مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: تضيق الفجوة بين الدول الصناعية والدول النامية في مجال الصيرفة الإلكترونية دراسة نظرية تحليلية
اسم الكاتب: م.م. نادية سامي خضر
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3136
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 17:22 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

نـيدفا اذا قيمنـ ة ٨٧ (٢٩) ٢٠٠٧
ص ص [١٤٩-١٧٠]

تضيق الفجوة بين الدول الصناعية والدول النامية في مجال الصيرفة الإلكترونية دراسة نظرية تحليلية

نادية سامي خضر
مدرس مساعد-قسم علوم مالية ومصرفية
كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة الموصل
nadiahther@yahoo.com

المستخلص

يعد التطور السريع لتقانة نظم المعلومات (Information System Technology) العامل الرئيس وراء تغيير أنماط العمل في المؤسسات المالية ولاسيما المصرفية منها، فالطلب المتزايد من قبل هذه المؤسسات وغيرها لنظم معلومات تمتاز بدرجة عالية من الاعتمادية والسرعة وتعدد الوظائف، دفع مزودي أو بائعي التكنولوجيا لتصميم أنواع عديدة من الحلول التقنية تتواءم مع العديد من المتطلبات العملية.

تأتي أهمية البحث من خلال توضيح مفهوم المصارف الإلكترونية ومميزاتها ومتطلباتها وتوضيح مخاطر استخدام تلك المصارف واتجاهات المصارف العالمية في حقل العمل المصرفي الالكتروني، ويهدف البحث إلى دراسة أسباب عدم انتشار الأعمال الإلكترونية ولاسيما ما يتعلق بالصيرفة الإلكترونية في الدول النامية وسبل معالجتها، وتكمن مشكلة البحث في اتساع الفجوة المعلوماتية بين دول العالم الصناعية والدول النامية، ولحل مشكلة البحث استند البحث على فرضية أساسية، وهي إن الإطلاع على اتجاهات المصارف العالمية في حقل العمل المصرفي الالكتروني يسهم بشكل فعال في تقليل الفجوة المعلوماتية بين الدول النامية بصورة عامة والدول العربية بصورة خاصة وبين دول العالم الصناعية. اعتمد البحث على المنهج االوصفي من خلال ماتم استعراضه من كتب وأبحاث تناولت هذا الموضوع وتوصل البحث إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات.

تاريخ التسلم ٢٠٠٦/٧/٢ _____ تاريخ قبول النشر ٢٠٠٦/١١/٧

The Reduction of the Gap between the Industrial and the Developing Countries in the Field of Electronic Banking: A Theoretical Analytic Study

Nadia S. Khudhir
Assistant Lecturer
College of Administration and Economics
University of Mosul

Abstract

The rapid progress in information systems technology is considered to be the main factor of changing the work patterns in financial institutions especially the banking ones. So, the increasing demand of these institutions is usually characterized with a high dependency, rapidness and multi functional information systems that may encourage the technology providers to redesign various techniques suitable for the practical requirements.

The importance of this research came to explain the illustration of the electronic banking concept. The characteristics, requirements and the risks of using these banks and the directions of the universal banks in the field of electronic banking were demonstrated. The current paper is targeted to study the reasons of electronic non - spread works especially that belongs to the electronic banking in growing countries and the methods of treatment whereas the problem of the study is in the expanding of the informatics gap between the industrial developed countries and growing the countries. A hypothesis has been delineated in this paper for the acquaintance of the global banks trends in the electronic banking work contributes actively in reducing the informatics gap between the developing countries and the industrial developed countries. The paper depends on the descriptive method the books and researches belong to the subject. The paper has conclusions and recommendations.

المقدمة

يعد التطور السريع لتقانة نظم المعلومات Information System Technology العامل الرئيس وراء تغيير أنماط العمل في المؤسسات المالية، ولاسيما المصرفية منها، فالطلب المتزايد من قبل هذه المؤسسات وغيرها لنظم معلومات يمتاز بدرجة عالية من الموثوقية والسرعة وتعدد الوظائف، وذلك دفع مزودي أو بائعي التكنولوجيا إلى تصميم أنواع عديدة من الحلول التقنية تتواءم المتطلبات العملية. فالانتشار الواسع لتقانة الانترنت ولغات البرمجة الحديثة مثل لغة "الجيل الرابع" وتكنولوجيا التخزين والأنظمة الخبيرة وتكنولوجيا تبادل البيانات إلالكترونياً، جميع هذه المنتجات التكنولوجية الحديثة وغيرها ساعدت على انتقال الطاقات الحاسوبية من الحواسيب المركزية في المؤسسات إلى الحواسيب الشخصية بين متناول أيدي الأفراد.

وعلى الرغم من الفوائد العديدة التي تقدمها هذه التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات، إلا إنها في الوقت نفسه خلقت تحديات ومخاطر كبيرة ومتنوعة للمؤسسات، فتطور تكنولوجيا المعلومات أدى إلى زيادة كبيرة ومضاعفة في حجم

البيانات والمعلومات المتوافرة، وزيادة في سرعة معالجتها ومراقبتها، الأمر الذي أدى إلى رفع درجة صعوبة العمل وتعقيده.

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في اتساع الفجوة المعلوماتية بين دول العالم الصناعية والدول النامية بصورة عامة والدول العربية بصورة خاصة، إذ إن هذه الفجوة تهدد بتهميش الدول غير المعلوماتية وإقصائها عن الاقتصاد العالمي القائم على المعلومات والمعرفة.

أهمية البحث

تأتي أهمية البحث من خلال توضيح مفهوم المصارف الإلكترونية ومميزاتها ومتطلباتها وتوضيح مخاطر استخدام تلك المصارف واتجاهات المصارف العالمية في حقل العمل المصرفي الالكتروني.

هدف البحث

يهدف البحث إلى دراسة أسباب عدم انتشار الأعمال الإلكترونية، ولاسيما فيما يتعلق بالصيرفة الإلكترونية في الدول النامية وسبل معالجتها.

فرضية البحث

يمكن تحديد فرضية البحث من خلال المشكلة المؤشرة بالاتي:

١. إن توفير متطلبات المصارف الإلكترونية في الدول النامية من شأنه أن يسهم بشكل فعال في تقليل الفجوة المعلوماتية بين الدول النامية وبين دول العالم الصناعية.
٢. إن قيام المصارف في الدول النامية بوضع إجراءات تتيح لها إدارة المخاطر المتعددة التي تصاحب العمليات المصرفية الإلكترونية وتقييمها والرقابة عليها ومتابعتها يسهم في تقليل الفجوة المعلوماتية بينها وبين الدول الصناعية.
٣. إن إطلاع الدول النامية على اتجاهات المصارف العالمية في حقل العمل المصرفي الالكتروني يسهم بشكل فاعل في تقليل الفجوة المعلوماتية بينها وبين دول العالم الصناعية.

منهج البحث

اعتمد البحث المنهج الوصفي من خلال ماتم استعراضه من كتب وأبحاث تناولت هذا الموضوع.

خطة البحث

تضمن البحث أربعة مباحث:

المبحث الاول: مفهوم المصارف الإلكترونية متطلباتها ومميزاتها.

المبحث الثاني: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية والمبادئ الاسترشادية لإدارتها.
المبحث الرابع: اتجاهات المصارف العالمية في حقل العمل المصرفي الالكتروني
المبحث الثالث: أسباب عدم انتشار الأعمال الإلكترونية في الدول النامية وسبل معالجتها/نظرة مستقبلية.

مفهوم المصارف الإلكترونية: متطلباتها ومميزاتها

مفهوم المصارف الإلكترونية

يستخدم إصطلاح المصارف الإلكترونية (Electronic Banking) او مصارف الانترنت (Internet Banking) تعبيراً متطوراً وشاملاً للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو المصارف الإلكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو المصرف على الخط (Online Banking).(www.arablaw.org/-Banking.htm).

وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالمصرف عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده الزبون، ويعبر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان)، وقد كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى المصرف، ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الانترنت إذ أمكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الانترنت، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون، بمعنى إن المصرف يزود جهاز الزبون (الحواسيب الشخصي Personal Computer) بحزمة البرمجيات إما مجانا أو لقاء رسوم مالية، وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد (المصرف المنزلي)، أو كان الزبون يحصل على حزمة البرمجيات عبر شرائها من الجهات المزودة، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية. (www.arablaw.org/-Banking.htm)

كما أن تطور نظم المعلومات أدى إلى الانتقال من ما نسميه بالعمل الورقي (أو العمل باستخدام الورق) إلى العمل الالكتروني، الأمر الذي قلل من إمكانية "فصل المهام "(Segregation of Duties) وزاد من تعقيد العمليات وضبطها والرقابة عليها .(قاحوش، ٢٠٠١، ٣١-٣٢)

من هنا يعد العمل المصرفي عبر الانترنيت أو ما يسمى بـ (Internet Banking) من أحدث المواضيع المصرفية التي تلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي الدولي،نظراً لما ينطوي عليه هذا العمل من نظم وتقنيات متطورة على مستوى عال من التعقيد تواكب التطور في مجال التجارة الإلكترونية (E-Commerce) والتطور التكنولوجي في مجال نظم المعلومات (Information Systems) وتطور تقانة الحاسوب ووسائل الاتصال عبر العالم.

ويعرف العمل المصرفي عبر الانترنيت بأنه العمل المصرفي الذي تكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والزبون، وبمساعدة نظم أخرى يصبح زبون

المصرف قادراً على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال جهاز حاسوب شخصي (PC) موجود لديه، ويسمى بالمضيف (Host) أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، وكل ذلك عن بعد ومن دون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري.

أما فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف لزبائنه عبر الانترنت فتتمثل بالخدمات والمنتجات المقدمة لهم عبر الوسائل التقليدية، ومن هذه الخدمات والمنتجات:خدمة إدارة النقدية للشركات، والتحويل النقدي (مبالغ كبيرة أو صغيرة) وتقديم فواتير الزبائن ودفعها ، وطلب كشف حساب، والتقدم بطلب الحصول على تسهيلات ائتمانية، وخدمات الاستثمار، والحصول على معلومات عن الخدمات المصرفية المقدمةفضلاً عن جميع الخدمات المصرفية المقدمة عبر الوسائل التقليدية، ومن الممكن أن يقوم المصرف بتقديم خدمة توصيل الانترنت لزبائنه، ويكون بذلك بمثابة الموصل لخدمة الانترنت.

وقد استخدمت تقانة نظم المعلومات (System Technology Information) سابقا لمعالجة الشيكات "معالجة مادية"، واستخدمتهاأيضاً لتشغيل الصراف الآلي (ATM Machines) "معالجة تشغيلية"،واستخدمتها أيضاً لإعداد تقارير نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems)، إلا أنه في الوقت الحاضر ومع تقدم تقنيات ونظم الحاسوب ووسائل وشبكات الاتصال والانترنت أصبح بمقدور المصارف استغلال تقانة نظم المعلومات لتقديم الخدمات المصرفية لزبائنها عن بعد باستخدام الانترنت، إذاستخدمت سابقاً وسائل عديدة للاتصال بزبائنها عن بعد، فاستخدمتمثلاً كوابل التلفون والهاتف، إلا أنه ومع انتشار الانترنت أصبح بمقدور المصارف الاتصال بعدد أكبر بكثير من الزبائن عبر مناطق جغرافية مختلفة من العالم، ومن ثم فإن الانترنت ساعدت المصارف على كسر الحواجز الجغرافية والسياسية والتوسع في تقديم خدماتها ومنتجاتها، ومع التطور الذي تشهده الأسواق فإ الانترنت تعطي المصارف بعداً جديداً وفرصة لتغيير نمط الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة للزبائن مستقبلا. (قاحوش، ٢٠٠١، ٣١-٣٤)

تقتصر صلاحية الدخول إلى المصارف الإلكترونيةعلى المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها المصارف، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة وسيلة لاتصال الزبائن بها بهدف:

١. إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها المصرف من دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة
٢. حصول الزبائن على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض.
٣. طلب الزبائن تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال.

واستناداً إلى هذه الضوابط فإن المصارف التي تقوم بتقديم الخدمات الواردة بالنقطة الثالثة فقط تعد مصارف تقدم عمليات مصرفية إلكترونية تتطلب توافر سياسات وإجراءات لتقييم المخاطر والرقابة عليها ومتابعتها.

متطلبات المصارف الإلكترونية

هناك خمسة متطلبات رئيسة لاستخدام المصارف الإلكترونية هي: (www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc)

أولاً -البنية التحتية التقنية

تعد البنية التحتية في مقدمة متطلبات المصارف الإلكترونية، والبنى التحتية التقنية للمصارف الإلكترونية لا يمكن عزلها عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات، وذلك لأن المصارف الإلكترونية تحيا في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان أعمال إلكترونية ناجحة بل وضمان دخول آمن لعصر المعلومات، عصر اقتصاد المعرفة يتمثل بالاتصالات، وبقدر كفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي، وتحديد السياسات السعرية مقابل خدمات الربط بالانترنت، فلا تحيا الشبكة وأعمالها من دون تزايد أعداد المشتركين، وفي الدول النامية يعوق المشترك كلفة الاتصالات التي وان كانت قد شهدت تخفيضاً في بعض هذه الدول لكنها ليست كذلك في جميعها، وهذه المسألة تمثل أهم تحد أمام المصارف الإلكترونية وتتطلب تدخلاً جماعياً لرفع كل قيود تعترض تزايد استخدام الشبكة. www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc

وتعمل المؤسسات المالية والمصرفية والمؤسسات المزودة لخدمة الانترنت معاً لتطوير البنية التحتية لنظام المدفوعات عبر الانترنت، وهذا يخدم التجارة الإلكترونية ويضمن لها العمل في ظل بيئة سليمة آمنة، ويتوقع العديد من الخبراء المصرفيين حول العالم نمواً سريعاً للتبادل التجاري، وتبادل البيانات الالكتروني عبر الانترنت. ولأن الانترنت أصبحت وسيلة اتصال بين المصرف والزبون يتم من خلالها تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية، فإن التأكد من سلامة وأمن تلك الوسيلة هو أساس ومحور ارتكاز العمل المصرفي عبر الانترنت، وعنصر السلامة والأمان للانترنت ليس مهماً على مستوى الحفاظ على أمن المصرف وسمعته على المستوى الفردي فحسب، وإنمامهماً أيضاً لسلامة وأمن الجهاز المصرفي ككل، ولخلق الثقة العامة بهذا الجهاز من قبل الجمهور. (قاحوش، ٢٠٠١، ٣٩-٤٠)

ثانياً- الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية

هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والاهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط المصرفي الالكتروني.

ثالثاً- التطوير والاستمرارية والتفاعلية من المستجدات

ويتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتفاعلية) على العديد من عناصر متطلبات بناء المصارف الإلكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لايتفق مع

اقتناص فرص التميّز، ويلاحظ الباحث ان المصارف العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، إنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو أمر مهم وضروري،لكنه ليس مانعًا من الريادية، وبالقدر نفسه لاتعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة،لكنها حتماً تتطلب السرعة في إنجاز ذلك.

رابعاً - التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية

والتفاعلية لاتكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تكون وليدة تفكير إبداعي وليس وليد تفكير نمطي.

خامساً - الرقابة التقييمية الحيادية

إن واحداً من عناصر النجاح هو الركون إلى القادرين على التقييم الموضوعي، ومن هذا أقامت غالبية مواقع المصارف الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقييم فاعلية مواقعها وأدائها. ويتعين أن نحذر من مصيدة الركون إلى عدد زائري الموقع بوصفه مؤشراً على النجاح، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع،لكنه ليس كذلك دائماً وان كان مؤشراً حقيقياً على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية. www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc

مميزات المصارف الإلكترونية

يتميز نظام الصيرفة عبر الانترنت بعدة مزايا منها:

١. انخفاض تكلفة العمليات المصرفية في المدى الطويل

بما أن المصارف الإلكترونية لاتحتاج إلى فروع فعلية وعدد الموظفين يكون أقل بكثير من المصارف التقليدية فإن تكلفة العمليات المصرفية تكون منخفضة كثيرا في المدى الطويل، أي أنها تكون أقل حاجة للمصروفات الرأسمالية الكبيرة، ومن ثم يكون أمر دخول الصناعة المصرفية أسهل مما كانت عليه في ظل المصارف التقليدية،فضلاً عن أن إنخفاض عدد الموظفين يقلل من المصاريف التشغيلية، مما يمهد لاستغلال جزء من رأس المال لإغراض الإقراض والتسليف.

٢. سهولة المقارنة والتحليل

إن كل من المعلومات المصرفية والشخصية تكون محفوظة إلكترونياً ، لذلك فإن من السهولة إعداد جداول المقارنة والتحليل واستخراجها آلياً وبسرعة، كذلك يمكن إرسال المعلومات المطلوبة إلىالجهات الرقابية والإدارية الكترونياً في وقت قصير.

٣. تحقق خدمات أسرع

يحقق استخدام الصيرفة الإلكترونية ميزة أخرى تتمثل بسرعة إنجاز المعاملات والخدمات المصرفية المقدمة، اذ لا تحتاجإلا لوقت قصير جداً في حين يتطلب إنجاز المعاملة المصرفية عن طريق الصيرفة التقليدية الذهاب إلى الفرع المصرفي والانتظار لحين انتهاء المعاملة.

٤ـسهولة إعادة هيكلة الأعمال المصرفية

نظراً إلى أن نشاط المصارف الإلكترونية تطلب عدداً أقل من الأيدي العاملة أو الأفراد فإن إمكانية التغير ستكون أسهل وأقل كلفة فيما يتعلق بهيكلة العمل المصرفي.

٥ـ القدرة على تسويق المنتجات المصرفية خارج حدود الدولة ألام

إن العمل المصرفي ينتشر في ظل التحرر الاقتصادي والمالي، حيث يمكن لخدمة الانترنت من الانتشار الجغرافي الذي توفره، ذلك إن المصارف الإلكترونية تتجاوز الحدود الجغرافية ويمكن تسويق المنتجات في أي دولة أخرى.

٦ـ خيارات أكثر بالنسبة للزبائن

في ظل نشاط الصيرفة الإلكترونية سيكون للزبائن خيارات أكثر، وذلك لإمكانية الدخول في مواقع مصارف عديدة ومن ثم بامكانهم الاختيار والمقارنة لأسعار الفائدة بصورة أسهل مقارنة مع المصارف التقليدية. (ثويني وخلف، ٢٠٠٥، ١٢-١٣)

هذافضلاً عن المميزات المتعددة للعمليات المصرفية الإلكترونية ومنها ما يأتي:

(www.cbe.org.eg/public/regulations%20of%20the%20**Electronic**%20Banking%20operations.doc)

١. إمكان وصول المصارف إلى قاعدة أعرض من الزبائن المودعين والمقترضين وطالبي الخدمات المصرفية.
٢. تقديم خدمات مصرفية جديدة.
٣. خفض تكاليف التشغيل بالمصارفوتكاليف إنجاز عمليات التجزئة محلياً ودولياً .
٤. زيادة كفاءة أداء المصارف.
٥. الحصول على عروض تجارية متعددة المواقع جغرافيا في العالم.(سحنون، ٢٠٠٢، ٨)
٦. تأمين المبالغ النقدية من الضياع والسرقة.
٧. تنفيذ العمليات بأقل تكلفة وأقل زمن.
٨. يتيح للزبائن فرصة التعرف على حساباتهم في المصرف ومراجعتها أول بأول.

٩. يتيح فرصة للزبائن للقيام بعملية تحويل الأموال للداخل والخارج ودفع أثمان السلع وتحريك رأس المال وتوجيهه نحو المجالات الاستثمارية المختلفة.
١٠. يسمح للمصرف بالقيام بعمليات المقاصة بين حسابات الزبائن بطرائق الإلكترونية.

أما مشاكل العمليات المصرفية الإلكترونية، فتتمثل في:

١. المنافسة الشديدة بين المواقع ومشاكل الفيروسات الإلكترونية.
٢. الإفلاس التام في حالة الخطأ أو التعرف على خصوصيات الموقع من قبل المنافس. (سحنون، ٢٠٠٢، ٨)

مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية والمبادئ الاسترشادية لإدارتها

مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

تصاحب العمليات المصرفية الإلكترونية مخاطر متعددة، وقد أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أنه ينبغي قيام المصارف بوضع الإجراءات التي تتيح لها إدارة هذه المخاطر من خلال تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها وأصدرت اللجنة خلال مارس ١٩٩٨ ومايو ٢٠٠١ مبادئ لإدارة هذه المخاطر .
(www.cbe.org.eg/public/regulations%20of%20the%20**Electronic**%20Banking%20operations.doc)

ومن أنواع هذه المخاطر مايأتي:

١. مخاطر التشغيل operational risk

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملاءمة تصميم النظم أو إنجاز العمل او أعمال الصيانة وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل الزبائن وذلك على النحو الآتي :

أ. عدم التأمين الكافي للنظم System security

تنشأ هذه المخاطر عند اختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات المصرف بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالزبائن واستغلالها، ويتم ذلك من خارج المصرف أو من العاملين به، فيلزم ذلك توفير إجراءات لكشف وإعاقة ذلك الاختراق.

ب. عدم ملاءمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة
Systems design, implementation, and maintenance

وهي تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها (بطء الأداء على سبيل المثال) لمواجهة متطلبات المستخدمين أو عدم السرعة في حل المشاكل وصيانة النظم والحاجة إلى الاعتماد على مصادر خارج المصارف لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة outsourcing.

ج. إساءة الاستخدام من قبل الزبائن Customer misuse of services

ويرد ذلك نتيجة عدم احاطة الزبائن بإجراءات التأمين الوقائية بسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات زبائن آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

٢. مخاطر السمعة reputation risk

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه المصرف الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على مصارف أخرى نتيجة عدم مقدرة المصرف على إدارة أنظمته بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر فيها.

٣. المخاطر القانونية Legal risk

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو الضوابط المتردية، ولاسيما تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، ومن ذلك عدم وضوح أو عدم وجود قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية .
(www.cbe.org.eg/public/regulations%20of%20the%20**Electronic**%20Banking%20operations.doc)

عندما تكون المؤسسة المصرفية ذات وجود فاعل على شبكة الانترنت، يعني تحقق الوصول إلى أكبر قدر من الزبائن، وتحقق شمولية الخدمات المقدمة وتيسير قبولها وطلبها،وتحقق قدراً متيقناً من أمن المعاملات وأمن إدارة أموال المساهمين، وأخيرا ل تحقق قدراً مميزاً من كفاءة الخدمة المقدمة للعملاء وقدراًمقبولاً لحماية مصالح وأموال الزبائن.هذه العناصر الأربعة التي يستلزم منها خطة أداء وتميز تكشف عبر التحليل الموضوعي عن حزمة من التحديات القانونية، وبقدر سلامة التعامل مع هذه التحديات تتحقق سلامة مرتكزات خطط تحقيق هذه العناصر، ومن ثم يصبح متاحاً بناء المصرف الالكتروني الحقيقي والمميز.

إن وسائل التقنية لاتمنع مشكلات القانون، إذ تخفي عوالم المصارف الإلكترونية،وتحديداً مشاكل الدفع والوفاء بالالتزامات، ومشاكل تقديم الخدمة وما تثيره من مسؤوليات، حزمة معتبرة من المشكلات والنزعات المتوقعة تتطلب جاهزية تتفق مع مخاطرها، وإن القوالب الجاهزة من الاتفاقيات والعقود والتعليمات والقوانين المنقولة عن نظم قانونية أخرى ومؤسسات أخرى لا تفي بالغرض، لأن لكل ساحة خصوصيتها ولكل منشأة اعتباراتها وأولوياتها الخاصة، وبقدر أهمية الإطلاع على تجارب الغير فإن الأهمية تكمن بقدر أكبر في فهم الاحتياجات الداخلية وملاءمة الحلول مع هذه الاحتياجات مستفيدين مما لدى الغير من حلول ووسائل.
(www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc)

إن القواعد الراهنة المعنية بالصفقات التجارية الدولية ربما لاتقابل بصورة مرضية حقيقة تبادل البيانات الكترونيا. وتظل رسائل تبادل البيانات الكترونيا في حالات عديدة في إطار هذه القواعد غير مقبولة في جوهرها بوصفها وسائل قانونية

للإبلاغ. وينظر إلى الاحتياجات القائمة، في إطار قوانين وطنية واتفاقات دولية معينة سارية على الصفقات التجارية الدولية بالنسبة إلى الكتابات أو الوثائق أو التوقيعات اليدوية، على أنها تشكل عقبات رئيسة تعترض تطوير التجارة الإلكترونية على الصعيد العالمي.

وقد قامت دراسة تشريع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوربي، التي جرت في إطار نظم التبادل الالكتروني للبيانات التجارية بتحديد الاحتياجات من الوثائق الكتابية والتوقيعات اليدوية، وكذلك شروط الإثبات القانونية، بوصفها العقبات الرئيسة التي تعترض استخدام تبادل البيانات إلكترونياً ، بيد أن مزيداً من العقبات القانونية الحادة ثارت أمام استخدام الكمبيوترات نتيجة اشتراط أن تكون الوثائق موقعة، أو أن تكون في شكل ورقي. وقد أُعد فعلاً القانون الإنموذجي على أساس التسليم بأن الشروط القانونية التي تشترط استخدام الوثائق الورقية التقليدية تشكل العقبة الرئيسة التي تعترض تطوير وسائل الإبلاغ الحديثة .(قاحوش، ٢٠٠٢، ٨-٩)

١. المخاطر الأخرى

يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال حدوثها، فعلى سبيل المثال إن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالزبائن وامتداد نشاط فتح الائتمان إلى زبائن عبر الحدود يزيد من احتمالات إخفاق بعض الزبائن في سداد التزاماتهم .
(www.cbe.org.eg/public/regulations%20of%20the%20**Electronic**%20Banking%20operations.doc)

ويرى الباحث أنه لابد من الإشارة إلى التحديات الضريبية والجمركية للتجارة الإلكترونية، إذ إن هذا النمط الجديد يتطلب استراتيجيات ضريبية مختلفة في المتابعة والكشف والجمع، لما تثيره قواعد محاسبتها والتعرف على حقائق الدخل المتأتي منها من تحديات ومشكلات، هذا إلى جانب حاجة مسائل الضريبة على التجارة الإلكترونية إلى تعاون وتنسيق إقليمي ودولي.

إن مشاكل تلك الضرائب والرسوم تعد إحدى التحديات أمام الفكر الضريبي التقليدي، كما أنها تثير الكثير من التساؤلات التي تدور حول المعاملة الضريبية التي تتم من خلال التجارة الإلكترونية وكيفية خضوعها والأرباح الناتجة عنها للضرائب على الدخل والضرائب الكمركية إن الأمر خطير ويحتاج إلى دراسة متأنية وبحث دقيق، وبصفة مبدئية يقترح إنشاء شبكة موحدة لأجهزة الحاسب الآلي على مستوى مصلحة الضرائب العامة ومصلحة الجمارك وربطها بشبكة بالإنترنت والتنسيق الكامل بين هذه المصالح لتبادل المعلومات فيما بينها وإلزام المصارف والمؤسسات المالية بضرورة إخطار هيئات الضرائب بالتحولات المالية التي تتم عن طريقها بين المشروعات سواء كان أطراف هذه التحويلات مقيمين داخل الدولة أو خارجها.

وإلزام المصارف والمؤسسات المالية التي تتم عن طريقها التحويلات المالية بين المشروعات بأن تحجز نسبة معينة من هذه التحويلات تحت حساب الضريبة المستحقة وتوريدها إلى هيئة الضرائب خلال خمسة عشر يوم من تاريخ التحويل

بحيث يجب أن يقترن السداد بتقديم بيان موقع عليه من البنك او المؤسسة المالية يوضح نوع كل من هذه التحويلات.

المبادئ الاسترشادية للمصرف لدى تقديم خدماته عبر شبكات الاتصال الإلكترونية

١. موافقة مجلس إدارة المصرف على استراتيجية تتضمن قيام المصرف بتقديم خدماته عبر الشبكات على أن يحاط المجلس بالمخاطر كافة الناشئة عن ذلك.
٢. موافقة مجلس إدارة المصرف على سياسة الإدارة التنفيذية للمصرف فيما يتعلق بأسلوب إدارة المخاطر وتدعيم نظم الرقابة الداخلية بشأن تلك المخاطر.
٣. تصميم نماذج عقود لتأدية مختلف الخدمات المصرفية التي تؤدى عبر شبكات الاتصال الإلكترونية، وان يتأكد المصرف من توافر القوى البشرية المؤهلة للتعامل مع عملاء المصرف عبر الشبكات، مع تحديد ساعات تقديم هذه الخدمات.
٤. في حالة وجود طرف آخر تقدم من خلاله الخدمة يتعين على مجلس ادارة المصرف إقرار إتفاقية التشغيل التي تنظم العلاقة بين المصرف مع هذا الطرف وتحديد مسؤوليته في الحفاظ على سرية التعليمات والمعاملات التي تتم عبر الشبكات وأية معلومات تتاح له.
٥. إفصاح المصرف على صفحة الـ web الخاصة به بما يفيد حصوله على ترخيص بتقديم خدماته عبر الشبكات من البنك المركزي المحلي ورقم وتاريخ الحصول على الترخيص والخدمات التي يجوز للمصرف تقديمها عبر الشبكات، مع ربط هذا الموقع بصفحة البنك المركزي المحلي المعلن فيها أسماء المصارف المرخص لها بذلك من خلال Hypertext Links حتى يتحقق الزبائن من صحة التصريح.
٦. إفصاح المصرف عن أن القوانين المحلية هي التي تحكم الخدمات التي يقوم بتأديتها للعملاء عبر الشبكات.
٧. ضرورة أن يتحقق المصرف من شخصية طالب/متلقي الخدمة بأساليب قانونية ثابتة تضمن الحقوق المتبادلة.

(www.cbe.org.eg/public/regulations%20of%20the%20**Electronic**%20Banking%20operations.doc)

اتجاهات المصارف العالمية في حقل العمل المصرفي الالكتروني

تسود مفاهيم ومستويات خاطئة في تحديد المراد بالمصارف الإلكترونية، فبعض المصارف أنشأت موقعاً تعريفياً لخدماتها واكتفت بذلك، وطبعاً لا يدخل هذا ضمن مفهوم المصارف الإلكترونية، وقد لحظ أن عدداً المصارف العربية صممت مواقعها منذ مدة طويلة ولما تزل على ذات المحتوى حتى من دون تغيير لموادها التعريفية، وكان المراد هو مجرد الوجود على شبكة الانترنت، مع إن هذا ليس هو المطلوب ولاهو بالاستراتيجية الصحيحة للتواؤم مع متطلبات العصر. كما أن المصارف الأخرى اكتفت باستثمار الشبكة لتنقل عليها الخدمات المصرفية على الخط

التي كانت تمارسها من دون الشبكة كمزودات النقد والاستعلام عن الحسابات وغيرها، وأيضاً لا يمكن أن نعد ذلك من قبيل المصارف الإلكترونية. وبعض المصارف وجدت أن العمل على الشبكة ماهو إلا خدمة تضاف إلى خدماته ووحدة إضافية تضاف إلى وحداته الإدارية بذات البنية الفنية والتأهيلية والتسويقية والإدارية والقانونية القائمة، وهذاوان كان يمثل دخولاً إلى عوالم العمل البنكي الالكتروني فإنه يتناقض مع استراتيجياته التي ينبغي أن تنطلق من بيئة العمل الافتراضي وليس المادي ومن بيئة المعلومات وليس الموجودات.

إن الدراسات التحليلية التي أجريت على مواقع المصارف الإلكترونيةفضلاً عن الدراسات البحثية الصادرة عن مؤسسات الأبحاث المختلفة تظهر مايأتي:

() www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc

١. غالبية مواقع المصارف على الانترنت مواقع تعريفية معلوماتية وليست مواقع خدمات مصرفية على الخط.
٢. هناك اتجاه دولي للتواجد على الانترنت لكن على وفق التقييم الاستراتيجي فإن مجرد الوجود على الانترنت ليس هو الغرض المطلوب بقدر ما هو مطلوب استثمار هذه البيئة في نشاط فعال وباقتدار.
٣. إن الكثير من مواقع الانترنت البحثية توفر مداخل شاملة لمواقع المصارف على الانترنت كافة وهذا يعني قدرة المستخدم على التحرك بين هذه المواقع بسهولة للوصول إلى أفضل عروض متاحة، من هنا فإن أهم استراتيجية في واقع المصارف على الانترنت هي إن يدرك القائمون عليها أن الكل يراك وما تظنه مميزاً قد يكون عادياً بالنسبة للغير.
٤. غالبية المواقع تقدم مواقع معرفية ومعلوماتية، لكن لن يمضي وقت قصير على تحولها إلى مواقع خدمية تقيم علاقات تفاعل مباشرة مع الزبون، إذ ما بين ١٩٩٧ و٢٠٠٠ ارتفعت نسبة الاتجاه إلى المواقع التفاعلية ما يقارب ٨٠% وفقاً للدراسات.

أسباب عدم انتشار الأعمال الإلكترونية في الدول النامية وسبل معالجتها- نظرة مستقبلية

أسباب عدم انتشار الأعمال الإلكترونية في الدول النامية

قبل التعرف على أسباب عدم انتشار الأعمال الإلكترونية في الدول النامية يرى الباحث ضرورة التفرقة بين المصطلحات الاتية، وهي التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والمصرف الالكتروني، اذ يشيع لدى الكثيرين استخدام اصطلاح التجارة الإلكترونية Electronic-commerceرديفاً لإصطلاح الأعمال الإلكترونية Electronic-business غير أن هذا خطأ شائع لا يراعي الفرق بينهما، فالأعمال الإلكترونيةأوسع نطاقاً واشمل من التجارة الإلكترونية، وتقوم الأعمال الإلكترونية على فكرة أتمتة الأداء في العلاقة بين إطارين من العمل، وتمتد سائر الأنشطة الإدارية والإنتاجية والمالية والخدماتية، ولا تتعلق فقط بعلاقة البائع أو المورد بالزبون، إذ تمتد لعلاقة المنشأة بوكلائها وموظفيها وعملائها، كما تمتد إلى أنماط

أداء العمل وتقييمه والرقابة عليه، وضمن مفهوم الأعمال الإلكترونية، يوجد المصنع الالكتروني، والمصرف الالكتروني، وشركة التأمين الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية وأية منشأة قد تقييم شبكة (انترنتمثلاً) لإدارة أعمالها وأداء موظفيها والربط بينهم. في حين أن التجارة الإلكترونية نشاط تجاري وبشكل خاص تعاقدات البيع والشراء وطلب الخدمة وتلقيها بآليات تقنية وضمن بيئة تقنية.

وبما أن المصرف الالكتروني يعد ضمن مفهوم الأعمال الإلكترونية فإن هناك مجموعة من الأسباب التي تكمن وراء عدم الانتشار الواسع للأعمال الإلكترونية في الدول النامية ومن هذه الأسباب ما يلي: (ثوينيو خلف، ٢٠٠٥، ١٩)

أولاً - عدم توافر البنية التحتية الكافية للأعمال الإلكترونية، إذ لا يوجد بيئة مناسبة لممارسة الأعمال الإلكترونية وتحتاج الدول النامية إلى استثمارات ضخمة في حقل الانترنت حتى تهيئ البنية القادرة على تحمل أعباء ومخاطر الأعمال الإلكترونية.

ثانياً - الحجم غير الكافي للأعمال الإلكترونية الموجهة للمستهلك، إن صغر حجم الأعمال الموجهة للمستهلك في الدول النامية هو من المعوقات الأساسية التي تحد من انتشار الأعمال الإلكترونية عبر الشبكة، ولا تزال فرصة السوق الصناعي والتجاري أوفر حظاً على شبكة الانترنت بالدول النامية.

ثالثاً - عدم توافر بنية تحتية كافية للخدمات المالية، حتى تنجح الأعمال الإلكترونية عبر الانترنت فإنه ينبغي إنشاء البنية المناسبة للخدمات المالية إن إحدى القضايا المهمة في هذا المجال هي بطاقات الائتمان والتي لا يزالاستخدامها محدودا جداً في الدول النامية.

ان ضعف البنية التحتية نسبياً في مجال الاتصالات بشكل عام وعدم وجود قانون ولا ضمان لاستعمال بطاقات الائتمان وقلة انتشار الانترنت وأجهزة الحاسوب الشخصية والأجهزة الخلوية بشكل كاف، أدى إلى الحد من استخدام التجارة الإلكترونية على نطاق واسع في عمليات المتاجرة.

رابعاً - التكاليف والأسعار المرتفعة نسبياً، بسبب محدودية استخدام شبكة الانترنت فإنه لاتزالتكاليف الإنشاء وأسعار الاستضافة مرتفعة نسبياً مقارنة بالدول المتقدمة التي ينتشر فيها الانترنت بصورة واسعة.

وأثبتت بعض الدراسات في السنوات الأخيرة إن تقانة المصارف قد أدت إلى جذب متواصل لزبائن جدد وخفض تكاليف الخدمة المصرفية إلى مستوى كبير، فضلاً عن زيادة معدلات الربح، بلغت كلفة الخدمة المصرفية في ظل الصيرفة الإلكترونية ١٥% بينما إيراداتها هي ٨٥% مقارنة مع الصيرفة التقليدية التي تبلغ تكاليف الخدمة المصرفية فيها ٥٠% والإيرادات ٥٠%. (ثويني و خلف، ٢٠٠٥، ١٩)

وهذا دليل واضح على أن تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت يسهم في تخفيض النفقات وتعظيم الأرباح من خلال تقليص الأيدي العاملة ويقلل من الأخطاء المتوقعة.
www.arabiyat.com/forums/showthread.php?s=8.thread.php?s=8threadid=29818

خامساً -عدم توافر البنية التحتية الكافية للاتصالات، إن الانترنت هو اتحاد بين الحاسوب والهاتف، ومن دون توافر الخدمات الهاتفية الكافية لايمكن بأي شكل من الإشكال التوسع في استخدام الانترنت واستخدامه أداة من أدوات التسويق والأعمال الإلكترونية، والخدمات الهاتفية لا تزال محدودة في الكثير من الدول النامية.

سادساً -عدم وجود حوافز مغرية تدفع الأفراد للتسوق من خلال الانترنت، ملاً لا توجد فروق جوهرية في الأسعار عند التسوق التقليدي أو التسوق عبر الانترنت في البلدان العربية.

سابعاً - عدم توافر الوعي الكافي، فلا تزال الدول النامية تعاني من عدم توافر الوعي الكافي بأهمية الأعمال الإلكترونية، وما يمكن أن توفره من فرص جديدة وآفاق واسعة أمام منظمات الأعمال والمنظمات غير الربحية أيضا.

ثامناً -عدم سن القوانين والأنظمة والتشريعات التي تسهل انتشار الأعمال، اذ ماتزال الكثير من القوانين والأنظمة والتشريعات في الدول النامية غير منسجمة مع متطلبات الأعمال (التجارة) الإلكترونية.

تاسعاً - المعوقات الاجتماعية والنفسية لانتشار الأعمال الإلكترونية، وهي معوقات كثيرة منها: اللغة وعدم الثقة في التسديد عبر الوسائل الإلكترونية والخوف من فقدان مراكز القوة والسيطرة في المنظمات ومقاومة التغيير وغيرها.

وبما إن الدول العربية تعد من الدول النامية فلا بد من ذكر عدد رواد الانترنت من العالم العربي حيث إن ٩.١ مليون نسمة فقط من اصل ٢٨٠ مليون عربي يستعملون الانترنت وان استعمالهم له يتمركز على أمور ترفيهية أو الحصول على معلومات علمية أو ثقافية أو لاستخدام البريد الالكتروني لغرض المراسلة، وهذه الأرقام تشير إلى أن ٥% من مستخدمي الانترنت فقط يستفيدون من هذه الشبكة في التجارة الإلكترونية مع وجود عدد محدود من الدول العربية المتعاملة مع هذه التقانة المتطورة، لذا فان العالم الثالث يعد مقصراً في هذا النوع من التقانة التي أصبحت من سمات العصر ومواكبة لدول العالم المتقدم في هذه التقانة المتطورة، لأنها تعد منفذاً مهماً يجب استثماره والاستفادة منه لتطوير الوضع الاقتصادي لأي بلد يريد النهوض، وعلى الحكومات دعم هذا النوع من التجارة وإعطائها غطاءً تشريعياً وقانونياً ، اذ نجد أن الوطن العربي بتشريعاته لا يدعم عملية البيع والشراء عبر الانترنتفضلاً عن معدلات ضعف اللغة الإنجليزية التي تشكل لغة الانترنت،

فهي ضعيفة في الوطن العربي، الى جانب وجود العوائق الثقافية والاجتماعية وعدم ميل الإنسان العربي إلى التغيير والتطوير على الرغم من إمكانية النجاح وتأسيس ركائز في أنماط التعامل كافة. (الخشروم، ٢٠٠٢، ١٠-١١)

علاوة على ذلك لم تطرح مشاريع عربية شاملة لحل المشكلة، إلا أن العديد من الدول العربية (مصر، ولبنان والأردن والمغرب والجزائر وتونس وسوريا) وقعت اتفاق تعاون مع الاتحاد الأوربي ضمن برنامج يهدف إلى ردم الهوة الفاصلة بين التقدم في مجتمع المعلوماتية في أوربا وبين دول حوض البحر الأبيض المتوسط من جهة أخرى. (الخشروم، ٢٠٠٢، ١٠-١١)

ومن هنا يمكن تحديد الأسباب التي تكمن وراء عدم الانتشار الواسع للانترنت في الدول العربية :

١. الانخفاض النسبي لدخل الفرد العربي مقارنة بدخل الفرد في الدول الصناعية.
٢. قلة عدد أجهزة الحاسوب الشخصي في بلدان الوطن العربي، وهذا يرجع إلى العامل الاقتصادي بصورة أساسية.
٣. عائق اللغة، إن أغلب مواقع الانترنت تتعامل باللغة الإنكليزية لغة للاستخدام والتخاطب، وكثير من الأفراد لا يجيدون استخدام هذه اللغة.
٤. عائق استخدام الحاسوب، يتطلب استخدام شبكة الانترنت الإجادة النسبية لاستخدام الحاسوب، وهذا يعد عائقا أمام انتشار استخدام الشبكة العالمية.
٥. مشكلات تتعلق بالبنية التحتية لتنصيب خدمات الانترنت.

إن الفجوة التكنولوجية تزداد يوما بعد يوم بين الفقراء والأغنياء أفرادا كانوا أو دولاً ، فلا يعاني الفقراء فقط نقصا في رأس المال وتدنيا في مستوى المعيشة، بل يعانون أيضا الأمية والنقص في تقنيات المعلومات والمعرفة.

ولكي تنتشر الصيرفة الإلكترونية في الدول العربية لابد من إقامة أنظمة معلوماتية متطورة تكون قادرة على ربط المصارف بفروعها وببعضها البعض وبإدارة الرقابة على النقد، وذلك بالعمل على تحقيق شبكات ربط رباعية الأبعاد، يربط فيها المصرف ألام بجميع فروعه والبعد الثاني يربط المصرف بالمصرف المركزي وبمراكز المقاصة والتسوية في أي بلد عربي يعمل فيه، والبعد الثالث يتحقق في الربط بين الشبكات المصرفية والمالية العربية جميعها، والبعد الرابع يتحقق فيه الربط بين الشبكات التي تربط المصارف والمؤسسات المالية والأسواق المالية العربية بشبكات الأسواق المالية الدولية.

ويرى البحث بأنه ان لم تلحق الدول العربية المجتمعات الأخرى بالتحول إلى مجتمع معلوماتي (مع معالجة سلبياته) ويتم تضييق الفجوة التكنولوجية (فان مصيرها سيكون انخفاض مستوى المعيشة ثم زيادة التخلف ثم النسيان ثم الفناء، وسيؤدي التخلف عن المجتمع المعلوماتي إلى تفاقم الفقر والمشكلات الاجتماعية والاقتصادية ليس في المجتمعات العربية فقط بل في العالم أجمع.

نظرة مستقبلية للقطاع المصرفي

في ظل التطورات المتسارعة في الاقتصاد والتغيرات التي تعكسها متطلبات السوق المحلية والدولية توجد مجموعة من المرئيات المستقبلية المليئة بالتحديات امام القطاع المصرفي التي تستوجب من القائمين على هذا القطاع الاستعداد لها وبناء قواعد للإيفاء باحتياجات المرحلة المقبلة على وفق الرؤية المستقبلية وتحليل حساسية هذه المرحلة للنهوض بهذا القطاع والاستفادة من أخطاء الواقع وآلية العمل الحالية وتطوير البنية المصرفية، لأن المرحلة المقبلة بقدر ما تتيح الفرص فإنها مليئة بالتهديدات، فإن أحسن القائمون تحليل المرحلة المقبلة استطاعوا استغلال الفرص وتفادي التهديدات ويتضمن التحليل بوجه عام ما يأتي:

١. إن التعامل المصرفي عبر الانترنت يتطلب توافر جهاز حاسوب آلي وجميع ما يلزم الزبون للقيام بعملية اتصال، الأمر الذي يعني شراء أجهزة حاسوب آلي من المحلات التجارية المتخصصة، ومن ثم إنعاش اقتصاد البلد في مجال أجهزة الحاسوب الآلي، أما إذا كان زبون المصرف لا يملك القدرة المالية لشراء جهاز الحاسب الآلي، فانه يقوم بزيارة مقهى الإنترنت للدخول على حسابه في البنك أو للدخول على قواعد المعلومات التي يوفرها البنك في موقعه على شبكة الانترنت، مقابل مبلغ يحدده صاحب المقهى، هذه المبالغ المالية التي تحصدها مقاهي الانترنت تصب في مصلحة الاقتصاد المحلي.
٢. ضرورة امتلاك المصرف لبرامج جاهزة بدلاً من تطورها داخل المصرف، اذ لا يتطلب سعي المصارف إلى تطوير برامج حاسوب داخلية، بل يمكن الاعتماد على بيوت متخصصة في هذا المجال لتأمين احتياجاتها من تطبيقات البرامج لأغراض الأعمال الداخلية أو لإغراض توزيع الخدمات المصرفية. (ثويني وخلف، ٢٠٠٥، ١٩)
٣. تشخيص سلبيات استخدام التكنولوجيا المعاصرة لغرض معالجتها مع التأكد على دور التعليم المتواصل في هذا المجال وتفادي الأخطاء التي وقعت بها الدول المتقدمة. (مجلة الدراسات المالية والمصرفية، ١٩٩٤،٥٣)
٤. مدى القدرة على الاستثمار في تقنيات المعلومات وتطوير استخدام تقنية ونظم المعلومات والاتصالات التي تؤدي إلى تنويع المنتجات والخدمات ورفع مستواها وتحقيق النمو.
٥. الاستفادة من التجارب الدولية من خلال المقارنة بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف والمؤسسات المالية المحلية وبين ماهو مطبق في الخارج بهدف اختيار ما يناسب منها للخصوصيات المحلية (مجلة الدراسات المالية والمصرفية، ١٩٩٤، ٥٣)
٦. إعادة هيكلية المصارف بالمعنى الواسع.
٧. إعادة النظر في المتطلبات القانونية والتشريعية للقطاع المصرفي.
٨. مدى الاستعداد لتطبيق المعايير الدولية بكفاية وملاءمة رأس المال والمقارنة بين التكلفة والمنفعة.

٩. اختيار الآلات التي يتم بوساطتها تنفيذ النظام بالإضافة إلى اختيار آليات الاتصال بالزبون عبر نقاط الخدمة الطرفية مثل مكائن (ATM) والبطاقات البلاستيكية (Plastic Card) والبطاقات الذكية (Smart Card).(ناشور، ٢٠٠٠، ٣٧)

١٠. ضرورة قيام مكاتب المراجعة وأقسام التدقيق الداخلي بالمصارف بتطوير أدائها والعمل على رفع كفاءة وفاعلية العاملين بها لمواجهة المتغيرات التقنية المعاصرة، والاهتمام بالتدريب والتأهيل العلمي والعملي المستمر للمحاسبين والمراجعين الممارسين لمهنة المحاسبة والتدقيق على أحدث النظم والوسائل التكنولوجية المتقدمة من أجل رفع مهاراتهم وزيادة خبراتهم العلمية والعملية.
(www.al-watan.com/data/20050907/index.asp?content=ecs4)

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

١. تعد البنية التحتية في مقدمة متطلبات المصارف الإلكترونية وبالعموم اية مشروعات تقنية والبنى التحتية التقنية للمصارف الإلكترونية ليست ولا يمكن ان تكون معزولة عن باقي الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة،فضلاً عن أن البنية التحتية التقنية العاملة في البلدان النامية ما زالت غير قادرة على مواكبة هذا التيار.

٢. تعاني الدول النامية من عدم توافر الوعي الكافي بأهمية الأعمال الإلكترونية، وما يمكن أن تفتحه من فرص جديدة وأفاق واسعة أمام منظمات الأعمال والمنظمات غير الربحية أيضاً الى جانب تدني انتشار استخدام الانترنت بين الأفراد.

٣. أثبتت بعض الدراسات في السنوات الأخيرة إن تكنولوجيا المصارف قد أدت إلى جذب متواصل لزبائن جدد وخفض تكاليف الخدمة المصرفية إلى مستوى كبير، فضلاً عن زيادة معدلات الربح، اذ بلغت كلفة الخدمة المصرفية في ظل الصيرفة الإلكترونية ١٥%، في حين إيراداتها هي ٨٥% مقارنة مع الصيرفة التقليدية التي تبلغ تكاليف الخدمة المصرفية فيها ٥٠% والإيرادات ٥٠%.

٤. إن المجتمع العربي مزال مجتمعاً نقدياً بطبيعته يميل إلى استخدام الأوراق النقدية أكثر من استخدام البطاقات الائتمانية أو أداء التعاملات المصرفي عبر الانترنتفضلاً عن الصعوبة والتكلفة الباهظة لاجتذاب المهارات والكفاءات الفنية العالية في هذا المجال، ولاسيما العاملين في حقل تقانة المعلومات والإنترنت والتجارة الإلكترونية.

٥. بما أن الانترنت وسيلة اتصال بين المصرف والزبون يتم من خلالها تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية، فان التأكد من سلامة وأمن تلك الوسيلة هو أساس ومحور ارتكاز العمل المصرفي عبر الانترنت، وعنصر السلامة والأمان للانترنت ليس مهماً على مستوى الحفاظ على أمن وسمعة المصرف على المستوى الفردي فحسب، وإنمامهماً أيضا لسلامة وأمن الجهاز المصرفي ككل ولخلق الثقة العامة بهذا الجهاز من قبل الجمهور

٦. التعامل مع البنوك عبر الانترنت يتطلب توافر جهاز حاسوب آلي وجميع ما يلزم الزبون للقيام بعملية اتصال، الأمر الذي يعني شراء أجهزة حاسوب إلي من المحلات التجارية المتخصصة، ومن ثم إنعاش اقتصاد البلد في مجال أجهزة الحاسوب الآلي، أما إذا كان زبون البنك لا يملك القدرة المالية لشراء جهاز الحاسب الآلي، فانه يقوم بزيارة مقهى الإنترنت للدخول على حسابه في البنك أو للدخول على قواعد المعلومات التي يوفرها البنك في موقعه على شبكة الانترنت، مقابل مبلغ يحدده صاحب المقهى، هذه المبالغ المالية التي تحصدها مقاهي الانترنت تصب من جديد في مصلحة الاقتصاد المحلي.
٧. إن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، إنها تنتظر أداء الآخرين فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع اقتناص فرص التميّز.
٨. تعد شبكة الانترنت وسيطاً تفاعلياً لبيئة الأعمال بوجه عام، فمن وجهة نظر المستخدم الفرد، بيئة ملائمة لإنجاز العمليات المصرفية مثل تدقيق وفحص الحسابات الشخصية، دفع الفواتير، وتوفر على المستخدم مجهود الانتقال وتعبئة النماذج، وتسهم في التخلص من متطلبات التواجد في الفروع المصرفية ومجهود المقابلة مع الموظف،فضلاً عن توفر الخدمة المالية في كل وقت وفي أي مكان على مدى ٢٤ساعة يومياً . أما من وجهة نظر المنشأة فإنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية، والتأسيسية للفروع ومن ثم زيادة الأرباح وخفض رسوم خدمة الزبائن على العمليات المختلفة وزيادة فوائد الإيداع وخفض فوائد الإقراض وابتكار برامج جديدة وتحفيز الخدمات وجذب الزبائن ودخول أسواق جديدة.
٩. إن مشاكل الضرائب والرسوم تعد احدى التحديات أمام الفكر الضريبي التقليدي، كما أنها تثير الكثير من التساؤلات التي تدور حول المعاملة الضريبية التي تتم من خلال التجارة الإلكترونية وكيفية خضوعها والأرباح الناتجة عنها للضرائب على الدخل.

التوصيات

١. تأهيل المصارف مادياً وبشرياً وتقنياً والإطلاع على تجارب الدول المتقدمة فيما يخص التقنيات الإلكترونية ووسائل الدفع الحديثة والاستفادة منها .
٢. إقامة أنظمة معلوماتية متطورة تكون قادرة على ربط المصارف بفروعها وببعضها البعض وبإدارة الرقابة على النقد، وذلك بالعمل على تحقيق شبكات ربط رباعية الأبعاد، يربط فيها المصرف الأم بجميع فروعه والبعد الثاني يربط المصرف بالمصرف المركزي وبمراكز المقاصة والتسوية في أي بلد عربي يعمل فيه، والبعد الثالث يتحقق في الربط بين الشبكات المصرفية والمالية العربية جميعها، والبعد الرابع يتحقق فيه الربط بين الشبكات التي تربط المصارف والمؤسسات المالية والأسواق المالية العربية بشبكات الأسواق المالية الدولية.
٣. تطوير التشريعات القانونية القائمة حالياً لتواكب حلول التقنية المقترحة وضمان الالتزام بتطبيقها.

٤. ضرورة قيام مكاتب المراجعة وأقسام التدقيق الداخلي بالمصارف بتطوير أدائها والعمل على رفع كفاءة وفاعلية العاملين بها لمواجهة المتغيرات التقنية المعاصرة، والاهتمام بالتدريب والتأهيل العلمي والعملي المستمر للمحاسبين والمراجعين الممارسين لمهنة المحاسبة والتدقيق على أحدث النظم والوسائل التكنولوجية المتقدمة من أجل رفع مهاراتهم وزيادة خبراتهم العلمية والعملية.
٥. إيجاد بيئة ثقافية وإعلامية مناسبة تمكن المتعاملين من الاستيعاب والتعامل مع التقنيات المصرفية الحديثة بروح العصر والتطور.
٦. توفير بنية تحتية تساعد على إدخال منتجات مصرفية جديدة للسوق.
٧. الولوج في عمليات الخصخصة إعادة هيكلية المصارف بالمعنى الواسع.
٨. الربط بين أسواق الأوراق المالية العربية وفتحها للتداول الإقليمي وإتاحة المجال للوساطة المالية عبر الحدود وتنفيذ عمليات التسوية العائدة لها من خلال مؤسسات إقليمية.
٩. تحسين مستوى الشفافية ودرجة الإفصاح المالي واعتماد المعايير الدولية المقبولة عند نشر الإحصاءات والبيانات.
١٠. تعميق عمليات الدمج المصرفي في كل بلد عربي، وهذا أمر يصب باتجاه تدعيم مشروع إقامة السوق العربية المشتركة فليس من الممكن تصور قيام هكذا سوق من دون وجود مؤسسات مصرفية عربية عاملة في أرجائه كافة.
١١. يتطلب اعتماد سياسات خاصة بحسن الاحتراز من المخاطر المتأتية من جهة خارجية من خلال السماح للقطاع المصرفي بالاحتفاظ بجزء كبير من أمواله الخاصة وودائعه بالعملات الأجنبية، وأيضا السماح لهذا القطاع بتكوين المؤونات العامة والخاصة المطلوبة بالعملات الأجنبية.
١٢. وفيما يتعلق بالتحديات الضريبية والجمركية يجب إلزام البنوك والمؤسسات المالية التي تتم عن طريقها التحويلات المالية بين المشروعات بحجز نسبة معينة من هذه التحويلات تحت حساب الضريبية المستحقة وتوريدها إلى هيئة الضرائب خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ التحويل بحيث يقترن السداد بتقديم بيان موقع عليه من البنك أو المؤسسة المالية يوضح نوع كل من هذه التحويلات.

المراجع

١. سحنون محمود، مؤتمر تشريعات عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق، اربد، الأردن، جامعة اليرموك، ٢٢-٢٣ كانون الاول، ٢٠٠٢.
٢. عبدالله الخشروم، مؤتمر تشريعات عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق، اربد، الأردن، جامعة اليرموك، ٢٢-٢٣ كانون الاول، ٢٠٠٢.
٣. فلاح حسن ثويني، وحيدة جبر خلف، الصيرفة الإلكترونية المبررات والمخاطر ومتطلبات النجاح، بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الرابع والخمسون، ٢٠٠٥ .
٤. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، إدارة تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المالية والمصرفية، المجلد الثاني العدد الرابع السنة الثانية ١٩٩٤.

٥. نـادر الفـرد قـاحوش، العمـل المصـرفي عبـر الانترنيـت، الـدار العربيـة للعلـوم، مكتبـة الرائـد العلمية، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، ٢٠٠١ .
٦. نادر الفرد قاحوش، مؤتمر تشريعات عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق، اربد، الاردن، جامعة اليرموك، ٢٢-٢٣ كانون الاول، ٢٠٠٢.
٧. ناشورمحمد ناشور، تكنولوجيا المصارف، ، بغداد، مجلة الرشيد المصرفي، العدد الاول، ٢٠٠٠.

الإنترنت

1. www.arablaw.org/-Banking.htm
2. www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc
3. www.cbe.org.eg/public/regulations%20of%20the%20**Electronic**%20Banking%20operations.doc
4. www.arabiyat.com/forums/showthread.php?s=8.thread.php?s=8threadid=29818
5. www.al-watan.com/data/20050907/index.asp?content=ecs4