مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: مدى توافر بنية قانونية لقيام المصارف الالكترونية في سورية
اسم الكاتب: د. يوسف محمود، نوار حمودة
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5446
تاريخ الاسترداد: 2026/11/04 00:06 +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 جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

The Availability Of A Legal Structure For The Establishment Of Electronic Banks In Syria

Dr. Youssef Mahmoud*
Nawar Hamouda**

(Received 30 / 1 / 2020. Accepted 24 / 6 / 2020)

□ ABSTRACT □

Aim to introduce e-banking and highlight the advantages of this type of banking and clarify its flaws in addition to legislation, laws, technologies and the physical structure necessary for its application in the Syrian reality. In addition to questions about the application of electronic banking, here comes the scientific methodology for research, which was theoretically represented in studying the experiences of some Arab countries and analyzing some previous studies and from the field view with a field study of A soft part of Syrian society, including administrators in public and private banks, The most important results of the research were Syrian banks close and not identical to the surrounding regional and international banks in terms of providing traditional services to banks. As for the applied part of electronic banking services, it is a small part in relation to electronic banking services applied to regional and international banks.

Key Words: Electronic banks, legal structure, electronic financial transactions.

* **Professor - Faculty Of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria.**
** **Postgraduate Student (Phd) - Faculty Of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria.**

مدى توافر بنية قانونية لقيام المصارف الالكترونية في سورية

الدكتور يوسف محمود*

نوار حمودة**

(تاريخ الإيداع 30 / 1 / 2020. قُبِل للنشر في 24 / 6 / 2020)

ملخّص

هدفَ إلى التعريف بالصيرفة الإلكترونية وإبراز ميزات هذا النوع من الصيرفة وتوضيح عيوبها بالإضافة للتشريعات والقوانين والتقنيات والبنية المادية اللازمة لتطبيقها في الواقع السوري ، وتمثلت متغيرات البحث بفئة إدارية عاملة في القطاع المصرفي سواء المصارف العامة أو الخاصة تم طرح عليها مجموعة من الأسئلة المتعلقة بواقع العمل في المصارف بالإضافة إلى أسئلة حول تطبيق الصيرفة الإلكترونية ومن هنا تأتي المنهجية العلمية للبحث حيث تمثلت من الناحية النظرية بدراسة تجارب بعض البلدان العربية وتحليل بعض الدراسات السابقة ومن الناحية الميدانية بدراسة ميدانية لعينة من المجتمع السوري متضمنة الإداريين في المصارف العامة والخاصة، وتمثلت أهم نتائج البحث المصارف السورية قريبة وليست مطابقة للمصارف المحيطة الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للمصارف، أما الجزء المطبق من خدمات الصيرفة الالكترونية فهو جزء صغير بالنسبة للخدمات الالكترونية المصرفية المطبق بالمصارف الإقليمية والدولية.

الكلمات المفتاحية: مصارف إلكترونية، البنية القانونية ، معاملات مالية الكترونية .

* أستاذ –كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

** طالب دكتوراه – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

مقدمة:

شهدت الساحة المصرفية خلال العشر سنوات الماضية توسعاً كبيراً في التكنولوجيا المصرفية، ففي ظل وجود شبكة الإنترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، ومع التطور الهائل في تقنيات الحاسوب والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السريع للبيانات، وترافق ذلك مع استثمار الإنترنت في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، ومع ازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات، في ظل ذلك كله، تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص إلى مصرف له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية .[1]

فالمصارف الالكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا مالياً تجارياً، وإدارياً، واستشارياً شاملاً، له وجود مستقل يتم التعاقد معه للقيام بخدمات، أو تسوية المعاملات، أو إتمام الصفقات على مواقع الكترونية.

أهمية البحث وأهدافه:

إن تقدم البلدان يقاس بمدى مرونة البلد على نقل التقانة وتوطينها داخل البلد والقدرة على التعايش معها وتطويرها بعد فهمها على أكمل وجه، وإن حسن استغلال تقنية الصيرفة الإلكترونية هي من عوامل عصرنه المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر، ومواجهة ضغط منافسة البنوك الأجنبية الموجهة أساسا لجذب العملاء.

حيث يشكل الاستثمار في الحقل التقاني العامل الأهم لنجاح في جميع القطاعات بشكل عام والمصارف بشكل خاص. حيث أثبتت أبحاث بان المصارف التقليدية سوف يتراجع نصيبها من الخدمات المصرفية تدريجيا مع دخول التقانات الالكترونية التي سوف تصبح الأدوات الأساسية لخدمة العملاء، من هذا المنطلق تأتي أهمية معرفة المصارف والصيرفة الالكترونية .

إن المصارف الخاصة في سوريا حديثة جدا لم تتجاوز البضع سنوات فنرى قلة في دراسة التقنيات المترافقة معها، وتشكيل صورة حقيقية عن حجم التفاعل بين المصارف والعملاء والمجتمع ككل، لنتمكن من مواكبة التطورات والتواصل مع العالم الخارجي والنهوض بالمجتمع ككل وزيادة الوعي، والرقي بالخدمات إلى أعلى مستوى يحقق النفع لجميع الأطراف. ونشر الثقافة المصرفية وزيادة مستويات الوعي المصرفي والثقة المصرفية وهنا تتجسد أهداف البحث في إبراز التحديات القانونية التي تواجه المصارف الإلكترونية الواقع السوري وتذليل هذه التحديات والصعوبات.

مشكلة البحث:

إن العمل المصرفي الالكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية الملموسة ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة. حيث تكمن المشكلة في عدم وجود بنية قانونية كافية لاستخدام تقانة الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري بالشكل الواسع وبجميع مزاياه مترافقاً مع دخول المصارف الخاصة وما توفره من خدمات وتقانات جديدة. حيث لا تزال أنظمة الدفع والمقاصة الالكترونية في المجتمع السوري في بداياتها كما ضعف الوعي المصرفي في المجتمع وقلة الثقة والحفاظ على السرية المصرفية دفع الكثيرين بالاحتفاظ بأموالهم خارج البنوك مما يزيد مخاطر عليها.

[1] تعد دار أمازون للكتب في الولايات المتحدة الأمريكية أول من طورت خدمات إلكترونية متعلقة بتسويق الكتب الكترونياً على شبكة الإنترنت حيث بدأت بنشاط ترويجي إعلاني عن كتبها.

1. هل المشكلة تكمن في القوانين واللوائح التي تفرضها الدولة من خلال سياستها أم من خلال المصرف المركزي؟
2. ما هي متطلبات عملية تطبيق هذه التقانة (مادية بشرية قوانين تشريعه)؟
3. ما هي الفوائد التي ستعود على المجتمع ككل؟

فرضيات البحث:

هدفت الدراسة التعرف على واقع الصيرفة الالكترونية في سورية ومدى القدرة على تطبيقها في الواقع ، ولتحقيق هذا الهدف تم بناء استبيانة كأداة رئيسية لجمع المعطيات من الميدان وجهت إلى فئة إدارية عاملة في القطاع المصرفي سواء المصارف العامة أو الخاصة وتم تفريغ معطيات الدراسة وتحليلها إحصائياً لمعرفة الفروق بين متغيرات الدراسة ومعرفة هذا الفروق. وتم طرح الفرضيات الآتية:

أ- لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعا لمتغير قطاع العمل.

ب- لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعا لمتغير الخبرة بالأمور البنكية.

منهجية البحث:

بما إن هذه الدراسة تندرج ضمن دراسات تشخيص الواقع **(واقع الصيرفة الالكترونية المجتمع السوري ومدى القدرة على تطبيقها في الواقع)** فقد اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي كونه من أهم مناهج البحث الأكثر مناسبة لتلبية احتياجات هذا النوع من الدراسة.

ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بانة المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجدفي الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا أو كميا فالتعبير الكيفييصف لنا الظاهرة ويبين خصائصها بينما التعبير الكمي يعطينا وصفا رقميا لمقدار الظاهر أو حجمها

المنهجية العلمية للبحث :

الناحية النظرية تساعد في التعرف بالصيرفة الالكترونية بشكل عام، والتشريعات القانونية ، وعلاقة التقانة بالمصارف ، وما تعود على المتعاملين ومقدمين الخدمات من منافع ومكاسب ماديه بالاستفادة من دراسة تجارب بعض البلدان وتحليل بعض الدراسات السابقة.

الناحية الميدانية وهي دراسة عينة من المجتمع متضمنة الإداريين في المصارف العامة والخاصة حيث ان الإداريين هم المسؤولون عن وضع خطط وقوانين واتخاذ قرارات استراتيجية لتطبيق الصيرفة الإلكترونية عن طريق استبيان على شكل أسئلة مؤتمتة بأجوبة قصيرة محدده فتعطي البيانات والأرقام توصيف دقيق للمعطيات والمتطلبات الواقعية في المجتمع من اجل فهم أعمق لواقع الصيرفة الالكترونية في المجتمع السوري، والعقبات التي قد تواجهنا والسبل الكفيلة بتخطي هذه العقبات.

مجتمع البحث:

عينة من الإداريين في المصارف العامة والخاصة في مدينة اللاذقية في الجمهورية العربية السورية.

الدراسات السابقة:

1- رضا الزبائن عن بنوك الانترنت 2006(Khalid)

قام خالد وآخرون بإجراء دراسة عن رضا الزبائن عن بنوك الانترنت حالة دراسية على موقع البنك العربي الالكتروني وقد ركزت الدراسة على عدد من العوامل هي: دعم الزبائن، الأمن، سهولة الاستخدام، الخدمات والمنتجات الالكترونية،، الحركات والدفعات، محتوى المعلومات والابتكار . وقد أظهرت نتائج الدراسة ضعف رضى الزبائن عن البنوك الالكترونية في جميع العوامل السابقة وأوصت الدراسة أنه يجب على المؤسسات العمل على تحسين رضا الزبائن من خلال تحسين معظم العوامل السابقة أو أية وسائل أخرى تأخذ في الاعتبار سلوك الزبون، والانتباه إلى علاقة الإدارة بالزبون وبحوث السوق الالكترونية واستخبارات السوق . وخلصت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة بين ديموغرافية البيانات ورضا الزبائن بسبب ارتفاع الأمية الحاسوبية بين الزبائن.

2- التجارة الالكترونية في البحرين 2014 وزارة الصناعة والتجارة

عرفت التجارة الالكترونية بانها تعبير عام يقصد به أي نوع من الأعمال أو العمليات التجارية التي تتعلق بتبادل السلع والخدمات في أي وقت عبر القنوات حيث تناولت الدراسة الخدمات واحتياجاتها بالواقع والأطراف المتعاملة بها وفوائدها التي تعود على من يستخدمها من مستهلكين ومجتمع وشركات. كما شرع اليه عملها وطريقة الاستفادة منها، كما اعطى العديد من الارشادات الهامة للسلامة والتطبيق الجدي والفعال.

3- التهديدات الالكترونية الجديدة 2014 قطر للدكتور مستاق احمد

بين الباحث عن الاخطار المحتملة للقرصنة الالكترونية على جميع الأصعدة وقسمها الى أربع تهديدات تهدد المنظومة الالكترونية كما أوضح تمكن في نقاط الضعف في امن منظومة الالكترونية وتمثل التهديد الثاني والثالث في ضرب البنية التحتية الأساسية اما التهديد الرابع اقتصر على التلاعب بالمعلومات وتهديدات الاعلام وحدد الباحث المصادر الأساسية للتهديد وإجراءات السلامة والتشريعات والتوصيات التي يجب اتباعها.

أولاً : ماهية المصارف الإلكترونية:

- **مفهوم المصارف الالكترونية وأشكالها:[1]**

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على هذا النوع من المصارف مثل: المصارف الالكترونية "Electronic Banking" أو بنوك الإنترنت "Internet Banking" أو المصارف الالكترونية عن بعد "Remote Electronic Banking" أو المصرف على الخط"Online Banking" أو المصارف الخدمية الذاتية"Self-Service Banking" أو بنوك الويب"Web Banking" ، وعلى اختلاف المصطلحات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالمصرف عبر شبكة الإنترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد".

*** فالمقصود إذاً بالصيرفة الإلكترونية:** هو إجراء العمليات المصرفية (تقديم المنتجات والخدمات المصرفية التقليدية والجديدة إلى العملاء)[2] بشكل إلكتروني من خلال شبكة الإنترنت ، وبذلك فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الإنترنت لتقديم خدمات مماثلة للخدمات التي يقدمها المصرف التقليدي من سحب ودفع وتحويل دون الحاجة للتواجد العميل في المصرف .وتعود نشأة الصيرفة الإلكترونية إلى بداية الثمانينات تزامناً مع ظهور النقد الإلكتروني، في منتصف التسعينات ظهر أول بنك إلكتروني(افتراضي).

- نميّز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية :

[1] **قنديل نهلة، التجارة الالكترونية، بدون دار نشر، القاهرة، 2004، ص:86.**
[2] **منشورات جامعة دمشق،2007- نظم المعلومات المصرفية،ص99.**

- المصارف الافتراضية (بنوك الإنترنت) : تحقق أرباحا قد تصل إلى عدة أضعاف المصرف العادي نظراً للمزايا الكثيرة التي تتمتع بها والتي سنتطرق إليها لاحقا في هذا البحث.
- المصارف التقليدية : وهي المصارف التي تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية

ويرجع ظهور وانتشار المصارف الالكترونية إلى عاملين أساسيين:[1]

1. تنامي أهمية دور الوساطة مع تزايد حركة التدفقات النقدية والمالية سواءً في مجال التجارة أو مجال الاستثمار والناتجة عن الانفتاح العالمي للأسواق والانتشار الواسع للعولمة .
2. تطور أنظمة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات.

*** أشكال المصارف الإلكترونية :**

إن هناك ثلاث صور أساسية يمكن أن تتخذها المصارف على الإنترنت تتمثل في :

الأول : الموقع المعلوماتي: يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي (موقع ترويجي) ، ويسمح هذا الموقع للمصرف بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية .

الثاني : الموقع الاتصالي : يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين المصرف والعملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل معلومات القيود والحسابات، الاستفسارات .

الثالث : الموقع التبادلي: ويمكن من خلاله أن يمارس المصرف نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونياً من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل المصرف أو خارجه .

➢ مزايا المصارف الإلكترونية:[2]

تنفرد المصارف الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من المصارف التقليدية في تلبية احتياجات العميل المصرفية، وهو ما يحقق للمصرف مزايا عديدة عن غيره من المصارف المنافسة، نذكر منها:

1. إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء :

تتميز المصارف الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه المصارف تزيد من ثقة العملاء فيها .

2. تقديم خدمات المصرفية بصورة تقليدية ومتطورة :

تقدّم المصارف الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطورا عبر الإنترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل :

- النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية .
- توفير الإمكانية للعملاء للتأكد من أرصدتهم لدى المصرف، وتحويل الأموال بين حساباتهم.
- تمكين العملاء من سداد الكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً .
- إدارة المحافظ المالية (من أسهم و سندات) للعملاء إلكترونياً .

3. خفض التكاليف :

[1] **قنديل نهلة مرجع سابق الذكر،ص101.**
[2] **شافي ، عبد العزيز - المصارف والنقود الإلكترونية - 2007 - ص55.**

من أهم ما يميز المصارف الالكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنةً بالمصارف العادية، فعلى الرغم من ارتفاع قيمة تكلفة الدراسات وتصميم البرمجيات وأمن الشبكات المتعلقة بالبنوك الالكترونية فإن السرعة في انجاز المعاملات كان العامل المساعد في خفض التكلفة للخدمة المصرفية الواحدة. بالإضافة إلى الوفرة في تكلفة إنشاء فرع جديد للبنك في أماكن بعيدة بهدف الوصول إلى قاعدة عملاء أوسع عبر الاكتفاء بإقامة موقع الكتروني للبنك عبر شبكة الانترنت .

غير أن الدراسات الميدانية قد دلت على أن بعض البنوك قد حققت خفض في التكلفة وبعض البنوك الأخرى لم تحقق ذلك ، إذ يتوقف هذا الأمر على حجم البنك والشريحة التي يخدمها .

4. الكفاءة المرتفعة في المصارف الالكترونية :

مع اتساع شبكة الإنترنت وسرعة إنجاز بعض أعمال المصرف الإلكتروني مقارنةً مع المصرف التقليدي أضحى سهلاً على العميل الاتصال بالمصرف عبر الإنترنت ، وهذا المصرف بدوره يقوم بتنفيذ وإنهاء الإجراءات والعمليات في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية أكثر مما لو انتقل العميل إلى مقر المصرف شخصيا

5. خدمات البطاقات:

توفر المصارف الالكترونية خدمات متميزة لعملائها على شكل بطاقات ائتمانية تمكن العميل من الحصول على الأموال التي يحتاجها في أي زمان ومكان وبخصم متناسب مع مكانة العميل المالية، وتشتمل هذه البطاقات على خدمات إضافية مثل: خدمات مجانية على مدار الساعة ، الإعفاء من بعض رسوم وعمولات الخدمات المصرفية .

وعموماً تتيح المصارف الالكترونية خيارات أوسع للمتعاملين معها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، إلا أن التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه الصيرفة في كسب ثقة العملاء فيها وتشجيعهم على التعامل معها، من خلال توفير قاعدة بيانات متضمنة لكافة المعلومات المصرفية التي يبحث عنها العملاء.

- **أهمية الصيرفة الالكترونية شروط نجاحها**

* أهمية الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للمصرف ذاته:[1]

إن قيام المصارف بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الإنترنت يحقق فوائد كثيرة لها من أهمها نذكر :

1. تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف فتكلفة إنشاء موقع للمصرف عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للمصرف، إضافة إلى أن تسويق المصرف لخدماته من موقعه على الإنترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية على مستوى المعاملات التجارية العالمية.

2. إن توجه المصارف العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم باقي المصارف ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه المنافسة، ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات المصارف لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الإنترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء .

3. إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى استغلال الفرص التسويقية الممكنة، مما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية .

4. استخدام الإنترنت يساهم في الاستفادة من الابتكارات الجديدة على الشبكة الإلكترونية الأمر الذي ينعكس على أعمال المصارف .

* شروط نجاح الصيرفة الالكترونية :

[1] **الحسين ، حسن،2002 – ورقة عمل بعنوان العمليات المصرفية الالكترونية ، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، منشورات الحلبي، الجزء الأول ص206.**

إن إقامة نظام للصيرفة الالكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل فيما يلي :

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات في العالم ذات الصلة بالمصرف، وترتبط بالإنترنت مع مراعاة عنصر الأمان في تصميم هذه الشبكة.
- وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية، ابتداءً من وضع الخطة الإستراتيجية على مستوى المصرف المركزي[1] أو على المستوى الداخلي والخارجي للبلد.
- إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية على أنظمة المعلومات وتقنيات الاتصالات .
- العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة .

ثانياً : آلية عمل المصارف الإلكترونية

مع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية كانت الحاجة إلى آلية تحكم عمل المصارف للإلكترونية، هذه الآلية تهدف إلى إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها المصرف وأنظمة الدفع الالكترونية فيه تفادياً للمخاطر المحتملة بسبب عدم توفر المعلومات المناسبة.

- **وسائل الدفع الالكترونية[2] (المزايا والعيوب)**

تطورت وسائل الدفع الالكترونية مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية، ويقصد بالدفع الالكتروني على أنه مجموعة الأدوات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات المصرفية، والنقود الالكترونية، والشيكات الالكترونية، والبطاقات الذكية . وسنعطي لمحة عنها:

1. <u>البطاقات المصرفية :</u> أو البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة وبالتالي تجنبه التعرض لمخاطر السرقة أو الضياع وتنقسم البطاقات الالكترونية إلى ثلاث أنواع هي :

A. بطاقات الدفع : تصدرها المصارف بناءً على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له .

B. البطاقات الائتمانية : وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من **الشراء** الفوري لاحتياجاته مع دفع آجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.

C. بطاقات الصرف الشهري : تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للمصرف خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر) .

2. <u>النقود المصرفية</u>: بعد ظهور البطاقات المصرفية ظهرت " النقود الالكترونية " أو "النقود الرقمية " والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل ، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل .وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الالكتروني في صورتين :

- حامل النقد الالكتروني: يحتوي على احتياطي نقدي مخزّن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة

[1] لكون المصرف المركزي هو الذي يمنح الترخيص للمصارف الكترونية ويضع خطط الرقابة التي تعمل في ظلها المصارف الالكترونية، لأن من أهداف المصرف المركزي أن يكون العمل النقدي مستقر لضمان سلامة العمل المصرفي سواء أكان إلكترونياً أو تقليدياً.

[2] منشورات جامعة دمشق، 2007- نظم المعلومات المصرفية . ص 104.

- النقد الافتراضي: عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الإنترنت .

3. <u>الشيكات الالكترونية :</u> وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام العملية والمتمثل في المصرف الإلكتروني الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى المصرف الالكتروني .

4. <u>البطاقات الذكية :</u> تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية SmartCards والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية .

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري من مزاياها:

- إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون .
- يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالمصرف وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون .

<u>* مزايا وسائل الدفع الالكتروني :</u>

- بالنسبة لحاملها : تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان .
- بالنسبة للتاجر : تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق المصرف والشركات المصدرة .
- بالنسبة لمصدرها : تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

<u>* عيوب وسائل الدفع الالكتروني :</u> [1]

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

➢ **الخدمات المصرفية الالكترونية :**

1. <u>نظام خدمة الزبائن عبر الانترنت (Internet-Banking) :</u>[2]

يقوم هذا النظام على السماح للزبائن بالتعامل والاستعلام عن حساباتهم ، عبر شبكة الانترنت الالكترونية من أجهزتهم الشخصية في المنازل أو المكاتب

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

[1] عدم توافر الدخول الآمن إلى شبكة الإنترنت من قبل مستخدم الشبكة الإلكترونية يعد من أهم عيوب إجراء العمليات المصرفية الإلكترونية على الشبكة الإلكترونية.

[2] شافي ، نادر عبد العزيز ـ المصارف والنقود الإلكترونية ، 2007 – ص69.

2. نظام خدمة الهاتف المصرفي (Phone Banking):

هذا النظام هو عبارة عن آلية تسمح للعميل الاتصال هاتفياً بمصرفه عبر رقم محدد ، للاستحصال على المعلومات أو الخدمات التي يريدها والتي يوفرها هذا النظام ، كخدمة الرصيد وأسعار العملات أو طلب دفتر شيكات مصرفية . حيث يرد عليه نظام آلي يسمح للعميل بإدخال رقمه السري للتمكن من التعامل مع حسابه أو من طلب الخدمات التي يؤمنها هذا النظام .

3. نظام خدمة الصراف الآلي ATM :

يسمح هذا النظام للعميل استخدام بطاقة مصرفية الكترونية (E-Card) معينة للحصول على مبالغ نقدية(السحب والإيداع ضمن حدود معينة) أو كشف حساب أو التحويل من حساب إلى حساب آخر ضمن مبالغ محددة من آلة الصراف الآلي المرتبطة بالمصرف .

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

إن آلة الصراف الآلي ذات سعة محددة من العملات . لذلك فهي تعتبر لخدمة الحالات الطارئة المحددة من ناحية عدد المرات وكمية النقود إذ أن نظام هذه الآلة يمنع تكرار الصرف من الرقم عينه في يوم واحد ، ويحدد المبالغ النقدية الممكن سحبها بالاستناد إلى ظروف العميل ، حفاظاً على وقته وتسهيلاً لحاجاته وحماية لأمواله في ذات الوقت .

4. نظام خدمة البطاقة الذكية (Smart Card) :

يقوم هذا النظام على حفظ مبالغ مالية غير نقدية مسجلة في البطاقة الذكية ، حيث تسمح للعميل من استخدامها لدى نقاط البيع التي تتعامل معها البطاقة . تتم تغذية البطاقة الذكية من العميل بالمبلغ الذي يريده من البنك . ويتم الخصم من البطاقة في نقاط البيع حسب مدفوعات العمل حتى يستنفذ كامل المبلغ .

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

5. خدمة نظام السويتش الالكتروني (E-Switch) :

يقوم هذا النظام على شبكة ربط الكترونية بين فروع المصرف الواحد، بحيث يمكن العميل من السحب أو الإيداع في حسابه لدى أي فرع دون ضرورة الحضور إلى الفرع الذي فتح فيه حسابه، كما هو الامر بالنسبة للشيكات.

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

ثالثاً: مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية والمبادئ الإرشادية لإدارتها

- **مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية**

يصاحب تقديم العمليات المصرفية الالكترونية مخاطر متعددة. وقد قامت بعض السلطات المسؤولة عن مراقبة المصارف بإعداد دراسات عن إدارة هذه المخاطر في الصيرفة الالكترونية E-Banking من وجهة نظر الإشراف

والمراقبة ، وقد وجدت هذه الدراسات أن المصارف ليست أمام نوع جديد من المخاطر ولكن أمام أوجه مختلفة وحديثة للمخاطر التقليدية[1]

وفيما يلى عرض موجز لهذه المخاطر:[2]

1. مخاطر التشغيل Operational Risk

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافى للنظم أو عدم ملاءمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة وكذا نتيجة إساءة الإستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالى :

- أمن النظام : System Security

تنشأ هذه المخاطر عن إمكان اختراق غير المرخص لهم Unauthorized access لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك او من العاملين به ، بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق .

- عدم ملاءمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة :

Systems design, implementation, and maintenance

وهى تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها (بطئ الاداء Slow– Down على سبيل المثال) لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة Outsourcing.

- إساءة الإستخدام من قبل العملاء : Customer misuse of services

ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية Security precautions أو بسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول الى حسابات عمـلاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة .

2. مخاطر السمعة Reputational Risk

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأى عام سلبى تجاه البنك ، الأمر الذى قد يمتد إلـى التأثير على بنوك أخرى ، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها .

3. المخاطر القانونية Legal Risk

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال ، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية Validity لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية .

4. **المخاطـر الأخرى** :ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها، فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وامتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود Cross– border قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم .

---

[1] متري ، موسى – ورقة عمل بعنوان القواعد القانونية الناظمة للصيرفة الالكترونية – الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية ، الجزء الأول ، 2002 – ص 264.

[2] البنك المركزي المصري، فبراير 2002- الضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الالكترونية (Regulations of the Electronic Banking Operations) ،

➢ **معايير لجنة بازل الخاصة بإدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية** [1]:

ترى لجنة بازل أن هذه العمليات الالكترونية قد أدت إلى زيادة وتغيير بعض المخاطر التقليدية المرتبطة بالأنشطة المصرفية وبوجه خاص المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية ، والقانونية، ومخاطر السمعة وبالتالي التأثير في مجمل صورة المخاطر المصرفية .. واستناداً لهذا فإن اللجنة ترى أنه في الوقت الذي تبقى فيه قواعد إدارة المخاطر القائمة كما هي في تطبيقاتها فإن هذه القواعد يجب أن تحور وتكيف لمواجهة التحديات التي تنشأ بسبب خصائص العمليات المصرفية الالكترونية .

كما صاغت لجنة بازل عدداً من القواعد لإدارة المخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية وذلك لمساعدة المصارف في توسيع سياساتها وأساليبها الاشرافية ، ولا تعرض هذه القواعد كمتطلبات مطلقة إذ ترى أن طرح متطلبات تفصيلية في هذا المجال قد يعيق تطويرها لأن هذه القواعد قد تغدو متقادمة بسبب تسارع وتيرة التطور التكنولوجي .

تم تقسيم قواعد إدارة المخاطر إلى ثلاث شرائح عريضة ومتداخلة :

1. إشراف المجلس والإدارة العليا
2. ضوابط الأمان
3. إدارة المخاطر الثانوية ومخاطر السمعة

قاعدة (1) :يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا تصميم إشراف إداري فاعل فيما يخص المخاطر المرتبطة بأنشطة العمليات المصرفية الالكترونية ، بما في ذلك تحديد كيفية وضع المساءلة، والسياسات ، وأساليب الرقابة المحددة لإدارة المخاطر .

فالإشراف الإداري اليقظ يعتبر أساسياً لتأمين وسائل الرقابة الداخلية على أنشطة العمليات المصرفية الالكترونية ، وفي هذا النطاق تم التأكيد على النقاط التالية :

- يجب أن تخضع المشروعات ذات العلاقة بالعمليات المصرفية الالكترونية للمراجعة من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا، وأن تمر بعملية المبادلة الاستراتيجية المناسبة بين التكلفة / العائد .
- لابد أن يؤكد كلا من مجلس الإدارة والإدارة العليا على وجوب عدم دخول المصرف في الأعمال الالكترونية الجديدة أو انتهاج تكنولوجيا متعددة جديدة ما لم يكن المصرف متمتعاً بالخبرة اللازمة لممارسة الإشراف الإداري الكفء على المخاطرة ، فالخبرة العالية مطلوبة بغض النظر عما إذا كانت النظم والخدمات المصرفية الالكترونية تدار "داخليا" أو يتم الحصول عليها من خلال "التجهيز الخارجي".
- لابد للمجلس والإدارة العليا أن يتأكدا من أن عمليات إدارة المخاطرة الخاصة بالأنشطة الالكترونية غدت متكاملة مع أسلوب المصرف الخاص بإدارة مجمل المخاطر(من خلال تقييم سياسات الإدارة وعملياتها)
- لابد من وضع الآليات الأساسية الخاصة بمستويات التفويض وإعداد التقارير الدورية بما في ذلك الإجراءات السريعة لمواجهة الحوادث التي تؤثر في الأمان والسلامة والسمعة (مثل :الاختراق غير المشروع للشبكة..)
- التأكد من أن النظم الأساسية لدى الأطراف الثلاثة التي تعاقد المصرف معها على أساس "التجهيز الخارجي" تتخذ الإجراءات والاحتراسيات ذاتها التي اتخذها بنفسه.
- ضمان توافر "الاهتمام المطلوب" وتحليل المخاطرة وذلك قبل قيام المصرف بتنفيذ الأنشطة الالكترونية عبر الحدود (بهدف تفادي حالات عدم الالتزام غير المقصود أو المرتبط بقوانين وأنظمة القطر الأجنبي).

[1] **السيسي، صلاح الدين - قضايا اقتصادية معاصرة ، معايير بازل لكفاية رأس المال والرقابة الفعالة للمخاطر المصرفية ،2005.ص70.**

قاعدة (2) : لابد لمجلس الإدارة والإدارة العليا من مراجعة الجوانب الأساسية لعمليات رقابة أمان المصرف واعتمادها. يترتب على مجلس الإدارة والإدارة العليا ممارسة الإشراف على تطوير البنية التحتية لرقابة الأمان وضمان إدامتها وصيانتها باستمرار ، والتأكد من أن المصرف يتمتع بالأمان الشامل بما في ذلك السياسات والإجراءات الموجهة نحو التهديدات الداخلية والخارجية وذلك للحيلولة دون حصول الحوادث والاستجابة السريعة لها فيما لو وقعت بالفعل.

تتضمن العناصر الأساسية للعملية الفاعلة لأمان الأنشطة المصرفية الالكترونية الآتي :

- التحديد الواضح لمسؤوليات الإدارة والعاملين فيما يخص الإشراف على وضع وإدامة سياسات أمان المصرف
- الضوابط المادية الكافية للحيلولة دون الدخول غير المرخص إلى البيئة الحاسوبية
- النظم الكافية لرقابة العمليات المصرفية الالكترونية ولقواعد البيانات
- المراجعة والاختبار الدوريين لإجراءات الأمان ولضوابطه ، بما في ذلك متابعة التطورات الجارية في مجال أمان الصناعة المصرفية وتنفيذ التجديدات المناسبة في البرمجيات وغير ذلك من الإجراءات المطلوبة.

قاعدة (3) :يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا صياغة عملية شاملة ومتواصلة لممارسة "الاهتمام المطلوب" وعملية إشرافية لازمة لإدارة علاقات "التجهيز الخارجي" للمصرف وغير ذلك من أنواع الاعتماد على الأطراف الثلاثة المساندة للعمليات المصرفية الالكترونية.

لقد كان التجهيز الخارجي من الناحية التاريخية محدوداً في الغالب بمجهز واحد ونشاط واحد فقط غير أن علاقات التجهيز الخارجي للمصرف قد اتسعت مؤخراً في الحجم والتعقيد كنتيجة مباشرة للتقدم المتسارع في التكنولوجيا ، بالإضافة إلى ظهور إمكانية نشوء المقاولات أو العقود الثانوية إلى مجهزين إضافيين للخدمات ، أضف لذلك التقدم التكنولوجي الذي شهدته تطبيقات العمليات المصرفية الالكترونية وخدماتها مقارنة ببعض الأنشطة الالكترونية التي لازلت تعتمد على عدد قليل من الأطراف الثلاثة المجهزة لها والبائعين لها ، إن كل هذه التطورات تقود إلى مزيد من تركز المخاطرة مما يستدعي اهتماماً أكبر من المصرف ومن قبل الصناعة المصرفية ككل .

يجب أن يتركز إشراف المجلس والإدارة العليا في مجال إدارة علاقات التجهيز الخارجي وأنواع الاعتماد على الغير ضمن الآتي :

- إن المصرف يتفهم بشكل كامل تلك المخاطر المرتبطة مع دخوله في شراكة تتضمن ترتيبات التجهيز الخارجي لنظمه وتطبيقاته الخاصة بالعمليات الالكترونية.
- يجب إجراء مراجعة مناسبة "للاهتمام المطلوب" حول مدى الديمومة والاقتدار الماليين لأي طرف ثالث يتولى تجهيز الخدمة أو شريك فيها، وذلك قبل الدخول في أي عقد للخدمات المصرفية الالكترونية.
- ضرورة تمديد المساءلة التعاقدية لكل الأطراف في علاقة التجهيز الخارجي أو الشراكة بشكل واضح .
- يجب أن تخضع جميع النظم والعمليات التي يتم توفيرها من خلال التجهيز الخارجي للخدمات المصرفية الالكترونية إلى سياسات إدارة المخاطرة والأمان التي تفي بالمعايير الخاصة للمصرف.
- لابد من إجراء المراجعات الدورية المستقلة الداخلية والخارجية لعمليات التجهيز الخارجي بما يتوافق على الأقل مع النطاق المطلوب إذا ما تم تنفيذ هذه العمليات داخلياً.
- لابد من توافر خطط مناسبة للطوارئ في مجال الأنشطة المصرفية الالكترونية المجهزة خارجياً.

يعتبر مجلس الإدارة المسؤول عن ضمان توافر الإجراءات المناسبة لرقابة الأمان اللازم للعمليات المصرفية الالكترونية، في حين أن محتوى هذه الإجراءات يحتاج إلى الاهتمام الخاص من قبل الإدارة .

قاعدة (4) :على المصارف اتخاذ الإجراءات المناسبة للتحقق من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخدمات عبر الانترنت ، وطبيعة تخويلهم.

- إن التثبت والتحقق من هوية الفرد وتخويله للدخول إلى النظم المصرفية ضمن شبكة الكترونية في بيئة مفتوحة يعد مهمة صعبة جداً ، فالتخويل المشروع للمستعمل قد يزور من خلال أساليب متنوعة (التعمية ، القراصنة على الخط) ، لذلك من المهم جداً أن تكون للمصارف سياسات وإجراءات رسمية معتمدة لتشخيص الأساليب اللازمة لضمان أنها ستكون قادرة على التحقق من هوية وتخويل الفرد والوكيل والنظام وذلك باستخدام الطرق المتنوعة لضمان التحقق.
- على المصرف أن يحدد أي من الطرق يستخدمها استناداً إلى تقدير الإدارة للمخاطر التي يفرضها نظام العمليات المصرفية الالكترونية ككل أو من خلال أجزائه المتنوعة.
- إن لتكثيف عمليات التحقق وتشخيص العملاء بشكل رصين أهمية خاصة في بيئة العمليات المصرفية الالكترونية عابرة الحدود نظراً للصعوبات الإضافية التي تنشأ عنها لاسيما صعوبة إنجاز المراجعات الائتمانية عن العملاء المحتملين خارج الحدود.

قاعدة (5) :يجب على المصارف استخدام طرق التحقق من المعاملات، وأن تتولى ترويج "عدم النقض"[1] وأن تحدد المساءلة عن المعاملات المصرفية الالكترونية .

من المعروف إن مخاطرة "نقض" المعاملة هي قائمة حالياً في المعاملات التقليدية مثل معاملات الأوراق المالية غير إن العمليات المصرفية الالكترونية تزيد من درجة هذه المخاطرة بسبب الصعوبات التي تواجه التحقق الإيجابي من هويات صلاحيات الأطراف التي تبادر بالمعلومات، واحتمال ادعاء المستعملين المحتملين للعمليات الالكترونية من أن هذه المعاملات قد حرفت من خلال التلاعب فيها.

إن المصارف بحاجة إلى تكريس الجهود المناسبة والمتوافقة مع أهمية (مادية) ونوع المعاملات الالكترونية لضمان الآتي :

- أن النظم المصرفية الالكترونية مصممة لتقليل احتمال تنفيذ معاملات غير مقصودة ، وأن العملاء يتفهمون بالكامل المخاطر المرتبطة بأية معاملات يتولون تنفيذها.
- التحقق من جميع أطراف المعاملة وبشكل إيجابي ، مع إدامة الرقابة على القناة التي تم التحقق منها.
- حماية بيانات المعاملة المالية من التحريف ، وأن أي تحريف فيها قابل للاكتشاف.

قاعدة (6) :يجب أن تتأكد المصارف من توافر الضوابط المناسبة للتخويل، ومن صلاحيات الدخول للنظم المصرفية الالكترونية ، وإلى قواعد البيانات والتطبيقات.

إن الفشل في توفير الرقابة الكافية على التخويل قد يسمح للأفراد لتغيير صلاحياتهم والالتفاف على الفصل بين الوظائف، وتحقيق الدخول إلى نظم العمليات المصرفية الالكترونية، وإلى قواعد البيانات والتطبيقات التي لا يتمتعون بصلاحيات الدخول إليها.

يمكن تثبيت التخويل وحقوق الدخول إما بشكل مركزي، أو موزع ضمن المصرف وهي تخزن عموماً في قواعد البيانات وعليه فإن حماية قواعد البيانات هذه من التلاعب أو الفساد يعتبر أساسياً لتوافر الرقابة الفاعلة على التخويل.

قاعدة (7) :يجب على المصارف أن تضمن توافر الإجراءات المناسبة لحماية مصداقية البيانات الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية ، والسجلات والمعلومات

---

[1] يتضمن "عدم النقض" التوصل إلى برهان حول مصدر المعلومات الالكترونية أو حول تقديمها ، وذلك لحماية المرسل ضد الإنكار الكاذب من قبل المستلم من أنه لم يستلم البيانات ، أو لحماية المستلم ضد الإنكار الكاذب (من قبل المرسل) من أن البيانات لم ترسل إليه

تعنى مصداقية البيانات ضمان عدم خضوع المعلومات المارة أو المخزنة إلى التعديلات بدون تخويل ، ذلك لأن الفشل في صيانة مصداقية المعاملات والسجلات والمعلومات قد يعرض المصارف للخسائر المالية بالإضافة إلى التعرض الخطير للمخاطرة القانونية ومخاطرة السمعة.

- إن طبيعة العمليات المصرفية الالكترونية المستمرة قد تجعل الأخطاء في الترجمة أو أنشطة التلاعب أكثر صعوبة في الاكتشاف في مرحلة مبكرة ، لذلك من المهم أن تنفذ المصارف العمليات المصرفية الالكترونية بأسلوب يجعلها تقاوم بشدة التلاعب ويضمن مصداقية البيانات.

- نظراً إلى أن العمليات المصرفية الالكترونية تنفذ من خلال الشبكات العامة فإن المعاملات تخضع إلى التهديد الإضافي المتمثل في فساد البيانات والتلاعب وخيانة الأمانة في مجال إدارة السجلات ، لذلك على المصارف ضمان اتخاذ الإجراءات المناسبة للتأكد من دقة واكتمال واعتمادية المعاملات المصرفية الالكترونية.

قاعدة (8) :لابد أن تضمن المصارف وجود مسارات تدقيقية واضحة لكل المعاملات المصرفية الالكترونية.

- إن تقديم الخدمات المالية عبر الانترنت قد يجعل تطبيق وتنفيذ الرقابة الداخلية والمحافظة على مسارات تدقيقية واضحة في المصارف أمراً أكثر صعوبة ما لم يتم تكييف هذه الإجراءات لتلاءم بيئة العمليات المصرفية الالكترونية، فالمصارف لا تواجه التحدي المتمثل بضمان وجود الرقابة الداخلية في بيئة العمليات المصرفية الالكترونية فقط بل كذلك إمكانية تدقيق هذه الرقابة بشكل مستقل.

- قد تضعف بيئة الرقابة الداخلية في المصرف ما لم يكن بإمكانه إدامة مسارات تدقيقية واضحة تغطي العمليات المصرفية الالكترونية ، لذلك يتوجب على المصرف عندما يتخذه قراره بخصوص مواقع المسارات التدقيقية الواضحة وكيفية إدامتها أن يأخذ بعين الاعتبار المعاملات الالكترونية الآتية :

- فتح وتعديل وغلق حساب العميل
- أية معاملات ذات تبعات مالية
- أي فتح أو تمويل أو نقض لحقوق أو مزايا الدخول للنظم

قاعدة (9) :يجب على المصارف اتخاذ الإجراءات المناسبة لحماية كتمان المعلومات[1] الخاصة بالعمليات الالكترونية، كما يجب أن تكون هذه الإجراءات متوافقة مع درجة حساسية المعلومات المطلوب نقلها ، و/أو خزنها في قواعد البيانات

لمواجهة التحديات الخاصة بحماية كتمان المعلومات الأساسية عن العمليات المصرفية الالكترونية يترتب على المصارف ضمان الآتي :

- لا تتاح أي سجلات وبيانات مصرفية إلا إلى الأفراد والوكلاء المخولين والنظم التي جرى التحقق منها.

- تتم المحافظة على كل البيانات المصرفية بأسلوب مأمون مع حمايتها من المشاهدة أو التعديل غير المخول، وذلك خلال نقلها بواسطة الشبكات العامة والخاصة والشبكات الداخلية.

- لابد من الوفاء بمعايير وضابط المصرف الخاصة باستخدام وحماية البيانات وذلك عندما يكون هناك دخول لها من قبل الأطراف الثلاثة من خلال علاقات التجهيز الخارجي.

[1] **يعني الكتمان (أو السرية) مدى التأكد من أن المعلومات الأساسية تبقى خاصة بالمصرف وأنه لا يمكن مشاهدتها أو استعمالها من قبل غير المخولين بذلك.**

- يتم إقفال الدخول إلى البيانات المقيدة أو الخاصة وتبذل الجهود المتواصلة لضمان أن مفاتيح الدخول لها تقاوم احتمالات التلاعب.

قاعدة (10) :يجب على المصارف أن تضمن تقديم المعلومات المناسبة في مواقعها على الانترنت، للسماح للعملاء المحتملين بالتوصل إلى استنتاجات مدروسة حول هوية المصرف ومركزه القانوني، وذلك قبل الدخول بمعاملات تنفذ من خلال العمليات المصرفية الالكترونية. وذلك بهدف تقليل المخاطر القانونية ومخاطر السمعة المرتبطة بأنشطة العمليات المصرفية الالكترونية، التي يتم تنفيذها محلياً وعبر الحدود.

من المعلومات التي تعرضها المصارف في موقعها على الانترنت اسم المصرف ومكان الإدارة العامة ، هوية السلطة الأساسية المسؤولة عن الإشراف على الإدارة العامة للمصرف ، الكيفية التي يستطيع بها العملاء الاتصال بمركز الخدمة أو المحقق بالشكاوى ، الدخول إلى المعلومات حول مستوى الحماية التي يتم توفيرها لهم ....الخ.

قاعدة (11) :يجب على المصارف اتخاذ الإجراءات المناسبة للتأكد من الوفاء بمتطلبات سرية العميل، بحسب الأقطار التي يقدم فيها المصرف منتجاته وخدماته المستندة إلى العمليات المصرفية الالكترونية.

لمواجهة التحديات الخاصة بالمحافظة على سرية المعلومات عن العميل فإن على المصارف تنظيم المبادرات المعقولة لضمان ما يأتي :

- سياسات ومعايير سرية العمل المصرفي التي تأخذ بعين الاعتبار قوانين وأنظمة السرية بحسب الأقطار التي يقدم بها المصرف منتجاته وخدماته من خلال العمليات الالكترونية.
- إحاطة العملاء علماً حول سياسات المصرف في مجال السرية والقضايا ذات العلاقة بالخدمات الالكترونية.
- قد يختار العملاء عدم السماح للمصرف بالمشاركة مع طرف ثالث لأغراض التسويق المتقاطع فيما يخص المعلومات عن الاحتياجات الشخصية لهم ورغباتهم ومراكزهم المالية .
- ألا تستخدم المعلومات عن العميل لأغراض تتعدى ما هو مسموح به بشكل محدد أو لأغراض تتعدى ما قام العميل بتخويله.
- لابد من الوفاء بمعايير المصرف فيما يخص استعمال البيانات عن العميل عندما يكون للأطراف الثلاثة القدرة على الدخول إلى بيانات العميل من خلال علاقات التجهيز الخارجي.

قاعدة (12) :يجب أن تكون للمصارف القدرة الفاعلة واستمرارية النشاط، وعمليات التخطيط للطوارئ للمساعدة على ضمان توافر النظم والخدمات من خلال العمليات الالكترونية.

بهدف حماية المصارف ضد مخاطر الأعمال والسمعة والمخاطرة القانونية فإن الخدمات المستندة إلى العمليات المصرفية الالكترونية يجب أن تقدم على أساس متناسق، وبالوقت المناسب وذلك بما يتوافق مع توقعات العميل بتحقيق ذلك ، ويجب أن تكون للمصرف القدرة على تقديم هذه الخدمات إلى المستعملين النهائيين وإدامة توافرها في كل الظروف.

وفي هذا النطاق يجب على المصارف ضمان الآتي :

- لابد من تحليل الطاقة الحالية لنظم المعلومات المصرفية الالكترونية وتناميها مستقبلاً
- لابد من وضع تقديرات الطاقة اللازمة لمعالجة المعاملات المستندة للعمليات المصرفية الالكترونية ، وأن تخضع "لاختبارات الجهد" Stress-Test
- ضرورة استمرارية النشاط وتوافر خطط الطوارئ وممارسات خاصة بالتخطيط للطوارئ

قاعدة (13) :يجب على المصارف إعداد خطط مناسبة تتضمن الاستجابة للحوادث، والحد منها (السيطرة عليها) وتقليل المشكلات الناشئة عن الحوادث غير المتوقعة بما في ذلك أنواع الهجوم الداخلي والخارجي التي قد تعيق تزويد النظم والخدمات المستندة للعمليات المصرفية الالكترونية.

لضمان الاستجابة الفاعلة للحوادث غير المتوقعة فإنه يجب على المصارف أن تقوم بإعداد ما يأتي :

- خطط الاستجابة الفاعلة للحوادث لمعالجة قضايا استرداد النظم والخدمات المستندة للعمليات الالكترونية، وذلك في ظل سيناريوهات متنوعة ، مع الأخذ بعين الاعتبار احتمال تحقق المخاطرة وآثر ذلك على المصرف.
- آليات لتشخيص الحادثة أو الأزمة حال وقوعها، وتقدير ماديتها ثم السيطرة على مخاطر السمعة الناتجة عنها
- استراتيجية اتصالات فاعلة لمواجهة المخاوف السوقية والإعلامية التي قد تنشأ في حالة الإخلال بالأمان
- عملية واضحة المعالم لأخطار السلطات الرقابية ذات العلاقة، وذلك في حالة الإخلال المادي بالأمان
- فرق متخصصة بالاستجابة للحوادث قادرة على التحرك في حالات الطوارئ تلقت التدريب الكافي.
- سلسلة واضحة لإصدار الأوامر التي تشتمل على كل من العلميات الداخلية والعمليات المجهزة خارجياً ،
- عملية تضمن إعلام كل الأطراف الخارجية ذات العلاقة بما في ذلك عملاء المصرف بأسلوب مناسب وفي الوقت المطلوب .
- عملية لجمع البيانات المترابطة والاحتفاظ بها لتسهيل المراجعات المناسبة اللاحقة للحوادث المرتبطة بالعمليات المصرفية الالكترونية ، إلى جانب المساعدة في الملاحقة القانونية للمهاجمين.

رابعاً: التحديات القانونية أمام الصيرفة الالكترونية والاتجاهات الدولية لتجاوزها

➢ **المشاكل القانونية المرتبطة بظهور الصيرفة الالكترونية[1] والاتجاهات الدولية لتجاوزها**

نظراً لكون تقديم الخدمة الالكترونية لا يتم بحضور الطرفين المتعاقدين وكونها لا تتقيد بالحدود الداخلية فإن هذا يطرح التساؤلات حول القانون الذي يطبق عند النزاع واللغة التي تستخدم في إبرام الصفقات والأنظمة المصرفية التي ينبغي احترامها. وحيث أن الصيرفة الالكترونية تقوم على التعاقد الكترونياً بدون مستندات ورقية فإن هذا يثير مشكلة كيفية إثبات الالتزامات التعاقدية في ظل قوانين تركز على الإثبات بالكتابة أو الوثائق الخطية وغياب اتفاقات دولية تقدم الحلول لتنازع القوانين.

إن جميع هذه التساؤلات دفع باهتمام المؤسسات الدولية لتطوير مجموعة من القواعد القانونية من أجل تسهيل التبادل الالكتروني للبيانات بهدف تنشيط التجارة الالكترونية بالدرجة الأولى الأمر الذي أثر على الصيرفة الالكترونية بشكل كبير. ومن أبرز المشاريع التي قدمتها مشروع قانون الأون ستارل[2] النموذجي بشأن التجارة الالكترونية الصادر عام/1996/ ومشروع قانون الأون ستارل النموذجي بشأن التوقيعات الالكترونية عام/2000/ اللذان شكلا إطار قانوني عام تسترشد بها الدول.[3]

➢ **قانون التوقيع الالكتروني وخدمات الشبكة، خطوة أولى نحو الصيرفة الالكترونية في سوريا**

لقد أصبح من الضروري في ظل النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطوير الأساليب المصرفية التقليدية إزاء ظاهرة التجارة الالكترونية لئلا تبقى المصارف بعيدة عن المتغيرات الجديدة في ظل نمو الأسواق والبنوك الشاملة والتكتلات الاقتصادية .

[1] الحسين ، حسن شحادة – ورقة عمل بعنوان العمليات المصرفية الالكترونية – الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية ،الجزء الأول ، 2002 . ص 215.
[2] الأونسترال : لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي
[3] الحسين ، حسن شحادة ،مرجع سابق، ص (221 ،222)

وسوريا كغيرها من الدول مطالبة باللحاق بركب التطور ، ويترتب على عاتق الحكومة القيام بعدد من الإجراءات لتسهيل انتقال المصارف إلى الصيرفة الالكترونية، وهنا تبرز الحاجة الملحة للإصلاح التشريعي للقوانين لإيجاد حلول تشريعية تقر صراحة بإمكانية الإثبات بالسندات الالكترونية إلى جانب المستندات الخطية التقليدية كما يتعين على المشرع أن يراعي عدداً من النقاط المهمة أثناء ذلك :

- نظراً لغياب الصيغة الخطية في السندات والبيانات الالكترونية والمعاملات الالكترونية فإنه ينبغي تعديل قواعد الإثبات لكي تتلاءم مع متطلبات التطور التكنولوجي وبما يسمح بقبول التوقيع الالكتروني.
- من أجل تعزيز الثقة والأمان بالتوقيع الالكتروني لابد من وجود سلطة معينة لمنح توقيعات الكترونية مرخصة وقانونية.
- نظراً لاتسام العمل المصرفي الالكتروني بالتغيير السريع وبروز الطابع الفني أكثر من القانوني ، لذا فإنه ينبغي مساهمة القطاع المصرفي في الإعداد للقوانين من أجل التوصل لنتائج وصيغ قانونية سليمة.
- يجب تعديل قوانين العقوبات الحالية لكي تطال نصوصها النشاط الإجرامي للعابثين وقراصنة الانترنت.

نستطيع القول أن سوريا خطت خطوة إلى الأمام بإصدار القانون رقم "4" لعام 2009 القاضي بتطبيق أحكام «قانون التوقيع الالكتروني وخدمات الشبكة» والذي تناول أحكام التوقيع الالكتروني وشروط إنشائه والمعاملات التي يسري عليها. كما نص على إحداث هيئة عامة تسمى «الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة» تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري من مهامها تنظيم نشاطات تقديم خدمات التوقيع الالكترون ومنح التراخيص لمزاولة أعمال هذه الخدمات وإدارة النطاق العلوي السوري على شبكة الانترنت.

وقد عرف القانون التوقيع الالكتروني Electronic signature بأنه:

جملة بيانات تُدرج بوسيلة إلكترونية على وثيقة الكترونية وترتبط بها، وتتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو أي شكل آخر مشابه، ويكون لها طابع متفرد يسمح بتحديد شخص الموقّع ويميزه عن غيره وينسب إليه وثيقة الكترونية بعينها.

كما ارتكز مشروع القانون على عدد من النقاط : (راعى المشرع فيها جملة النقاط الهامة التي حددناها سابقاً)

قدم المشروع تعاريف لعدد من التعابير المرتبطة بالتوقيع الالكتروني وانشاؤه ، كما أقر في الفصل الثاني الأمور المتعلقة بالتوقيع الالكتروني حيث أقرت المادة 2 منه مبدأ اعتبار التوقيع الالكتروني المصدق المدرج على وثيقة الكترونية والصورة المنسوخة على ورقة مقبولاً بنفس قدر قبول الأدلة الكتابية المقرة في قانون البينات. وتم تحديد مسؤوليات وضمانات مزود خدمات التصديق الالكتروني ، بالإضافة إلى مسؤوليات الموقع ، والأمور الموجبة لتعليق أو الغاء العمل بشهادة التصديق الالكتروني ، والمعاملات التي تسري عليها.

بينما أقر الفصل الثالث قواعد احداث الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة والامور المرتبطة بها وحدد مهامها واعتبرها المسؤولة عن تنظيم نشاطات تقديم خدمات التوقيع الالكتروني ومنح التراخيص لمزاولة أعمال هذه الخدمات وإدارة النطاق العلوي السوري على شبكة الانترنت ، وأقر القواعد الناظمة لمنح الترخيص في الفصل الرابع ، كما أقر القانون عدداً من العقوبات بحق العابثين في شهادات التصديق والتوقيع الالكتروني.

يعد هذا القانون خطوة أولى لكن غير كافية بالطبع باتجاه تفعيل التبادل الالكتروني وتجاوز الصعوبات التي تواجه الصيرفة الالكترونية، ولابد أن تستتبع بقوانين ومراسيم وإجراءات أخرى داعمة في ضوء تقييم قانون التوقيع الالكتروني وخدمات الشبكة، مع مراعاة حقيقة أن الصيرفة الالكترونية ليست بحاجة إلى تشريعات دقيقة ومعقدة بل تحتاج إلى أن

تكون متجانسة على المستوى العالمي لأن العمليات الالكترونية لا تعرف حدود أو أقاليم . والعولمة تظهر هنا بأقوى صورها لتربط بين عالم المال وعالم الاتصالات[1].

تجارب بعض البلدان العربية :

1. تجربة دولة الجزائر:

واقع الصيرفة في الجزائر: رغم التطور الهائل الذي يعرفه العالم في ميدان التجارة– الالكترونية التي صارت تنافس التجارة التقليدية من حيث الحجم والتي يتوقع الخبراء أن تتجاوزها خلال السنوات القادمة في ظل نسب النمو العالية التي تسجلها التجارة الالكترونية، إلا أن الجزائر لم تسن لحد الآن قانونا خاصا بالتجارة الالكترونية رغم الحديث عن تدارك هذا الأمر خلال تعديل القانون المدني، الذي من المنتظر أن يفرد لها مواد خاصة بها تحددها وتضبط قواعدها. ومع ذلك فقد سنت الجزائر بعض القوانين والنصوص التطبيقية التي تمس بشكل أو بآخر أحد جوانب التجارة الالكترونية كالقانون الخاص بموردي الانترنيت، أو المواد المتعلقة بالجريمة الالكترونية، أو تلك المتعلقة بالملكية الفكرية والتي تتضمن مواد متعلقة بالملكية الصناعية خاصة وأن عدة شركات عالمية تصنف الجزائر كإحدى أكبر المناطق التي ترتفع فيها نسب قرصنة البرمجيات والجريمة الالكترونية مما حذا بشركة مايكروسوفت العملاقة إلى تنصيب مكتبها الجهوري في الجزائر. غير أن هذه القوانين التي تم إصدارها جاءت بناء على الحاجات دولية ورغبة الجزائر في الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة جعلها تعدل وتعد ترسانة هامة من القوانين حتى تتوافق منظومتنا التشريعية مع القوانين العالمية وهو ما يعني أن الجزائر مقبلة في المستقبل القريب على إصدار قانون خاص بالتجارة الالكترونية بحكم الالتزامات الدولية التي يفرضها الاندماج العالمي ورغبة الجزائر في اللحاق بركب التطور في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال والاستفادة من المزايا التي تتيحها التجارة عبر الانترنيت كما إن شروع الجزائر في إصلاحات مصرفية عميقة خاصة مع مطلع 2009 من شأنه التسريع في تطوير التجارة الالكترونية والتسوق عبر الأنترنيت من خلال تحديث وسائل الدفع الإلكتروني، والتي يأتي على رأسها بطاقة الدفع الإلكترونية العالمية "سي. بي. أ فيزا غولدن" وهي عبارة عن بطاقة ائتمانية ترخصها هيئة عالمية "فيزا" وعن طريق هذه البطاقة يمكن لصاحبها شراء السلعة التي يرغبها على الانترنيت من أي مكان في العالم وتحويل الأموال إلى البائع عن طريق إرسال المعلومات البنكية عبر البريد الإلكتروني بشكل مشفر لضمان عدم قراءتها في حالة اعتراضها.[2]

2. تجربة سلطنة عمان:

أعلن بنك العز الاسلامي رسميا تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال لعملائه، حيث أصبح التطبيق متاحا على الأجهزة العاملة بنظام آي او اس ونظام الأندرويد. وقد تم الإعلان عن تدشين التطبيق في مؤتمر صحفي عقد في الفرع الرئيسي للبنك. ويتيح التطبيق الجديد لعملاء بنك العز الذين سجلوا مسبقا في الخدمات المصرفية عبر الانترنت وصولا آمنا إلى حساباتهم المصرفية من خلال هواتفهم النقالة كما يتيح التطبيق إمكانية الوصول للخدمات المصرفية عبر الانترنت بما فيها الاطلاع على الرصيد ومراجعة المعاملات السابقة ومتابعة المعاملات المتعلقة ببطاقة الائتمان والتمويل والودائع .إضافة إلى ذلك سيتمكن مستخدم التطبيق من تحويل المبالغ بين حساباته في بنك العز والبنوك الأخرى سواء كانت محلية أو دولية ،ويتميز التطبيق أيضا بتوفير خدمة تحديد المواقع لمعرفة مواقع أجهزة

[1] متري ، موسى ، مرجع سابق. ص 294.

[2] بختي ابراهيم "دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق (دراسة حالة الجزائر)"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2002.

الصرف الآلي كما يتيح الاتصال السريع بخدمه العملاء وقال صادق اللواتي مدير مشاريع التجزئة في بنك العز الإسلامي "لقد تزايد استخدام أنظمة الخدمات المصرفية عبر الهواتف النقالة بشكل كبير وبالتالي قمنا بتدشين تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال لبنك العز الإسلامي ليتمكن عملاؤنا من إدارة معاملاتهم المصرفية عن بعد وحيثما كانوا سواء داخل السلطنة أو خارجها كما قال سيف اليعربي الرئيس التنفيذي بالوكالة "يعد بنك العز الإسلامي أول بنك إسلامي متكامل يقدم تطبيقا خاصا للخدمات المصرفية عبر الهواتف النقالة ،والذي جاء لتلبية الطلب المتزايد على الخدمات المصرفية الالكترونية الذي لمسناه من خلال استخدام العملاء لمختلف القنوات المصرفية الالكترونية التي نقدمها .وبإطلاق التطبيق نؤكد التزامنا بتقديم المزيد من التسهيلات لعملائنا وتلبية احتياجاتهم من خلال القنوات التي يفضلونها.[1]

الصيرفة الالكترونية في سورية:

إن الصيرفة الالكترونية أخذت منحا كبيرا في هذه الأيام في القطر العربي السوري وبدأت المصارف تنتقل من مرحلة الركود إلى مرحلة التطوير والانفتاح على العالم الخارجي وكما نرى في هذه الأيام فإن المصارف السورية آخذة بالانتشار والتوسع على قدر كبير وفي نطاق واسع وأخذت تشمل كافة المجالات من مصارف عقارية إلى مصارف تجارية وزراعية ومن مصارف عامة لخاصة وغيرها الكثير، نرى أن العديد من الخدمات المصرفية قد أخذت منحى كبير في هذا الخصوص فنحن اليوم أمام خدمات عديدة مقدمة من المصارف منها إدارة الحساب عبر الهاتف الأرضي فيمكن للزبون الاتصال إلى المصرف وإجراء البعض من العمليات على الحساب أو الرصيد الخاص فيه كالاستعلام عن الأرصدة .كما نرى أن جميع المصارف في سورية ترعى خدمة التحويل من مصرف إلى آخر فهي مربوطة مع بعضها البعض عبر شبكة متصلة بالمصرف المركزي السوري ترعى القيام بالعديد من الخدمات المشتركة ما بين هذه المصارف(غرفة المقاصة). كما أن المصارف السورية تقدم لزبائنها خدمة رسائل الجوال فهي تقوم بإرسال رسائل القصيرة SMS إلى الهواتف الخلوية الخاصة بزبائنها الكرام لتقدم لها كشفا بالعمليات على الأرصدة الخاصة بهم كالتحويلات وإيقاف الشيكات وميزات أخرى مرفقة بهذه الخدمة .كما نلاحظ أن الصراف الآلي مربوط بالمصارف السورية بشكل واسع فلا نلحظ مصرف إلا ونجد به صراف آلي يستطيع الزبون استخدامه في تحريك الرصيد.

خامساً:الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

تهدف الدراسة إلى دراسة واقع الصيرفة الالكترونية في سورية ومدى القدرة على تطبيقها في الواقع. ولتحقيق هذا الهدف تم بناء استبانة كأداة رئيسية لجمع المعطيات من الميدان وجهت إلى فئة إدارية عاملة في القطاع المصرفي سواء المصارف العامة أو الخاصة (2019-2020) وتم توجيه الاستبيان للإداريين المسئولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية لعده أسباب منها:

- تطبيق الصيرفة الالكترونية تحتاج إلى قرار صادر من إدارات المصارف الخاصة والعامة لتصبح جاهزة للتطبيق بأرض الواقع.
- تعد الفئة المدروسة من الفئات ذات التثقيف العالي وهي بدراية عالية بالإمكانيات المتوفرة لديها.
- عدم تغطية كافة الشرائح المجتمع والتخصص بالإداريين كون راي الأشخاص غير المثقفين وغير المتعاملين مع المصارف قد يؤثر على نتائج الاستبيان كون الشخص الذي ليس له دراية بالأمور المصرفية قد يحاول الابتعاد عنها.

[1] **مجلة اتحاد المصارف. العربية، جمعية اتحاد المصارف العربية، بيروت**

تم توجيه الاستبيان لفئة الإداريين فقط للأسباب المبينة أعلاه والفئة المدروسة هي فئة احترافية ذات اعداد قليلة نسبيا لهذا عدد افراد العينة قليل لكن النسبة المأخوذة من مجمل اعداد الإداريين كبيرة.

صعوبات الدراسة:

في ظل المحنة التي تعيشها سوريا الحبيبة كانت هناك صعوبة في الوصول إلى الإداريين عند توزيع الاستبيان المستهدفين للاستبيان ومع ذلك قد حصلنا على بيانات فعليه ودقيقة لكن كثافة المشاركة في الاستبيان ضعيفة في المجتمع. تم تجاوزها عن طريق التواصل والزيارة المباشرة للإداريين وتم الحصول على النتائج التي بين أيدينا. أما العقبة الكبرى التي واجهتنا فهي عدم وجود إحصاءات دقيقة وحديثة في سورية تخص البيانات التفصيلية عن الأنواع المستخدمة ومدى انتشارها بين المصارف وما تحققه من إرباح ومزايا للمصرف مقدم الخدمات.

التحقق من الفرضيات:

أ- لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعا لمتغير قطاع العمل.

للتحقق من هذا الفرضية تم استخدام اختبار (T) للتعرف على الفروق بين متوسط إجابات الإداريين العاملين في القطاع العام والإداريين العاملين في القطاع الخاص فكانت النتائج كما يوضح الجدول أدناه:

قطاع العمل	العدد	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	قيمة T	درجات الحرية	مستوى الدلالة	القرار
خاص	47	118.17	22.14	7.917	54	0.000	دال
عام	9	57.89	11.69				

اختبار الفرضية المتعلقة بالإداريين في المصارف تبعاً لمتغير (قطاع العمل)

من إعداد الباحث (1)

وبدراسة الجدول السابق تبين ما يلي:

إن متوسط درجات الإداريين العاملين في القطاع الخاص (بنوك خاصة) بلغ 118.17 وانحراف معياري 11.69 أما متوسط درجات الإداريين العاملين في القطاع العام بنوك عامةفقد بلغ 57.89 وانحراف معياري 226 في حين بلغت قيمة ت (T) 7.917 وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة اقل من 0.05

وبالتالي يوجد فروق دالة إحصائيا بين متوسط إجابات للإداريين المسئولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعا لمتغير قطاع العمل وذلك لصالح الأفراد العاملين في القطاع الخاص (البنوك الخاصة).

لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط إجابات للإداريين المسؤولين عن اتخاذ قرارات استراتيجية بتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف في سورية تبعا لمتغير الخبرة بالأمور البنكية.

للتحقق من هذا الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA لدراسة الفروق بين استجابات عينة الدراسة تبعاً للخبرة بالأمور البنكية فكانت النتائج كما يوضح الجدول أدناه:

التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار

بين المجموعات	990.03	496.01	2	21.12	0.000	دال
داخل المجموعة	6645.80	23.4	53			
المجموع	7637.9		55			

اختبار الفرضية المتعلقة بالإداريين في المصارف تبعاً لمتغير (الخبرة بالأمور البنكية)

من إعداد الباحث (2)

وبدراسة الجدول السابق نلاحظ:

وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلاله اقل من 0.05 بين متوسط درجات عينة الدراسة تبعاً للخبرة بالأمور البنكية حيث بلغت قيمة 21.12 (F) .

الاستبيان وتحليل النتائج :

قسم الاستبيان إلى أربع مجالات وكل مجال على العديد من الأسئلة وتم حصر الأجوبة بواحد من خمسة وهي على الشكل التالي (موافق بشده) أو(موافق) أو (حيادي) أو (غير موافق) أو (غير موافق بشده) .

والمجالات هي:

- واقع المصارف والصيرفة، والصيرفة الالكترونية في سورية التعرف على الواقع الحالي للمصارف والخدمات المقدمة سواء تقليدية أو الالكترونية (مكون من 12 فقرة)
- العائد الذي سيعود على المصارف نتيجة تطبيق الصيرفة الالكترونية فيالواقع السوري سواء كان عائد مادي أو حصة سوقية أو أي عائد أخر (مكونة من 6 فقرات)

1-واقع المصارف والصيرفة، والصيرفة الالكترونية في سورية التعرف على الواقع الحالي للمصارف والخدمات المقدمة سواء تقليدية أو الالكترونية

الرقم	عدد / نسبة	العبارة	موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة
1	عدد	تعدالمصارف السورية قريبة من المصارف الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للعملاء	15	29	7	4	1
	نسبة		26.8%	%51.8	%12.5	%7.1	%1.8
2	عدد	تعد المصارف السورية مطابقة من المصارف الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للعملاء	2	9	8	26	11
	نسبة		%3.6	%16.1	%14.3	%46.4	%19.6
3	عدد	الجزء المطبق من الخدمات الالكترونية في الواقع السوري بمائل للخدمات الالكترونية المقدمة في مصارف أخرى إقليمية ودولية	0	7	4	33	12
	نسبة		%0	%12.5	%7.1	%59	%21.4
4	عدد	يوجد منافسة شرسة بين المصارف الخاصة والعامة من حيث تقديم الخدمات	6	19	1	22	8
	نسبة		%10.7	%33.9	%1.8	%39.3	%14.3

5	عدد	تقديم الصيرفة الالكترونية يزيد الحصة السوقية من العملاء للمصرف مقدم الخدمات	14	31	4	6	1
	نسبة		%25	%55.4	%7.1	%10.7	%1.8
6	عدد	ضوابط وقوانين المصرف المركزي تحد من تطوير وتقديم خدمات جديدة	2	20	7	24	3
	نسبة		%3.6	%35.7	%12.5	%42.8	%5.4
7	عدد	المجتمع بحاجة ملحه لتقديم الخدمات الصيرفة الالكترونية الشاملة	7	25	10	11	3
	نسبة		%12.5	%44.6	%17.9	%19.6	%5.4
8	عدد	المجتمع السوري جاهز لتلقي الخدمات الجديدة	2	10	6	28	10
	نسبة		%3.6	%17.85	%10.7	%50	%17.85
9	عدد	يمكن إدخال الصيرفة الالكترونية عبر الهواتف الذكية في الفترة القريبة	6	8	9	26	7
	نسبة		%10.7	%14.3	%16.1	%46.4	%12.5
10	عدد	ضمن الظروف الحالية للواقع السوري يجب تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف لتعويض الإيرادات التي قد فقدتها نتيجة الظروف الحالية	9	35	1	9	2
	نسبة		%16.05	%62.5	%1.8	%16.05	%3.6
11	عدد	يوجد خطط في إدارة المصرف لتطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف السورية في القريب	1	9	8	24	14
	نسبة		%1.8	%16.1	%14.2	%42.9	%25
12	عدد	الازدحام الشديد على الصرافات سببه عدم توفر المال الكافي في الصرافات الآلية (صعوبة التغذية)	10	22	2	18	4
	نسبة		%17.9	%39.3	%3.6	%32.1	%7.1
المجموع		مجموع الأعداد	74	224	67	231	76
		متوسط النسب	%11	%33.3	%10	%34.4	%11.3

من خلال متوسط النتائج الجدول السابق واقع المصارف والصيرفة، والصيرفة الالكترونية في سورية نجد أن نسبة 11 % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه 33.3 % كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة 11.3 % كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة 34.4 % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة 10%.

نستنتج أكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت لغير الموافقين بنسبة 34.4% كون واقع الصيرفة والصيرفة الالكترونية قريب من الصيرفة الالكترونية في الدول المجاورة ولكن غير مطبق والمجتمع بحاجه إلى تطبيق الصيرفة الالكترونية مع غياب العديد من الخطط الملموسة في الواقع لتطبيقها لغياب المحفزات عليها كونه لا توجد منافسة من قبل المصارف لتطبيقها لذلك كونها في طور ما قبل التطبيق رغم أنه في حال تطبيقها سيتم كسب حصة سوقيه كبير للمصرف مطبق الخدمة.

2-العائد الذي سيعود على المصارف نتيجة تطبيق الصيرفة الالكترونية فيالواقع السوري سواء كان عائد مادي أو حصة سوقية أو أي عائد أخر

الرقم	عدد / نسبة	العبارة	موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة
1	عدد	وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء	14	36	2	3	1
	نسبة		%25	%64.3	%3.6	%5.4	%1.8
2	عدد	وسيلة لتقديم الخدمة (المنتج) في أماكن وأسواق مختلفة	14	34	1	5	2
	نسبة		%25	%60.7	%1.8	%8.9	%3.6
3	عدد	تساهم في تقليل التكاليف	6	21	9	18	2
	نسبة		%10.7	%37.5	%16.1	%32.1	%3.6
4	عدد	تساهم في زيادة حجم التعاملات التجارية	10	29	6	11	0
	نسبة		%17.9	%51.8	%10.7	%19.6	%0
5	عدد	تحقق سهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية	8	29	2	14	3
	نسبة		%14.3	%51.8	%3.6	%25	%5.3
6	عدد	تساهم في توفير الوقت والجهد	11	37	5	3	0
	نسبة		%19.6	%66.1	%8.9	%5.4	%0
المجموع	عدد	مجموع الأعداد	63	183	25	54	8
	نسبة	مجموع النسب	%18.7	%55.4	%7.4	%16.1	%2.4

من خلال متوسط النتائج للمجموعة الثالثة العائد الذي سيعود على المصارف نتيجة تطبيق الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري نجد أن نسبة 18.7 % كانت إجاباتهم موافقة بشده، ونسبه 55.4% كانت إجاباتهم موافقين، بينما نسبة 2.4% كانت إجاباتهم رفض بشده، ونسبة 16.4 % كانت إجاباتهم رفض، بينما وقف على الحياد نسبة 7.4%.

نستنتج اكبر نسبة حصلت عليها هذه الفقرة كانت للموافقين بنسبة 55.4% كون العائد الذي سيعود على المصارف نتيجة تطبيق الصيرفة الالكترونية في الواقع السوري سيكون كبير على الطرفين على المصارف كونها ستكون قادرة على جذب عدد كبير من العملاء الجدد والراغبين للحصول على التطور التكنولوجي بالمصارف وستقوم بفتح أسواق جديدة وبعيده عن مراكزها الأساسية وستقلل نسبة كبيرة من المصاريف المتنوعة ومنها التشغيلية وتزيد فاعلية المعاملات التجارية من خلال توفير الوقت الكافي للمتعاملين وتفتح الأفق مع على التجار للعمل في أسواق و آلماكن بعيده كونها توفر الوقت الكافي لهم وبالمقابل ستوفر الوقت المناسب للمصرف للقيام بعمليات تطويرية أخرى.

الخاتمة :

ان الواقع السوري مع غياب العديد من العوامل الداعمة لانتشار الصيرفة الالكترونية بشكل واسع ومواكب للعالم المتقدم إلا أنه يمتلك قدرات وارض خصبة قادرة على استيعاب وتطوير التقانات الموجودة والاستفادة منها لذلك نجد أن المستقبل واعد وثماره ستكون وفيرة في المستقبل القريب لذلك يجب علينا البدء من أنفسنا والتطور في استخدام التقانات المكملة لنتمكن من التطور والنهوض بالمجتمع ويجب العمل على تطبيق مفاهيم جديده تساعدنا في البداية بالعمل ويجب على السلطات المعنية مد يد العون والدعم بجميع الأصعدة الممكنة فالعديد من العوامل الضرورية لتطبيق

الصيرفة الالكترونية والتي تم تناولها في الواقع السوري ممكن توفيرها في القريب بتوفير بعض الدعم ، كما شاهدنا بتجارب بعض الدول المحيطة من خلال دراستها في الرسالة السابقة والتي يجب ان نحذو حذوها ، فالشهب السوري شعب فتي قادر على فهم وتطوير التقانات الحديثة.

النتائج و المناقشة :

لقد ركز البحث على التعرف على الصيرفة وتاريخها والخدمات التقليدية المقدمة ثم التعرف على الصيرفة الالكترونية والخدمات المطبقة والتابعة لها والفوائد التي قد تعود علية وعلى المصارف المقدمة للخدمات وما هي تداخلات وهيكلية المصارف في سورية ومع دراسة مرجعية ودراية بعض الدول المحيطة وقريبة من الواقع السوري ومن الدراسة السابقة توصلنا إلى نتائج الآتية:

- المصارف السورية قريبة وليست مطابقة للمصارف المحيطة الإقليمية والدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للمصارف، أما الجزء المطبق من خدمات الصيرفةالالكترونية فهو جزء صغير بالنسبة للخدمات الالكترونية المصرفية المطبق بالمصارف الإقليمية والدولية.
- القوانين التي يسنها المصرف المركزي مطبقة على المصارف العامة والخاصة دون أي استثناء والقوانين الناظمة متساوية على القطاعين والمنافسة الوحيدة هي القدرة على سرعة انجاز المعاملات للعملاء والمعاملة الشخصية بين الموظفين والعملاء، كمايساهم تطبيق الصيرفة الالكترونية في تقليل التكاليف والأعباء المالية على المصارف.
- التطور في تقديم الخدمات المصرفية لتصبح خدمات مصرفية الكترونية)صيرفة الكترونية(سيزيد من المنافسة وسيزيد من الحصة السوقية للمصرف مقدم الخدمات والمجتمع بحاجه إلى هذا التطور ومستعد لتلقي مثل هذه الخدمات.
- المصارف بحاجه إلى تطبيق الصيرفة الالكترونية ضمن الظروف الحالية التي تمر بها بلدنا الحبيبة سوريا وتأتي الحاجة لتراجع دور البنوك في المرحلة الحالية وانخفاض ملحوظ في معاملاتها وإيراداتها، ومع هذه الحاجة نلاحظ عدم إقدام المصارف فيالوقت الحالي للتطوير وعدم البدء في تطبيقها في الوقت الحالي.
- معظم البني التحتية الضرورية لتطبيق الصيرفة الالكترونية في سورية متوفرة وأهمها شبكة الانترنت ومواقع وتجهيزات وغيرها إلا إن ما ينقص يمكن تأمينه بشكل سريع، ويجب العمل على ايجاد حلول أمنية وتدريب كوادر لتصبح الصيرفة الالكترونية فيمتناول المصارف.
- الشعب السوري محب ومتقبل للتقنيات الحديثة وهذا سينعكس إيجابا على العملاء ويساهم في سهولة وسرعة التأقلم مع الخدمات الالكترونية وتقبل الخدمات المرتبطةبالهواتف الذكية التي نلاحظ انتشارها في الواقع السوري بشكل كثير.
- توطين الرواتب يساهم ويساعد الموظفين والقطاعات العامة والخاصة في تسهيل وسرعة في قبض الرواتب الشهرية التي تشكل عبء كبير على القطاع المالي، إلا إننقص الوعي في استخدامها ومع قلة انتشار الصرافات الآلية وعدم ارتباطها مع بعضها البعض سواء خاصة أو عامة قد يعيق الاستفادة من الخدم ويجعلها مصدر إزعاج للموظفين، مع مراعاة إن امتلاك الموظف لبطاقة صراف التي تساعده في قبض راتبهفي أي يوم من الشهر وفي أي ساعة يريدها وفي أي مكان وأي محافظة يكون متواجدبها.
- الوضع الراهن يفرض قيود وصعوبات على العملاء ويساهم المصرف في تخطيالعديد منها وأهمها احتفاظ المصرف للسيولة النقدية السريعة التي يحتاجها العملاء بالإضافة إلى عنصر الأمان فالعميل غير مسئول عن تامين الحماية

لسيولة النقدية التي يمتلكها. كما إن تدقيق الحسابات والقيام بتحويلات مصرفية يقوم بها المصرف للعملاءويمكن للعملاء تتبعا وتدقيقها على شبكة الانترنت.

الاستنتاجات و التوصيات :

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها سابقا نلاحظ أن التقنيات الحديثة مرتبطة بالجيل الحديث جيل الشباب أكثر ارتباطا بجيل السابق الذي يواجه التغيرات والقانات بشيء من الصلابة في الرأي ممانع للتغير والأعراف التي اعتاد عليها ونلاحظ أن جيل الشباب الواعي المثقف ذو التأهيل العلمي الجيد يقبلون بشكل كبير التعامل مع التقنيات الجديدة في المجال المالي، وهذه ميزة يجب على المجتمع والمصارف استغلالها والاستفادة منها نستخلص من الشرح السابق ما يلي:

- يجب على الدولة التعاون مع القطاعات جميعا من اجل تطبيق الصيرفة الكترونية من خلال سن قوانين تساعد وتخفف من الضغوط والعثرات.
- كون المجتمع السوري متميز بجيل الشباب لكثرة نسبة الشباب مقارنة مع المجتمعات الأخرى فالمجتمع يشكل أرضية خصبة لقيام والتوسع بالصيرفة الالكترونية لكن يجب أولا زيادة الوعي ونشر ثقافة الصيرفة الالكترونية عن طريق ندوات ومحاضرات تقوم بها جهات مختصة لتوعيه وزيادة الوعي والفكر للعملاء.

لزيادة الوعي وتعريف العملاء وإفراد المجتمع والكوادر المصرفية بالميزات والعوائد عليهم وعلى المجتمع وطرق تطبيقها يجب إخضاع الكوادر المصرفية بجميع مستوياتها لدورات تدريبيه تنمي معرفتها وزيادة مستوياتها الثقافية حول الصيرفة الالكترونية لتتمكن هذه الكوادر من إيصال الفكرة والمعرفة للعملاء الحاليين والمتوقعين ونشرها في المجتمع ليرتقي الفكر المصرفي إلى الفكر المصرفي الالكتروني.

- كون القطاع المصرفي تحت رقابة وزارة المالية وتحت إشراف المصرف المركزي يقع على عاتق البنك المركزي في تبني الصيرفة الالكترونية ليصيغو القوانين الدافعة والمؤسسة للصيرفة الالكترونية وهذه القوانين التي ستكون أرضية أساسية في المجتمع لتطبيق الصيرفة الالكترونية واز إله جميع العراقيل التي قد تعيق دفة التقدم والتطور في المجتمع من هذه الناجية.
- كون تطبيق تقانة الصيرفة الالكترونية يحتاج إلى متطلبات مالية وتنظيمه وغيرها، يقع على مجالس الإدارة في البنوك والمؤسسات المالية الجهود الأكبر في توفير ميزانيات خاصة لتوفيرها وتقديم وتوفير الأجهزة والمعدات الضرورية والكوادر المدربة وتدريبها وزيادة نشاطها وفاعليتها عن طريق التحفيز والحوافز لتكون حجر الزاوية التي تنطلق منه عجلة التطوير والتحديث.
- أن تطبيق التقانة الكترونية في المصارف قد يتعرض بالبدايات إلى مشاكل جمة يقع على عاتق مجالس الإدارة في البنوك إنشاء قسم مختص في دراسة المشاكل وإيجاد الحلول المناسبة وبالسرعة الممكنة عن طريق تفرغ هذا القسم في دراسة هذه المشاكل والأسباب المؤدية له.
- يقع على عاتق المصرف تلافي المخاوف التي قد تواجه العملاء من ناحية الأمان والسرية والثقة بالصيرفة الالكترونية وشرح بشكل مبسط للعملاء بطرق الأمان المتبع والتعامل مع العملاء بشفافية ووضوح من خلال حملات تسويقه وندوات مجانية تقام لجميع الراغبين في الاستفادة من الخدمات وشرح وتبسيط طرق التعامل معها.
- يجب على إدارة البنك عدم النظر إلى الأرباح المادية الضخمة في بداية تقديم الخدمات كتشجيع العملاء في استخدامها ويجب تقديمها مجانا في البداية لتكون نقطة انطلاق العميل والتعامل معها والتعرف عليها دون تكاليف قد يجد بالبداية أنها أكبر من العائد الذي سيجنيه.

- قيام الدولة بدعم مصارف الفقراء المتخصصة بدعم والتمويل الصغير والمتناهي بالصغر التي تقوم بنشر ثقافة الصيرفة الالكترونية لدى طبقات الدخل المحدود.
- يجب على الدولة أيضا توجيه المؤسسات التعليمة بمختلف مراحل الدراسة بإدخال مواد تتعلق بتقانة الصيرفة الالكترونية.
- البدء الفوري باستيراد وتوطين التقانة والصيرفة الالكترونية وتطبيقها بالواقع السوري.

References:

Books:

- Al-Hussein, Hassan Shehadeh - a working paper titled "Electronic Banking Operations - New in Banking Operations from the Legal and Economic Aspects", Part 1, Al-Halabi Juridical Publications, 2002.
- Al-Sisi Salah El-Din - Contemporary Economic Issues, Basel Criteria for Capital Adequacy and Effective Control of Banking Risks, 2005.

Shafi, Abdulaziz - Banks and electronic money, PhD, 2007.

- Qandil Nahla, Electronic Commerce, Without a Publishing House, Cairo, 2004.

Publications and worksheets:

Damascus University Publications, 2007 - Banking Information Systems.

- Mitri, Musa - Working paper entitled Legal rules governing electronic banking - New in banking from the legal and economic aspects, Part I, Al-Halabi human rights publications, 2002
- Farida Maarafi - a working paper titled Electronic Banking, Fifth Scientific Conference, College of Financial and Administrative Sciences, Research Topic of Electronic Banking.
- Massaadawi Youssef - a working paper entitled electronic banks, University of Blida, 2005.
- The Central Bank of Egypt, February 2002 - Regulations of the Electronic Banking Operations
- Bakhti Ibrahim, "The Role of the Internet and its Applications in Marketing (Case Study Algeria)", PhD thesis in Economics and Management Sciences, University of Algiers 2002.
- The Federation of Banks magazine. Arabia, Association of Arab Banks Union, Beirut.