



الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية الإلكترونية

أ.م.د. علي شهاب احمد

كلية القلم الجامعة

Modern trends of electroning banking services

A.M.D. Ali Shehab Ahmed

Al-Qalam University College

مستخلص: تُعد الخدمات المصرفية الإلكترونية من الموضوعات الهامة التي لاقَت اهتماماً كبيراً من قبل المجتمع المصرفي في الآونة الأخيرة لما تتمتع به من مميزات جعلها تختلف عن الخدمات المصرفية التقليدية، وقد اتخذت المصارف خطوات حثيثة نحو التحول إلى هذا النوع من الخدمات وإشباع رغبات المستهلكين، ونتيجة للنمو المتسارع في تقنية المعلومات تمكن العملاء من الحصول على مختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية السريعة والسرية وباقل التكاليف المالية والجهد المبذول، ألا إن هذه الخدمات تواجه تحديات عديدة تتمثل في ضعف ثقة العملاء وأمن المعلومات المصرفية وما يصاحبها من مخاطر مصرفية تتمثل في الاختراق والقرصنة الإلكترونية. **الكلمات المفتاحية:** المصارف-الإلكترونية-الخدمات-التقنية-التحديات.

Abstract: Electronic banking services are one of the important topics that have received great attention by the banking community in recent times because of their advantages that make them differ from traditional banking services. Information technology enables customers to obtain various fast and confidential electronic banking services at the lowest financial costs and effort. However, these services face many challenges represented in the weakness of customer confidence and the security of banking information and the accompanying banking risks represented in hacking and electronic piracy. **keywords:** electronic-banks-services-technical-challenges.

المقدمة

أولاً- **التعريف بالموضوع** : يبرز دور الخدمات المصرفية الإلكترونية على ارباح البنوك من خلال دراسة اثر هذه الخدمات على المردود الايجابي في الربح للبنوك التجارية وقد طبقت الدراسات بهذا الخصوص على متغيرات تمثلت في سرعة تقديم الخدمات المصرفية , وانخفاض تشغيل تلك الخدمات اضافة الى جذب العملاء الجدد, فيما نرى نفس هذه الخدمات لها تأثير سلبي على ربحية البنوك على المدى القصير لما كان هناك قصور في التعامل مع تلك الخدمات لعدم انتشارها وعدم وجود كوادر تساعد على تقديم هذه الخدمة بشكل جيد وفعال .

ثانياً- **اهمية الموضوع** : تكمن أهمية البحث من أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية ذاتها والدور الذي تلعبه في النشاط المصرفي وتقديم مختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما تُعد من اهم مظاهر التقدم في تقديم هذه الخدمات والتوسع في استخدام وسائط الاتصال الحديثة والأترنت، اذ يحد من الإجراءات التقليدية والأعباء الإدارية والبيروقراطية المتبعة في العديد من المصارف التقليدية الذي يتنافى مع التزايد المستمر في المعاملات التجارية المحلية والدولية وظهور العديد من العقود التجارية الحديثة، لذا يتطلب مواكبة التطورات الدولية المتسارعة في هذا المجال لإمكانية الدخول في المنافسة الدولية وجذب المزيد من العملاء.

ثانياً- **إشكالية البحث**: تبرز إشكالية الموضوع في النقص التشريعي الذي ينظم نشاط المصارف الإلكترونية، ومدى استجابة المصارف للخدمات المصرفية الإلكترونية التي تُعد من أهم مفرزات التطور التقني، والاستعداد التقني والإداري لهذه المصارف لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وما مدى خضوع المصارف الإلكترونية لقوانين وأحكام المصارف التقليدية وخاصة لرقابة البنك المركزي.

ثالثاً- **أهداف البحث** : تتمثل أهداف البحث بما يأتي:

١- التعرف على أنواع وأشكال الخدمات المصرفية الحديثة واتجاهاتها.

٢- الوقوف على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه الخدمات المصرفية الحديثة.

٣- تسليط الضوء حول التطورات الحاصلة في النظام المصرفي، وتكوين فكرة عن هذه الخدمات.

رابعاً- منهجية البحث:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي لتناسبه مع طبيعة الموضوع، خاصة فيما يتعلق بتحديد الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية الإلكترونية والمفاهيم والمصطلحات القانونية المعتمدة.

خامساً- خطة البحث : لغرض جمع شتات الموضوع فقد اعتمدنا الخطة العلمية الآتية:

المبحث الأول: المصارف الإلكترونية وخدماتها المصرفية

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية والتحديات المصاحبة لها

المبحث الأول: المصارف الإلكترونية وخدماتها المصرفية

شهد الميدان المصرفي توسعاً كبيراً في التكنولوجيا المصرفية، يتمثل ابرز مظاهرها في انتشار المصارف الإلكترونية في السنوات الأخيرة، اذ شهدت توسعاً كبيراً في وسائل الاتصال التقنية الحديثة مما انعكس إيجاباً على ظهور هذا النوع من المصارف والتي تُعد اتجاهات مختلفة عن المصارف التقليدية والتي تساهم في دفع عجلة تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وتنوعها، ولغرض الإحاطة بالموضوع سوف نتناوله بالمطلبين الآتيين:

المطلب الأول: نشأة المصارف الإلكترونية والتعريف بخدماتها

في ظل التطور الهائل في تقنيات الاتصالات ووجود شبكة الأنترنت وزيادة أعداد مستخدميها، والتي حققت تبادلاً سريعاً وشاملاً للمعلومات والانسحاب السهل والسلس للبيانات واستثمارها في الأنشطة التجارية ضمن مفاهيم الأعمال والتجارة الإلكترونية ظهرت المصارف

الإلكترونية لتلبية حاجات العملاء من خلال تقديمها اتجاهاتها الحديثة وتقديم مختلف أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولغرض الإحاطة بالموضوع سوف نتناوله بالفرعين الآتيين:

الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تقدم الخدمات، فهناك المصارف التي ليست لها موقع جغرافي وغير موجودة على أرض الواقع وتسمى بالمصارف الافتراضية أو الإلكترونية، وهناك مصارف عادية تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى تقديم خدمات إلكترونية، ويستخدم تعبير المصارف الإلكترونية للدلالة على الأنشطة المالية والمصرفية التي تقدمها المصارف الإلكترونية، ويحصل عليها عملاء المصرف في أي زمان ومكان من خلال أجهزة الاتصال الإلكترونية المختلفة، وهي تعبير شامل لكافة الاتجاهات والمفاهيم الحديثة التي يمكن من خلالها ان تؤدي هذه المصارف خدماتها المصرفية بطريقة الكترونية حديثة وعن طريق الموقع الإلكتروني^(١)، ولها مسميات عديدة مثل (البنك على الخط-البنك المتري-البنك الإلكتروني عن بُعد)^(٢).

يقصد بالمصارف الإلكترونية " هي تلك المصارف التي تقدم خدماتها الكترونياً وعن بُعد من خلال شبكة معلومات المصرف الداخلية، إذ يوجد اتفاق عام على ان المصارف الإلكترونية تحقق العديد من المزايا لكل من المصارف والعملاء"^(٣).

وتعرف المصارف الإلكترونية وفقاً للمهمة التي يتم من خلالها تقديم خدماتها الإلكترونية على أنها "منافذ إلكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف وبدون عمالة بشرية"، أو هي عبارة عن بنوك تقدم الخدمات المصرفية المبتكرة التي يحتاجها العميل من خلال الإنترنت

(١) المادة(٤) من قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢. عرفت الموقع الإلكتروني على انه " الشخص الطبيعي أو المعنوي الحائز على بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني الذي يوقع على المستند الإلكتروني، ويوقع عن نفسه أو عن من ينيبه أو يمثله قانوناً".

(٢) Kimbrelly keglar ELectionic Banking : Security privacy and CRA Compliance 2North Caroling Lnstitute April 1998 P 428.

(٣) محمد عبدالفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، ط١، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٤، ص١٤.

وعلى مدار ٢٤ ساعة طول الأسبوع، من خلال جهاز الحاسوب الشخصي للمستخدم ومن دون عوائق^(١).

وعُرفت المصارف الإلكترونية على أنها "النظام الذي يتيح للعميل من الوصول إلى حساباته أو أي معلومات يرغب الحصول عليها، والحصول على مختلف المنتجات والخدمات المصرفية من خلال شبكة اتصالات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به"^(٢).

أما الصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أي من خلال الأنترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بُعد وخلال ٢٤ ساعة وكل أيام الأسبوع، وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل ودون التقاء مكاني بين العميل والمصرف^(٣).

الفرع الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية

الخدمات المصرفية الإلكترونية (E-banking) هي التواصل التلقائي والمباشر للعميل من خلال قنوات التواصل الإلكترونية، وتضمن هذه الخدمات المقدمة عن طريق الوسائل الإلكترونية^(٤) تمكين العملاء من الوصول للحسابات المصرفية والحصول عن الجديد بالخدمات المصرفية الإلكترونية، وتتم من خلال شبكة عامة أو خاصة، ومع تزايد العمليات والعقود الإلكترونية^(٥) التجارية أصبحت الحاجة كبيرة لنوعية جديدة من المصارف غير التقليدية تتجاوز

(١) صالح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن- دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان- الأردن، رسالة ماجستير، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، عمان، ٢٠١٦، ص ٢١.

(٢) شعبان فرج، العمليات المصرفية وإدارة المخاطر، جامعة البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ٢٠١٤، ص ٢٧.

(٣) مرزوق عاشور، معمورية صورية، عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر، بحث في المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة ورقلة، ٢٠٠٨، ص ٣.

(٤) المادة (٧/١) من قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢. والتي عرفت الوسائل الإلكترونية على أنها " أجهزة أو معدات أو أدوات كهربائية أو مغناطيسية أو صوتية أو كهرومغناطيسية أو أي وسائل أخرى مشابهة تُستخدم في إنشاء المعلومات ومعالجتها وتبادلها وتخزينها".

(٥) المادة (١١/١) من قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢. والتي عرفت العقد الإلكتروني على أنه " ارتباط الإيجاب الصادر من احد المتعاقدين بقبول الآخر على وجه يثبت اثره في المعقود عليه والذي يتم بوسيلة الكترونية".

نمط الأداء الاعتيادي، وتقديم خدمات للعملاء لا تتقيد بوقت وموقع جغرافي معين تتمثل في المصارف الإلكترونية التي ساهمت بشكل كبير وفعال في تقديم أنواع جديدة من الخدمات المصرفية، إذ شهدت ثورة أمدت القطاع المصرفي بأحدث الآليات مما جعلته أكثر مرونة وسلاسة وسهولة.

وعُرفت الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها " قنوات ومنافذ الكترونية تمثل المصرف وتقدم خدمات مصرفية للعملاء"^(١).

والخدمات المصرفية الإلكترونية عبارة عن إجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة حديثة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة، وتقتصر صلاحية الدخول إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية على المشاركين فيها، وفقاً لشروط الإثبات التي يحددها المصرف فقط، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً القدوم إلى المصرف^(٢).

أما المنتجات المصرفية فهي استفسارات عامة تتضمن الأرصدة- العمولات-الرسوم- تصفية الحسابات وغيرها من المنتجات ذات الصلة بالبطاقات الائتمانية كالفروض والودائع والرسائل " خطابات الضمان والاعتماد، والخدمة المصرفية هي " عبارة عن ما يقدمه المصرف في اطار نشاطه للطرف الثاني المتمثل في العميل لإشباع رغباته وحاجاته المختلفة"^(٣).

المطلب الثاني: صور المصارف الإلكترونية وخصائصها

نتيجة التقدم التقني الذي صاحبه التوسع في المعاملات التجارية وظهور عقود تجارية إلكترونية حديثة، ظهرت المصارف الإلكترونية باتجاهات حديثة في تقديم خدماتها الإلكترونية

(١) د. صالح بن سعد القحطاني، اثر تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية في تفضيلات عملاء البنوك في المملكة العربية السعودية، بحث منشور في مجلة الاقتصاد والمالية، العدد ١، ٢٠١٥، ص ١٠.

(٢) صالح الدين مفتاح سعد الباهي، مصدر سابق، ص ١٩.

(٣) هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، بحث منشور في مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، العدد ١، ٢٠١٧، ص ٣٨٨.

للعلاء مستقيدة من التطور التكنولوجي المتسارع، ولغرض الإحاطة بالموضوع سوف نتناول صور المصارف الإلكترونية مع بيان خصائصها من خلال الفرعين الآتيين:

الفرع الأول: صور المصارف الإلكترونية وسبل نجاحها

ان غالبية المصارف أنشأت مواقع الكترونية تُعد من قبيل الترويج والدعاية من خلال استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية التفاعلية مع العميل، لذا يبقى معيار تحديد صور المصارف الإلكترونية محل تساؤل، إذ ليس كل موقع لمصرف على شبكة الأنترنت يعني انه مصرف الكتروني، ألا ان هناك معيار يعتمد على نسبة اتصال العملاء بالمصارف فتُحدد صورها، فضلاً عن متطلبات تؤدي إلى نجاح عمل هذه المصارف، ولغرض الإحاطة بالموضوع سوف نتناوله بالنقطتين الآتيتين:

أولاً- صور المصارف الإلكترونية: تتمثل صور المصارف وفقاً لمعيار الاتصال مع العملاء بما يأتي:

١-الموقع التبادلي (Transactional): وهو المصرف الذي يقدم خدماته وأنشطته الإلكترونية في بيئة الكترونية تبادلية، إذ يسمح هذا النوع من المصارف للعميل بالوصول إلى حساباته المصرفية وأدارتها وأجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة المستحقات التي بذمته والحصول على الخدمات الاستعلامية وأجراء الحوالات بين حساباته داخل وخارج المصرف باستخدام الرقم السري أو البطاقة الممغنطة^(١).

٢-الموقع التفاعلي أو الاتصالي (Communicative): وهو المصرف الذي يسمح للعميل بنوع معين من التبادل الاتصالي بينه وبين عميله كالبريد الإلكتروني وتعديل معلومات الحسابات والقيود^(٢).

(١) هالة عبدلي، مصدر سابق، ص ٣٨٨.
(٢) زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، ط٤، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٣، ص ٢٢.

٣- الموقع المعلوماتي (Informational): وهو المصرف الذي يعتمد على الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، إذ يقدم المصرف من خلاله معلومات برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية وهو المستوى الأساسي للمصارف الإلكترونية^(١).

لا يشترط في بعض الدول خضوع المصارف الإلكترونية لرقابة البنك المركزي، إلا أن خضوع المصارف الإلكترونية لرقابة البنك المركزي في دول كثيرة يوفر الحماية اللازمة للعملاء من ما يقوم به المصرف من عمليات وخدمات مصرفية إلكترونية، وحماية أموالهم المودعة في المصرف، والتجنب من استخدامها في عمليات مريبة كعمليات غسل الأموال المنتشرة في الكثير من دول العالم التي لا يتوفر فيها أي قدر من الأشراف والرقابة على الخدمات المصرفية التي تقوم بها المصارف الإلكترونية والتقليدية، فضلاً عن ما يتمخض من عمليات غسل الأموال من إساءة لسمعة الدولة وما تتطوي على مخاطر مصرفية واقتصادية متنوعة، وإن المصارف الإلكترونية لا تخضع لذات القواعد القانونية الناظمة التي تخضع لها المصارف التقليدية، بل تخضع لقواعد وأحكام مختلفة تناسب طبيعتها الإلكترونية^(٢).

ألا أن المشرع العراقي منع استخدام كلمة "مصرف" أو مشتقاته فيما يتعلق بأي أعمال أو منتجات أو خدمات دون الحصول على ترخيص أو تصريح صادر من البنك المركزي العراقي^(٣).

ثانياً- سبل نجاح المصارف الإلكترونية: لكي تتمكن المصارف الإلكترونية من تقديم أفضل الخدمات للعملاء فلا بد من جملة من المقومات تتمثل بما يأتي:

١- الاطار القانوني: والذي يتمثل في تقديم اطار قانوني واضح ودقيق وفعال قادر على ضمان حقوق المصرف الإلكتروني من جهة وحقوق العميل من جهة ثانية.

(١) بشرى زايد، الخدمات المصرفية الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ٢٠١٥-٢٠١٦، الجزائر، ص ١٤.

(٢) بشرى زايد، مصدر سابق، ص ١٣.

(٣) المادة (٤/٣) من قانون المصارف العراقي رقم ٩٤ لسنة ٢٠٠٤.

٢- **البنى التحتية التقنية:** تُعد الاتصالات الحديثة والسريعة ذات السرية الآمنة هي العنصر الرئيس لضمان تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وضمان دخول سليم وآمن لعصر المعلومات، إذ تمثل أولى متطلبات المصارف الإلكترونية كونها تقدم خدماتها في بيئة إلكترونية، لذا يجب وجود شبكة إلكترونية مؤمنة وتؤمن الاتصال بكافة الجهات ذات العلاقة، وترتبط بشكل مناسب مع المصارف الأخرى وفقاً للأسس القياسية مع مراعاة التأمين عليها.

٣- **الاستمرارية:** من متطلبات الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية الإلكترونية عنصر الاستمرارية والتطور واقتحام الجديد والسرعة في الإنجاز، وإدخال الخدمات المصرفية إلى السوق العالمية، وعدم التوقف في إحدى مراحلها وارتباطها بخط وهدف واحد يبدأ بتقديم الخدمة وينتهي برضا العميل.

٤- **الكفاءة والتفاعل:** والتي تتمثل في زيادة وتطوير العنصر البشري من خلال التأهيل والتدريب والمعرفة التقنية والفنية القادرة على معالجة البيانات الإلكترونية المرتبطة بالأنشطة المصرفية الإلكترونية، والتعرف على الوضع القائم للقوى العاملة بصورة تفصيلية تمكن الإدارة من تحديد نقاط الضعف والعمل على تجاوزها ومعرفة نقاط القوة والعمل على تنميتها، والتفاعل من خلال القدرة من التعامل مع الجديد والتطور التقني والاكتشافات الحديثة وإمكانية التحكم في نشاط المصرف^(١).

٥- **الرقابة وسلامة العمل المصرفي:** وتتمثل في مجموعة من الإجراءات القانونية الهادفة إلى تطبيق القواعد والأحكام القانونية التي تنظم عمل ونشاط المصرف أثناء تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتي تساعد على الحفاظ على المؤسسة المصرفية وتوفير الحماية اللازمة لها ولعملائها ومتابعة تحسين الأداء وضمان صحة ومصداقية المعلومات المسجلة والحد من حدوث الغش والأخطاء وتنفيذ الخطط المبرمجة وحماية أصول الأطراف المتعاقدة من السرقة والاختلاس والقرصنة.

(١) زياد رمضان، محفوظ جودة، مصدر سابق، ص ٢٢.

الفرع الثاني: خصائص وسمات المصارف الإلكترونية

للخدمات المصرفية الإلكترونية خصائص وسمات تتميز بها عن الخدمات المصرفية التقليدية والتي يمكن إيجازها بالنقاط الآتية:

١- **أوقات العمل:** من أهم ما يميز المصارف الإلكترونية هو تقديم خدماتها دون تقيد بالوقت، إذ يتم التعامل من خلال وسط الكتروني لا يلزم التقيد بمواعيد محددة للعمل، ويتم العمل بشكل مستمر في أي وقت من الليل والنهار^(١).

٢- **انخفاض مستوى التكاليف:** المصرف الإلكتروني في اغلب الأحيان لا يحتاج إلى مقر، وإنما يمكنه التواجد من خلال موقع الكتروني على شبكة الأنترنت، وفي حالة وجود مقر له ممكن إنشاء فروع الكترونية تنتشر في دول العالم، بإمكان العملاء الاتصال به، وهذا يؤدي إلى انخفاض تكلفة العمليات المصرفية بالنسبة للمصرف والعميل في الوقت ذاته، فبالنسبة للعملاء فتكون الخدمات الإلكترونية بسيطة بلا مقابل أو مقابل بسيط جداً، أما المصرف فسوف توفر عليه التكاليف الباهظة التي يهدفها لغرض فتح مقر للمصرف أو فروع مصرفية جديدة في مناطق بعيدة بما يحتاجه من بنى تحتية تتمثل في المباني وتأثيرها وتعيين موظفين^(٢).

٣- **سرعة تقديم الخدمات:** فالخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت أو الهاتف تأخذ وقت أقصر بكثير من الذهاب للبنك والقيام بإجراءات وتنفيذ الحصول على أي خدمة مصرفية، إذ ان تجاهل شبكة الإنترنت لعامل الوقت يُعد ميزة تجارية حقيقية للمؤسسات والهيئات التي اختارت هذا الفضاء العالمي كأداة للاتصال والتبادل والتعريف بمنتجاتها، فالإنترنت تسمح بالظهور الدائم والمتواصل للمعلومات غير مهمة بتعاقب الليل والنهار في كل يوم وعلى مدار السنة بغير انقطاع، والاتصال بالمؤسسة لا يقتصر على أوقات العمل ولا غياب الموظفين،

(١) بشرى زابدي، مصدر سابق، ص ١٣.

(٢) د. بلال عبدالمطلب بدوي، البنوك الإلكترونية- ماهيتها - معاملاتها والمشاكل التي تثيرها، بحث منشور في مجلة جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية الشريعة والقانون - غرفة تجارة وصناعة دبي، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، المجلد الخامس، ٢٠٠٣، ص ١٩٤.

ويسمح باتصال المعلومة بسرعة فائقة وفي أي وقت من الزمن، ويقرب المسافات الشاسعة بين المؤسسات المصرفية وعمالها^(١).

٤-سهولة المقارنة والتحليل: كون جميع المعلومات الشخصية والمصرفية تحفظ إلكترونياً، فإن عملية إرسالها في حالة طلبها، أسهل بكثير من استرجاعها وعمل المقارنة والتحليل واستخراج النتائج آلياً أو عملها يدوياً^(٢).

٥-سهولة دخول الصناعة المصرفية: تتميز الصناعة المصرفية بطبيعة ديناميكية تجعلها قابلة للتطور والتحديث بحكم البيئة التنافسية بين المصارف للحصول على أكبر عدد من العملاء بهدف تحقيق أعلى معدلات الربح، ويكون الدخول إلى الصناعة المصرفية أسهل وأقل تكلفة، كونها خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية مما يؤدي إلى تقليل المصاريف التشغيلية، وتعمل على تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة^(٣).

٦-سهولة تنظيم الأعمال المصرفية: كون المعلومات محفوظة إلكترونياً وأعداد الموظفين قليلة عادة، والهيكلة تكون على نحو أسهل في المصارف الإلكترونية منها في التقليدية^(٤).

٧-تعدد خيارات العملاء: من خلال الدخول إلى المواقع الإلكترونية لمصارف الإنترنت، ومقارنة بأسعار الفائدة واختيار الأفضل والمناسب، وهذا لا يحدث إلا من خلال الزيارة الفعلية للبنوك

(١)Gean-Paul Aimetti ; « L'Internet et la vente » ; Les éditions d'organisation ; Paris, 2005, p51.

(٢) بشرى زابدي، مصدر سابق، ص ١٣.

(٣) أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، ع ١١، ٢٠٠٧، ص ١٩٧. زياد رمضان، محفوظ جودة، مصدر سابق، ص ٢٢.

(٤) عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك- دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر، ٢٠١٢، ص ٢٣٠.

التقليدية، وزيادة القدرة التنافسية^(١) بين المصارف لتقديم افضل الخدمات المصرفية الإلكترونية^(٢).

٨- تسويق المنتجات المصرفية : إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج حدود الدولة، لما تتوفر من خدمات الإنترنت^(٣).

٩- غياب الحدود الجغرافية: أي اختصار الحدود الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية بين الدول، لا يعتمد نشاط وعمل وإدارة الإنترنت ومواقعها على البُعد الجغرافي والمكاني، إذ يرتبط بمسألة غياب الحدود الجغرافية في عالم الإنترنت، وغالبية العناوين على شبكة الإنترنت تمثل المواقع الافتراضية للمصارف التي لا ترتبط بموقع جغرافي محدد يرتبط بدولة معينة، إضافة إلى أن العناوين في الحقيقة ليست عناوين أمكنة مادية وإنما مجرد عناوين رقمية افتراضية على الشبكة^(٤).

١٠- نافذة إعلامية: يُعد تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية نافذة إعلامية لتعزيز مبدأ الشفافية، من خلال التعريف بهذه المصارف والترويج لخدماتها والأعلام بنشأة المصرف وتحديد المركز المالي والقانوني له والوقوف على البيانات والمؤشرات الإحصائية ووضعها تحت تصرف العملاء^(٥).

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية والتحديات المصاحبة لها: تقدم المصارف الإلكترونية خدماتها المصرفية عن طريق شبكة الإنترنت، وبإمكان العملاء والتجار الحصول على هذه الخدمات الناتجة عن الخاصية اللامادية لمحلها في أي مكان في العالم تتوافر فيه

(١) القدرة التنافسية هي مجموعة من المهارات والتكنولوجيات والموارد والقدرات التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها لتحقيق هدفين يتمثل الأول في إنتاج قيم ومنافع للعملاء أعلى مما يحققه المنافسون، أما الثاني فهو تأكيد حالة من التميز والاختلاف مع الجهات المنافسة. وللمزيد انظر: د. صالح بن سعد القحطاني، مصدر سابق، ص ١٠.

(٢) زياد رمضان، محفوظ جودة، مصدر سابق، ص ٢٢، بشرى زابدي، مصدر سابق، ص ١٣.

(٣) صالح الدين مفتاح سعد الباهي، مصدر سابق، ص ٢٣.

(٤) منظمة الأمم المتحدة، المجلس الاقتصادي والاجتماعي "منازعات التجارة الإلكترونية"، اجتماع فريق خبراء بشأن تسيير التجارة والتجارة الإلكترونية، بيروت، ٢٠١١، ص ١١.

(٥) بشرى زابدي، مصدر سابق، ص ١٨.

خدمة الأنترنت، ألا ان هذه الخدمات تواجه تحديات ومخاطر مختلفة، ولغرض الإحاطة بالموضوع سوف نتناوله بالمطلبين الآتيين:

المطلب الأول: الخدمات المصرفية

إن أبرز ما تقدمه الصيرفة الإلكترونية لعملائها هو إتاحة وسائل الدفع الإلكترونية من خلال نظام الدفع الإلكتروني، الذي يشير بشكل عام إلى شبكات الاتصالات بمختلف أنواعها، والتي تتضمن تبادل مختلف وسائل الدفع الإلكترونية لأداء مختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية وإبرام الصفقات والعمليات التجارية، ولغرض الإحاطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية فسوف نتناولها بالفروع الآتية:

الفرع الأول: وسائل الدفع الإلكترونية

تلجأ المصارف الإلكترونية إلى استخدام وسائل الكترونية متنوعة تحمل مزايا مختلفة وعديدة يقدمها المصرف للعميل بهدف جذبه والاحتفاظ به وضمان عودته مره أخرى، وتتكون أهم وسائل الدفع الإلكترونية بمجموعة من البطاقات البنكية^(١). وتُقسم إلى ثلاثة أنواع وكما يأتي :

أولاً- **بطاقات السحب**: تتاسب هذه البطاقات العملاء الراغبون بالتزود بالسيولة، اذ تمنحهم إمكانية سحب النقود وتكون على ثلاثة أنواع وكما يأتي:

١- **بطاقات السحب غير المتعدية**: وهي التي تسمح بسحب النقود الإلكترونية من شبكة المصرف المصدر فقط.

٢- **بطاقات السحب الوطنية**: وتسمح بسحب النقود الإلكترونية من كافة مكائن الصراف الآلي للمصارف المحلية التي قبلت بذلك.

(١) البطاقة البنكية وتسمى بـ "البطاقة البلاستيكية" وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته وأداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة. وللمزيد انظر: عصام عمر أحمد مندور، البنوك الوضعية والشرعية، ط٢، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠١٣، ص ١٤.

٣-بطاقات السحب الدولية: وتسمح بسحب النقود الإلكترونية من خارج البلاد لدى مكائن الصراف الآلي للمصارف الأجنبية التي قبلت بذلك^(١).

وتسمى هذه البطاقات بأسماء المعادن الثمينة مثل البطاقات (الذهبية-الفضية-الماضية أو البلاطينية) وتكون على ثلاثة أشكال وكما يأتي :

١-البطاقة العادية أو الفضية: هي بطاقة تمنح لحاملها حداً معيناً من الائتمان^(٢)، أي في حدود ائتمانية منخفضة نسبياً، وتُمنح لجميع العملاء عندما يتوفر لديهم الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة، وتوفر للعملاء جميع أنواع الخدمات المقدمة كالشراء من التجار والسحب النقدي من المصارف والسحب الآلي^(٣).

ب-البطاقة الذهبية: يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية المجانية كالتأمين ضد الحوادث والحصول على استشارات طبية وقانونية وإصدار بطاقة بدل ضائع مجاناً وخصم فندقي وإيجاري وشيكات سفر أو ائتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض^(٤)، مثل (VISA)، ولا تُمنح هذه البطاقة إلا للعملاء والزبائن المليئين، وتكون رسوم هذه الاشتراكات اعلى من رسوم البطاقات العادية^(٥).

ج- البطاقة البلاطينية: وهذا النوع من البطاقات لا يختلف عن البطاقة السابقة إلا من ناحية الاختلاف في الرسوم "بدل الاشتراك السنوي"، إذ يتغير تبعاً لمستوى البطاقة ويكون اعلى في هذا النوع "البلاطين"، ويتمتع حاملها بائتمان غير محدد بسقف معين، ولا تُمنح إلا للعملاء الذين يتمتعون بقدرات مالية عالية^(٦).

(١) عبدالباسط وفاء، سوق النقود الإلكترونية- الفرص- المخاطر-الآفاق، دار هاني للطباعة والنشر، سوريا، ٢٠٠٣، ص ٢٠.

(٢) جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، كلية الدراسات القانونية العليا، عمان، ٢٠٠٥، ص ١٥.

(٣) وائل الدبيسي، البطاقات المصرفية، منشورات الصادر، ٢٠٠٤، ص ٣٨.

(٤) انس العلي، النظام القانوني لبطاقات الائتمان، ط١، منشورات الحلبي، ٢٠٠٥، ص ٦١.

(٥) جلال عايد الشورة، مصدر سابق، ص ١٥.

(٦) خالد إبراهيم التلاحمة، التشريعات المالية والمصرفية من الوجهتين النظرية والعملية، ط١، دار الأسراء للنشر، ٢٠٠٤، ص ١٧٦.

ثانياً-البطاقة حسب الاستخدام: بطاقة السحب تستعمل في سحب مبالغ مالية من شبائيك البنوك الإلكترونية المتمثلة في أجهزة السحب الآلي (ATM) المعروضة في الواجهة الخارجية لوكالة البنك الميسرة من قبل شركة البطاقات الائتمانية، وهذا النوع من وسائل الدفع الإلكترونية له عرض كبير من طرف المصارف التجارية العامة والخاصة، مقابل الطلب من قبل عملائها ويرتبط نجاحه بتوافر السيولة في أجهزة السحب الآلي وتحديد السقف المالي للمبالغ المسحوبة بالبطاقة^(١). وتكون على شكلين:

١-بطاقة الائتمان العادية: وهي النوع الأغلب ويستخدم في الشراء من التجار والحصول على الخدمات والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة^(٢).

٢-بطاقة السحب النقدي الإلكتروني: وتستخدم فقط في عملية سحب النقود، إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي، والتي تزود المصارف المشتركة في عضوية البطاقة، ويتم تحويل البيانات على هذا الشريط في مسارات أفقية ثلاثة، ويتم الدفع بهذه البطاقة اعتماداً على بيانات الشريط الممغنط من خلال قراءة المعلومات المخزونة عليه بواسطة أجهزة (P.O.S)، وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية وهي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الدولة في مصرف المصدر للبطاقة وبالعملة المحلية، أما النوع الآخر وهو الأكثر انتشاراً فهو الذي يستخدم في جميع أنحاء العالم وبكل العملات^(٣).

ثالثاً-بطاقة ضمان الشيك: بمقتضاها يتعهد المصرف مصدر هذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يحررها العميل من هذا المصرف، وذلك وفقاً لشروط إصدار

(١) Les moyen de paiement, Jean -Pierre Toernig Presses Universitaires de France, 1999, p39.
(٢) رابح عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية، بحث منشور في مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، ٨٤، ٢٠١٢، ص ١٦.

(٣) ممدوح محمد الرشيدات، التشريعات المالية والمصرفية في الاردن، ط٢، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٥ ص ٢١٢.

البطاقة، وتحتوي هذه البطاقة على اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في شكل شيك يحرره العميل^(١).

الفرع الثاني: النقود الإلكترونية

النقود الإلكترونية^(٢) هي قيمة نقدية مدفوعة مقدماً ومخزونه على بطاقة بلاستيكية ذكية أو في محفظة الكترونية افتراضية حسب مجال استخدامها، وتستخدم من خلال شبكة الأنترنت في التعامل التجاري الإلكتروني ولتسوية المعاملات المالية أو شراء السلع والخدمات التجارية، وتتمتع بخصائص تجعلها سهلة التعامل، ويتم إصدارها من قبل مؤسسات ائتمانية التي تلتزم برد قيمتها عند الطلب، وتؤدي النقود الإلكترونية دوراً هاماً في تطوير الأنشطة التجارية ولا سيما التجارة الإلكترونية^(٣). وهناك تقسيمات عديدة للنقود الإلكترونية من حيث متابعتها والرقابة عليها وكما يأتي:

١- **نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها:** تحتوي على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل ثم الاستمرار في متابعة حركة النقود داخل النظام الإلكتروني حتى يتم تمييزها في نهاية المطاف.

٢- **نقود إلكترونية غير اسمية:** تستخدم كالأوراق النقدية من حيث كونها وثيقة الصلة بمن يتعامل بها، فلا تترك وراءها أثر يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه النقود^(٤).

(١) مصطفى طويطي، وسائل الدفع الإلكتروني- دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، ع٩، ٢٠١٣، ص٥٧.

(٢) لقد استخدمت مصطلحات عديدة للتعبير عن النقود الإلكترونية مثل " النقود الرقمية-العملة الرقمية-النقدية الإلكترونية-العملة الافتراضية) وهذه المصطلحات تشير إلى مفهوم واحد وهو النقود الإلكترونية، وقد اختلفت تعريف النقود الإلكترونية، فعلى مستوى التشريع فلم يضع المشرع العراقي تعريفاً للنقود الإلكترونية أو حتى مصطلح النقود بشكل عام وترك التعريف للفقه والقضاء. وللمزيد انظر: د. ايسر عصام داوود سليمان، التنظيم القانوني للنقود الإلكترونية-دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، مصر، المحلة الكبرى، ٢٠١٧، ص١٧.

(٣) بسام أحمد الزلمي، دور النقود الإلكترونية في غسل الأموال، بحث منشور في مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٦، ع١٤، ٢٠١٠، ص٥٤٧.

(٤) سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في البنوك والتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، ٢٠٠٥، ص١٢٨.

٣- نقود إلكترونية عن طريق الشبكة: وهي نقود رقمية يتم سحبها من مصرف، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وبالضغط على الفأرة "الموس" الشخصية لهذا الجهاز ترسل النقود الرقمية عبر الأنترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قدرًا كبيراً من الأمان والسرية، فهي نقود حقيقية ولكنها رقمية وليست مادية وتتطلب معظم الأنظمة المطروحة حالياً والتي تستخدم في هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد إلكترونياً بالمصدر للتأكد من سلامة النقود المتداولة، وهو ما يقلل من احتمالات الغش والتزوير^(١).

٤- نقود إلكترونية خارج الشبكة: تتم التعاملات دون الحاجة للاتصال مباشرة بالمصدر فهي تتخذ عادة صورة بطاقة بحوزه المستهلك وتتضمن مؤشراً يظهر له التغييرات التي تطرأ على قيمتها المخزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي وهي تثير بعض المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج^(٢).

الفرع الثالث: الشيكات الإلكترونية

وهو عبارة عن رسالة "وثيقة" الكترونية مؤمنة وموثقة تحتوي على جملة بيانات مثل "رقم الصك-اسم الدافع-اسم المصرف-رقم حساب الدافع-اسم المستفيد-المبلغ الذي يتم دفعه - وحدة العملة المستخدمة-تاريخ الصلاحية-التوقيع الإلكتروني" يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك لكي يعتمده ويقوم بتقديمه للمصرف الذي يعمل عبر الأنترنت، فيقوم المصرف بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامله، ثم الغائه وأعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك ليكون دليلاً على انه تم صرف الشيك فعلاً، كما يمكن للمستلم التأكد إلكترونياً بتحويل المبلغ لحسابه^(٣).

(١) د. ايسر عصام داوود سليمان، مصدر سابق، ص ١٨.

(٢) عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، ٢٠٠٩، ص ٥١.

(٣) د. عبدالله بن سلمان بن عبدالعزيز الباحث، النقود الافتراضية مفهومها وأنواعها وآثارها الاقتصادية، بحث منشور في المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١٧، ١، القاهرة، ٢٠١٧، ص ١٩.

وهو عبارة عن وثيقة الكترونية تحمل التزاماً قانونياً، ويحمل البيانات الأساسية، ويكتب بطريقة الكترونية ويوقع الكترونياً. كما يعرف الشيك الإلكتروني على أنه الانعكاس لذات ورقة الشيك التي تتم عبر نظام تقني آمن الذي يتضمن معايير الحماية والأمان من خلال استخدام التوقيع الرقمي المشفر، وهذه الشيكات تمتاز بالخصائص الآتية:

١- لا يتم تحميل الشيكات الإلكترونية بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات العادية.

٢- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في مدة قصيرة مقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول.

٣- تتيح الشيكات الإلكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد كالسرقة والضياع، والتأخر... الخ^(١).

الفرع الرابع: التحويلات المالية الإلكترونية

وهو عملية منح ترخيص لمصرف ما، للقيام بعمليات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب مصرفي إلى حساب آخر إلكترونياً عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر عوضاً من استخدام الأوراق. وتؤدي هذه الخدمة الدور التقليدي لغرض المقاصة ولكن بشكل أسرع وبدرجة عالية من الكفاءة ويهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف بما يكفل تقديم خدمات أفضل كما يعطي للبنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية، إذ سوف يتيح للبنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي للأموال عبر الحسابات الجارية، وتسوية المدفوعات التي تتم عم طريق شبكة المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات^(٢).

الفرع الخامس: قنوات التوزيع الإلكترونية

(١) نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية (الأفاق والتوصيات)، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ٢٠٠٤، ص ١٢.

(٢) معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر، ٢٠١٢، ص ١٢.

تقدم هذه القنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية الآتية:

١- خدمة الصراف الآلي (M AT)^(١): هو جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً تلبي العديد من الحاجات المصرفية للعملاء^(٢).

وبطاقة الصرف الآلي تخول صاحبها إمكانية سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه من خلال أجهزة خاصة، وهذا النظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غير الرسمية من عطل وإجازات وعلى مدار الساعة. والهدف من وجود هذه الخدمة التسهيل على العملاء وتوفير احتياجاتهم من النقود المودعة لدى المصرف من قبل العميل^(٣).

٢- الانترنت المصرفي: إن نظام الإنترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى المصارف أو على مستوى العملاء الذين يملكون خطوط الإنترنت، وتتعدد أشكاله وكما يأتي:

أ- القيام بتزويد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم.

ب- نشر شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.

ج- بيان كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للعملاء، وأن لهذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية، إذ يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية

(١) تقوم المصارف بنشر أجهزة الصراف الآلي في الأماكن العامة كافة، لكي تسهل عملية الحصول على النقد من قبل العملاء ومن أي صراف آلي حتى وان لم يكن تابعاً لمصرف العميل ذاته ومن أي دولة حتى وان لم تكن دولة فتح الحساب، كما ان الصراف الآلي يوفر خدمات أخرى للعميل تتمثل في إمكانية الاطلاع على الرصيد والكشف بأخر ١٠ حركات، وإمكانية تغيير الرقم السري للبطاقة واستخدام الصراف كوسيلة للدعاية والإعلان عن خدمات المصرف، لذا لجأت المصارف إلى إيجاد طرق بسيطة وأمنة للحصول على النقود دون اللجوء إلى حمل المبالغ النقدية التي تأخذ حيز ووزن وعرضة للضياع

(٢) خالد أمين عبدالله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، ط١، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٦، ص٢٠٧. د. صالح بن سعد القحطاني، مصدر سابق، ص ١٦.

(٣) يقوم العميل بإدخال البطاقة في فتحة خاصة في الجهاز ثم إدخال رقمه السري وتحديد المبلغ المطلوب سحبه بالتحديد على لوحة مفاتيح الجهاز فيقوم الجهاز بعدها بصرف المبلغ ألياً وإعادة البطاقة له، ويُسجل هذا المبلغ من الجانب المدين من حساب العميل مباشرة. وللمزيد انظر: ثناء احمد محمد المغربي، الوجهة القانونية لبطاقة الائتمان، بحث مقدم إلى مؤتمر الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية الشريعة والقانون، ٢٠٠٣، ص٩٤٨.

للمصرف، بما يمكن من تقديم الخدمة المطلوبة. كما أدى تقديم هذه الخدمة إلى الحد من الاستعمال الورقي للمعاملات، والحد من فتح فروع للمصارف^(١).

٣- نقاط البيع الإلكترونية (OS P): وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف طبيعتها وأنشطتها، ويستخدم العميل البطاقات البنكية بأنواعها للقيام بأداء المدفوعات العائدة له من خلال الخصم من حسابه إلكترونياً^(٢).

ونرى بان التكنولوجيا المصرفية الحديثة هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آليات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة تتناسب مع التطور العالمي في مجال تقديم الخدمات المصرفية الحديثة، والتي تتمثل في تكنولوجيا الصناعة المصرفية، مثل الحاسبات وآلات عد النقود وشاشات عرض العملات، ووسائل الربط والاتصال والتسويق والإدارة والترويج وتقديم البيانات اللازمة.

المطلب الثاني: تحديات الخدمات الإلكترونية

هناك جملة من والتحديات التي تقف أمام توسع الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتي تتمثل بالاتي:

الفرع الأول: التحديات القانونية والمالية

تتمثل هذه التحديات في نقص التشريعات التي تنظم نشاط المصارف الإلكترونية وانتهاك القوانين أو القواعد المقررة وتحدي يتمثل في مدى قبول القانون للتعاقد الإلكتروني ووسائل المعلومات وآلية احتساب الضرائب والتي يمكن إيجازها بما يأتي:

أولاً- صحة النقود: صعوبة التحقق من صحة النقود الإلكترونية وعدم قبولها أو عدم الاعتراف بها في بعض الدول^(١).

(١) نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ط١، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ٢٠١٤، ص٢٣٦.

(٢) سليمة عبدالله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة باتنة، الجزائر، ٢٠٠٩، ص١٠٢.

ثانياً-عدم توفر الحماية الكافية للمستهلكين: وتكمن في عدم التحديد الدقيق للحقوق والواجبات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، والجهل بالاتفاقيات الدولية المتعلقة بالعمليات المصرفية الإلكترونية^(٢).

ثالثاً-صعوبة الإثبات: أذ أن إدخال بعض عمليات الأداء الإلكترونية يسقط الإثبات المكتوب بواسطة المستندات الورقية، وعليه فأن تحدييدات الأثبات لها جانبين:

١-أثبات شخصية العميل: إن التعبير عن الإدارة من طرف صاحب البطاقة يتم بطريقتين:

أ- بوضع التوقيع على فاتورة معدة من طرف التاجر بواسطة جهاز مسلم من طرف المصدر للبطاقة ففي هذه الحالة تكون وسيلة الإثبات كتابية، والتوقيع الإلكتروني هو علامة شخصية تتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو أصوات أو غيرها وله طابع متفرد يدل على نسبته إلى الموقع ويكون معتمداً من جهة التصديق^(٣).

ب- أن يعبر عن إمضاءه في شكل إمضاء آلي وهو تشكيل رقم سري على آلة الحاسوب .

٢-صحة محتوى العمليات: لقد تمكن الأداء الإلكتروني من إلغاء المستندات المكتوبة بخلاف وسائل الدفع التقليدية كالشيك والأثر الوحيد عند هذه المعاملات هي التسجيل على الشريط الممغنط لحاسوب البنك أو المتعاملين أو بذاكرة البطاقة من جهة والوصل الصادر عن التجهيز الآلي لدى البنك من جهة أخرى^(٤) .

ونلاحظ ان المشرع العراقي عدّ التوقيع حجة في الأثبات إذا روعي في أنشائه الشروط

الآتية:

١- ان يرتبط التوقيع الإلكتروني بالموقع وحده دون غيره .

(١) هالة عبدلي، مصدر سابق، ص ٣٩١.

(٢) شعبان فرج، مصدر سابق، ص ٧٦.

(٣) المادة (٤) من قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢.

(٤) هالة عبدلي، مصدر سابق، ص ٣٩١.

٢- ان يكون الوسيط الإلكتروني تحت سيطرة الموقع وحده دون غيره^(١).

٣- ان يكون أي تعديل أو تبديل في التوقيع الإلكتروني قابلاً للكشف.

٤- ان ينشأ وفقاً للإجراءات التي تتخذها الوزارة بتعليمات يصدرها الوزير^(٢).

رابعاً- تحديات رقابية: تتمثل في تحديد المصارف التي يمكن لها ان تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية، سواء أكانت التابعة للقطاع العام أو الخاص، ومدى انتهاكها لامتياز البنوك المركزية وقانون الصرف، وسبل تحديد الجهة الرقابية التي تحدد مدى صحة وكفاءة أنظمة هذه المصارف، وتحديات تتمثل في تحديد نجاح أو فشل بعض الأنظمة المعتمدة، مما يترتب من انعكاس سلبي على توجيه السياسة النقدية للدولة.

رابعاً- تحديات مصرفية ومالية: تتمثل في مشكلة معيار تقييم العملة المحلة بالأجنبية من حيث التعامل والصرف أو آليات تنظيم الإصدار وعدم تحديد المعايير الموضوعية للسوق، وآثار تبديل العملات الوطنية السلبية وما تلحقه من خسائر مالية ضخمة من جراء استخدام النقود الإلكترونية خارج حدود الدولة من خلال تبني نظام الاقتصاد المفتوح وتحويل العملة الوطنية إلى عملة دولة أجنبية يجري فيها التعامل التجاري وما يصاحبها من مخاطر الائتمان وسعر الفائدة وتحديات ومخاطر السوق والتغيرات المالية المفاجئة وزيادة حدتها، واستعمال قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وإخفاق بعضهم في الوفاء وتسديد التزاماتهم النقدية^(٣)

الفرع الثاني: تحديات الحماية للعمليات المصرفية

تفاقمت المشكلة الأمنية في الفترة الأخيرة، وذلك لاعتماد جميع الأعمال المصرفية على مفردات المكننة من حواسيب ومعلومات وخطوط اتصال، وأصبحت هذه المفردات تتعرض

(١) المادة (٤) من قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢. عرفت الوسيط الإلكتروني على انه " برنامج الحاسوب أو أي وسيلة الكترونية أخرى تستخدم من اجل تنفيذ أجراء أو الاستجابة لإجراء بقصد إنشاء أو إرسال أو تسلّم معلومات.

(٢) المادة (١/٥-٣-٤) من قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢.

(٣) عبدالباسط وفاء، مصدر سابق، ص ٨٣.

لأخطار يصعب على النظام الأمني التنبؤ بها وإحصائها للوقوف تجاهها، لاختلاف إجراءات حماية كل خطر^(١).

وأصبحت مسألة ضمان أمن الحاسوب تُعد من القضايا التي تشغل اهتمام المسؤولين الأمنيين والسياسيين والاقتصاديين والقانونيين في مختلف الدول^(٢). وتشمل الحماية جانبين أساسيين هما الحماية الأساسية والحماية التشغيلية وكما يأتي:

١- **الحماية الأساسية:** وتتعلق بحماية المصرف أو المشاريع التقليدية وصون مراكزها من أية اعتداءات من خلال تصميم أبنية على شكل ملائم ونصب كاميرات في كل منطقة حساسة وإعدادات التفتيش، اذ يجعل المعلومات الخاصة بالزبون من قبل الاسم وكلمة المرور بأمن من وقوعها في يد أشخاص آخرين. وحماية الحاسوب المركزي الذي يخزن المعلومات المتعلقة بالخدمات عبر الإنترنت ووسائل توصل الحاسوب المركزي الذي يخزن المعلومات المتعلقة بالخدمات عبر الإنترنت، وإيصال هذا الحاسوب بنظم حماية مشفرة تضمن سرية المعلومات بين المصدر الخارجي والحاسوب المركزي.

٢- **الحماية التشغيلية:** وهي الحماية التي ترافق سير العمليات بشكل مباشر ويشمل ثلاث حلقات رئيسة تتمثل في حماية أنظمة المصرف وتأمين إمكانية الدخول ونقل المعلومات والنفذ للمصرف بأمان، وحماية المعلومات أثناء نقلها بين المستخدم والمصرف، وما يتطلب من تقنيات وتشفير، وحماية المستخدم المستفيد من الخدمة كي تكتمل منظومة الحماية^(٣).

الفرع الثالث: تحديات التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية

(١) علاء عبد الرزاق السالمي، رياض حامد الدباغ، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل، عمان، ٢٠٠٠، ص ٢٥١
(٢) وضعت الدوائر الأمنية معايير لتصنيف درجات ومستويات أمن الحواسيب وتشمل ما يأتي: ١-درجة سرية وأمنية المعلومات، ٢-الصعوبة في استرجاع المعلومات، ٣-التكاليف المستثمرة في الأجهزة والبرمجيات وجميع البيانات. ٤- أهمية الأنظمة والتطبيقات المنفذة ودرجة الاعتماد عليها. ٥-أسلوب تناقل المعلومات ضمن منظومة الحاسوب ونوعية الشبكات المستخدمة. وللمزيد انظر:

Bruno Marin et Yves- Michel Marti, L'intelligence économique : comment donner de la valeur concurrentielle à l'information, 2eme édition, Organisation, paris, 2001 p138.

(٣) جورج نهاد أبو جريش، عثمان يوسف رشوان، المدخل إلى مصارف الإنترنت، اتحاد المصارف العربية، بيروت، ٢٠٠٤، ص ٩٨.

تُعد التكنولوجيا الحديثة تحدياً في مجال الأعمال الإلكترونية وإدارة مشاريع المعلوماتية، وهي على بُعدين:

البُعد الأول- البنى التحتية: وتتمثل في مدى توطين وتمكين التكنولوجيا في القطاع المصرفي والتحديات الاستراتيجية للتقنية وسلامة التعاملات ومتطلباتها.

البُعد الثاني- تحديات التميز والاستمرارية والتوافر والقدرة التنافسية: وهو تحدٍ على صلة بالأعمال أو على نحو أدق بمفهوم تطوير الأعمال، وأهم تحدياته التقنية مشكلة الاعتماد على التكنولوجيا، وهي تتعلق بالمتطلبات الخدمية من خلال استخدام الشبكات والبرامج أثناء عملية نقل التدفق أو تيار الحزمة المتدفقة من المصدر إلى المكان المقصود، والذي قد يشوبه احتمال خسارة الحزمة والتأخير في الوصول وجودة خدمة الإرسال، نتيجة لجملة من العوامل:

أولاً-العوامل الفنية: وتتضمن الموثوقية والفاعلية والقابلية لصيانة النظام، والانتظار والازدحام وجودة الإرسال.

ثانياً-العوامل الإنسانية: وتتضمن ثبات جودة الخدمة وجاهزية خطوط الهاتف وأرقام الانتظار ومعلومات المشترك وثبات النظام^(١). ومن التحديات الشائعة في هذا المجال نقل المعلومات والبيانات ما يأتي:

أ-الخطأ في تنفيذ وتسيير الخطوات على طريقة غير صحيحة، إذ تظهر نتائج غير مطابقة، ويعتقد مستخدمي البرامج أن هناك عطلاً ما في البرامج، بينما يعود السبب إلى نظام تشغيل البرامج ويُعالج هذا المستوى بالخبرة والتدريبات الجيدة أثناء العمل.

ب-أعطال الأجهزة: أن الأعطال الصغيرة تسبب مشاكل خطيرة وذلك لعدم المعرفة بوظائف الأجهزة.

(١) الهادي الشايب عينو، الجوانب القانونية الناجمة عن استخدام الحاسب الآلي في المصارف، المصارف العربية والنجاح في عالم متغير، اتحاد المصارف العربية، بيروت، ٢٠٠٢، ص ٢٤٦.

ج- خطأ في البرمجة ويتسبب في إظهار نتائج غير صحيحة لا تتماشى مع الواقع، وعلى الرغم من مراجعة المبرمجين والفنيين لكافة الخطوات إلا أنهم يصلون إلى نتائج غير واقعية.

د- إدخال البيانات والمعلومات بصورة خاطئة بسبب وجود بيانات متكررة أو ناقصة، وفي الحالتين يؤدي إلى وقوع حوادث وأعطال في الأجهزة تؤدي إلى خسائر مادية في أجهزة الكمبيوتر تؤثر على البيانات وتلفها.

هـ- أداء النظام غير ملائم ويحدث هذا عندما لا يعمل الحاسوب بالطريقة نتيجة الضغط الكبير عليه وكمية الأوامر فيصبح أدائها بطيئاً أو لا يعمل، أن تطوير البرمجيات عملية معقدة التصميم وتزداد بزيادة تعقيد المشاكل والبرامج وصعوبة اكتشاف الأخطاء في النظام من قبل المبرمج، مما يسبب فشل أو أخطاء في النظام، واحدى عواقب فشل النظام هي عبارة عن انتهاك واختراق لسياسة الحماية وهذا بسبب ضعف إجراءات الحماية أو مشكلة البرامج نفسه^(١).

و- مشكلة التهديدات والاختراقات من خلال المحاولات العديدة الجارية لانتهاك موارد الحاسوب وشبكاته الأمنية^(٢).

ثالثاً- الفايروسات: فهي عبارة عن برامج خبيثة لها أهداف تدميرية أو إحداث أضرار جسمية بنظام الحاسوب سواء البرامج أو الأجهزة ويستطيع أن يعدل تركيب البرامج الأخرى ، اذ يرتبط بها ويعمل على تخريبها، وهو قادر على التوالد والتناسخ وله الأفضلية للدخول على نظم التشغيل لفحص المكونات المادية مثل الذاكرة والقرص المرن، وقد ساهم في انتشار هذه

(١) بورك برس، إدارة الأعمال التجارية الإلكترونية، مكتبة لبنان والشركة المصرية العالمية، بيروت، ٢٠٠٣، ص ١٩٨.

(٢) من أكثر التهديدات الأمنية هو التطفل، ويشار إلى المتطفل بأسماء مختلفة مثل الهاكر، أو كاسر الأمنية والغالب أن هناك ثلاثة أصناف من المتطفلون وهم كما يأتي: ١- المتهكر: وهو شخص غير مخول لاستخدام الحاسوب ويخترق سيطرة الوصول إلى النظام للاطلاع على امتيازات المستخدمين القانونيين. ٢- الفضولي: هو مستفيد مخول بالوصول ولكنه يسيء الاستخدام من أجل مصلحته الشخصية. ٣- المستخدم السري: هو مستخدم يسيطر على تطبيقات التدقيق والإشراف للنظام ويستخدمها من أجل تغيير التدقيق والوصول أو التهرب من مجموعة، بالنسبة للمتهدك دائماً من الخارج والفضولي هو من الداخل بينما المستخدم السري يمكن أن يكون من الداخل أو الخارج، وتتراوح هجمات المتطفل من الأشياء البسيطة وصولاً إلى الأشياء المهمة وإنجاز تغييرات غير مخولة على تلك البيانات أو هدم النظام برمته، كما قد يكون المتطفلين البسطاء غير مأذونين بالرغم من استعمالهم للموارد وقد يبتغون من أداء المستفيد القانوني. وللمزيد انظر: علاء حسن الحمامي، سعد عبد العزيز العاني، تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، دار وائل، عمان، ٢٠٠٧، ص ٣٠٠.

الفيروسات عمليات الفرصنة المعلوماتية، كالفنبله المعلوماتية كالفنبله المنطقية والفنبله الزمنية والأحصنة والديدان^(١). وتنقسم الفيروسات إلى عدة أقسام من حيث طريقة الانتشار والآثار^(٢).

الفرع الرابع: التحديات الإدارية والتنظيمية

أولاً-التحديات التنظيمية: هذه التحديات تتعلق بالأمور التنظيمية والإدارية عند ممارسة الأعمال الإلكترونية، عند التعامل عبر الحدود والعمل على أسس تنافسية عالمية، أذ وضعت الدول والمنظمات أمام تبعات وتحديات الجودة العالمية والأسعار التنافسية، كما جعلها تعمل تحت الضغوط المستمرة للاستجابة بمرونة كافية لرغبات المستهلكين في الأسواق وما فرضته من تقصير لدورة حياة المنتج، والأخذ بأساليب التجديد والابتكار وتغير المزيج السلعي ليتلاءم والأذواق الفنية للأفراد^(٣).

ثانياً-التحديات العملية : وهي جملة من التحديات العملية للأعمال الإلكترونية تبرزها خواص الشركات والاطلاع الواسع في مجال السوق والمنتجات والعلاقات القائمة بين العميل والمورد ورأس المال البشري، أذ يؤدي لتقديرات مختلفة للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، والمتغيرات الجوهرية التي تؤدي الى عدم الكفاءة والإرباك في العمل التنظيمي وتقليص المنافع التكنولوجية^(٤).

ثالثاً- تحديات الاستخدام: تحديات الاستخدام والتعقيد بسبب التطبيقات المعقدة الجديدة التي أدت إلى ظهور شركات متخصصة في البرمجيات ومستقلة تماماً عن الشركات الموردة

(١) وليد المأكوم، مفهوم مظاهر الإجرام المعلوماتي، بحث منشور لوقائع المؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد ١، ط ٣، الإمارات، ٢٠٠٣، ص ٢١.

(٢) من حيث طريقة انتشارها تنتشر الفيروسات عن طريق نظم التشغيل وهي الفيروسات القديمة والموجودة في الذاكرة وهي قليلة نسبياً، وعن طريق أقسام الجهاز نفسه، وهي الفيروسات المنتشرة عن طريق خطوط وشبكات الاتصال، أما من حيث آثارها: وتكون على ثلاثة وهي: ١-فيروسات الفنبله المنطقية: وهي عبارة عن كمية صغيرة من الرموز يقوم بوضعها المبرمج الشرير داخل البرنامج لإحداث الإزعاج، ٢-فيروسات وأحصنة طروادة: وهي أشد خطر وقادرة على كل شيء من تحطيم الملفات إلى تجهيز البرنامج بشكل يظهر ثم يختفي ليضايق المستخدم لبضع ثوانٍ ويعاود العمل مرة أخرى، ٣-الفيروسات المحدودة: وهي فيروسات تثير أعصاب المبرمج إلى حد كبير يعمل بشكل دوري. وللمزيد انظر: علاء عبد الرزاق السالمي، رياض حامل الدباغ، مصدر سابق، ص ٣٠٠.

(٣) أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، ٢٠٠٤، ص ٣٤٢.

(٤) بشير عباس العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال مدخل تسويقي، دار الوراق، عمان، ٢٠٠٢، ص ١٠٩.

لمكونات أجهزة الكمبيوتر، وبالطريقة نفسها فصلت برمجيات الكمبيوتر عن مكوناته، وهكذا أصبحت تطبيقات الدفع أكثر تعقيداً بتطوير تطبيقات الدفع المباشر بواسطة بطاقات الائتمان وهو ما يسمح بتوزيعها على أكثر من نظام تشغيل واحد، ولهذا يحتاج المصرف والتاجر دمج الكثير من المعايير المختلفة تضمن حدوث التشغيل التبادلي طويل المدى^(١).

والتحديات التكنولوجية طرحت عدة تحديات لاستخدام الأعمال الإلكترونية خصوصاً في المصارف، وتظهر هذه التحديات لكل من العملاء والمصارف والبنوك المركزية وكل في اختصاصه، ومن هذه التحديات ما تواجه العملاء وتحديات تواجه المصارف وكما يأتي:

١-التحديات التي تواجه العملاء : والتي يمكن إيجازها بما يأتي:

أ-صعوبة الاستخدام مثل اللغة وتوفر القواعد الإرشادية.

ب-قلة الثقة في استخدام الصيرفة الإلكترونية والقناعة بالتعامل مع الفروع مباشرة.

ج-عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة مثل عدم المعرفة باستخدام الإنترنت.

د-عدم توفر الأجهزة اللازمة لاستخدام القنوات الإلكترونية مثل توفر الحواسيب.

هـ-تحديد سقف أعلى للسحب النقدي وضعف تسويق الخدمات الإلكترونية من قبل البنوك^(٢).

٢-التحديات التي تواجه المصارف: تتمثل تحديات الاستخدام وكما يأتي:

أ-عدم قناعة الإدارة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات الصيرفة.

ب- عدم توفر روح الإبداع وقلة المعرفة بمزايا وفوائد الصيرفة الإلكترونية.

ج-عدم التوافق والانسجام بين أنظمة العمل المصرفية الموجودة بالبنك.

د-التكاليف الإدارية والاستثمار المالية في الأجهزة والصيانة والتدريب .

(١) أنيس هادي، ترجمة خالد العامري، استخدام الكروت الذكية في التسويق، دار الفاروق، مصر، ٢٠٠٧، ص ١١٩.

(٢) ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل، عمان، ٢٠٠٨، ص ١٨٥.

هـ- وجود مقاومة للتغير من قبل العاملين بالمصارف في أداء العمل والتخوف من فقدان الوظيفة أو حمل مسؤولية خطأ معلوماتي .

الخاتمة: ان دراسة الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية الإلكترونية قادتنا الى جملة من الاستنتاجات والتوصيات .

أولاً- الاستنتاجات :

١- اختلفت الوسائل الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، ألا ان اغلبها ينصب في تقديم خدمات عن بُعد بالاعتماد على الأوساط الإلكترونية والمهارات الخبرات المتاحة، والتي حرصت المصارف على الاستفادة من التقنية الحديثة في مختلف المجالات المصرفية، إذا ما أحسنت اختيار أنشطتها المصرفية.

٢- أدى تطبيق التقنيات التكنولوجية الحديثة على تمكين المصارف من تقديم خدمات مصرفية إلكترونية لم تكن معروفة من قبل، وانتقالها بشكل سريع من تقديم الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية بسبب التطور التقني المتسارع الذي يشهده العالم، وأصبحت هذه الخدمات من أهم أدوات المنافسة التجارية بين المصارف.

٢- وجود ارتباط وثيق بين ثورة الاتصالات التقنية وبين الاتجاهات الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتي أصبحت تتميز بخصائص تميزها عن المصارف التقليدية التي اعتاد العملاء على التعامل معها حتى أصبحت ضرورة ملحة وليس ترفاً أو هدراً للمال.

٣- أتاحت هذه التقنيات للعملاء فرص افضل في توظيف واستثمار أموالهم والتحرر من قيود الزمان والمكان، لكونهم اصبحوا اكثر وعياً ودراية بما يجري في مختلف الأسواق العالمية النقدية والمالية وبإمكانهم الوقوف بسرعة على الأسعار المعروضة في مختلف أسواق العالم.

ثانياً- التوصيات :

١-نقترح على المشرع العراق إصدار قانون خاص بالمصارف الإلكترونية وتنظيمها بشكل يتناسب مع التطورات التكنولوجية المتسارعة والذي يضمن حقوق المصارف من جهة وحقوق العملاء من جهة أخرى.

٢-نقترح على المشرع العراقي الزام المصارف الإلكترونية والعملاء بتحديد موقعها بشكل دقيق وواضح وكذلك مكان تنفيذه، بهدف تجاوز عقبة الموقع الجغرافي لما لها من اثر بالغ في تحديد القانون واجب التطبيق وإمكانية تحديد الاختصاص القضائي في حالة حصول نزاع معين.

٣-ضرورة الاهتمام بالتأهيل والتدريب المتواصل والمستمر للموظفين العاملين في المصارف الإلكترونية كافة، ومدهم بكل المستجدات المطلوبة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، لكي يتمكنوا من المواكبة وتقديم افضل الخدمات للعملاء، إذ ان النشاط المصرفي اصبح على مستوى عالمي مما يتطلب من الإدارة الإلمام التام بمهام وظيفتها وربط الوظائف بالمؤهلات الأكاديمية والخبرة العملية المتاحة.

٤-توسيع نطاق الرقابة المصرفية الأمنية وضرورة اهتمام المصارف بأمن المعلومات المالية وأنشاء أقسام متخصصة للحماية لهذا الغرض ورفع كفاءة الموظفين ونشر الوعي بأهمية ومزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية والعمل على تطوير البنى التحتية المتعلقة بالمصارف الإلكترونية والاهتمام بتقنية المعلومات ومواكبة التطورات التقنية المتسارعة .

قائمة المصادر

أولاً- الكتب

- ١-أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، ٢٠٠٤.
- ٢-الهادي الشايب عينو، الجوانب القانونية الناجمة عن استخدام الحاسب الآلي في المصارف، المصارف العربية والنجاح في عالم متغير، اتحاد المصارف العربية، بيروت، ٢٠٠٢.
- ٣-أنيس هادي، ترجمة خالد العامري، استخدام الكروت الذكية في التسويق، دار الفاروق، مصر، ٢٠٠٧.
- ٤-انس العليبي، النظام القانوني لبطاقات الائتمان، ط١، منشورات الحلبي، ٢٠٠٥.

- ٥-د. ايسر عصام داوود سليمان، التنظيم القانوني للنقود الإلكترونية-دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية، مصر، المحلة الكبرى، ٢٠١٧.
- ٦-بشير عباس العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال مدخل تسويقي، دار الوراق، عمان، ٢٠٠٢.
- ٧-خالد إبراهيم التلاحمة، التشريعات المالية والمصرفية من الوجهتين النظرية والعملية، ط١، دار الأسراء للنشر، ٢٠٠٤.
- ٨-خالد أمين عبدالله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، ط١، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٦.
- ٩-جورج نهاد أبو جريش، عثمان يوسف رشوان، المدخل إلى مصارف الأنترنت، اتحاد المصارف العربية، بيروت، ٢٠٠٤.
- ١٠-زيد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، ط٤، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٣.
- ١١-شعبان فرج، العمليات المصرفية وإدارة المخاطر، جامعة البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ٢٠١٤.
- ١٢-عبدالباسط وفاء، سوق النقود الإلكترونية- الفرص- المخاطر- الآفاق، دار هاني للطباعة والنشر، سوريا، ٢٠٠٣.
- ١٣-عصام عمر أحمد مندور، البنوك الوضعية والشرعية، ط٢، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠١٣.
- ١٤-علاء حسن الحمامي، سعد عبد العزيز العاني، تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، دار وائل، عمان، ٢٠٠٧.
- ١٥-محمد عبدالفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، ط١، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٤.
- ١٦-ممدوح محمد الرشيدات، التشريعات المالية والمصرفية في الاردن، ط٢، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٥.
- ١٧-ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل، عمان، ٢٠٠٨.
- ١٨-نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ط١، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ٢٠١٤.
- ١٩-وائل الدببسي، البطاقات المصرفية، منشورات الصادر، د ب ن، ٢٠٠٤.

ثانياً-اطاريح الدكتوراه ورسائل الماجستير

- ١- بشرى زايدى، الخدمات المصرفية الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، ٢٠١٥-٢٠١٦، الجزائر.
- ٢- جلال عابد الشورة، وسائل الدفع الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، كلية الدراسات القانونية العليا، عمان، ٢٠٠٥.
- ٣- سليمة عبدالله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، شهادة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة باتنة، ٢٠٠٩.

- ٤- سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في البنوك والتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، ٢٠٠٥.
- ٥- صالح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن- دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان- الأردن، رسالة ماجستير، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، عمان، ٢٠١٦.
- ٦- عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، ٢٠٠٩.
- ٧- معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، ٢٠١٢.

ثالثاً- البحوث والدوريات

- ١- أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، ع ١١٤، ٢٠٠٧.
- ٢- بسام أحمد الزلمي، دور النقود الإلكترونية في غسل الأموال، بحث منشور في مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٦، ع ١٤، ٢٠١٠.
- ٣- د. بلال عبدالمطلب بدوي، البنوك الإلكترونية- ماهيتها -معاملاتها والمشاكل التي تثيرها، بحث منشور في مجلة جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية الشريعة والقانون -وغرفة تجارة وصناعة دبي، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، المجلد الخامس، ٢٠٠٣.
- ٤- ثناء احمد محمد المغربي، الوجهة القانونية لبطاقة الائتمان، بحث مقدم إلى مؤتمر الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية الشريعة والقانون، ٢٠٠٣.
- ٥- رابع عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية، بحث منشور في مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، ع ٨، ٢٠١٢.
- ٦- د. صالح بن سعد القحطاني، اثر تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية في تفضيلات عملاء البنوك في المملكة العربية السعودية، بحث منشور في مجلة الاقتصاد والمالية، العدد ١، ٢٠١٥.
- ٧- عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك- دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر، ٢٠١٢.
- ٨- د. عبدالله بن سلمان بن عبدالعزيز الباحث، النقود الافتراضية مفهومها وأنواعها وأثارها الاقتصادية، بحث منشور في المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ع ١٧، ٢٠١٧، القاهرة، ٢٠١٧.
- ٩- مصطفى طويطي، وسائل الدفع الإلكتروني- دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، ع ٩، ٢٠١٣.
- ١٠- مزريق عاشور، معمورية صورية، عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر، بحث في المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة ورقلة، ٢٠٠٨.

- ١١- نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية (الأفاق والتوصيات)، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ٢٠٠٤.
- ١٢- هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، بحث منشور في مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد ١، ٢٠١٧.
- ١٣- وليد الماكوم، مفهوم مظاهر الإجرام المعلوماتي، مؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد ١، ط ٣، الإمارات، ٢٠٠٣.

رابعاً-القوانين والقرارات

- ١- قانون المصارف العراقي رقم ٩٤ لسنة ٢٠٠٤.
- ٢- قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية العراقي رقم ٧٨ لسنة ٢٠١٢.

خامساً-المصادر الأجنبية

- 1- Kimbrelly keglar ELectionic Banking : Security privacy and CRA Compliance
2North Caroling Lnstitute April 1998.
- 2- Gean-Paul Aimetti ; « L'Internet et la vente » ; Les éditions d'organisation ; Paris, 2005.
- 3- Les moyan de paiement, Jean –Pierre Toernig Presses Universitaires de france ,1999.
- 4- Bruno Marin et Yves- Michel Marti, L'intelligence économique : comment donner de la valeur concurrentielle à information ,2eme édition, Organisation, paris, 2001 .