

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم الحقوق



مذكرة التخرج لنيل شهادة الليسانس في الحقوق  
الميدان: الحقوق والعلوم السياسية  
الشعبة: الحقــــــــوق  
التخصص: القانون الخاص  
مقدمة من قبل الطالب: هوام محمد أمين  
بعنوان:

## الخدمات المصرفية الإلكترونية

نوقشت وأجيزت بتاريخ: .../.../....

أمام اللجنة المكونة من:

أ. عبايدي دلال..... أستاذ مساعد ب ..... جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - ..... رئيسا  
أ. قدة حبيبة..... أستاذ مساعد أ ..... جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - ..... مشرفا  
أ. قادري محمد لطفي..... أستاذ مساعد أ ..... جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - ..... مناقشا

السنة الجامعية: 2014/2013

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## الإهداء

أهدي ثمرة نجاحي إلى:

أغلى ما في الوجود، إلى التي ظلت دعواتها ترافقني طيلة مشواري الدراسي

إلى من تشوقتك لرؤيتي إلى ما أنا عليه اليوم

إلى الغالية: أمي ثم أمي ثم أمي. أطال الله عمرك وحسن عملك وأدخلك جنته.

إلى الجد و الجدة رحمهما الله

إلى إخوتي وأخواتي حفظهم الله.

إلى كل الأهل والأحباب و الأصدقاء

إلى جميع طلبة الحقوق

إلى كل من ساعدني في هذا العمل المتواضع من بعيد أو قريب ولو كان بكلمة

أو بسمعة رفعت من معنوياتي.

محمد أمين

# شكر و عرفان

الحمد لله ال ذي أعانني على إنجاز هذه المذكرة  
كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذه المشرفة قده  
حبيبة وأعضاء اللجنة وإلى جميع الأساتذة وأخص  
بالذكر أساتذة قسم الحقوق والذي من أتاح لني  
الفرصة لني ل شهادة الليسانس وكذلك إدارة الكلي  
وموظفي المكتبة.

كما أتوجه بالشكر إلى زملائي الأعضاء خلال مشواري  
الدراسي.

## ملخص:

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات والتطورات المتلاحقة إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة الخدمات المصرفية حيث قامت المصارف بإعادة النظر في خدماتها التي كانت تقدم بتطوير البنية التقنية والبشرية والقانونية لتتماشى مع متطلبات العصر ولقد تعددت وتنوعت الخدمات المقدم الكترونياً، بشكل كبير كما كانت عليه في السابق فأصبحت بطرق مختلفة منها الصراف الآلي و خدمة المقاصة الالكترونية و أيضاً منها التحويل الالكتروني للأموال الذي يكون غير العالم وكذا الهاتف المصرفي و الهاتف الجوال وذهبت إلى ابعاد الحدود عندما تم استعمال الرسائل القصيرة، ومن جهة أخرى تم تطوير آلية الدفع وأصبحت تتم بطرق الكترونية عبر الشبكة العالمية عندما تنوعت وسائل الدفع والوفاء، ولعل ابرز تلك الوسائل هي البطاقات البنكية بأنواعها والبطاقات الذكية والنقود والمحافظ الالكترونية .

إلا أن هذا التطوير يعتبر سلاح ذو حدين، فمن مزاياه السرعة والائتمان وتخفيض تكاليف إلا انه تطراً عليه بعض المخاطر و العيوب كالمخاطر التشغيلية ومخاطر قانونية وما تتعرض من جرائم كتهريب الأموال والقرصنة، لذا وجب على المصارف التي تنبت التطوير أن تقوم بإدارة هذه المخاطر والجرائم بطرق رشيدة وحكيمة

## الكلمات المفتاحية:

الخدمات المصرفية الالكترونية، الصراف الآلي، الهاتف المصرفي، مخاطر الدفع ، بطاقات ، نقود .

## Résumé :

La révolution des communications et les développements successifs de l'information et à l'émergence d'importants changements dans la nature de la banque , où la banque de réexaminer les services qu'ils fournissent à développer l'infrastructure technique et des ressources humaines et de se conformer aux exigences légales de l'époque

Et ont des services nombreux et variés fournis par voie électronique , de façon spectaculaire comme il l'a été dans le passé , est devenu de différentes manières Kabav automatisé de compensation électronique des services et y compris le transfert électronique de fonds , qui ont changé le monde et ainsi que services bancaires par téléphone et téléphone mobile et est allé aux limites les plus lointaines quand il a été utilisé aussi SMS , et d'autre part a été développé et est devenu le mécanisme de paiement sont les moyens électroniques sur le web lorsque les méthodes de paiement variées et répondre , et peut-être le plus. important de ces moyens sont les différents types de cartes bancaires et les cartes à puce et des pièces de monnaie et portefeuilles électroniques

Cependant , ce développement est une épée à double tranchant , il a ses avantages et vitesse et réduire le coût du crédit , mais il encourt par elle quelques-uns des risques et des inconvénients risques opérationnels et juridiques Kalmkhatr et quels crimes exposé argent Ketbiad et la piraterie , ainsi en sera- pousse les banques de développement qui sont

La gestion de ces risques et les crimes des moyens rationnels et sages.

## توطئة:

تعد التطورات التي شهدها العالم في الحقبة الأخيرة من القرن الماضي وعلى رأسها التقدم التكنولوجي من أهم التغيرات، التي ساهمت بدورها في إحداث تحويل جوهري في قطاع المصارف وتحديث خدماته. من خلال دمج وسائل الاتصال الالكترونية الحديثة، بغية ابتكار خدمات مصرفية حديثة وتقديمها بأساليب متطورة من دقة وسهولة وسرعة تماشيا مع متطلبات العصر، والظفر بعدد كبير من العملاء لتحقيق نمو في المصرف وزيادة في أرباحها، ولعل أبرز تلك التقنيات التي تساهم في تحديث وتطوير الخدمات المصرفية وتحويلها مما كانت عليه في السابق في ظل المصارف التقليدية هي شبكة الاتصال الالكترونية الشبكية الذي يساعد العميل في الحصول على خدمات المصرفية المقدمة الكترونيا في أي وقت وفي أي مكان وتتم بوسائل دفع الكترونية سهلة الاستعمال وسهلة لنقل وغيرها من المميزات التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية.

ومع هذا التطور المستمر في الثورة التكنولوجية، فإن الحياة أصبحت أسهل بشكل عام، والخدمات المصرفية بشكل خاص، بتطور التقنيات المستخدمة في الحاسب الآلي وظهور شبكة المعلوماتية الانترنت تركز تلك النقل في مجالات الحياة، حيث أدى هذا التطور الغير المسبوق إلى إنشاء بيئة افتراضية تحاكي الواقع في أغلب مظاهره وصالحه لاستيعاب معظم الأنشطة الممارسة فيه بعد، وهذه الخاصية الأخيرة كانت دافعا أساسيا للاستفادة من شبكة الانترنت في كافة المجالات التي تتطلبها، فظهرت ما تسمى بالحكومات الالكترونية لتسهيل المعاملات بين الدولة و مواطنيها و لتقريب الإدارة من المواطن إلى أقصى حد ممكن، حتى يتمكن هذا الأخير من ممارسة أنشطته الإدارية بسهولة، و أقصر المجالات تأثرا بظهور التكنولوجيا وشبكة الانترنت تلك المتعلقة بالتعاملات بين الأشخاص و بالخصوص في إطار العلاقات التجارية، فكانت البنوك أولى المستفيدين منها لكونها مدعوة أكثر من غيرها لاستفادة منها لكون التجار يشكلون جزءا مهما من عملائها. وإن من وظائفها توفير وسائل الدفع المختلفة التي لم تكن بدورها بمنأى عن التطور، نتيجة لتطور المعاملات، إلا أن هناك مخاطر وعقبات تواجه المصارف نتيجة هذا التطور الحاصل في وقتنا الحالي.

## إشكالية البحث:

- فيما تتمثل هذه الخدمات المصرفية الالكترونية و ما هي أبرز مقوماتها؟

## التساؤلات الفرعية:

- ما هي طرق الوفاء و السداد في الخدمات المصرفية الالكترونية؟
- ما هي المخاطر التي قد تواجه هذه المصارف، و كيف يمكن لهذه الأخيرة إدارتها؟

## الفرضيات

- ✓ تقدم البنوك التجارية أنواع وأشكال مختلفة من الخدمات من بينها الإقراض.
- ✓ تعتمد البنوك التجارية الجزائرية على دراسات أولية قبل منح القروض.

## أهمية البحث:

تتجلى أهمية الموضوع في الدور الذي تلعبه الخدمات المصرفية الالكترونية على البنوك، والتي عملت على تطوير هذه الأخيرة في البنية الداخلية و ذلك بتحول الخدمات المصرفية التقليدية إلى خدمات مصرفية حديثة حيث أصبحت الخدمات تقدم بعيدا عن الإجراءات اليدوية إلى وسائل حديثة و ذلك نظرا للتطور التكنولوجي و سرعة التعاملات في التجارة عبر أنحاء العالم و ذلك باستخدام شبكة الانترنت وكل الأعمال الالكترونية الأخرى في تقديم الخدمات بكفاءة عالية أي ضمان جودتها للعملاء أيضا تساهم الدراسة في توجيه الاهتمام نحو أسس تدعيم أنظمة الرقابة الداخلية على وسائل الدفع الالكترونية و وضع البرامج الخاصة للإدارة المخاطر التشغيلية التي تقدم الأمن والسلامة للمصرف، مما يؤدي إلى تحسين قدرته نحو تحقيق أهدافه و ضمان استمراره الأمر الذي يعكس إيجابا على تنمية الاقتصاد و زيادة التقدم المستوى المعيشة لإفراد المجتمع

## مبررات اختيار الموضوع:

- ✓ تنامي الاهتمام لجودة الخدمات المصرفية حيث أصبح ضرورة تتبع الظروف المتغيرة التي يشهدها العالم الآن، و على رأسها المنافسة الشرسة خلال السنوات الأخيرة من جانب البنوك
- ✓ ظهور وسائل دفع الكترونية تشجع على قيام خدمات مصرفية الكترونية و وضع أفاق أمام التجارة الالكترونية .
- ✓ حداثة عهد بنوك الجزائر في ما يخص تطبيق تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات في الخدمات المصرفية الالكترونية و من هنا تبرز إشكالية البحث.

## المنهج المستخدم:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي ما يتماشى مع طبيعة الموضوع إلا انه تم استعمال بعض المناهج الأخرى كالمنهج التاريخي عندما تعرضنا للتطور التاريخي للخدمات المصرفية الالكترونية و في بعض الأحيان المنهج المقارن عندما تم المقارنة بين بعض الخدمات التي تقدم بالطرق التقليدية و الخدمات التي تقدم بالطرق الكترونيا .



## صعوبات البحث:

صادفتنا عدة صعوبات أثناء إنجاز هذا البحث نذكر منها:

- ✓ قلة المراجع المتخصصة في الخدمات المصرفية الإلكترونية
- ✓ قلة الدراسات المعالجة لهذا الموضوع
- ✓ قلة الكتب الجزائرية التي تتمحور على هذا الموضوع
- ✓ عدم تطرق المشرع لهذا النوع من الخدمات

## هيكل البحث

من اجل الإحاطة بموضوع الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى مبحثين على النحو التالي:

**المبحث الأول:** تمحور حول ماهية الخدمات المصرفية وكنمهيد قمنا بدراسة تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في المطلب الأول، و عن أنواع و تقسيمات الخدمات المصرفية الإلكترونية في المطلب الثاني .

**المبحث الثاني:** تناولنا فيه الدفع الإلكتروني و المخاطر التي تطرأ على المصارف التي تقدم خدمات الكترونية حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى الدفع الإلكتروني، وتعرضنا إلى تحليل و إدارة المخاطر في المطلب الثاني و في ختام بحثنا هذا تطرقنا إلى خاتمة ملمة بأهم النتائج و التوصيات خلال هذه الدراسة المتبعة .

## المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية

تقوم المؤسسات المصرفية منذ سنوات بتقديم خدماتها الإلكترونية المتنوعة لعملائها من المستهلكين والمؤسسات و بات العمل المصرفي يعتمد بشكل متزايد على التحويل الإلكتروني للأموال بما فيه أنظمة المدفوعات الصغيرة وإدارة نقد الشركات ، و أيضا أجهزة السحب النقدي و إدارة الحسابات الجارية و في الواقع فإن توزيع الخدمات المالية عبر الشبكات العامة مثل الانترنت يساهم في تحقيق تحول أساسي في أسلوب الخدمات وتحسينها وتيسيرها بشكل كبير على ما كانت عليه هذه الخدمات في ظل المصارف التقليدية .<sup>1</sup>

## المطلب الأول: فكرة وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن تطور الخدمات المصرفية أدى إلى ظهور إلى تغيرات جوهرية في طبيعة الخدمات المصرفية في البنية التحتية مما أصبحت تقدم إلكترونيا فساهمت إلى تطور الخدمات في سرعة تقديمها

## الفرع الأول: فكرة الخدمات المصرفية الإلكترونية

تأثرت العديد من المصارف بالتطور الحاصل في ميدان الاتصالات وأصبحت تقدم خدماتها بعي-دا عن الإجراءات اليدوية و استخدام الدعائم الورقية و التوقيع اليدوي المباشر فأصبحت البنوك تقدم الخدمات من الخدمات الإلكترونية ، منها ما يتعلق بالتوجيه الصحيح للعملاء لميادين الاستثمار المختلفة، ومساعدتهم في شراء الأسهم و تعامل للبورصة ، بالإضافة إلى خدمات الدفع و تحصيل الفواتير المختلفة إلا أن أهم تلك الخدمات ظهر بظهور التجارة الإلكترونية و كان ظهوره نابع من ضرورة توفير وسائل الدفع الملائمة تماشيا مع طبيعة التجارة الإلكترونية ، لهذا قامت بعض الشركات المختصة بتطوير الوسائل التقليدية ليصبح بالإمكان تداولها

<sup>1</sup> - محمود محمد ابو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009. ص48.

بطرق حديثة لم تكن معروفة من قبل ، الشيء الذي اظهر بوضوح دور المصارف بالمساهمة في تطوير التجارة الالكترونية عن طريق تقديم خدماتها الكترونيا.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني : التطور الالكتروني للخدمات المصرفية

### **1:تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية**

أدت ثورة الاتصالات و المعلومات و تطورات المتلاحقة إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة الخدمات المصرفية خاصة مع وجود مؤسسات مصرفية عملاقة ، مما دفع بالمصارف إلى إع-أداة النظر بالدور التقليدي الذي يقوم به من قبول الودائع و منح الائتمان.

فقد باتت التطورات التكنولوجية المتسارعة تشكل تحدي حقيقي للمنتجين و المستهلكين و للعاملين في قطاع الخدمات المالية بشكل عام ، و المصرفية بشكل خاص بعد أن تجاوزت شبكة الاتصالات العالمية أي الانترنت المفهوم الجغرافي للعمليات المصرفية .<sup>2</sup>

و أصبحت مسألة اللحاق و مواكبة التكنولوجيا الالكتروني و تطورها أمرا ضروريا لا بديل ل-ه للاستمرار والبقاء في سوق الصناعة المصرفية و القدرة على المنافسة ضمن المحافظة على السلامة و الأمان والسمعة و الثقة و لتطوير الخدمات المصرفية يتطلب الحديث على مستوى البني التقنية و البنية القانونية و البنية البشرية .

#### **أ : البنية التقنية**

إن مواكبة التطورات الالكترونية تتطلب تطوير و تحديث البنية التقنية التحتية اللازمة لتطوير شبكات الاتصال على المستوى المحلي والخارجي لتسهيل و تسريع ربط المعلومات داخليا و دوليا ، و هذا يفرض توفير التمويل اللازم لتلك المشاريع، و هنا يأتي دور سوق رأس المال و المصارف التي تلعب دورا كبيرا في إنجاحها و استمرارها

<sup>1</sup> - شيروف فضيلة، اثر التسوق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.ص48.

<sup>2</sup> - أ . نادر عبد العزيز شاني، المصارف و النقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، 2007 ص107.

على سبيل المثال يعد استخدام الهاتف الخليوي أو الإنترنت ، كأحد الوسائل التكنولوجية لإجراء عملية مصرفية إلكترونية، (سحب أو تحويل غيرها من العمليات المصرفية الحديثة).

كما يستوجب تطوير شبكة و أنظمة الاتصالات التي تعمل من خلالها ، لتسهيل و تسريع العمليات المصرفية و نجاحها و تخفيض ارتفاع تكلفتها.

و قد تنبأ الاتحاد الأوروبي لأهمية تنظيم قطاع الاتصالات الإلكترونية ، حيث باشر هذه التنظيمات منذ العام 2000 بإعداد إطار تنظيمي لهذا القطاع عبر مجموعة إرشادية أوروبية Directives أقر البرلمان الأوروبي أربعة منها في عام 2002 و نشرت في الجريدة الرسمية الأوروبية بتاريخ 24-4-2002 و هي ترمي إلى تبسيط جسم القواعد المطبقة عبر تخفيض عدد الإرشادات الأوروبية الموجودة حاليا من 20 إلى 8، وإلى خلق إطار تنظيمي متناغم لشبكة الاتصالات الإلكترونية ، و توفير تطبيق منسجم لهذا الإطار على مستوى الاتحاد الأوروبي.

#### ب : البنية القانونية

تعتبر القواعد القانونية الأطر التشريعي لأي عمل و إعطائه المفاعيل و الآثار المرجوة منه ، و هذه القواعد تمثل الضمان التي تحمي حقوق جميع المتعاملين في أي عمل شرعي

و لا شك أن العمليات المصرفية الإلكترونية تحتاج إلى بنية قانونية تثبتها و تعطيها مفعولها و تكرس حقوق و واجبات كافة الأطراف، سواء من طرف المؤسسات المصرفية أو من طرف العملاء .

مما يقتضي تحديث البنية القانونية لمواكبة التطورات التكنولوجية و التجارة الإلكترونية و إعطاء كل من السند و التوقيع الإلكترونيين حجتهما الثبوتية ضمن شروط واضحة و محددة.

فيرتد إيجابا على تطوير العمليات المصرفية الإلكترونية و التي تحتاج إلى قوانين خاصة ترعاها و تضمن عدم التعرض لها أو الاعتداء عليها ضمن ما يسمى بقرصنة المعلوماتية الإلكترونية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - أ. نادر عبد العزيز شاتي، المصارف و النقود الإلكترونية، المرجع السابق، ص 109 و ما بعدها.

و اعترافا بأهمية البنية القانونية ، أصدرت اللجنة الاجتماعية و الاقتصادية للاتحاد الأوروبي في عام 1997 وثيقة  
بعنوان: المبادرة الأوروبية في التجارة الالكترونية the draft Directive on électronique Commerce  
الذي وضع عدة قواعد و مبادئ أهمها :

القواعد القانونية الواجبة التطبيق في مجال التجارة و الخدمات الالكتروني ، و العقود الالكترونية ، وقواعد المسؤولية  
و طرق حل النزاعات خارج القضاء، و التعاون الإداري و القضائي بين الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي.

### ج: البنية البشرية

يلعب العنصر البشري دورا مهما في إنجاح أي تطور ضمن أي قطاع ، لاسيما في القطاع المصرفي الذي يسعى  
دائما لمواكبة التطور التكنولوجي المتسارع في العالم و ما يرافقه من ثورة الكتروني في كافة المجالات، إذ أن الاستثمار  
في الإنسان هو الاستثمار المولد للثروة المتجددة ، لذلك يقتضي رفع كفاءة العنصر البشري ، يكون ذلك في كافة  
الأجهزة التشغيلية و الإنتاجية والخدماتية و الرقابية ، لمواكبة التطور الذي تشهده العمليات المصرفية  
الالكترونية .

### 2:التقنيات المصرفية الالكترونية المتطورة

من أهم نتائج التطورات العصرية في مجال أنظمة الاتصال و الشبكات الالكترونية أن أصبحت التجارة بشكل  
عام العمليات المصرفية و المالية بشكل خاص ، تعتمد على الركيزة أو الدعامات الالكترونية ، إذ أن قوائم العمل  
المصرفي الالكتروني هو شبكة الانترنت و نظام تبادل البيانات الالكتروني ( Electronique Data  
Interchange- EDI). كما أن صمود المصارف في العصر الحاضر يتطلب مواكبة متواصلة و ناجحة مع  
المتغيرات الالكترونية، خاصة في الأعمال المالية المصرفية.

كما أضحت التجارة في بعض جوانبها أو جلها تجارة الكترونية في ظل الثورة التكنولوجية ، كما تتسارع الخطوات  
نحو الأعمال المصرفية الالكترونية التي باتت السيمة المميزة في هذا العصر<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - أ . احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية ، المرجع السابق، ص 62 وما بعدها

لذلك ، نجد أن الاقتصاد العالمي يتحول إلى اقتصاد الكتروني أو رقمي ، و لعل احدث تطور في هذا المجال هو استخدام الهاتف الخليوي في العمليات المصرفية لجزئ غير قليل من التعامل بين المصارف و زبائنها ، ليس فقط داخل البلد الواحد بل عبر الحدود و في كل زمان و مكان .

و رغم اتجاه أغلبية الدول في العالم نحو انجاز العمليات المصرفية بالطرق الالكترونية ، لا يزال عالمنا العربي و خاصة الجزائر مترددا في هذا الاتجاه .

حتى أن بعض المصارف التي تعم -ل على الاستثمار في الحقل التكنولوجي-ي الجديد و تحرص على توعية الزبائن في هذا الإطار ، لم تلمس التفاعل المنشود من الإنفاق على مجارات العصر الالكتروني و الخليوي لعل السبب الرئيسي وراء ذلك هو غياب الإطار التشريعي أو تقصيره أو نقصه في تنظيم العمل الالكتروني ، مما ينعكس سلبا على متطلبات الحماية و الثقة التي تشكل عماد الخدمات المصرفية بين المصارف و زبائنها. فلا يوجد حتى حاليا قواعد قانونية كافية منظمة لعلاقة الأفراد للمصارف ولا قواعد قانونية منظمة لمسؤولية الأطراف سواء كان العميل أو المصرف ، و إذا كانت بعض الدول قد وضعت تنظيما لهذا النوع من العلاقات الالكترونية ، فإن هذه العلاقات لا يزال تنظيمها تنظيما محدودا .<sup>1</sup>

أن دخول عصر التجارة الالكترونية, و خاصة في مجال العمليات المصرفية الالكترونية يتطلب استخدام التقنيات المصرفية الالكترونية اللازمة، كما يتطلب خطوات تشريعية وتنظيمية وسوف نتطرق إلى أهم هذه الخطوات و التقنيات فيما يلي:

- سن قانون يعالج و ينظم الأطر القانونية من ناحية الإثبات و التوقيع و البريد الالكتروني
- تنظيم برامج الكترونية للعمليات المصرفية، و حماية المعلومات المتعلقة بها.
- وضع نصوص قانونية ترعى التجارة الالكترونية ، ووضع قواعد لحل النزاعات الناجمة عنها ، إن على صعيد قواعد التقاضي التقليدية أو الحديثة كالتحكيم والوساطة و غيرها.
- تطوير التقنيات التجارية و المصرفية لمواكبة المستجديات في مجال الدفع و التحويل و غيرها من الأنشطة الالكترونية .

<sup>1</sup> - أ. نادر عبد العزيز شاتي، المصارف و النقود الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 112 وما بعدها

- تطوير شبكة الاتصالات و القوانين المتعلقة بها لمواكبة التطورات الالكترونية و التشريعات القانونية المتعلقة بها.
- مكافحة جرائم المعلوماتية و الأنشطة المرتبطة بها التي تستهدف المعلومات المخزنة و المعالجة و المنقولة عبر الوسائل الالكترونية .

## المطلب الثاني: أنواع و تقسيمات الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن اثر التقنيات على المصارف الالكترونية و بالتحديد تقنية المعلومات ، أصبح واضحاً لا يقبل الجدل فيه حيث أن القطاع المالي و المصرفي هو الأكثر تأثراً بهذه التقنيات خاصة في المعاملات المالية المتداولة ، وكانت المصارف تاريخياً رائدة في استخدام التقنية على الرغم من أن القطاع المصرفي معروف بكونه قطاعاً حيويًا ، فقد تعددت و تنوعت الخدمات ضمن القطاع المصرفي و تم استخدام خدمات متعددة بطبيعتها وأجهزة قائمة بذاتها.

ثم تربط العمل على تثبيت العلاقة بين زبائن المصرف الواحد بإزالة الحواجز أمام الزبون ، ليرتبط بالبنك بدل ارتباطه بأحد فروع عن طريق الخدمات المتعددة و المتنوعة التي يقدمها هذا القطاع.<sup>1</sup>

## الفرع الأول: تقسيمات الخدمات المصرفية الإلكترونية

تقسم الخدمات الالكترونية حسب طبيعتها إلى عدة خدمات يمكن للمصرف تقديمها من خلال القنوات الالكترونية الحديثة و المتعددة عن طريق خدمات معلوماتية و خدمات اتصالات و خدمات قيود البيانات والتي سوف نتطرق إلى هذه الخدمات بإيجاز فيما يلي كالآتي:

### **1: خدمات معلوماتية**

تتضمن المعلومات التي يمكن للمصارف تقديمها من معلومات دعائية عامة عن خدمات البنك و منتجاته إلى معلومات متخصصة في مجال محدد أو متعلقة بسوق مالي ، و يمكن أن يتلقى هذه المعلومات عن طريق اتصال

<sup>1</sup> - أ . احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، مرجع سبق ذكره. 178

في اتجاه واحد ا وان تكون عن طريق وسيلة اتصال متبادل بين الزبون و المصرف فالهاتف يمكن أن يستخدم كوسيلة في اتجاه واحد أو اتجاهين ، كما هو الحال في صفحات لموقع للمصرف ، حيث يمكن أن تكون صفحات ثابتة ( Static ) أو متفاعلة (dinamic).

وان تكون وسيلة لإرسال رسائل البريد الإلكتروني ، و يصل هذا التفاعل قفزة في توفير الخدمات للزبائن وفي كل الأوقات على مدار السنة 24 ساعة .

## 2 : خدمات قيود بيانات

و تشمل كل الخدمات التي تحتاج إلى قيود محاسبية ، كإيداع و سحب مبالغ مالية ، و هي خدمات تؤثر مباشرة على قاعدة بيانات الصرف و التي عادة ما تكون مؤمنة تأميناً كاملاً ، و بالتالي تحتاج إلى تأمين خاص بطبيعة البيئة وسائل الاتصالات كالانترنت وغيرها ، تحتاج البيئة التي تعمل فيها بيئة الاتصالات إلى تأمين خاص فمثلاً إذا كانت القناة هي الانترنت ، فيجب التأكد من خصوصية القناة التي ترتبط ببعضهما و كذلك إذا كانت قناة لاسلكية كما هو الحل في استخدام الهاتف المحمول لتقديم خدمات مصرفية.

## 3: خدمات اتصالات

و هي خدمات اتصالات تتيح الاتصال بالزبون و تتيح لهذا الأخير الاتصال بالغير وتلقي معلومات هو في حاجة إليها ، وتهدف كلها لبناء علاقات مع الزبائن بغرض توثيق العلاقة بين المصرف والزبون وتلبية رغباته و تحدي مدى رضائه على مستوى الخدمات المقدمة للزبائن تمهيداً لتحسينها لاستمرار<sup>1</sup>.

## الفرع الثاني: أصناف الخدمات المصرفية الإلكترونية

### 1 : خدمة الصيرفة الإلكترونية عبر الصرافات الآلية

#### • تعريف الصراف الآلي

<sup>1</sup> - أ . احمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المرجع السابق، ص 179 .



هو جهاز الكتروني مهمته القيام ببعض العمليات المالية الالكترونية ، تحفظ فيه نقود بطريقة آلية و بكمية محددة من العملات لتسهيل إجراء عمليات السحب النقدي.

إن هدف الصراف الآلي هو تلبية الحالات الطارئة لحاجة عملاء المصرف للنقود ، لذلك يتم تقدير كمية المبالغ النقدية التي يمكن سحبها بواسطة الصراف الآلي ، حيث يحدد المصرف الحد الأقصى من المبالغ التي يمكن للعميل سحبها بناء على دراسة يقوم بها المصرف استنادا إلى الظروف و حاجة العميل وسعة الجهاز ، ومنع العمليات الإجرامية التي يمكن أن تتم عن طريقه.

فالصراف الآلي هو آلة مبرمجة للتواصل بين المصرف و عملائه الكترونيا عن بعد ، بحيث تسمح للعملاء إجراء بعض عملياتهم المصرفية على مدار الساعة ، دون حاجة دخول المصرف أو انتظار أوقات عمله المعتادة.

و الصراف الآلي هو كناية عن ماكينة مبرمجة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة ، تستطيع التعرف على بطاقة العميل من خلال إدخالها في المكان المخصص لها ثم الضغط على الرقم السري المحدد من إدارة المصرف الخاص لكل بطاقة و تحديد العملية التي يريدونها العميل ، و إتباع التعليمات من شأنها ، وصولا إلى النتيجة المطلوبة .

ماكينة الصراف الآلي ذات سعة محددة من العملات ، لذلك فهي تعتبر لخدمة الحالات الطارئة للعميل حفاظا على وقته و تسهيلاتا لحاجاته ، و هي محدودة من ناحية عد المرات و كمية النقود ، فتمنع تكرار الصرف من الرقم ذاته في يوم واحد ، و تحدد سقفا للمبالغ النقدية الممكن سحبها بالاستناد إلى ظروف العميل و سعة الصراف الآلي.<sup>1</sup>

#### • مميزات استخدام الصراف الآلي:

تظهر ميزات استخدام الصراف الآلي من خلال ما يلي :

- تقصير صفوف الانتظار داخل المصرف .
- تقديم الخدمات المصرفية الاعتيادية لزبائن بصورة سريعة، مثل الاستعلام عن الرصيد وسحب مبالغ نقدية محدودة.

<sup>1</sup> - أ. نادر عبد العزيز شاتي، المصارف و النقود الالكترونية ، المرجع السابق، ص 196

- تخفيض حجم الموظفين اللازمين للقيام بتلك العمليات المصرفية.
- تقدم تلك العمليات المصرفية على مدار الساعة، من خلال وضع آلة الصراف الآلي خارج المصرف، سواء أكانت على حائطه أو في أماكن محددة مثل المؤسسات الاستهلاكية والاقتصادية والعسكرية والتجارية ... وغيرها ...
- تسهيل طلبات الزبائن دون تقيدهم بزمان ومكان محدد.

### مكونات الصراف الآلي:

تتكون ماكينة الصراف الآلي مما يلي :

1. خزانة النقود ( currency box ): معدة بطريقة مؤمنة، لا يتم فتحها إلا من قبل الأشخاص المسؤولين عنها ، يتم شحنها بأوراق نقدية من فئتين أو أكثر.
2. طابعة صغيرة ( receipt printer ): لطابعة الإي—صالات اللازمة للعمليات والمعلومات الم—طلوبة من الزبون ، تظهر تاريخ وس—عة العملية ورقم الحساب ، إضافة إلى المعلومات المطلوبة من الزبون.
3. شاشة ملونة ( colored screen ) ، صغيرة الحجم ، يتم عبرها تسهيل العملية المصرفية و تزويد الزبون بالتعليمات والخطوات الواجب عليه القيام بها ، وتزويده بالمعلومات التي يطلبها.
4. قارئ البطاقة ( card reader ): فتحة مخصصة لإدخال البطاقات الممغنطة أو البطاقات الائتمانية ( credet card )، المعتمدة لهذه الغاية، وقرئ لتلك البطاقات.
5. لوحة أزرار ( Keyboard ): وهي لوحة أرقام وعبارات يستعملها العميل لإتمام العمليات المالية.
6. فتحة النقود ( money dispenser ): وهي عبارة عن فتحة صغيرة تخرج منها النقود التي طلبها العميل بالعملة التي حددها، بعد إجراء العملية الصحيحة إذا كانت الكمية المطلوبة متوفرة في حسابه.
7. صندوق البطاقات المصادرة ( rejected card box ): وهو صندوق خاص لحفظ البطاقات التي صادرتها الماكينة من الزبون نتيجة أخطاء متكررة تفاديا للتلاعب بالماكينة أو البطاقات أو نتيجة خلل في البطاقة ، و لمنع استخدام بطاقات مزيفة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - أ . احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، مرجع سبق ذكره، ص 163 وما بعدها

8. كاميرا: في بعض الأحيان يوجد أيضا كاميرات تصوير لأخذ صور الزبائن أو الأشخاص الذين يجرون عمليات على الصراف الآلي، تحدد شخصيتهم وتحفظ بصورهم وتاريخ إجرائهم العملية. ويتم الاحتفاظ بالصورة في أرشيف خاص بكل جهاز ATM .

شبكة الكترونية لتشغيل الصراف وربطه بنظام المصرف وبشبكة الاتصالات المصرفية العالمية ، والتي تتم من خلال الصراف الآلي ، وربطها ببعضها البعض لتسهيل إجراء العمليات المصرفية الممكنة داخل الدول وخارجها.

## ● خدمة الصراف الآلي

### أ / سحب النقود :

وهي من أبرز وأهم الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي ، و الأكثر استعمالا في العالم. حيث تتم أغلبية عمليات سحب النقود من المصارف اليوم عبر الصراف الآلي ، تبعا لما توفره هذه الأجهزة من سهولة و اقل كلفة و توفيراً للوقت وإمكانية إتمامها في أي وقت يراه الزبون ملائماً له لظروف عمله و لحاجاته دون الاضطرار لحمل كميات كثيرة من النقود لأوقات طويلة .

### ب / كشف الحساب :

هي عملية متشابهة لسحب النقود، حيث يطلب العميل عبر الصراف الآلي كشف مختصر عن رصيده المصرفي، الذي يظهر على ورقة تحدد تاريخ وساعة إجراء العملية ورقم الحساب.

### ج / تسديد الفواتير وتعبئة الخطوط الخلوية:

لجأت أغلبية الدول في العالم إلى خدمة تسديد الفواتير الحكومية وفواتير الشركات الخاصة عبر الصراف الآلي لما توفره هذه الخدمة من سهولة وسرعة في التسديد لكل من العميل والدولة أو الشركة. حيث تتم هذه العملية عبر إدخال البطاقة المصرفية وتحديد خدمة تسديد الفواتير الحكومية أو الخاصة و إدخال المعلومات الخاصة عن الفاتورة المراد تسديدها والمبلغ ورقم الحساب ورقم العميل. ثم يخرج إيصال من جهاز الصراف الآلي بعد إتمام العملية يؤكد تفاصيل التسديد ، ويصلح هذا الإيصال لإثبات موعد وعملية تسديد<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - أ. نادر عبد العزيز شاتي، المصارف و النقود الالكترونية، المرجع السابق، ص . 200 وما بعدها

## د / تحويل الأموال :

تتيح هذه الخدمة للعـمـيل إجراء عملية تحويل الأموال من حسابه إلى حساب آخر أو لأي شـخص آخر من حل إيفاء الديون أو تنفيذًا لاتفاقات بين الطرفين. إلا أن هذه الخدمة تعترضها محاذير كبرى تتعلق بإمكانية وقوع أخطاء في تحديد الحساب المراد التحويل إليه أو رفض المصرف المحول إليه لعملية التحويل مما يحتاج إلى مزيد من وسائل الحماية والدقة والسرية لاعتماد هذه الخدمة.

## هـ / إيداع الأموال:

تتم هذه العملية من خلال وضع النقود في فتحة مخصصة لإيداع الأموال في الصراف الآلي يودع فيها العميل مبلغ من النقود بعد تحديد الحساب المراد الإيداع فيه وتحديد المبلغ المراد إيداعه ، فيقوم الصراف الآلي بحساب هذه النقود والتأكد من سلامتها ، ثم يحصل العميل على إيصال بعملية الإيداع يثبت تاريخ وساعة العملية والمبلغ المودع ورقم الحساب المودع فيه .<sup>1</sup>

إلا أن اللجوء إلى هذه الخدمة لم تنتشر بعد كغيرها من الخدمات الأخرى، لعدم توفر الثقة الكاملة لدى العملاء بهذه الخدمة حتى الآن خوفا من حصول أخطاء تؤدي إلى ضياع المبالغ المودعة وعدم إمكانية تصحيحها.

## 2 : خدمة الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف المصرفي و الهاتف الجوال - mobile phones - Phone Bank

### \*الهاتف المصرفي

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي لتسهيل ادارة العملاء لعملياتهم البنكية و تفادي البنوك طوابير العملاء للاستفسار و كشف حساباتهم و تكون هذه الخدمة متوفرة على مدار 24 ساعة و كل ايام السنة بما في ذلك الاجازات و العطل الرسمية ، و تقدم هذه الخدمة بالاعتماد

<sup>1</sup> - www.arabbank.com.jo.

على شبكة الانترنت المرتبطة بفروع البنك و التي تمكن العميل من الحصول على خدمات محددة و يكون ذلك عن طريق إدخال الرقم السري الخاص به.<sup>1</sup>

يتم تطبيق هذا النظام النظام في " ميلاند بنك " بإسم ( FIRST DIRECT ACCOUNT ) عن طريق الاتصالات الهاتفية بإدخال الرقم السري الخاص بالعميل ليحول من حسابه بالمصرف لسداد بعض التزاماته مثل الفواتير المختلفة كفاتورة التلفون و الغاز و الكهرباء وغيرها .

- في المملكة المتحدة الأمريكية أدخلت هذه الخدمة منذ عام 1985، و تعمل بواسطة شاشة لدى العميل في منزله لها اتصال مباشر في المصرف و في عام 1986 تم إدخال خدمات جديدة للهاتف المصرفي تتمثل في خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة لسداد السفاتج و الفواتير عليه.
- و في نوفمبر 1994 استحدثت " بار كليز بنك " خدمة تحويل الأموال ، و دفع الالتزامات و أتاحت خدمة الهاتف المصرفي للعميل فرصة التعاقد للحصول على قرض أو فتح اعتمادات مستنديه و غيرها

\*الهاتف الجوال :

يتجه العالم اليوم بخطى متسارعة نحو استخدام الهواتف الجواله بصورة كبيرة ، الأمر الذي يستلزم تطوير استخدامات هذه الهواتف للعديد من الأغراض ، إذا كان استعماله أصلا يستهدف الوصول إلى الشبكة العالمية أي الانترنت ليتم استخدامه في التطبيقات المرتبطة بها، كقراءة البريد الالكتروني و تصفح المنتجات المعروضة على الشبكة و الشروع في شراء بعض المنتجات و ما شابه ذلك من العمليات. إذ يمكن تقديم العديد الخدمات للزبائن بواسطة هواتفهم الجواله و هي تشبه لحد بعيد الخدمات بواسطة الهواتف الثابتة ، لكنها تمتاز عنها بإمكانية تتمثل في بيانات و نصوص مكتوبة ، بحيث يمكن الاستعلام من المصرف عن أرصدة الحسابات أو معرفة الأوضاع الحالية لإجراء تسويات على الشيكات أو غيرها. كما يمكن اعتماد المدفوعات عبر الهاتف الجوال للدلالة على شخصية حامل الجهاز تبعا للبطاقات الذكية التي يستخدمها هذا الهاتف المستحدث ، و كذلك يستطيع الزبون تفعيل إحدى الخدمات

<sup>1</sup> - د . يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، 2012.ص.32

التي يشترك فيها مع المصرف حيث يجري من خلال هذه الخدمة تلقي هذه الرسائل تلقائياً عند إجراء قيد معين كتلقي رسالة قصيرة SMS عندما يتم خصم أي مبلغ من حسابه و يطلعه على رصيد حسابه المتبقي.

### 3: خدمة المقاصة الالكترونية:

تأسست خدمات المقاصة الالكترونية عام 1960 AUTOMATED CLEARING BANKER SERVICES ) و يتم من خلالها تحويل النقود ن حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع أو في أي مصرف في دولة أخرى ، كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين ، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين و المعاشات إلى المستفيدين أو دفع التزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء ، الغاز الفواتير...

كما يتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي ، ضمن خدمات المقاصة الالكترونية و يتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة ، نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم و بنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير.<sup>1</sup>

### 4: خدمة التحويل المصرفي الإلكتروني:

نظام التحويلات الالكترونية E F T و هو جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الالكترونية التي تعمل عبر الانترنت ONLINE BANK و يتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة نقل التحويلات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات.<sup>2</sup>

و كانت الحكومة الأمريكية قد تبنت فكرة نظام التحويلات المالية الال — كترونية بسبب رغبتها في تحويل أكثر من بليون حركة مالية من نظام التحويلات الورقية إلى نظام التحويلات الالكترونية و ذلك لمسايرة سرعة و حركة التجارة الالكترونية E- COMMERCE و يمتاز نظام التحويلات المالية الالكترونية في حال تطبيقه بطريقة سريعة و صحيحة بدرجة عالية من الأمن

.RELIABILITY

1- د . يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، المرجع السابق، 2012، ص33

2- ممدوح الجنيبي، منير الجنيبي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، بلد النشر الاسكندرية، 2005، ص.36

## - تعريف التحويل المصرفي الالكتروني:

يعتبر التحويل المصرفي الالكتروني عمالية مصرفية ، يتم بمقتضاها نقل مبلغ مالي من حساب مصرفي إلى حساب آخر بواسطة قيد المبلغ أليا ، حيث يتم قيد المبلغ المحول في جانب المدين من حساب لأمر بالتحويل و في الجانب الدائن من حساب المستفيد المحول إليه .

فعملية التحويل المصرفي الالكتروني هي مجرد أداة لتداول المبالغ المالية المدونة في الحسابات المصرفي باعتبارها نقودا الكترونية لا تختلف من الوجهة الاقتصادية عن النقود العادية إلا من حيث طبيعتها.<sup>1</sup>

وقد يكون التحويل المصرفي بين حسابين تابعين لذات الشخص أو لأشخاص مختلفين. كما قد يكون التحويل المصرفي بين حسابين في ذات المصرف أو فروع مختلفة لذات المصرف أو مصارف أخرى، و تؤدي عملية التحويل المصرفي الى الوفاء بالديون دون حاجة إلى نقل النقود ماديا ، إذ يكفي أن يصدر المدين تجاه دائنة بمجرد القيام بعملية قيد المبلغ المطلوب في حساب الدائن عبر كمبيوتر المصرف .

و يعتبر نظام التحويل المصرفي الالكتروني جزءا بالغ الأهمية من البنية التحتية للمصارف الالكترونية حيث يتم نقل النقود الالكترونية بطريقة آمنة من حساب مصرفي إلى السرعة و قلة الكلفة ، بدرجة عالية من الأمن و سهولة الاستخدام و الموثوقية.<sup>2</sup>

## - الطبيعة القانونية للتحويل المصرفي الالكتروني :

ظهرت عدة نظريات قانونية لتحديد الطبيعة القانونية للتحويل المصرفي, سواء أكان دفتريا أو عاديا أو الكترونيا. فاعتبرها البعض حوالة حق تجيز للدائن أن يتفرغ لشخص آخر عن دين له في حين اعتبرها البعض الآخر أن التحويل المصرفي هو عبارة عن تطبيق الأحكام الوكالة التي يفوض بموجبها الموكل إلى الوكيل القيام بقضية أو بعدة قضايا أو بإتمام عمل أو فعل أو جملة أعمال أو أفعال ، و هناك من اعتبرها من مقتضيات التجارة الدولية والأساليب المصرفية التي نشأت و تطورت لخدمة التجارة الدولية. إن تحديد الطبيعة القانونية للتحويل المصرفي

1- ممدوح الجنيبي، منير الجنيبي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، بلد النشر الاسكندرية، 2006.ص 15 وما بعدها

2- سليمان ضيف الله الزين، التحويل الالكتروني للأموال ومسؤولية البنوك القانونية، عمان الأردن، 2012، ص 29 وما بعدها

سواء أكان دفتريا عاديا أو الكترونيا ، يجب أن يتحدد في ضوء مضمون التحويل ذاته فقد يكون التحويل بين حسابين مصرفيين تابعين لذات الشخص.

في مصرف واحد أو في روع متعددة لذات المصرف الكائنة في ذات الدولة أو دول مختلفة ، و قد يكون التحويل بين تابعين لشخصين مختلفين لإيفاء دين مرتب بذمة احدهما لمصلحة آخر ، أو تنفيذا لها كأن يكون نقل دفتري بين حسابين تابعين لشخص واحد ، أو إيفاء لدين أو تنفيذا لقرض أو غير ذلك ، فتطبق على التحويل القواعد القانونية التي تحكم العملية القانونية بكاملها .

### - كيف تتم عملية التحويل المالي الالكتروني :

يوقع العميل نموذجا معتمدا واحدا AUTHORIZATION FORM ONE- TIME لمنفعة الجهة

المستفيدة التاجر مثلا و يتيح هذا النموذج القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين يوميا أو أسبوعيا أو شهريا و يختلف نموذج التحويل المالي الال — كتروني عن الشيك أن صلاحيته تس—ري أكثر من عملية تحويل واحدة و في العادة يتعامل البنك و العميل مع وسطاء MEDIA TORS وظيفتهم توفر البرمجيات اللازمة و يمكن إيجاد العديد منهم على الانترنت .<sup>1</sup>

و يقوم العميل ببناء و إرسال التحويل المالي عن طريق المودم إلى الوسيط MEDIATOR و يقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية و إرسالها إلى الدار المقاصة المالية ACH التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني إلى البنك العميل و يقارن بنك العميل التحويلات المالية (الوارد من دار المقاصة ) برصيد العم—يل و في حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل لقيمة التحويل المالي و يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد

NON –SUFFICIENT FUND –N F إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل أما إن كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل و منه تحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر ) في وقت سداد المحدد بالنموذج .

<sup>1</sup> - ممدوح الجنيبيهي، منير الجنيبيهي، النقود الالكترونية، مرجع سبق ذكره. ص 16 و ما بعدها



أما إذا رغب التاجر في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية ACH دون مرور بوسيط فعندها يتوجب على التاجر نفسه أن يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية و تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر ، و في هذه الحالة يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك مصدق لصالح التاجر ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة العميل في الوقت المحدد و تحويله إلى ح-ساب التاجر و في هذه الحالة ، لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد لان الشيك المصدق يضمن ذلك.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>- أ . د، محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2013.ص 177

## المبحث الثاني : الدفع الإلكتروني ومخاطر المصارف الإلكترونية

يعد الدفع الإلكتروني من أهم دعائم التجارة الإلكترونية، الذي ساهم في سرعة تداولها حيث استبدلت الطرق التقليدية بأخرى حديثة، إلا أن هذه المصارف معرضة إلى مخاطر عديدة وجب وضع مبادئ لإدارتها للحد من المخاطر

### **المطلب الأول : الدفع الإلكتروني**

تقع مهمة تحقيق الإيرادات من المبيعات في صميم الشركات عند اعتماد تطبيقات التجارة الإلكترونية : إذ ترغب إدارات الشركات في ضمان الحصول على الإيرادات من الزبائن بطريقة آمنة و كفاءة. بالنسبة للزبائن فإنهم يرغبون بطريقة موثوقة و مشروعة في الدفع مقابل المنتجات التي يحصلون عليها من خلال شبكات الانترنت.<sup>1</sup>

### **الفرع الاول : ماهية الدفع الإلكتروني**

وردت عدة تعريفات لأنظمة الدفع الإلكتروني يتمحور معظمها حول طبيعة عملية الدفع بالمقارنة مع طبيعة الدفع في النظم التقليدية ، من هنا فنظم الدفع الإلكترونية يمكن تعريفها النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونيًا ، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة و سريعة و آمنة للحصول على ائتمان منتجاتهم من الزبائن.

### **آلية الدفع الإلكتروني**

يستلزم توضيح الآلية البحث في الجهات المشتركة في تهيئة الدفع الإلكتروني إلى جانب توضيح هذين الجانبين فالجهات المشتركة في تكوين بيئة الدفع الإلكتروني يجمع المتخصصون على ضرورة مشاركة خمس جهات في تفعيل

<sup>1</sup> - أ . د، محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2013. ص 178 وما بعدها

آلية الدفع الإلكتروني في إطار تطبيقات التجارة الإلكترونية و هذه الجهات كما حددها turban et al .2006 هي :

- الزبون و المشتري أو الدافع customer /Buyer/payer هو الطرف الذي يقوم بدفع قيمة المنتجات المقدمة له و التي تم الاتفاق على شرائها.
- التاجر أو البائع أو المدفوع له Merchant /seller/payee: و هو الطرف الذي يستلم قيمة المنتجات المقدمة و المباعة إلى المشتري .
- المصدرون Issuers: وهي البنوك و المؤسسات المالية الأخرى التي توفر أدوات Instruments الدفع الإلكتروني و تسهل تطبيقاتها و التعامل بها
- المنظمون Regulators : و عادة ما تكون وكالات حكومية تنظم وتراقب نظم الدفع الإلكتروني
- دار المقاصة المؤتمنة (ACH) Automated Clearing houses : و هي الجهة التي تكفل إجراء المقاصة بين حسابات البنوك أو أرصدة المتعاملين .

## الفرع الثاني : وسائل الدفع الإلكتروني

كانت التجارة الإلكترونية الحديثة النشأة من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الإلكترونية مما أدى إلى تحول النقود من شكلها المادي الملموس لتصبح تيار غير مرئي من الإلكترونيات المحفوظة في البطاقات الذكية أو على قرص صلب للكمبيوتر أو الفضاء المعلوماتي لشبكة الانترنت .<sup>1</sup>

### ❖ تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

يعرف الدفع الإلكتروني على انه عملية " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر ، و إرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات.

<sup>1</sup> - لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات القرن الحادي والعشرين، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009. ص20

## ❖ أهمية وسائل الدفع الالكترونية

كانت وسائل الدفع في المصارف التقليدية يتم بصورة سائلة أو بواسطة أو وسيلة بديلة كالشيك وغيرها ... من وسائل الدفع التقليدية ، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت ، حيث تتوارى المعاملات الورقية ، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكتروني ، لهذا كان الدفع الكترونية .

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدي المتبعة في التعاقد بين غائبين. مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال فاكس ، إرسال البيانات الخاصة بحساب بنكي. و لكن هذه الوسائل لا تصلح و خصوصية التجارة الالكترونية و مقتضيات السرعة فيها ، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصال اللاسلكية عبر الحاسب .

## ❖ أنواع وسائل الدفع

البطاقات البنكية و البطاقات الذكية :

تعتبر البطاقات البنكية و البطاقات الذكية كبديل من النقد العادي إذ ان التوقعات تشير بأنها ستحل مكانة بارزة في التعاملات المصرفية الالكترونية في المدى الطويل.<sup>1</sup>

### أولاً: البطاقات البنكية و أنواعها .

تعرف البطاقات البنكية على أنها عبارة " عن بطاقة مغناطيسية تصدرها البنوك و المؤسسات المالية والتي تسمح لحاملها تسديد مشتريات أو سحب الأموال من الماكينات الالكترونية ، فهي بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدرها جهة ما - بنك - أو شركة استثمار ، يذكر فيها اسم العميل و تصدر لصالحه ، و رقم حسابه ، و هي التي يتم صرف الأموال من البنوك بواسطتها من خلال ماكينات الصرف الإلية و البطاقات البنكية عدة تسميات إلا أن مسمى بطاقة الائتمان هو الأكثر شيوعاً و ذلك لأنها بجانب كونها وسيلة دفع فإنها تعطى لحاملها ائتماناً قصير الأجل.<sup>2</sup>

و هناك عدة أنواع من البطاقات أهمها ما يلي:

1- ممدوح الجنيبي، منير الجنيبي ، البنوك الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 47  
2- د . يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، مرجع سبق ذكره، 2012، ص22 وما بعدها

## I. بطاقة الدفع :

تخول هذه البطاقة لصاحبها سداد مقابل السلع و الخدمات ، حيث يتم تحويل ذلك مقابل إلى مقابل آخر إلى حساب التاجر. بذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة ، و تميز هذا النوع بأنه لا يعطى العميل أي ائتمان ، إذ يمكن العميل الوفاء بقيمة السلع و المشتريات و الخدمات بدلا من الوفاء النقدي حيث يقدم العميل البطاقة إلى التاجر أو مقدم الخدمة ، و يوجد لدى التاجر جهاز خاص متصل بمركز البطاقات لدى البنك المصدر للبطاقة و تمرر البطاقة في هذا الجهاز فيتم قراءة بياناتها من خلال شريط ممغنط الموجود خلف البطاقة و يتم الاتصال بمركز البطاقات أليا ثم يتم الاتصال أليا و تضاف القيمة لحساب التاجر ، و بذلك تتم عملية الشراء ، أما إذا كان الرصيد لا يسمح فسيتم الظهور ذلك على الجهاز بما يفيد عدم لإتمام العملية فيتم إلغاؤها. يمكن أن تميز بطاقات الدفع من خلال معيارين معيار إقليم قبول البطاقة :

و وفقا لهذا المعيار وجد نوعان من البطاقات :

● البطاقة الدولية : مثل فيزا ، ماستر كارد، أمكس، دينرز كلوب و يمكن استخدامها داخل البلاد المصدرة وخارجها .

● البطاقة المحلية : تستخدم داخل البلاد المصدرة فيه و بالعملة المحلية <sup>1</sup>.

معيار طريقة تسوية العمليات المنجزة بالبطاقة :

و تميز وفقا لهذا المعيار عدة أنواع :

**بطاقة الخصم الفوري :**

تستخدم كأداة وفاء فقط يحصل حامل البطاقات على احتياجه من السلع و الخدمات و الصرف النقدي و فور

تقديم البطاقة و يتم الخصم مباشرة لقيمة الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح لدى البنك المصدر دون

الانتظار إلى إعداد الاكتشاف حساب البطاقة و الذي يستخدم هن كوسيلة لعرض البيانات فقط ، و يوجد

عدة أنواع منها :

<sup>1</sup> - لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات القرن الحادي والعشرين، مذكرة ماجستير، ص 30 وما بعدها

## - بطاقة الشيكات ( Cheque GUARANTEE Card ) :

يتعهد فيها البن بسداد الشيكات التي يجرها العميل بشروط معينة ، و هذه البطاقة تصدر خصيصا لمهمة ضمان الوفاء بشيك و يطلق عليها بطاقات الضمان الشيكات ( cartes de Garantie de chèque ) يصمن فيها البنك المصدر لبطاقة الوفاء بقيمة الشيكات التي يصدرها العميل حامل البطاقة ، فهي نوع من أنواع الضمان الصادر في ورقة بسيطة مستقلة ، و يضع العميل رقم بطاقته على ظهر الشيك حتى يستطيع المستفيد الإفادة من هذا الضمان . و سبب إصدار هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد للعميل ، يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم عملائها بإصدار بطاقة الضمان .

## - بطاقة السحب الآلي ( Cash card ) :

يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه ، و هي بطاقات وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود و الشبايك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها. و يمكن أن تتضمن خدمات أخرى. الاطلاع على الرصيد ، إجراء تحويلات ، طلب كشف حساب، طلب دفتر الشيكات و السلامة ... الخ.<sup>1</sup>

## - بطاقة الخصم (Discount) :

يتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن ائتمان ، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال مثلما هو الحال ، بالنسبة للبطاقات الآلية. و يلاحظ أن هذا النوع من البطاقات يمكن إن يستخدم على نفس شبكة الآلات السابقة، و يعود ارتفاع معدل استخدامها إلى:

- ✓ القبول المتزايد من قبل العملاء و التجار لزيادة تعودهم عليها .
- ✓ التزايد اللجوء إلى أساليب التسويق الهجومية من جانب البنوك.
- ✓ الجمع بين نظام ATM و الاستخدام عند نقطة البيع POS و في البطاقة واحدة لعب دورا كبيرا في ذلك.

## - البطاقات المدفوعة مقدما (SVC) ( stored Value Cards ) :

يتم دفع قيمة هذه البطاقات مقدما عند شرائها من فئات ذات قيم مختلفة. لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزنة القيمة و يتم استخدامها في المعاملات لدى المحلات المختلفة و ذلك بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقات و يتم

<sup>1</sup> - لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات القرن الحادي والعشرين، مذكرة ماجستير، ص32 وما بعدها

خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها مثل بطاقات التلفونات و وسائل النقل... و بعض هذه البطاقات قد يكون محدود الاستخدام أو لعملية واحدة ، مثل البطاقات التي تستخدم لغرض خاص مثل بطاقة التلغون.

#### - البطاقات المدينة ( Débit Card ) :

هذا النوع من البطاقات يعتبر الأكثر استخداما و قبولا في اوروبا و عكس الولايات المتحدة الأمريكية و كما أصبح واضح فإن هذه البطاقات تتضمن رقم البطاقة بالشخصية للعميل (Personal « PIN » Identification Number ) و تمرر هذه البطاقة فيتم قراءة بياناتها من خلال الشريط المغنط الموجود خلف البطاقة .

#### بطاقة الدفع الأجل :

الأصل في بطاقة الائتمان على أساس الدفع الشهري بان يقوم البنك المصدر بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة و مطالبته بها دوريا كل شهر و في تاريخ معين .

و يقوم العميل بدفع ما عليه من مستحقات نتيجة عن استخدام البطاقة بما لا يجوز تاريخ الاستحقاق الذي يحدده البنك المصدر و يمتد هذا التاريخ عادة إلى شهر إلى حوالي شهرين في أقصى الحالات ، و ذلك من تاريخ ثبوت الدين في ذمة حاملها بموجب استخدام البطاقة أو في بعض الأحيان الأخرى من تاريخ إرسال البنك المصدر لكشف الحساب و مطالبة العميل بالسداد، و تتمثل هذه المدة السماح التي يستفيد بها حامل البطاقة بجانا دون احتساب أي فوائد عليها .<sup>1</sup>

#### بطاقات الائتمان (Credit Card):

هذه البطاقة تمثل ائمانا حقيقيا لحامل البطاقة ، حيث يتمتع حاملها بائتمان فعلي من البنك المصدر لها حيث لا يلزم الوفاء فورا بالسداد . و عادة تتضمن العلاقة بين البنك و العميل تنظيما للتسهيلات الائتمانية المقدمة للعميل و شروط هذه التسهيلات سواء من حيث فترة السماح التي يبدأ بها الخصم بعدها من حساب العميل كما يتضمن الاتفاق الحد الأقصى للمبالغ المسموح استخدامها أو مواعيد الوفاء بهت . و تستخدم بطاقة الائتمان كوسيلة دفع لأجل محدد.

<sup>1</sup> - أ.د. ثناء علي القباني، النقود البلاستيكية، 2006، ص17

## II. بطاقة الصرف البنكي ( charege card ) :

تتح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال ، على أن يتم التسديد بصورة لاحقة ، فهي لا تتضمن أي معنى للائتمان بل على حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد إرسال الفاتورة له و لا يتحمل جراء ذلك أي فوائد، في الفترة ما بين الشراء و السداد و هنا ليس هناك أي ائتمان بمعنى أن فترة الائتمان تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد.

## III. بطاقة الانترنت ( Internet Card ) :

أصدرت شركة ماستر كارد و فيزا كارد بطاقة خاصة بالتسوق عبر الانترنت تساهم في عمليات بيع و شراء السلع و الخدمات و توفير معلومات المرتبطة بعمليات التعامل هذه . مثلا يستطيع المستهلك من خلال الشبكة شراء سيارة من شركة لها موقع على الشبكة.<sup>1</sup>

### ثانيا: البطاقة الذكية:

البطاقة الذكية هي عبارة عن بطاقة في حجم بطاقة الائتمان المعروفة , مثبت بداخلها ذاكرة الكترونية أو دائرة الكترونية متكاملة ، و يسجل في الذاكرة البطاقة قيمة مالية معينة كما يجري تسجيل العمليات و خصم المسحوبات من هذه القيمة و حساب الرصيد المتبقي . فهي كمبيوتر متنقل ، و تتمثل حماية كبيرة ضد التزوير و سوء الاستخدام ، حيث تتيح الأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها . و يتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها في هذه البطاقات . كما يثبت عليها شريحة الكترونية أو أكثر ، أي حساب صغير أي حاسب صغير مزود بالذاكرة مصاحبة ، حيث يكون قادرا على أن يخزن ، و يسترجع و يعالج البيانات ، كما يمكن استخدامه في مجالات عديدة مثل الصحة ، و الأمن و يلاحظ أنه يمكن إعادة اشحنها عند أي منفذ الكتروني . يمكن القول أن هذه البطاقة الذكية تنفرد عن البطاقات الائتمانية و غيرها بالسماة الآتية :

1. هي في حقيقة الأمر عبارة عن محفظة رقمية تضم أرقاما رمزية تعبر عنها أرقام معينة توجد على الشريحة المشار إليها

<sup>1</sup> - Judith Rochfeld, les nouveaux defis du commerce electronique, édition Alpha, Paris, 2011, P128 Ff



مقابل المحفظة العادية التي تحتوي على نقود ورقية من فئات و قيم تعب عنها أيضا الأرقام المدونة على كل ورقة من هذه الأوراق النقدية.

2. هذه البطاقة تجمع في بطاقة واحدة كل الأدوار التي تستطيع أن تؤديها بطاقات الائتمان و بطاقات الخصم و بطاقات الصراف الآلي ، و كذلك البطاقات المدفوعة مقدما .

3. تتسم بسهولة الحصول عليها ، و ذلك من خلال منافذ ، و مراكز البيع التجارية ، و الهواتف و أجهزة التلفزيون التفاعلي . و يعلق البعض قائلا : أن هذه البطاقات الذكية قد تصبح دفتر شيكات المستقبل حيث تعكس كل تعاملات العميل المالية و مدفوعاته .

### ثانيا: النقود الالكترونية و المحافظ الالكترونية:

كذلك من أدوات الدفع الالكترونية والتي أصبح صيتها ينتشر عبر أنحاء العالم ، نجد النقود الالكترونية و المحافظ الالكترونية، و الشيكات الالكترونية و التي يتوقع لها اح.تلال مكانة بلرزة في التعاملات المص-رفية الالكترونية في المدى الطويل .

#### I. النقود الالكترونية (النقود الرقمية):

تباعد النقود الالكترونية من أهم الوسائل و العوامل التي ساعدت على انتشار التجارة الالكترونية على مستوى العالم نظرا لسهولة الدفع و السداد و إجراء التحويلات البنكية بمقتضاها و عليه سوف نتعرض لمفهوم النقود الالكترونية و أشكالها و خصائصها ، و طبيعتها .<sup>1</sup>

#### مفهوم النقود الالكترونية (النقود الرقمية) :

يمكن تعريف النقود الالكترونية على أنها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما و غير مرتبطة بحساب بنكي، و تستعمل كأداة للدفع ، فهي إذن نقود يتم تخزينها بواسطة الخوارزميات في المعالجات و أجهزة كمبيوتر أخرى .<sup>2</sup>

و النقود الالكترونية تتجسد في حامل النقد الالكتروني (le porte Monnaie elctronique) و الذي يسمح بإجراء الدفع خاصة في المشتريات الصغيرة ، من احتياطي نقدي معد سلفا بحسد في بطاقة و النقد

1- لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات القرن الحادي والعشرين، مذكرة ماجستير، ص 39 وما بعدها  
2- د . أحمد السيد لبيب ابراهيم، الدفع بالنقود الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2009. ص 49

الافتراضي (le monnaie Virtuelle)، و هنا يكون الاحتياطي النقدي المعد سلفا مخزن في الكمبيوتر يجدر التمييز بين نظامين :

**نظام على الخط: (on line)** و هو نظام مكون من منظمتين شبكية ترتبط عبر الخط المفتوح (on line) مع زبائنها و مستفديها و يعني أن المستهلك لا يحوز شخصا النقد الالكتروني. وإنما يعهد المدفوعات إلى طرف ثالث و هو البنك المنوط به حيث يتولى البنك كلب التحويلات الخاصة بالنقد الالكتروني و يمسك الحسابات النقدية للمستهلك بحيث يطلب إلى التجار الاتصال ببنك المستهلك لتلقي السداد عن المشتريات المستهلك ويتم ذلك بوجود آلة لدى التاجر تقوم بقراءة بطاقات الدفع و تكون موصولة بالحاسوب الموجود أو مركز التسويات أو مركز الترخيص .

### نظام خارج الخط: (off line)

في هذا النظام تتم قراءة البطاقة العميل عن طريق حاسوب منصب لدى التاجر ، و تتم خصم مبلغ المشتريات من خلال هذه البطاقة مباشرة ، حيث أنها تحتوي إما على ذاكرة تخزن المعلومات عن العميل أو على مدارج مغناطيسية يسجل فيها المبلغ الأقصى الذي لا يمكن تجاوزه خلال أسبوع مثلا و هو محدد من طرف البنك<sup>1</sup>.

### أشكال النقود الالكترونية :

الصورتين الأساسيتين هما:

#### 1/ محفظة النقود للالكترونية (PME) ( le porte monnaie électronique ) :

(Electronique purses) تسمى كذلك ببطاقات مخزنة القيمة (stored value) وهي بطاقة سابقة الدفع المعدة للاستخدام في أغراض متعددة ، تحتوي على دائرة الكترونية (puce) يتم استعمالها عن طرق الموزع الآلي أو الآلات الخاصة لها الموجودة عند التجار لشراء مشتريات صغيرة كالخبز و الجرائد ...

#### 2/ محفظة النقود التقديرية ( PMV ) ( le porte monnaie virtuel ) :

تسمى كذلك ( net money ) النقود الشبكية أو النقود السائلة الرقمية وهي آلة للدفع مخزنة القيمة في شكل بطاقات مدفوعا سلفا للدفع عبر الانترنت ، و غيرها من الشيكات وكذلك يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية (POS) (pointy of sale)

<sup>1</sup> - د . أحمد السيد لبيب ابراهيم، الدفع بالنقود الالكترونية، المرجع السابق، ص 105 وما بعدها

من حيث متابعتها و الرقابة عليها : نفرق بين:

- نقود الكترونية قابلة للتعرف عليها (Identified) أو (Identifiable):

تميز النقود باحتوائه على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصدر هي بداية التعامل ثم الاستمرار في متابعة حركة النقود داخل النظام الالكتروني و حتى تدميرها في نهاية المطاف (كما هو الحال في البطاقات الائتمانية) .

- نقود الكترونية غير اسمية أو مغلقة الهوية (anonym) (a nonymous):

و هي تستخدم تماما كالأوراق النقدية، فلا تترك ورائها، أثرا يدل على هوية انتقلت منه واليه.

من حيث الأسلوب أو التعامل بها :

- نقود الكترونية عن طريق الشبكة (on line e – money):

هي نقود رقمية يتم في البداية سحبها من المصرف أو مؤسسة مالية أخرى و تخزينها في أداة معينة داخلية (internet Hard ware device) توضع في جهاز حاسب شخصي<sup>1</sup>.

و بالضغط على الفارة الخاصة بهذا الجهاز ترسل النقود الالكترونية الرقمية عبر الانترنت إلى المستخدم في ظل إجراءات تتضمن لهذا التعامل قدرا كبيرا من الأمان و السرية ، فهي نقود حقيقية و لكنها ليست مادية .

و تتطلب معظم المطروحة حاليا و التي تستخدم هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد الكترونيا بالمصدر و التأكد من سلامة النقود المتداولة، و هو ما يقلل من احتمالات العمل و التزيف<sup>2</sup>.

- نقود الكترونية خارج الشبكة off line e –money :

هنا تتم التعاملات دون الحاجة إلى الاتصال المباشر بالمصدر ، فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يجوزها المستهلك و تتضمن مؤشرا يظهر له التغييرات التي تطرأ قيمتها المخزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي و هي تثير قدرا كبيرا من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر المصرف المزدوج . (double spending) .

- النقود الالكترونية المرتكزة على أنظمة استخدام القطع الرقمية (Implémentation à token based) :

1- لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات القرن الحادي والعشرين، ملكرة ماجستير، ص 39 وما بعدها

2- د . أحمد السيد لبيب ابراهيم، الدفع بالنقود الالكترونية، المرجع السابق، ص 115

- يتم فيها التبادل من خلال قطع الكترونية لكل واحدة منها قيمة محددة .
- تحتوي كل قطعة الكترونية token على معلومات تشمل و قيمة محددة، وهي موقعة رقميا من قبل المؤسسة المصدرة مما يسمح بالتحقق من صلاحيته القطعة.

- النقود الالكترونية المرتكزة على أرصدة دفاتر الأستاذ ( ledger Based Systems ) و يتم فيها:

- تسجيل القيمة كرصيده في دفتر الأستاذ ، يريد الرصيد أو ينقص بحسب المبادلات
- تحويل القيمة من حساب الأخر استنادا لتعليمات متبادلة .
- مسك دفاتر الأستاذ من قبال وحدة إدارة الحسابات التي يتم الاتصال بها لإتمام المبادلات.

### طبيعة النقود الالكترونية :

يرى بعض الاقتصاديين أن النقود الالكترونية وسيط للتبادل و مقياس و مستودع للقيم ، فإن البعض الأخر يرى عدم اعتبارها نقودا أو شيكات أو قروضا و نما هي تماثيل الشيكات السياحية ، و ثم لا تعد أداة نقدية خالصة.<sup>1</sup>

### II . المحافظ الالكترونية:

بعض أنظمة الدفع تسمح لقيمة مالية أن تنتقل من خلال الحسابات الآلية و تسمى بالمحفظة الالكترونية يمكن استخدامها المحفظة الالكترونية لدفع ثمن الأشياء الصغيرة كالمجلات أو طلبات الوجبات ، و عند الشراء من خلالها يبدأ الرصيد في التناقص بقيمة ما يتم شراؤه و يمكن استخدام المحفظة عن طريق القيمة المخزنة أو عن طريق الدخول لحساب مصرفي عبر الانترنت .<sup>2</sup>

### III . الشيكات الالكترونية:

أيضا م-ن وسائل الدفع الالكترونية ، هذه الأخيرة تعتبر مكافئة للشيكات الورقية التقليدية ، و هناك من يتوقع أن تحل محلها .

فالشيك الالكتروني هو المكافئ الالكتروني للشيكات التقليدية التي اعتدنا تداولها ، و فيما يلي سنتعرض للشيكات الالكترونية ، إجراءات استخدامها كما يلي :

1- لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات القرن الحادي والعشرين، مذكرة ماجستير، ص 46  
2- د . يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، مرجع سبق ذكره، 2012. ص 25

## مفهوم الشيكات الالكترونية :

الشيك الالكتروني عبارة عن وثيقة الكترونية تحمل التزاما قانونيا هو نفسه الالتزام في الشيكات الورقية و يحمل نفس الورقة الأساسية ، و لكن يكتب بطريقة الكترونية كحاسب أو المساعد الرقمي الشخصي أو المحمول ويتم التوقيع الكترونيا . و الشيك الالكتروني يحتوي على المعلومات التالية رقم الشيك، رقم حساب الدافع ، اسم البنك اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة تاريخ الصلاحية و التوقيع الالكتروني الدافع.<sup>1</sup>

## إجراءات استخدام الشيك الالكتروني :

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الالكتروني على الخطوات التالية :

**الخطوة الأولى :** اشتراك المشتري لدى جهة التلخيص في الغالب تكون البنك حيث تم فتح حساب جاري

بالرصيد الخاص بالمشتري أو يتم الاتفاق على الصرف خصما من حساب المشتري بأي حساب جاري متفق عليه و يتم تحديد توقيع الكتروني و تسجيله في قاعدة بيانات من جهة التلخيص.

**الخطوة الثانية :** اشتراك البائع لدى جهة التلخيص نفسها حيث يتم فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي

حساب جداري للبائع و يتم تحديد التوقيع الالكتروني للبائع و تسجيله في قاعدة البيانات الخاصة، جهة التلخيص.

**الخطوة الثالثة :** فيها يقوم المشتري باختيار السلعة أو السلع التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى شركة

التخصيص و يتم تحديد السعر اللي و الاتفاق على أسلوب الدفع .

**الخطوة الرابعة :** يقوم المشترك بتحرير الشيك الالكتروني و يقوم بتوقيعه الالكتروني المشفر ، ثم يقوم بإرسال هذا

الشيك بالبريد الالكتروني المؤمن إلى البائع .

**الخطوة الخامسة :** يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع و يقوم بالتوقيع عليه المستفيد بتوقيعه الالكتروني

المشفر و يقوم بإرساله إلى جهة التلخيص .

**الخطوة السادسة :** تقوم جهة التلخيص بمراجعة الشيك و التحقق من صحة الأرصدة والتوقعات وبناء على

ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بتمام إجراء المعاملة المالية

حاليا هنالك نظامين يتم الاعتماد عليهما في الشيكات الالكترونية هما:

<sup>1</sup> - د . يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، المرجع السابق، 2012.ص27 وما بعدها

نظام (FSIC) (file sustém integrity cheks): و هو نظام معتمد من قبل اتحاد مالي لمجموعة كبيرة من البنوك و الهيئات الالكترونية المصرفية الأمريكية ، و هو يوفر للمستهلك إمكانية الاختيار بين مجموعة من الوسائل الالكترونية أهمها الشيك الالكتروني القياسي ، و الشيك الالكتروني المؤكد ، و آلات الصرف الالكتروني و ذلك باستعمال دفتر الشيكات الالكتروني الذي يرصد كل المعاملات على مستوى نفس الحساب البنكي. نظام دفع النقود بواسطة الشيكات الالكترونية (cyber cash): هو عبارة عن نظام دفع يعتمد على الشيكات الالكترونية لشركة (cyber cash) أو بطاقات الائتمان الأمريكية ، التي تتعامل به مجموعة من البنوك و المؤسسات التجارية المشتركة به-ذا النظام، وم-ن سلبيات هذا النظام ان ه لا يوفر للمستهلك إم-كانية الاختيار بين مجموعة من الوسائل الدفع الالكتروني كالنظام الأول.<sup>1</sup>

## 2 : مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

### مزايا وسائل الدفع الإلكتروني :

بالنسبة لحاملها : تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام ، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع.

- كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.<sup>2</sup>
- بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.
- بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية ، فقد حقق City Bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 بليون دولار.

1- د . يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، المرجع السابق، ص28 وما بعدها

2- صلاح الدين حسن السيسي، الرقابة على اعمال البنوك و منظمات الاعمال، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2011.ص241

## عيوب وسائل الدفع الإلكتروني :

- 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 البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات حمة في نشاطه التجاري .
- بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

## المطلب الثاني : تحليل و إدارة المخاطر المصارف الإلكترونية

لاشك أن الصناعة المصرفية تعد من أكثر الصناعات تعرضاً للمخاطر لاسيما في عالمنا المعاصر. حيث تعاضمت هذه المخاطر وتغيرت طبيعتها في ظل تطورات التحرير المالي ومستحدثات العمل المصرفي وتنامي استخدام أدوات مالية جديدة ساعد على خلقها التقدم التكنولوجي الهائل في الصناعة المصرفية ، ومن هنا فقد اكتسب موضوع إدارة المخاطر أهمية متزايدة لدى البنوك، كما أدرجته لجنة بازل كأحد المحاور الهامة لتحديد الملاءة المصرفية<sup>1</sup> .

ومن منطلق أهمية هذه الخطوة، فقد رأينا إلقاء الضوء على موضوع إدارة المخاطر من خلال عرض للأشكال المختلفة للمخاطر التي تواجه العمل المصرفي، ثم نستعرض الدور الأساسي لإدارة المخاطر وأهميته بالنسبة للبنوك وختاماً نقوم بطرح المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر والتي تنطوي على الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل البنوك لتفعيل سياساتها الجديدة في إدارة المخاطر .

<sup>1</sup> - ممدوح الجنيبهي، منير الجنيبهي، البنوك الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 19

## الفرع الاول: تحليل المخاطر

يمكن تقسيم أنواع المخاطر المصرفية إلى مجموعتين رئيسيتين وذلك على النحو التالي:

### المجموعة الأولى : مخاطر الصيرفة التقليدية

وتشمل المخاطر الائتمانية، مخاطر أسعار الصرف ، مخاطر أسعار الفائدة، مخاطر التسعير، مخاطر السيولة مخاطر التشغيل، المخاطر القانونية، مخاطر الالتزام، المخاطر الإستراتيجية.

### - المجموعة الثانية : مخاطر الصيرفة الإلكترونية

وتشمل المخاطر الإستراتيجية، مخاطر التشغيل، مخاطر السمعة، المخاطر القانونية، المخاطر على الصيرفة التقليدية.

### ❖ أولاً : مخاطر الصيرفة التقليدية

#### 1 . المخاطر الائتمانية Credit Risk

يعد التوسع الائتماني من الأنشطة الرئيسية للبنوك، والتي ترتبط بعدد من المخاطر، مثل عدم قابلية أو إحجام العميل أو الطرف الآخر للوفاء بالتزاماتهم فيما يتعلق بالاقتراض، الحماية من الخسائر، التسديد والعمليات المالية الأخرى، أو مخاطر التركيز الائتماني ، أو فشل البنك في تحديد جودة الأصول وما يترتب على ذلك من عدم تكوين المخصصات الكافية لتجنب تعرض أموال المودعين لخسائر غير محسوبة، هذا وتشمل المخاطر الائتمانية البنود داخل الميزانية مثل القروض والسندات والبنود خارج الميزانية مثل خطابات الضمان والإعتمادات المستندية.<sup>1</sup>

وهناك عدد من العوامل التي تسهم في تحقق المخاطر الائتمانية منها :

<sup>1</sup> - صلاح الدين حسن السيسي، الرقابة على اعمال البنوك و منظمات الاعمال، المرجع السابق .ص 243



## أ. عوامل خارجة عن نطاق المؤسسة

- أسباب خارجة عن إرادة العميل والبنك كأزمة خارجية أو محلية أثرت علي السوق فهنا يتعاون البنك والعميل للتغلب عليها بوسائل مختلفة تبداً بالدعم لمواجهة الازمة والسيولة أو لإعادة هيكلة الدين أو تحديد أقساط الدفع أو تعديلها أو غيرها من إجراءات قد تصل إلى إمكانية مشاركة البنك في رأس مال الشركة بالقدر الذي يقرره.

- وقد يكون السبب أن الدراسة التي بني عليها عمل الشركة لم تكن سليمة أو لم تكن موافقة للأوضاع الاقتصادية وهنا أيضا يمكن للبنك بالمشاركة مع العميل في إيجاد الحل المناسب مادام ثبت حسن نية العميل وان الخطأ لم يكن من جانبه وهذا كثيرا ما يحدث حتى في المشروعات الحكومية الكبرى لان التقديرات قد تكون غير متعلقة علي التوقع العملي أو غير ذلك من أسباب.

- أن يكون السبب أن العميل استخدم القرض الذي منح إياه في أغراض أخرى غير التي قدمها للبنك سواء بالغش أو سوء النية أو عدم الالتزام بما اتفق عليه أو أن العميل دخل في مشروعات مختلفة لم يكن البنك على علم بها فارتبك أو انه أعطى ضمانات معينة ووزعها علي أكثر من بنك ويمتعضر تقسيمها أو يصعب بيعها أو غيرها من أسباب وفي جميع هذه الأحوال فهذا العميل لا يجوز مساندته ولا الاستمرار معه بصورة دعم أو تقويم أو مشاركة وإنما تتخذ ضده الإجراءات الشديدة والعقوبات المقررة.<sup>1</sup>

- وهناك أسباب أخرى تعود إلى البنك نفسه بان يكون متسرعاً في منح القرض أو لم يقم بالدراسة الكافية المطلوبة أو التقييم الفني السليم من حيث الموقف المالي والميزانية ودراسة علاقة رأس المال بالقروض والتدفقات النقدية، أو الوقوع في قبول ضمانات أساء تقديرها ولم تكن كافية أو يكون هناك تواطؤ بين العميل

<sup>1</sup> - صلاح الدين حسن السيسي، الرقابة على اعمال البنوك و منظمات الاعمال، المرجع السابق. ص 244

وموظف الائتمان المسئول وفي هذه الحالة لابد من اتخاذ الإجراءات القانونية فوراً والتحفظات الضرورية سواء بالنسبة للعميل أو أملاكه.

يبقى ضرورة اتخاذ الإجراء المناسب للتعامل مع القروض المتعثرة وهناك بدائل مختلفة يجب أن نأخذ في الاعتبار انه لا توجد قاعدة ثابتة وإنما يجب معاملة كل حالة على حدة.<sup>1</sup>

## ب . عوامل داخلية

. ضعف إدارة الائتمان أو الاستثمار بالبنك سواء لعدم الخبرة أو لعدم التدريب الكافي .

. عدم وجود سياسة ائتمانية رشيدة .

. ضعف سياسات التسعير .

. ضعف إجراءات متابعة المخاطر والرقابة عليها .

والتي تتطلب من إدارة المصرف الاهتمام بإدارة المخاطر ووضع أسس وإجراءات عمل لمقابلة هذه المخاطر عن

طريق:

- قياس المخاطر من خلال تصنيف/ حساب الائتمان.

- تحديد المخاطر من خلال تقييم الخسائر المتوقعة للقروض أي خسائر مبلغ القرض التي يتوقعها البنك

خلال وقت محدد.

- تمييز المخاطر على أسس علمية.<sup>2</sup>

## 2 . مخاطر أسعار الصرف Foreign Exchange Risk

تواجه البنوك خطر فقدتها لجزء من أصولها نتيجة لتحركات أسعار الصرف ، وذلك على الرغم مما تتيحه القواعد

المحاسبية الراسخة من شفافية وتحديد بصورة نموذجية لهذه النوعية من المخاطر، على سبيل المثال فإن تبنى البنوك

1- أ . احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، مرجع سبق ذكره، ص 226

2- د . عبد الباسط وفا، سوق النقود الالكترونية، دار الهاني للطباعة و النشر، 2003. ص 80

لمراكز مفتوحة لعملائها في وقت تتسم فيه أسعار الصرف بعدم الاستقرار سوف يسهم في زيادة مخاطر السوق التي يتعرض لها البنك، هذا ويشمل المركز المفتوح العمليات الفورية Spot Transactions والعمليات الآجلة بأشكالها المختلفة والتي تندرج تحت مسمى المشتقات المالية Derivatives.

### 3 . مخاطر أسعار الفائدة Interest Rate Risk

تنشأ هذه المخاطر عن تقلبات أسعار الفائدة بالسوق بما يؤدي إلى تحقيق خسائر ملموسة للبنك في حالة عدم اتساق أسعار الفائدة على كل من الالتزامات والأصول، وتتصاعد هذه المخاطر في حالة عدم توافر نظام معلومات لدى البنك يمكّنه من الوقوف على معدلات تكلفة الائتمانات ومعدلات العائد على الأصول أو يساعده على تحديد مقدار الفجوة بين الأصول والالتزامات لكل عملة من حيث إعادة التسعير ومدى الحساسية لمتغيرات أسعار الفائدة.<sup>1</sup>

### 4 . مخاطر التسعير Price Risk

وتنشأ عن التغيرات في أسعار الأصول، وبوجه خاص محفظة الاستثمارات المالية، وتوجد عوامل خارجية وداخلية تؤثر في مخاطر التسعير وتمثل العوامل الخارجية في الظروف الاقتصادية المحلية ومناخ الأعمال السائد بالسوق أما العوامل الداخلية فتتعلق بالوحدة الاقتصادية نفسها ومنها الهيكل التمويلي ونتيجة النشاط ومدى كفاءة التشغيل وغيرها من الظروف الداخلية.<sup>2</sup>

### 5 . مخاطر السيولة Liquidity Risk

تنشأ مخاطر السيولة عن عدم قدرة البنك على تلبية التزاماته قبل الغير أو تمويل زيادة الأصول وهو ما يؤدي إلى التأثير السلبي على ربحية البنك وخاصة عند عدم القدرة على التسييل الفوري للأصول بتكلفة مقبولة وقد تقف عدة أسباب وراء التعرض لمخاطر السيولة نذكر منها :

1- أ. أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المرجع السابق، ص 227

2- د. عبد الباسط وفا، سوق النقود الإلكترونية، المرجع السابق، ص 83

\* ضعف تخطيط السيولة بالبنك، مما يؤدي إلى عدم التناسق بين الأصول والالتزامات من حيث آجال الاستحقاق.

\* سوء توزيع الأصول على استخدامات يصعب تحويلها لأرصدة سائلة.

\* التحول المفاجئ لبعض الالتزامات العرضية إلى التزامات فعلية.

هذا كما تسهم بعض العوامل الخارجية مثل الركود الاقتصادي والأزمات الحادة في أسواق المال في التعرض لمخاطر السيولة.<sup>1</sup>

## 6. مخاطر التشغيل Operational Risk

يعد قصور الرقابة الداخلية، وضعف سيطرة مجلس الإدارة على مجريات الأمور في البنوك من أهم أنواع مخاطر التشغيل التي يمكن أن تؤدي إلى خسائر مالية نتيجة للخطأ أو التدليس أو تعطيل تنفيذ القرارات في الوقت المناسب، أو ممارسة العمل المصرفي بأسلوب غير ملائم، كما تشمل مخاطر التشغيل أيضا الخطأ والأعطال في نظم تكنولوجيا المعلومات مما يؤدي إلى عدم توافر المعلومات في الوقت المناسب وبالدرجة المطلوبة، وترى لجنة بازل أن المخاطر التشغيلية، تعبير له معان مختلفة في الصناعة المصرفية، وعلى ذلك فإن البنوك ولإغراض داخلية أن تعتمد على تعريفها الخاص للمخاطر التشغيلية، ويمكن تحديد أنواع المخاطر التشغيلية المتعلقة بأحداث معينة والتي تنطوي على احتمال التسبب في خسارة كبيرة، منها على سبيل المثال ما يلي:

- الاحتيال الداخلي: تلك الأفعال من النوع الذي يهدف إلى الغش أو إساءة استعمال الممتلكات أو التحايل على القانون واللوائح التنظيمية، أو سياسة الشركة من قبل مسئوليتها أو العاملين فيها.<sup>2</sup>

- الاحتيال الخارجي: أي أفعال يقوم بها طرف ثالث من النوع الذي يهدف إلى الغش أو إساءة استعمال الممتلكات أو التحايل على القانون.

1- أ. أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المرجع السابق، ص 230

2- د. عبد الباسط وفا، سوق النقود الإلكترونية، المرجع السابق، ص 84

- ممارسات العمل والأمان في مكان العمل: الأعمال التي لا تتسق مع طبيعة الوظيفة واشتراطات قوانين الصحة

والسلامة أو أية اتفاقيات أو الأعمال التي ينتج عنها دفع تعويضات عن إصابات شخصية.

- الممارسات المتعلقة بالعملاء والمنتجات والأعمال: الإخفاق غير المتعمد أو الناتج عن الإهمال في الوفاء

بالالتزامات المهنية تجاه عملاء محددين ( بما في ذلك اشتراطات الصلاحية والثقة) أو الإخفاق الناتج عن طبيعة

تصميم المنتج.

- الأضرار في الموجودات المادية: الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالموجودات المادية جراء كارثة طبيعية أو أية أحداث

أخرى.<sup>1</sup>

- توقف العمل والخلل في الأنظمة بما في ذلك أنظمة الكمبيوتر.

- التنفيذ وإدارة المعاملات: الإخفاق في تنفيذ المعاملات أو إدارة العمليات والعلاقات مع الأطراف التجارية.

## 7 . المخاطر القانونية Legal Risk

تعرض البنوك لمخاطر قانونية قد تؤدي إلى فقد جانب من أصولها أو زيادة التزاماتها قبل الغير ، وذلك نتيجة عدم

توافر رأي قانوني سليم أو عدم كفاية المستندات القانونية، أو الدخول في أنواع جديدة من المعاملات مع عدم

وجود قانون ينظم هذه المعاملات.

## 8 . مخاطر الالتزام Compliance Risk

ويقصد بها تعرض البنك لعقوبات سواء في شكل جزاءات مالية أو الحرمان من ممارسة نشاط معين لارتكابه

مخالفات.

<sup>1</sup> - صلاح الدين حسن السيسي، الرقابة على أعمال البنوك و منظمات الاعمال، مرجع سبق ذكره.ص 245

## 9 . مخاطر إستراتيجية Strategic Risk

وهي تنشأ نتيجة لغياب إستراتيجية مناسبة للبنك يحدد م ن خلالها المسار الواجب إتباعه لتحقيق أهدافه في الآجلين القصير والطويل في ضوء الظروف البيئية العامة وظروف المنافسين واعتماداً على تحليل القوة الذاتية.

### ❖ ثانيا : مخاطر الصيرفة الإلكترونية

أدى النمو الكبير في أنشطة الصيرفة الإلكترونية إلى خلق تحديات جديدة أمام البنوك والجهات الرقابية في ضوء افتقار الإدارة والعاملين بالبنوك إلى الخبرة الكافية لملاحقة التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات هذا بالإضافة إلى تصاعد إمكانيات الاحتيال والغش على الشبكات المفتوحة مثل الإنترنت، نتيجة لغياب الممارسات التقليدية والتي كان يتم من خلالها التأكد من هوية العميل وشرعيته. لهذا فقد أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أهمية قيام البنوك بوضع السياسات والإجراءات التي تتيح إدارة مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني. من خلال تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها ، كما أصدرت خلال مارس 1998 ومايو 2001 مبادئ لإدارة هذه المخاطر.<sup>1</sup>

ومن أهم المخاطر التي قد تنشأ عن الصيرفة الإلكترونية نذكر ما يلي :

### 1 . المخاطر الإستراتيجية Strategic Risk

وهي تلك المخاطر الناجمة عن عدم تبنى الاستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في اعتبارها كيفية تحقيق المزيج المناسب بين كل من الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية الإلكترونية وبما لا يعرض البنك لمزيد م ن المخاطر ولا يؤثر على مركزه التنافسي وتأتي أهمية هذه النوعية من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل البنك.

<sup>1</sup> - أ . احمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سبق ذكره، ص 228 وما بعدها

## 2. المخاطر التشغيلية Operational Risk

يمكن أن تتعرض البنوك إلى أخطاء أثناء التشغيل في حالة ما إذا كانت أنظمة الصيرفة الإلكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب وذلك على النحو التالي :

. عدم التأمين الكافي للنظم System Security بحيث يمكن اختراق نظم حاسبات البنك

Unauthorized Access بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلاله-ا، س-واء تم

ذلك من خارج البنك أو من العاملين به، بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقه ذلك الاختراق.

. عدم ملائمة تصميم النظم System Design أو إنجاز العمل Implementation أو أعمال الصيانة

Maintenance، والتي تنشأ عن عدم كفاءة النظم (مثل بطئ الأداء) لمواجهة متطلبات المستخدمين

وعدم السرعة في حل هذه المشكلة وصيانة النظم، خاصة إذا ما زاد الاعتماد على جهات خارج البنك

لتقديم الدعم الفني في مجال البنية الأساسية للتكنولوجيا.<sup>1</sup>

. إساءة الاستخدام من قبل العملاء Customer Misuse of Services ويحدث ذلك نتيجة عدم

إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية Security Precautions أو القيام بعمليات غسل أموال

باستخدام بياناتهم الشخصية أو عدم إتباعهم إجراءات التأمين الواجبة.<sup>2</sup>

## 3. مخاطر السمعة Reputational Risk

وتنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأى عام سلبي تجاه البنك نتيجة عدم قدرته على تقديم خدماته المصرفية عبر

الإنترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة مع الاستمرارية والاستجابة الفورية

لاحتياجات ومتطلبات العملاء ، وهو أمر لا يمكن تجنبه سوى بتكثيف اهتمام البنك بتطوير ورقابة ومتابعة معايير

الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الإلكترونية.

1- أ . احمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المرجع السابق، ص 230

2- صلاح الدين حسن السيسي، الرقابة على اعمال البنوك و منظمات الاعمال، مرجع سبق ذكره.ص 247

#### 4. المخاطر القانونية Legal Risk

وهي تلك المخاطر الناجمة عن عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، لاسيما وان العديد من وسائل أداء تلك العمليات المصرفية لازالت في طور التطوير مثل السجلات والتوقيعات والعقود الإلكترونية وقواعد إرسال وتلقى السجلات الإلكترونية والاعتراف بسلطات وقواعد التصديق الإلكتروني، وأحكام السرية والإفصاح، كذلك انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال.<sup>1</sup>

#### الفرع الثاني: إدارة المخاطر

ترتكز الصناعة المصرفية في مضمونها على فن إدارة المخاطر، وبدون المخاطر، تقل الأرباح أو تنعدم، فكلما قبل البنك أن يتعرض لخطر أكبر من المخاطر، نجح في تحقيق جانب أكبر من الأرباح، ومن هنا تأتي أهمية اكتشاف المصرفيين لمخاطر عملهم، ليس لتجنبها بل للعمل على احتوائها بدكاء لتعظيم العائد على الاستثمارات الذي هو في النهاية المقياس الحقيقي للنجاح.

وعلى ذلك فإن حسن إدارة المخاطر يشمل المرور بأربعة مراحل أساسية :

1. تعريف المخاطر التي يتعرض لها العمل المصرفي.

2. القدرة على قياس تلك المخاطر بصفة مستمرة من خلال نظم معلومات ملائمة.

3. اختيار المخاطر التي يرغب البنك في التعرض لها.

<sup>1</sup> - صلاح الدين حسن السيسي، الرقابة على اعمال البنوك و منظمات الاعمال، المرجع السابق.ص 248 وما بعدها



4. مراقبة الإدارة لتلك المخاطر وقياسها بمعايير مناسبة واتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب لتعظيم

العائد مقابل تحجيم المخاطر، وهو جهد متواصل لا ينتهي ويمثل صميم العمل المصرفي.

### أهمية إدارة المخاطر

إن قياس المخاطر بغرض مراقبتها والتحكم فيها هو دور أساسي تخدم به إدارات المخاطر الجديدة في البنوك

عددا من الوظائف الهامة بهذه البنوك، نذكر منها: .

\* المساعدة في تشكيل رؤية مستقبلية واضحة، يتم بناء عليها تحديد خطة وسياسة العمل.

\* تنمية وتطوير ميزة تنافسية للبنك عن طريق التحكم في التكاليف الحالية والمستقبلية التي تؤثر على الربحية.

\* تقدير المخاطر وإدارتها بما لا يؤثر على ربحية البنك.

\* المساعدة في اتخاذ قرارات التسعير.

\* تطوير إدارة محافظ الأوراق المالية والعمل على تنويع تلك الأوراق، من خلال تحسين الموازنة بين المخاطر

والربحية.<sup>1</sup>

### مبادئ إدارة المخاطر

وفقا لما جاء بورقة العمل المقدمة في اجتماع لجنة الرقابة المصرفية العربية التابعة لمجلس محافظي البنوك المركزية

ومؤسسات النقد العربية تحت عنوان " مبادئ إدارة المخاطر " تتمثل أهم مبادئ إدارة المخاطر فيما يلي :

1. تقع مسؤولية إدارة المخاطر بشكل أساسي على عاتق مجلس الإدارة لكل بنك، الذي يعتبر المسئول أمام

المساهمين عن أعمال البنك.

2. على مجلس الإدارة إقرار إستراتيجية إدارة المخاطر، وتشجيع القائمين على الإدارة على قبول وأخذ

المخاطر بعقلانية، في إطار هذه السياسات، والعمل على تجنب المخاطر التي يصعب عليهم تقييمها.

<sup>1</sup> - ممدوح الجنيبي، منير الجنيبي، البنوك الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 23 وما بعدها

3. أن تكون لدى ك - ل بنك لجنة مستقلة تسم -ى "لجنة إدارة المخاطر" تشم -ل في عضويتها بعض

المسؤولين التنفيذيين بالبنك، ويناظر بهذه اللجنة مسئولية تحديد ووضع سياسات إدارة المخاطر .

4. إنشاء إدارة متخصصة تتولى تطبيق سياسات إدارة المخاطر، وتقع على عاتقها المسئولية اليومية لمراقبة

وقياس المخاطر للتأكد من أن أنشطة البنك تتم وفق السياسات والحدود المعتمدة وتكون تلك الإدارة

مسئولة أمام لجنة إدارة المخاطر.

5. يتم تعيين مسئول مخاطر لكل نوع من المخاطر الرئيسية التي يواجهها كل بنك، وخاصة مخاطر الائتمان

والسوق والسيولة، ويشترط أن تكون لدى كل منهم الدراية الكافية والخبرة في مجال عمله وفي مجال خدمات

ومنتجات البنك ذات العلاقة بالمخاطر المتعلقة باختصاصه.<sup>1</sup>

6. ضرورة وجود منهجية ونظام محدد لقياس ومراقبة المخاطر لدى كل بنك ، وذلك لتحديد مستوى كل

نوع من المخاطر التي يمكن قياسها وبشكل دقيق لمعرفة وتحديد تأثيرها على ربحية البنك وملاءته

الرأسمالية.

7. لابد من تقييم أصول كل بنك وخاص -ة الاستثمارية منه -ا على أساس القيمة العادلة، إن وج-دت

أو سعر السوق أو السعر الذي يتم تحديده باستقلالية عن المتعاملين في حالة عدم توافر سعر السوق

وذلك كمبدأ أساسي لقياس المخاطر والربحية.

8. ضرورة استخدام أنظمة معلومات حديثة لإدارة المخاطر، توفر بشكل دوري وفي الوقت المناسب

معلومات مالية تفصيلية وشاملة ودقيقة عن المخاطر التي يواجهها البنك.

9. يجب الاحتفاظ كتابيا بكافة التفاصيل المتعلقة بطريقة عمل أنظمة المعلومات وطريقة معالجة المعلومات

ومراجعتها بشكل دوري للتحقق من توافرها مع المعلومات المستخرجة من الأنظمة المعلوماتية.

<sup>1</sup> - صلاح الدين حسن السيسى , الرقابة على اعمال البنوك و منظمات الاعمال ، المرجع السابق.ص249 وما بعدها

## خاتمة :

حاولنا من خلال دراستنا للخدمات المصرفية الالكترونية البحث عن استجابة المصارف، وتبنيها للتطورات التكنولوجية المعاصرة باستخدام وسائل تقنيات حديثة ودمجها مع الخدمات التي كانت تقدم بطرق تقليدية لمواكبة التطور الحاصل في شتى المجالات، إلا أن هذا التطور له وجهين لعملة واحدة فالوجه الأول يتجسد في تخفيض التكاليف و تقديم خدمات بمنتهى السرعة و السهولة و في أي وقت ومكان سواء للعميل أو للمصرف، عكس ما كانت عليه هذه الخدمات في ظل المصارف التقليدية وقد تعددت طرق الدفع التي ساهمت في انتشار التجارة الالكترونية و تسهيل المعاملات في الحياة اليومية .

و الوجه الثاني لهذا التطور يتجسد في المخاطر التي قد تحدث جراء استخدام هذه الخدمات المتطورة بطرق خاطئة و غير شرعية كغسيل الأموال وقرصنة الحسابات ومخاطر تشغيلية وغيرها من المخاطر التي تقف كعقبات لهذه المصارف .

إلا أن عليها إدارة هذه المخاطر بطرق استراتيجيه و قانونية و أمان و حماية أطراف هذه المعاملات من العقبات التي قد تواجههم .

## المراجع :

### الكتب العربية:

- أ. احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان، سنة 2006.
- أ. د، محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان الأردن، سنة 2013.
- أ. نادر عبد العزيز شافي، المصارف و النقود الالكترونية، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان، سنة 2007 .
- أ.د. مصطفى كمال طه، أ. وائل أنور بندق، الأوراق التجارية، دار الفكر الجامعي، بلد النشر الإسكندرية مصر، سنة 2007
- أ.د.ثناء علي القباني، النقود البلاستيكية، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، 2006.
- د . أحمد السيد لبيب إبراهيم، الدفع بالنقود الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية مصر، سن 2009 .
- د . يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة مصر، سنة 2012.
- د. عبد الباسط وفا، سوق النقود الالكترونية ، بدون طبعة، دار الهاني للطباعة و النشر، 2003 .
- صلاح الين حسن السيسي، الرقابة على أعمال البنوك و منظمات الأعمال، بدون طبعة، دار الكتاب الحديث، القاهرة مصر، 2011.
- محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان . الأردن التوزيع، سنة 2009.
- ممدوح الجنبيهي، مدير الجنبيهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، بلد النشر الإسكندرية مصر، سنة 2005 .
- ممدوح الجنبيهي، مدير الجنبيهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، بلد النشر الإسكندرية مصر، سنة 2006

### الكتب الأجنبية:

- Judith Rochfeld،les nouveaux défis du commerce électronique،édition Alpha،Paris،2011،P128 Ff

## الرسائل الجامعية:

- شيروف فضيلة، اثر التسوق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010
- لوصيف عمار، استراتيجيات نظم المدفوعات القرن الحادي والعشرين، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة 2009.

## المواقع الالكترونية :

[www.arabbank.com.jo](http://www.arabbank.com.jo).

# الفهرس

I.....	الاهداء
II.....	الشكر
III.....	الملخص باللغة العربية
IV.....	الملخص باللغة الاجنبية
أ.....	مقدمة
1.....	المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية
1.....	المطلب الأول: فكرة وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية
1.....	الفرع الأول: فكرة الخدمات المصرفية الإلكترونية
2.....	الفرع الثاني : التطور الإلكتروني للخدمات المصرفية
6.....	المطلب الثاني: أنواع و تقسيمات الخدمات المصرفية الإلكترونية
6.....	الفرع الأول: تقسيمات الخدمات المصرفية الإلكترونية
7.....	الفرع الثاني: أصناف الخدمات المصرفية الإلكترونية
17.....	المبحث الثاني : الدفع الإلكتروني ومخاطر المصارف الإلكترونية
17.....	المطلب الأول : الدفع الإلكتروني
17.....	الفرع الأول : ماهية الدفع الإلكتروني
18.....	الفرع الثاني : وسائل الدفع الإلكتروني
30.....	المطلب الثاني : تحليل و إدارة المخاطر المصارف الإلكترونية
31.....	الفرع الأول: تحليل المخاطر
39.....	الفرع الثاني: إدارة المخاطر
42.....	الخاتمة
43.....	المراجع
45.....	الفهرس