الصيرفة الالكترونية بين جدلية الاستفادة من الثورة المعلوماتية و إخفاقات التطبيق

أ.م.د. احمد صبيح عطية*

المستخلص

أصبحت المؤسسات المصرفية تزود الخدمات لزبائنها ومؤسسات الأعمال عن بعد ، وباتت التحويلات الالكترونية مظهراً متعارف عليه في كافة انحاء العالم ، وقد أدت هذه التغيرات فضلاً عن بعض الخصائص الفنية لشبكة الانترنت إلى اثارة المخاوف والقلق لدى بعض العاملين في القطاع المصرفي بسبب زيادة التخوف من المخاطر التي تصاحب هذا التطور ، ويتفق هؤلاء على ان الأسس والمباديء التي تطبق على المصارف التقليدية ، قابلة للتطبيق على الأعمال المصرفية الالكترونية ، إلا ان التغيرات المتسارعة في استخدام التكنولوجيا تؤدي إلى تغيير وتضخيم المخاطر المصرفية التقليدية ، وان هناك مجالات محددة بحاجة إلى توجيهات استرشادية اضافية من قبل السلطات المصرفية تهدف إلى الارتقاء بالأداء في العمل المصرفي وهو ما يسعى البحث إلى دراسته .

Abstract

the banking institutions have become providing services to customers and business enterprise in remoting, and so electronic transfers of funds have been consistent reality in all parts of the world, in addition to some technical characteristics of the internet, this has resulted in raising concerns of bankers and supervisory authorities alike, in terms of increasing and diversity of the risks associated with this development, supervisors and bankers agree that the foundations and principles that apply to the traditional banking business are applicable to electronic banking operations, however all the rapid change in technology and the degree of the bank on technology providers have led to change and amplify traditional banking risks, this indicates that there are specific areas need further guidance by the supervisory authorities in order to push the over all framework of the electronic banking operations.

المقدمة:

إن تفاعل الحاسوب مع تقانة الاتصالات أثرت على نواحي الحياة المختلفة ، فانعكس ذلك في تحول الاقتصاد العالمي من اقتصاد يرتكز على الصناعة والإنتاج إلى اقتصاد يعتمد على المعرفة ، وقد فتح هذا آفاقا جديدة للبلدان وخصوصا النامية.

ونتج من تمازج الاتصالات وشبكات الحواسيب ظهور شبكة الانترنت التي استغلت كوسيط لتسهيل عمليات كانت تتطلب الكثير من الجهد والوقت ، ومن هذه النشاطات الصيرفة الالكترونية

* عضو هيئة تدريس / كلية الادارة والاقتصاد / جامعة واسط

والتجارة الالكترونية ، التي لعبت دوراً ملحوظاً في تطوير وتنوع الخدمات المقدمة للزبائن ، وزادت من كفاءة المعلومة المقدمة للمصرف والزبون مما أعطاها مزايا وتحديات تمثلت في زيادة حجم المنتجات المتاحة لهم .

وقد أدى ذلك إلى تطور طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي وظهور كيانات مصرفية عملاقة ، نتيجة للتطورات المتسارعة في قطاع الاتصالات والمعلومات وما أنتجت التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة ومتطورة أدت للاستعاضة عن بعض الخدمات التقليدية للمصارف (قبول الودائع ومنح الائتمان) بالخدمات الالكترونية اعتمادا على تقنية المعلومات والاتصال.

وهذا ما جعل المؤسسات المصرفية تعيش حالة من التنافس الشديد فيما بينها، جعلت من إمكانيتها على البقاء والاستمرار في السوق ، تعتمد على قدرتها في الاستجابة لجميع المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية ، والتفاعل معها بغرض زيادة حصتها السوقية ، باعتبار أن العلاقة بين المصرف والزبون علاقة وثيقة وتبادلية المنفعة ، وبالتالي فإن قدرة المصرف على البقاء والاستمرار تعتمد على إمكاناته في تقديم الخدمات المصرفية التي تتلاءم واحتياجات الزبائن .

أهمية البحث :

نتيجة للتطور الهائل في قطاع الاتصالات والمعلومات وما نتج عنه من استخدام شبكة الانترنت شمل كافة المظاهر الانسانية والذي ألقى بظلاله على القطاع المالي والمصرفي وتحول الاقتصاد من الاقتصاد المادي إلى الاقتصاد الرقمي ، فان أهمية الدراسة تنبع من خلال تركيزها على واحدة من أهم معطيات الثورة التكنولوجية المتمثلة بالصيرفة الالكترونية والاستخدام الواسع لشبكة الانترنت ودراسة اثر ذلك على اداء القطاع المصرفي من جهة ، وتسهيل وسائل الدفع للزبائن بما يضمن سهولة انتقال السلع والخدمات ، حتى وان كانت أطراف المعاملة الاقتصادية لم تتعرف على بعضها .

مشكلة البحث :

تتلخص مشكلة الدراسة في أن البنية التحتية اللازمة لاستخدام الصيرفة الالكترونية من قبل المصارف التقليدية والافتراضية في البلدان النامية لم تكتمل مستلزماتها الفنية والاقتصادية ، مما يستلزم ان تسعى تلك البلدان بشكل جاد إلى السير في ركاب البلدان المتقدمة من اجل تطوير خدماتها المصرفية .

هدف البحث :

تهدف الدراسة إلى معرفة ماهية الصيرفة الالكترونية ، وآلياتها ، وسبل الاستفادة القصوى من الخدمات التي تقدمها المصارف الالكترونية ، وإمكانات استفادة البلدان النامية من التجارب الرائدة في هذا المجال .

فرضية البحث :

تفترض الدراسة إن التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من شأنه أن يقود القطاع المصرفي إلى تبني الاساليب الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية كالصيرفة الالكترونية والتجارة الالكترونية .

المبحث الأول : البعـد المفاهيمـــــي للصيرفة الالكترونية

أولا : مدلولات الصيرفة الالكترونية

تعددت المفاهيم التي فسرت المعنى العلمي للصيرفة الالكترونية ، إلا أن مجملها يصب في الاطار العام لهذا المعنى فقد عرفت على أنها ((قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال استخدام وسائط الاتصال الالكترونية المفتوحة ، وتقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها في السوق المصرفي أو لخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية))[1] ،

أي باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو التحويل أو التعامل بالأوراق المالية ، وغير ذلك من الأعمال المصرفية حيث يمكن للزبون بإدارة حساباته وانجاز أعماله المتصلة بالبنك من المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده [2]. أوهي ((مجموعة من العمليات الادارية والمالية التي تتم في داخل مصرف معين أرتبط بمجموعة من المصارف الكترونياً باستخدام وسيلة الكترونية حديثة (جهاز الحاسوب أو أي جهاز وآخر يتم استحداثه) وكان ذلك نتاجاً لمعالجة بطء أو قلة الكفاءة الادارية والمالية للنشاط المصرفي على النحو العام)) [3].

وهذا الأمر أسس لظهور مفهوم المصارف الالكترونية والتي تعني ((تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الالكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم الخدمات المصرفية بأمان مطلق)) [4] . أي قيام تلك المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية أو المستحدثة وذلك باستخدام وسائط الاتصال الالكترونية ، أما بغرض تعزيز حصتها في السوق المصرفي ، أو لخفض التكاليف والمصروفات ، أو توسيع نطاق وخدماتها داخل وخارج حدودها الوطنية.

لذا فالصيرفة الالكترونية تعبر عن مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية الحديثة التي أفرزتها الثورة المعلوماتية في العالم المتقدم ، والتي أدخلت في النظام المصرفي من اجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصادية والمتعاملين بشكل عام ، وتشمل الصيرفة الالكترونية كل المعلومات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات والمؤسسات الاقتصادية المختلفة [5]، التي من شأنها تحقيق الاستفادة القصوى من تلك المعلومات لتأمين عمليات مصرفية سريعة وآمنة لكافة الأطراف المتعاملة فيها ، وتعمل بشبكات الاتصال الحديثة والانترنت على خفض التكاليف ورفع جودة الخدمة المقدمة للزبائن ، ومما يعزز من وجود الصيرفة الالكترونية هو انتشار الحاسوب المنزلي والهاتف النقال الذي افرز ثورة أخرى في مجال الصيرفة الالكترونية الشخصية ، إذ يتيح للأفراد الاتصال مع مصارفهم عبر الانترنت من اجل الاطلاع على الحساب أو تحويل الاموال أو إجراء أي عملية مصرفية إلكترونيا ، وهذا الأمر تتطلب من المصارف الخروج عن نطاقها التقليدي لتتحول إلى مصارف افتراضية تجري معاملاتها المصرفية والمالية بشكل غير مباشر مع زبائنها .

إن ظهور الخدمات المصرفية الجديدة من خلال المصارف الالكترونية ، التي تقدم خدماتها المصرفية الكترونيا بكفاءة عالية ، وسعيها نحو البحث عن تقانات جديدة تقدم من خلالها افضل الخدمات المصرفية للتنافس على كسب اكبر عدد من الزبائن ، أدى إلي إحداث نقلة جذرية في صناعة المنتجات والخدمات المصرفية والمالية كانت حصيلته عددا من التطورات التي أدت بالنتيجة النهائية إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية أكثر تطوراً ، فضلاً عن ان تسارع التطور التقني في أنظمة الاتصالات والبرمجيات والأجهزة أدى إلي سرعة فائقة في معالجة المعاملات المصرفية والمالية .

إضافة إلى كل ذلك فان ازدياد الحاجة وتنامي الرغبة على المستوي الدولي إلى وجود بنى تحتية تقنية عالمية ، تتمتع بالقدرة والمرونة والأمن والسلامة وتوفر المعلومات والخدمات المصرفية ، أدى إلى

تنامي سريع للابتكارات الحديثة التي جعلت من العالم قرية صغيرة لا بل غرفة صغيرة ، تتم من خلالها كافة التعاملات المصرفية والتجارية بكل سلاسة وأمان .

ثانيا: آليات عمل الصيرفة الالكترونية وعناصر النجـــاح والإخفـــاق

بعد التطور في الهائل في الخدمات المصرفية والمالية التي قدمتها المؤسسات المالية والمصرفية ، من خلال استخدام النظم الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات ، برزت مجموعة من المزايا التي ساهمت في تسهيل التعامل المصرفي بين المصارف وزبائنها ، وكذلك ظهرت أيضا مجموعة من العيوب التي من شأنها إعاقة استخدام الصيرفة الالكترونية ، والتي يتوجب دراستها بدقة من اجل وضع الحلول المناسبة لها ، وفيما يلي ابرز تلك المزايا والعيوب :

أ : الجوانب الايجابية المرافقة لاستخدام الصيرفـــــة الالكترونيـــــــة :

1- إن الصيرفة الالكترونية تتم عن بعد وبتلقائية في التعامل ، فلا حاجة لوجود علاقة عمل مسبقاً لإجراء حركة تجارية و بدء تعامل جديد .
2- إنها لا تعرف قيودا جغرافية أو حدود معترف بها ، بل إنها تستخدم التقانات الالكترونية في التعامل (المادي – النقدي) بين الأطراف المستفيدة .
3- تساهم في تخفيض كثير من التكاليف التي يتحملها المصرف حيث يستريح من أعباء فتح فروع جديدة وكثيرة في أماكن مختلفة داخل أو خارج الدولة التي يعمل فيها . (6)
4- تحقيق سرية الحسابات التي يرغب فيه عدد كبير من الزبائن .
5- تقدم خدمات الصيرفة الالكترونية على أساس التعاقد بدون مستندات ورقية ووفقا لقاعدة العرض والطلب ، وبدون أي تعقيدات إدارية.
6- تساعد الصيرفة الالكترونية على انتعاش التجارة الالكترونية وزيادة فرص إنشاء علاقات تجارية دولية دون الحاجة إلى الانتقال وفتح أسواق جديدة لترويج الخدمات (7).
7- تتيح الصيرفة الالكترونية إمكان إلمام زبائن المصارف بالتعاملات الالكترونية ، ومن ثم زيادة المعارف التكنولوجية ، وهذا بدوره يقود إلى تنمية العنصر البشري .
8- تؤمن الصيرفة الالكترونية النشرات الاعلانية عن الخدمات التي تقدمها المصارف الالكترونية ، وإتاحة خدمات المصرف المنزلي وإمداد الزبائن بالمعلومات عن أرصدتهم وإمكان دفع الكمبيالات المسحوبة

عليهم الكترونيا ، ومعلومات عن إدارة المحافظ المالية للزبائن وطرق تحويل الاموال بين حسابات الزبائن (8).

9- تتيح الصيرفة الالكترونية تنوع أساليب الدفع التي جمعت بين البطاقات الائتمانية والدفع بالشيكات والتحويل المصرفي والدفع النقدي ، ومن الملاحظ إن البطاقات الائتمانية احتلت النسبة الكبرى في الاستخدام من بين تلك الاساليب وهذا يدل على عدم تخوف مستخدمي الانترنت من استخدامها .

10-السرعة في الأداء المصرفي مع استمرار وجود المعلومات طول اليوم أمام أي شخص يستخدم الانترنت مع إمكان إدخال تعديلات بسهولة وسرعة.

11-أن استخدام الانترنت في المصارف يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال التعريف بهذه المصارف و ترويج خدماتها و الاعلام بنشأتها وتطوراتها ومؤشراتها المالية ، لوضعها بتصرف الباحثين و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

12-اضمحلال البعد المكاني، إضافة إلى الاقتصاد في التكاليف ، إذ تشير إحدى الدراسات إن المعاملة التقليدية تكلف 1 دولار، في حين عن طرق الهاتف تكلف 80 سنت وعلى الانترنت تكلف 20 سنت ، فضلا عن الكفاءة العالية في الأداء (9).

13-المحافظة على الأرصدة النقدية من الضياع أو السرقة أو تعرض اصحابها إلى السطو المسلح واحتمال تعرضهم إلى الخطر .

14-حرية الاختيار حيث تزود الزبائن بالمعلومات الكاملة عن المنتجات و الخدمات وتحقق للزبون درجة عالية من الراحة وتجنبه الانتظار في المصرف لإتمام تسوية معاملاته (10) .

15-التكامل في العمل : فالانترنت توفر خدمة التوصيل للمنازل إلى جانب كونها سوقاً تجارياً متكاملة.

ب : الجـــوانب السلبيـــة المرافقـــة لاستخدام الصيرفة الالكترونية

1- تزايد فرص الاحتيال والقرصنة المالية ، نتيجة لغياب المعايير والمبادئ التي يمكن الاعتماد عليها في عمليات التحقق والتثبت من هوية الزبائن في إطار الطبيعة المفتوحة للشبكات ، والتي يتم عبرها تنفيذ العمليات المصرفية الالكترونية .

2- انتهاك الخصوصية في العمليات المصرفية الالكترونية بسبب مرور هذه العمليات بمراحل متعددة أثناء التجميع وذلك بغرض إكمالها، كذلك الانتقال المتكرر للمعلومات والبيانات من وإلى وعبر هذه الشبكات المفتوحة.

3- قد ينطوي التعامل بالنقود الالكترونية على خطر مسح ذاكرة الجهاز مما يؤدي إلى تأخير إتمام المعاملات النقدية ، لحين إصلاح الخلل أو استرجاعه من قاعدة البيانات في المصرف ، وربما لا يتم إصلاحه (في حالات نادرة جدا) مما يؤدي إلى فقدان كافة النقود(11) .

4- عدم وجود شبكات معلوماتية سريعة ومستقرة ، تستطيع نقل المعلومات بالصورة والصوت بسرعة وجودة عاليتين، وعدم إيجاد طرق عملية آمنة للتوقيع الالكتروني (12).

5- على المستوى التنظيمي، فقد تتهرب بعض المصارف من الخضوع للسلطة النقدية (البنك المركزي)، خاصة في الدول الأقل تنظيما أو الأقل تطورا من حيث تقنيات الرقابة على تكنولوجيات الاتصال المتطورة، علما أن البنك قد يقدم خدمة وهو بعيد جدا دولة الزبون، لكن هذه المشكلة واجهتها الدول المتقدمة بغرض ترخيص يقدم لكل بنك يبتغي استخدام هذه التقنيات في تعاملاته.

6- بينما على المستوى القانوني نجد أن الفكرة التي تطرح حاليا في العالم هي كون المعاملات المصرفية الالكترونية ساهمت في تفعيل عملية غسل الاموال، وتمويل الجماعات الارهابية في العالم، وهذا كله نابع من السرية التي توفرها هذه التقنية للمتعاملين، مما استدعى التفكير في تنسيق التشريع واللوائح دوليا لتجنب إنشاء أماكن آمنة للنشاطات المالية التي يكون مشكوك فيها(13).

7- الطبيعة غير المباشرة في التعامل بين المصرف والزبون ، لا تجعل الزبون معروفا من قبل المصرف وبالتالي قد تحرمه من إمكان الحصول على القروض المميزة ، أو الاعتمادات التعهدية التي تمنح للزبائن المميزين لدى المصارف .

8- هناك نقص واضح في المجالات التشريعية والقانونية واللوائحية المنظمة للأنشطة المصرفية الالكترونية على المستويين المحلى والدولي، وقلة الخبراء والمتخصصين في هذه المجالات.

9- هناك مخاطر ناتجة عن ممارسة العمليات المصرفية عبر الحدود، الأمر الذي يتطلب من المصارف الالمام بالقوانين والضوابط الرقابية التي تتحكم في هذه العمليات مثل الحصول على ترخيص وحماية الزبون .

10- وفي البلدان النامية تبرز صعوبة توفير البنية التحتية المناسبة للصيرفة الالكترونية فالأجهزة والبرمجيات والبنية التحتية للاتصالات و خدمات الانترنت و الصيانة المستمرة للأجهزة و المعدات والتطوير الدائم إنما تمثل البنية الأساسية لممارسة الصيرفة والتجارة الالكترونية بثقة عالية . نقص الوعي بأهمية الانترنت في العالم العربي و الاستخدام الصحيح لتقنية المعلومات (14).

11-قلة عدد مستخدمي الانترنت في الوطن العربي بسبب ارتفاع تكلفة الاتصال مع الشبكة ، وعدم توفر حملات التوعية والإرشاد لاستخدام الانترنت، فضلاً عن ارتفاع أسعار أجهزة الحاسوب والأجهزة اللازمة للربط مع الشبكة وكذلك البطء في تراسل (المعلومات عبر الشبكة داخل الوطن العربي (15).

12-وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الالكترونية مثل الاعتماد المستندي ، الكفالة ، تحصيل البوالص ..الخ .

وبالرغم من ظهور تلك الجوانب السلبية بكل تعقيداتها وما يترتب عليها من مسؤوليات والتزامات ، إلا أن وتيرة التطور في مجال الخدمات والمنتجات المصرفية الالكترونية ما تزال متسارعة يوماً بعد يوم ، وما يزال الجهد البشري علي مستوى الأجهزة المصرفية والسلطات الاشرافية والرقابية يتسارع وجمهور هذه الأجهزة يلاحقها بنفس السرعة ، لذا فإن العبء الأكبر يقع على عاتق السلطات الاشرافية والرقابية بحكم مسؤوليتها تجاه القطاع المصرفي والجمهور المتعامل معه ، من واقع هذه المسؤولية يمكن القول أن الأسس والمبادئ الاشرافية التي تطبق على العمليات المصرفية التقليدية بواسطة أي سلطة إشرافية ورقابية هي ذات الأسس والمبادئ التي يمكن تطبيقها على العمليات المصرفية الالكترونية ، إلا أن التغيرات السريعة والمتصلة في التقنيات المستخدمة، بجانب الاعتماد علي أطراف خارجية في توريدها وتقديمها وتشغيلها وإدارتها أحيانا يتطلب حتما وجود توجيهات وإرشادات إضافية من قبل أي سلطات إشرافية أو رقابية وذلك للارتقاء بآليات إدارة المخاطر المرتبطة بأي عمليات مصرفية إلكترونية.

ثالثا: البنية التحتيـــة اللازمـــة لنجاح الصيرفة الالكترونية

لاشك انه قبل التطبيق استراتيجيات الصيرفة الالكترونية ، لابد من وجود البنى التحتية والتي تمثل الأساس للتطبيق الفعلي للصيرفة الالكترونية ، وفي الدول النامية يمثل عدم توفر البنى التحتية مشكلة أساسية تواجه مشروع تبني الصيرفة الالكترونية ذات التكاليف العالية ، إذ يفترض بالدول النامية أن تبدأ من حيث انتهت الدول المتقدمة ، وهذا هو التحدي الأكبر الذي يواجه تلك الدول .

ويمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات Information Technology العامل الأساسي في تصنيف الدول ، مما أدى إلى ظهور مصطلح الفجوة الرقمية أو التقنية Digital Gap والذي

يعني الفارق بين الدول في استخدام التكنولوجيا ، وتوصف الفجوة الرقمية بأنها ديناميكية أو متحركة ، وهذا يعني أن الدول النامية عندما تصل إلى نقطة معينة في استخدام التكنولوجيا تكون الدول المتقدمة قد غادرتها إلى نقطة أخرى لذلك توصف الفجوة الرقمية بأنها ديناميكية.

ولكي تؤدي المصارف الالكترونية خدماتها المصرفية على أفضل وجه ، وتتغلب على كافة السلبيات التي ترافق عملها والتي تمت مناقشتها في المبحث السابق ، لابد من توفر بنية تحتية تعمل خلالها تلك المصارف وهي بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل فيما يلي :

1- ضرورة توفر شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالشبكة العالمية "الانترنت" وفقاً لأسس قياسية مؤمنة، وأن يكون التأمين جزءً لا يتجزأ من تصميم الشبكة وليس إضافة لها في مراحل لاحقة مما قد يزيد من التكلفة زيادة كبيرة [16].

2- لابد من وضع خطة ممرحلة للبدء في إدخال خدمات صيرفة إلكترونية وفقاً لأولويات تحددها خطة إستراتيجية على مستوى المصرف ، والبنك المركزي، والبلاد، وموقع البلاد في الخارطة السياسية ، وتحالفاتها مع الدول الأخرى، وأن يتم إشراك جميع الأطراف ذات الاختصاص في وضع هذه الخطة[17].

3- البدء في تنفيذ الخطة بتبني مشاريع استكشافية متحكم في نتائجها حتى يتم تفاعل أطراف المجتمع ككل، وأن تصاحب هذه المشاريع خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري. وتهدف هذه المشاريع تقويم الاجراءات ووضع القوانين التي تحكم تقديم خدمات صيرفة إلكترونية على نطاق واسع، كما أنها تقرب المفاهيم عملياً للأطراف المشتركة في تقديم والاستفادة من هذه الخدمات[18].

4- إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية ، بشكل مستمر وبما يتلاءم والتطورات المتسارعة في النظم الالكترونية .

5- وضع النظم القياسية التي تتيح الربط وتبادل البيانات بين الجهات المشتركة، ويوجد العديد من هذه النظم التي تحدد قوالب الرسائل المالية ونظم التأمين القياسية المقترحة للقطاع المالي لتبنيها وبالتالي إتاحة إمكانية الربط وتبادل البيانات على مستوى العالم ككل.

6- تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف وتوحيد هذا الجهد للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في المصارف، ويتم هذا التوحيد على مستويات مختلفة ووفقاً لخطة تتوسع لتبني طرق قياسية للتطوير، والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه. ولا يعني ذلك احتكار النظم المالية لجهة واحدة ولكن التعاون بين الأطراف المعنية للمشاركة في الموارد المتاحة بتكوين مركزاً للبلاد يختص بالتنسيق لتطوير النظم المالية.

7- إنشاء الجسم الاداري الذي يتولى التنسيق بين الأطراف المعنية على كل مستوى من المستويات الوارد ذكرها في الفقرة (2) أعلاه .

المبحث الثاني : البعد التأريخي والفني للصيرفة الالكترونية

أولا . تطور واستخدامات الصيرفة الالكترونية :

استخدمت البطاقات الالكترونية لأول مرة في العالم من قبل شركات البترول الأمريكية عام 1914 ، وذلك من خلال إصدار بطاقات معدنية لزبائنها من اجل شراء منتجات الشركة[19]، وقد كان لاستخدام تلك البطاقات أثرا كبيرا في تطور التعاملات التجارية بين تلك الشركات والمتعاملين معها ، مما دفع إلى البحث بشكل جاد عن آليات لتطوير العمل بتلك البطاقات ، وفي عام 1950 بدأت المصارف الأمريكية بإصدار واستخدام تلك البطاقات والتوسع فيها [20]، أما في السوق العربية فقد أدخلت البطاقة الممغنطة (Debit Card) إلى السوق في عام 1981 من خلال البنك العربي إلافريقي في مصر، ثم انتشرت بعد ذلك في معظم الدول العربية من بينها الاردن من خلال بنك البتراء (Petra Card) في عام 1982[21]، وكان لإنشاء شبكة الانترنت من قبل الحكومة الأمريكية في 2/6/ 1969 ، إبان الحرب الباردة مع الاتحاد السوفيتي آنذاك – خوفا مَن أي تدمير لأي مركز من مراكز الاتصال الحاسوبي من ضربة صاروخية سوفيتية – كان له إلاثر الكبير في التوجه نحو تطوير نظم الحاسوب والاتصال ، وفي عام 1972 عقد المؤتمر الدولي الأول لاتصالات الحاسوب وظهرت خدمة البريد الالكتروني ، ثم انضمت كل من بريطانيا والنرويج إلى عمل الشبكة لتصبح (شبكة دولية بدلاً من كونها شبكة أمريكية .[22]وبعد ذلك انتشرت في كثير من الدول إلى أن تبلورت هذه الظاهرة في بداية الثمانينيات لكي تصبح في كثير من المواقع وسيطاً تجارياً فاعلاً.

وقد شهدت الصناعة المصرفية تغيرات كثيرة، لكن في الوقت الحالي وبسبب التطور التكنولوجي وانتشار الانترنت فإن التغيرات أصبحت جوهرية وأكثر أهمية من التغيرات السابقة ، إذ أن الانترنت ليس أداة تسويقية فقط بل أداة إعلانية ، وليست أداة لتسريع التعاملات بل يعتبر الأساس لشكل جديد من الصناعة المصرفية ، وقد دفع هذا التطور السريع في وسائل الاتصال الكثير من شركات الخدمات بما فيها المؤسسات المالية والمصرفية للبحث عن وسائل جديدة لإيصال الخدمة لزبائنهم ، لتثبت إن التكنولوجيا تعمل على تخفيض التكاليف وتحسين العلاقة بين المستخدم ومزود الخدمة وتطوير قدرات المستخدم على استخدام الخدمات المختلفة ، مما مهد لظهور نوع جديد من المصارف التي تعمل عن

بعد مستخدمة وسائل الاتصال الحديثة ، لتقديم خدماتها إلى شرائح واسعة من المتعاملين وهي المصارف الالكترونية ، ففي بريطانيا قامت شركة التأمين (Prudential Insurance) بتأسيس بنك على الانترنت تمكن خلال (18) شهراً جذب ما يقارب (13)مليار دولار ما يعادل (1%) من السوق المصرفية البريطانية ، وفي فنلندا زادت أرباح بنك (Nordea) والذي يعتبر من البنوك الرائدة في الصيرفة الالكترونية من (1.8) مليار في عام 1999 إلى (2.2) مليار في عام 2000، وقام البنك بتقليص عدد الفروع من (800) إلى (400) فرع[23].

والمصارف الالكترونية أو بنوك الانترنت بمعناها الشامل تعتبر فتية حيث يرجع تأسيسها إلى عام 1995 والذي شهد نشأة أول بنك الكتروني (نت بانك) . ويوجد حالياً ما يقارب 11,250 موقع لبنوك إلكترونية على مستوى العالم، والغالبية العظمى لهذه المصارف مقرها الولايات المتحدة الأمريكية، أما في أوروبا فأكثر مواقع على الشبكة العنكبوتية لبنوك إلكترونية موجودة في كل من إسبانيا، ألمانيا، بريطانيا، إيطاليا وفرنسا[24]. وغالبية هذه المصارف قد أنشأت بشكل أو بآخر مواقع معلوماتية للدعاية، واتجهت معظم المواقع إلى استخدام بعض وسائل الاتصال التفاعلي مع الزبون ، على عكس المواقع التبادلية ، التي لا تزال اتجاهات المصارف نحوها تخضع لاعتبارات عديدة ، فهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الانترنت .

ثانيا : أنماط البنوك الالكترونية و خدماتها:

ليس كل موقع لبنك على الانترنت يعني بنكا إلكترونيا ، و سيظل معيار تحديد البنك الالكتروني مثار تساؤل في بيئتنا العربية إلى أن يتم تحديد معيار صحيح لهذا المفهوم ، ووفقا للدراسات العالمية و تحديدا دراسات جهات الاشراف والرقابة الأمريكية والأوربية ، فإن هناك ثلاث صور أساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت وهي :

الأول : الموقع ألمعلوماتي (Information site): [25]

وهو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية ، وهو يمثل الحد الادنى للنشاط الالكتروني المصرفي، و من خلاله يمكن للبنك تقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية .

الثاني : الموقع التفاعلي أو الاتصالي (communicative site) : [26]

يسمح هذا الموقع بنوع من التبادل الاتصالي بين البنك و زبائنه كالبريد الالكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود و الحسابات.

الثالث : الموقع التبادلي (Transactional site): [27]

وهو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية حيث يسمح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

وان المصارف الالكترونية تقدم مجموعة من الخدمات أهمها : [28]

1- الاستفسار عن أرصدة حساباتك الودائع و القروض.
2- إصدار بطاقات الفيزا كارت و تجميد أو وقف بطاقة الفيزا كارت .
3- إصدار شهادات الملاءة .
4- طلب الاشتراك في خدمة البنك الناطق و بنك المنزل .
5- إصدار شيكات مودعة برسم التحصيل قبل استحقاقها في الحساب .
6- تغيير الرقم السري .
7- الاطلاع علي عروض المصارف و أسعار العملات و الفوائد و معدلاتها .
8- إصدار الحوالات الداخلية .
9- إصدار الكفالات .
10- تحويل الاموال بين حسابات العملاء المختلفة .

ثالثا : أنواع نظم الدفع الالكتروني:

الأول : نظم الدفع المرتبطة بحساب الزبون وتشمل :

1 – بطاقة الصراف الآلي ATM card

بدأ استخدام بطاقة الصراف الآلي في العام 1960 لتمكن الزبائن من إجراء عمليات السحب النقدي ، ويستطيع الزبائن استخدام بطاقة الصراف الآلي ليس فقط بواسطة ماكينات مصرفهم ، بل أيضا ماكينات المصارف الأخرى كما يمكن استخدام الصراف الآلي عالميا وذلك عندما تكون هنالك اتفاقيات مع المصارف العالمية الأخرى ، لتمكين الزبائن من استخدام البطاقة في كل دول العالم التي ابرم معها المصرف الاتفاقيات. كما يمكن استخدام بطاقة الصراف الآلي عبر نقاط البيع المختلفة point of sales والتي تسمى اختصارا (pos). [29]

2– بطاقة الخصم debit card

تستخدم بطاقة الخصم عبر ماكينات الصراف الآلي ATMs ونقاط البيع pos بالإضافة إلى الانترنت ، وتستخدم بطاقة الخصم للخصم من حساب الزبون فورا بمجرد استخدامه لها عبر أي ماكينة للصراف الآلي أو نقاط البيع و الانترنت . أو تستخدم للخصم الشهري من حساب الزبون بمعنى أن يخصم من حساب الزبون قيمة المبالغ التي صرفها كل شهر وليس على الفور.

3- بطاقة الائتمان Credit card [30]

تعد بطاقة الائتمان من أقدم وسائل الدفع الالكتروني إذ بدأ استخدامها في العام 1950، وفي عام 1966 قام bank of America بإصدار بطاقة bank of America card وبعد فترة قصيرة قامت مجموعة من البنوك تعرف بـ interbank card association بإصدار بطاقة master card، فيما بعد قام bank of America بإصدار بطاقةvisa card.

وهناك نوعان للبطاقة الائتمانية هما :

أ - بطاقات الدفع الثابتة (fpc) Fixed payment card •

هذا النوع من بطاقات الائتمان يسمح للزبون بالسحب أكثر من رصيده الموجود .مثلا 15% فوق رصيده الموجود ليقوم بإرجاعه خلال فترة محددة يتفق عليها مسبقا بين البنك والزبون .

ب :- بطاقات الدفع المتغيرة (vpc) Variable payment card •

وفي هذا النوع من البطاقات لا تحدد فيه الدفعات التي تتجاوز الرصيد الموجود بنسبة محددة.

4- الايداع الالكتروني المباشر : Direct Deposit

وهي إحدى وسائل الدفع المرتبطة بحساب الزبون والتي تسمح له بإيداع الاموال أو تحويلها من حسابه إلى حساب آخر ، أو من حساب أي زبون آخر إلى حسابه وهو ما يطلق عليه التحويل الالكتروني للأموال (E FT) .

5- الشيك الالكتروني : Electronic cheek

تختلف آلية عمل الشيك الالكتروني عن الشيك العادي إذ يقوم المصرف بإصدار الشيكات بقيم مختلفة ، ومن ثم بيعها للزبائن وذلك بعد التوقيع عليها بواسطة المصرف توضح أنها صادرة منه ومعتمدة بواسطته ، ويقوم الزبون بشراء الشيكات بالقيم المختلفة ، ومن ثم الاحتفاظ بها وذلك لاستخدامها في الدفع عند حاجته لذلك .

وإذا دخل الزبون في معاملة مع احد الأطراف (تاجر مثلاً) الذي يقبل التعامل بالشيكات الالكترونية يقوم الزبون بإرسال هذا الشيك إلى هذا التاجر ، والذي يقوم بدوره بإرسال الشيك نفسه للمصرف مصدر الشيك ، يقوم البنك بمراجعة الشيك والتأكد من سلامته ، ثم يدفع للتاجر قيمته .

الثاني : نظم الدفع الالكتروني غير المرتبطة بحساب الزبون : [31]

ويستخدم نوعان من البطاقات الالكترونية ضمن هذا النظام هما :

أ : البطاقات ذات القيمة المحددة • **Stored value cards**

بدأ استخدام هذا النوع من البطاقات في العام **1970** ، وهو لا يشترط أن يكون للزبون حساب بالمصرف. ويقوم هذا النوع من وسائل الدفع الالكتروني على فكرة تعبئة البطاقة **load** بالرصيد الذي يطلبه الزبون من احد المصارف ، ليتاح له بعد ذلك استخدام هذه البطاقة عبر ماكينات الصراف الآلي ونقاط البيع أو غيرها في حدود الرصيد المعبأ فيها ، وتكون هذه البطاقة قابلة للتعبئة مرة أخرى **reload able** ، ويمكن استخدام هذه البطاقة في الأنظمة المغلقة مثلا :استخدامها في نطاق مجمع تجاري محدد ، أو استخدامها في الأنظمة المفتوحة عبر شبكات الصراف الآلي ونقاط البيع.

ب : البطاقات الذكية **Smart card**

تختلف البطاقات الذكية عن بقية البطاقات الأخرى في أنها لا تحتوي على شريط مغناطيسي **magnetic stripe** وإنما معالج دقيق **Microprocessor** والذي يعطي البطاقة الذكية المقدرة الفائقة على تخزين قدر كبير جدا من البيانات والمعلومات في داخلها . وهي أيضا من البطاقات التي يمكن تعبئتها بالمبالغ . **reload able** ويمكن للزبون استخدامها في ماكينات الصراف الآلي **ATMs** ونقاط البيع **pos** .

المبحث الثالث : واقـــع استخـــدام شبكـــة الانترنت وانعكاسه على الصيرفة الالكترونية

أولا . اللغات العشرة الأولى المستخدمة لشبكة الانترنت

تزايد عدد مستخدمي الانترنت في العالم بشكل متسارع خلال العقد الأول من هذا القرن ، نتيجة للخدمات العلمية والثقافية والمالية والمصرفية التي تقدمها مواقع الانترنت ، وقد انعكس ذلك على تزايد الاقبال على خدمات الصيرفة الالكترونية .

ومن خلال الجدول (1) الذي يوضح العشر لغات الأولى المستخدمة لشبكة الانترنت ، يلاحظ ان الناطقين باللغة الانكليزية في العالم يحتلون المرتبة الأولى في استخدام الشبكة العنكبوتية فقد بلغ 565004126 شخصا ويشكلون 43.4% من مجموع الناطقين باللغة الانكليزية في حين كانت نسبتهم إلى مجموع مستخدمي الانترنت في العالم تشكل 26.8% أما نسبة النمو في استخدام الانترنت فكانت 301.4% لعام 2011 عما كانت علية في عام 2000 وهذه النسبة تشكل تطورا كبيرا في الاستفادة من هذه الخدمة بكل فروعها ومن ضمنها الصيرفة الالكترونية ، وجاء في المرتبة الثانية الناطقون باللغة الصينية إذ كانت نسبة مستخدمي الانترنت 37.2% من الناطقين بهذه اللغة وبنسبة نمو بلغت 478.7% عن عام 2000 وهي نسبة فاقت نسبة النمو بالنسبة للناطقين باللغة الانكليزية لكن بالرغم من هذا فلم تتجاوز نسبتهم إلى مستخدمي الانترنت في العالم 24.2% وهي اقل من نسبة الناطقين باللغة الانكليزية ، أما عدد مستخدمي الانترنت الناطقين باللغة العربية فقد جاء بالمرتبة السابعة ليشكلوا 3.3% من مستخدمي الانترنت في العالم وهي نسبة دون الطموح ، لكن نسبة النمو في استخدام الانترنت لهذه الفئة قد وصل إلى 501.2% وهذه نسبة نمو كبيرة وأسرع من نسبة نمو الناطقين باللغة الصينية والانجليزية والروسية والبرتغالية وجميع اللغات الأخرى. هذا ما جعل اللغة العربية من بين أكثر عشر لغات انتشارًا في عالم الانترنت. أما الآن فقد ارتفع عدد مستخدمي الانترنت في المنطقة العربية ليبلغ حسب آخر إحصائية بتاريخ 31 كانون الأول 2011 حوالي 86,1 مليون مستخدم. أتت اللغة العربية في المرتبة السادسة على حسب عدد مستخدمي الانترنت الناطقين بها خلف اللغة البرتغالية بفارق بسيط حيث بلغ عدد مستخدمي الانترنت الناطقين باللغة البرتغالية 86,6 مليون مستخدم، وتقدمت اللغة العربية على اللغة الالمانية والفرنسية والروسية.وهي دليل على ان العالم العربي بدأ يطور من مهاراته الالكترونية مستفيدا من الثورة المعلوماتية الهائلة .

والملاحظ من الجدول إن نسب النمو في أعداد مستخدمي الانترنت لكافة الفئات آخذة في النمو السريع ، إذ وصلت أعلى نسبة نمو إلى 990.1% للناطقين باللغة البرتغالية في حين كانت اقل نسبة للنمو 107.1% للناطقين باللغة الكورية ، وبالإجمال فان مؤشرات الجدول تدل على التوجه

العام إلى استخدام الانترنت في تلقي المعارف والعلوم والاتصالات فضلا عن تسوية المعاملات التجارية من خلال التجارة الالكترونية وكذلك تسوية المعاملات المصرفية من خلال الصيرفة الالكترونية .

جدول (1)

عدد مستخدمي الإنترنت حسب اللغة (العشرة الأوائل) لعام 2012

الترتيب حسب الأولوية	عدد الناطقين بهذه اللغة لعام 2011 (1)	مستخدمي الانترنت عن طريق هذه اللغة(2)	نسبة 2 إلى 1(3)	نسبة النمو في استخدام الانترنت (2000–2011)(4)	نسبتهم إلى مستخدمي الانترنت في العالم(5)
الانكليزية	1302275670	565004126	٪43.4	٪301.4	٪26.8
الصينية	1372226042	509965013	٪37.2	٪478.7،1	٪24.2
الاسبانية	423085806	164968742	٪39.0	٪807.4	٪7.8
اليابانية	126475664	99182000	٪78.4	٪110.7	٪4.7
البرتغالية	253947594	82586600	٪32.5	٪990.1	٪3.9
الالمانية	94842656	75422674	٪79.5	٪174.1	٪3.6
العربية	347002991	65365400	٪18.8	٪501.2	٪3.3
الفرنسية	347932305	59779525	٪17.2	٪398.2	٪3.0
الروسية	139390205	59700000	٪42.8	٪825.8،1	٪3.0
الكورية	71393343	39440000	٪55.2	٪107.1	٪2.0
TOP 10لغات	4442056069	1615957333	٪36.4	٪421.2	٪82.2
بقية اللغات	2403553891	350557483	٪14.6	٪588.5	٪17.8
مجموع العالم	6930055154	2099926965	30.3%	%481.7	%100

المصدر : الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على :

– عدد السكان ، بيانات البنك الدولي ،على الموقع :

http://data.albankaldawli.org/indicator/SP.POP.TOTL

– أعداد مستخدمي الانترنت من موقع Internet world states

العمودين الرابع والخامس : Estimation of English and non-English Language Use on the WWW, 2000,

ويلاحظ من خلال الجدول (2) إن سكان قارة آسيا يحتلون المركز الأول في استخدام الانترنت إذ وصل *عددهم إلى اكثر من مليار نسمة ويشكلون* نسبة كبيرة من مستخدمي الانترنت في العالم التي وصلت إلى 44% ، وهي أكثر من ضعف نسبة مستخدمي الانترنت في قارة أوروبا التي تليها من حيث النسبة إذ شكلت 21% من المتعاملين في العالم وقد وصل عددهم اكثر من 518 مليون نسمة ، وتليها ن سكان أمريكا الشمالية وبنسبة 11% وهي تشكل نصف نسبة مستخدمي الانترنت في أوروبا ، وتحتل استراليا المرتبة الاخيرة في أعداد المتعاملين بالانترنت إذ وصل عدد مستخدمي

الانترنت إلى 24.287.919 شخصا وقد كانت نسبتهم 1% من مستخدمي الانترنت في العالم . وهذا لا يعني إن الاستراليين لا يستخدمون الانترنت وإنما عدد سكان هذه القارة قياسا بالقارات الأخرى يعد الأقل . ومن البديهي ان التوسع في استخدام الانترنت يعد الدعامة الأساسية الأولى التي تحفز المصارف الالكترونية للبحث عن آليات جديدة للتواصل مع زبائنها من خلال استخدام الصيرفة الالكترونية .

جدول (2)

مستخدمي الانترنت مناطقيا ونسبهم إلى مستخدمي الانترنت في العالم لعام 2011

نسبتهم إلى مجموع مستخدمي الانترنت في العالم %	عدد مستخدمي الانترنت	المنطقة السكانية	الترتيب
%44	1,076,681,059	آسيا	الأول
%21	518,512,109	أوروبا	الثاني
%11	273,785,413	أمريكا الشمالية	الثالث
%10	254,915,745	أمريكا الجنوبية	الرابع
%7	167,335,676	أفريقيا	الخامس
%3.7	90,000,455	الشرق الأوسط	السادس
%1	24,287,919	أوقيانوسيا واستراليا	السابع

المصدر : عمل الباحث بالاعتماد على بيانات (الاتحاد الدولي للاتصالات) على الموقع
http://www.nielsen.online.com

ثانيا : استخدام الانترنت في العالم العربي

إذا كانت الآلة هي الثورة الصناعية الأولى فبدون شك أن التقنية الرقمية هي الثورة الصناعية الثانية ، التي أحدثت طفرة في مجال الحضارة المادية ، تربع على رأسها الانترنت الذي ترك آثاراً اجتماعية وثقافية ، وتم توظيفه في مجالات عديدة كالتعليم ، الصحافة ، الخدمات المصرفية والمالية و التجارة والتسوق الالكتروني . وفي عام 1994 احتفلت شبكة الانترنت بمرور 25 عام على تأسيسها ، وأعلنت وصول مستخدميها إلى 3 مليون مستخدم [32]، ومن هنا دخلت شبكة الانترنت في حيز الاهتمام العربي ، وفي 1995 ازداد عدد المستخدمين وبدأ العالم العربي يفكر جدياً في التوسع باستخدام شبكة الانترنت وبدأت محاولات الربط ، وفي 1991 أرتبطت تونس بالانترنت كأول دولة عربية ، وتلتها الكويت عام 1992 ، ومصر والإمارات عام 1993، ثم لبنان والمغرب عام 1994 ، قطر وسوريا 1996 ، في حين كان ارتباط المملكة العربية السعودية به عام 1999 والعراق عام 2000 [33]. ويعود تاريخ أول شبكة

حاسب عامة في الخليج العربي إلى منتصف الثمانينيات عندما تبنت(IBM) مشروع بناء شبكة عام 1985 كخطوة تسويقية لأنظمتها في المنطقة ، والهدف من هذه الشبكة خدمة المجال الاكاديمي والبحثي . وفي مطلع الثمانينيات بدأ الحاسوب الشخصي في الانتشار عندما تم تسويق أول حاسوب آلي بواسطة شركة(IBM) عام1980 و (APPLE)عام 1984 ويعود التطور السريع في بداية التسعينيات إلى سماح الحكومة الأمريكية للشركات باستخدام الانترنت تجارياً بعد أن كان استخدامها مقصور على القطاع الحكومي والتعليم ومعاهد الابحاث [34]. وقد أظهرت الدراسات العالمية الحديثة حول معدلات انتشار الانترنت ، أن بعض الدول الرائدة في الشرق الأوسط مثل قطر والأمارات والبحرين ، سجلت معدلات عالية في انتشار الانترنت المنزلي ذي النطاق العريض ، في حين بدأت المملكة العربية السعودية ، أكبر دولة في المنطقة ، تحقق نمواً متزايداً[35] .قد كشف مؤتمر عرب نت 2010 المنعقد في بيروت عن تضاعف نسبة مستخدمي الانترنت في العالم العربي خلال السنوات الثمانية الماضية بنسبة 1200 في المائة ، ونوهت دراسة إلى صعوبة تحقيق انتشار مطلق (100%) في الكثير من الدول العربية بسبب ارتفاع معدلات الامية فيها. وفي تقرير الامم المتحدة للتنمية البشرية لعام 2010 أرتفع معدل النفاذ في العقد الماضي إلى الانترنت أكثر من 4.000 في المائة ، والزيادة الملحوظة في الانتشار حصلت بالرغم من القيود الهيكلية ، وفي هذا التقرير بلغ عدد المستخدمين للشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) في مصر 16.6 لكل 100 نسمة ، والمغرب 33.0 ، والسودان 0.3 والعراق 1.0 ، لبنان 22.5 ، عمان 20.0 ، السعودية 31.5 ، تونس 27.1 ، الاردن 27.0 ، الكويت 36.7 ، قطر 34.0 ، البحرين 51.9 ، الامارات 65.2 ، الجزائر 11.9 ، سوريا 17.3 واليمن 1.6 [36]. ويمكن معرفة أعداد مستخدمي شبكة الانترنت في العالم العربي ونسبهم إلى مجموع السكان من خلال الجدول (3) .

جدول (3)

عدد مستخدمي الانترنت في الدول العربية ونسبتهم إلى عدد السكان للعام 2010

الدولة	عدد السكان (نسمة)	عدد مستخدمي الانترنت (نسمة)	نسبتهم من عدد السكان	عدد حسابات الفيس بوك
مصر	77,178,062	29,809,724	%35	12,173,540
المغرب	31,580,429	16,477,712	%51	5,091,760
السعودية	25000000	13,000,000	%46	5,852,520
السودان	42,272,000	6,499,275	%19	غير متوفر
إلامارات	4,599,000	5,859,118	%70	3,442,940
الجزائر	34,895,000	5,230,000	%14	4,111,320
سوريا	21,906,000	5,069,418	%22	غير متوفر
تونس	10,327,800	4,196,564	%39	5,091,760
اليمن	23,580,000	3,691,000	%14	495,440
الاردن	6,316,000	2,481,940	%38	2,558,140
العراق	30,747,000	2,211,860	%7	2,555,140
لبنان	4,224,000	2,152,950	%52	1,587,060
عُمان	2,845,000	2,101,302	%68	584,900
الكويت	2,985,000	1,963,565	%74	890,780
قطر	1,682,271	1,409,000	%83	671,720
فلسطين	3,761,646	1,512,273	%57	966,960
البحرين	961,228	791,000	%82	413,200
ليبيا	6,420,000	954,275	%17	781,700
موريتانيا	3,291,000	151,163	%4.5	106,200
الصومال	9,133,000	126,070	%1.2	123,480

المصدر : الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على :

- أعداد السكان في البلدان العربية http://manssora.yoo7.com/t362-top

- أعداد مستخدمي شبكة الانترنت على الموقع :

: http://www.assakina.com/center/files/6233.html#ixzz2msY6pjqE

من خلال الجدول أعلاه يتضح إن الدول العربية الرائدة في استخدام الانترنت هي قطر التي احتلت المرتبة الأولى إذ شكل مستخدموا الانترنت 86% من السكان ، وتلتها الكويت بنسبة 74% ، ثم الامارات العربية وبنسبة 70% وبعدها عُمان وبنسبة 68% من السكان ، وهذه الدول هي فعلا التي تشهد تطورا في استخدام الصيرفة الالكترونية بنسب عالية ،

أما فلسطين ولبنان والمغرب والسعودية فقد جاءت في الدرجة الثانية في استخدام الانترنت وبنسب (57% ، 52% ،51% ،46%) حسب الترتيب ، وقد وصلت نسبة مستخدمي الانترنت إلى عدد السكان في العراق إلى 7% وهي نسبة منخفضة جدا قياسا بأشقائهِ العرب ، لذا فأن استخدام الاساليب الالكترونية في مجال الصيرفة منخفض جدا ، ويعود ذلك إلى عدم اكتمال البنى التحتية في العراق ، فضلا عن الوضع الامني المرتبك والذي يلقي بضلاله على عدم إقدام المصارف التجارية والمؤسسات المالية إلى التعامل بالصيرفة الالكترونية.

ثالثا ، واقع الصيرفة الالكترونية في العراق

شهد العراق استخدام شبكة الانترنت في أواخر تسعينات القرن الماضي وعلى نطاق محدود جدا ومراقب حكوميا ، ولم يتم الاستفادة من خدمات هذه الشبكة في الاغراض التجارية أو المصرفية ، بسبب حداثة هذه التجربة في العراق وعدم الالمام بآلياتها وخصوصا فيما يتعلق بالتعاملات الاقتصادية (التجارية والمصرفية) ، ولم يكن البنك المركزي والمصارف التجارية العاملة مستعدا للتعامل بالبطاقات الائتمانية المعدة للتعامل الالكتروني في السوق ، قد حفزت شركات الهاتف النقال التي دخلت العمل في العراق بعد عام 2003 من خلال استخدامها بطاقات الدفع المسبق الشديدة الدقة وغير القابلة للتزوير ، حفزت السوق المصرفية إلى التعامل بالبطاقات الائتمانية وابتدأت المصارف تباشر التعامل في البطاقات الائتمانية كوسيلة أولية للتعامل في مجال الصيرفة الالكترونية (وبشكل محدود) ، وكان البنك المركزي العراقي أول من طبق الأعمال المصرفية الالكترونية من خلال تطبيق نظام المدفوعات العراقي (Iraqi payment system IPS) في عام 2006 ، كأحد أنظمة الدفع والتسوية لتبادل المعلومات الكترونيا بين المصارف وسعى إلى تهيئة البنى التحتية اللازمة لهذا النظام ، فضلا عن مهامه كمشرف ومراقب للنظام من خلال وضع القواعد والمعايير التي تحكم عمل هذه الانظمة والحفاظ على سلامة ونزاهة العمليات بغية تطوير عمل الجهاز المصرفي ورفع مستوى كفاته وفاعليته في تحقيق الاستقرار المالي في البلد من خلال تداول الاموال الكترونيا وتقليل الاعتماد على التداول الورقي للنقود، ويعد هذا النظام من الانظمة الكفوة حيث أتسم بالسرعة والامان والموثوقية والكفاة في التسويات بين المصارف ، الافراد ، المؤسسات الحكومية مما يعزز من تنفيذ الدفعات بسرعة ويسر وبتكاليف أقل.

ويتكون نظام المدفوعات العراقي من نظامين هما :- [37]

الأول : نظام التسوية الاجمالية الآنية RTGS (Real Time Gross Settlement)

يعمل هذا النظام على ضمان تسوية أوامر الدفع العالية القيمة الصادرة من قبل المشاركين والمتبادلة بينهم بصورة فعلية ومستمرة خلال يوم العمل.

ويتمتع هذا النظام بمزايا أمنية عالية تضمن عدم حدوث اختراق أو تلاعب أو تطفل على شبكة النظام ، كما ويوجد موقعين بديلين للنظام لحماية المعلومات في حالة حدوث اي عطل أو ضرر في الموقع الاساسي، وقد بلغ عدد المصارف المشاركة بالنظام (49) مصرفاً فضلا عن وزارة المالية وهيئة التقاعد العامة ودائرة رعاية القاصرين.

الثاني : نظام المقاصة الآلية (Automated Clearing House) (ACH)

وهو نظام يمكن المصارف المشاركة وفروعها من تبادل أوامر الدفع فيما بينهم بطريقة آلية، وتتم المعالجة وإرسال صافي التسوية النهائية NSI الى نظام التسوية الاجمالية الآنية الـRTGS، وكذلك يتم من خلال النظام تبادل الصكوك الالكترونية الممرمزة بالحبر الممغنط ويتم الاحتفاظ بنسخة الصك الأصلية في الفرع المودع فيه وإرسال صورة الصك وبياناتها الى الفرع المسحوب عليه ويتم تنصيبه في جميع فروع المصارف في بغداد والمحافظات.

وفيما يلي أنواع أوامر الدفع وفقا لهذا النظام :

1- (أوامر القيمة منخفضة الدفع) (small value payment orders (SVPO

وتكون تسويته في نفس يوم العمل ، حيث تم تحديد سقف مليار دينار عراقي ومائة الف دولار كحد أعلى للتحويل الواحد خلال النظام وهذا السقف تحت سيطرة وإدارة البنك المركزي ومن الممكن تغييره.

2- الصكوك الالكترونية (E . Check)

بدأ العمل بهذه الصكوك منذ بداية عام 2011 وقد تم اشتراك معظم المصارف الاهلية وفروعها.

3- صكوك المقاصة الخاصة VIP وهي صكوك تتم تسويتها في نفس يوم العمل في حال قبولها من قبل المصرف المسحوب عليها .

4- أوامر دفع مدينة DD(Direct Debit) ولم يتم تفعيلها حاليا لعدم وجود تعليمات وتشريعات قانونية خاصة بها حاليا.

ومن الجدير بالذكر ان عدد المشاركين في نظام التسويات الالكترونية قد بلغ 37 مصرف إضافة إلى البنك المركزي وفروعه في عام 2012 .

أما بالنسبة للمصارف التي مارست أعمال الصيرفة الالكترونية من خلال التعامل بالبطاقات الالكترونية كبطاقة الفيزا كارد والماستر كارد لربطها في المواقع الالكترونية من اجل الشراء من شبكة الانترنت والتعامل بالتجارة الالكترونية فقد بلغ عددها (16) مصرفا لعام 2012 ، وهي كما مبينة في الجدول (4) ، وللأسف لم تتوفر بيانات عن أعداد وأقيام البطاقات الالكترونية المصدرة من هذه المصارف .

جدول (4)

أسماء المصارف العراقية العاملة ببطاقة الفيزا كارت والماستر كارت وعناوينها وبريدها الالكتروني

البريد الالكتروني	العنوان	اسم المصرف
www.bankofbaghdad.com	بغداد / الكرادة خارج	مصرف بغداد
commerce.iraq@hotmail.com	بغداد/ حي الوحدة ساحة الواثق	المصرف التجاري العراقي
investmentiraq@yahoo.com	بغداد/ حي الوحدة ساحة الواثق	مصرف الاستثمار العراقي
mdlestiraq@uruklike.net	بغداد/ حي بابل	مصرف الشرق الأوسط
info@iraqiislamicb.com	بغداد / المنصور	المصرف العراقي الاسلامي
nationalbankiraq@yahoo.com	بغداد/ حي الوحدة ساحة الواثق	المصرف الاهلي العراقي
united@uruklink.net	بغداد / شارع السعدون	مصرف الائتمان العراقي
creditbkiq@yahoo.com	بغداد/ حي الوحدة ساحة الواثق	المصرف المتحد
Babylon-m@uruklink.net	بغداد/ شارع تونس	مصرف دار السلام
1info@daressalam.net	بغداد/ شارع السعون	مصرف بابل
gulfbank1@yahoo.com	بغداد/ حي الوحدة ساحة الواثق	مصرف سومر التجاري بغداد
sumerbank99@hotmail.com	بغداد/ شارع السعدون	مصرف الخليج التجاري بغداد
50warkabank@hotmail.com	بغداد/ حي الوحدة ساحة الواثق	مصرف الوركاء
albaraka@uruklink.net	بغداد/ حي الوحدة ساحة الواثق	مصرف البركة بغداد
economybank@yahoo.com	بغداد / شارع الخلفاء	مصرف الاقتصاد

المصدر : من عمل الباحث بالاعتماد على : بيانات البنك المركزي العراقي على الموقع :
http://www.cbi.iq/?pid=Home&lang=ar

الاستنتاجات

من خلال الاستعراض السابق توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها :

1- تعد الصيرفة الالكترونية إحدى الافرازات المهمة للثورة التكنولوجية والمعلوماتية ، والتي أحدثت نقلة نوعية في تقديم الخدمات المصرفية وباتت عملية التعامل مع أي جهاز مصرفي عملية غاية في السهولة .

2- تعد الصيرفة الالكترونية سهلة الاستخدام وذات كلفة متدنية بالنسبة للزبون ومنتشرة بشكل جيد ، كما تعمل على توفير الوقت والنفقات وتلبي رغبات المستهلكين .

3- ان البنى التحتية للصيرفة الالكترونية في البلدان النامية مازالت دون المستوى المطلوب خصوصا وان حكومات تلك البلدان تتحكم بمحتوى نشر واستقبال المعلومات .

4- بسبب انخفاض الوعي المصرفي وخصوصا في مجال الصيرفة الالكترونية في البلدان النامية فان الزبائن يفضلون التعامل مع الموظف بدلا من الصراف الآلي وهو السبب الذي قاد إلى انخفاض انتشار وتطور الصيرفة الالكترونية في تلك البلدان.

5- ان البلدان الناطقة باللغة العربية احتلت المركز السادس في استخدام الانترنت ، وهو مركز جيد يدل على سعي تلك البلدان نحو السير في ركاب البلدان المتطورة في الاستفادة من الثورة التكنولوجية .

6- لم يدخل العراق في مجال التعامل بالصيرفة الالكترونية إلا بصورة بدائية ، وذلك بسبب عدم توفر البنية التحتية اللازمة لنجاح هذا النوع من الصيرفة فضلا عن الظروف إلامنية غير المستقرة والتي تحول دون إقدام المصارف على وضع صرافات آلية في إلاسواق أو أمام بوابات تلك المصارف .

التوصيات

1- إن إقامة نظام للصيرفة الالكترونية يقتضي وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالانترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة .

2- ضرورة العمل على نشر الوعي المصرفي الالكتروني بين افراد المجتمع لزيادة التعاملات الالكترونية من خلال اعلانات يقدمها الجهاز المصرفي لتحفيز الزبائن على الاقدام على التعامل بهذا النوع من الصيرفة ، فضلا عن تعزيز الكفاءات والكوادر البشرية الخاصة بالتعامل مع النظام المصرفي الالكتروني وإجراء دورات التدريب للموظفين المتعاملين معه.

3- العمل على التحكم في تقنيات الاتصال وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال وضمان سرية جميع العمليات المصرفية.

4- العمل على ايجاد بنية تشريعية تحارب اعمال السرقة والقرصنة وتعمل على تأمين المعاملات المالية والمصرفية بالشكل الذي يضمن حقوق المتعاملين مع تلك المصارف.

5 - عمل صيانة دورية وتحديث مستمر لأجهزة الصراف الآلي مع ضرورة التأكد من تغذية هذه الأجهزة بالنقود الكافية على مدار السنة ودون توقف، والعمل على رفع السقف الاعلى لعملية السحب كما هو مسموح به من خلال الفروع التقليدية.

6 - تركيز البنك المركزي على رقابة المصارف التجارية العاملة في العراق من حيث تعاملاتها المصرفية وحثها على تطوير قدراتها المصرفية من خلال إدخال برامج التكنولوجيا الحديثة .

الهـــوامش

(1) الطيب ياسين ، مطاي عبدالقادر ، متطلبات الصيرفة الالكترونية في ظل الرهانات المستقبلية، ملتقى المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ، 2007 ،ص 387 .

(2) كمال ايت زيان ، حورية ايت زيان ، الصيرفة الالكترونية في الجزائر ، بحث منشور على الموقع الالكتروني : iefpedia.com/arab/category

(3) مريم بن شريف، الأعمال المصرفية الالكترونية ، الرهانات والتحديات– اشكالية الاشراف والرقابة المصرفية ، بحث منشور على الموقع : iefpedia.com/ arab/2877 .

(4) The Commonwealth Bank of Australia, electronic banking, terms and condition , March 2013, p:4

(5) احمد جمال الدين موسى ، النقود الالكترونية وتأثيرها على دور المصارف المركزية في ادارة السياسة النقدية ، منشورات الحلبي الحقوقية ، 1999 ، بيروت العربية ص 62 .

(6) عبد الرزاق خليل ، عادل نقموش ، السلطات إلاشرافية والعمليات المصرفية الالكترونية ، بحث منشور على الموقع : iefpedia.com/ arab/28854 .

(7) تطار محمد منصف ، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية ، بحث منشور على الموقع الالكتروني : http://www.webreview.dz/spip.php?article1288&lang=fr

(8) رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية ، المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة ،1999 ص 77 .

(9) حمزة طيبي ، عبد الرزاق خليل، ادارة المخاطر المصرفية الالكترونية وفق مقررات لجنة بازل ، بحث منشور على الموقع http://www.shatarat .net.19/2/2011

(10) طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية :المفاهيم – التجارب التحديات– الابعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية، الاسكندرية، الدار الجامعية، 2003 م . ص69 .

(11) بشير عباس العلاق ، تطبيقات الانترنت في التسويق ، الطبعة الأولى ، دار المناهج، 2003 ، ص 68 .

(12) طارق طه ، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت ، دار الجامعة الجديدة 2007.

(13) يونس عرب ، " الدراسة الشاملة حول المصارف الالكترونية "، المصارف في الاردن، العدد الثالث، المجلد الخامس والعشرون ، 2006 ، ص 16.

(14) فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الالكترونية و الاقتصاد الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة ، 2004 ص 37 .

(15) مفتاح صالح ، معارفي فريدة ، البنوك الالكترونية ، دراسة منشورة على الموقع : http://moga.ahlamontada.net/t249-topic .

(16) عامر سعد، ا لمصارف الالكترونية خدمة مالية خارج حدود الزمان والمكان ، مجلة نظم المعلومات ، العدد (7) ،ايلول ، 2006 ، ص 47 .

(17) عز الدين كامل امين مصطفى ، الصيرفة الالكترونية ، مجلة المصرفي ، العدد 26– ديسمبر،2002 ، ص 166.

(18) تطار محمد منصف ، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية ، بحث منشور على الموقع الالكتروني : http://www.webreview.dz/spip.php?article1288&lang=fr

(19) كمال مولوج ، محمد طلحة ، الصيرفة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية ، بحث منشور على الموقع http://iefpedia.com/arab/28870

(20) يدو محمد ، قاشي خالد ، استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية ، بحث منشور على الموقع : iefpedia.com/ arab/28766 .

(21) Bradle,l., Stewart, "A Delphi study of internet", Banking Intelligence and Planning, 21/5, pp. 272-281.

(22) عبدالملك ردمان الدناني، الوظيفة الاعلامية لشبكة الانترنت، دار الكتب الجامعية، 2001،ص 16.

(23) قاسي ياسين ، فايدي كمال ، اسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة ، بحث منشور على شبكة الانترنت على الموقع : http://iefpedia.com/arab

(24) رحيم حسين ، هواري معراج (الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية) http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010 .

(25) مداح عراب الحاج ، بارك نعيمة ، أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي ، بحث منشور على الموقع : http://iefpedia.com/arab

(26) يونس عرب ، " الدراسة الشاملة حول المصارف الالكترونية "، المصارف في الاردن، العدد الثالث، المجلد الخامس والعشرون، 2006 ، ص 16 .

(27) ثائر قدومي ،الصيرفة الالكترونية في المصارف التجارية الاردنية (دراسة تطبيقية لدور الخصائص الشخصية – المعوقات ومقومات النجاح) بحث منشور على الموقع : www.arado.org.eg/homepage/PublicationDetail.aspx? .

(28) انظر في ذلك :

- http://www.arablaw.org/Download/E-Banking.doc

– كمال مولوج ، محمد طلحة ، مصدر سابق .

– تطار محمد منصف ، مصر سابق .

(29) ناجي معلا ، استراتيجية التسويق في المصارف والمؤسسات المالية ، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الاردنية ، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية ، المجلد 11 ، العدد 2 ، 2008 ، ص 298 .

(30) سمير الشيخ ، البطاقات المصرفية ، بحث منشور على الموقع : http://iefpedia.com/arab7 .

(31) عبدالوهاب ابو سليمان ، البطاقة البنكية ، دار القلم ، سوريا ، 1998، ص62 .

(32) عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية ، بيروت2008 ، ص83 .

(33) دور الخدمات الالكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين www.qou.edu/arabic/.../dr_Shaher_Obed.pdf

(34) حافظ كامل الغندور"محأور التحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحداثة"، بيروت، جمعية اتحاد المصارف العربية، (2003) ص82.

(35) كمال رزيق ، خالد راغب الخطيب ، واقع الصيرفة الالكترونية في ظل إلازمة العالمية الراهنة ، بحث منشور على الموقع http://www.shatharat.net/vb/showthread

(36) مركز البحوث والدراسات ، مؤتمر عرب نت على الموقع :
http://www.assakina.com/center/files/6233.html

(37) البنك المركزي العراقي ، نظام المدفوعات الآلية ، على الموقع :
http://www.cbi.iq/index.php?pid=PaymentSystems&lang=ar