جـامعة قـاصدي مربـــاح ورقـلـــة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق

مذكرة التخرج لنيل شهادة الليسانس في الحقوق

الميدان: الحقوق والعلوم السياسية

الشـــــــعبة: الحقـــــــوق

التخصص: القانون الخاص

مقدمة من قبل الطالب:عوينات بلخير

بعنوان:

آليات العمل المصرفي الإلكتروني

نوقشت وأجيزت بتاريخ:../../....

أمام اللجنة المكونة من:

أ.عبايـــدي دلال.....أستاذ مساعد ب .....جامعة قاصدي مرباح – ورقلة – .....رئيسا

أ.قـــــدة حـــبيبة..... أستاذ مساعد أ .....جامعة قاصدي مرباح – ورقلة – .....مشرفا

أ.قادري محمد لطفي..... أستاذ مساعد أ .....جامعة قاصدي مرباح – ورقلة – .....مناقشا

السنة الجامعية: 2014/2013

بسم الله الرحمان الرحيم

الإهـــداء

الحمد لله الذي شرح لي صدري وأنار قلبي وأعانني على إنجاز هذا العمل المتواضع

قال تعالى " واخفضى لهم ـــا جناح الـــــذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغـــيرا " 24 سورة الإسراء.

أهـــــدي ثمرة مساري الدراس ـــي إلـــى أنبل واعز ما خل ـــق بديع السموات والأرض، إلى نبض قلبي، إلى من أعطتني الأمان وعلمتني إعطاء الحنان، ويسرت لي أمـــــري بدعواتها وأضاءت لـــي دربـي بنورهـا، إلى من سهرت لأجلـــي الليالي إلى أغلى من في الوجود أمي الحبيبة الغالية، اسأل الله حفظها وطول عمرها ورضاها عني.

إلى الذي وهبني الرعاية والحماية، إل ـــــى الذي ربانـــــــي وعلمـــني وكان قـــــدوتي، إلى من علمن ـي اسما القيم والأخلاق، أبـــي العزيز حفظه الله ورعاه وأطال في عمره.

إلى جميع إخوتي وأخواتي.

إلى جميع الأهل و الأحباب والأصدقاء والزملاء.

إلى كل من ساعدني من قريب ومن بعيد.

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله العلي القدير على كل النعم الظاهرة والباطنة وعلى توفيقي لانجاز هذا العمل.

أتقدم بجميل الشكر والتقدير للأساتذة قدة حبيبة لقبولها الإشراف على هذا العمل وتوجيهاتها القيمة والمستمرة .

كما أتقدم بالشكر إلى جميع أساتذتي في كلية الحقوق واشكر كذلك لجنة المناقشة لتفضلهم على قراءة وتقييم المذكرة.

ملخـــص:

يشهد العالم المعاصر تطورات متلاحقة في شتى المجالات، من بينها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي تم استعمالها في عدة ميادين، من بينها القطاع المصرفي الذي تبنى هذه التكنولوجيا في الأعمال التي ينجزها و الخدمات التي يقدمها لعملائه.

حيث استبدلت المصارف الآليات التي كانت تستعملها بالطرق التقليدية بآليات حديثة في مجمل أعمالها المتمثلة في كشف وفتح الحساب، عملية تحويل الأموال، فتح الاعتماد، الخصم ...وغيرها من العمليات. فالتكنولوجيا المستعملة في هذا المجال لا تؤثر على نوعية وجودة هذه العمليات بل على العكس فالسرعة والائتمان ابرز سمات الأعمال المصرفية الحديثة .

في المقابل نجد أن المصارف استحدثت خدماتها وطرق السداد فيها، حيث تم استبدال الدعائم الورقية والإجراءات اليدوية بطرق الكترونية عبر الشبكة العالمية وبطرق مختلفة ومتنوعة، مثل الصرافات الآلية والهواتف المصرفية، وخدمة المقاصة الالكترونية ...وغيرها.

كما اعتمدت المصارف على طرق سداد حديثة، مختلفة على ما كانت عليه في السابق، لتتلاءم مع طبيعة العمل المصرفي الحديث و طبيعة التجارة الالكترونية لما يشهده العالم من سرعة وتقدم .

وتعتبر البطاقات البنكية والنقود الالكترونية والبطاقات الذكية والشيكات الالكترونية أهم الوسائل التي تستعمل في السداد و الوفاء.

الكلمات المفتاحية:

العمليات المصرفية – الخدمات – الدفع – آلية – الصيرفة الالكترونية الصراف الآلي – النقود الالكترونية.

Summary:

Contemporary world is witnessing successive developments in various fields , including information and communication technology that has been used in several fields , including the banking sector , which adopted this technology in the work being done , and the services that it provides to its customers.

Where banks replaced the mechanisms that have been used by traditional methods modern mechanisms in the overall business of detecting and opening an account , the process of transfer of funds , opening credit , debit ... and other operations.

The technology used in this field do not affect the quality of these processes on the contrary, credit and speed with the most prominent features of modern banking.

In contrast , we find that the banks have introduced services and payment methods which , as has been replaced by paper props , and manual procedures in ways that electronic over the web and in different ways and variety , such as ATMs , mobile banking , and electronic clearing service ... and others.

It also adopted the banks to repay the modern ways , different to what it was in the past , to fit in with the nature of the banking business and the nature of modern e-commerce of the current world of speed and progress . The bank cards and electronic money and smart cards and electronic checks the most important means used in the payment and fulfillment.

Keywords:

Banking operations - Services – Payment – Mechanism - Electronic banking- ATM - Electronic money.

مقدمـــــــــــــة :

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات في هذا العصر، عصر التطورات المتلاحقة، إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، نظرا لأن هذا القطاع سريع التأثر والاستجابة للمتغيرات الخارجية. ومن هنا كان لا بد من إعادة النظر في الدور التقليدي للبنوك الذي يقوم على قبول الودائع ومنح الائتمان، والتطلع إلى تقديم عمليات وخـدمات مصرفية ومـالية متطورة ومتنوعة، وذلك بالاعتمـاد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة متطورة أدت إلى الاستغناء عن بعض الأعمال التقليدية وتعويضها بأعمال الكترونية حديثة باعتماد على تقنية المعلومات والاتصال.

وقد فرض دخول الإنترنيت على العمل المصرفي وبروز ظاهرة التجارة الإلكترونية والنمو المتسارع للاقتصاد العالمي على البنوك أن تستغل هذه التقنيات لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية .

وهكذا قامت بعض البنوك بتقديم عمليات و خدمات جديدة في مجال الصيرفة وأدخلت بطاقات الائتمان والصراف الآلـي، بالإضافة إلى خدمات مصـرفية ومالية قدمتها عبر هذه الشبكة العالمية ومن خلال الكومبيوتر الشخصي وصيرفة الهاتف.

وفي الوقت الذي كان ينبغي على الشخص الذي يرغب في شراء أو بيع منتجات أو أسهم أن يذهب إلى السوق أو يتصل بالسمسار أصبح بإمكانه إجراء تلك العمليات عن طريق جهاز الكومبيوتر المرتبط بالانترنت وذلك من منزله أو مكتبه وبالتالي يمكنه الشراء والبيع خلال جزء من الثانية.

أهمية الموضوع :

تكمن اهمية الموضوع في الدور التي تلعبه البنوك في تطوير وعصرنة التجارة من جهة، وإنعاش الاقتصاد من جهة أخرى، وتسعى البنوك لإنجاح أعمالها وتحقيق أهدافها، و ذلك باستخدام الشبكة الالكترونية لمواكبة التطور التكنولوجي المستمر والذي تحاول تحقيقه من خلال تنويع خدماتها وتيسيرها لإرضاء عملائها، ويتحقق ذلك بتوفير قاعدة بيانات ووسائل متطورة لتساعدها على تحقيق مزايا تنافسية.

أسباب اختيار الموضوع :

- تبني معظم البنوك العالمية وحتى العربية منها للتقنيات الحديثة، وهذا نظرا لحيوية هذا القطاع واتساعه.
- تسليط الضوء على واقع البنوك الجزائرية التي تزال متحفظة لتبني تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في القطاع المصرفي.
- تميز العمل البنكي في هذا العصر، لاعتماده على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، بغية تطوير آليات عملها و وسائل الدفع، ورفع كفاءة وأداء الخدمات البنكية ما يتماشى والتقدم المتسارع الحاصل في التجارة الالكترونية .

ومن هنا تبرز إشكالية البحث :

الإشكالية الأساسية :

- ما هي الأسس والمتطلبات الواجب توفرها في العمل المصرفي ؟

التساؤلات الفرعية:

- فيما تتمثل الخدمات المقدمة الكترونيا ؟
- ماهو مفهوم الدفع الالكتروني ؟ وما هي أهم وسائله ؟

للإجابة على الإشكالية والتساؤلات الخاصة بموضوع البحث، ينبغي إتباع منهجية بيداغوجية وعلمية وفقا للخطة التالية :

نخصص المبحث الأول لدراسة الأعمال المصرفية الالكترونية، و نتطرق للعمل المصرفي الالكتروني في المطلب الأول، ثم العمليات المصرفية الالكترونية في المطلب الثاني.

و نخصص المبحث الثاني لدراسة الخدمات المصرفية الالكترونية والدفع الالكتروني.

حيث نتطرق للخدمات المصرفية الالكترونية في المطلب الأول ثم الدفع الالكتروني في المطلب الثاني.

وفي الأخير نتطرق إلى خاتمة ملمة بأهم النتائج والتوصيات التي عالجناها خلال هذه الدراسة المتواضعة.

الهدف من الدراسة :

يتمثل الهدف الأساسي للبحث في محاولة تقديم دراسة متواضعة للقطاع المصرفي الجزائري، ليتماشى مع التطور التكنولوجي، ومتطلبات التجارة الالكترونية، واحتياجات العملاء، في ظل الإصلاحات الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها الجزائر .

وبغية تحقيق هذا الهدف وجب على الجهات المعنية ما يلي:

- معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في القطاع المصرفي العالمي.
- محاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال نظام الدفع ومقارنتها بالتجارب العالمية .
- معرفة أهم العراقيل التي تواجه البنوك الجزائرية لإيجاد الحلول المناسبة.

المنهج المتبع في الدراسة :

من خلال ما تم دراسته اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي نظرا لطبيعة الموضوع، إلا انه وجب استعمال مناهج أخرى كالمنهج التاريخي، حين تم سرد بعض المعطيات التاريخية في الموضوع أو استعمال المنهج المقارن أثناء المقارنة بين العمليات المصرفية، في ظل النظامين التقليدي والالكتروني.

الصعوبات :

لقد واجهتنا أثناء إعداد البحث مجموعة من الصعوبات أبرزها:

- قلة المراجع المتخصصة في العمليات البنكية الالكترونية.
- قلة الدراسات التي عالجة الموضوع.
- قلة الكتب للمؤلفين الجزائريين في موضوع البحث.
- تضارب المفاهيم والأفكار في بعض الكتب.

المبحث الأول: الأعمال المصرفية الالكترونية

إن تبني أي بنك للعمل المصرفي الالكتروني بعد اتخاذ قرار الانتقال أو التحول يتطلب أيضا بنية أساسية للعمل من خلال تنفيذ بعض الإجراءات الضرورية كارتباط البنك بالشبكات وبناء قاعدة بيانات ومعلومات، وتطبيق نظم آلية والكترونية للتعامل مع هذه المعلومات واستخدام التقنية العالية لنظم الكمبيوتر لإشباع رغبات الأفراد.

المطلب الأول: العمل المصرفي الالكتروني

قامت البنوك باستحداث عملها عن طريق تجهيز بنية أساسية وما يستلزم من متطلبات لمواكبة التطور الحاصل إضافة إلى ذلك قامت بتنظيم الإطار القانوني لذلك لتفادي الصعوبات التي تواجهها تلك البنوك.[1]

الفرع الأول: مفهوم العمل المصرفي الإلكتروني وبنيته الأساسية

- **أولا: مفهوم العمل المصرفي الإلكتروني**

يعرف العمل المصرفي الإلكتروني بأنه "يضم كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل الهاتف، الحاسوب الصراف الآلي الإنترنت، التلفزيون الرقمي... وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات المالية، وكذلك العمليات التي يجريها مصدروا بطاقات الإيفاء أو الدفع أو الائتمان الإلكتروني بأنواعها أو مروجوها وأيضا المؤسسات التي تتعاطى التحاويل النقدية إلكترونيا ومواقع العرض والشراء والبيع وتأدية سائر الخدمات الالكترونية للأدوات المالية على مختلف أنواعها ومراكز التسوية والمقاصة العائدة إليها ويعرف أيضا العمل المصرفي عبر الإنترنيت بأنه "العمل المصرفي الذي تكون فيه الإنترنت وسيلة أخرى".

حيث يصبح عميل المصرف قادرا على الاتصال بالمصرف، وبمساعدة نظم الكترونية للاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال استخدام جهاز كمبيوتر شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف والاتصال بجهاز المصرف أي مضيف آخر، وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة للاتصال المباشر بموظف المصرف البشري.[2]

---

[1]- أ . احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، 2006.ص92.

[2]- شيروف فضيلة، اثر التسوق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير،جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.ص 16.

وتشتمل الخدمات و المنتجات التي يقدمها المصرف لعملائه عبر الانترنيت على كافة الخدمات والمنتجات المقدمة لهم عبر الوسائل التقليدية.

في البداية كانت المعاملات المصرفية الالكترونية تتم في شكل آلات الصرف الأوتوماتيكية وشبكة الهاتف الجوال و المعاملات الهاتفية، ثم انتقلت هذه العمليات إلى شبكة الانترنت كقناتين جديدتين لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من العملاء والبنوك.

- **ثانيا : البنية الأساسية للعمل المصرفي الإلكتروني**

إن البنية التحتية اللازمة لتفعيل الصيرفة الإلكترونية تتطلب ما يلي:

*وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالشبكة العالمية" انترنت "وفقا لأسس معيارية مؤمنة و تجدر الإشارة هنا إلى ضرورة وجود جهة تنسق في ما بين المصارف وتتولى تحديد وتركيز المهام التي تصبح جزءاً لا يتجزأ من الشبكة وإدارتها، وهي مهام تختلف عن مهام مشغلي شبكات الاتصالات العامة (شبكة سويفت).

*وضع خطة متدرجة للبدء في إدخال خدمات صيرفة إلكترونية وفقا لأوليات تحددها خطة إستراتيجية على مستوى البنك المركزي وعلى مستوى البنوك.

*البدء في تنفيذ الخطة يستلزم تبني مشاريع استكشافية يمكن التحول في نتائجها، حيث يتم تفاعل أطراف المجتمع ككل، و أن تصاحب هذه المشاريع خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الموظف البنكي وتهدف هذه المشاريع لتقويم الإجراءات ووضع الأنظمة التي تحكم تقديم خدمات صيرفة إلكترونية على نطاق واسع، كما أنها تقرب المفاهيم عمليا للأطراف المشتركة في تقديم الخدمات والاستفادة منها.

*البدء في وضع النظم القياسية (المعيارية) التي تتيح الربط وتبادل البيانات بين الجهات المشتركة.

*تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف وتوحيده للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في المصارف، ويتم هذا التوحيد على مستويات مختلفة ووفقا لخطة قادرة على تبني طرق قياسية للتطوير، والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه.

*إنشاء الهيكل الإداري الذي يتولى التنسيق بين الأطراف المعينة على كل مستوى :

مستوى المصرف الواحد، مستوى البنك المركزي، مستوى البلاد، على المستوى الإقليمي الذي يتيح الربط والتعاون مع البلاد ذات المصالح والأهداف المشتركة[1].

[1]– أ . احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المرجع السابق، ص 86.

الفرع الثاني: متطلبات العمل المصرفي الالكتروني و إطاره القانوني :

- **أولا : متطلبات العمل المصرفي الالكتروني**

تتطلب العمليات المصرفية الالكترونية دخول المصارف عصر العولمة والتكنولوجيا من خلال تبادل المعلومات الكترونيا واستخدام الأنظمة الالكترونية المفتوحة ، واللجوء إلى الوسائل والأدوات المصرفية الالكتروني ـة، والتعاون مع رجال التكنولوجيا، وتثقيف زبائن المؤسسات المصرفية لمواكبة هذا التطور.

I. دخول المصارف عصر العولمة و التكنولوجيا :

لم تقف المصارف مكتوفة الأيدي أمام التطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده عصر العولمة ، بل واكبت هذا التطور وانخرطت في استعمال الوسائل والأنظمة الالكترونية.

1 تبادل المعلومات الكترونيا:

تعتبر المصارف قطاعا أساسيا في تسهيل وتطوير الخدمات بشكل عام، وتلعب دورا مركزيا في إنشاء البنية التحتية للتجارة المحلية والعالمية ، من خلال تسهيل عملية التبادل التجاري والتكنولوجي ، وفي تطوير الخدمات المصرفية التي تعمل على تيسير التوافق بين أنظمة التطبيق والتشغيل محليا وإقليميا وعالميا.

مما يستوجب الإلمام بكافة التطورات وتجميع المعلومات اللازمة عنها ، ليس من الناحية الاقتصادية والتجارية فقط، بل من كافة النواحي الفكرية والتاريخية والثقافية والسياسية وغيرها.[1]

وتعتبر الوسائل الالكتروني ـة من أهم التي ترتكز عليها عملية تجميع المعلوم ـات لتسهيـل جهود كافـة الشركات في الوصـول إلى الأسواق العالمية وسواء أكـانت الشركـات كبرى أم متوسطة أم صغيـرة وما يستدعي ذلك من ضرورة تامين مصادر للمعلومات المتعلقة بالنقل والتجارة والعملات والإجراءات وغيرها .كما إن مهمة تطوير تقنيات تبادل المعلومات الالكترونية تعتبر عاملا أساسيا في خفض التكاليف الإدارية لخدمة عمليات التجارة الالكترونية وإبرام العقود وعقد الصفقات، بأسرع وقت ممكن فيؤدي تخفيض الكلفـة وتسريع تبادل المعلومات وإبرام العقود إلى مساعدة الشركات في تحقيق أهدافها من خلال تبادل المعلومات الكترونيا،كما يساعدها على التفاعل مع القطاع ـات الإنتاجيـة الأخرى على صعيد الصناعة والزراعة والسياحة والخدمات مما يساهم في زيادة الإنتاجية، وتتم عملية تبادل المعلومات

[1]– أ . نادر عبد العزيز شافي، المصارف و النقود الالكترونية، المرجع السابق، ص 119 وما بعدها.

الكترونيا من خلال تحويل البيانات المنسقة والجاهزة المتعارف عليها بوسائل الكترونية عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكة الاتصالات العالمية (الانترنت).إذ أن البيانات تخضع لعمليات معاجلة موحدة أو متعارف عليها بين العاملين في تلك القطاعات المعينة بمقاييس ثابتة و خاصة بتصنيف وتجهيز البيانات مما يسهل عملية تبادل المعلومات الكترونيا دون مواجهة عقبات متعلقة بالمفاهيم التجارية للمعلومات والبيانات المتداولة.

2 -استخدام الأنظمة الالكترونية المفتوحة:

الأنظمة المفتوحة هي الأنظمة التي تتوافق مع المقاييس الدولية التي تنظم البرامج المعلوماتية والتي تمكن العاملين في قطاع معين ، على اختلاف مواقعهم من استخدام وتشغيل برامج وأنظمة تطبيقية تتداخل وتترابط مع جميع الأنظمة المعتمدة في أي بلد بكلفة معقولة وميسرة.

ومشروع الأنظمة المفتوحة هو تنسيق إمكانية ترابط الأجهزة وخضوع برمجياتها للمقاييس التشغيلية للأنظمة والتي تتوافق مع المواصفات الدولية بهذا الشأن .

وقد سهلت هذه الأنظمة التكنولوجية المفتوحة على المصارف التفاعل الكامل مع حركة التجارة الدولية من خلال:

- السيطرة الكاملة على المعلومات والخدمات المتعلقة بحركة الاستيراد والتصدير وتوزيع السلع والخدمات والنقل والشحن والتسليم، دون الاصطدام بالبعد الجغرافي.
- تقديم الخدمات اللازمة للربط بين مراكز عقد الصفقات والمشتريات والشحن والتسليم وكل ماله علاقة بالتجارة الدولية.
- ربط الموردين مع المستهلكين الكترونيا من خلال العمليات المصرفية الالكترونية لكافة زبائن المصرف الواحد.
- ابتكار وسائل وحلول جديدة لتقييم الأداء التجاري والمصرفي للعملاء ، وتسهيل عملية تبادل المعلومات والأموال بسرعة وكلفة ميسرة.
- تشجيع العملاء على استخدام وسائل التكنولوجيا الالكترونية لتحسين الإنتاجية وخلق مجالات جديدة للاستثمار.[1]

[1]– أ . احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، مرجع سبق ذكره، ص 62.

II. آلية العمل المصرفي الإلكتروني:

يمكن تحديد آلية العمليات المصرفيـة الالكترونية من خلال الوسائل المستخدمة فيها، وأدوات الصيرفـة و مساهمتها في خفض التكاليف، والتمييز بين رجال التكنولوجيا ورجال المصارف وثقافة العملاء، واتخاذ الحيطة والحذر لمواجهة المخاطر والعقبات التي قد تعترضها.

1 الوسائل الالكترونية:

تتعدد الوسائل المصرفية الالكترونية وتتطور بفعل تطور التكنولوجيا بشكل متسارع ، مثل الهاتف والكمبيوتر والانترنت وغيرها .

وهي تستأثر بنسب متزايدة من اهتمام العملاء والمصارف التي تقوم بعملياتها المصرفية بالركائز الالكترونية وعلى سبيل المثال : تتم معظم العمليات المصرفية في الولايات المتحدة الأمريكية عبر الوسائل الالكترونية، ولا يتم عبر فروع البنوك سوى ثلث تلك العمليات فقط.

ويؤدي هذا إلى ملائمـة الاكتشافـات والابتكارات الالكترونية مـع الخدمات المصرفية، ويـتم ذلك من خلال اللقاءات المستمرة بين قادة الهندسة الالكترونية ورجال المصارف للاطلاع على الخطط وتنسيقها وحل المشاكل أو العقبات التي تواجه بعض العمليات ، مما يساهم في تقديم الخدمات المصرفية والمالية المطلوبة عبر الوسائل الالكترونية بعيدا عن الفروع المصرفية أو الوسائل التقليدية.

لقد دخلت الثورة الالكترونية بقوة إلى القطاع المصرفي، وأدت إلى تحويل العديد من الخدمات المالية و المصرفيـة إلى خدمات الكترونيـة، كمـا حولت المصـارف بحد ذاتها إلـى مصـارف الكترونيـة أو ما يعرف بالـ: (E-BANKING) وهي ترتكز على تقديم خدماتها عبر الوسائل الالكترونية سواء في المنزل (HOME BANKING) أو في المكتب (OFFICE BANKING) أو بواسطة الهاتف الثابت (PHONE BANKING) أو الهاتف المحمول (MOBILE BANKING) أو الانترنت (INTERNET BANKING) وغيرها من الوسائل الالكترونية المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.[1]

[1]- أ . نادر عبد العزيز شافي، المصارف و النقود الالكترونية، المرجع السابق، ص. 122 وما بعدها.

ولا يقتصر استخدام هذه التكنولوجيا على الخدمات المصرفية فقط بل تعداه ليشمل نشاط أسواق رأس المال الذي بات يعمل من قبل المستثمرين بشكل فوري ومباشر بواسطة الانترنت (INTERNET ON-LINE) وهو نظام حديث مرتبط بخط الكتروني داخل آلة يصل الحاسب الآلي المركزي للحصول على كل البيانات المتعلقة بالتعامل الالكتروني .

2 أدوات الصيرفة الالكترونية:

مقابل تطور الوسائل المصرفية الالكترونية ، تعددت الأدوات المستخدمة في العمليات المصرفية وهي تتطور بشكل مستمر أيضا ، ومن تلك الأدوات المعروفة في عالم المصارف الالكترونية نجد الصراف الآلي (ATM) التي تمثل آليات لتوفير الخدمة الذاتية.

فمن المعروف أن هذه الأجهزة تؤدي اليوم معظم المهام التي يقوم بها الموظف في أي فرع من فروع المصارف، وبقدر اكبر من الخدمات المصرفية ، وبوقت اقل، وفي بعض الأحيان بنوعية خدمة أفضل وتشير التقديرات إلى أن كلفة تنفيذ عملية مصرفية بواسطة جهاز الصراف الآلي تشكل فقط 10 % من كلفة تنفيذها عبر الموظف .

كما يمكن تنفيذ بعض العمليات المصرفية الكترونيا بواسطة الهاتف الثابت أو الخلوي ، الذي يتيح الحصول على العديد من الخدمات المصرفية والمالية ، كالمعلومات عن الأرصدة والحسابات وتوجيه معلومات للمصرف لتنفيذ بعض العمليات في أوقات معينة.

إذا يستطيع العميل الاتصال عبر الهاتف بمركز الاتصال (CALL CENTER) الموجود لدى المصرف للحصول على بعض المعلومات أو الخدمات ، حيث يتواجد موظف مدرب في مجال خدمة العملاء يرد على قائمة كبيرة من الخدمات ، كمندوب مبيعات يحرص على تزويد العملاء ببعض المعلومات أو بيع العملاء بعض الخدمات والمنتجات المتنوعة المتاحة لدى مصرفه.[1]

فتتيح مراكز الاتصال للمصارف فرصة تلبية مختلف الاحتياجات والمتطلبات المصرفية والمالية لعملائها على مدار الساعة، بكلفة اقل وفعالية اكبر، بالمقارنة مع الوسائل المصرفية التقليدية.

هذا بالإضافة إلى إمكانية إجراء العديد من العمليات المصرفية عبر جهاز الكمبيوتر الشخصي ، سواء في منزل العميل أو في مكتبه ، مستخدما خطوط الهاتف العادية أو النقالة للاتصال بمصرفه عبر

[1]- أ . احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، مرجع سبق ذكره، ص. 64 وما بعدها.

الانترنت، وهذه من أهم الوسائل الالكترونية والأكثر تفضيلا لعدد كبير من العملاء لتأدية أعمالهم اليومية بسرعة كبرى .

وهناك أيضا جهاز نقاط البيع (POS) الذي يتيح للعملاء النفاذ إلى حساباتهم الجارية من المحلات التجارية، مستخدمين بطاقات الخصم المحلية أو العالمية أو بطاقات الائتمان (CREDIT CARD) المدعومة بحساباتهم لدى المصارف ، والبطاقات الذكية (SMART CARD) التي تتيح للعملاء شحن بطاقاتهم بقيم نقدية تخصم من حساباتهم المصرفية الجارية بواسطة جهاز الصراف الآلي (ATM) أو جهاز الكمبيوتر عبر الانترنت .

3 مساهمة الوسائل الالكترونية في خفض التكاليف :

يعتبر عنصر خفض التكاليف والمصاريف الهدف الرئيسي وراء استخدام الوسائل التكنولوجية من المصارف ، وذلك من خلال الاعتماد المتزايد على الركائز أو الدعائم الالكترونية في توفير الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية للعملاء، سواء على المستوى المحلي أو الدولي.[1]

والملاحظ أن استخدام الركائز الالكترونية في العمل المصرفي يوفر خفضا كبيرا في التكاليف والأسعار على حد سواء ، إذ توضح التقارير والإحصائيات العلمية في مجال الخدمات المصرفية والمالية المقدمة للعملاء بواسطة شبكة الانترنت ، أن كلفة إجراء أية معاملة مصرفية في احد فروع المصرف التقليدي تبلغ حوالي 1,07 دولار أمريكي مقرنة بحوالي 55 سنتا إذا تمت بواسطة الهاتف و 25 سنتاً بواسطة أجهزة الصراف الآلي و 2 سنت فقط عبر شبكة الانترنت مما ينعكس إيجابا على خفض أسعار السلع والخدمات نظرا لانخفاض كلفتها ومصاريف نقلها وإجرائها.

4 ضرورة تعاون رجال المصرف مع رجال التكنولوجيا :

لا تعتبر التكنولوجيا هدفا بحد ذاتها، بل هي احد العناصر التي تمكن المصارف من تنفيذ أعمالها بكفاءة وفعالية وتعزيز إنتاجياتها وزيادة أرباحها .[2]

لذلك فان مهمة وضع سياسة تطور الخدمات المصرفية وكل ما يتعلق بها من منتجات وخصائص ووسائل، تبقى ملقاة على عاتق رجال المصارف المختصين ، وليس على رجال التكنولوجيا الذين

[1]– أ . نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المرجع السابق، ص.126 وما بعدها.

[2]– أ . احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المرجع السابق، ص.66 وما بعدها.

يفتقرون إلى الخبرة المصرفية ، والذين يهمهم فقط الحصول على احدث الأجهزة والبرامج الالكترونية وأكثرها سرعة وفعالية.

فتكون مهمة وضع البرامج التكنولوجية لتامين وظائف محددة بسرعة وأمان ، هي على عاتق رجال التكنولوجيا، وليس على عاتق رجال المصارف الذين يفتقرون إلى الخبرة الالكترونية.

من هنا التفريق بين رجال المصارف ورجال التكنولوجيا ، شرط تعاونهم لتحقيق الأهداف المطلوبة في انجاز العمليات المصرفية .

ويكون هنا الرئيس التنفيذي للمصرف بمثابة وصلة وصل على مستوى مؤسسته المصرفية بين رجال المصارف من جهة ورجال التكنولوجيا من جهة أخرى.

5 ضرورة توسيع ثقافة الزبائن في إطار العمل المصرفي الالكتروني :

أن قبول العملاء أو الزبائن بمواكبة التغير الحاصل في العمليات المصرفية يشكل عنصرا جوهريا وحيويا لإنجاح سياسة المصرف في استثمار التكنولوجيا الالكترونية ، مما يفرض توفر الثقافة لدى الزبائن لاستخدام هذه الوسائل المتطورة في انجاز عملياتهم المصرفية ، وهذا يتطلب فترة طويلة وتكاليف لانتشار هذه الثقافة والتأقلم معها والوثوق بها ، فمن المهم تثقيف المستهلك بشكل مستمر عن الخدمات المصرفية الجديدة وعن إجراءات حل الأخطار المتعلقة بها ، مما يساهم في حماية المستهلك واحترام خصوصية المعلومات ، ولهذا تلجا أغلبية المصارف إلى نشر المعلومات التثقيفية عبر موقعها الالكتروني، أو عبر النشارات الدورية التي تصدرها.لذلك يتوجب على إدارة المصرف إجراء مراجعة دورية للنشاط الإحصائي الخاص بالمنتجات والخدمات المؤداة بوسائل الكترونية بديلة عن الوسائل التقليدية، ويتم ذلك من خلال مراقبة تراجع العمليات التقليدية المؤداة بواسطة موظفي المصرف.

ويكون على المصارف إيجاد الحوافز والبرامج التثقيفية لدفع العملاء إلى استخدام تلك الوسائل لتحقيق أهدافها المرجوة. [1]

6 ضرورة وضع خطة للأعطال التقنية :

إن استخدام الوسائل والأدوات الالكترونية في مجال العمليات المصرفية قد يعترضه بعض الأعطال التقنية الناجمة عن طبيعة هذه الوسائل والأدوات ، مما يستوجب اعتماد إجراءات معينة في حال

[1] – أ . نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المرجع السابق، ص. 128 وما بعدها.

حدوث أي خلل أو عطل في عملي ـات الصيرفة الالكتروني ـة، أو اعتماد م ـا يسمى– النظام المضـاد– الذي يجب أن يشمل تقنية تسمح باستعادة المعلومـات المفقود أو إصلاح مـا تلف. هذا بالإضافة إلى ضرورة وجود خدمة طوارئ (إسعافي) دائم.ة بين الموظفين والمستهلكيـن.

7 ضرورة اعتماد وسائل الحيطة و الحذر:

تواجه مختلف القطاعات المالية العديد من الأعمال الجرمية التي تحد من نشاطاتها ، حيث يستحوذ هاجس الاتقاء منها اهتماما كبيرا لدى رجال الأعمال والمؤسسات المالية. وقد تعترض العمليات المصرفية الالكترونية مجموعة من العراقي.ل والصعوبات التي يجب اتخاذ الحيط ـة والحذر منها ، خاصـة في ظل ظاهرة القرصنة المتنامية على شبكة الانترنت، لا سيما فيما يتعلق بجريمة تبيض الأموال وتوسع اتصالاتها عبر العديد من الدول والمجتمعات .

فالقرصنة تؤدي إلى خسارة الشركات الاقتصادية والمالية والتجارية مليارات الدولارات كل سنة ، رغم أنظمة الدفاع التي تعتمدها تلك الشركات والمعروفة بنظام – جدران النار– (fire walls) لمنع أية محاولة لاقتحامها أو للاستيلاء على معلوماتها وخططها السرية.

لذلك يعتقد البعض أن العمليات المصرفية الالكترونية ستكون مقتصرة في المدى القصير والمتوسط على المؤسسات الكبرى والطبقة الميسورة والمثقفة الكترونيا من العملاء ، مما يكرس وجود نوعين من العملاء هما: عملاء المصرف الالكتروني ، وعملاء المصرف التقليدي ، أما على المدى الطويل فستلعب الثقافة المعلوماتية والمصرفية دورا كبيرا في إنضاج وعي العملاء والعاملين في المصارف بأهمية التحول نحو الخدمات المصرفية الالكترونية، نظرا لما تتيحه من توفير في الوقت وفي المال .

حيث يستفيد العميل من تقنية الدخول بسرعة إلى حساباته المصرفية والتعرف على حركتها وإجراء العمليات المصرفية التي يريدها، بسرعة اكبر وكلفة اقل بالمقارنة مع الوسائل التقليدية. [1]

- **ثانيا : الإطار القانوني للعمل المصرفي الإلكتروني**

إن على المصرف الذي يسعى إلى ولوج عالم المصارف الإلكترونية أن ينطلق من إستراتيجية قانونية لحماية العملاء، ما يستلزم تهيئة إطار قانوني ملم بطبيعة المخاطر المتوقعة ومستعد لمواجهتها.

لذا فإن تقديم الخدمات والمعلومات عبر الإنترنت يستلزم ما يلي:

*اعتماد نظام إثبات قانوني يكرس حجية مستخرجات كل من الحاسوب والبريد الإلكتروني والعقود والتواقيع

[1]- أ . نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المرجع السابق، ص. 130 وما بعدها.

الإلكترونية كأدلة مقبولة في النزاعات القضائية.

*تنظيم أسواق التقنيات وخدماتها على أساس معايير الجودة وحجية نظام المعلومات وأمنها وأصول السلوكيات المهنية في حقل خدمات الإنترنت والخدمات على الخط.

*تجريم الأفعال التي تستهدف المعلومات والبيانات المخزنة والمعالجة والمنقول في نظم الكمبيوتر وعبر الشبكات بدءا من الدخول غير المشروع إليها مرورا بالغش في المعلومات وانتهاء بالتجسس وتدمير المعطيات.

*توفير حماية قانونية كافية للمعلومات والبيانات الخاصة من شأنها ضبط عملية جمعها ومعالجتها وتداولها ونقلها داخليا وخارجيا.

*تقنين قواعد التجارة الإلكترونية وأصول حمايتها.

*عصرنه التشريعات التجارية على أساس مراعاة المستجدات في أنظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية وأوراق الدفع ونقل التكنولوجيا.

*تطوير تشريعات الخدمات الحيوية في ميدان الاتصالات في ضوء الاتفاقات والقواعد الدولية الجديدة.

*تطوير الأنظمة القضائية وتسهيل إجراءات التقاضي بموازاة قواعد فحص المنازعات وقواعد التحكيم الدولية.

الفرع الثالث: صعوبات العمل المصرفي الإلكتروني:

إن العمل المصرفي الإلكتروني تعترضه اليوم مجموعة من العراقيل والصعوبات التي ينبغي التحوط منها، فهناك اليوم ظاهرة القرصنة المتنامية على شبكة الإنترنت خاصة في مجالات تبييض الأموال وهي توسع اتصالاتها عبر العديد من البلدان، مما يجعل العديد من المؤسسات التجارية والمالية تخسر مليارات الدولارات كل سنة، هذا على الرغم من أنه معروف تقنيا أن المواقع الحساسة على الإنترنت محمية لمنع أي محاولة لاقتحامها أو الاستيلاء على المعلومات السرية فيها[1].

بالإضافة إلى أن التشريعات القائمة حاليا أصبحت عاجزة عن استيعاب العمليات المصرفية والمالية الإلكترونية التي تتطلب إحداث تشريعات جديدة تكون أكثر ملائمة مع مستلزمات البيئة التكنولوجية وإزالة معوقات الخدمات المالية المصرفية عبر الإنترنت سواء كانت إدارية أو قانونية الأمر الذي يشجع الأفراد والشركات تلقائيا على إجراء عملياتهم المصرفية الكترونيا والتي تؤدي مباشرة إلى خفض تكاليف الخدمات مقارنة بالتقليدية وتوفير خدمات تنافسية و تمكينها من زيادة حجم أعمالها وعدد عملائها، لذا عليها الإسراع في إحداث أطر تنظيمية الصيرفة الإلكترونية من خلال :

- عصرنة وتحديث الأطر والقواعد القانونية والتنظيمية القائمة.

[1]- شيروف فضيلة، اثر التسوق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير،جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.ص20.

- سن قواعد قانونية جديدة لتستجيب للمستجدات المتزايدة يوما بعد يوم .
- إيجاد قواعد تساعد على ضمان صحة الأعمال المصرفية وسهولة تنفيذها.
- إيجاد قواعد ضامنة لسلامة العمل المصرفي الإلكتروني ولا سيما الناحية السرية وإبقاء
- القرصنة الإلكترونية بعيدة عنه.

المطلب الثاني: العمليات المصرفية الالكترونية

التطور التكنولوجي الملموس في الطريقة التي تقدم بها المصارف العمليات المصرفية لعملائها عند استخدام الطابع الإلكتروني لا يؤثر على طبيعة العمليات المصرفية التي يمكنها تقديمها، فاختلاف الشكل والتكوين وطريقة التعامل معها عن النظام التقليدي لا يؤثر على كم العمليات المصرفية ونوعيتها التي كانت موجودة في ظل النظام التقليدي. وذلك دون أن يكون للطبيعة الإلكترونية أي أثر على نوعية العمليات المصرفية بل على العكس فأنها ستزيد من كفاءة هذه العمليات على أساس سهولة هذا التعامل وسرعة إنجاز الأعمال، وعلى ذلك فإنه يمكن للبنوك المستخدمة للنظام الإلكتروني إنجاز كافة العمليات المصرفية التي كانت تقدم في ظل النظام التقليدي ولكن مع تغيير فقط في آلية عملها . [1]

الفرع الأول: ماهية العمليات المصرفية الالكترونية:

يقصد بالعمليات المصرفية الالكترونية، تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية بطرق حديثة ومبتكرة من خلال الوسائل الالكترونية المتطورة، عبر شبكات اتصال عالمية وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية، التي تحددها البنوك، وذلك من خلال احد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها.

سنقوم بعرض أهم العمليات التي تقدمها المصارف بالطرق الالكترونية:

[1]- ممدوح الجنبيهي، منير الجنبيهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، بلد النشر الإسكندرية، 2006.ص36.

أولا: الودائع المصرفية الإلكترونية

في البداية يجدر الإشارة إلى أن الودائع المصرفية تنقسم إلى إيداع النقود، إيداع الصكوك، إيداع الأشياء الثمينة أو الشخصية، ولكن سيقتصر حديثنا على إيداع النقود والصكوك فقط لمحاولة إبراز كيفية تحويل هاتين العمليتين من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني.

على التفصيل التالي:

1. إيداع النقود:

الوديعة النقدية المصرفية عقد يعطي البنك ملكية النقود المودعة والتصرف فيها بما يتفق ونشاطه مع التزامه برد مثلها للمودع طبقاً لشروط العقد.

ومع ذلك إن التعامل الواقع على هذه النقود يعطى الوديعة مفهوم أوسع بحيث لا تقتصر على المبالغ التي يسلمها العميل للبنك، بل تتسع لتشمل كافة المبالغ التي يكون العميل منه ا دائناً للبنك، والمستحقة الدفع المقيدة في الجانب الدائن لحساب العميل لدى البنك.

كما يفتح البنك حساباً تقيد فيه جميع العمليات التي تتم بين البنك والمودع أو البنك والغير لحساب المودع وقد يقترن هذا العقد بكافة العمليات الآخرى كالإقراض، الخصم، الاعتمادات

النقود الإلكترونية هي وسيلة الدفع النقدية وكذلك الإيداع المستخدمة إلكترونياً عبر شبكات الانترنت كمخزون إلكتروني لقيمة نقدية يمكن استخدامها في تسوية المدفوعات. [1]

2. إيداع الصكوك:

يتضمن عقد الوديعة المصرفية أيضا إيداع للصكوك، ومؤداه، أن الشخص قد يقوم بإيداع الصكوك لدى البنك بقصد حفظها من الضياع وتفويض البنك القيام بالعمليات التي يتطلبها الحفاظ على الحقوق الناشئة عنها، ويقوم البنك بكافة الأعمال اللازمة لتحقيق ذلك.

[1]- أ.د. مصطفى كمال طه، عمليات البنوك، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، سنة 2005، ص61 وما بعدها.

كان ذلك في ظل النظام التقليدي أما لو أردنا التحول إلى النظام الإلكتروني فإن إيداع هذه الصكوك سوف يكون بطريقة إلكترونية كما أن هذه الصكوك ستكون صكوك إلكترونية، والصك في النظام التقلي ـدي قد يع-بر عن بعض الأوراق التجارية كالكمبيالة والشيك والسند لأمر وتأسيساً على ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية فأننا سنقوم بنقل تطبيق أحكام هذه الأوراق من المجال الواقعي إلى مجال الافتراض على شبكة الانترنت بتحويل هذه الصكوك إلى صكوك إلكترونية.

وذلك يكون بنقل هذه الصكوك إلكترونيا للبنك عبر شبكة الإنترنت بعد تحريرها إلكترونياً، فالشيك الإلكتروني والكمبيالة الإلكترونية والسند لأمر الإلكتروني كل هذه الصكوك السابق الإشارة إليها يتم تحريرها إلكترونياً من قبل المصدر لها وذلك بتحرير بياناتها بصورة إلكترونية وذلك عن طريق شريط ممغنط يصدر في كل منهم ثم ترسل

إلى البنك الذي يريد المصدر التعامل معه في رسالة موثقة وآمن ـة ليقوم البنك بإجراء عليه ـا نفس م ـا يجري من فحص الصكوك الورقية ولكن بصورة إلكترونية للتأكد من صحتها.[1]

ثانيا: الحسابات المصرفية الإلكترونية

في عرضنا لهذا النوع من الأعمال المصرفية فأننا سنأخذ نفس هيكل العرض الذي يعرض به النوع التقليدي من هذه الأعمال حتى يتسنى لنا معالجة ما يتاح لنا من جوانب في هذا الشأن وتحويلها إلى النظام الإلكتروني .

1. الفارق بين العميل العابر والعميل الدائم من حيث آلية التعامل مع البنك:

في حالة العميل العابر، نجد أن المعاملات في هذه الحالة تسوى فوراً ونقداً دون حاجة إلى فتح حساب للعميل. وذلك كما هو الحال في حالة الوفاء بقيمة شيك أو شراء أو بيع الأوراق المالية أو دفع كوبونات الأوراق المالية المستحقة أو شراء أو بيع عملة أجنبية كل هذه المعاملات ستتم عبر المجال الافتراضي أي من خلال شبكة الإنترنت وبطريقة إلكترونية من خلال وسائل إلكترونية بين العميل والبنك ولك .ن م.ا يجدر الإش.ارة إلي.ه أنها تتم في اللحظة التي تسوى فيها المعاملة بين البنك والعميل بعكس العميل الآخر.

-أما في حالة العميل الدائم :هو ذلك العميل الذي يقوم بعمليات متعددة ومتتابعة مع البنك من الإيداع

[1]- شيروف فضيلة، اثر التسوق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.ص 12.

والحصول على اعتماد وغير ذلك، ويكون الحساب هو وسيلة تسوية المعاملات التي تقوم في العلاقة بين البنك والعميل بطريق القيد، حيث يكون هناك حساب مفتوح للعميل لدى البنك تقيد فيه المعاملات المتعددة.

2. الحساب البسيط (حساب الودائع النقدية):

في هذا الشأن سنتحدث عن طريقة فتح الحساب، ثم بعد ذلك ستحدث عن طريقة تشغيله في النظام التقليدي ثم تحويله إلى النظام الإلكتروني[1].

- فتح الحساب:

يوجد هذا الحساب بمجرد فتحه ويتم ذلك بمقتضي عقد يبرم بين البنك والعميل وهو عقد الحساب المصرفي وسبب فتح هذا الحساب هو إيداع مبالغ نقدية لدى البنك بهدف تسوية العلاقات الناتجة عن هذه الوديعة النقدية. كان يتم فتح هذا الحساب في النظام التقليدي بمقتضي نموذج يقدمه البنك للعميل ليقوم يملئه، أو بدون ذلك النموذج، وكان في الحالة الأولي أن الحساب قد قام صراحة، وفي الحالة الثانية يكون قد قام ضمنا. أما في النظام الإلكتروني فأنه يتم بطريقة إلكترونية على موقع البنك على شبكة الإنترنت في أي وقت ومكان وذلك عن طريق أن البنوك التي تستخدم النظام الإلكتروني في إدارة أعمالها المصرفية عن بعد، تقوم بتزويد العميل بمجموعة من البرامج سواء كانت بمقابل أو بدون مقابل، ويقوم ذلك العميل بتحميل تلك البرامج على جهاز الكمبيوتر الخاصة به، ثم يقوم بإتمام معاملاته مع البنك عن بعد ويطلق على هذا النوع من البنوك، بنك الكومبيوتر الشخصي وهو من أكثر أنواع البنوك المستخدمة للنظام الإلكتروني انتشارا في العمل المصرفي، ويتم به عملية فتح الحساب وتشغيله سواء كان بإيداع النقود أو سحبها، الجدير بالذكر أن النقود المقصودة هنا هي النقود الإلكترونية .[2]

- تشغيل الحساب:

بعد أن يتم فتح الحساب بالطريقة السابقة يمكن تشغيله عن طريق قيد العمليات فيه من إيداع وسحب.

---

[1]- أ.محمد توفيق عبد الفتاح بطاح، اثر الحساب الجاري في العمليات المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2003 ص.9.

[2]- أ.د. مصطفى كمال طه، عمليات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص29 وما بعدها.

وليس معنى ذلك أنه يشترط التشغيل الفعلي للحساب، بل يكفي أن يكون في إمكان العميل حق تشغيل الحساب قانوناً ونظرياً، وبعد ذلك يبدأ قيد العمليات التي تتم بين البنك والعميل ، وقد يكون فتح الحساب مقترناً بإيداع مبلغ نقدي لدى البنك وقد لا يكون كذلك.

ويتضمن الحساب جانبين جانب المدين وتقيد فيه العمليات التي تمثل ديناً على العميل وحقاً للبنك، وجانب الدائن وتقيد فيه العمليات التي تمثل ديناً على البنك وحقاً للعميل .

ويقوم العميل في النظام الإلكتروني بالاتصال بالبنك من أي مكان عن طريق الانترنت، ويرد عليه البنك ممثلاً في جهاز الرد الآلي يستعلم من العميل عن أسمه والرقم السري (P.I.N) المخصص له من قبل البنك وبمجرد إدخال العميل لهذا الرقم يسمح للعميل بدخول البنك ويكون له بذلك أن يقوم بطلب كافة الخدمات التي يقدمها هذا البنك وإجراء كافة العمليات التي يرغب إجرائه ا على حسابه وبالتالي يتمكن العميل من إتمام معاملاته مع البنك من خلال شبكة الإنترنت، في ثوان معدودة يجد العميل نفسه وقد أنهى ما يريد من معاملاته مع البنك، فيستطيع من خلال شبكة الإنترنت أن يدير حساباته، ويصدر أوامره للبنك كما لو كان يتعامل مع البنك بصورته التقليدية وجهاً لوجه.[1]

- الحساب الجاري:

لن يختلف الحديث في شأن ذلك النوع من الحسابات عما سبق في الحسابات الأخرى فيما يتعلق بطريقة فتحه إلكترونياً وتعامل العميل فيه من خلال شبكة الإنترنت. فهو عبارة عن عقد يتم بين البنك والعميل يتفقا بمقتضاه أن يقيدا في الحساب مدفوعات متبادلة ومتداخلة الديون التي تنشأ عن العمليات بينهم وتتم تسوية واحدة لهذا الحساب عند قفله[2].

القاعدة العامة أن العميل يلجأ للبنك لأجراء عدة عمليات متعددة متنوعة، فقد يطلب العميل قرضاً من البنك

أو يبرم معه عقد فتح اعتماد بمبلغ معين، مع تكليف البنك بتحصيل أوراق العميل التجارية ، ويفضل العميل إدراج جميع هذه العمليات في حساب واحد يطلق عليه الحساب الجاري.

[1]- أ.محمد توفيق عبد الفتاح بطاح، اثر الحساب الجاري في العمليات المصرفية،المرجع السابق، ص10 وما بعدها.

[2]- أ.د. مصطفى كمال طه، عمليات البنوك، المرجع السابق، ص39 وما بعدها.

ويتم إجراء هذه العمليات إلكترونيا بالآلية السابق الإشارة إليها، وبذلك يتحول الحساب الجاري إلى النظام الإلكتروني يتعامل العميل على حسابه باستخدام شبكة الإنترنت مستخدماً الرقم السري له كما سبق تفصيله.

ثالثا: عمليات الائتمان الإلكترونية

من المتفق عليه أن البنوك تقوم بدوراً هاماً في عمليات الائتمان وتتخذ هذه الأخيرة صوراً متعددة في الأنظمة التقليدية والإلكترونية للبنوك مثل القرض المصرفي والكفالة المصرفية والخصم وأيضاً الاعتمادات المصرفية وتلك جميعها لها تأثيراتها الاقتصادية على النظام الاقتصادي ، وتأسيساً على تلك الأهمية فأننا سنتناولها من زاوية آلية تحولها للنظام الإلكتروني بإبراز البدائل الإلكترونية للنظم التقليدية السابقة حتى يمكننا التعرف على تأثيراتها الاقتصادية. [1]

1. القرض المصرفي الإلكتروني:

هو العقد الذي بمقتضاه يقوم البنك بتسليم عميله المقترض مبلغاً من النقود على سبيل القرض أو يقيده ا في الجانب الدائن لحسابه في البنك وقد يكون مضموناً بتأمينات أو معتمدا على الثقة في أمانة العميل على أن يقوم العميل بسداد مبلغ هذا القرض خلال مدة معينة.

يكافئ هذا النظام الورقي في النظام الإلكتروني ما يسمى ببطاقات الائتمان Credit cards، وفيها يقوم البنك بتقديم ائتمان للعميل يسمح له بالوفاء بواسطة هذه البطاقة بالقيمة النقدية المطلوب الوفاء بها حتى ولو لم يكن له حساب في البنك أو كان له حساب ولكن لا يغطى القيمة النقدية المطلوبة، على أن يلتزم خلال مدة معينة يتم تحديدها بينه وبين مصدر البطاقة على سداد كافة المبالغ التي قام بدفعها مستخدماً هذه البطاقة، ويعتبر هذه الأخيرة أداة ائتمان ووفاء حقيقية، تحصل الجهة المصدرة لها على فوائدها مقابل توفير ذلك، ولكنها لا تمنح ذلك الائتمان إلا بعد الحصول على ضمانات عينية وشخصية.

[1]- انظر في الموقع : http://www.aladalacenter.com/index.php/2012-10-31-17-26-38/109-2010-07-18-18-01 -13/3998 2010-07-18-18-11-29.

أما عن أن القرض يكون في حدود نطاق مالي معين فإن العميل يقوم باستخدام بطاقة الائتمان في الحدود الائتمانية المتفق عليها مادام العميل منتظماً في سداد الفوائد المستحقة شهرياً، حيث أن هذه البطاقة يكون التسديد فيها على دفعات منتظمة أو غير منتظمة.

2. الكفالة المصرفية الإلكترونية:

وهي أن يتعهد البنك بالوفاء بدين العميـل قبل الغيـر إذا لم يقوم العميل بذلك، ممـا يؤدي لزيادة الثقة والائتم ـان في العميل قبل الغير، ومصلحة البنك في ذلك هو الحصول على عمولة لا تقل عن المستحقة في حالة الاعتماد

أو القرض وتقوم هذه الكفالة على التضامن بين البنك والعمي ل، ذلك في النظام التقليدي المكافئ لتلك العملي ـة في النظام الإلكتروني هو ما يسمى ببطاقات ضمان الشيكات ، وفي هذا النوع من البطاقات يضمن البنك مصدر البطاقة الوفاء بقيمة الشيكات التي يصدرها العميل حامل البطاقة حيث تحتوى البطاقة على أسم ذلك الأخير وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يلزم البنك بالوفاء به في كل شيك يحرره العميل. وعند كتابة الشيك يبرز العميل البطاقة للمستفيد والتوقيع أمامه على الشيك ليضمن له بذلك وفاء البنك بقيمة الشيك وتكون هذه البطاقة بذلك نوع من أنواع الضمان والكفالة التي يمنحها البنك للعميل صادرة في شكل مستقل[1].

3. الخصم الإلكتروني:

هو اتفاق بين البنك وخاصم الورقة التجارية على أن يقوم حامل الورقة التجارية باستيفاء قيمتها من البنك قبل حلول أجلها المتفق عليه، مع خصم مبلغ من قيمتها الاسمية يمثل فائدة مبلغ الورقة عن الفترة مابين تاريخ الخصم وتاريخ الاستحقاق، ويسمى هذا المبلغ بعد استنزاله سعر الخصم، وتنتقل بعد ذلك ملكية الورقة للبنك[2].

كان ذلك عن طريق التسليم يد بيد، ولكن في حالة الخصم الإلكتروني يكون عن طريق إرسال الكمبيالة الإلكترونيـة إلى البنك الذي سيتم التعامل معـه عبر جهاز الكمبيوتر قـبل موعد استحقاقهـا مقترنة بطلب الخصم

[1]- انظر في الموقع :http://www.aladalacenter.com/index.php/2012-10-31-17-26-38/109-2010-07-18-18-01 -13/3998 2010-07-18-18-11-29.

[2]- أ.د. مصطفى كمال طه، عمليات البنوك، مرجع سبق ذكره، ص111.

ثم يقوم البنك بالتوقيع إلكترونياً عليها بقبول الخصم، ثم تتم عميلة الخصم بالقواعد المنصوص عليها في القانون ويتم التسديد عن طريق التحويل الإلكتروني، حيث يقيد قيمة الكمبيالة في الجانب الدائن لحساب المستفيد في البنك الذي يحدده، ويتملك البنك الكمبيالة.

4. الاعتمادات المصرفية الإلكترونية:

وتنقسم هذه الاعتمادات إلى الاعتماد المصرفي البسيط والاعتماد المستندي

- الاعتماد المصرفي الإلكتروني البسيط:

في النظام التقليدي فالاعتماد المصرفي البسيط هو عقد يلتزم البنك بمقتضاه بأن يضع تحت تصرف المستفيد وسائل دفع في حدود مبلغ معين، بحيث يكون من حق العميل سحب هذا المبلغ دفعة واحدة أو على دفعات متتالية خلال مدة معينة كما قد يتفق على الكيفية التي يستفيد بها العميل من الاعتماد، إما بقبض المبلغ نقداً، أو بسحب شيكات، أو كمبيالات عليه، أو بإصدار أوامر نقل مصرفي وسحب هذا المبلغ يكون مقابل عمولة للبنك وفوائد في النظام الإلكتروني فإن وسيلة التعاقد ستكون هي شبكة الانترنت حيث يتم الإيجاب بوسيلة اتصال مسموعة أو مرئية أو مسموعة مرئية من خلال وسائل تكنولوجية متعددة بالتفاعل بين أطراف العقد .ويتم وضع المبلغ بعد الاتفاق في الجانب الدائن لحساب المستفيد، ويتم سحب المبلغ بوسائل إلكترونية أيضاً سواء كان عن طريق ما يسمى بمحفظة النقود الإلكترونية والتي هي عبارة عن كارت أو بطاقة بلاستيكية مثبت عليها من الخلف كمبيوتر صغير مزود بذاكرة إلكترونية، ويقوم العميل عند الرغبة في استعمال البطاقة بتحميل الكارت عدداً من الوحدات الإلكترونية من ماكينات الصرف الآلي (ATM) وذلك بعد إدخاله للرقم السري الخاص ببطاقته ، وتتكون هذه البطاقة من الكارت الذكي، الوحدات التي يتم شحنها على الكارت وتسمى النقود الإلكترونية أو الوحدات الإلكترونية، وبطاقة الدفع المسبق ، ذلك لو كان العميل يريد سحب المبلغ نقداً يمكنه استخدام هذه المحفظة .[1] أما لو كان العميل يريد السحب باستخدام الأوراق التجارية كالشيك والكمبيالة أو أوامر النقل المصرفي فإنه يمكنه أن يستخدم الشيك الإلكتروني أو الكمبيالة الإلكترونية أو أوامر النقل المصرفي بصورتها الإلكترونية كما سبق الإشارة لوسيلة استخدامها خلال التفصيل السابق.

[1] – أ.د. مصطفى كمال طه، عمليات البنوك، المرجع السابق، ص 87.

- الاعتماد المستندي الإلكتروني:

عقد يتعهد بمقتضاه البنك بفتح اعتماد بناءاً على طلب أحد عملائه (ويسمى الأمر) لصالح شخص آخر (ويسمى المستفيد) بضمان مستندات تمثل بضاعة منقولة أو معدة للنقل ، بحيث يلتزم البنك بدفع القيمة للمستفيد بمجرد تقديمه مستندات مطابقة لشروط الاعتماد ، فالاعتماد المستندي أداة تمويل تستعمل ليس فقط في تمويل عمليات التجارة الخارجية بل والداخلية أيضاً عندما يكون حجم الاعتماد كبير .

وكان هذا الاعتماد يصدر بمناسبة تنفيذ عقد البيع بين الطرفين، فيشترط البائع على المشتري في عقد البيع أن يطلب إلى بنك بعينة أن يتعهد أمامه بدفع الثمن أو قبول الكمبيالة التي يقوم بسحبها عليه بالثمن متى سلمه المستندات الخاصة بتنفيذ عقد البيع والتي بها يتسلم المشتري البضاعة من الناقل البحري.

أما في ظل استخدام تقنية الحاسب الآلي في مجال المعاملات المصرفية، فأن المستورد يقوم بإرسال طلبه لإصدار الاعتماد المستندي عن طريق جهاز الكمبيوتر، وعندما يوافق البنك مصدر الاعتماد على طلب العميل فأنه يقوم بإرسال نص الاعتماد إليه عن طريق الكمبيوتر أيضاً، وقبل انتهاء الأجل المحدد في الاعتماد فإن المستفيد يقوم بإرسال كافة الفواتير المتعلقة بالشحن واللازمة للحصول على قيمة الاعتماد عن طريق الكمبيوتر أيضا، ويطلب من كافة الأطراف المشاركة في المعاملة بأن يقوموا بإصدار مستنداتهم المتعلقة بالعملية للبنك مصدر الاعتماد إلكترونياً أيضاً، ويتم فحص هذه الرسائل عند تعددها للتأكد من مطابقتها لشروط الاعتماد المستندي ويتم ذلك إلكترونيا أيضاً، فإذا وجد أن المستندات مطابقة لما جاء في شروط الاعتماد، فإن البنك يقوم بالدفع للمستفيد بصورة إلكترونية عن طريق التحويل الإلكتروني للمبالغ إلى حسابه وإجراء قيد عكسي في حساب العميل طالب فتح الاعتماد بذات الطريقة الإلكترونية، أما إذا لم يكن هناك تطابق بين المستندات المقدمة من المستفيد وبين ما هو مبين في شروط الاعتماد، فإن البنك يقوم بإخطار المستفيد بذلك بطريقة إلكترونية .[1]

وبذلك تحولت الطريقة التي كان يتم بها الاعتماد المستندي من الصورة التقليدية إلى الصورة الإلكترونية ليكون الحاسب الآلي هو وسيلة التعامل بدلاً من التسليم باليد.

[1] – ممدوح الجنبيهي، منير الجنبيهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، بلد النشر الإسكندرية، 2006.ص 36.

الفرع الثاني: مميزات العمليات المصرفية الالكترونية : أهمها التالية :

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية، خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجم ونوعية تلك الخدمات.
- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج المعلوماتية.
- اتصاف هذه العمليات بالمرونة والسهولة والسرعة، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية والمالية أو غيرها، مما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات المصرفية الالكترونية.
- سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة، مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية والزمنية في انجاز الصفقات المالية والتجارية بشكل عام.
- الاستفادة من المعلومات الجمة والمخزنة ، والمجمعة على شبكة الانترنت العالمية، مما يؤدي إلى تسهيل وتوسيع الاستثمارات في الداخل والخارج على حد سواء.
- إنها خدمات تتم عن بعد، بدون وجود شخص مباشر بين أطراف العلاقة المصرفية، فهي خدمات عبر الحدود لا تعرف قيودا جغرافية.
- خفض تكلفة الخدمات المصرفية مقارنة مع الوسائل الأخرى، مما يساعد على انتعاش التجارة الالكترونية، وزيادة فرص انتشار العلاقات التجارية الدولية دون الحاجة لفتح أسواق جديدة وترويج الخدمات المصرفية واستقطاب العملاء وتيسير أعمالهم وتلبية حاجاتهم.
- تؤمن للمصارف وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها المصرفية وإمداد العملاء بالمعلومات عن أرصدتهم وتوفير الخدمات الممكنة، كدفع السفاتج وإدارة الأرصدة المصرفية وتحويل الأموال الكترونيا .[1]
- تخفيض نفقات المصارف لإجراء بعض العمليات المصرفية، مما يوفر عدم إنشاء فروع جديدة للمصارف في المناطق البعيدة، إذ أن تكلفة إنشاء موقع للبنك على الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يحتاجه من بناء تجهيزات ومعدات إضافة إلى ذلك العنصر البشري المتخصص وغيرها.
- توفير المزيد من فرص الاستثمار، وبالتالي توفير مناصب عمل .
- تسهيل إجراء الأبحاث والدارسات، ووضع خطط جديدة، وكشف العقبات ومعالجة المشاكل بسهولة وسرعة بكلفة اقل.

[1]- ممدوح الجنبيهي، منير الجنبيهي، النقود الالكترونية المرجع السابق.ص37.

الفرع الثالث: الإطار القانوني للعمليات المصرفية :

في بداية انتشار البنوك الالكترونية كان الغرض من وجودها التعرف بالبنك وما يقدمه من عمليات مصرفية إلى عملائها بالطرق التقليدية، ثم تطور الأمر وأصبحت تلك البنوك تقوم بالعمليات المصرفية الكترونيا عبر موقعها الالكتروني الموجود على شبكة الانترنت.

و قد ثار الكثير من الجدل في البداية عما إذا كان من حق تلك البنوك التي يطلق عليها بنوك الكترونية القيام بالعمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية إلا أن هذا الجدل لم يلبث إلا وحسم لصالح تلك البنوك ، انه من حقها القيام بكافة العمليات المصرفية بطريقة الكترونية ، وذلك لما فيه من مميزات عن البنوك التقليدية في توفير الوقت والجهد والأموال سواء للعملاء أو للبنك ، وحيث أن تلك البنوك الالكترونية تتمتع بنفس الكيان القانوني للبنوك التقليدية ولا اختلاف بينهما سوى أن البنوك التقليدية تقدم خدماتها للعملاء بطريقة تقليدية بينما البنوك الالكترونية تقدم خدماتها بطرق الكترونية مع أن كلا البنكان يتمتعان بنفس الكيان القانوني ويخضعان لنفس الإشراف والمراقبة و يقدمان نفس العمليات المصرفية بل إن تلك البنوك الالكترونية قد استطاعت أن تقدم خدمات مصرفية الالكترونية لا تستطيع البنوك التقليدية أن تقدمها ، و عليه فالبنوك الالكترونية لها الحق قانون ـا في أن تقدم الخدمات المصرفية لعملائها بطرق الكترونية .[1]

[1]– ممدوح الجنبيهي، منير الجنبيهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، بلد النشر الإسكندرية، 2005 .ص.29.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية والدفع الالكتروني:

إن التطور الحاصل في ميدان الاتصالات اثر على العديد من المصارف التي أعادت النظر في الخدمات التي كانت تقدمها بالطرق التقليدية كالدعائم الورقية و التوقيع اليدوي المباشر و باقي الإجراءات التي تتم يدويا و غيرها ، مما أدى بهذه المصارف إلى تبني الوسائل الحديثة والمتطورة ودم .جها مع نختلف الخدمات التي تقدمها هذه المصارف لتتماشى مع التطور الحاصل والمستمر في العالم المعاصر ، مما سهلت هذه الخدمات سير العديد من المجالات كشراء أسهم و التعامل مع البورصة، و تحصيل الفواتير غيرها ... و قد برزت تلك الخدمات ببروز التجارة الالكترونية ومن أ سباب بروزها ضرورة توفير وسائل دفع ملائمة لطبيعة التجارة الالكترونية، مما أدى بالشركات المختصة في مجال الاتصال التكنولوجيا إلى تطوير و سائل الدفع مما كانت عليه في ظل المصارف التقليدية إلى وسائل دفع بطرق الكترونية لتلبية احتياجات التجارة الالكترونية والمساهمة بشكل واضح في تفعيلها و تطويرها.

المطلب الأول :الخدمات المصرفية الالكترونية:

رغم اختلاف الباحثين في وضع تعريف موحد للخدمة الالكترونية إلا أنهم أجمعوا على أنها الخدمة التقليدية مقدمة عبر شبكة الانترنت[1].

الفرع الأول: تعريف الخدمات الالكترونية و أصنافها :

- **أولا : تعريف الخدمات الالكترونية**

عرفها (Rust and Lemon 2001) بأنها تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها

[1] – ممدوح الجنبيهي، منير الجنبيهي، البنوك الالكترونية، المرجع السابق، ص 30.

وإنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات، وعليه فإن مفهوم الخدمة الالكترونية واسع في إطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للعميل أساسا .

كما عرفها (santos 2003) بأنها المنتجات والخدمات الحالية التي تغيرت جوهريا إلى الشكل الرقمي وتقدمها شبكة الانترنت عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحا وانتشارا، زيادة على ذلك الانترنت يقدم وظائف تفاعلية مع عملائه ويمكنهم من الحصول على خدمات الكترونية ، إن الآراء حول الخدمات الالكترونية كخدمات تفاعلية، تمركز المحتوى على قاعدة انترنت خدمات العملاء، يفسر أن الخدمات الالكترونية يمكن قيادتها عن طريق العملاء لكن بإدماجها مع إجراءات الدعم للعلاقات التنظيمية والتكنولوجية للعميل (تعزيز علاقات العملاء)، بهدف تقوية خدمة العملاء للحفاظ على هذه العلاقة.[1]

- **ثانيا: أصنـــاف الخدمات المصرفية الإلكترونية:**

I .خدمة الصيرفة الالكترونية عبر الصرافات الآلية

آلات الصرف الذاتي (ATM)

تعد أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعا واستخداما في مجال الخدمة المصرفية، وتعرف بأنها محطات طرفية إلكترونية (ELECTRONIC TERMINALS)متصلة بالحاسب الآلي يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية دون توقف ودون مساعدة من الصارف البشري (موظف البنك).

نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها وخلال الإجازات والعطلات على مدار 24 ساعة[2].

يمكن للعميل استخدام بطاقة معينة للصرف نقدا من آلة الصراف المرتبطة بهذا النظام الذي هو كناية عن ماكينة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة، وهي ماكينة مبرمجة بحيث تتعرف على البطاقة الخاصة بها وتسمح بإدخال مبلغ في حساب صاحب البطاقة وقد بدأ استخدام هذه الآلات بالشكل المتعارف عليه سنة 1968 بأحد فروع البنك"BARCLAYS" بالمملكة البريطانية، وكانت تتيح فقط للعملاء خدمة السحب النقدي .

[1] – محمود محمد ابو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2009.ص48.

[2] – Judith Rochfeld,les nouveaux defis du commerce electronique,édition Alpha,Paris,2011,P127 Ff.

لذا سميت آنذاك بالصراف النقدي "cash dispenser" وعقب النجاح الذي صادفته تلك الآلات بدأ تطبيقها في الولايات المتحدة الأمريكية بواسطة بنك "first national" بمدينة أطلنطا، ثم انتشرت آلات الصرف الذاتي في مختلف أنحاء العالم، خاصة بعد دخول شركة "IBM" للحاسبات الآلية في مجال تصنيع تلك الآلات، وفي المقابل واصل منحنى نمو آلات الصرف في التصاعد بصورة حادة خاصة وأن تكلفة إنشاء فرع جديد مرتفع للغاية مقارنة باستخدام آلات الصرف الذاتي، هذا ما شجع البنوك على التوسع في استخدامها، أما بالنسبة لجانب الطلب وهم العملاء فهي تمثل لهم ملاءمة زمنية (خدمة 24 ساعة 24ساعة) ومكانية (تقديم الخدمة المصرفية خارج مبنى البنك) كبيرة مما انعكس على ارتفاع في عدد التعاملات المصرفية.

وتوظف حاليا العديد من البنوك العالمية شبكة الإنترنيت في إستراتيجيتها الترويجية تجاه آلات الصرف الذاتي حيث تعرض من خلال مواقعها مواد تستهدف إقناع وحث عملائها الحاليين والمتوقعين على التعامل مع الخدمات المقدمة من خلال تلك الآلات، وتعاملهم بأنسب الأماكن التي توجد بها ويتوصل العميل إلى أقرب أو أنسب أماكن آلات الصرف الذاتي من خلال البحث داخل الشبكة بأسلوبين هما :

1. بحث داخلي: ويتم على مستوى البنك، حيث يقوم العميل بالدخول إلى موقع البنك الذي يتعامل معه وإدخال المكان المناسب له، لتتولى الشبكة البحث، وإظهار النتيجة ممثلة في عرض آلات الصرف الذاتي التي تقع داخل النطاق الجغرافي المطلوب[1].

2. بحث خارجي: ويتم على المستوى العالمي أو القاري، ويتطلب من العميل زيارة أي موقع عالمي لآلات الصرف الذاتي، ثم اختيار البلد الذي يرغب في التعامل مع آلات الصرف الذاتي المتاحة به لتتولى الشبكة البحث وعرض النتيجة فورا.

ويعتمد مفهوم آلات الصرف الذاتي على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك أو آلة الصرف الذاتي بحيث يمكن استقبال بيانات العميل كرقم التعريف الشخصي(PIN) ، رقم الحساب رمز الخدمة المطلوبة وهناك ثلاثة أنواع من آلات الصرف الذاتي

[1] – شيروف فضيلة، اثر التسوق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.ص21.

1. آلات صرف بعيدة المدى(remate ATM) : و تتواجد في أمكان جغرافية بعيدة عن مبنى البنك بحيث تعكس تلك الأماكن فرص تسويقية محتملة للتوزيع المصرفي نظرا لوجود تجمعات من العملاء الحاليين والمحتملين بها مثل النوادي الرياضية، الفنادق الكبرى...الخ وهي توفر بذلك الملائمة المكانية للخدمة المصرفية.

2.آلات صرف داخلية (INTERNAL ATM) : وتتواجد داخل صالات التعامل بمباني البنوك والعروض لامتصاص الطلب الزائد عن طاقة منافذ الصرف والإيداع بغرض تخفيف صفوف الانتظار، أي توفير الملائمة الأدائية للخدمة المقدمة لعميل البنك.

3.آلات صرف خارج المبنى (offe- permises ATM) : و تتواجد خارج مبنى البنك بغرض توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية، أي توفير الملائمة الزمنية للخدمة[1].

- وتتمثل أهم خدمات الصراف الآلي

أ / سحب النقود :

و هي من ابرز و أهم الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي ، والأكثر 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 توفيرا للوقت وإمكانية إتمامها في أي وقت يراه الزبون ملائما له ول ـظروف 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 هـذه العملية عـبر إدخـال البطاقة المصرفية وتحـديد خـدمة تسـديد الفـواتير الحـكومية أو الخـاصة

[1]– شيروف فضيلة، اثر التسوق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.ص23.

وإدخال 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.

د / تحويل الأموال:

تتيح هذه الخدمة للعميل إجراء عملية تحويل الأموال من حسابه إلى حساب أخر أو لأي شخص أخر من أجل إيفاء الديون أو تنفيذا 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.

ولقد اشترطت بعض المصارف التي وضعت هذه الخدمة أن يكون الحساب موجود في ذات المصرف الذي يملك الصراف الآلي أو في ذات المصرف الموجود فيه الصراف الآلي.[1]

II .خدمة الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف المصرفي و الهاتف الجوال :Phone - mobile phones Bank

1.الهاتف المصرفي

أنشأت المصارف خدمة" الهاتف المصرفي " كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا وخلال الإجازات والعطلات الرسمية أيضا، وتتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم .

[1]- أ. نادر عبد العزيز شافي، المصارف و النقود الالكترونية، المرجع السابق، ص 200 وما بعدها.

كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التليفون والغاز والكهرباء فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية.

ويمكن تعريفها على أنها آلية اتصال عن طريق الهاتف يصل بواسطتها العميل إلى المعلومات التي يوفرها البرنامج، كخدمة الرصيد وأسعار العملات، حيث يرد عليهم نظام آليا بعد اتصال العميل برقم محدد لكنه لا يستطيع الوصول إلى البيانات إلا بإدخال رقمه السري ليتمكن من ثم التعامل مع حسابه أو الخدمات التي يسمح له بها البرنامج .

وتتم المعاملات المصرفية عن طريق البنوك الهاتفية من خلال تحويل البيانات الرقمية المسجلة داخل الحاسب الآلي للبنك إلى إشارات تناظرية عبر شبكة الخطوط الهاتفية للرد على استفسار العميل عن طريق صوت مبرمج كالرسائل المبرمجة التي تسمع عند الاتصال بخدمة استعلام المحمول، والتي تطلب من العميل الضغط على أرقام محددة، كل رقم مخصص لاستعلام معين.

2 .الهاتف الجوال:

يتجه العالم اليوم بخطى متسارعة نحو استخدام الهواتف الجوالة 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 من الخدمات للزبائن بواسطة هواتفهم الجوالة و هي تشبه لحد بعيد الخدمات بواسطة الهواتف الثابتة ، لكنها تمتاز عنها بإمكانية تتمثل في بيانات ونصوص مكتوبة ، بحيث يمكن الاستعلام من المصرف عن أرصدة الحسابات أو معرفة الأوضاع الحالية لإجراء تسويات على الشيكات أو غيرها.[1]

كما يمكن اعتماد المدفوعات عبر الهاتف الجوال للدلالة على شخصية حامل الجهاز تبعا للبطاقات الذكية التي يستخدمها هذا الهاتف المستحدث ، وكذلك يستطيع الزبون تفعيل إحدى الخدمات التي يشترك فيها مع المصرف حيث يجري من خلال هذه الخدمة تلقي هذه الرسائل تلقائيا عند إجراء قيد معين كتلقي رسالة قصيرة SMS عندما يتم خصم أي مبلغ من حسابه ويطلعه على رصيد حسابه المتبقي .

[1] – د . يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، المركز القومي للاصدارات القانونية، القاهرة، 2012.ص.32.

III .خدمة المقاصة الالكترونية:

تأسست خدمات المقاصة الالكترونية عام 1960(BANKER AUTOMATED CLEARING SERVICES) ويتم م.ن خلالها تحويل النقود من 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 والمعاشات إل .ى 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 ويتيح هذا النظام بطرقة الكترونية أمنة ، نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى أخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم و بنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير.[1]

IV .خدمة التحويل المصرفي الإلكتروني:

يعد من المعاملات المصرفية التي يمكن أن تتم بصورة الكترونية والتحويل المصرفي الالكتروني في مثل هذه الحالة قد يتم دخل بنك واحد، و ذلك حين يكون طرفا التحويل عمليتين في ذات البنك، وقد يتم التحويل بين البنكين حيث يكون لكل بنك عميل خاص به، بل قد يشمل التحويل الالكتروني بنكا ثالثا كوسيط لتسوية عملية التحويل .[2]

وأيا كان عدد أطراف التحويل المصرفي الالكتروني، فإنه لا يخرج عن إحدى الصورتين التاليتين:

***الصورة الأولى:** التحويل الالكتروني الدائن، يتم هذا التحويل عندما يوجه الدائن أمرا إلى بنكه بتحويل مبلغ نقدي إلى حساب شخص أخر هو المستفيد، سواء حدثت تلك العملية في بنك واحد أو في بنكين بحسب ما إذا كان للمستفيد حساب في ذات بنك الأمر أم لا .

و لما كان التحويل في هذه الحالة الكترونيا، فان العم يل الآمر يستخـدم طريقة الكترونية في إصدار مثل هذا الأمر و يقوم البنك بعملية التحويل بعد أن يتأكد من وجود رصيد كافي للعميل الآمر لإجراء هذا التحويل حيث يقوم

[1]- د . يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، 2012.ص33.

[2]- سليمان ضيف الله الزبن، التحويل الالكتروني للأموال ومسؤولية البنوك القانونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن،الطبعة الأولى، 2012، ص29 وما بعدها.

بقيد المبلغ المحول في جانب الدائن من حساب المستفيد، و قيد ذات المبلغ في جانب المدين من حساب العميل الآمر .

***الصورة الثانية** : التحويل الالكتروني للمدين، والآمر في هذه الصورة يصدر من المستفيد الذي يوجهه إلى بنكه بصورة الكترونية وذلك لتحصيل المبلغ المحول إليه من المدين أو بنكه، و هنا لابد أن يرفق المستفيد مع الآمر الصادر منه، التفويض الصادر من المدين المحول إلى بنكه، و المتضمن تحويل المبلغ المحدد إلى حساب المستفيد.

و في كلتا الحالتين فانه يجب أن يسبق عملية التحويل الالكتروني اتفاق بين أطرافه على الحقوق الالتزامات المترتبة على كل منه، و ذلك بدءا من الاتفاق من المحول وبنكه، ثم بين بنك المحول و البنك المراسل إن وجد، ثم بين البنك المراسل وبنك المستفيد، وأخيرا بين بنك المستفيد والمستفيد نفسه ، ولكل هذه الاتفاقات يمكن أن تتم بصورة الكترونية، وذلك م ـن خلال العقد الالكترون ـي والذي يتكون م ـن إيجـاب يصدر من الموجب في أي من هذه الاتفاقات الكترونيا، ثم يصدر له قبولا مطابقا له بذات الطريقة.[1]

***الطبيعة القانونية للتحويل المصرفي :**

إن تحديد الطبيعة القانونية للتحويل المصرفي ، سواء أكان دفتريا عاديا أو الكترونيا ، يجب أن يتحدد في ضوء مضمون التحويل ذاته ، فقد يكون التحويل المصرفي بين حسابين مصرفيين تابعين لذات الشخص في مصرف واحد أو في فروع متعددة لذات المصرف الكائنة في ذات الدولة أو دول مختلفة وقد يكون التحويل بين حسابين لشخصين مختلفين لإيفاء دين مرتب بذمة احدهما لمصلحة أخر أو تنفيذا لها ، فتطبق على التحويل القواعد القانونية التي تحكم العملية القانونية بكاملها.

[1]- ممدوح الجنبيهي، منير الجنبيهي، النقود الالكترونية، مرجع سبق ذكره. ص15.

الفرع الثاني : متطلبات الخدمات المصرفية الالكترونية:

إن التطورات المتلاحقة في ميدان الاتصالات والمعلومات أدى إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة الخدمات المصرفية خاصة مع وجود مؤسسات مصرفية عملاقة ، مما دفع بالمصارف إلى إعادة النظر بالدور التقليدي للمصارف الذي يقوم على قبول الودائع و منح الائتمان.

فقد باتت التطورات التكنولوجية المتسارعة تشكل تحدي حقيقي للمنتجين والمستهلكين وللعاملين في قطاع الخدمات المالية بشكل عام ، و المصرفية بشكل خاص بعد أن تجاوزت شبكة الاتصالات العالمية أي الانترنت المفهوم الجغرافي للعمليات المصرفية.

و أصبحت مسألة اللحاق ومواكبة التكنولوجيا الالكترونية وتطورها أمرا ضروريا لا بديل ل ـه للاستمرار والبقاء في سوق الصناعة المصرفية والقدرة على المنافسة ضمن المحافظة على السلامة والأمان والسمعة والثقة ، ولتطوير الخدمات المصرفية يتطلب الحديث على مستوى البني التقنية و البنية القانونية و البنية البشرية والتي سوف نتطرق إليها في عناصر متسلسلة.

أولا: البنية التقنية

إن مواكبة التطورات الالكترونية تتطلب تطوير وتح ـديث البنية التقنية التحتية اللازمة لتطوير شبكات الاتصال على المستوى المحلي والخارجي لتسهيل وتسريع ربط المعلومات داخليا ودوليا ، وهذا يفرض توفير التمويل اللازم لتلك المشاريع، وهنا يأتي دور سوق رأس المال والمصارف التي تلعب دورا كبيرا في إنجاحها و استمرارها.

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

كما يستوجب تطوير شبكة وأنظمة الاتصالات التي تعمل من خلالها ، لتسهيل وتسريع العمليات المص ـرفية و نجاحها وتخفيض ارتفاع تكلفتها .[1]

[1]– أ. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 109.

و قد تنبأ الاتحاد الأوروبي لأهمية تنظيم قطاع الاتصالات الالكترونية ، حيث باشر هذه التنظيمات منذ العام 2000 بإعداد إطار تنظيمي لهذا القطاع عبر مجموعة إرشادية أروبية Directives اقر البرلمان الأوروبي أربعة منها في عام 2002 ونشرت 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، و إلى خلق إطار تنظيمي متناغم لشبكة الاتصالات الالكترونية، و توفير تطبيق منسجم لهذا الإطار على مستوى الاتحاد الأوروبي.

ثانيا: البنية القانونية:

تعتبر القواعد القانونية الأطر التشريعي لأي عمل وإعطائه المفاعيل والآثار المرجوة منه ، وهذه القواعد تمثل الضمان التي تحمي حقوق جميع المتعاملين في أي عمل شرعي.[1]

و لا شك أن العملي ـات المصرفي ـة الالكترونية تحتاج إلى بنية قانوني ـة تثبتها وتعطيه ـا مفعوله ـا وتكرس حقوق و واجبات كافة الأطراف، سواء من طرف المؤسسات المصرفية أو من طرف العملاء.

مما يقتضـي تحديث البنية القانوني ـة لمواكبـة التطورات التكنولوجيـة و التج ـارة الالكترونية وإعطاء كل م ـن السند والتوقيع الالكترونيين حجتهما الثبوتية ضمن شروط واضحة و محددة.

فيرتد إيجابا على تطوير العمليات المصرفية الالكترونية والتي تحتاج إلى قوانين خاصة ترعاها وتضمن عدم التعرض لها أو الاعتداء عليها ضمن ما يسمى بقرصنة المعلوماتية الالكترونية.

واعترافا بأهمية البنية القانونية ، أصدرت اللجنة الاجتماعية والاقتصادية للاتحاد الأوروبي في عام 1997 وثيقة بعنوان: المبادرة الأوروبية في التجارة الالكترونية the draft Directive on électroniques Commerce الذي وضـع عدة قواع ـد ومبادئ أهمها: القواعد القانوني ـة الواجبة التطبيق فـي مجال التجارة والخدم ـات الالكتروني والعقود الالكترونية، وقواعد المسؤولية، وطرق حل النزاعات خارج القضاء ، والتعاون الإداري والقضائي بين الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي.

[1]– أ. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المرجع السابق، ص 110

ثالثا: 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 وما 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 والإنتاجية والخدماتية والرقابية، لمواكبة التطور الذي تشهده العمليات المصرفية الالكترونية.

رابعا: التقنيات الالكترونية المتطورة:

من أهم نتائج التطورات العصرية في مجال أنظمة الاتصال و الشبكات الالكترونية أن أصبحت التجارة بشكل عام العمليات المصرفية والمالية بشكل خاص ، تعتمد على الركيزة أو الدعامة الالكترونية ، إذ إن قوائم العمل المصرفي الالكتروني هو شبكة الانترنت ونظام تبادل البيانات الالكتروني (Electronic Data Interchange-EDI) .

كما أن صمود المصارف في العصر الحاضر يتطلب مواكبة متواصلة و ناجحة مع المتغيرات الالكترونية ، خاصة في الأعمال المالية المصرفية ، حيث أ ضحت التجارة في بعض جوانبها أو جلها تجارة الكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، تتسارع الخطوات نحو الأعمال المصرفية الالكترونية التي باتت السيمة المميزة في هذا العصر .[1]

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

المطلب الثاني : الدفع الالكتروني :

كانت التجارة الالكترونية الحديثة النشأة من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام الدفع الالكترونية، مما أدى إلى تحول النقود من شكلها المادي الملموس لتصبح تيار غير مرئي من الالكترونيات المحفوظة في البطاقات الذكية أو على قرص صلب للكمبيوتر أو الفضاء ألمعلوماتي لشبكة الانترنت .

[1]- أ. نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المرجع السابق، ص 111.

الفرع الأول : ماهية الدفع الإلكتروني:

المقصود بالدفع الالكتروني هو الوفاء بطريقة إلكترونية بأثمان السلع والخدمات المتعاقد عليها أي باستخدام إحدى وسائل أو أدوات السداد أو الدفع الإلكتروني، وقد حدد القانون وسائل الدفع الالكتروني وهى: بطاقات الوفاء الإلكترونية سواء أكانت بطاقات دائنة أو مدينة بحيث يصبح الوفاء بموجب هذه البطاقات وفاءاً لالتزامات الدين كلياً أو جزئياً بحسب مقدار الالتزام المالي، التحويل الالكتروني للأموال لسداد أي التزامات مالية ناشئة عن العقود الإلكترونية وبموجب أوامر الدفع الالكتروني، ويتم السداد في هذه الحالة من خلال نقل مبلغ معين من حساب المدين البنكي لحساب الدائن سواء أكان الحسابان في نفس البنك أو في غيره، النقود الإلكترونية وهى أيضاً وسيلة مقبولة للدفع الالكتروني يقوم بموجبها كل شخص مخول من قبل مصدر هذه النقود بقبض ما يعادل القيمة الفعلية

للنقود الإلكترونية بالعملة التي جرى شراء النقود بها أو ما يعادلها من عملات أخرى وحسب رغبة الشخص المخول، الاعتماد المستندي الالكتروني في نطاق تسديد ثمن البضاعة.[1]

أبقى القانون الباب مفتوحاً لكل تطور تقنى في مجال وسائل الدفع الالكتروني بحيث يستوعب أي وسائل دفع الكتروني جديدة حيث اعترف بهذه الوسائل الإلكترونية المستقبلية لتسديد أثمان السلع والخدمات التي تكون محلاً للتعاقد الالكتروني بشرط أن يتوفر فيها العناصر المطلوبة لإتمام الوفاء بالأموال، كذلك وضع القانون عدة قواعد تتعلق بالدفع الالكتروني وبأوامر هذا الدفع وبواجبات أطرافه وبكيفية إثباته، فبعد أن عرف الدفع الالكتروني واعتبره الوفاء بالأثمان للسلع والخدمات باستخدام وسائل الدفع الالكتروني المشار إليها، اعتبر القانون أن أوامر الدفع الالكتروني هي تلك التي تصدر عن الوسيط الالكتروني، وذلك ليستبعد من نطاق الدفع الالكتروني الدفع الذي يتم بواسطة الشخص المتعاقد بعيداً عن الوسائل التقنية التي تعمل تلقائياً بشكل مستقل عن المنشئ.

ومن ضمن القواعد الهامة التي حرص القانون على وضعها تلك التي اعتبرت أن أمر الدفع الالكتروني وبمجرد صدوره أصبح قطعياً وساري المفعول ولا يجوز الرجوع فيه وذلك بهدف تحقيق الاستقرار للمعاملات والتجارة الإلكترونية، فيجوز للمرسل إليه أو المستفيد من هذا الأمر أن يتصرف على هذا الأساس إلا إذا نص قانون خاص على غير ذلك صراحة استثناءاً من الأصل العام وهو عدم قابلية الرجوع في الأمر بالدفع الالكتروني.

وحرصاً من القانون على حفظ الدليل في عمليات الدفع الالكتروني فقد أوجب على منفذ أوامر الدفع الالكتروني أن يحتفظ في كشف داخلي لديه بكل العمليات التي تمت في الدفع الالكتروني بواسطة إحدى وسائل الدفع الالكتروني وذلك لمدة زمنية ترك تحديده ـا لكل مشرع وطني على أن تبدأ هذه المدة من تاريخ بدء العمليات التي تمت بحيث يمكن خلالها التأكيد من عملية الدفع ومن صحة ذلك، كذلك أوجب القانون على المنشئ أو

[1]– أ . د , محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.ص 178.

المرسل إليه الإبلاغ عن كل معلومة يكون من شأنها منع معرفة الغير للرقم أو الكود السري لوسيلة الدفع الالكتروني أو لطريقة استخدامها أو عن أي استخدام غير مشروع لها، كذلك رتب القانون أثراً قانونياً على الإبلاغ المشار إليه وهو عدم مسئولية المنشئ أو المرسل إليه عن أي قيد يتم على حسابهما منذ لحظة هذا الإبلاغ ما لم يثبت أن إهمال أي منهما الجسيم قد ساهم في حصول الاستخدام غير المشروع لأداة الدفع الالكتروني أو كان تصرفه منطوياً على غش، أيضاً ومن جهة أخرى فقد أوجب القانون على جهة الدفع الالكتروني (المنفذة لأوامر الدفع الالكتروني) وضع نظام أو برنامج يمكن المنشئ أو المرسل إليه من الإخطار في الحالات التي يتم فيها السرقة أو الفقد أو الضياع أو الاطلاع غير المشروع على طريقة استخدام وسيلة الدفع الالكتروني أو عن أي استخدام آخر غير مشروع لها وذلك في أي وقت دون التقيد بمواعيد محددة، كذلك أوجب القانون على جهة الدفع الالكتروني إيقاف العمل بأداة الدفع الالكتروني أو إلغاءها فور الإبلاغ بالحالات المذكورة، كما أوجب عليها اعتماد نظام أو برنامج معلوماتي يكون من شأنه تمكين المنشئ فوراً من معرفة قبول أو رفض الدفع الالكتروني وأسباب ذلك مال يتفق على خلاف ذلك.

وفيما يتعلق بقواعد إثبات الدفع الالكتروني فقد ألقى القانون على جهة الدفع الالكتروني عبء إثبات أن عملية الدفع قد تمت وسجلت بطريقة صحيحة وذلك إذا ما ثار نزاع حول صحة ذلك. كذلك فقد أعتبر القانون أن نفاذ العقد الذي يربط مصدر بطاقة الدفع الالكتروني بحاملها لا يكون إلا بعد استلام الحامل لها إذ أن العمل جرى على أن يتم التعاقد بفترة قبل استلام البطاقة أيضاً، واستكمالاً لقاعدة الإثبات بالوسائل التقنية الحديثة فقد قرر القانون أن جميع البيانات والمعلومات والتسجيلات المحفوظة على الدعامة الإلكترونية التي جرى عليها عملية الدفع الالكتروني بواسطة أدوات أو وسائل الدفع الالكتروني لها حجية في إثبات عملية الدفع الالكتروني.[1]

الفرع الثاني : وسائل الدفع الإلكتروني:

تطورت وسائل الدفع الالكتروني مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية، ويقصد ب وسائل الدفع الالكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الالكترونية، والشيكات الالكترونية، والبطاقات الذكية.

[1]- .أ . د، محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية، المرجع السابق، ص 178 وما بعدها.

أولا: البطاقات البنكية: أو البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف.

وتنقسم البطاقات الالكترونية إلى ثلاث أنواع هي:

1. بطاقات الدفع: تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناءا على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له .

2. 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.[1]

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

تصدر البطاقات البنكية من طرف مجوعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها:

- فيزا Visa internationale : تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958 عندما أصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية.

- ماستر كارد Master carde internationale : هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقاتها مقبولة لدى أكثر من 9,4مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200مليون دولار .[2]

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

2- د . يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، مرجع سبق ذكره، 2012.ص 22 وما بعدها

-أمريكان إكسبرس American Express : هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، وأهم البطاقات الصادرة عنها:

- ✓ إكسبرس الخضراء: تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية .
- ✓ إكسبرس الذهبية: تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية .
- ✓ إكسبرس الماسية: تصدر لحامليها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حامليها حساب لديها .[1]

- ديتر كلوب Diter Club : من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا، رغم صغر عدد حملة بطاقاتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل :

- ✓ بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء.
- ✓ بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال.
- ✓ بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران.

ثانيا: النقود الالكترونية : بعد ظهور البطاقات البنكية 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 يعرف باسم المحفظة الالكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل.

وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الالكتروني في صورتين :

[1] – أ.عمر سليمان الأشقر، دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2009ص 25.

- حامل النقد الالكتروني Le porte- monnaie électronique : يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة.

- النقد الافتراضي La monnaie virtuelle : عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الانترنت.

ثالثا: الشيكات الالكترونية : وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص يهما مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الالكتروني ، من البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات الالكترونية بنك بوسطن سيتي بنك.[1]

رابعا: البطاقات الذكية : تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية Smart Cards 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.[2]

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المندكس "Mondex Card" التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها:

- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل.

- سهولة إدارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة.

- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الالكترونية.

[1]– د . أحمد السيد لبيب ابراهيم، الدفع بالنقود الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2009.ص 49 وما بعدها.

2– أ.د.ثناء علي القباني، النقود البلاستيكية، الدار الجامعية، الاسكندرية مصر، 2006، ص 17 و ما بعدها.

- إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.

- يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.

خامسا: مزايا وعيوب وسائل الدفع

1. مزايا وسائل الدفع الالكتروني :

- 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 لفترت محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.[1]
- 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 1بليون دولار.

2. عيوب وسائل الدفع الالكتروني :

- بالنسبة لحاملها : من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمها يتم 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.
- بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

[1]– أ. د مصطفى كمال طه ،أ . وائل أنور بندق، وسائل الدفع الالكتروني، دار الفكر الجامعي، بلد النشر الإسكندرية، 2007 ص353.

خـــــاتمة:

من خلال ما درسنا يتبين لنا أن على المصارف التي تريد اللحاق بالتطور التكنولوجي وتحديث أعمالها وخدماتها لزيادة أرباحها وعملائها وجب عليها تبني التقنيات والوسائل الالكترونية الحديثة وتوفير جملة من الأسس والمتطلبات لمواكبة التطور الحاصل في عصرنا الحالي كتوفير البنية التحتية والقانونية وتعاون رجال المصارف مع رجال التكنولوجيا وغيرها ... لأن التطور التكنولوجي يخدم المصرف والعميل على حد سواء من ناحية التكاليف وسرعة الخدمات وسهولة الدفع وتنوع طرق السداد، ما يتماشى مقتضيات التجارة الالكترونية والمعاملات العصرية إلا أن هناك مخاطر تقف كعقبات في وجه المصارف الالكترونية كالأخطار التشغيلية، وأخطار الصيرفة الالكترونية وجرائم تبييض الأموال والقرصنة وغيرها...

لذلك على المصارف إدارة هذه المخاطر بطرق استراتيجيه وقانونية محنكة للحفاظ على أمن وحماية ذاتها أولا والعميل والاقتصاد الوطني ثانيا.

وفي الأخير نستنتج من دراستنا المتواضعة ما يلي:

النتائج:

- التطور التكنولوجي ساعد المصارف على تحسين إجراءات عملياتها.
- سرعة الخدمات المصرفية ويسرها على ما كانت عليه في النظام المصرفي التقليدي.
- وسائل دفع سهلة الاستخدام وقليلة التكلفة ساهمة في تحسين مستوى وانتشار التجارة الالكترونية.

التوصيات:

- على المصارف إدارة المخاطر المختلفة التي تتعرض لها بوضع طرق إستراتجية وقانونية للحد من هذه المخاطر.
- وضع جدار أمن وحماية للحفاظ على أمن المؤسسة والعميل على حد سواء.
- ضرورة وجود منهجية ونظام محدد لقياس ومراقبة المخاطر لدى كل بنك

المراجـــــع

الكتب باللغة العربية

- أ. احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، د ط، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان، سنة 2006.
- أ. د.محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 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، وسائل الدفع الالكتروني، د ط، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، سنة 2007
- أ.د. مصطفى كمال طه، عمليات البنوك، د ط، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر،سنة 2005
- أ.د.ثناء علي القباني، النقود البلاستيكية، د ط، الدار الجامعية، الإسكندرية مصرمنة 2006
- أ.عمر سليمان الأشقر، دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان الأردن، سنة 2009
- أ.محمد توفيق عبد الفتاح بطاح، اثر الحساب الجاري في العمليات المصرفية، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، سنة2003
- د . أحمد السيد لبيب إبراهيم، الدفع بالنقود الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، د ط، الإسكندرية مصر، سنة 2009 .
- د . يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة مصر، سنة 2012.
- سليمان ضيف الله الزبن، التحويل الالكتروني للأموال ومسؤولية البنوك القانونية، د ط، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2012

- محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن التوزيع، سنة 2009.
- ممدوح الجنبيهي، منير الجنيبهي، البنوك الالكترونية، د ط، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، سنة2005.
- ممدوح الجنبيهي، منير الجنيبهي، النقود الالكترونية،د ط، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، سنة2006.

الكتب باللغة الاجنبية :

- Judith Rochfeld, les nouveaux defis du commerce electronique, édition Alpha, Paris, 2011.

الرسائل الجامعية:

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

المواقع الالكترونية :

- http://www.aladalacenter.com

الفهـــــــرس

الإهـــــــــــداء..... I
الشكـــــــــــر..... II
الملخـــــــــص باللغة العربية..... III
الملخـــــــــص باللغة الأجنبية..... IV
المقدمـــــــــة..... أ
المبحث الأول: الأعمال المصرفية الالكترونية..... 1
المطلب الأول: العمل المصرفي الالكتروني..... 1
الفرع الأول: مفهوم العمل المصرفي الإلكتروني وبنيته الأساسية 1
الفرع الثاني: متطلبات العمل المصرفي الالكتروني و إطاره القانوني 3
الفرع الثالث: صعوبات العمل المصرفي الإلكتروني..... 10
المطلب الثاني: العمليات المصرفية الالكترونية..... 11
الفرع الأول: ماهية العمليات المصرفية الالكترونية 11
الفرع الثاني: مميزات العمليات المصرفية الالكترونية 20
الفرع الثالث: الإطار القانوني للعمليات المصرفية 21
المبحث الثاني: الخدمات المصرفية والدفع الالكتروني 22
المطلب الأول: الخدمات المصرفية الالكترونية..... 22
الفرع الأول: تعريف الخدمات الالكترونية و أصنافها..... 22
الفرع الثاني: متطلبات الخدمات المصرفية الالكترونية..... 29
المطلب الثاني: الدفع الالكتروني 32
الفرع الأول: ماهية الدفع الإلكتروني..... 32
الفرع الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني..... 34
الخاتمـــــــــة..... 39
المراجـــــــــع..... 40
الفهـــــــــرس..... 42