

## أولا: التجارة الإلكترونية

التجارة الإلكترونية هي عملية بيع وشراء البضائع والخدمات عبر الإنترنت. يمكن لعملاء التجارة الإلكترونية إجراء عمليات شراء من أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم بالإضافة إلى نقاط الاتصال الأخرى، بما في ذلك الهواتف الذكية والساعات الذكية والمساعدات الرقمية، مثل أجهزة Echo من Amazon.

التجارة الإلكترونية تزدهر في كلا قطاعي التعاملات بين الشركات والمستهلكين و التعاملات بين الشركات بعضها وبعض. في نموذج التجارة الإلكترونية بين الشركات والمستهلكين، يبيع بائع التجزئة أو شركة أخرى مباشرة للعملاء النهائيين. في التجارة الإلكترونية بين الشركات بعضها وبعض، تبيع شركة إلى أخرى. في كلا القطاعين، يتمثل هدف معظم الشركات في تمكين العملاء من شراء أي شيء يريدونه، في أي وقت، ومن أي مكان، باستخدام أي جهاز رقمي.

ببساطة، البيانات الضخمة هي مجموعات بيانات أكبر وأكثر تعقيدًا، خاصة من مصادر البيانات الجديدة. مجموعات البيانات هذه ضخمة جدًا لدرجة أن برامج معالجة البيانات التقليدية لا تستطيع إدارتها. ولكن يمكن استخدام هذه الكميات الهائلة من البيانات لمعالجة مشكلات العمل التي لم تكن لتتمكن من معالجتها من قبل.

وهناك مجموعة من المعايير الواجب توفرها في مواقع التجارة الإلكترونية المراد التعامل معها :

- على المشتري أن يتعامل مع المواقع الإلكترونية التي تقدم خدمة الدفع بواسطة بطاقات الائتمان من خلال خادم آمن و موقع مشفر ، بحيث إذا ما تم الوصول إليها من قبل أشخاص غير مخولين لا يستطيعون فهم أي شيء منها لأن ما يظهر لهم هو خليط من الأرقام والحروف غير المفهومة
- يجب ان يقدم الموقع الإلكتروني المراد التعامل معه خدمة شحن آمنة ومضمونة ويتحمل مسؤولية توصيل البضاعة للعملاء بأمان وسرعة
- ويجب ان يعلن الموقع عن سياسته تجاه زبائنه ويلتزم بما فيها من الامان والسرية والخصوصية ، وسياسة ارجاع البضائع وضمان الرضا التام للزبائن
- يجب ان يعلن الموقع عن صفته الرسمية وعنوانه الدائم وارقام الهواتف والفاكس والبريد الإلكتروني بشكل واضح تماما .

## ثانيا: الصيرفة الالكترونية:

لم يعد مفهوم الصيرفة الالكترونية او كما يعرف بالدفع الالكتروني جديدا لأن عصر المعلوماتية ساهم في خلق عمليات جديدة تتناسب مع طبيعة الانتشار الواسع للشبكة العنكبوتية واستخداماتها إضافة إلى أن أنظمة الدفع الالكتروني التي توفرها البنوك الالكترونية تعتبر عامل أساسي في تنمية وتطوير خدمات الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية ويمكن إعطاء مفهوم بسيط لعملية الصيرفة الإلكترونية بأنها عملية تحويل الأموال بطريقة رقمية مستخدما بذلك الحاسوب عن طريق إرسال بيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما.

## ثالثا: الخدمات المصرفية

هناك عدة اشكال وانواع للخدمات المقدمة عن طريق الصيرفة الالكترونية

١. اجهزة الصراف الآلي: الصرافات الآلية هي نظام معلومات متكامل يمكن عن طريقها السحب النقدي والقيام بعمليات مالية عديدة كتسديد الفواتير ودفع المخالفات والحوالات وتتم من خلال شبكة امنة لحماية المعلومات من حوادث السرقة او الاختلاس وغيرها من جرائم الحاسوب ويتم نصب كاميرات لمراقبة العمليات بالإضافة الى امتلاك أجهزة الصراف الآلي لكاميرات مراقبة مزودة بأجهزة تسجيل لتخزين العمليات لمدة لا تقل عن شهر وغيرها من أجهزة كشف محاولات الاحتيال.

٢. بطاقات الدفع الإلكتروني: وتعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية أو مغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو

الماسٲر كارد، ٲمكن هٲه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق الصرافات الآلية، كما ٲمكنه أيضاً من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريد من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ نقدية من المال قد ٲتعرض للسرقة أو الضياع وٲوجد عدة أنواع من بطاقات الدفع الإلكتروني ومن امثلتها

- البطاقات الائتمانية.
- بطاقات الدفع.
- بطاقات الصرف البنكي.
- بطاقة الأنٲرنٲ
- البطاقات الذكية.

٣. خدمة الموبايل البنكي - Mobile Banking ٲطبيق إلكتروني يتفاعل بموجبه العميل مع المصرف، يتيح له القيام بكافة العمليات والخدمات والأنشطة المصرفية التي يوفرها المصرف وٲنفيز كل العمليات المصرفية عن بعد في أي مكان وزمان. يعتبر ٲطبيق الموبايل البنكي من أحدث ٲٲبيقات التكنولوجيا التي استحدثتها المؤسسات المصرفية، حيث جمع هذا ٲطبيق معظم الخدمات المصرفية الإلكترونية بالإضافة إلى خدمات البنك اليومية. وٲسعى المصارف باستمرار إلى تحديث خدماتها الإلكترونية المقدمة عن طريق هذا ٲطبيق لمواكبة كل ما هو جديد في مجال العمل المصرفي، ومن أبرز الخدمات التي يقدمها ٲطبيق خدمة ٲقديم ٲٲلبات للحصول على القروض ومتابعة إجراءاتها، ٲٲلب

دفاتر الشيكات ، القدرة بسهولة على عمل التحويلات المالية بين الحسابات، بالإضافة الى متابعة إجراءاتها أيضا إلى تسديد الفواتير المالية، والاستعلام عن الحسابات وعن اسعار صرف العملات.....إلخ وهذه الخدمات متوفرة على مدار الساعة وفي كل أيام الأسبوع

٤. الهاتف المصرفي - Phone banking يتجه العالم اليوم بخطى متسارعة نحو استخدام الهواتف الذي يستلزم تطوير خدمات هذه الهواتف للعديد من الأغراض اذ كان استعماله يستهدف الوصول إلى الشبكة العالمية (الأنترنت) ليتم استخدامه في التطبيقات المرتبطة بها كقراءة البريد الإلكتروني وتصفح المنتجات المعروضة على الشبكة والشروع في شراء بعض المنتجات وما شابه، إذ يمكن تقديم العديد من الخدمات للزبائن بواسطة هواتفهم المحمولة فهو يعد وسيلة متطورة من وسائل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء، يكون الهاتف المحمول الوسيلة الرئيسية التي من بواسطتها يتم تقديم تلك الخدمات من خلال تطبيق مقدم من قبل المصرف أو أي نوع آخر من المؤسسات المالية على ان يكون للعميل حساب سابق لدى المصرف مقدم الخدمة أو حساب (محفظة الكترونية). وهذا يعني ان بالإمكان ان تنشأ حسابات مصرفية ترتبط مباشرة برقم الموبايل الشخصي للعميل أو الزبون توفر له ميزة التمتع بالخدمات المصرفية المتاحة عبر الهاتف المحمول في حال لم يملك حسابا جاريا لدى المصرف المقدم لتلك الخدمات.

٥. خدمات مصرفية عبر الرسائل القصيرة : خدمة الرسائل القصيرة ( SMS ) المراسلة النصية، أو الرسائل النصية، وهي عملية كتابة وإرسال رسالة



إلكترونية موجزة بين هاتفين أو أكثر من الهواتف المحمولة أو الأجهزة الثابتة أو المحمولة عبر شبكة الهاتف. يشير المصطلح في الأصل إلى الرسائل المرسلّة باستخدام خدمة الرسائل القصيرة (SMS) لقد نمت لتشمل الرسائل التي تحتوي على صور وفيديو ومحتوى صوتي المعروف باسم رسائل (MMS) وهي خدمة يقدمها المصرف بمقابل أو بالمجان تساعد العميل المشترك بالخدمة الإلكترونية على معرفة الحركات المالية التي تتم على حسابه بواسطة رقم الهاتف المحمول المسجل بطلب اشتراك العميل، ويتحمل العميل مسؤولية تزويد المصرف برقم هاتف خطا، حيث يختار عميل المصرف نوعية الحركة المطلوب استلام الرسائل القصيرة عليها والحسابات وانواعها (كحركة الإيداع او حركة السحب من الحساب او حركة تحصيل شيكات وغيرها من الحركات التي ترد على حساب العميل)، كما يمكن للعميل بتعديل هذه الخدمات في اي وقت يشاء من خلال المصرف. ويقوم مبدا عملها على وجود جهاز خادم (Servers) خاص بالرسائل القصيرة ، متصل مع الخادم الخاص بالقنوات الإلكترونية ومتصل ايضا مع احدى شركات الهواتف المحمولة عبر جهاز ( Router ) خاص، فعند حدوث حركة على حساب عميل المصرف المشترك بالخدمة، يقوم خادم (Server) الخدمات الإلكترونية بأعلام (Server) الرسائل القصيرة والذي يقوم بدوره بأرسال رسالة مشفرة الى مزود الخدمة، تفيد بتفاصيل الحركة بناءً على تعريفات مسبقة مخزنة في النظام ، ومن ثم تقوم شركة الاتصالات المحمولة المتفق معها بإرسال هذه الرسالة الى رقم الهاتف المحمول الخاص بالعميل

٦. الإشعارات الإلكترونية أو التنبيهات: التنبيه هو إحدى الخدمات الإلكترونية التي يقدمها المصرف للعميل لأداء مهام متعلقة بالتنبيه. على سبيل المثال قد يتم أحيانا إرسال تنبيه للعميل حول أية معلومات و/أو إفصاحات بما في ذلك، إشعارات التغييرات المدخلة على الشروط المتعلقة بالخدمات المصرفية الرقمية بصورة إلكترونية. مع مراعاة المتطلبات القانونية، فإن موافقتك على استلام هذه الإشعارات إلكترونيا تسري (دون حصر) على جميع الإفصاحات والمعلومات. ولا يتم الأبعد إشعار العميل أو المستخدم وطلب موافقته على النشر لهذه الإشعارات إلكترونيا على أي موقع إلكتروني نعينه. كما يمكن للمصرف إرسال الإشعارات أو التنبيهات إلى العميل إلكترونيا عن طريق البريد الإلكتروني أو إرسالها عن طريق البريد إلى عنوان بريد ثاني لنفس المستخدم يكون موجود في سجلات المصرف.

