التجارة الالكترونية
E- Commerce

تعتبر التجارة الإلكترونية واحدة من أبرز التطورات الاقتصادية في العصر الحديث، حيث أدت إلى تغيير جذري في طريقة إجراء الأعمال التجارية. تشمل هذه العملية شراء وبيع المنتجات والخدمات عبر الإنترنت، مما يتيح للمستهلكين الوصول إلى مجموعة واسعة من الخيارات بسهولة ويسر. **تتضمن التجارة الإلكترونية مجموعة من الأنشطة مثل التسوق عبر الإنترنت، المزادات الإلكترونية، والخدمات المالية الرقمية.** ومع تزايد استخدام الإنترنت وتطور التكنولوجيا، أصبحت التجارة الإلكترونية توفر مزايا كبيرة، مثل توفير الوقت والجهد، وتقليل التكاليف، وزيادة الوصول إلى الأسواق العالمية.

تجذب التجارة الإلكترونية العديد من الشركات، من الصغيرة إلى الكبيرة، حيث يمكنها الوصول إلى جمهور أوسع دون الحاجة إلى استثمارات ضخمة في البنية التحتية. كما أن التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تلعب دورا مهما في تحسين تجربة العميل وزيادة الكفاءة. في ظل هذه التطورات، أصبحت التجارة الإلكترونية جزءا لا يتجزأ من الاقتصاد العالمي، مما يستدعي فهم أفضل لتحدياتها وفرصها في المستقبل.

مفاهيم الخدمات المصرفية الالكترونية

تُعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية من أبرز مظاهر التطور التكنولوجي في القطاع المالي، حيث توفر مجموعة من الحلول والخدمات عبر الإنترنت حيث تشير الخدمات المصرفية الإلكترونية (Electronic Banking Services) إلى استخدام التقنيات الحديثة في المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات البنكية بطريقة رقمية تمكّن العملاء من إدارة حساباتهم وإجراء معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة لزيارة فروع البنك وتعد هذه الخدمات من أهم مظاهر التحول الرقمي في القطاع المالي والمصرفي الحديث.

تهدف هذه الخدمات إلى **تعزيز الكفاءة التشغيلية، رفع جودة الخدمة، وتوفير الوقت والجهد للعملاء.**

ومن اهم الخدمات المصرفية الالكترونية:

1- الخدمات المصرفية عبر الانترنت Online Banking

الـ Online Banking أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت هو نظام يقدّمه البنك يمكّن الزبون من الوصول إلى حساباته وإجراء عمليات مالية عبر الإنترنت دون الحاجة لزيارة الفرع.

يستطيع العميل الدخول إلى حسابه من خلال:

- موقع البنك الإلكتروني
- أو تطبيق البنك على الهاتف

ويكون الدخول عادة عبر اسم مستخدم و كلمة مرور و رمز تحقق لضمان الأمان.

تشمل الخدمات المتاحة عبر الإنترنت:

1. الاستعلام عن الرصيد وكشف الحساب.
2. تحويل الأموال بين الحسابات داخل البنك أو خارجه.
3. دفع الفواتير إلكترونيًا.
4. إدارة البطاقات البنكية (تفعيل، إيقاف، تغيير الرقم السري).
5. تحميل كشوف الحساب بصيغ رقمية.



2- الصراف الآلي ATM

الـ ATM هي اختصار لـ (Automated Teller Machine) وتعني: جهاز الصرّاف الآلي.

وهو جهاز إلكتروني يقدّم خدمات مالية للزبائن دون الحاجة إلى دخول البنك أو التحدث مع الموظف. يعمل الجهاز على مدار 24 ساعة، ويُعد من أهم وسائل الخدمة الذاتية في البنوك.

أهم الخدمات التي تقدمها أجهزة الصراف الآلي:

1. السحب النقدي في أي وقت.
2. إيداع الأموال مباشرة في الحساب.
3. تحويل الأموال بين الحسابات.
4. الاستعلام عن الرصيد.
5. دفع الفواتير أو تعبئة رصيد الهاتف.
6. طباعة كشوف الحساب.



3- بطاقات الخصم Debit card

بطاقة الخصم هي بطاقة إلكترونية تُصدر من البنك وتكون مرتبطة مباشرة بحساب العميل الجاري أو حساب التوفير. يمكن استخدامها لإجراء عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو للشراء من المتاجر ومواقع الإنترنت. تختلف بطاقة الخصم عن بطاقة الائتمان في أن الأموال تُخصم مباشرة من حساب العميل عند إجراء المعاملة، بدلا من الاقتراض من البنك .



الخدمات الرئيسية لبطاقات الخصم :

1- السحب النقدي من أجهزة ال ATM.
2- الشراء من المتاجر.
3- الشراء عبر الإنترنت.
4- الدفع التلقائي للفواتير.
5- إدارة النفقات.

معلومة مهمة:

العلاقة بين أجهزة الصراف الآلي وبطاقة الخصم هي:

- ✓ بطاقة الخصم هي الأداة الرئيسية التي يستخدمها العميل للوصول إلى خدمات الصراف الآلي. عند إدخال البطاقة في الجهاز، يقوم النظام بالتعرف على حساب العميل ويتيح له إجراء مجموعة متنوعة من العمليات مثل السحب النقدي، الاستفسار عن الرصيد، وتحويل الأموال.
- ✓ يوفر هذا التكامل مستوى عالٍ من الراحة والأمان، حيث يمكن للعميل إدارة حساباته بسهولة باستخدام البطاقة وجهاز الصراف الآلي.

4- الخدمات المصرفية عبر الهاتف Phone Banking

الـ Phone Banking أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف هو نظام يقدّمه البنك يمكّن العميل من إجراء مجموعة من العمليات البنكية عن طريق الاتصال الهاتفي فقط برقم البنك الرسمي، دون الحاجة للإنترنت ودون زيارة الفرع. وتمتاز هذه الخدمة بتوفرها 24 ساعة و7 أيام في الأسبوع.

العميل يتحدث مع:

- ✓ أو نظام الردّ الآلي (IVR)
- ✓ موظف خدمة العملاء

الخدمات المتاحة عبره:

1. الاستفسار عن الرصيد
2. معرفة آخر العمليات
3. تقديم طلبات مثل (إيقاف بطاقة – طلب بطاقة – متابعة معاملات)
4. الحصول على معلومات حول القروض



ESRA QUBA

5- الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول Mobile Banking

Mobile Banking هو خدمة إلكترونية يقدّمها البنك من خلال تطبيق رسمي يتم تحميله على الهاتف المحمول (أندرويد أو آيفون)، وتمكّن العميل من الوصول إلى حساباته البنكية وإجراء عمليات مالية بسهولة وسرعة في أي وقت ومن أي مكان. يُعد من أكثر وسائل التعامل البنكي شيوعًا اليوم. وايضاً تمتاز هذه الخدمة بتوفرها 24 ساعة و7 أيام في الأسبوع.

الخدمات الأساسية للـ Mobile Banking:

1. التحقق من رصيد الحساب.
2. عرض العمليات المالية.
3. تحويل الأموال.
4. دفع الفواتير الأساسية.
5. استلام الإشعارات الفورية.
6. إدارة البطاقات البنكية.
7. إيقاف البطاقة عند فقدانها.



6- الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة SMS Banking

SMS Banking هو خدمة مصرفية يقدمها البنك عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS)، وتمكّن العميل من متابعة حسابه واستلام تنبيهات فورية دون الحاجة للإنترنت أو تطبيق هاتف.

يتم ربط رقم هاتفك بالحساب، ويبدأ البنك بإرسال رسائل تلقائيًا عند حدوث أي عملية.

خدماته:

1. إشعار عند السحب أو الإيداع
2. إشعار عند الشراء بالبطاقة
3. إشعار بانخفاض الرصيد
4. استقبال رمز التحقق
5. طلب كشف مختصر (عبر إرسال كود معين للبنك – في بعض البنوك)



7- التنبيهات الالكترونية Electronic Alert

Electronic Alert هو تنبيه إلكتروني يرسله البنك للعميل عند حدوث أي حركة أو تغيير في حسابه.فهو عبارة عن نظام تنبيهات فورية يرسله البنك لإخبارك بكل عملية تجري على حسابك، لتعزيز الأمان والمتابعة المستمرة.

يصل التنبيه عادة عبر:

- رسالة SMS
- بريد إلكتروني Email
- إشعار داخل تطبيق البنك Mobile App Notification

وهو جزء من منظومة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تهدف لتعزيز الأمان والمتابعة المستمرة. كما تمكّن العميل من متابعة حساباته بشكل فوري ودقيق.



أنواع التنبيهات تشمل:

1. تنبيهات الحركات المالية (سحب، إيداع، تحويل).
2. تنبيهات الأمان عند تسجيل الدخول أو تغيير كلمة المرور.
3. تنبيهات الرصيد أو تجاوز الحد.
4. تذكيرات بمواعيد السداد أو انتهاء صلاحية البطاقة.

الخلاصة

إن الخدمات المصرفية الإلكترونية بمختلف أنواعها (الإنترنت، الهاتف، الرسائل النصية، الصراف الآلي، التطبيقات الذكية) تمثل نقلة نوعية في الخدمات المالية الحديثة.

فهي تجمع بين السرعة، الراحة، والأمان، وتلبي احتياجات العملاء المتزايدة في عالم يتجه نحو التحول الرقمي الشامل.

ومن خلال الاعتماد على الإنترنت والهواتف الذكية والأنظمة الرقمية المتقدمة، أصبحت البنوك أكثر قدرة على تلبية احتياجات العملاء وتعزيز الثقة في التعاملات المالية الإلكترونية.