائتماني المصرح به من المصرف مصدر البطاقة .
عند قيام العميل في استخدام بطاقة في شراء سلع وخدمات فان البائع لا يتحمل أية مصاريف وعمولات بنكية .	عند استخدام بطاقات الائتمان في شراء سلع أو خدمات ،فان البائع يقوم بسداد نسبة مئوية من قيمة فاتورة الشراء للمصرف مصدر البطاقة.