

أولاً: التجارة الإلكترونية

عبارة عن نظام يتيح عبر الإنترن特 حركات البيع والشراء والخدمات والمعلومات وتعتبر التجارة الإلكترونية مثلاً للتطور في أساليب المتاجرة من حيث تقليل التكاليف وتوسيع القدرات لتلبية حاجات العميل إضافة لزيادة التفاعل ما بين العميل والمورد وتتوفر التجارة الإلكترونية كمية هائلة من المعلومات الإلكترونية معلومات حول الأسواق وتضم التجارة نطاقاً واسعاً من عمليات الأعمال والمعاملات مثل التسوق عبر الويب معدات ووسائل الملاحة والبحث والخدمات المصرفية الإلكترونية.

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

- على المشتري أن يتعامل مع الموقع الإلكترونية التي تقدم خدمة الدفع بواسطة بطاقات الأئتمان من خلال خادم آمن وموقع 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 والحراف غير المفهومة
- يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني المراد التعامل معه خدمة شحن آمنة ومضمونة ويتحمل مسؤولية توصيل البضاعة للعملاء بأمان وسرعة
- ويجب أن يعلن الموقع عن سياساته تجاه زبائنه ويلتزم بما فيها من الأمان والسرية والخصوصية ، وسياسة ارجاع البضائع وضمان الرضا التام للزبائن
- يجب أن يعلن الموقع عن صفتة الرسمية وعنوانه الدائم وارقام الهواتف والفاكس والبريد الإلكتروني بشكل واضح تماماً .

ثانياً: 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 نظمة الدفع الالكتروني التي توفرها البنوك الالكترونية تعتبر عامل أساسي في تنمية وتطوير خدمات الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية ويمكن إعطاء مفهوم بسيط لعملية الصيرفة الالكترونية بأنها عملية تحويل الأموال بطريقة رقمية مستخدما بذلك الحاسوب عن طريق إرسال بيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما.

ثالثاً: الخدمات المصرفية

هناك عدة اشكال وانواع للخدمات المقدمة عن طريق الصيرفة الالكترونية

١. **اجهزة الصراف الآلي: الصرافات الآلية** هي نظام معلومات متكملا 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 الالكتروني:** وتعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية أو مغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو

الماستر كارد، تمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق الصرافات الآلية، كما تمكنه أيضًا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريد من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ نقدية من المال قد تتعرض للسرقة أو الضياع وتوجد عدة أنواع من بطاقات الدفع الإلكترونية ومن أمثلتها

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

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

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

٤. الهاتف المصرفي - Phone banking يتجه العالم اليوم بخطى متتسعة نحو استخدام الهاتف الامر 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 متقدمة 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 تتشا حسابات مصرفية ترتبط مباشرة برقم الموبايل الشخصي للعميل أو الزبون توفر له ميزة التمتع بالخدمات المصرفية المتوفرة عبر الهاتف المحمول في حال لم يملك حساباً جارياً 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

الإلكترونية موجزة بين هاتفين أو أكثر من الهاتف المحمولة أو الأجهزة الثابتة أو المحمولة عبر شبكة الهاتف. يشير المصطلح في الأصل إلى الرسائل المرسلة باستخدام خدمة الرسائل القصيرة (SMS). لقد نمت لتشمل الرسائل التي تحتوي على صور وفيديو ومحتوى صوتي المعروفة باسم رسائل (MMS). وهي خدمة يقدمها المصرف بمثابة 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 هاتفه، حيث يختار عميل المصرف نوعية الحركة المطلوب استلام الرسائل القصيرة عليها والحسابات وأنواعها (حركة الإيداع أو حركة السحب من الحساب أو حركة تحصيل شيك أو غيرها من الحركات التي ترد على حساب العميل)، كما يمكن للعميل بتعديل هذه الخدمات في أي وقت يشاء من خلال المصرف. ويقوم مبدأ عملها على وجود جهاز خادم (Servers) خاص بالرسائل القصيرة ، متصل مع الخادم الخاص بالقنوات الإلكترونية ومتصل أيضاً مع أحدى شركات الهواتف المحمولة عبر جهاز Router (خاص، فعند حدوث حركة على حساب عميل المصرف المشترك بالخدمة، يقوم خادم الخدمات الإلكترونية بأعلام Server (الرسائل القصيرة والذي يقوم بدوره بإرسال رسالة مشفرة إلى مزود الخدمة، تفيد بتفاصيل الحركة بناءً على تعريفات مسبقة مخزنة في النظام ، ومن ثم تقوم شركة الاتصالات المحمولة المتقدمة بها بإرسال هذه الرسالة إلى رقم الهاتف المحمول الخاص بالعميل

٦. الإشعارات الإلكترونية او التنبية: التنبية هو احدى الخدمات الإلكترونية التي يقدمها المصرف للعميل لأداء مهام متعلقة بالتنبيه. على سبيل المثال قد يتم أحياناً ارسال تنبية 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 إلكترونياً تسري (دون حصر) على جميع الإفصاحات والمعلومات. ولا يتم الابعد اشعار العميل او المستخدم وطلب موافقته على النشر لهذه الإشعارات إلكترونياً على أي موقع إلكتروني نعينه. كما يمكن للمصرف إرسال الإشعارات او التنبية إلى العميل إلكترونياً عن طريق البريد الإلكتروني أو إرسالها عن طريق البريد إلى عنوان بريد ثانوي لنفس المستخدم يكون موجود في سجلات المصرف.