

فاعلية المصارف الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي

أ.م.د. يحيى حمود حسن البوعلي*

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم الاقتصاد

المستخلص :

أنطلق البحث من فرضية مفادها "سعي دول مجلس التعاون الخليجي إلى تطوير المصارف الإلكترونية بشكل واسع لما لها من آثار ايجابية على القطاع المصرفي الخليجي". وتمثلت مشكلة البحث بأن باتت التكنولوجيا إحدى أكبر القضايا الإستراتيجية في مجال الأعمال المصرفية، إذ تركز المصارف على نحو متزايد على أنشطتها في مجال العمليات المصرفية الإلكترونية وتقوم بتوسيع أنشطتها المصرفية عالمياً من خلال شبكة الانترنت التي تتجاوز الحدود الجغرافية. مما يزيد درجة المنافسة بشكل كبير، وهذا يتطلب من دول مجلس التعاون الخليجي اتخاذ الإجراءات لتطوير جهازها المصرفي وإدخال احدث التطورات التقنية. فيما أتت أهمية البحث من الدور الذي تؤديه المصارف في تنشيط الاقتصاد الخليجي من خلال جمع المدخرات وتوفير الأموال لغرض استثمارها والقيام بالعديد من العمليات المصرفية الأخرى التي تعد ضرورية لتنشيط الاقتصاد، ولما كانت المصارف الإلكترونية تعمل على تفعيل القطاع المصرفي ككل فمن الضروري توضيح أهميتها وأثرها وكيفية الإفادة منها بشكل آمن وسريع. وقد ركز البحث على توصيات منها: لابد إن يرافق العمل المصرفي الإلكتروني مجموعة اجراءات من أهمها حماية المعلومات من جميع الاستعمالات غير المسموح بها مثل تغيير المعلومة أو إلغائها أو الاطلاع عليها وانتهاك سريتها أو نشر معلومات غير صحيحة ومنع الخدمة أو سرقة الأجهزة ووسائط التخزين ويرتبط بهذا الأمر أمن البرامج وأمن الشيكات ومشاكل الاتصال والخطأ في إجراء اتصال صحيح وإنكار إصدار الأمر.

الكلمات الدالة :

المصارف الإلكترونية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الاحتيال الإلكتروني، الخدمات المالية أو المصرفية عن بعد، الخدمات الفورية.

* E-mail: yahya_alboali@yahoo.com

المقدمة :

تعد الثورة العلمية والتكنولوجية من أبرز المتغيرات العالمية التي حدثت منذ نهاية القرن الماضي، التي أدت إلى تطورات متلاحقة وسريعة تركت أثراً كبيراً على اقتصاديات العالم على نحو عام ودول الخليج على نحو خاص، وتتوقف تلك الآثار على مدى قدرة دول الخليج في التعامل مع معطياتها وخصوصاً عملية نقل التكنولوجيا واستيعابها وتطويرها والاستفادة من تجارب الدول التي سبقتها في مواجهة تحدي التكنولوجيا، فالتطور التكنولوجي الحاصل في مجال الاتصالات والمعلومات جعل العالم قرية صغيرة ليس في مجال تبادل المعلومات ونقل الأحداث فقط، وإنما في مجال التنافس الشديد والهيمنة الاقتصادية، مما جعل العالم يتنافس نحو الأحسن والأفضل لأن تخلف الدول في هذا المجال قد يخرجها من دائرة المنافسة ويقلل فاعليتها الاقتصادية.

إن عالم السلوكيات الألكترونية يعد عنصراً أساسياً في الأعمال المصرفية وما برح العمل المصرفي يتزايد مساره نحو الأعمال المصرفية الألكترونية، واتجاه العالم نحو إحلال العقل الاصطناعي محل العقل البشري لإدارة شؤون جودة المصارف، إن هذا الواقع الجديد سيفرض بدوره تحديات على المصارف الخليجية التي تسعى إن تحتل مكانة اقتصادية كبيرة محلية وعالمية تتطلب منها مواكبة التطورات التي تحصل في المصارف العالمية ولتوفير الخدمات الأفضل لزبائنها وخاصة القضايا والتحديات التي تتعلق بأنشطة العمليات المصرفية الألكترونية باعتبارها أنشطة تتم عبر الحدود.

مشكلة البحث :

لقد باتت التكنولوجيا إحدى أكبر القضايا الاستراتيجية في مجال الأعمال المصرفية، إذ تركز المصارف على نحو متزايد على أنشطتها في مجال العمليات المصرفية الألكترونية وتقوم بتوسيع أنشطتها المصرفية عالمياً من خلال شبكة الانترنت التي تتجاوز الحدود الجغرافية. مما يزيد درجة المنافسة بشكل كبير، وهذا يتطلب من دول مجلس التعاون اتخاذ الإجراءات لتطوير جهازها المصرفي وإدخال أحدث التطورات التقنية.

أهمية البحث :

تأتي أهمية البحث من الدور الذي تؤديه المصارف في تنشيط الاقتصاد الخليجي من خلال جمع المدخرات وتوفير الأموال لغرض استثمارها والقيام بالعديد من العمليات المصرفية الأخرى التي تُعد ضرورية لتنشيط الاقتصاد، ولما كانت المصارف الألكترونية

تعمل على تفعيل القطاع المصرفي ككل فمن الضروري توضيح أهميتها وأثرها وكيفية الإفادة منها بشكل آمن وسريع.

هدف البحث :

يهدف البحث إلى معرفة:

- 1- مفهوم العمل المصرفي الالكتروني وأهمية استخدامه.
- 2- أهم الخدمات المصرفية الالكترونية ومقومات عمل المصارف الالكترونية.
- 3- توضيح مدى تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في مصارف دول مجلس التعاون الخليجي والمخاطر التي تواجهها في هذا المجال.

فرضية البحث :

أستند البحث على فرضية مفادها، سعي دول مجلس التعاون الخليجي إلى تطوير المصارف الالكترونية بشكل واسع لما لها من آثار ايجابية على القطاع المصرفي الخليجي.

أولاً: مفهوم العمل المصرفي الالكتروني

يطلق مصطلح العمل المصرفي الالكتروني (Electronic Banking) على مجمل الخدمات المصرفية التي يمكن للعميل بوساطتها القيام بعمليات مصرفية يتم عقدها وتنفيذها أو الترويج لها عن طريق وسائل المعالجة الالكترونية للبيانات، دون الذهاب إلى بناية المصرف، ويشمل هذا المصطلح الأنظمة التي تمكن عملاء المصرف، سواءً أكانوا أفراداً أم شركات، من الوصول إلى حسابات أو تنفيذ عمليات أو الحصول على معلومات تتعلق بمنتجات وخدمات مالية عبر شبكة عامة أو خاصة، بما في ذلك شبكة الإنترنت. وتشمل التبادل الالكتروني للمعلومات التي تحكم الفعاليات المصرفية والتسويات المالية والضرائب والتفاوض التجاري والعقود والإطار التنظيمي والتشريعي وأموراً أخرى كإدارة المؤسسة والدفع أو الائتمان والتحويل الالكتروني وتأدية سائر الخدمات الالكترونية⁽¹⁾.

ويسمى المصرف المنزلي أو المصرف على الخط، أو مصارف الإنترنت كتعبير شامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينيات كمفهوم الخدمات المالية أو المصرفية عن بعد (Remote Electronic Banking)، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وانجاز أعمالهم المتصلة بالمصرف عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخروفي أي وقت يريد الزبون. بمعنى آخر يقصد بالصيرفة الالكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني ويُعد الانترنت من أهم أشكالها، وبذلك فهي مصارف افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الانترنت لتقديم خدمات هي خدمات موقع المصرف نفسها من سحب ودفع

وتحويل دون انتقال العميل إليها. ومن أهم الوسائل الالكترونية في نقل المعلومات فهي التلكس (Telex) والفاكس (Facsimile) والهاتف المتفاعل (Interactive Telephone) والانترنت (Internet) والبريد الإلكتروني (E-mail).

وتعود نشأة المصارف الالكترونية إلى بداية الثمانينيات مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات فكان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية. خلال منتصف التسعينيات ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الالكترونية، وسبب انتشار المصارف الالكترونية يعود إلى عنصرين أساسيين: الأول أهمية الوساطة ودورها بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة، والثاني تطور المنظمة الإعلامية للاتصال التكنولوجي التي تم استثمارها بشكل كبير جداً في مجال عمل المصارف⁽²⁾.

لقد تطور العمل المصرفي الإلكتروني بفعل اندماج نوعين من التكنولوجيا هما تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وما نتج عنهما من ظهور الانترنت الذي أحدث تحولاً واضحاً في طبيعة العمل المصرفي وانتشار التجارة الالكترونية بين المتعاملين كافة ولعل أهم ما حصل في التعامل استخدام أساليب التصفح السهلة التي أعطت مستخدم الانترنت واجهة سهلة للتعامل مع مواقع الانترنت (Web sites) كل ذلك مثل ثورة في مجال التجارة عامة والعمل المصرفي خاصة، فقد شهد العمل المصرفي الإلكتروني نمواً متسارعاً ترافق مع نمو الانترنت ولم يقتصر استخدام الثورة الالكترونية على عمل المصارف فقط، بل شمل أيضاً نشاط أسواق رأس المال، إذن الاستثمار المالي يجري من قبل المستثمرين بشكل فوري ومباشر بوساطة الانترنت، حيث تشير المعطيات إلى إن التداول الإلكتروني بالأسهم في الولايات المتحدة الأمريكية ازداد بأكثر من 20% مقارنة مع التداول بالأسهم الإجمالية⁽³⁾، وأصبح الكثير من منظمات وشركات التجارة الدولية لا تقبل فعلياً أعضاء جدد إلا إذا استطاعوا إن يبرهنوا على قدرتهم الخاصة في التبادل الإلكتروني للبيانات وأن أعداداً متنامية من المؤسسات المصرفية تتجه بقوة لتقديم خدماتها عبر شبكة الانترنت وبالركائز الالكترونية الأخرى من حيث خدمات بسيطة كالاستعلام عن الرصيد إلى تقديم خدمات متقدمة مثل إدارة الأموال واجراء المدفوعات عبر طرف ثالث وغيرها⁽⁴⁾. ولقد مر العمل الإلكتروني بثلاث مراحل أساسية هي⁽⁵⁾:

المرحلة الأولى :

بدأت بظهور ماكينات الصرف الآلي (Automated Teller Machine) (ATM) وربطها بشبكة الهاتف العمومي (Public Switching Telephone network) (PSTN) التي أدت إلى إدخال مفهوم اجراء عمليات مصرفية على بعد دون تدخل بشري مباشر في عملية الصرف، وتسهل هذه الوسيلة وصول الزبون للمصرف خلال 24 ساعة، وتقليل تكلفة خدمة الزبائن والتغلب على بعض اللوائح المنظمة، فقد استخدم بنك ستي في الهند مبدأ نشر الصرافات الآلية لنشر خدماته للزبائن دون الحاجة لنشر أفرع للبنك في الهند التي كانت تحدها اللوائح المنظمة الصادرة من المصرف المركزي في ذلك الوقت.

المرحلة الثانية :

تعتمد هذه المرحلة على تقديم الخدمات الفورية (online services) وهي مرحلة متداخلة مع المرحلة السابقة، وتركز على استخدام الحاسوب الشخصي كقاعدة يتم من خلالها الإدارة المالية كاملة مع إمكانية استخلاص التقارير الآنية من خلال الترابط الشبكي المتاح.

المرحلة الثالثة :

تركز على استخدام النقود الألكترونية مع تقليل استخدام النقود الورقية المستخدمة، والتوفير على المصرف موارد أخرى كفتح فروع للمصرف واستخدام نظام مصرفي للمعالجة المصرفية الخلفية.

من المعروف ان الأعمال المصرفية التقليدية تعتمد على البنائيات التي تتطلب تفاعلاً وجهاً لوجه. مما يتطلب من الزبائن زيارة موقع المصرف لكي تكمل الصفقات، مثل الإيداعات، سحب النقود، أو تقديم طلب للحصول على القروض. ان التفاعل بين الزبون و المؤسسات المالية يدعم فكرة الزبون في الودائع، في حين ان تطوّر التقنيات المصرفية إلكترونية يخفّض اعتماد المستهلكين على التفاعل الشخصي، مثل الإيداع المباشر، و الانسحابات الآلية، وأعمال مصرفية على الإنترنت، يُمكنُ زبائنَ المصرفِ للحُصُول على الخدماتِ مِنْ مجهزينِ خدمتهم الماليةِ بدون دخول المصرفِ. مما يزيد من توقع انخفاض أهمية موقع المصرف في استقطاب الزبائن، التي تعد عنصر مهم للمستهلكين في اختيار للمؤسسات المالية⁽⁶⁾.

من خلال ما تقدم يمكن تعريف الصيرفة الاللكترونية بأنها تأدية الخدمات المصرفية عن بعد وتستخدم احدث التطور التكنولوجي في استخدام هذه الطريقة وبخاصة الانترنت مما

يعطي سهولة وسرعة في توفير الخدمات المصرفية اي انها لا تعرف الحدود الجغرافية ويمكن تسويق منتجاتها في اي دولة أخرى ما لم تنص قوانين تلك الدولة الأخرى على عدم التصريح بذلك.

ثانياً : أهمية استخدام التطور التكنولوجي في المصارف

هناك منافع كثيرة لأعمال المصرفية الإلكترونية يمكن ان تقسم على قسمين:

1- المنافع من وجهة نظر المصرف: أول المنافع التي تحصل عليها المصارف التي تستخدم الصيرفة الإلكترونية هي ان خدماتها تكون أفضل ومستجيبة لمتطلبات السوق، كما ان المصارف التي تستخدم هذه الخدمات ستكون الرائدة في تطبيق هذه التقنية. لذا يتمتعون بتصنيف أفضل. ومن المنافع الأخرى المحتملة في الشروط النقدية. هي إنَّ الهدف الرئيسي لكلِّ شركة أن تُزِيدَ أرباحَ مالكيها وبما ان المصارف ليست استثناء من هذه القاعدة، فآلية خدمات الصيرفة الإلكترونية تحقق يقينا زيادة فرصة تحقيق حدٍّ أقصى للأرباح⁽⁷⁾.

وطبقا لدراسة أجراها كل من ألين وهاملتن (Allen and Hamilton) إذ قاموا بمسح مصارف الولايات المتحدة لتقدير تكلفة العمل، اتضح أن الخدمة في فروع المصارف التقليدية تقدر بنحو 1.07 دولار لكلِّ صفقة، بالمقارنة مع 54 سنت لأعمال الهواتف المصرفية، 27 سنت لمكائن الصيرفة الإلكترونية (ATM) و1,5 سنت لأعمال الصيرفة الإلكترونية، وقدرت في بعض المصارف 11 سنتاً⁽⁸⁾.

2- عوامة الخدمات المصرفية: لقد ساهم استخدام وسائل الاتصالات في سهولة انتقال المال وسرعته على المستوى المحلي والعالمي، فمنذ بداية العقد الأول من القرن الحالي، أصبحت ممارسة العمل المالي تتم على مدار 24 ساعة يوميا وعلى مدار 7 أيام (7×24) مما زاد من الاعتماد على الاتصالات لضمان استمرار الخدمة. فقد أصبحت المصارف في وضع مواجهة أجواء جديدة من المنافسة في مجال تطوير قنوات التوزيع الإلكتروني، بل استجدت نشاطات جديدة هي الأعمال القريبة من المصارف مثل شركات البرمجيات ومقدمي خدمات شبكات المعلومات التي من المتوقع ان تصبح جزءاً من الأعمال المصرفية المتكاملة معها⁽⁹⁾. عملت الصيرفة الإلكترونية على زيادة حدة المنافسة في تقديم الخدمات المصرفية حيث تتسابق المؤسسات المصرفية وغير المصرفية على تقديم خدمات جديدة، وتطوير الخدمات السابقة وتوسعة نشاطها عالميا من خلال شبكة الانترنت من أجل ضمان بقاءها وتوسيع حصتها في السوق من

خلال استغلال فرص تسويقية جديدة، او لغرض خفض الكلفة من خلال خفض العمل الورقي وخفض الحاجة للموارد البشرية⁽¹⁰⁾.

ان التطور في تكنولوجيا المعلومات ساعد على نشوء نوع جديد من المنافسة في أسواق الخدمات المالية. فلم تعد المنافسة في مجال الخدمات المالية منافسة قائمة بين الأسواق المالية والوطنية او بين المصارف المحلية، وإنما تقوم بالدرجة الأولى على الفروق في مستويات المهارات والبنية التحتية المتوافرة بينهما وبين المصارف الأجنبية، وهو ما يهدد بتركيز الأنشطة المالية في المستقبل في عدد محدود من المراكز المالية التي تتوافر بها مقومات المنافسة على المستوى الدولي⁽¹¹⁾.

3- خدمات أسرع: يؤدي العمل المصرفي الالكتروني إلى تقديم الخدمات طوال اليوم من خلال ماكينات الصرف الآلي (ATM) (Automated Teller Machine). أو الاعتماد على شبكة الانترنت أو التلفون ومن ثم أخذ وقت أقصر بكثير من الذهاب للفرع والانتظار لحين الانتهاء من معاملته، فضلاً عن سهولة المقارنة والتحليل واستخراجها آلياً وبسرعة، كذلك يمكن إرسال البيانات المطلوبة من الجهات الرقابية والإدارية الكترونياً في وقت وجيز، كذلك استخدام شبكة التحويلات المالية الالكترونية (EFT) (electronic fund transfer) بين المصارف و الحاسوب المستخدم بحيث تستخدم التقنيات الإلكترونية بدلاً لعمليات المراقبة والصفقات الورقية الأخرى.

بمعنى تتيح آلية الصرف الالكتروني إمكانية الإيداع والسحب من المصرف في كل وقت، أو التمويل و النقل بين الحسابات، أو إيداع صكوك الرواتب مباشرة إلى تدقيق حسابات التوفير، تتم هذه العمليات من إدخال بطاقتك في ماكينة الصرف الآلي ورقم هويتك الشخصية (PIN) (personal identification number)، بعض مكائن الصرف الالكتروني تُفرضُ أجر استعمال، على المستهلكين الذين ليسوا أعضاء في مؤسستهم أو على الصفقات في المواقع البعيدة.

مكائن سحب النقود تُكشَف وجود الضريبة الإضافية على الشاشة الطرفية أو على الإشارة بجانب الشاشة. لكي يتم تدقيق قواعد المؤسسة ولاكتشاف مقدار الضريبة الإضافية المفروضة. او قد تكون تقديم الخدمة عبر دَفْع بأنظمة الهاتف وذلك بالاتصال بالمؤسسة المالية بالأوامر لدَفْع بعض الفواتير أو لتحويل الأموال بين الحسابات. وهنا من الضروري ان يمتلك الزبون اتفاقية مُقدماً بالمؤسسة لتسهيل مثل هذه الانتقالات. إذ يسمح أعمال حاسوب المصرف بإجراء العديد من الصفقات المصرفية الكترونياً عن

طريق حاسوبك الشخصي. على سبيل المثال، تستخدم حاسوبك لمعرفة رصيد حسابك، أو تحول طلب بين الحسابات، أو دفع الفواتير إلكترونياً. فضلاً عن نقطة انتقالات البيع تَسْمَحُ لك لدفع ثمن مشتريات البيع بالمفرد باستخدام شبكة التحويلات المالية الإلكترونية (EFT) أو ماكينات الصرف الآلي (ATM) لكن بشرط هام هو: تحويل الأموال فوراً (أو بعد قليل جداً) من حسابك المصرفي إلى حساب المخزن. وعدد متزايد من التجار يقبل هذا النوع من الدفع⁽¹²⁾.

ومن ثم يتيح هذا النوع من المصارف قدرة على الوصول إلى شريحة أوسع من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين وبإجراءات بسيطة جداً تبتعد عن الروتين والبيروقراطية، كما يتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى سرية المعاملات التي تميز هذه المصارف من ثقة العملاء فيها. إضافة إلى إنها تقوم بتقديم جميع الخدمات المصرفية التقليدية، مع تقديم خدمات جديدة عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)⁽¹³⁾.

4- انخفاض تكلفة العمليات المصرفية: لعل أهم مزايا العمل المصرفي الإلكتروني، فضلاً عن السرعة هو قلة الكلفة، إذ يقدر العاملون في القطاع المصرفي تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات الإلكترونية التقليدية بكلف ما لا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية الحديثة، ويوضح الجدول التالي بعض تقديرات الخدمات التي تقدم عبر قنوات مختلفة⁽¹⁴⁾.

الجدول رقم (1)	
بعض تقديرات الخدمات التي تقدم عبر قنوات مختلفة	
قناة الخدمة	تقدير التكلفة (دون التكلفة الانشائية)
خدمة عبر فرع المصرف	295 وحدة
خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي	56 وحدة
خدمة من خلال الصرافات الآلية	4 وحدة
خدمة من خلال الانترنت	1 وحدة
المصدر:	
- عز الدين كامل، مفهوم ومقومات العمل المصرفي الإلكتروني، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (282)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص 29.	

وفي دراسة أعدتها مجلة (Business Week) تشير إلى ان كلفة إجراء المعاملات المصرفية بواسطة الانترنت تكون منخفضة مقارنة بالمعاملات المصرفية التقليدية، إذ تشكل نحو 8 % من تكلفتها في حالة استخدام جهاز الصرف الآلي و 3.6 % في حال استخدام خدمة الهاتف و 0.2 % فقط من كلفة إجراء المعاملة المصرفية من خلال فرع المصرف التقليدي ويمتد عنصر التكلفة ليشمل عدم الحاجة إلى الاستثمار المكلف في إقامة الفروع وتقليص عدد المستخدمين⁽¹⁵⁾. فضلاً عن تقليص مصاريف التشغيل وبخاصة الموظفين بالمقارنة مع المصارف التقليدية مما يمهد لاستغلال جزء من رأس المال لأغراض الإقراض والتسليف وبالتالي تقل التكلفة في الآجل الطويل، فالتكلفة لا تقل في الآجل القصير لأن المصارف الألكترونية عليها ان تصرف بسخاء في الأجهزة الآلية والبرمجيات مما يرفع التكلفة عند البدء.

5- تكامل الخدمات المالية: ان استخدام التقنية في القطاع المالي وبخاصة في المصارف يؤدي إلى ضرورة تكاملها مع بعضها لتيسير المعالجة الآلية للقيود، مثلاً إجراء التسويات في الشركات يسهل استلامها بشكل آلي باستلام كشوفات الحسابات من المصارف في صيغة الكتروني.

6- فوائد المستخدم: تحقق المصارف الالكترونية مجموعة من الفوائد للزبون أهمها سهولة التعامل والراحة التي يجنيها المستخدم من الوصول للمصرف عند الحاجة في الوقت الذي يناسبه، وسهولة إدارة قنوات الخدمة التي تقدم من خلالها وسهولة تكاملها مع وسائل الإدارة لدية كربطها بنظام الحسابات لدى الزبون، فضلاً عن تنوع الخدمة المصرفية التي يمكن ان يتلقاها الزبون ولم تكن متاحة عبر القنوات التقليدية، وتقديم خدمات مالية ومصرفية جديدة تلائم احتياجات العملاء ورغباتهم من الصرف الآلي والهاتف وزيادة فروع المصرف ودفع الفواتير بالطرق الالكترونية وتحديث المعلومات الخاصة بالأرصدة وسحب وتحويل مبالغ من الحسابات⁽¹⁶⁾. ومعرفة أرصدة الحساب والإطلاع على الصفقات الأخيرة و تحميل كشوف الحسابات المصرفية، على سبيل المثال في صيغة PDF و نظراً صور الصكوك المدفوعة وطلب دفاتر الصكوك وغيرها، بالمقابل يمكن للزبون ان يستفيد من المصرف الالكتروني من خلال الأعمال المصرفية على الإنترنت، تضمين انتقالات أموال بين حسابات الزبون المرتبطة، أو إلى الدفع لطرف ثالث، بضمن ذلك دفع الفواتير أو شراء أو بيع استثمار أو تطبيقات و صفقات قرض، مثل تسديدات

التسجيلات⁽¹⁷⁾. لقد شجع ذلك على دخول مكثف لعدد من المصارف العالمية الميدان المصرفي الجديد وتعزيز صناعة الخدمات المصرفية عبر الانترنت وتسهيل عمليات الصيرفة الالكترونية فضلا عن ضرورة مواكبة التحول المتزايد نحو البطاقات الذكية والإمكانية الكبيرة لاستقطاب الاستثمارات الخارجية للأسواق المصرفية المحلية، ولعل أكبر مثال على استقطاب مصرف الانترنت للعملاء هو مصرف (برونشيال انشودانس) الذي أنشأته إحدى شركات التأمين في سوق لندن ومصرف انترنت استطاع بعد 18 شهرا من إطلاق خدمته جذب ودائع بقيمة 18 مليار دولار أي ما يعادل 1% من حجم السوق المصرفية في بريطانيا⁽¹⁸⁾.

وقد نمت عملية تبادل المعلومات الالكترونية والتجارة الالكترونية والصيرفة الالكترونية نموا هائلا ومتسارعا في العالم المتقدم، نتيجة الاتفاقيات الدولية المشتركة، فقد قامت غرفة التجارة الدولية بالتعاون مع المنظمات المتخصصة في الأمم المتحدة مثل لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي والائتاد واللجنة الاقتصادية الاتحاد الأوروبي وغيرها، بوضع قواعد السلوك الموحد للتبادل الالكتروني للبيانات التجارية بواسطة الإرسال عن بعد، عن طريق الطلب من الأطراف للضمان وإقرار بالاستلام وتأكيد محتويات الرسالة وحماية البيانات وتدوينها كما تناولت الخطر وجهة تحمله والضرر والحد من المسؤولية وبخاصة في حالة إخلال طرف ثالث وحدود التأمين ونطاقه والتوقيت والسرية وقواعد التشفير وطرق الاتصال والتوقيع والقانون الواجب التطبيق، والتأكيد على دور الدولة في إيجاد بيئة قانونية وتشريعية مناسبة، فضلا عن تطوير بنية الاتصالات ومساعدة المشاريع والأفراد على الدخول في العمل الالكتروني. كما قامت مشاريع مشتركة لتسهيل التعامل المصرفي الالكتروني، ولعل أهم هذه المشاريع مشروع بوليو (Bolero Project) الذي بدأ في أوائل التسعينيات من القرن الماضي بين نظام تبادل البيانات على نطاق العالم سويفت (Sift) وشركة التأمين المتبادل لتوفير خدمات البث المأمون عن طريق الانترنت ونادي النقل الطولي (The Through Transport club) التي تهدف إلى استحداث نهج صالح من الناحية العلمية بشأن تجريد المستندات من الطابع الملموس وإنشاء سجل مركزي لحقوق ملكية سندات الشحن الأمر الذي يؤدي إلى انتهاء الحاجة إلى مستندات ورقية⁽¹⁹⁾.

إن الاعتبارات في مجال المصارف الالكترونية هو توسع النشاط المصرفي وبيان الكلف والجدوى الاقتصادية وهذا الأمر في تطور إذ ازداد انتشار العمل المصرفي الالكتروني في دول العالم بشكل واسع، وانخفضت كلف العمل المصرفي كثيراً مقارنة مع التعاملات التقليدية،

أما موضوع الثقة والائتمان (الأمان) الذي يتضمن القيود والضوابط القانونية والفنية وتحديد الأسس والمعايير القانونية فقد أخذ هذا الأمر يوضح بفعل الاتفاقيات المشتركة والاتفاق بين الأطراف المتعاملة في هذا المجال.

ثالثاً: أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية

هناك مجموعة من الخدمات المصرفية الحديثة المتنوعة التي أدخلتها المصارف خلال السنوات الماضية، والتي يطلق عليها الخدمات المصرفية من المنزل والخدمات المصرفية من بعد والخدمات المصرفية الفورية وغيرها من المسميات، التي تحقق للمستخدم ما يأتي:

1- خدمات التوكيل الإلكتروني (Factoring)

وتتلخص بشراء المصرف الفواتير من البائع ودفع قيمتها له ثم تحصيلها من المشتري مقابل عمولة من البائع وتشمل هذه الخدمة التوكيل مع حق الرجوع على البائع أو دون الرجوع فضلاً عن خصم الفواتير وتتم عملية المطالبة والتحصيل إلكترونياً.

2- خدمة الصرف الآلي (Automated Teller Machine) ATMs

وهي أكثر الخدمات المصرفية الإلكترونية انتشاراً ويمكن استخدام الصرف الآلي في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب والإيداع النقدي والاستفسار عن الرصيد، والحصول على كشف حساب مختصر، وتحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر، وإجراء الحوالات التجارية، وتسديد أقساط القروض، وتسديد فواتير الهاتف والكهرباء ودفع فواتير المشتريات وإيداع مبالغ نقدية أو الشيكات في الحساب وطلب دفتر شيكات، وإعطاء تعليمات محددة للمصرف باستخدام بطاقات الائتمان وغيرها⁽²⁰⁾، وتتم هذه العملية بعد أن يدخل الزبون بطاقة الصرف الآلي التي هي من نوع البطاقات ذات الشريط المغنط أو البطاقات الذكية أو إدخال الرقم السري، وبعد التأكد من صحة البيانات وانها مطابقة مع ما هو مخزون في قاعدة البيانات، يقوم بالتصريح للزبون باختيار الخدمة التي يود تلقيها⁽²¹⁾.

3- مراكز الخدمة الهاتفية (Call Centers) والمصرف الناطق (Phone Bank)

هي مراكز خدمة مصرفية هاتفية خاصة لتقديم خدمات التجزئة، وهي جزء من الأعمال المصرفية عن بعد، ويحصل العميل على خدمة معرفة الرصيد وآخر حركات الحساب، فضلاً عن إجراء تحويل من حساب الآخر، ويمكن فتح حساب جديد وتلقي طلبات اقتراض وتسديد الفواتير ولعل من أهم مزايا هذه الخدمة فضلاً عن السرعة هي تقديم الخدمة على مدار الساعة. وقد يتم الدفع عبر الهاتف الجوال (Mobil Phones) بسبب

اتجاه العالم نحو استخدام الهاتف الجوال، حيث من المتوقع ان يصل عدد خطوط الهاتف الجوال المستخدم في نقل البيانات إلى 1,2 بليون جهاز بينما سيصل عدد مشطري الانترنت عبر الشبكة الثابتة إلى 750 مليون لنفس المدة.

4- البطاقات الذكية (Smart Cards)

هي آخر جيل من البطاقات تحتوي على رقائق الحاسوب (Chips) أو معالج (Processor)، وهذه البطاقات يمكن للعميل شحها بمبلغ معين من النقود من حسابه بواسطة جهاز الصرف الآلي وتخزن عليها البيانات الخاصة بحملها كافة مثل الاسم والعنوان والهاتف والمصرف والمصدر وأسلوب الصرف والمبلغ المصروف والمبلغ المتبقي فمي تعمل عمل المحفظة الالكترونية وتغني عن الحاجة إلى حمل النقود.

5- خدمات نقاط البيع (Point of Sale Services)

تمثل أنواعاً متعددة من الخدمات المالية للدفع الآلي في المحلات التجارية، مثل ضمان الشيكات والدفع والقيد المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل والجهاز الموجود لدى التاجر.

6- الحصول على الخدمات المصرفية في المكتب أو البيت (Banking Office&Home)

يتم بموجبها حصول العميل على الخدمات المصرفية وهو في بيته او مكتبة عن طريق جهاز الحاسوب الشخصي (P.C) الذي يرتبط مع حاسوب المصرف، او حتى باستخدام جهاز التلفزيون المتطور (T.V Interactive) أو الهاتف الذكي (Smart Phone) المزود بشاشة حيث يحصل العميل على المعلومات بواسطة شاشة المعلومات من قاعدة البيانات ويقوم بإرسال تعليماته إلى حاسوب المصرف للاطلاع على حساباته أو التحويل من حساب لآخر أو دفع الفواتير بواسطة التلفزيون بالكوابل أو عبر لواقط الأقمار الصناعية.

7- خدمات التحويل الإلكتروني للشيكات والمقاصة الآلية (Clearance Automated)

هناك نظام للشيكات المتداولة يسمى (Check circulation) يتم بموجبة تحويل بيانات الشيكات إلى بيانات الكترونية ويتم تسوية الشيكات عن طريق تحويل الأموال بناء على البيانات الالكترونية بدلاً من حركة الشيك الورقي، أما المقاصة الالكترونية فانها نظام تسوية مدفوعات الشيكات الكترونياً بين المصارف بدلاً من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة وتسجيل المدفوعات الالكترونية على شريط ممغنط.

8- الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت (Internet on Line Banking)

تمتاز هذه الخدمات بالسرعة فهي متناول اليد ومريحة للعملاء ومتوافرة طوال اليوم، فضلاً عن رخص تكلفتها للمصارف وتعطي خدمات مصرفية متعددة وحوافز لعملاء مستخدمي الانترنت، وأصبح يطلق عليها المصرف الصوري او الاعتباري(virtual bank)⁽²²⁾. وتشمل تقديم تفاصيل الحسابات والودائع والأسواق المالية وتنفيذ أوامر العميل بالإيداع أو السحب أو المقاصة، وطلب كشف حساب مختصر واجراء تحويلات مالية وشراء الأسهم وحتى شراء العقارات وتغطية إصدارات الأسهم والسندات وإدارة الاكتتاب. وغيرها من الخدمات عبر الانترنت التي هي في تطور مستمر مثل خدمة النقود الالكترونية.

لا شك إن هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية حيث أنه يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف بما يمكن من تأدية الخدمة المطلوبة وعليه فأن على المصرف اتخاذ كل ما يلزم لحماية أنظمتها الداخلية من العبث والتغيير وكذلك الحماية من فيروسات الحاسوب المحتمل دخولها من خلال الفضاء الخارجي، ويمثل الأمن الهاجس الأكبر للعملاء ويعمل كحاجز نفسي لانتشار الخدمة.

على الرغم من ما ذكر من معوقات إلا ان التوسع مستمر في استخدام شبكة الانترنت واستخدام الخدمات المصرفية على الشبكة فقد تمت في الدول المتقدمة بسرعة كبيرة وتضاعفت بشكل سريع وبخاصة في أوروبا الغربية، وأصبح العائد من تلك الخدمات يمثل 13% من دخل المصارف، وسيستمر الحال بصورة متسارعة، وإتاحتها الفرصة لتوسع العمل المصرفي دون حواجز جغرافية ليصبح العمل على نطاق العالم ككل وتمتاز شبكة الانترنت بان التأمين عليها يمكن زيادة مستواه وان التكلفة ستظل جاذبة للمصارف⁽²³⁾.

تهدف العمليات إلى تقصر صفوف الانتظار وتحويل الزبائن لقنوات خدمة أكثر كفاءة وتحويل الخدمات الهامشية للصرف الآلي مثل الاستعلام عن الرصيد ومن ثم تخفيض العمالة في الفرع الواحد وتقديم الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم وذلك بوضع الماكنة خلال حائط خارجي او وضع الماكنة المستقلة في مسار تحرك الزبائن والمناطق المزدحمة بالنسبة للصرف الآلي.

رابعاً: مقومات العمل المصرفي الإلكتروني

لابد من توفر البنية التحتية اللازمة للصيرفة الالكترونية التي تسبق التعاقد الالكتروني⁽²⁴⁾:

1- المرحلة الأولى :

تتعلق هذه المرحلة في المصرف حتى يتمكن من إجراء عمليات مصرفية الكترونية والعقود على الشبكة، يرم لهذه الغاية عقدا مع مصمم الموقع يسمى عقد إنشاء الموقع ويقوم مصمم الموقع بإنشاء وتصميم الموقع على شبكة الويب مراعيّاً الشروط المبتغاة من صاحب الموقع (المصرف) قبل تقديم الخدمة الرقمية او غير الرقمية ويراعي جمال وفعالية التصميم وسهولة الاستعمال والتجوال وغيرها مع وضع خطة في البدء في إدخال خدمات صيرفة الكترونية.

2- المرحلة الثانية :

تختص هذه المرحلة بالمتعاقد (العميل) حتى يتمكن من ابرام عقود الكترونية لابد له ان يبرم عقد الدخول إلى الشبكة مع مقدم الخدمة (The Provider) ويتيح هذا العقد للعميل استعمال شبكة الانترنت واهم ما يقدمه مزود الخدمة للعميل هو برنامج الاتصال (communication programmer) الذي يربط جهاز الحاسوب مع شبكة الانترنت، كما يفتح الخدمة للعميل ملفاً على الشبكة فضلاً عن خدمات أخرى إذا رغب فيها.

3- المرحلة الثالثة :

في هذه المرحلة تتحدد علاقة المصرف بالعميل فكل واحد منهما يحتاج إلى التثبيت من صدق الآخر، ومن هويته ويحتاج إلى ان يتجنب الوقوع في مصائد المحتالين والمجرمين، لذا فكلا الطرفين يحتاج إلى التوثيق (Authentication) وهذا ما تقوم به جهات مرخصة لهذه الغاية تسمى جهات التوثيق أو التصديق وهي تختص بمهمة تعقب المواقع الوهمية والكشف عنها وإصدار شهادات رقمية تتضمن استخدامنا آمناً للمواقع على الشبكة، وتتولى تحذير المتعاملين مع هذا الموقع، ووضع القوانين التي تحكم تقديم خدمات الصيرفة الكترونية على نطاق واسع ووضع النظم التي تحدد قوالب الرسائل المالية ونظم التأمين القياسية المقترحة للقطاع المالي إليها، ومن ثم اتاحة إمكانية الربط وتبادل البيانات على مستوى العالم ككل.

خامساً: تطوير أنظمة الصيرفة الإلكترونية في مصارف دول مجلس التعاون الخليجي اتجهت دول مجلس التعاون الخليجي بخطى سريعة للدخول في عصر المعلومات وذلك بتوفير البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذ شهد العمل المصرفي في دول المجلس تطورات ملحوظة من حيث الخدمات التي توفرها المصارف والأساليب الحديثة التي تستخدمها وذلك من خلال توسعها في الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية⁽²⁵⁾، وذلك لأن معظم دول المجلس تدرك ضرورة توافر الخدمات الإلكترونية والتكنولوجية الحديثة لعملائها، وان عليها البدء بالاستثمار في البنى التحتية المتطورة وأنظمة المعلومات والاتصالات واستخدام التقنيات الحديثة التي تؤهلها لتوفير الخدمات المصرفية على الشبكات العالمية.

فقد عد مجلس محافظي المصارف المركزية الخليجية أهم موضوع في مستقبل العمل المصرفي على صعيد دول مجلس التعاون هو الاستعداد للمتطلبات الجديدة والدخول في الاقتصاد الجديد من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، وعليه شهدت الآونة الأخيرة اتجاهها حثيثاً من دول المجلس للدخول في عصر المعلومات وذلك بتوفير البنية التحتية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أتاح الانتشار السريع لهذه التكنولوجيا وزاد من عدد مستخدمي الانترنت الأمر الذي انعكس على العمل المصرفي في دول المجلس والخدمات التي يقدمها⁽²⁶⁾.

وفيما يتعلق بأجهزة الصراف الآلي في دول مجلس التعاون الخليجي، تحتل السعودية المرتبة الأولى في عدد هذه الأجهزة بنحو 9,950 صرافاً آلياً، تلتها الإمارات بنحو 3,500 جهازاً، ونحو ألف جهاز في البحرين والكويت. وبالمقارنة مع عدد السكان، فإن نسبة عدد أجهزة الصراف الآلي لكل مليون نسمة تصل أعلاها في الإمارات حتى تتجاوز 500 جهازاً لكل مليون نسمة، وتراوح هذه النسبة حول 400 جهازاً في قطر والسعودية، في حين تتجاوز 300 جهازاً لكل مليون نسمة في كل من البحرين والكويت، وتعد هذه نسبة مرتفعة مقارنة مع الدول العربية الأخرى إذ تصل هذه النسبة أدناها في العراق وسورية والسودان وليبيا واليمن وموريتانيا إلى أقل من 30 جهازاً لكل مليون نسمة، وبالمقارنة الدولية، فإن هذه النسبة تتجاوز 800 جهاز لكل مليون نسمة في المتوسط في دول الاتحاد الأوروبي⁽²⁷⁾.

أما فيما يخص نقاط البيع في دول مجلس التعاون الخليجي، تحتل السعودية المرتبة الأولى بنحو أكثر من 80 ألف نقطة بيع، تلتها الإمارات بنحو أكثر من 25 ألف نقطة بيع، ثم الكويت بنحو أكثر من 20 ألف نقطة بيع لكل منهما. وبالمقارنة مع عدد السكان لكل مليون

نسمة، فإن عدد نقاط البيع يصل أعلاه لدى البحرين قرابة 10 آلاف نقطة بيع لكل مليون نسمة، فالكويت نحو 5.9 ألف نقطة بيع لكل مليون نسمة فالإمارات نحو 5.7 ألف نقطة بيع لكل مليون نسمة، وعلى صعيد البطاقات الالكترونية التي تصدرها المصارف الخليجية، فقد سجلت ارتفاعاً لدى جميع المصارف الخليجية، عاكسة التوسع في الخدمات الالكترونية المصرفية، وتجدر الإشارة، إلى أن السعودية تأتي في المرتبة الأولى بعدد البطاقات المصرفية غير الائتمانية نحو أكثر من 12 مليون بطاقة، ثم الإمارات بنحو أكثر من 5 مليون بطاقة مصرفية. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن عدد البطاقات المصرفية ما يزال ضعيفاً في المتوسط لدى معظم الدول العربية بالمقارنة مع الدول المتقدمة⁽²⁸⁾.

سادساً: تطبيق الصيرفة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي

يمكن توضيح أهم تطبيقات المصارف الالكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي بالاتي:

1- المصارف السعودية

يتمتع النظام المصرفي السعودي بقدر كبير من الكفاءة واستخدام التقنية الحديثة، وفي عموم مصارف المملكة حقق الجانب التقني ارتفاعاً في عدد أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع، فقد ارتفعت أجهزة الصرف الآلي من 4588 جهازاً في نهاية عام 2005 إلى 11,766 جهازاً في نهاية عام 2011 اي بزيادة نسبتها 39% كما توضح بيانات جدول (2)، وبلغ عدد بطاقات أجهزة الصرف الآلي حوالي 14 مليون بطاقة نهاية عام 2010 وبلغت السحوبات النقدية من أجهزة الصرف الآلي حوالي 177.8 مليار ريال بزيادة نسبتها 29.8% عام 2001 وبلغ عدد نقاط البيع نهاية عام 2002 نحو 24.3 ألف نقطة بيع مقارنة بنحو 21.6 ألف نقطة بيع نهاية عام 2001 اي بزيادة نسبتها 12.5% وبلغت قيمة المبيعات من خلال هذه النقاط نحو 14.7 مليار ريال بزيادة نسبتها 43.9% عن العام السابق، وزد عدد العمليات التي نفذتها الشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN) بنسبة 10.2% في عام 2009 ليبليغ 373 مليون عملية، مقارنة بزيادة نسبتها 21.3% في عام 2008⁽²⁹⁾.

الجدول رقم (2)		
أجهزة الصرف الآلي في المصارف السعودية للمدة (2005-2011)		
السنوات	عدد أجهزة الصرف الآلي	عدد البطاقات المصدرة
2005	4588	8041886
2006	6079	9971521
2007	7543	11104901
2008	8893	12366441
2009	9950	13712905
2010	10216	12162407
2011	11766	14261993
المصدر:		
- مؤسسة النقد السعودية، التقرير السنوي السادس والأربعون، الإدارة العامة للبحوث الاقتصادية والإحصاء، الرياض، 2010، ص61.		

يعد مصرف الراجحي الأول في عدد الصرف الآلي تلاه مصرف الرياض ومن ثم المصرف الأهلي التجاري في عدد أجهزة الصرف الآلي في السعودية لعام 2010 ، ويعد المصرف العربي الوطني من المصارف التي تحتل موقع الصدارة بين المصارف السعودية المحلية في إطلاق أول خدمة مصرفية من خلال الانترنت في عام 2002⁽³⁰⁾.

كما أنشأت مؤسسة النقد العربي السعودية بالتعاون مع المصارف التجارية عددا من أنظمة المدفوعات والتسويات المتقدمة والمتطورة وتشمل غرف المقاصة الآلية وشبكة المدفوعات السعودية (SPAN) التي تساند أجهزة الصرف الآلي، والنهايات الطرفية النقاط البيع، والنظام الآلي لتداول الأسهم (Tadawul) وربطت هذه الأنشطة مع بعضها بواسطة النظام الآلي للتحويلات المالية السريعة (SARIE) الذي بدأ تشغيله في عام 1997 وهو من أحدث نظم المدفوعات والتسويات المصرفية متوجاً بذلك عقداً من الإنجازات الكبيرة التي شهدتها المملكة العربية السعودية في مجال الأعمال المصرفية (الالكترونية) وهو يقوم بتسوية صافي مراكز عمليات المقاصة ونظام تداول الأسهم ونظام الصرف الآلي، كذلك يسمح للمصارف بإجراء المدفوعات واستلامها مباشرة من حساباته لدى المؤسسة فوراً

وإجراء قيود العمليات لحساب المستفيد وتحويل الأموال في اليوم نفسه، يشمل هذه الأنظمة غرف المقاصة الآلية (ACH) وهو نظام لمقاصة الشيكات آلياً والشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN) التي تربط شبكات أجهزة الصرف الآلي وتحويل الأموال إلكترونياً عند نقاط البيع (EFTPOS) كما إنها تشمل أيضاً نظام تسوية الأوراق المالية (تداول)، كما ادخل السعودية التنظيم الرقمي لحسابات العملاء في القطاع المصرفي السعودي (آيبان) بدأ القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية بالشروع بالعمل بالتنظيم الجديد لأرقام حسابات عملاء المصارف ليصبح متوافقاً مع التنظيم الدولي لأرقام الحسابات المصرفية أو ما يعرف بـ (آيبان- IBAN)، وهو اختصار لمفهوم الرقم الدولي للحساب المصرفي (Account Number International Bank) وهذا التنظيم مبني على المواصفات الدولية المتعارف عليها والخاصة برقم الحساب المصرفي (ISO Standard 13616)، حيث يحقق هذا التنظيم توحيداً دولياً لترميز وطول عدد خانات رقم الحساب المصرفي مما يجعل الأنظمة التقنية والتشغيلية لدى المصارف تتمكن من قراءة هذه الأرقام بيسر وسهولة ومن ثم تتم معالجة التحويلات المالية دون أخطاء، ويواكب ذلك سرعة في التنفيذ خلال المراحل المتعددة التي تمر بها عمليات التحويل المالي محلياً ودولياً، وتساعد تقنية وتنظيم (IBAN) على استخدام تقنيات التنفيذ الآلي المباشر (Straight Through Processing) وهو ما يعزز من كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء ويحسن من أدائها ويختصر المدة الزمنية للإجراءات التنفيذية لكل عملية تحويل كما يوحد عدد خانات أرقام الحسابات المصرفية الخاصة بعملاء المصارف في المملكة العربية السعودية ليصبح طولها متماثلاً لدى عملاء القطاع المصرفي كافة بصرف النظر عن المصرف الذي ينتمي إليه العميل⁽³¹⁾.

ولقد ادخل المصرف الأهلي التجاري السعودي خدمة بطاقة فيزا للمسافرين (VTM) وتسمى المحفظة النقدية وهي بطاقة بلاستيكية ذات تقنية الشريط المغنط، وتأتي أهميتها لكونها وسيلة آمنة وذكية لحمل النقود أثناء السفر ويوفر الحماية بواسطة رقم سري محدد من قبل المشتري، وقيمتها مدفوعة مقدماً يستغني عنها بعد الاستخدام ولا يطلب من المشتري ان يحتفظ بحساب لدى المصرف، ويمكن استخدامها من خلال أكثر من 285 ألف جهاز صراف حول العالم يحمل علامة فيزا (VISA) في أكثر من 190 دولة، وتتيح البطاقة إمكانية التعامل مع أجهزة الصرف الآلي للحصول على النقد على مدى 24 ساعة في اليوم وخلال سبعة أيام في الأسبوع⁽³²⁾.

ان زيادة عدد بطاقات الصرف الآلي في المملكة يدل على وعي مصرفي من جانب الأفراد ووصول بالخدمة إلى العملاء من جانب المصارف، كما يدل هذا على انتشار مصرفي ممتاز بالمعايير العالمية. وهناك دراسة مكثفة تقوم بها مصارف السعودية لإدخال تقنيات جديدة على أجهزة الصرف الآلي ليتمكن المكفوفين والأُميين من استخدام هذه الأجهزة بحيث تعمل بطريقة البصمة والصوت.

2- المصارف القطرية

اهتم القطاع المصرفي القطري بالتطورات الحديثة في مجال العمل المصرفي الالكتروني والرقابة المصرفية في ظل بيئة تشريعية وتشغيلية وعملية مواتية، ووفر عناصرها معتمدا استراتيجيات متطورة لاستيعاب التطورات التكنولوجية والمصرفية على نحو يحقق أهداف النمو والتوسع والتطور على وفق المقاييس والمعايير الدولية الحديثة وإدخال أنظمة جديدة لتسريع المعاملات وتأمين سلامة الزبائن مما كان له انعكاس مهم في زيادة حركة الائتمان المصرفي في قطر.

فقد بذل مصرف قطر المركزي الجهود لدعم مسيرة النمو والتطور في القطاع المصرفي في مجال الصيرفة الإلكترونية وتلبية احتياجات الزبائن المتطورة ومواكبة العمل المصرفي الحديث عن طريق توفير الأطر التشريعية والرقابية والعملية المناسبة لإطلاق العمل المصرفي الالكتروني في السوق المحلية، فأصدر التعاميم والتشريعات المنظمة لهذا العمل، ووفر التشجيع المناسب للمصارف لدخول سوق العمل المصرفي لالالكتروني، مع السعي المناسب لتطوير وتعزيز الأطر الرقابية على ممارسة المصارف للأعمال المصرفية الالكترونية⁽³³⁾. ففي عام 1977 أشرف مصرف قطر المركزي على إدخال شبكة الصرف الآلي ونقاط البيع المعرفة باسم (الشبكة الوطنية GCCNET) حيث تربط هذه الشبكة دول مجلس التعاون الخليجي مع بعض الدول العربية مثل لبنان ومصر، كما تم ربط جميع أجهزة الصرف الآلي التابعة لجميع المصارف الشبكة الوطنية نايس مما ساعد على توحيد الأنظمة الفنية وتخفيض تكلفة المعاملة المصرفية، وتطوير السوق المصرفية عبر 210 جهازاً⁽³⁴⁾، كما تم تبني برنامج متقدم هو تقنية تحكم المصارف عن بعد.

3- المصارف الإماراتية

يعد القطاع المصرفي الإماراتي احد اهم المستفيدين من النمو الاقتصادي في البلد. بسبب بيئة سعر الفائدة المنخفضة نسبياً، ومستوى عالٍ لأسعار النفط و نمو الاقتصاد المتزايد، ينمو هذا القطاع بحدود 30 % في الإمارات العربية المتحدة سنة بعد أخرى في السنوات

الخمسة الأخيرة (2005-2010) في نهاية 2009، كان هناك 52 مصرفاً في البلاد، منها 24 مصرفاً إماراتياً وطنياً و28 مصرفاً أجنبياً. عدد فروع المتزايد بحلول الـ10% مقارنة بعام 2008، ووصول العدد إلى 948 (يتضمن مكاتب رئيسية، وحدات خدمة مصرفية، فروع، الخ) بموجب تقرير مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي⁽³⁵⁾. إما مؤشر عدد المصارف إلى السكان الكلي فتعد الإمارات واحده من الدول التي تحتل أعلى نسبة في العالم، إذ تصل إلى ما يقارب 158 فرعاً لكل مليون نسمة⁽³⁶⁾.

تستمر المصارف الإماراتية بكثافة في العمل المصرفي الإلكتروني، حيث يلاحظ تحول عدة مصارف محلية لتقديم الخدمات المصرفية والمالية بالركائز الإلكترونية المتطورة مثل الانترنت والصراف الآلي ومنافذ البيع وغيرها وتجهز عدة مصارف مواقعها على الانترنت (منها مصرف ابوظبي التجاري) لتقديم خدمات مصرفية تفاعلية تتيح للمصارف المحلية فرص النفاذ إلى عملاء دوليين وإقليميين⁽³⁷⁾ وتقديم خدمات مصرفية إلكترونية متطورة ثلاث لغة العصر واحتياجات الزبائن، ويعد القطاع المصرفي الإماراتي من أكثر المصارف العربية استخداماً للتطبيقات التكنولوجية الحديثة ويأتي هذا التقدم من خلال اعتماده على البنى التحتية التكنولوجية المتوافرة في دولة الإمارات التي اتخذتها الحكومة كنهج مستقبلي مهم لا بد من إتباعه ليتسنى تقليص الفجوة بين الشرق والغرب⁽³⁸⁾.

فقد قام مصرف المشرق الإماراتي بتطبيق أحدث ما توصلت إليه تقنية المعلومات ومواكبة تطورها، فقد ارتبطت دولة الإمارات العربية في نظام الصراف الآلي منذ عام 1983 كما إنه يطرح خدمات البريد الصوتي وخدمات الصوت التفاعلية والمفاتيح متعددة التطبيقات وأسس مركز الخدمة المصرفية المباشرة على أعلى المستويات ومركز الخدمة الهاتفية وطرح عام 2000 الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت وفي عام 2003 طرح بطاقات الائتمان ذات الشريحة الذكية وأجهزة نقاط البيع المتوافقة معها⁽³⁹⁾، وقد شهد عام 2001 إطلاق مجموعة الإمارات الدولية أول مصرف إلكتروني كامل أطلق عليه (في بنك) الذي يتيح لعملائه فتح حسابات وتحويل أموال وتقديم طلبات القروض وبطاقات الائتمان من خلال يومين أو ثلاثة في الوقت والمكان اللذين يختارهما العميل⁽⁴⁰⁾، ارتفع عدد أجهزة الصراف الآلي من 2057 إلى 2420 للمدة 2008-2009⁽⁴¹⁾.

4- المصارف البحرينية

تطورت المصارف البحرينية بشكل كبير منذ نهاية القرن الماضي، ساعدها في ذلك موقعها الجغرافي وتطور خدمات الاتصال، إذ تعد البحرين أهم سوق مالية في المنطقة وينحصر

دور المصارف والمؤسسات المالية والمصرفية التي تنشط في البحرين في تقديم الخدمات التقليدية إلى السوق الإقليمي إذ تمثل قنوات أساسية تلج منها المنتجات والخدمات الجديدة المتاحة في الأسواق المالية والمصرفية إلى منطقة الخليج والشرق الأوسط وهي بذلك تسهم في تطوير القطاع المصرفي في كامل المنطقة وتلعب دوراً مباشراً في تحسين نوعية الخدمات المالية والمصرفية العربية⁽⁴²⁾.

وقد زاد عدد الفروع المصرفية في البحرين التي تعد أعلى دولة في الوطن العربي في عدد الفروع بنحو 253 فرعاً لكل مليون نسمة⁽⁴³⁾.

أدخلت شركة الخدمات المالية العربية AFS الشركة الرائدة في تقديم خدمات المعالجة الالكترونية أول بطاقة مدفوعة مسبقاً في المنطقة بالتعاون مع شركة (Master Card) العالمية التي أطلق عليها بطاقة (X-Change) التي تعتمد على الدفع المسبق للمبالغ النقدية المراد تحميلها في البطاقة واستخدامها للقيام بالسحوبات النقدية والتسوق في مختلف المحلات التجارية حول العالم⁽⁴⁴⁾.

5- المصارف الكويتية

اهتمت المصارف الكويتية في العمل الالكتروني وتقديم الخدمات المصرفية عن طريق الهواتف النقالة بواسطة نظام الواب (wep)، كما يربط (بنك الأوسط الكويتي) معظم عملائه من قطاع الشركات والأفراد بنظام الكرتوني خدمة كمبيوتر الأوسط المصرفية الذي يتيح لهم الاستعلام على جميع الخدمات المصرفية المتعلقة بحساباتهم لدى المصرف والتعرف على أسعار العملات والودائع وذلك من مواقع عملهم اينما كانت ودون اللجوء للبنك، وتقديم خدمات المكالمات الدولية والاشتراك بشبكة الانترنت وتعبئة بطاقات الدفع المسبق للهاتف النقال وخدمات الصرف الآلي عبر شبكة الأجهزة المنتشرة في جميع المواقع السكنية والتجارية بدولة الكويت⁽⁴⁵⁾.

6- مصارف سلطنة عُمان

تسعى المصارف العاملة بسلطة عمان بصفة مستمرة إلى دعم نشاطها من خلال إدخال منتجات جديدة ومبتكرة لمواكبة التطورات التي تطرأ على القطاع المصرفي العالمي، وذلك تحت اشراف وتوجيه المصرف المركزي العماني، وفي هذا الإطار تجدر الإشارة إلى ان من بين الخدمات المصرفية الالكترونية قامت المصارف العمانية بإدخال العديد من الخدمات وهي⁽⁴⁶⁾:

أ- خدمة الصرف والإيداع من خلال آلات الصرف الآلي (ATM).

ب- الخدمات المصرفية عبر الشبكة العالمية للمعلومات (Internet Banking).
ت- الخدمات المصرفية عبر الهاتف (Phone Banking) لتسديد الفواتير وتحويل المبالغ النقدية من حساب إلى آخر وغيرها من العمليات المصرفية.

ث- خدمات المصرف المتنقل، من خلال التسهيلات التي يقدمها هذا المصرف المتنقل أصبحت الخدمات المالية العالمية الآن في متناول الأيدي حتى في المناطق النائية من السلطنة.

ج- الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال التي أدخلت أول مرة عام 2004 في السلطنة وذلك لمواكبة التطور العالمي المطرد للمنتجات المصرفية الالكترونية وتعمل هذه الخدمة عن طريق إرسال رسائل قصيرة (SMS) تسمح للعملاء بالإطلاع على معاملاتهم وآخر أرصدة لحسابات التوفير والودائع الثابتة والحسابات الجارية على مدى سبعة أيام في الأسبوع وطوال 24 ساعة في اليوم وبدون مقابل داخل السلطنة، ويمكن للعملاء الاشتراك في هذه الخدمة عن طريق مركز الاتصالات أو أي فرع من فروع المصارف التي تقدم هذه الخدمة ولضمان امن وسلامة هذه الخدمات يتم التحقق من رقم الهاتف النقال المسجل للعميل قبل إرسال أي معلومات، علما بان عملاء المصارف المشتركين في الخدمات المصرفية عبر الانترنت يمكنهم الاستفادة من الخدمات الجديدة دون الحاجة إلى إعادة إجراءات الاشتراك مرة أخرى.

أما الخدمات المصرفية الالكترونية الجديدة المتوقع إدخالها خلال المدة القادمة فتشمل خدمة إرسال رسائل نصية قصيرة باللغة العربية للعملاء لإفادتهم عن قيد الرواتب والشيكات المرتجعة والسحوبات من جهاز الصرف الآلي وتنفيذ أوامر الدفع كالتحويلات الداخلية والخارجية وقرب استحقاق وديعة ثابتة والموافقة على منح قرض وسحب الأموال، إلى جانب طلبات دفاتر الشيكات وبطاقات ائتمان جديدة في حالة فقدانها⁽⁴⁷⁾.

ومن أهم المصارف التي أدخلت الخدمات المصرفية الالكترونية هي بنك عمان العربي فقد قام منذ عام 2003 بإدخال نظام الدفع الالكتروني بواسطة البطاقة الذكية كبديل للنظام التقليدي القائم على استخدام النقد والشيكات، واستخدام منتج جديد أطلق عليه اسم البطاقة الذكية للشركات حيث يمتاز هذا المنتج بخاصية فريدة هي التحكم

بالدفع في المؤسسات الحكومية فقط حيث لا يمكن لحامل هذه البطاقة، استخدامها للأغراض الشخصية⁽⁴⁸⁾.

سابعاً: مخاطر الصيرفة الإلكترونية على مصارف دول مجلس التعاون الخليجي

ان تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الانترنت أدى إلى إحداث نقلة جذرية في القطاع المصرفي وتقديم الخدمات المالية، ومن جهة أخرى عملت هذه التطورات إلى إثارة المخاوف والقلق لدى المصرفيين والسلطات النقدية في دول مجلس التعاون عن عدد من المخاطر التي من شأنها ان تؤثر على القطاع المصرفي من أهمها ما يأتي⁽⁴⁹⁾:

- 1- انقطاع الخدمة لأسباب فنية، او نتيجة تعرضها للتلف أو الحرق وانقطاع التيار الكهربائي او الكوارث الطبيعية وغيرها التي تؤدي إلى توقف التعاملات المصرفية تماما مما يسبب ضجر العملاء وفقدان الثقة، اما في حالة المصارف التقليدية عندما يحدث طارئ في فرع ما يمكن تحويل الخدمة لفرع آخر.
- 2- قلة الوعي الإلكتروني لدى العملاء يعد من العوامل التي تحد من التعامل الإلكتروني فعدد لا يستهان به من العملاء ليس على دراية كافية بهذا المجال، ولكن يعتقد ان هذه المشكلة لن تطول لان الأجيال القادمة تفضل استخدام الأجهزة الإلكترونية.
- 3- بروز تساؤلات بشأن فاعلية وكفاءة عملية الإفصاح على الشاشة (online) اذ من شأن عمليات الإفصاح المعقدة التي تتم بهذا الأسلوب ان تدفع العملاء إلى عدم الارتياح والضغط دون اكتراث او الخروج من موقع الشبكة كلياً، هذا فضلا عن كون الإفصاح بصورة موسعة يتسبب عادة في تقليل السرعة التي يمكن ان تتم بها عملية إنزال مواقع وصفحات شبكة الانترنت.
- 4- الاحتيال الإلكتروني تكثر عمليات الاحتيال على ماكنة الدفع الآلي وكذلك اختراق شبكات الانترنت على الرغم من المحاولات الحثيثة لسد الثغرات الأمنية.
- 5- عدم وجود مستندات مصرفية للمراجعة تواجه الجهات الرقابية والمراجعين الخارجيين، و مشاكل عدم وجود مستندات للمراجعة في حالة المصارف الإلكترونية، حيث كل المعلومات محفوظة الكترونياً، وفي حالة المصارف التقليدية يقوم المراجعون والمفتشون بمراجعة الاتفاقيات والشيكات والسجلات للتأكيد من صحتها⁽⁵⁰⁾.

ولغرض التوضيح والمقارنة لا بد من إعطاء فكرة عن المصارف الأوروبية، حيث تنفق ما لا يقل عن 15 % إلى 20 % من أموالها على تحديث الأعمال التكنولوجية ولديها دوائر

خاصة للأبحاث والدراسات تتابع اخر التطورات التكنولوجية، وتزيد من تعاونها مع شركات التكنولوجيا، وتصرح هذه الشركات إن أكبر زبائن لهم هم المصارف وذلك لشراء الأجهزة والبرامج والصيانة ضمن التنافس الشديد الذي تشهده المؤسسات المالية، إذ تسهم الأموال المنفقة على الجانب التكنولوجي في جني أرباح طائلة وتستقطب العديد من الزبائن وذلك لان الوقت والأمان أمران هاما جدا في الأعمال المصرفية الحديثة بالنسبة لرجال الأعمال⁽⁵¹⁾.

6- الجانب القانوني للعمليات المصرفية الالكترونية: رافق العمل الالكتروني غموض تشريعي وتنظيمي، وعدم اليقين بشأن اختصاص وانطباق القوانين واللوائح المالية على الأنشطة المصرفية الالكترونية الاخذة بالظهور، فبالرغم من فوائد استعمال تكنولوجيا الحاسوب وأنظمة المعلومات، إلا انها تحمل في طياتها العديد من المخاطر بحيث أصبح هناك ارتباط وثيق بين استعمال الحاسوب وامن المعلومات وأصبحت المخاطر الأمنية احد الهموم الرئيسة في مجال العمليات المصرفية الالكترونية⁽⁵²⁾. ان العمليات المصرفية الالكترونية تكون عادة بين مصرفين او عميل ومصرف موجودين في مكانين مختلفين وكل منهما بعيد عن الآخر، مما يعني اختلاف مجلس العقد وربما اختلاف الزمان واختلاف النظام القانوني لكل منهما وربما اختلاف البرامج والأجهزة المستعملة لدى كل منهما، كل ذلك يشكل خطورة على تنفيذ العملية المصرفية الالكترونية ومدى توافق هذه العقود مع القانون ومع النظام العام ولاسيما ان المصرف في مركز تفاوضي أقوى من العميل مما يثير إشكالات حول حماية الطرف الأضعف في العقد، كما يثير الإشكال حول تفسير أو تبرير الخطأ او تحديد مصدره فقد يكون مصدر الخطأ انقطاع التيار الكهربائي او تلف المعلومات المخزونة في الحاسوب او محورها. ولما كانت هذه المصرفية تتم باستعمال وسائل الكترونية عبر شبكات الاتصالات المفتوحة فان ذلك يعرض الحسابات والأرصدة لخطر المتطفلين أو القرصنة الذين قد يطلعوا على أسرار العميل المصرفية وبخاصة أثناء تنفيذ العملية المصرفية، بل قد يعبثوا بهذه الأرصدة بالسرقة أو غيرها من الوسائل مما يوجب بحث موضوع السرية المصرفية في إطار هذه العمليات الالكترونية، كما ان الفضوليين (hackers) قد يعبثون بالمستندات الالكترونية مثل الكمبيالة والشيك الالكتروني مما يستلزم بحث مسؤولية المصرف عن صرف أوراق تجارية الكترونية فيعبثون بمحتوياتها مما يستدعي بحث المسؤولية عن اعتماد مستندات مزورة⁽⁵³⁾.

7- تأمين البيانات المالية وثبوتيته (توثيق العقود الالكترونية): كلما تطورت وسائل التكنولوجيا تطورت معها أساليب إجرامية جديدة للتحايل على مؤسسات الأعمال التجارية والمالية وزبائنها، فأساليب الاحتيال تظهر من خلال إجراءات التعامل المالي العادية او باستخدام التكنولوجيا الالكترونية التي توفرها الانترنت، فقد ارتفع عدد العملاء الذين يخسرون الكثير من الأموال نتيجة الاحتيال المالي، حيث ازدادت هذه العمليات على المستوى الدولي وتمكنت عصابات التحايل المالي الدولية من إيصال عملياتها عبر الحدود بالانتقال لمختلف الدول عن طريق السوق الافتراضي عبر الانترنت فهؤلاء المجرمون لا يعترفون بالحدود ويقومون بدراسة وتقييم قدرة كل بلد على حدة لمواجهة جرائمهم باستمرار⁽⁵⁴⁾. كما هناك إمكانية في زيادة حدوث عمليات الاحتيال المالي بسبب غياب المعايير القياسية التي تتبعها المؤسسات للتحقيق والتثبت من هوية العميل في بيئة شبكات مفتوحة مثل شبكة الانترنت، كذلك عدم معرفة العميل مع من يتعامل، ففي المصرف التقليدي يتعامل مع الموظفين فيكونون على معرفة بإدارة المصرف ومجلس إدارته وكذلك بياناته المالية، اما في حالة المصارف الالكترونية فيتعامل العميل مع كمبيوتر أو تلفون ولا يدري من يدير هذا المصرف وبالذات لو كان مصرفا الكترونيا أجنبيا⁽⁵⁵⁾.

ومن أشهر حالات الاحتيال الالكتروني هي التلاعب ببطاقات الائتمان وتزييفها التي تتم من خلال ماكينات الصرف الآلي لنسخ الأرقام السرية للبطاقات التي جرت في دولة مجاورة وتستخدم فيها احدث أساليب التكنولوجيا وأجهزة نقش ونسخ وتشفير وفك الشفرات عن طريق الحاسب الآلي، وتمكنهم من قراءة تعديل معلومات وزرعها على شرائط ممغنطة على بطاقات صرف وائتمان مزورة غالباً وتزداد هذه العمليات انتشارا في الدول التي ما تزال في طور التحديث ومنها دول الخليج العربي التي ما تزال عمليات وأساليب الاحتيال غير مكشوفة، ولم تضع بعد المعايير المناسبة للتعامل بها، وتتم هذه العملية بطرق مختلفة منها استخدام برنامج حاسب إلي معين يمكنهم من نقل البيانات المشفرة من شريط البطاقة الممغنط إلى بطاقات زائفة، أو طبع أو تشفير بيانات الحسابات الأصلية على الشريط الممغنط المصنوع من البلاستيك، او قد تتم بالتواطؤ مع العاملين في امن شركات بطاقات الائتمان للحصول على أرقام البطاقات الصحيحة، وقد استطاعت هذه العصابات عن طريق استخدام برنامج حاسب آلي يطلق عليه (كربت ماستر) من إنتاج أرقام حسابات صحيحة لبطاقات الائتمان مع أرقام التعريف المصرفية

الخاصة بالشركات التي إصداره هذه البطاقات⁽⁵⁶⁾، لذا يتطلب توفير التأمين على المعاملات المالية في البيئة المصرفية الالكترونية، كما هو الحال في المعاملات المالية التي يتم إجراؤها يدوياً، ويجب التأكيد من سلامة المعاملات المصرفية التي تتم فيها بين الأطراف ككل بغض النظر عن الأطراف المشتركة في أي عملية مصرفية.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- تختلف التسميات حول مفهوم المصارف الالكترونية ولكنها تصب في مفهوم واحد هو المصارف التي تعمل عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)، ومن ثم يمكن للزبون أن يتصل بالمصرف مباشرة بالاشتراك العام، عبر شبكة المعلومات الدولية وإجرائه لمختلف التعاملات ببسر وسهولة، وبالتالي تعد فرصه فريدة للوصول إلى عدد أعلى من الزبائن دون فروع طبيعية متزايدة مع تحسن عرض منتجاتها، وهذا ما يتبعه العديد من المصارف الخليجية في إنجاز تعاملاتهم التجارية مع دول العالم الأخرى دون انتقالهم من أماكنهم وهذا ما وفر لهم الجهد والوقت معاً.
- 2- كنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال جاءت المصارف الالكترونية التي ساهمت بشكل فاعل في تقديم خدمات متنوعة، وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان .
- 3- تبذل العديد من المصارف الخليجية استثمارات لا يستهان بها في البني التحتية التكنولوجية بهدف خلق ضوابط داخلية مطورة والارتقاء بعمليات مراقبة إدارة المخاطر.
- 4- تقوم العمليات المصرفية الالكترونية على تكنولوجيا مصممة بطبيعتها لغرض توسيع المدى الجغرافي الافتراضي للمصارف والعملاء الذين يمكنهم من خلال التعامل مع البعض دون حاجة للوجود المادي لكليهما.
- 5- أدت طبيعة الشبكة المفتوحة ونشوء التجارة الالكترونية إلى شدة المنافسة بين المؤسسات المصرفية وغير المصرفية، فضلاً عن كون الخدمات المصرفية الالكترونية تعمل في بيئة قانونية ورقابية غير واضحة وتختلف باختلاف المناطق، وتطرح هذه العوامل جميعها تحديات أمام المؤسسات المالية تتمثل في إدارة الجوانب الأمنية

وضمن سلامة الخدمات المقدمة وتوافرها مع الحفاظ في الوقت نفسه على مستوى كاف من الربح.

6- ان أهم التحديات التي تواجه العمل المصرفي هي الجانب الأمني فالزبون يوازن ما بين الراحة والأمان فأغلبية الزبائن تبتعد عن خدمات المصرفة الالكترونية بسبب مخاوفهم الأمنية. فضلا عن العلاقات الإنسانية اذ ما يزال بعض الزبائن يُقيّمون علاقات شخصية ومتجاوبة مع الأشخاص الذين يديرون المصارف، فضلا عن ضعف أو قلة البنية التحتية التكنولوجية. وعدم وضوح التشريع الصحيح الذي يَحْكُم الصفقات الالكترونية.

7- لقد أتاحت شبكة الانترنت للمصارف الفرصة للتوسع في تقديم خدماتها في أسواق أجنبية دون حاجة لتكبد النفقات وعمل التحليلات التي يحتاج إليها عادة لتأسيس فرع خارجي، أو وكالة أو مؤسسة تابعة ومن شأن ذلك ان يؤدي إلى قيام المصارف بممارسة أنشطة مصرفية الكترونية متجاوزة للحدود الوطنية دون فهم كامل وسليم للعملاء المحليين ولتقاليد السوق والأنظمة والقوانين والمتطلبات القانونية. فقد أصبحت الخدمة المصرفية تقدم على أساس الأسلوب الحديث وليس على أساس انتشار عدد فروع المصارف للحصول على نقاط البيع.

ثانياً : التوصيات

- 1- نظرا للاعتماد الكبير على التكنولوجيا في كافة أوجه العمليات المصرفية الالكترونية، لا بد من توفير بنية تحتية تكنولوجية بإمكانها ان تسهل إمكانية الارتباط والعمل مع أنظمة أخرى وتضمن امن وسلامة وتوفير البيانات.
- 2- بما إن الانترنت جعل التحقق من هوية العميل وأهليته الائتمانية أكثر صعوبة وكلاهما عنصر جوهري للقرارات الائتمانية السليمة، مما يتطلب زيادة الإشراف والرقابة. وإتباع طرق وقاية وحماية مستمرة مع مواجهة التلف الذي يصيب الأجهزة الالكترونية.
- 3- لا بد إن يرافق العمل المصرفي الالكتروني اعتبارات خارجية تشمل كل ما يمكن عمله لحماية المعلومات من جميع الاستعمالات غير المسموح بها مثل تغيير المعلومة او إلغائها او الاطلاع عليها وانتهاك سريتها او نشر معلومات غير صحيحة ومنع الخدمة او سرقة الأجهزة ووسائل التخزين ويرتبط بهذا الأمر امن البرامج و امن الشبكات

ومشاكل الاتصال والخطأ في إجراء اتصال صحيح وإنكار إصدار الأمر، و التواطأ داخل المنشأة والتثبت من هوية المستخدمين والتحكم في الدخول إلى أنظمة الشيكات⁽⁵⁷⁾. وبالتالي المخاطر القانونية الناشئة عن العمليات المصرفية الالكترونية تحدي للمصارف الخليجية، اذ تسعى السلطات المصرفية في مختلف أنحاء العالم على تفحص الكيفية التي تتفاعل بها الأطر القانونية في معالجة القضايا التي تؤثر على النظام المصرفي القائم على القنوات الالكترونية لتوصل الخدمات الأخذ في هذا الإطار، فاختلاف القوانين المصرفية بين بلد واخر يعد عقبة أمام استعمال الركائز الالكترونية في العمل المصرفي الخليجي التي تجعل الأمر أكثر تعقيدا للعملاء الذين يتعاملون مع مصارف الكترونية أجنبية حيث لا يكون واضحا ما اذا كان قانون بلد المصرف الأجنبي ام قانون بلد العميل هو السائد، حيث ما يزال هناك قدر من عدم اليقين بشأن إمكانية تطبيق الأحكام القانونية الجديدة لأخذه في الظهور، فالقوانين المتعلقة بإمكانية انفاذ العقود الالكترونية والتوقعات الرقمية ما تزال قيد التطوير، وهي تتفاوت بين بلد واخر، كما ان ممارسات معرفة العميل تعد أكثر أهمية للمصارف في مجادلاتها للحد من العمليات الاحتيالية⁽⁵⁸⁾.

4- على المصارف الخليجية تحمل مسؤولية لأضرار المحتملة على العملاء بسبب عدم دقة أو عدم اكتمال المعلومات حول المنتجات والخدمات والأسعار التي تقدمها على الموقع الالكتروني وعمليات التوثق اللازمة المتحقق مبدئياً يجب على المصرف التأكد من هوية العملاء الجدد وصحة البيانات المقدمة و التحوط التام لمنع المتطفلين من الاطلاع على الحسابات والعمليات المصرفية الالكترونية بشتى الوسائل التقنية التي منها الجدران النارية، كلمات السر، الأرقام السرية، الحبر السري تقنية الغفلة الذي يتضمن عدم إعلان اسم المتعامل ويقيد كثير في مكافحة الفضولين وهذه الأجهزة تسمى (Anonymous Remailers) وعلى المصارف الخليجية مراعاة السرية التامة لجميع حسابات العملاء وودائعهم وأماناتهم وخزائهم لديه وبعامة بخطر افشاء كل الوقائع الناتجة عن علاقات الأعمال بين المصرف والعميل ويظل الحظر قائما حتى لو انتهت العلاقة بين العميل والمصرف لاي سبب من الأسباب ويحظر على اي من إداري المصرف الحاليين او السابقين اعطاء اي معلومات او بيانات عن العملاء او حساباتهم او وودائعهم او الأمانات او الخزائن الخاصة بهم او اي من معاملاتهم او كشفها او تمكن الغير من الاطلاع عليها⁽⁵⁹⁾ وتطوير البنية القانونية من تشريعات

وضوابط، فضلاً عن تدريب المختصين وتأهيلهم من قضاة ومحامين ومصرفين وكشف اي خلل قانوني ومعرفة واسعة بالقوانين المصرفية، والتماشي مع المتطلبات والتشريعات القانونية المحلية والدولية بما فيها قوانين التجارة الالكترونية وحماية المستهلك وغسيل الأموال والملكية الفكرية والسرية المصرفية⁽⁶⁰⁾.

5- استخدام التوقيع الالكتروني وهو استعمال الأرقام او الرموز او الإشارات او الأصوات للتعبير عن إرادة الشخص الذي قام بالتوقيع، ويتم بعدة طرق منها البطاقة الذكية والرموز السرية والإفصاح البيومترى المتصل بجسد المتعامل (كالبصمة وقزحية العين وغيرها) الا ان أشهرها التشفير الذي يعتمد على اي تغيير في شكل نص مكتوب بحيث يغير من شكله المفهوم إلى شكل غير مفهوم وربما غير مقروء، وذلك باستخدام رقم يطلق عليه مفتاح التشفير، بحيث يمكن استعادة النص مرة أخرى بطريقة عكسية اذا تم معرفة مفاتيح التشفير المستخدمة وهناك طريقتان للتشفير يطلق عليهما أحيانا خوارزميات تشفيرهما⁽⁶¹⁾:

أ- تشفير متماثل (Symmetric Encryption): وتستخدم هذه الطريقة مفتاح التشفير نفسه في استعادة النص ولا يمكن اعتماد هذه الطريقة في الأعمال السرية.

ب- التشفير غير المتماثل (A Symmetric Encryption): وتستخدم مفتاحين احدهما لتشفير النص والآخر لاستعادة النص، بحيث يمكن ان يحل اي منهما محل الآخر، اي اذا استخدم واحد للتشفير فيجب استخدام الآخر لاستعادة النص والعكس صحيح، وغالبا ما يقسم إلى مفتاح خاص او سري لا يتم الإعلان عنه والآخر معلن للجميع ومن ثم يعلم الجميع ان اي رسالة تتم تشفيرها بواسطة تلك الجهة، ويمكن استعادة نصها المفهوم باستخدام العام المعلن لتلك الجهة، فمثلا إذا اراد طرفان (س) و(ص) ان يتراسلا في عملية مالية فيمكن ان يستخدم الطرف (س) الراغب في التراسل المفتاح المعلن للطرف (ص) لتشفير الرسائل المرسله له، وبذلك لا يستطيع اي فرد ان يستعيد نص الرسالة سوى الطرف (ص) الذي يملك المفتاح الخاص به، فعند استلام الطرف (ص) للرسالة يمكن ان يسترجع النص عن طريق استخدام مفتاحه الخاص، ومن ثم يضمن المرسل (س) ان الرسالة لن يسترجع نصها المفهوم إلا الطرف المرسله اليه (ص) حيث انه لا احد يمتلك المفتاح الخاص غيره.

ويرافق عملية التشفير قيام الراسل (س) بإجراء تلخيص للرسالة نتيجة عملية رياضية تتم على نص الرسالة، يكون الناتج من هذه العملية رقما متفردا (ملخص الرسالة)

ويقوم بتشفير الأرقام اي ملخص الرسالة باستخدام مفتاحه الخاص ويرسلها بمصاحبة الرسالة وتمثل هذه الرسالة تمثيلا صادقا بحيث إنه لو تتم تغيير اي جزء من نصها، لتغير الرقم (ملخص الرسالة) والنتائج من اجراء عملية التلخيص على الرسالة المعدلة ولن يتطابق مع الرقم (ملخص الرسالة) الناتج من تلخيص الرسالة الأصلية، بحيث عند استلام الرسالة بواسطة الطرف الآخر (ص) يقوم باسترجاع الأرقام (ملخص الرسالة) المختصرة باستخدام المفتاح العام للطرف (س) ويقارنه مع الأرقام التي يتحصل عليها عند اجراء نفس عملية التلخيص الرياضية على نص الرسالة التي يتم استخلاص الأرقام منها، فان وجدها متطابقة يكون محتوى الرسالة موثوق به، ولم يتم عليه أي تعديل أو تغيير.

الهوامش

- 1- مؤسسة النقد العربي السعودية، قواعد الخدمات المصرفية الالكترونية، إدارة التقنية البنكية، 2010، ص 4.
- 2- علي نافع، المصارف الالكترونية، www.almadasupplements.com/news.php
- 3- أخلاص باقر النجار، العمل المصرفي الالكتروني المفهوم المتطلبات، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد (14)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، 2004، ص 159.
- 4- حازم نعيم، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية، داروائل للنشر، الطبعة الأولى، 2003، ص 24.
- 5- عز الدين كامل، مفهوم ومقومات العمل المصرفي الالكتروني، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد (282)، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص 28.
- 6- Electronic Banking Affected the Importance of Bank Location,(Federal Reserve Bank of Kansas City , Financial Industry Perspectives , September 2006.p1.
- 7- Olga Lustsik, E-Banking in Estonia Reasons and Benefits of the Rapid Growth, Tartu University Press 2003, www.tyk.ut.ee,p13.
- 8- Olga Lustsik, op.cit, p13.
- 9- هناء الخفاجي، الصناعة المصرفية العربية في ظل التحديات العالمية، ندوة حول الاقتصاد العراقي ومتغيرات البيئة العربية والدولية، بيت الحكمة ، بغداد، 2002، ص 224.

- 10- سيد عبده ناجي، تطور الخدمات المصرفية واستحداث خدمات جديدة، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (280)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص. 69.
- 11- حيدر عبد الرضا اللواتي، القدرة التنافسية للقطاع المصرفي الخليجي في إطار التحرير المالي، نشرة المركزي، عدد خاص، البنك المركزي العُماني، مسقط، 2001، ص. 50.
- 12- Electronic Banking Basics, www.ifg-inc.com/consumerhome.html
- 13- علي نافع، مصدر سابق.
- 14- عز الدين كامل، مصدر سابق، ص 29.
- 15- حازم نعيم، مصدر سابق، ص 24.
- 16- Olga Lustsik, op.cit, p15.
- 17- Online banking ,http://en.Wikipedia.org/wiki/online_banking
- 18- حازم نعيم، مصدر سابق، ص 25.
- 19- عز الدين كامل، مصدر سابق، ص 33.
- 20- حازم نعيم، مصدر سابق، ص. ص 26-33.
- 21- عز الدين كامل، مصدر سابق، ص 31.
- 22- المصدر نفسه، ص 33.
- 23- حازم نعيم، مصدر سابق، ص 26.
- 24- عز الدين كامل، مصدر سابق، ص 33.
- 25- حيدر عبد الرضا اللواتي، مستقبل العمل المصرفي في دول مجلس التعاون الخليجي، نشرة المركزي، العدد (5)، البنك المركزي العُماني، مسقط، 2000، ص 14.
- 26- المؤتمر المصرفي الخامس لدول مجلس التعاون الخليجي. www.ajeel.com
- 27- التقرير الاقتصادي العربي الموحد لعام 2010، ص 154.
- 28- المصدر نفسه، ص 155.
- 29- مؤسسة النقد السعودية، التقرير السنوي السادس والأربعون، الإدارة العامة للبحوث الاقتصادية والإحصاء، الرياض، 2010، ص 60.
- 30- المصدر نفسه، ص 255.
- 31- مؤسسة النقد العربي السعودي /http://www.sma.gov.sa/aboutsama/
- 32- مجلة اقتصاديات السوق العربية، العدد (2)، عمان، 1997، ص 20.

- 33- المصارف الشاملة والرقابة المصرفية في العصر الالكتروني، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (280)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص 14
- 34- قطر معدلات نمو اقتصادي ومصرفي عالية وتقديرات دولية، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (276)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2003، ص 41.
- 35- Ramona Florentina Rusu and Kathy Ning Shen , An Empirical Study on E-Banking Acceptance in the United Arab Emirates (UAE), Journal of Electronic Banking Systems. www.ibimapublishing.com/journals/JEBS/jeps.html, p2
- 36- التقرير الاقتصادي العربي الموحد، لعام 2010، ص 154
- 37- فاضل الرمكي، المصارف الإماراتية تحقيق تطورات هامة، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (278)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص 16.
- 38- عبد العزيز العزیز، تقنية المعلومات وأثرها في توسيع الصناعة المصرفية، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (276)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2003، ص 30.
- 39- قطر معدلات نمو اقتصادي ومصرفي عالية وتقديرات دولية، مصدر سابق، ص 41.
- 40- الإمارات تحركات تطويرية باتجاه إقامة مركز مالي عالمي، مصدر سابق، ص 80.
- 41- مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، التقرير السنوي، إدارة البحوث والإحصاء الشارقة، 2009، ص 18.
- 42- مملكة البحرين مركز مالي إقليمي ودولي متطور، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (276)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2003، ص 70.
- 43- التقرير الاقتصادي العربي الموحد لعام 2010، ص 154.
- 44- مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (276)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2003، ص 133.
- 45- محمد المرزوق، تطور الهيكل التنظيمي للبنك الكويتي والشرق الأوسط، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (278)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص 20.
- 46- حمود سنجور، النمو السنوي في القطاع المصرفي العماني، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (278)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص 13.
- 47- المصدر نفسه، ص 13.
- 48- عبد القادر عسقلاني، أداء بنك عمان العربي، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (278)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص 24.

49- سيف الدين السماتي عبد الكريم، العمليات المصرفية الألكترونية والإطار الإشرافي، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد (278)، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص. 66

50- المصدر نفسه، ص 66 .

51- درا غاو بيرن، النمو الاقتصادي على الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات في دول الخليج، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد (280)، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص. 31

52- حازم نعيم، مصدر سابق، ص 34.

53- المصدر نفسه، ص. ص 42-45.

54- فاطمة راشد المنذري، حالات النصب والتلاعب ببطاقات الائتمان عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة ووسائل الوقاية منها، نشرة المركزي، العدد (3)، البنك العماني المركزي، مسقط، 2003، ص. ص 18-19

55- سيف الدين السماتي عبد الكريم، مصدر سابق، ص 72.

56- فاطمة راشد المنذري، مصدر سابق، ص. ص 18-19.

57- سيف الدين السماتي عبد الكريم، مصدر سابق، ص 70.

58- المصدر نفسه، ص. 72.

59- مؤسسة النقد العربي السعودية، قواعد الخدمات المصرفية الاللكترونية، مصدر سابق، ص 14.

60- حازم نعيم، مصدر سابق، ص 34.

61- عز الدين كامل، مصدر سابق، ص 30.

قائمة المصادر

أولاً: العربية

• الكتب

1. حازم نعيم، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2003.
2. مؤسسة النقد العربي السعودية، قواعد الخدمات المصرفية الالكترونية، إدارة التقنية البنكية، 2010.

• الدوريات والدراسات

1. أخلاص باقر النجار، العمل المصرفي الالكتروني المفهوم المتطلبات، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد (14)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، 2004.
2. حمود سنجور، النمو السنوي في القطاع المصرفي العماني، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (278)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004.
3. حيدر عبد الرضا اللواتي، القدرة التنافسية للقطاع المصرفي الخليجي في إطار التحرير المالي، نشرة المركزي، عدد خاص، البنك المركزي العُماني، مسقط، 2001.
4. حيدر عبد الرضا اللواتي، مستقبل العمل المصرفي في دول مجلس التعاون الخليجي، نشرة المركزي، العدد (5)، البنك المركزي العُماني، مسقط، 2000.
5. درا غاوبيرن، النمو الاقتصادي على الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات في دول الخليج، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (280)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004.
6. سيد عبده ناجي، تطور الخدمات المصرفية واستحداث خدمات جديدة، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (280)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004.
7. سيف الدين السماتي عبد الكريم، العمليات المصرفية الإلكترونية والإطار الإشرافي، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (278)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004.
8. عبد العزيز العزیز، تقنية المعلومات وأثرها في توسيع الصناعة المصرفية، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد (276)، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2003.

9. عبد القادر عسقلاني، أداء بنك عمان العربي، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد (278)، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004.
10. عز الدين كامل، مفهوم ومقومات العمل المصرفي الالكتروني، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد (282)، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004.
11. فاضل الرمكي، المصارف الإماراتية تحقيق تطورات هامة، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد (278)، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004.
12. فاطمة راشد المنذري، حالات النصب والتلاعب ببطاقات الائتمان عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة ووسائل الوقاية منها، نشرة المركزي، العدد (3)، البنك العُماني المركزي، مسقط، 2003.
13. قطر معدلات نمو اقتصادي ومصرفي عالية وتقديرات دولية، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد (276)، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2003.
14. محمد المرزوق، تطور الهيكل التنظيمي للبنك الكويتي والشرق الأوسط، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد (278)، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004.
15. المصارف الشاملة والرقابة المصرفية في العصر الالكتروني، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد (280)، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004.
16. مملكة البحرين مركز مالي إقليمي ودولي متطور، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد (276)، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2003.
17. هيئة التحرير، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد (276)، إتحاد المصارف العربية، بيروت، 2003.
18. هيئة التحرير، مجلة اقتصاديات السوق العربية، العدد (2)، عمان، 1997.

• المؤتمرات والندوات

1. المؤتمر المصرفي الخامس لدول مجلس التعاون الخليجي. www.ajeeb.com
2. هناء الخفاجي، الصناعة المصرفية العربية في ظل التحديات العالمية، ندوة حول الاقتصاد العراقي ومتغيرات البيئة العربية والدولية، بيت الحكمة، بغداد، 2002.

• التقارير والإحصاءات

1. التقرير الاقتصادي العربي الموحد لعام 2010.
2. مؤسسة النقد السعودية، التقرير السنوي السادس والأربعون، الإدارة العامة للبحوث الاقتصادية والإحصاء، الرياض، 2010.

3. مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، التقرير السنوي، إدارة البحوث والإحصاء
الشارقة، 2009.

• المواقع الالكترونية

1. علي نافع، المصارف الالكترونية. www.almadasupplements.com/news.php

2. مؤسسة النقد العربي السعودي. <http://www.sma.gov.sa/aboutsama/>

ثانياً: الأجنبية

1. Electronic Banking Affected the Importance of Bank Location, (Federal Reserve Bank of Kansas City, Financial Industry Perspectives, September 2006, p 1.
2. Electronic Banking Basics. www.ifg-inc.com/consumerhome.html
3. Olga Lustsik, E-Banking in Estonia Reasons and Benefits of the Rapid Growth, Tartu University Press 2003. www.tyk.ut.ee, p13.
4. Online banking. http://en.Wikipedia.org/wiki/online_banking
5. Ramona Florentina Rusu and Kathy Ning Shen, An Empirical Study on E-Banking Acceptance in the United Arab Emirates (UAE), Journal of Electronic Banking Systems. www.ibimapublishing.com/journals/JEBS/jeps.html, p2

Efficiency of Electronic Banking in GCC Countries

Assist. Prof. Dr. Yahya Humood Hassan Abu-Ali

Faculty of Management and Economics / University of Basrah

Abstract :

This research is based on a hypothesis which assumes that “the striving of GCC countries for developing wide e-banking services comes from its positive impact on the GCC’ banking sector”. The research problem : Technology has become one of the biggest strategic issues in the field of banking, as banks focus increasingly on its activities in the field of electronic banking operations and is expanding its banking activities globally through the internet that transcend geographical boundaries. The degree of competition , which greatly increases , and this requires from the Gulf Cooperation Council (GCC) to take measures for the development of the banking apparatus and the introduction of the latest technical developments. The importance of research : the importance of research of the role played by banks in the revitalization of the Gulf economy by collecting savings and provide funds for the purpose of investing and doing many other banking operations, which are necessary to stimulate the economy , and what was the electronic banking to activate the whole banking sector, it is necessary to clarify the importance and impact and how to benefit from them safely and fast . Finally, the study has recommended that the electronic banking services must be associated with a number of procedures, the most important, protection of customer information from all not permitted uses such as change of information, omitting, access to information and violation of confidentiality. Moreover, protection from dissemination incorrect information, block services or theft devices, and storage media.

Key words : Electronic Banking, Electronic Banking Services, Electronic Fraud, Remote Electronic Banking, online services.