

## الخدمات البنكية الإلكترونية

سعت العديد من البنوك إلى استخدام التكنولوجيا في مجالات متعددة لتطوير الخدمة المصرفية حيث قامت البنوك بجهود كبيرة في مجال تطوير بنيتها وتحديث أنظمتها الإلكترونية وابتكار المزيد من الخدمات النوعية تفي باحتياجات عملائها الحالية والمتوقعة. وكذلك تطبيق معايير متقدمة من الحماية وأمن المعلومات التي تراعي مصالح عملاء البنوك وخصوصيتهم من جهة وحماية مصالح البنوك من جهة أخرى.

### 1. نشأة الخدمات البنكية الإلكترونية

ظهرت الخدمات المصرفية الإلكترونية للمرة الأولى في بداية الثمانينات ولم تكن عبر الإنترنت بصورتها الحالية، وإنما كان الزبائن يستخدمون أجهزة كلوحة مفاتيح أو شاشة تليفزيون للوصول لنظام المصرف عبر خط الهاتف، وأطلق عليها في ذلك الوقت الخدمات المصرفية المنزلية. وفي عام 1983 تم طرح أولى الخدمات المصرفية المنزلية في بريطانيا واستخدمت في ذلك جهازا عبارة عن لوحة أزرار متصلة بنظام الهاتف وجهاز التليفزيون وأجهزة مودم للإرسال والاستقبال، وأتاحت هذه الوسائل مشاهدة كشوف الحساب على شاشة التليفزيون وإجراء التحويلات المالية ودفع فواتير الغاز والكهرباء والهاتف والحسابات مع البنوك الأخرى. وكان اتحاد ستانفورد للاتمان الفيدرالي أول مؤسسة مالية تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية لجميع زبائنها في أكتوبر 1994، وفي الوقت الحالي نضجت الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطورت بصورة كبيرة، حتى باتت هناك العديد من البنوك التي لها تواجد على الإنترنت فقط، وتميز نفسها بتقديم معدلات فائدة أفضل ومزايا مصرفية إلكترونية عديدة.

### 2. تعريف الخدمات البنكية الإلكترونية

هي تقديم خدمات مصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أي من خلال الانترنت والموزعات آلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة وبتكلفة اقل دون اي النقاء زمني ومكاني بين العميل والبنك.

### 3. خصائص الخدمات البنكية الإلكترونية:

- الخدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.
- الخدمات البنكية الإلكترونية لا تعرف قيودا جغرافية.
- الخدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية.
- يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية.

### 4. أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية

#### أ. خدمة الصراف الآلي:

وهي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشارا، حيث تستخدمها البنوك لتخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات الزبائن المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنك أو في الأماكن العامة كالمطارات والمراكز التجارية والجامعات وغيرها، ويتم الدخول إلى هذه الأجهزة بواسطة بطاقة إلكترونية يحملها العميل ويستخدم فيها رقم سري للدخول إلى حسابه.

## ب. خدمة البنك الهاتفية:

وهذه الخدمة توفر للعميل حق الاتصال بالبنك من خلال رقم مخصص مرتبط بالحاسوب المركزي بالبنك، وبعد ذلك يطلب من العميل أن يدخل رقمه السري على جهاز الهاتف ثم يطلب العملية التي يريد بها وبذلك تنجز العملية دون الحاجة للحضور الشخصي للبنك،

## ج. مراكز الاتصال:

وهي خدمة مصرفية هاتفية خاصة تقدمها البنوك لعملائها على مدار الساعة وعلى مدار الأسبوع، من خلال تواجد موظفيهم لتقديم المساعدة على الهاتف في كافة الخدمات المصرفية والاستفسارات لدى الزبائن.

## د. خدمة الرسائل القصيرة SMS:

تسمح هذه الخدمة للعميل متابعة كافة العمليات المصرفية التي تمت على حساباته الشخصية من خلال استلامه رسالة نصية من البنك على هاتفه المتحرك تبلغه فيها لنوعية المعاملة التي تمت على حسابه خلال دقائق من إجرائها.

## هـ. خدمات نقاط البيع:

وهي أكثر مرونة في تسديد قيمة مدفوعات الزبائن إلكترونياً كبديل للنقود الورقية والشيكات خاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة، وتستعمل هذه الخدمة بكثرة لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية والمطاعم والجمعيات ومحطات الوقود وغيرها.

## و. الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت:

تعمل هذه الخدمة من خلال الدخول إلى الصفحة الإلكترونية الخاصة بالمؤسسة المصرفية عبر الانترنت وتشمل هذه الخدمة كلا من التحقق من أرصدة الحسابات والودائع، فتح حسابات جديدة وكذا تحويل الأموال بين الحسابات، ودفع الفواتير الإلكترونية وفواتير بطاقات الائتمان إضافة إلى شراء أو بيع الاستثمارات.

## 5. شروط حصول البنوك على ترخيص لتقديم الخدمات البنكية الإلكترونية

- أن يكون البنك مسجلاً لدى البنك المركزي.
- أن يكون البنك مستوفياً للضوابط الرقابية التي تتعلق بمدى التزامه.
- أن يتبع البنك مبادئ إدارة المخاطر وتقديم خدماته من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية والتي تشتغل على تقييم المخاطر والرقابة عليها ومتابعتها.
- أن يحدد البنك لدى طلبه للحصول على الترخيص نوعية الخدمات التي ستقوم بتأديتها من خلال الشبكات.
- أن يحدد البنك المسؤوليات الواقعة عليه من جراء تقديم الخدمات عبر الشبكات.
- أن يحدد البنك المسؤوليات الواقعة على العميل من جراء حصوله على الخدمات عبر الشبكات.

## 6. أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية

أصبحت الخدمات الإلكترونية تمثل الركيزة الأساسية للصناعة المصرفية والعنوان الرئيسي للتعاملات المصرفية المستقبلية والتي ستمكن الزبائن من إتمام غالبية عملياتهم واحتياجاتهم دون الحاجة لزيارة فرع البنك. لذا أدركت البنوك المعاصرة أهمية تحقيق الترابط بين نجاح البنك وبين توجهه نحو الإيداع في مجال توظيف التكنولوجيا واستثمارها في التعرف على حاجات الزبائن والسعي لتحقيقها بما يحقق الميزة التنافسية والمحافظة عليها، واستمراره في تحقيق مستويات أعلى من إشباع حاجات الزبائن ورغباتهم.

وقد أسهمت الخدمات الالكترونية في الارتقاء بمعايير وجود الخدمات للعملاء وأتاحت قدراً أوسع من الفعالية في تنفيذ العمليات بشكل فوري ومباشر، إلى جانب ما أسهمت به تلك القنوات من رفع معدات الحماية وتقليص احتمالات الأخطاء التشغيلية التي قد تحدث من العنصر البشري.

#### 7. إيجابيات الخدمات البنكية الالكترونية:

- تقديم خدمات مالية جديدة تلائم احتياجات الزبائن وتوسيع الأنشطة داخل وخارج الحدود المحلية للبنك.
- تحسين المركز المالي التنافسي للبنك وتعتبر حصته لتنافسية في السوق المصرفي.
- زيادة درجة رضا الزبائن ودعمهم وكذلك تطوير ثقتهم في التعامل المصرفي.
- تحسين التدفق النقدي وموثوقية تلك التدفقات وكذلك سرعة تداول النقد.
- تحقيق عنصر السرعة في إنجاز الأعمال المصرفية.
- إعادة هندسة النظم المصرفية بما يوفر الدقة وتخفيض.
- تخفيض التكلفة وكذلك تقليل الأعمال الورقية.
- زيادة كفاءة البنوك.
- تقديم خدمات مصرفية جديدة.

#### 8. سلبيات الخدمات البنكية الالكترونية:

إن من بين أهم السلبيات التي تعرفها الخدمات البنكية الالكترونية:

- صعوبة تحديد حجم السيولة لبنك معين بحكم وجود التعاملات الداخلية والخارجية والتي لا يمكن حصرها ومعرفة حجمها وبالتالي لا يمكن تحديد حجم السيولة الناتجة وهذا سيعرض الدولة لمخاطرها
- إمكانية الوقوع كضحية للاحتيال والنصب وذلك بحكم قابلية تزوير بعض البطاقات أو نسخ معلومات أشخاص آخرين خاصة في ظل هذا التطور التكنولوجي الهائل الذي يساعد في اختراق بعض المعلومات وخروجها عن السرية
- كما يمكن أن يحدث خطأ في استخدام هذه الآلية وأي خطأ سيؤدي إلى مشاكل وبالتالي عرقلة في عمله جراء تعرض هذا النظام إلى أحد الفيروسات التي قد تتسبب في اختراق وتعطيل النظام