العمل المصرفي الإلكتروني: المفهوم.. المتطلبات.. والتحديات...

إخلاص باقر النجار(*)

اولاً. المقدمة

يتنامى في العالم اليوم العمل المصرفي المستند على الركائز الإلكترونية والتي ساهمت في تطوير اقنية واليات توزيع متطورة للخدمات المصرفية والمالية في ظل اقتصاد قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والثورة الرقمية وبذلك تشتد الضغوط على المؤسسات المصرفية والمالية من اجل مواكبة متطلبات العمل المصرفي الحديث حتى تستطيع الصمود والنجاح في عالم تتزايد فيه ثقافة التغيير على صعيد المصرف كما على صعيد العميل .

لقد شهد العالم مذ سنوات توسعا وتطورا مذهلا في سوق المعلوماتية والاتصالات وفي تقنيات هذه السوق وقد آخذت تقنيات المعلوماتية والاتصالات ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على تنوعها أصبحت هذه التقنيات عنصرا مساعدا للتقدم والتطور في تلك الأنشطة وربما كان قطاع المصارف من ابرز القطاعات التي تتأثر بثورة المعلومات والاتصالات والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي مذ أوائل السبعينات وفي اتجاهات متطورة للغاية إبان الثمانينات والتسعينات وحتى اليوم وقد صاحب ذلك ظهور استخدام الشبكات وربط أجهزة الحاسوب مع بعضها البعض بحيث انطلقت بسرعة ثورة تطور العمل المصرفي والتي ما زالت مستمرة حتى اليوم وهي تعيد بالتأكيد صياغة المفاهيم حول النظم المصرفية ومن ثم تؤثر على الاقتصاد العالمي بشكل كبير بحيث نشهد بشكل متسارع ولادة اقتصاد المعلومات الشامل .

هذا الاقتصاد الذي يتغذى من تغلغل استخدام وانتشار شبكات الاتصال وتوصيلها لكم هائل من الحواسيب والتي تتبع نظما موحدة تمكن من تبادل جميع أنواع البيانات من كلمة مكتوبة او صورة مرئية متحركة كانت أم ساكنة بل اننا اليوم نشهد ولادة الجيل الأول من العمل المصرفي الالي (virtual banking) مرتكزا في ذلك بدرجة أساسية على ركائز الكترونية متطورة بعد أن شهدنا في بداية السبعينات ولادة العمل المصرفي الإلكتروني(E-banking).

(*) مدرس الاقتصاد المساعد/ جامعة البصرة/ كلية الإدارة والاقتصاد/ قسم العلوم المالية والمصرفية.

ثانياً. مفهوم الصيرفة الالكترونية

يمكن تحديد مفهوم الصيرفة الالكترونية او العمل المصرفي الالكتروني على انه كل العمليات او النشاطات التي يتم عقدها او تنفيذها او الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية او الضوئية (كالهاتف والصراف الالي والحاسوب والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها) وذلك من قبل المصارف او المؤسسات المالية وكذلك العمليات التي يجريها مصدرو بطاقات الايفاء او الدفع او الائتمان الالكترونية على انواعها كلها او مروجوها وايضا المؤسسات التي تتعاطى التحاويل النقدية الكترونيا ومواقع العرض والشراء وتادية سائر الخدمات الالكترونية للادوات المالية على مختلف انواعها ومراكز التسوية والمقاصة العائدة لها[1]

ولقد شهد العمل المصرفي الالكتروني نموا متسارعا مذ عدة سنوات مع انطلاقة اختراع الانترنت الذي احدث تحولا واضحا في طبيعة العمل المصرفي ومن المتوقع ان تساهم في خلق انظمة تطوير قنوات توزيع بديله وأنظمة معلوماتية عن العملاء[2]، وتشير الإحصائيات والتقارير العالمية الى ان كلفة اجراء أي معاملة مصرفية عبر الانترنت تكون منخفضة مقارنة بالمعاملات المصرفية التقليدية وقد شجع ذلك على دخول مكثف لعدد من المصارف العالمية الميدان المصرفي الجديد ومن الممكن في المستقبل القريب تعزيز صناعة الخدمات المصرفية عبر الانترنت مع ادخال خدمات جديدة يمكن تسهّل عمليات الصيرفة الالكترونية وتجعلها اكثر ملائمة للعملاء من الصراف الالي او الهاتف او زيارة فرع المصرف ومن امثلة هذه الخدمات الجديدة هي دفع الفواتير بالطرق الالكترونية هذا من جانب اما فيما يخص الجانب الاخر فان الدخول المتسرع وغير المدروس من قبل عدد من المصارف العالمية الى ميدان العمل الالكتروني وفي ظل غياب استراتيجية عامة شاملة ومتكاملة ورؤية واضحة قد اوقع هذه المصارف في مشكلات عديدة نظرا لما قد يتعرض له العمل المصرفي الالكتروني من صعوبات وعراقيل ابرزها ظاهرة القرصنة المتنامية على شبكة الانترنت والتي تقودها العصابات والمافيات الدولية والتي تعتند الجرائم المنظمة على الشبكة لا سيما فيما يتعلق بمجالات غسيل الاموال على الرغم من ان الموقع الحساسة على الانترنت محمية بنظام (جدران النار)(*) كما ان هناك صعوبة اخرى تتمثل في فقدان الاتصال المباشر مع العملاء مع ما يمثله هذا من ضياع لفرص تسويق خدمات إضافية للعملاء .

وعلى المدى القصير والمتوسط فان العمل المصرفي الالكتروني سوف يقتصر على المؤسسات والمصارف الكبيرة وعلى الطبقة المثقفة والثرية من العملاء ممن يمتلكون ثقافة معلوماتية نظرا لكون الوعي لدى العملاء بالنسبة للعمل المصرفي لم ينضج بعد وهذا النضج يتطلب وقتاً ليس بالقصير،ان استخدام الثورة الإلكترونية لم يقتصر على عمل المصارف فقط بل

تعداه ليشمل نشاط أسواق رأس المال إذ ان الاستثمار المالي يجري من قبل المستثمرين بشكل فوري ومباشر (ON-LINE) بواسطة الانترنت حيث تشير المعطيات الى ان التداول الالكتروني بالأسهم في الولايات المتحدة الاميركية ازداد باكثر من (20%) مقارنة مع التداول بالاسهم الإجمالية وهذا لايعني ان المصارف التجارية من المترقب ان تختفي غدا بل ان وظيفة هذه المصارف في جمع الوداع تحميها من مخاطر التهديد المباشر لوجودها ونشاطها.[3]

ثالثاً. مراحل الصيرفة الإلكترونية

في ظل التطور الكبير في مجال تقنية المعلومات والإنترنت لا يمكن للمصارف إهمال قناة الإنترنت وقنوات العمل المصرفي الإلكتروني كأدوات متزايدة الأهمية لتسويق خدمات مصرفية متقدمة تقنيا وعليه لابد للصارف من وضع ستراتيجية عامة تحدد الأهداف المرجوة من إدخال العمل المصرفي إلكتروني وطرق تحقيق ذلك وضمان عملية التنفيذ السليم للخطوات المرسومة بعيدا عن المخاطر التي تحيط بالعمل المصرفي الالكتروني،ويمكن لاي مصرف الولوج في ميدان الصيرفة الإلكترونية على خطوات او مراحل هي ما يأتي:

المرحلة الاولى: في انجاز موقع (WEB) على الشبكة للتعريف بأنجازات المصرف ونشاطه وحجم ورقم اعماله وارباحه وبعض المعلومات حول الاسواق الماليه والخدمات التي يسوقها ويشترط في هذا الموقع ان يكون منفتحا على محيطه بحيث يتيح للزائرين مراسلته بالبريد الالكتروني (E-MAIL) للإصغاء اليهم وللتعرف على حاجاتهم وارائهم[4].

ان معرفة احصائية دقيقة للزائرين والبلدان التي ينتمون اليها تفيد المصارف في وضع خطط لتسويق خدماته وتحسين جودتها وتخصيصها حسب حاجة السوق وتوجيهها الى الزبائن المحتملين ان هذه المرحله لا تتطلب استثمارا كبيرا كما انها لاتشكل أي مخاطر على المصارف.

المرحلة الثانية: فتتضمن تطويرا لموقع(WEB) الى موقع خدمات مصرفية فورية، اذ يمكن اعطاء العميل امكانية انجاز عمليات تحويل الاموال ودفع فواتير الخدمات المنزلية او حتى دفع الفواتير التجارية واستعراض معلومات على الرصيد والعمليات المنجزة مع امكانية تعبئتها على منظومة العميل، كما يمكن لموقع الانترنت ان يؤمّن عمليات لوجستية لبعض الزبائن الموجودين على نطاق جغرافي محدود كشراء الشيكات السياحية او العملات الاجنبية وتذاكر السفر مع تسليمها لهم في ديارهم.[5]

لقد تزايدت الحاجة الاقتصادية الى الاسواق الالكترونية،بفعل رغبة المصارف في دخول اسواق السلع والخدمات، حيث يلتقي اطراف البيع والشراء مباشرة وسط سوق الكترونية مركزية متكاملة توفر من الخدمات الالكترونية المطلوبة لانجاز الصفقة التجارية في مراحلها الثلاث:[6]

1. ما قبل الصفقة (دخول الأسواق من خلال عمليات البحث والتعرف والالتقاء).
2. إنجاز الصفقة (عمليات السوق نفسها أي التبادل أو المبادلة).
3. ما بعد الصفقة (العمليات الإدارية المتممة كعمليات الدفع والشحن).

رابعاً. متطلبات الصيرفة الالكترونية

ان مبادرة المصارف والمؤسسات المالية الى الاسراع في التكيف مع قطاع المعلوماتية ومستخرجات الثورة التكنولوجية سعيا الى الاندماج في الاقتصاد الجديد (New Economy) او اقتصاد الانترنت والتجارة الالكترونية أملا في تنويع خدماتها ومنتجاتها وزيادة ارباحها الامر الذي حفز الدول المتطلعة الى ولوج العصر الالكتروني الى العمل على نشر الثقافة المعلوماتيه والالكترونية في مجتمعاتها وتسير سبل انتقال التكنولوجيا الحديثة الىاسواقها بحيث يؤدي استعمال الكمبيوترات كنقطه نهائيه واستخدام الشبكات الالكترونية الى ثورة في عالم الاتصالات في شانها افراز موجات جديده من الخدمات استجابة لحاجة السوق ورغبات شرائح متعدده من الزبائن والعملاء اللذين يطلبون السرعة في اداء معاملاتهم المصرفية والمالية.

ان ضمان التحول نحو هذه المسألة يتطلب مجموعة من المقومات والتي تتلخص في الأتي:[7]

1. استقرار سياسي واقتصادي ومناخ استثماري وضرائبي ومالي جاذب وملائم.
2. ادارة حكومية نظيفة وقادرة على ا شاعة الشعور بالاطمئنان لدى المستثمرين المحليين والاجانب .
3. بنى مؤسساتية كنظام قضائي ذي اجهزة متخصصة اقتصاديا وعالميا ومصرفيا وقادر على تطبيق القانون وتحقيق العدالة والمساواة بالسرعة الممكنة والمطلوبة.
4. تبسط المعاملات الادارية والمالية والضريبة على ا ساس التسهيل والشفافية.
5. تشجيع الافراد والشركات على اجراء عملياتهم المصرفية إلكترونيا وصولا الى خفض تكاليف المصارف التي تجريها مقارنة مع تكاليف المصارف التقليدية والى توفير خدمات قروض وودائع تنافسية وكذلك تمكينها من زيادة حجم اعمالها وعدد عملائها.

ولكي يتوسع حجم الخدمات المالية والمصرفية الالكترونية والتي تعد المدخل الصحيح الى علم التجارة الالكترونية التي احدثت ثورة مستمرة في تاريخ التجارة العالمية لابد من التركيز على مسألتين مهمتين هما:

أ. مسألة الآمن والمخاطر وسلامة المعلومات على الشبكات الالكترونية.

ب. مسألة المعايير التقنية الواجب اعتمادها على هذه الشبكات.

خامساً. متطلبات الصمود والنجاح

إن استخدام التكنولوجيا والركائز الإلكترونية في العمل المصرفي يتطلب بالدرجة الأولى إعادة هندسة عمليات المصرف من اجل تحقيق المكننة الفاعلة لممارسات العمل وهنا يجب مراعاة عدة امور منها[8]:

أ. ضرورة اعتبار الفرع المصرفي خيارا واحدا فقط بين قنوات توزيع الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية، فهذا الفرع يجب ان يتوقف اليوم عن تشغيله كمركز عمليات مستقل مع قيام المصرف بخلق طاقة تشغيلية موحدة تخدم الفروع كافة في موازاة اقنية التوزيع الأخرى أولا يجب ان تتعامل فروع المصرف مع بعضها البعض كأنها مصارف مرا سلة، بل يجب على إدارة المصارف النظر الى عملية النفاذ من أحد بدائل اقنية توزيعالخدمة الذاتية أو جهاز الصيرفة المنزلية إلى المعلومات التي يتم تشغيلها في مكان آخر، وفي بعض الأحيان الموجودة على بعد مئات الأميال في مواقع اقل تكلفة، كما أن العميل يجب عليه ان ينظر الى الفرع المصرفي على انه نقطة اتصال له من اجل تنفيذ عملياته المصرفية وكأن الاتصال اجري بواسطة جهاز صرّاف آلي او جهاز نقطة بيع او حاسوب شخصي، ان العميل يجب ان ينتمي الى جميع فروع المصرف وليس الى احد فروعه الذي يتعامل معه، بحيث يستطع هذا العميل النفاذ الى حساباته في كل فروع المصرف المعني، كذلك من الضروري ان يصبح تركيز موظفي الفرع المصرفي على خدمة العملاء وزيادة الاتصال بهم بدلا من كونهم موظفين تشغيليين يؤدون مهام روتينية لاتناسب تحديات الصناعة المصرفية الحديثة، ويمكننا ان نتصور حجم نمو ربحية المصرف فيما اذا تحول كل موظفيه الى رجال تسويق وبيع لخدماته ومنتجاته.

ب. ضرورة امتلاك برامج جاهزة بدلامن تطويرها داخل المصرف، ان العمل المصرفي الحديث لا يتطلب بالضروره سعي المصارف الى تطوير برامج كومبيوتر داخلية، بل يمكنه الاعتماد على بيوت وشركات متخصصة في هذاالميدان لتأمين احتياجاتها من تطبيقات البرامج لاغراض الاعمال الداخلية اولاغراض توزيع الخدمات المصرفية، وتؤكد التجارب

العالمية ان شراء البرامج الجاهزة هو الطريقة الاكثر فاعلية لامتلاك البرامج سواء من زاوية تخصيص الموارد او فترة التسليم او الكلفة.

ج: امتلاك القدرة المفتوحة لاختيار اكبر مجموعة من الانظمة ذات الهندسة المتنوعة، فبالإضافة الى اختيار تطبيقات البرامج الجاهزة، على المصرف الحديث اختيار الاجهزة المناسبة في ضوء اعتبارين اساسيين، فالاعتبار الاول يتمثل في اتاحة الفرصة امام المصرف بالاختيار بين الشركات المصنعة للاجهزة، بحيث لا يبقى المصرف رهينة مدى العمر وتحت رحمة شركة واحدة فقط، حيث يقصد بالاختيار هنا معنى المنافسة بين الشركات المصنعة للاجهزة ولما فيه مصلحة المصرف على اصعدة السعر ونوعية الخدمة وعصرنة التكنولوجيا المستخدمة، اما الاعتبار الثاني فهو يتضمن امكانية توسيع الانظمة وتطويرها على ا ساس دوري لمسايرة متطلبات العمل المتنامي بدون الحاجة للانخراط في مهمة اعادة كتابة البرمجيات القائمة المستهلكة للوقت والجهود، سواء في داخل المصرف او من قبل مزودي البرامج الخارجيين.

د. مراعاة الاختلاف بين رجال المصارف ورجال التكنولوجيا، وهنا ينبغي التأكيد على ان المصرف ليس قاعة عرض للتطورات التكنولوجية، وان التكنولوجيا ليست هدفاً في حد ذاتها بل عنصراً واحداً لتمكين المصارف من تنفيذ اعمالها بكل كفاءة وفاعلية وتعزيز ربحيتها العامة، وكقاعدة عامة فأن رؤية تطوير منتجات جديدة وتحديد خصائصها واقنية التوزيع المناسبة لهايجب ان يتم الاتفاق عليها من قبل مدراء الاعمال في المصارف وليس من قبل اخصائيي التكنولوجيا، الذين يفتقرون الى الخبرة الظرورية والذي يهمهم فقط الحصول على احدث الاجهزة والبرامج واكثرها سرعة وقوة.

سادساً. الاطار القانوني للاعمال المصرفية الالكترونية[9]

ان اجراء العمليات المصرفية الالكترونية في غياب الاطراف، ودون مستندات اصلية او تواقيع يدوية، يلغي على المحاكم مهمة تحديد القواعد القانونية التي تنطبق عليها سواء بالنسبة الى حجية العقود واثارها، او بالنسبة الى الاختصاص القضائي العائد لهذه الدولة او تلك وبالتالي الى القانون الواجب تطبيقه في هذا النطاق، ولذلك فأن الاعتراف بالتوقيع الالكتروني مثلا يوفر للعملاء وسائل إثبات أكيدة، والا فقدت العمليات المصرفية الالكترونية الثقة المرجوة منها، الامر الذي جعل القانون الفرنسي يتبنى التوقيع الالكتروني كوسيلة إثبات نهائية مثله مثل المستند الخطي تماما.

غير إن مدى الأمان الذي توفره شبكة الإنترنت لهذه العمليات مازال محدودا نظرا لتعرضها لمحاولات اعتداءات وقرصنة من شأنها تعرض المتعاقدين خسارة كبيرة غير معاقب عليها في القوانين النافذة حاليا، مما يستوجب اعتماد أنظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة لاسيما مع تعاظم جرائم الكومبيوتر والإنترنت والاعتداءات على البيانات والمعلومات، في السنوات، الأخيرة سواء أكانت بيانات شخصية تتعلق بحياة الأفراد وأسرارهم، ام كانت بيانات ذات صفة اقتصادية او مالية او تجارية وسواها،بحيث يتعين التعامل مع هذه الظاهرة بأقصى درجات الحيطة والحذر نظرا لمخاطرها الاقتصادية والاجتماعية والأمنية والثقافية والمصرفية التي لاتعرف الحدود،والتي تتمثل في اختراق الكومبيوتر عبر الإنترنت، آلاف المرات، كالدخول عبر الهاتف او الدخول المباشر إلى النظام، حيث بلغ حجم الخسائر المترتبة على الشكاوى المقدمة إلى مركز شكاوى احتيال الإنترنت (IFFC) الأميركي ما يقارب (4.6) بليون دولار وهي تعادل 33% من حجم الخسائر الناشئة عن مجمل جرائم الاحتيال التقليدية المرتكبة ابان الفترة الواقعة بين شهري أيار وتشرين الثاني عام2000 وان (22%) من هذه الخسائر نتجت عن شراء منتجات عبر الإنترنت من غير إن يتم تسليم البضائع فعليا للمشترين وان (55%) منها نجمت عن جرائم احتيال خاصة. ببطاقات الائتمان بناء نظام لتقنية المعلومات، يشكل عملية تكاملية تقوم أساسا على استراتيجيات وسياسات وطنية تتناول قضايا البنية التحتية اداريا وتقنيا وتعليميا، بحيث أن لاحياة للأسواق الإلكترونية بدون الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولا مستقبل واعد للمصارف التي تسعى حثيثا الى الدخول الى مركز العمليات في قلب الأسواق الإلكترونية، للإحاطة كليا بجميع أطراف ومراحل الصفقة، وبالتالي فلا حكومة إلكترونية دون تعزيز الثقة وتوفير عوامل التشجيع لمستخدمي الكومبيوتر والشبكات، في إطار إعادة هيكلة البناء القائم ليتلاءم مع التحولات الإلكترونية، على غرار ما فعلته الدول الصناعية في تشجيع الأسواق الإلكترونية على احتضان المبادرات الاستثمارية في القطاعات الاقتصادية الواعدة، ان تعاظم اعتماد الأعمال والأنشطة المصرفية على العمليات المصرفية الإلكترونية، ومع شيوع مصطلح (IP Over everything) و بروتوكول الانترنت في كل شيء ومصطلح التقارب (convergence) في مابين وسائل لاتصال الحديثة، اذ تتكون عناصر النشاط الإلكتروني مستقبلا، او ما يعرف بالجيل الثالث (G_3) للهواتف النقالة، والتي تعتمد أصلا على بنية الإنترنت في تقديمه سلة الخدمات والتطبيقات، التي دأبت هذه الشبكة على توفيرها، تقليديا عبر أجهزة الكومبيوتر والأجهزة الثابتة الاخرى، بحيث ان استخدام الهواتف الخلوية في إنجاز الأعمال المصرفية ينبيء بطغيان لغة الصيرفة الإلكترونية على أوسع مساحة

من تعاملات المصارف مع زبائنها،على الصعيدين المحلي والخارجي، على اعتبار ان التجارة أمست في كثير من وجوهها، تجارة إلكترونية (E_ Commerce) وكذلك في ميدان الأعمال والتعليم، لاسيما مع تطور احتياجات ومتطلبات الزبائن واتجاهها نحو الاعتماد على الركائز الالكترونية، مما يتطلب الاسراع في إحداث أطر تنظيمية للصيرفة الإلكترونية تكرس من خلال عصرنه وتحديث الأطر والقواعد القانونية والتنظيمية القائمة، وسن قواعد قانونية جديدة تستجيب للمستجدات المتزايدة يوما بعد يوم، وإيجاد قواعد تقنية ضامنة لسلامة العمل المصرفي الإلكتروني ولا سيما لناحية السرية وإيفاد القرصنة الإلكترونية بعيدة عنه[10].

سابعاً. التحديات القانونية أمام الصيرفة الإلكترونية

ادخل الكومبيوتر ثورة حقيقية في الصناعة المصرفية، واصبح العمل والتعاون مع المصارف سهلا وسريعاً ومتوفراً على مدار الساعة في الأماكن والمواقع المختلفة، ونظير هذه الخدمات السريعة المتطورة والموفرة اصبح الاحتفاظ بالنقود في الجيوب أو في البيوت أمرا غير عملي لسهولة الإيداع والسحب من المصارف في أي وقت، واصبحت خزائن المصارف المكان الآمن والطبيعي للجميع وازداد الوعي الثقافي لدى الجميع بدور المصارف وأهميتها فاتسعت دائرة التوفير والإيداع، حيث يتم تجميع تدوير هذه الأموال واستثمارها في المشروعات الاقتصادية التي تعود بالفائدة على الجميع.

وعندما يتم التحول في مجمل العمليات المالية والمصرفية نحو العمل الإلكتروني فيها تظهر لنا بعض المشاكل أو الصعوبات الادارية والقانونية والتي يمكن ا يجاز أهمها بالآتي:[11]

1. إثبات شخصية الأطراف المتعاقدين او المتعاملين بصورة أكيدة ونهائية .
2. حجية التواقيع الإلكترونية بالمقارنة مع التواقيع التقليدية.
3. أنظمة الدفع النقدي وما هية المال الرقمي أو الإلكتروني أو القيدي.
4. سرية المعلومات أمن المعلومات من أخطار جرائم التقنية العالمية (تقنية المعلومات).
5. خصوصية العميل .
6. المسؤولية من الأخطاء والمخاطر.
7. القوة الثبوتية للمراسلات والتعاقدات المصرفية الإلكترونية.
8. حماية الملكية الفكرية لبرامجيات وقواعد معلومات المصرف وما يتفرع عنها.
9. مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية.

ولكي تكون المؤسسة المالية والمصرفية أكثر فاعلية على شبكة الإنترنت يجب عليها أن تكون قادرة على تحقيق ما يأتي:

أ. الوصول الى التعامل مع اكبر عدد ممكن من الزبائن .
ب. الشمولية في تقديم خدماتها وتسيير قبولها.
ج. الآمان المطلوب في المعاملات واد ارة أموال المساهمين.
د. الكفاءة في الخدمة والمستوى المقبول لحماية مصالح واموال العملاء.

ومن التحديات القانونية التي يواجهها العمل المصرفي الآلي مسألة التعاقد الإلكتروني واثباته، فمثلاً أن العمليات المصرفية الإلكترونية تخلو من التوقيع اليدوي الذي يتم باليد، سواء كانت يد العميل أم يد موظف المصرف، والمشكلة تكمن في أن الكتابة في حد ذاتها، لاتعدّ دليلاً كاملاً أو كافياً وفقاً لقواعد الإثبات، ولايتم أخذها كدليل إلا إذا كانت موقعه، لأن التوقيع عبارة عن علامة أو إشارة تميز هوية الموقع وتبين إقراره وموافقته على ما ورد في المستندات التي مهرها بتوقيعه، لذا يعد التوقيع حجية في الإثبات، هذا وهناك تحديات أخرى تتمثل في سلامة المعاملات والمعلومات المصرفية الإلكترونية، فضلا عن الناجمة عن وسائل الدفع، وكذلك التحديات الضريبية.[12]

فالتوقيع اليدوي التقليدي وبمفهوم قانون الإثبات الذي أشرنا إليه لا يستطيع مسايرة المعاملات الإلكترونية المستخدمة في المصارف، وهذا يقودنا إلى أن القول أن التوقيع بمفهومه التقليدي قد يعرقل تطور العمليات المصرفية، ولذلك كان لابد من وجود بدائل مناسبة ومقبولة، وهذا الدليل قد يكون رقماً سرياً أو رمزاً محدوداً أو كوداً، وهذا ما يسمى بالتوقيع الإلكتروني أي التوقيع الناتج عن اتباع إجراءات محددة، ومجموع هذه الإجراءات هو ما يعرف (بالتوقيع الإجرائي) أو التوقيع الإلكتروني.[13]

ثامناً. المصارف العربية والصيرفة الإلكترونية

ان تقييم مدى نجاح المصرف ومكانته لم يعد وقفا على المعايير المعتمدة في البيئة السابقة على التواجد على الإنترنت، وذلك لان هذا التقييم بات خاضعاً لاعتبارات أخرى غير اعتبارات نطاق الخدمة وحجم المصرف ومتطلبات التقييم التقليدية، ويعود ذلك الى الطبيعة الخاصة لمصارف الإنترنت حاجتها الى خطط وبرامج أمنية وتسويقية تختلف عن المصارف العادية، ولعل أهم هذه المعايير هي ما يأتي:[14]

1. نطاق تقديم المصرف للخدمة وشمولها خدمات إضافية لخدمات المصارف الإلكترونية .
2. مدة عمل المصرف في البيئة الاعتبارية .
3. عدد وأنواع الخدمات الإلكترونية المقدمة .
4. مستوى الأمن والضمان من خلال الوسائل المتبعة
5. آليات العمل والمعايير المتبعة .
6. بساطة الإجراءات التقنية وفاعلية الوثيقة القانونية.

وعليه فإذا ما رغبت المصارف الولوج إلى ميدان الصيرفة الإلكترونية، ان تنطلق من استراتيجيتها القانونية المستندة على أساس الحماية القانونية ذات مرتبة الجاهزية، أو سياسات التسويق، مما يستلزم تهيئة كادر قانوني ملم بطبيعة المخاطر المتوقعة ومستعد لمواجهتها، على ان يضم إضافة إلى المحامين والمستشارين، عناصر البحث والتطوير القانوني المنوط بها إدراك كل جديد والتعامل مع كل خطر محتمل، لاسيما وان وسائل واداء وطبيعة معارف غير العاملين في حقل الحماية القانونية للأعمال الإلكترونية،تتميز شكلاً ومحتوى عن وسائل واداء وطبيعة معارف غير العاملين في هذا الحقل، الأمر الذي يستدعي بناء قواعد المعلومات المتطورة، التي تكفل باستمرار بقاء الإدارات القانونية على الإطلاع بكل ما هو جديد، نظراً لما تثيره، هذه الأعمال الإلكترونية من مشاكل، سواء لجهة تنازع القوانين أو لجهة الاختصاص القضائي.

ومهما يكن من أمر فان المصارف العربية تخلفت عن اللحاق بركب العصر الإلكتروني، تباطأت في إنشاء الإطار التشريعي الذي يرعى الصيرفة الإلكترونية، وحماية الخصوصية والملكية الفكرية والبيانات الاسمية،لاسيما في ظل سعي عدد من الحكومات العربية إلى التحوّل إلى حكومات إلكترونية تقدم الخدمات والمعاملات عبر الإنترنت،الأمر الذي يتطلب عدداً من المستلزمات والتي يمكن إيجازها بالأتي:[15]

1. اعتماد نظام إثبات قانوني يكرس حجية مستخرجات كل من الكومبيوتر والبريد الإلكتروني والعقود والتواقيع الإلكترونية كأداة مقبولة في النزاعات القضائية.
2. تنظيم أسواق التقنيات وخدماتها على أساس معايير الجودة وحجية نظم المعلومات الأمنية وأصول السلوكيات المهنية في حقل خدمات الإنترنت والخدمات على الخط.
3: تجريم الأفعال التي تستهدف المعلومات والبيانات المخزنة والمعالجة والمنقولة في نظم الكومبيوتر، وعبر الشبكات بدءاً من الدخول غير المشروع اليها، ومروراً بالغش في المعلومات وانتهاء بالتجسس وتدمير المعطيات .
4. توفير حماية قانونية للمعلومات والبيانات الخاصة من شأنها ضبط عملية جمعها ومعالجتها وتداولها ونقلها داخليا وخارجياً.
5. تقنين قواعد التجارة الإلكترونية واصول حمايتها.
6. عصرنة التشريعات التجارية على أساس مراعاة المستجدات في أنظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية وأوراق الدفع ونقل التكنولوجيا.
7. تطوير تشريعات الخدمات الحيوية في ميدان الاتصالات في ضوء الاتفاقات والقواعد الدولية الجديدة.
8. تطوير الأنظمة القضائية وتسهيل إجراءات التقاضي بموازاة قواعد فض المنازعات وقواعد التحكيم الدولية.

إن مشروع الشبكة المصرفية العربية أو مشروع الإنترنت المصرفي العربي سيوفر انطلاقة بالركائز الإلكترونية، معلومات شاملة عن المصارف والمؤسسات المالية العربية، وكذلك عن التشريعات الاقتصادية والقوانين المالية والمصرفية،والمعطيات الاقتصادية الإجمالية، ومؤشرات الأسواق المالية العربية وسواها من المعلومات، التي توضع في خدمة الاقتصادات العربية، وبالتالي في خدمة المجتمعات المصرفية والمالية العربية.

تاسعاً الخلاصة

أضحت شبكة الإنترنت تشكل البنية الأساسية للاقتصاد الجديد (New_ Economy) او الاقتصاد الرقمي (Digital_ Economy)، وباتت بمثابة سوق إلكترونية وقناة للاتصالات تربط العالم بشكل مباشر (On-line)، بدون حواجز وتؤثر على اسلوب الحياة والطريقة التي تؤدي بها الأعمال حول العالم، حتى ان التجارة العالمية باتت تعتمد على أداة الانترنت لتطلق ما يعرف ب(بالتجارة الإلكترونية)(E_ commerce) لقد أفرزت تقنية المعلومات وسائل حديثة لتقديم الخدمات المصرفية وإدارة العمل المصرفي، أبرزها ظهر في حقل أنظمة الدفع الإلكتروني والدفع على الخط،وادارة الحسابات عن بعد، كما حدث بفعل التقنية شيوع بطاقات الدفع والائتمان المالية، ويشيع الان مفهوم المحفظة والبطاقة الذكية ا والماهرة التي تمهد الى انتهاء مفهوم النقد الورقي والمعدني وتفتح الباب أمام مفهوم النقد الإلكتروني أو الرقمي أو القيدي، إلى جانب ذلك تطورت وسائل تداول الأوراق المالية وخدماتها، فظهرت فكرة التعاقد الإلكتروني والتبادل الإلكتروني للأوراق إلى جانب الاعتماد شبه الكلي في أسواق المال على تقنيات الحوسبة والاتصال في إدارة التداول وقيده واثبات علاقاته القانونية.ان الولوج في مجال الصيرفة الإلكترونية بمرحلتها الأولى (E_ Banking)وبمرحلتها المتقدمة المصرف الالي (Virtual _ Banking)، يتطلب التزاماً تاماً من المؤسسة على مستوى إدارتها التنفيذية وباقي كوادرها ومواردها البشرية،ويتطلب وعياً تاماً لمفاعيل هذه الصيرفة على طرق وأساليب عمل المؤسسة وسياساتها وبالتالي ثقافتها، وكذلك بمستوى الاستثمار المطلوب والأهداف المرجوة من هذا الاستثمار على الصعيدين الآني والاستراتيجي، من هذا المنطلق نرى انه من الأهمية القصوى ان تتوفر في المؤسسة أو للمؤسسة التي تود الدخول في مجال الصيرفة الإلكترونية المعرفة الناضجة والقادرة على تطوير استراتيجية شاملة وواضحة من شانها إذا اقترنت بتطبيق دقيق ان توفّر عناصر نجاح يكون بمقدورها تحقيق الأهداف المرجوة من العمل المصرفي الإلكتروني.

الهوامش

1. د. جو سروع (العمل الإلكتروني في المصارف بين الضرورات والمحاذير) مجلة اتحاد المصارف العربية، عدد238 ،مجلد20/ تشرين الأول/2000، ص109.
(*) وهو نظام دفاعي يمنع أي محاولة للاقتحام أو الاستيلاء على المعلومات السرية داخل الموقع الالكتروني على شبكة الانترنت.
2. مروان سروع (الصيرفة الالكترونية) مجلة اتحاد المصارف العربية، عدد234/ مجلد 20/ حزيران/ 2000، ص98.
3. د. جوزيف طربيه/ (الصيرفة الإلكترونية _تطبيق التكنولوجيا للصمود والنجاح في الاقتصاد الجديد) مجلة اتحاد المصارف العربية، عدد244/ مجلد 21/ نيسان/2001، ص128.
4:د. جو سروع، مصدر سابق، ص112.
5. المنصف قرطاس (دراسة تحليلية حول فرص الاستثمار في البنك المباشر أو الإنترنت البنكي)/ مجلة اتحاد المصارف العربية، مصدر سابق، ص38.
6. د. محمد المرسي زهرة، (الجوانب القانونية الناجمة عن استخدام الحاسب الآلي في المصارف) اتحاد المصارف العربية، 143/1999.
7. د. احمد سفر/ التطبيقات العملية للعمل المصرفي الالكتروني/ مجلة اتحاد المصارف العربية/ عدد265/ كانون الأول /2002، ص45.
8. د. احمد سفر، مصدر سابق، ص44.
9. نفس المصدر، ص45.
10. نفس المصدر، ص46.
11. د. احمد سفر، مصدر سابق، ص46 و47.
12. عبد القادر ورسمة غالب/(مقارنة بين بعض تشريعات التجارة التقليدية والالكترونية والحاجة الى قواعد دولية موحدة)مجلة اتحاد المصارف العربية/ عدد238/ مجلد20، 2000/ ص115 و116.
13. نفس المصدر، ص116.
14. د. احمد سفر، مصدر سابق، ص47.
15. نفس المصدر، ص47.