التجارة الالكترونية

المبحث الثاني

((العمليات المصرفية الالكترونية))

المقدمة:

تشهد دول العالم المتقدم ثورة متتابعة في العمل المصرفي إذ جرى الانتقال من المصارف (التقليدية) (Classic Banks) التي لها وجود مادي على شكل فروع ومعاملات تتبادل فيها المستندات والنقود المعدنية والورقية إلى المصارف (الافتراضية) (Virtual Banks) التي تعتمد على الوسائل والركائز الالكترونية, فقد شهدت الساحة المصرفية في العقد الأخير توسعا كبيرا في التقنيات المصرفية من أبرز مظاهرها انتشار الصيرفة الالكترونية التي تعد اتجاها حديثا ومختلفا عن الصيرفة التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة, ومع تزايد عمليات التجارة الالكترونية أصبح الاحتياج كبيرا لنوع جديد من المصارف غير التقليدية التي تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد.

أن الحديث عن الصيرفة الالكترونية يبين جملة من الفروقات في الأداء بين العمل المصرفي التقليدي والعمل المصرفي الالكتروني من نواحي عدة ، مما يساعد على تسليط الضوء على درجة فائدة استخدام الأدوات المصرفية الالكترونية في تسهيل تقديم الخدمات المصرفية وزيادة انتشار المصارف والتقليل في الكلف وغيرها من النواحي الايجابية الأخرى التي تصب في مصلحة المصرف والزبون .

التعريف والنشأة والأهمية

تعريف الصيرفة عبر الانترنت:

تعرف بأنها تقديم المصارف للخدمات التقليدية أو المبتكرة عن طريق شبكات اتصال الكترونية وتقتصر صلاحيات الدخول أليها على المشاركين فيها على وفق شروط العضوية التي تحددها المصارف عن طريق احد المنافذ كوسيلة لاتصال الزبائن.

نشأة الصيرفة عبر الانترنت:

تعود نشأة الصيرفة الإلكترونية إلى بداية الثمانينات من القرن الماضي تزامنا مع تداول النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي.

- اهداف الصيرفة الالكترونية:

- إتاحة معلومات عن الخدمات التي يقدمها المصرف من دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
- حصول الزبائن على خدمات مثل التعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض.
- طلب الزبائن تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال، وذلك يتطلب ان يتوافر لدى المصارف إجراءات لتقييم المخاطر Assessing والرقابة عليها Controlling ومتابعتها Monitoring.

- أنواع المصارف التي تستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية :-

1- المصارف الافتراضية (مصارف الإنترنت): التي تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف المصرف العادي، على الرغم من أن غالبية مواقع المصارف على الانترنت مواقع تعريفية معلوماتية.

2- المصارف الأرضية: وهي المصارف التي تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الالكترونية.

- عوامل ظهور وانتشار المصارف الالكترونية:-

1- تنامي أهمية الوساطة وأثرها بفعل تزايد حركة التدفقات النقدية والمالية إما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار والناتجة عن عولمة الأسواق.

2- المعلوماتية وتقنية الإعلام والاتصال، أو ما يعرف "بالصدمة التكنولوجية" التي كانت في كثير من الأحيان استجابة للعامل الأول.

- تعتمد العمليات المصرفية الالكترونية على نوعين من التقنية هما: تقنية الاتصالات (Communication Technology) وتقنية المعلومات (Information Technology) اللتين أفرزتا ضمن اندماجهما في البنية التحتية التي عرفت باسم (الانترنت), وأوجد الانترنت القاعدة الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية لنشر التجارة الالكترونية بين المتعاملين بها كافة.

- الصور الأساسية للمصارف الالكترونية على الانترنت:

الأول : الموقع ألمعلوماتي Informational : وهو المستوى الأساسي للمصارف الالكترونية الذي عن طريقه يقدم المصرف معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

الثاني : الموقع التفاعلي أو الاتصالي Communicative **:** يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين المصرف وزبائنه كالبريد الالكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط .

الثالث : الموقع التبادلي Transactional : وهو المستوى الذي يمكن المصرف ان يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية ، إذ تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وأدارتها وأجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وأجراء الخدمات الاستعلامية كافة .

مكونات الشبكة المصرف الالكتروني واحتياجاتها: وتتكون الهيكلية الخاصة بالشبكة المصرفية من العناصر الآتية :

أ- الحاسبة المركزية (ألام) تكون متطورة وذات قدرات عالية في معالجة المعلومات وخزنها واسترجاعها وتسمى الخادم (Server) أو المضيف(Host) وتوفر إمكانية الربط مع شبكة الإنترنت.

ب- تركيب جهاز معدل (مودم) مع الحاسوب بشرط وجود خط هاتف.

ج- تحقيق الاتصال عن طريق مزود خدمة.

د- برامج اتصالات وبرامج تشغيل الخدمات المختلفة.

- الأهمية العملية والجدوى الاقتصادية للصيرفة عبر الانترنت:

إن قيام المصارف بتسوية أنشطتها وتقديم خدماتها المالية عبر الإنترنت يحقق فوائد كثيرة من أهمها:

1. تخفيض النفقات التي يتحملها المصـــرف يجعل تكلفة إنشـــاء موقع للمصـــرف عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد وما يتطلبه من مبان وأجهزة وكفاءة إدارية.
2. إن توجه المصـارف العالمية نحو شبكة الإنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم المصـــارف الصـــغيرة ضـــرورة الارتقاء إلى مســـتوى هذه التحديات، إذ ســـيقوم الزبائن بالمقارنة بين خدمات المصارف لاختيار الأنسب.
3. يسهم الإنترنت في التعريف بالمصارف والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
4. إن الصـــيرفة عبر الانترنت تؤدي إلى تيســـير التعامل بين المصـــارف، وبناء علاقات مباشرة مما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية.

- **الخدمات المصرفية الالكترونية**

لكي تستطيع المصارف أن تلبي طلبات زبائنها والمحافظة عليهم وتامين الاستمرار في عملها حتى في أسواقها المحلية ينبغي عليها أن تتماشى مع التطورات المصرفية العالمية وعليها تطبيق التقنية المصرفية المتطورة وتحديث وسائل إيصال هذه الخدمات للزبائن باستمرار، ومن ابرز القنوات الالكترونية التي تقدم الخدمة المصرفية من بداية اختيار الزبون للخدمة مرورا بإجراءات اتمامها، وانتهاء بأدائها بشكل الكتروني كامل:

1- خدمات التوكيل الالكتروني Electronic Factoring Service:

ويشـير الى قيام المصـرف بشـراء الفواتير من البائع ودفع قيمتها وتحصـيل المبلغ من المشـــتري لقاء عمولة يدفعها البائع للمصـــرف وتشـــمل هذه الخدمة التوكيل مع حق الرجوع على البائع أو عدم حق الرجوع فضـــــلا عن خصـــــم الفواتير، وتتم كل عمليات المطالبة والتحصيل الكترونيا.

2- نظام المقاصة الالكتروني Electronic Clearing System:

هو نظام يمكن المصـارف المشـاركة وفروعها من تبادل أوامر الدفع منخفضـة القيمة فيما بينهم بطريقة آلية ويعد نظام خدمات المقاصـــة الالكترونية من احد وســـائل الدفع التي ظهرت في بداية ســـنة 1960, وتم تطويره ليعرف بنظام (Giro) جيرو في عام 1967 , ويعرف نظام المقاصـــــة (Giro) بأنه "عملية تســـويه الديون بين المصـــــارف" حيث تقوم المصـارف بتسوية ديونها لدى المصـارف الأخرى عن طريق المقاصـة وتجري أيضـا تسوية معاملات الزبائن إذ تتميز بالسـرعة في تسـوية المعاملات وتيسـير التعامل المصـرفي بين

الزبائن, وتجري تسـوية المدفوعات المصـرفية عن طريق نظام الوقت الحقيقي للتسـوية الاجمالية (RTGS) "Real Time Gross Settlement System" ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب مصرفي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في اليوم نفسه دون إلغاء أو تأخير .

3- الصراف الآلي Automated Teller Machine(ATM) :

هو جهاز الكتروني يوفر لعملاء المؤسـسـات المالية إجراء المعاملات المالية في الأماكن العامة كبديل عن الحاجة إلى موظف. تقدم هذه الخدمة لتخفيض ضـغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية والسـماح للزبائن القيام بالعمليات المصـرفية حتى خارج أوقات الدوام الرسمي، ولأربع وعشرين ساعة في اليوم ولسبعة أيام في الأسبوع، وهي أكثر الخدمات الالكترونية انتشـارا، ويمكن اسـتخدام الصـراف الآلي في العديد من العمليات المصـرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب والإيداع النقدي، والاستفسار عن الرصيد، وتسديد فواتير الهاتف والكهرباء، وتحويل النقود من عملة إلى أخرى والسـحب النقدي باسـتخدام بطاقات الائتمان.

4- المصرف الهاتفي Telephone Bank:

وهو خدمة تقدمها المصـارف لزبائنها ، ويمكن تقديم خدمة للزبون بمنحه حق الاتصـال الهاتفي بالمصـرف برقم مخصـص مرتبط بالحاسـوب المرتبط بالمصـرف ، وبعد ذلك يطلب من الزبون أن يدخل رقمه السـري على جهاز الهاتف وبعد ذلك يدخل رقم حسـابه ثم يطلب العملية التي يريدها، وبذلك تنجز العملية من دون الحاجة للحضور إلى المصرف.

5- التلفزيون الرقمي Digital Television:

وهو عبارة عن ربط الأقمار الصـناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسـب المصـرف، بالتالي يمكن الدخول برقم سـري الى حاسـب المصـرف او شـبكة الانترنت، وتنفيذ العمليات المطلوبة، ويعد هذا التلفزيون من احدث الابتكارات التي تمكن المصـارف من التفاعل مع الزبائن في مواقعهم، ووجدت هذه التقنية رواجا في بريطانيا والسويد وفرنسا.