

## الخدمات المصرفية الإلكترونية

تُعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها إجراء المعاملات المصرفية المختلفة عبر استخدام أجهزة الحاسوب والاتصالات بدلاً من التفاعل البشري، إذ يتم من خلالها تحويل الأموال عبر تبادل الإشارات الإلكترونية بدلاً من تبادل النقد أو الشيكات أو المستندات الورقية الأخرى بين المؤسسات المالية المختلفة أو بين المؤسسات المالية والتجارية.

تعتمد الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنظمة الحاسوب المعقدة والتي تتواصل معاً عبر خطوط الهاتف، إذ تسجل الأنظمة الحاسوبية التحويلات المالية كافة وملكية الأموال للأفراد، وتتحكم في الطرق التي يمكن للعملاء والمؤسسات التجارية الوصول من خلالها إلى الأموال، سواء من خلال أجهزة الصراف الآلي أو بطاقات الائتمان أو غيرها.

### ما أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية؟

يوجد العديد من الأنواع للخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها المؤسسات المالية بكافة أشكالها، وفيما يلي أبرزها:

#### 1. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

والتي يمكن للعملاء من خلالها إجراء العديد من المعاملات النقدية وغير النقدية باستخدام الإنترنت، وذلك عبر موقع البنك نفسه أو من خلال التطبيق الخاص به.

#### 2. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

والتي تتم بشكل أساسي من خلال التطبيق الخاص بالبنك، إذ وفرت معظم البنوك تطبيقات خاصة بها للهواتف المحمولة، والتي تمكن العملاء من إجراء معاملاتهم المصرفية المختلفة، كل ما يلزمهم هو هاتف محمول واتصال بالإنترنت وتطبيق البنك وإتاحة الخدمات المصرفية على الهاتف.

#### 3. ماكينة الصراف الآلي (ATM)

تعد ماكينة الصراف الآلي من أكثر الخدمات المصرفية شيوعاً، وهي ليست مجرد آلة لسحب الأموال من خلالها، وإنما يمكن استخدامها لإجراء العديد من الخدمات المصرفية؛ كالتحقق من حالة الحساب، وتحويل الأموال، وإيداع الأموال، وتغيير المعلومات الخاصة بالعميل؛ كرقم هاتفه، ورقم التعريف الشخصي لبطاقته البنكية.

#### 4. بطاقة الفيزا

وهي من أكثر البطاقات التي يستخدمها الأفراد في حياتهم اليومية، والتي ترتبط مباشرة بالحسابات المصرفية الخاصة بهم، بحيث يمكن للعميل من خلالها إجراء العديد من معاملات البيع والشراء؛ كالتسوق عبر الإنترنت، أو السحب من أجهزة الصراف الآلي، أو الدفع للمؤسسات التجارية، بحيث تخصم تلك المبالغ المسحوبة من حسابه مباشرة.

## 5. بطاقة الخصم الائتمان

بطاقات الخصم تساعدنا في سحب النقود بسهولة من أجهزة الصراف الآلي وماكينات نقاط البيع أما البطاقات الائتمانية هي بطاقات تصدرها البنوك لعملائها لغايات الدفع والشراء بناءً على طلبهم، والتي تمكنهم من اقتراض الأموال وفقاً لحد معين يضعه البنك، ولا يخصم المبلغ المسحوب من حساب العميل مباشرة، وإنما يبقى في ذمته على أن يدفعه للبنك في غضون فترة زمنية محددة مع بعض الرسوم الإضافية مقابل استخدام تلك البطاقة.

## 6. التحويل الإلكتروني للأموال

يتم من خلالها تحويل الأموال من حساب بنكي إلى آخر عبر الإنترنت للبنك نفسه أو لبنوك أخرى أو مؤسسات تجارية أخرى، وهي تغطي مجموعة من الخدمات الأخرى؛ كالودائع المباشرة للأموال.

### ما أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية؟

تتمحور أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية حول عدة نقاط، وفيما يلي أبرزها:

1. توفير الوقت والجهد على العميل، نظراً لأنه لا يحتاج إلى زيارة فرع البنك لكل عملية مصرفية يقوم بها.
2. إمكانية إجراء المعاملات البنكية في أي وقت ومن أي مكان.
3. تقليل الأخطاء في التبادلات المالية، وذلك نتيجة حوسبة البيانات الخاصة بالعميل وحسابه المصرفي، مما يعني وجود الدقة في إجراء المعاملات البنكية.
4. التقليل من الأعمال المكتبية التي تحتاج إلى سجلات ورقية كثيرة خاصة ببيانات العملاء في البنوك.

### سلبيات الخدمات المصرفية

- لمشاكل التقنية وصعوبة إجراء عمليات الإيداع.
- إجراء بعض المعاملات المعقدة قد يكون أمراً صعباً عند الاستعانة بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- المخاطر الأمنية بما في ذلك هجمات التصيد الاحتيالي، والبرامج الضارة، وسرقة الهوية، والمعاملات الاحتيالية التي يمكن أن تعرض بيانات العملاء والأصول المالية للخطر