مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة
ISSN: 2602-5671
[المجلد: الرابع/ العدد: الأول/ (أفريل 2020)/ الصفحات: 099-110]

العمليات البنكية الالكترونية أساس عمل المؤسسات البنكية الإلكترونية

لباز عبد القادر*[1]؛ بوخاري عبد الحميد[2]؛ مركان محمد البشير[3].

[1] باحث دكتوراه، جامعة غرداية [الجزائر] lebbaz.abdelkader@univ-ghardaia.dz
[2] أستاذ التعليم العالي، جامعة غرداية [الجزائر] boukhari.abdelhamid@univ-ghardaia.dz
[3] باحث دكتوراه، جامعة غرداية [الجزائر] morkane.mohammed@univ-ghardaia.dz

تاريخ الإرسال: 2020/03/11	تاريخ القبول: 2020/04/19	تاريخ النشر: 2020/04/30

الملخص: تعتبر المؤسسات البنكية أساس النظام البنكي للدول، المتقدمة والمتخلفة، نظرا لكونها تساهم وتكمل الدورة الاقتصادية الكاملة من خلال مجموعة العمليات البنكية التي تقوم بها، لاسيما الإلكترونية منها، والتي تطورت بتحديث المنظومة البنكية، من خلال رقمنة أعمالها ومنتجاتها، وهذا ما أظهر للوجود مؤسسات بنكية إلكترونية، تزاول عملها عبر الوسائط الإلكترونية، بالاستعانة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وأساس عملها مرتكز على العمليات البنكية الإلكترونية. وعليه، سنحاول التطرق إلى العمليات البنكية الإلكترونية والتي تعتبر أساس عمل المؤسسات البنكية الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: مؤسسات بنكية، عمليات بنكية، إلكترونية.

تصنيف «جال»: G21، L81.

* البريد الإلكتروني للمُرْسِل: lebbaz.abdelkader@univ-ghardaia.dz

Journal of Advanced Accounting and Financial Studies
ISSN: 2602-5671

[Vol: 04\N°: 01\(April 2020)\Pages: 099-110]

Electronic Banking Operations Are The Basis For The Work Of Electronic Banking Institutions

Lebbaz Abdelkader *(1); Boukhari Abdelhamid(2); Morkane.Mohammed(3).

(1) University of Ghardaia [Algeria]
(2) University of Ghardaia [Algeria]
(3) University of Ghardaia [Algeria]

lebbaz.abdelkader@univ-ghardaia.dz
boukhari.abdelhamid@univ-ghardaia.dz
morkane.mohammed@univ-ghardaia.dz

Received: 11/03/2020	Accepted: 19/04/2020	Published: 30/04/2020

Abstract: Banking institutions are the basis of the banking system of the developed and underdeveloped countries, as they contribute to and complete the complete business cycle by all the banking operations carried out, in particular electronic operations, which have been developed by modernizing the system banking by digitizing its activities and products, which has shown the existence of electronic banking institutions using electronic media, using information and communication technologies, and forming the basis of its work based on electronic banking operations. Therefore, we will try to deal with electronic banking operations, which is the basis of the work of electronic banking institutions.

Keywords: Banking Institutions, Banking Operations, Electronic.

«JEL» Classification: G21, L81.

* **Corresponding author**: lebbaz.abdelkader@univ-ghardaia.dz

مقدمة: شهدت المؤسسات البنكية عبر العالم مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين توسعا كبيرا في استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال، مما أدى إلى التوسع الكبير في التعامل الإلكتروني ما بينها وبين زبائنها. فمع تطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال ودخولها في حياة الزبائن، وما فرضته من دقة وسرعة في اجراء المعاملات ناهيك عن تقليل التكاليف والأعباء، فقد يحتاج الزبائن إلى الحصول على خدمات بنكية في جميع الأوقات ومن مختلف الأماكن وحل مشاكله في التمويل وتحويل الأموال وغيرها، هذا مع ألح وحتم على المؤسسات البنكية رقمنة جل أعمالها البنكية بل حتى تحولها إلى مؤسسات بنكية إلكترونية في ظل تنامي العمل بتكنولوجيات الاعلام والاتصال.

فالمؤسسات البنكية الإلكترونية ما هي إلا مؤسسات بنكية وإنما افتراضية وتقوم بمجموعة العمليات البنكية بالطرق الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، دون انتقال الزبون إليها وفي أي وقت، خاصة ضمن التجارة الإلكترونية. فأساس عمل واستمرار نشاط المؤسسات البنكية هو جودة وتنوع وتعدد العمليات البنكية الإلكترونية التي تقوم بها والتي تعتبر بمثابة خدمات إلكترونية موجهة لشريحة كبير ومختلف من الزبائن من مختلف الأرجاء البعيدة والقريبة وبدون حدود.

1. إشكالية البحث:

على ضوء ما سبق تتمحور إشكالية البحث في السؤال الرَّئيسي الموالي:

ما هي أهم العمليات البنكية الإلكترونية التي تقوم بها المؤسسات البنكية الإلكترونية والتي تعتبر أساس عملها ودعم لاستمرارية نشاطها وتحقيقها للأداء البنكي المتميز؟

تم تجزئة هذه الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا يقصد بالبنوك الالكترونية؟
- ماهي متطلبات قيام البنوك الالكترونية؟
- ماهي مزايا وعيوب البنوك والعمليات الالكترونية؟
- ماهي أنواع العمليات البنكية الالكترونية؟

2. أهمية البحث: يستمد هذا البحث أهميته من الحاجة إلى معرفة أهم العمليات البنكية الإلكترونية التي تقوم بها المؤسسات البنكية الإلكترونية، كونها مؤسسات بنكية حديثة ظهرت بتطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال وبضرورة مسايرة متطلبات الوقت الحالي وما يفرضه من سرعة في الأداء ودقة وجودة عاليتين.

3. أهداف البحث: يسعى هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف، منها ما يلي:

- التطرق لمختلف المفاهيم حول المؤسسات البنكية الإلكترونية.
- عرض أهم العمليات البنكية الإلكترونية التي تقوم بها المؤسسات البنكية الإلكترونية.
- ابراز أهمية البنوك الإلكترونية والوقوف على نقاط ضعفها.

4. المنهج المتبع في الدراسة: من أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة تم إتباع المنهجي الوصفي في تقديم متغيرات الدراسة.

5. الدراسات السابقة:

– دراسة العاني إيمان: مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية بجامعة قسنطينة بعنوان " البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية"، حاولت هذه الدراسة تسليط الضوء على البنوك التجارية بالتطرق إلى نشأتها، تعريفها، أهميتها، مكوناتها، كما تعرض الباحث إلى التجارة الالكترونية من خلال ابراز ماهيتها، خصائصها، ومجالاتها المختلفة، كذلك حاولت الدراسة الوقوف على الصيرفة الالكترونية بالتطرق إلى تعريفها، أشكالها، مخاطرها، وفي الأخير تطرق الباحث إلى الدور الذي لعبته البنوك التجارية في تفعيل التجارة الالكترونية.

– دراسة نادية عبد الرحيم: مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية بجامعة الجزائر بعنوان "تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي- دراسة حالة الجزائر"، حاولت هذه الدراسة عرض مراحل تطور الخدمة المصرفية منذ بدايات ظهورها إلى غاية العصر الحالي، وهدفت إلى تكوين فكرة عامة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية وقنوات توزيعها، وكذا أعطى الباحث من خلالها فكرة عن البنوك الالكترونية من خلال التطرق إلى مفهومها وانواعها ومزاياها وسلبياتها، كما قام بإبراز حالة الخدمة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري.

– دراسة سليمة عبد الله: مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، بجامعة باتنة بعنوان " دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي – دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري بباتنة"، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على التسويق المصرفي من خلال التطرق إلى نشأته وأهميته وأهدافه ووظائفه، كما حاول الباحث إبراز نشأة وتطور الخدمات المصرفية وتحديد خصائصها وتصنيفاتها وعوامل نجاح تقدمها، وقد قام بتحديد عناصر المزيج التسويقي للخدمات المصرفية، كذلك تطرق الباحث من خلال بحثه إلى تكنولوجيات الخدمات المصرفية والمعاملات البنكية على شبكة الانترنيت والمزايا والمساوئ من استخدامها.

المحور الأول: عموميات حول المؤسسات البنكية الإلكترونية

تعتبر المؤسسات البنكية الإلكترونية إحدى أشكال المؤسسات البنكية الحديثة المكونة والمشكلة للنظام البنكي، والمساهمة في عمليات الدورة الاقتصادية الكاملة.

1. تعريف وأهمية المؤسسات البنكية: المؤسسات البنكية هي منشآت تنصب عملياتها الرئيسية على تجميع النقود الفائضة عن حاجة الجمهور، لغرض إقراضها لآخرين وفق أسس معينة أو استثمارها في الأسواق المالية أو المشاريع أو المؤسسات الحكومية أو الغير حكومية[1]، فالمؤسسات البنكية هي مؤسسات تقوم بعملية الائتمان بالإقراض والاقتراض[2].

كما أن المؤسسات البنكية هي مؤسسات مالية نقدية مهمتها الأساسية هي القيام بالوساطة المالية بين أصحاب الفائض المالي وأصحاب العجز المالي[3]، وذلك من خلال تحويل الأموال من أصحاب الفائض المالي (المدخرين) إلى أصحاب العجز المالي (أصحاب الأعمال)[4].

وعليه فالمؤسسات البنكية هي مؤسسات تقوم بالوساطة المالية بين عدة أطراف، أصحاب الفائض المالي وأصحاب العجز المالي، وهي بذلك تُكَوِنْ علاقة تمويل غير مباشرة ما بينهم.

تظهر أهمية المؤسسات البنكية فيما يلي[5]:

- الوساطة البنكية ما بين أصحاب الفائض المالي وأصحاب العجز المالي.
- المشاركة في المخاطرة في مختلف المشاريع الاستثمارية والإنتاجية وغيرها.
- توزيع المخاطر مما يجعل في الإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطرة عالية.
- الدخول في مشاريع متعددة ومتنوعة ذات الأجل الطويل.
- توفير وتقديم وسائل دفع تدر عائدا مما يقلل الطلب على النقود.
- المساهمة في عمليات الأسواق المالية من خلال اصدار الأصول المالية للمؤسسات كالأسهم والسندات والاستثمار فيها.

2. نشأة وتعريف وأهمية المؤسسات البنكية الإلكترونية: ارتبطت نشأة المؤسسات البنكية الإلكترونية بظهور الانترنت وشيوع استعماله وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في إطار سياسة الانسياب السريع للبيانات والمعلومات على الخط. وبذلك تطور مفهوم الخدمات المالية والبنكية من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص ومن جهاز كمبيوتر شخصي إلى مؤسسة بنكية تتواجد عبر شبكة الانترنت، وظهرت أول مؤسسة بنكية إلكترونية في أمريكا منتصف تسعينيات القرن العشرين، وتلتها مؤسسات بنكية إلكترونية أخرى، ولذلك فالمؤسسة البنكية الإلكترونية ليست فرعا لمؤسسة بنكية ما، بل موقعا ماليا بنكيا تجاريا إداريا استشاريا.[6]

لقد مرت فكرة المؤسسات البنكية الإلكترونية بعدة مراحل، كالتالي[7]:

- **المرحلة الأولى:** الخدمات المالية والبنكية على الخط أساس فكرة المؤسسات البنكية الإلكترونية: كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى المؤسسة البنكية ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص، ثم تطور المفهوم هذا مع شيوع الانترنت إذ أمكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الانترنت، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون، بمعنى أن المؤسسة البنكية تزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي) بحزمة البرمجيات (إما مجانا أو لقاء رسوم مالية) وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات مالية معينة عن بعد (البنك المنزلي)، أو كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية، وهذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعيا ببنك الكمبيوتر الشخصي.

- **المرحلة الثانية:** تطور فكرة الخدمة عن بعد وميلاد المؤسسات البنكية الإلكترونية بمعناها الحديث: في ظل وجود شبكة الإنترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحوسبة والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات، تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل، إلى مؤسسة بنكية لها وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعها كافة البرمجيات اللازمة للأعمال البنكية، فالزبون أو العميل البنكي ليس ملزما بشراء أو الحصول على البرمجيات. ويمكن بفضل ذلك أن يدخل العميل إلى حساباته وإلى موقع المؤسسة البنكية وخدماتها من أي نظام آخر في أي مكان أو أي وقت وليس فقط من خلال كمبيوتره الخاص كما هو الحال في فكرة البنك المنزلي أو البنك على الخط.

1.2. مفهوم المؤسسات البنكية الإلكترونية:

تعريف 1: يستخدم اصطلاح المؤسسات البنكية الإلكترونية أو بنوك الإنترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينيات من القرن العشرين الماضي كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو المؤسسات البنكية الإلكترونية عن بعد، وهي تعني قيام العملاء بإدارة حساباتهم وإنجاز تعاملاتهم البنكية من المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت المناسب لحاجات الزبون.[8]

تعريف 2: فالمؤسسات البنكية الإلكترونية هي المؤسسات البنكية التي تقدم خدماتها إلكترونيا عن بعد وعن طريق شبكة معلومات داخلية للمؤسسة البنكية[9]، فهي تستند على الركائز الإلكترونية، من خلال الاستعانة بمختلف تكنولوجيات الإعلام والاتصالات لتقديم كافة الخدمات البنكية بأمان وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن[10].

تعريف 3: تعرف البنوك الالكترونية على أنها ذلك النظام الذي يسمح لزبائنه الوصول إلى حساباتهم ومعلوماتهم والاستفادة من مختلف الخدمات والمنتجات البنكية، وبالتالي ينظم جميع العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل المؤسسات المالية بواسطة الوسائل الإلكترونية، كالهاتف الرقمي، الصراف الآلي، الانترنيت.[11]

2.2. أهمية المؤسسات البنكية الالكترونية:

تظهر أهمية المؤسسات البنكية الإلكترونية بالخصوص فيما يلي[12]:

- هي أحد أفضل وسائل المنافسة والبقاء في السوق.
- تقديم خدمات شاملة في وقت قصير وبعدد محدود من الموظفين وبتكلفة أقل أساسها متطلبات الوجود الفعلي للمؤسسة البنكية.
- تخفيض تكاليف الخدمة البنكية هو عائد تشاركي بين المؤسسة البنكية والزبون.
- المؤسسات البنكية الإلكترونية توفر عدة مزايا لصالح الزبائن، كتسهيل طلب الخدمة في كل وقت وفي أي مكان، توفير الوقت والجهد والتكلفة والدقة والجودة، دقة العمليات المحاسبية، تحقيق سرية حسابات الزبائن.

3. خصائص ومزايا المؤسسات البنكية الالكترونية: للمؤسسات البنكية الإلكترونية عدة خصائص ومزايا من أهمها نجد[13]:

- تقديم خدمات بنكية إلكترونية بالاستعانة بالوسائل الإلكترونية.
- القدرة على التواصل والتعامل مع الزبائن في شتى أنحاء العالم وفي أي وقت.
- الكفاءة العالية في الأداء لما تتميز به من سرعة في تقديم الخدمات إلكترونيا، وهذا ما يعود عليها بالفائدة من خلال كسب وجذب الزبائن والسرعة في الإنجاز والأداء الفعال.
- انخفاض تكاليف تقديمها للخدمات مقارنة بالبنوك التقليدية وبالتالي جذبها للزبائن.
- التجديد والابتكار والإبداع والتطوير في تقديم خدماتها، مثل استخدام النقود الإلكترونية (البطاقات الإلكترونية والشيكات الإلكترونية) والقيام بالتحويلات الإلكترونية.
- الإدارة الإلكترونية للمحافظ الاستثمارية لصالح الزبائن.

4. وظائف المؤسسات البنكية الالكترونية: للمؤسسات البنكية الإلكترونية عدة وظائف من أهمها نجد[14]:

- فتح حسابات بنكية افتراضية وبالطرق الإلكترونية للعملاء من مختلف الفئات.
- فتح دفاتر ادخار بنكية افتراضية وبالطرق الإلكترونية للعملاء من مختلف الفئات.
- تسيير الحسابات البنكية ودفاتر الادخار البنكية للعملاء بالطرق الإلكترونية، كطلب الرصيد البنكي وكشف الحساب البنكي وغيرها.
- تسيير المحافظ الاستثمارية إلكترونيا للعملاء.
- استقبال وجذب ودائع الزبائن بأنواعها المختلفة بالطرق الإلكترونية، ومنح الائتمان لهم بالطرق والمراحل الإلكترونية.
- تقديم وتوفير وسائل الدفع الإلكترونية مثل النقود الإلكترونية والبطاقات البنكية المغناطيسية والأوراق التجارية الإلكترونية كالشيك الإلكتروني.
- توفير الصرافات الآلية والشبابيك البنكية الآلية ونقاط البيع الإلكترونية وغيرها.
- التحويل الإلكتروني للأموال والتصديق والتوثيق الإلكتروني للأوراق التجارية الإلكترونية، وكذلك عملية المقاصة الإلكترونية.
- المساهمة في عمليات التجارة الإلكترونية من خلال إصدار ومنح وخصم ورهن وضمان الكمبيالات المستندية الإلكترونية على سبيل المثال.

5. متطلبات المؤسسات البنكية الالكترونية: المؤسسات البنكية الإلكترونية أنواع من أهمها نجد[15]:

- **الموقع المعلوماتي:** وهو المستوى الأساسي للمؤسسات البنكية الإلكترونية، أو ما يعرف بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني البنكي، ومن خلال هذا الموقع فإن المؤسسة البنكية تقدم معلومات حول برامجها ومنتجاتها وخدماتها البنكية دون وجود قناة اتصال إلكتروني عبر الانترنت.
- **الموقع التفاعلي أو الاتصالي:** بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين شبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمؤسسة البنكية وعملائها كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات وتغيير العنوان.
- **الموقع التبادلي أو التنفيذي:** وهذا هو المستوى الذي يمكن القول إن المؤسسة البنكية فيه تمارس خدماتها وأنشطتها في بيئة إلكترونية، إذ يسمح للعميل بتنفيذ الخدمات البنكية المطلوبة عبر الإنترنت، حيث تشمل هذه الصورة السماح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل المؤسسة البنكية أو مع جهات خارجية. فالمواقع التبادلية تعني قدرة العميل على التعامل مع الخدمة البنكية عن بعد ومن خلال الانترنت.

للمؤسسات البنكية الإلكترونية عدة متطلبات يمكن تقسيمها كما يلي[16]:

- **البنى التحتية:** وتتضمن: الاتصالات وتقنية المعلومات؛ السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية، العمل بالمعايير الدولية للخدمات؛ وضوح وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات؛ مجال وأولويات تدخل الدولة في دعم بعض الاستثمارات.
- **التطوير والاستمرارية:** لا يكفي تطوير البنى التحتية بدون تطوير ذاتي لها من طرف المؤسسة البنكية، وبالتالي يجب عليها تحيين والتقاط فرص التميز والاتجاه نحو الريادة في اقتحام الجديد.
- **الرقابة:** يتطلب مراقبة المواقع الإلكترونية للمؤسسة البنكية الإلكترونية باستمرار لتقييم أدائها.
- **كفاءة الأداء:** توفير خبراء ومختصين في التقنية والقانون والتسويق والنشر الإلكتروني.
- **التفاعل والاستمرارية:** تبني استراتيجية التفكير الإبداعي وليس النمطي فقط، والتفاعل مع الأفكار الجديدة في المجال المالي والخدمي والتسويقي والتقني.

6. عيوب المؤسسات البنكية الالكترونية: بالرغم من المزايا والتسهيلات الكثيرة التي توفرها البنوك الالكترونية إلا أنه لا يمنع من وجود بعض العيوب التي تجعل التعامل بها يؤدي إلى بعض المخاطر أحيانا:[17]

– جهل العميل بجهة التعامل: على عكس البنوك التقليدية التي يتعامل فيها الزبائن مع موظفين حقيقين للبنك، ويكونون على إطلاع تام على إدارته، وكذا بياناته المالية، فإن العميل الذي يتعامل مع البنوك الالكترونية يتعامل مع حاسوب أو هاتف رقمي، ولا يعرف من يدير البنك على الحقيقة، وقد يزداد هذا الغموض في حالة البنوك الأجنبية.

– **تعقد والقوانين والتشريعات وعدم ثباتها:** تختلف البنوك الالكترونية من بلد لآخر، وهذا يجعل الأمر أكثر تعقيدا للزبائن الذين يتعاملون مع هذه البنوك خاصة الأجنبية منها، حيث لا تكون القوانين واللوائح واضحة خاصة فيما تعلق بسيادة قانون البلد أم قانون العميل.

– **الاحتيال الالكتروني:** تكثر عمليات الاحتيال الالكتروني من خلال اختراق شبكات الانترنيت والقرصنة الإلكترونية رغم عدة محاولات من أجل الحد منها.

– **غياب الوثائق والمستندات الثبوتية:** تعتبر من أكثر المشاكل التي تواجه البنوك الالكترونية، عدم وجود وثائق ومستندات للعميل من أجل مراجعتها، إذ أن كل المعلومات محفوظة الكترونيا، على عكس البنوك التقليدية التي يتم فيها مراجعة الوثائق والاتفاقيات المبرمة بين الطرفين.

– **نقص الوعي الالكتروني لدى العملاء:** الكثير من عملاء البنوك الالكترونية ليسوا على المام واسع ودراية بحيثيات هذا المجال.

المحور الثاني: العمليات البنكية الإلكترونية التي تقوم بها المؤسسات البنكية الإلكترونية

تقوم المؤسسات البنكية الإلكترونية بمجموعة من العمليات البنكية الإلكترونية، هاته الأخيرة يقصد بها القيام بعمليات بنكية تقليدية أو محدثة عن طريق الأجهزة والمعدات الإلكترونية كأجهزة الكمبيوتر والهواتف والساعات الذكية والألواح الإلكترونية وأدوات الدفع الإلكترونية الأخرى، ويكون ذلك بالاستعانة بالوسائط والشبكات الإلكترونية والرقمية والشبكة العنكبوتية والبرامج الإلكترونية.

1. عملية فتح وتسيير الحسابات البنكية الإلكترونية ودفاتر الادخار البنكية الإلكترونية: تقوم المؤسسات البنكية الإلكترونية بفتح وتسيير الحسابات البنكية الإلكترونية ودفاتر الادخار الإلكترونية عن طريق المواقع الإلكترونية الخاصة بها، ففي البداية وبعد التأكد من المعلومات الصحيحة الخاصة بطالب الحساب البنكي الإلكتروني من خلال إرساله لنسخ عن هويته يتم فتح الحساب البنكي الإلكتروني أو دفتر الادخار البنكي الإلكترونية، ثم بعدها تقوم المؤسسة البنكية الإلكترونية باستقبال الودائع بأنواعها إلكترونيا، وكذلك تقوم بتقديم خدمات تتم إلكترونيا مثل الاطلاع على الرصيد والتحويل الإلكتروني للأموال والدفع والتحصيل من خلال عمليات الشراء والبيع في إطار التجارة الإلكترونية[18].

2. أنواع العمليات البنكية الالكترونية: تقوم المؤسسات البنكية الإلكترونية بتوفير وإصدار وسائل الدفع الإلكترونية التالية:

– **النقود الإلكترونية:** وهي مجموعة من التقنيات المعلوماتية الممغنطة إلكترونيا، والتي تسمح بتبادل الأموال بدون الحاجة لتحرير وإصدار النقود العادية، المعدنية والورقية. فالنقود الإلكترونية تتضمن علاقة ثلاثية بين المصدر (المؤسسة البنكية الإلكترونية) والمستفيد (التاجر الذي يقبل الدفع بواسطتها) والحائز (الزبون البنكي صاحب الحق الذي تنشئه البطاقة)[19]. فالنقود الإلكترونية تتمثل في تخزين وحدات نقدية على أجهزة إلكترونية يتم تحميلها ببرنامج خاص لهذا الغرض، وتستخدم هذه النقود لإجراء مدفوعات ذات قيم محدودة؛

- **الشيك الإلكتروني:** هو رسالة إلكترونية تحتوي على بيانات ومعلومات إلكترونية إضافة إلى وجود التوقيع الإلكتروني، حيث يقوم الزبون البنكي بتحريره وإرساله إلى شخص آخر عبر البريد الإلكتروني، وليس بالضرورة أن يكون للمرسل له حساب بنكي إلكتروني في نفس المؤسسة البنكية الإلكترونية الخاصة بالزبون البنكي المرسل، وبعدها يتم سحب الأموال إلكترونيا من حساب المرسل وإيداعها إلكترونيا في حساب المرسل له بعد إجراء عملية المقاصة إلكترونيا[20]؛

- **البطاقات البنكية:** وتعرف ببطاقات القيمة المخزنة وكذلك بطاقات الخصم، وهي تسمح بتخزين وحدات من النقود، بحيث تحمل شرائح ممغنطة تسمح بذلك وهي تستعمل لسحب الأموال من أجهزة السحب الخاصة بالبنوك وكذلك تستعمل للدفع في عمليات الشراء، وعليه نميز نوعان منها: بطاقات السحب وبطاقات الدفع[21]، ويقتصر استخدامها خصما على حسابات دائنة للعملاء؛

- **بطاقات الائتمان الإلكترونية:** هي بطاقات بنكية إلكترونية تصدرها المؤسسات البنكية الإلكترونية وهي من أهم وسائل الدفع البنكي الحديثة[22]، ويتم استخدامها خصما على حسابات مدينة وفقا للحدود المقررة، وتستعمل لغرض الدفع في المحلات التجارية الكبرى والصيدليات، وهي كذلك شكل من أشكال منح الائتمان بالطرق الإلكترونية.

- البطاقات الذكية: إن هذا النوع من البطاقات الإلكترونية يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع.[23]

- **الكمبيالة الإلكترونية:** هي ورقة تجارية إلكترونية تتضمن أمرا من الساحب عن طريق مؤسسته البنكية الإلكترونية إلى المؤسسة البنكية الإلكترونية المسحوب عليها تدفع مبلغا ماليا لأمر المستفيد، فالكمبيالة الإلكترونية هي كمبيالة تقليدية على شكل إلكتروني، والكمبيالات الإلكترونية نوعان: الكمبيالة الإلكترونية الورقية؛ الكمبيالة الإلكترونية الممغنطة[24].

3. عملية المقاصة الإلكترونية: تقوم المؤسسات البنكية الإلكترونية بعملية المقاصة الإلكترونية، وهي عملية تبادل المعلومات وتحويل المبالغ المالية بوسائل إلكترونية من خلال مركز المقاصة الإلكترونية في البنك المركزي، وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد. يقدم البنك المركزي خدمة المقاصة الإلكترونية لشيكات المؤسسات البنكية المرخصة لها قانونا ضمن الجهاز البنكي[25].

4. عملية منح الاعتماد المستندي الإلكتروني: تقوم المؤسسات البنكية الإلكترونية بمنح الاعتماد المستندي الإلكتروني، وهو اعتماد مستندي تقليدي عل شكل إلكتروني، يستعمل في معاملات التجارية الدولية، يحتوي على توضيحات وبيانات مالية وغير مالية شاملة عن العملية التجارية، كما أن التواصل ما بين الأطراف وارسال الوثائق والمستندات الإلكترونية يكون بالطريقة الإلكترونية أي عبر الوسائط الإلكترونية[26].

5. عملية التحويل الإلكتروني للأموال: تقوم المؤسسات البنكية الإلكترونية بعملية التحويل الإلكتروني للأموال، وهو نظام يسمح بتحويل الأموال من حساب العملاء الطالبين للخدمة إلى حساب أطراف أخرى بطريقة إلكترونية، وقد يكون الطرفان من نفس المؤسسة البنكية الإلكترونية أو من مؤسستان بنكيتان مختلفتان، فهي خدمة سريعة ومتطورة وتتطلب بعض الدقائق[27].

6. عملية التحويل الآلي للمدفوعات الدولية (نظام SWIFT): تقوم المؤسسات البنكية الإلكترونية بعملية التحويل الآلي للمدفوعات الدولية عبر نظام سويفت، هذه الأخيرة هي جمعية اتصالات مالية عالمية يقع مقرها ببلجيكا، تقوم بتنظيم الاتصالات والمعاملات المالية بين المؤسسات البنكية عبر العالم، تهدف إلى توفير شبكة عالمية موحدة للاتصالات المالية الآمنة بين المؤسسات البنكية، فهي توفر لمستعمليها السرعة والأمان في إنجاز المعاملات، بالإضافة إلى كونها متاحة على مدار اليوم، وهي تسهر على سلامة الرسائل المتبادلة من أي قرصنة وتوفير أقصى درجات الأمان للمستخدِمين. يتم تحديد هوية المؤسسات البنكية المتراسلة عبر الشبكة من خلال رمز وحيد يُمنح لكل مؤسسة بنكية ويميزه عن الآخرين.[28]

الخاتمة: إن المؤسسات البنكية الإلكترونية شأنها شأن المؤسسات البنكية الغير إلكترونية في المساهمة في دعم ودفع عجلة التنمية الاقتصادية للدول، إضافة إلى مساهمتها في تكوين أساس إلكتروني ضمن الجهاز البنكي للدولة، إلا أن المؤسسات البنكية الإلكترونية لا تزدهر ولا تنمو إلا بتنوع وتعدد العمليات البنكية والتي تكون ذات طبيعة إلكترونية، والتي من أهمها نجد:

- عملية فتح وتسيير الحسابات البنكية الإلكترونية ودفاتر الادخار البنكية الإلكترونية للزبائن بمختلف فئاتهم، أفراد مقيمون وغير مقيمون، خواص، مهنيون وحرفيون، موظفون حكوميون وغير حكوميون، صناعات صغيرة ومتوسطة، مؤسسات صغيرة ومتوسطة، مؤسسات ضخمة وكبيرة، إدارات عمومية وجمعيات ربحية وغير ربحية.
- عملية المقاصة الإلكترونية للشيكات الإلكترونية وحتى التحويلات الإلكترونية وخصم وتحصيل الكمبيالات الإلكترونية.
- عملية توفير وسائل الدفع الإلكترونية للزبائن ولكافة الجمهور، كالنقود الإلكترونية والبطاقات المغناطيسية البنكية وحتى الكمبيالات الإلكترونية.
- عملية منح الاعتماد المستندي الإلكتروني للزبائن المستوردين في إطار معاملاتهم التجارية والمالية مع الخارج.
- عملية التحويل الإلكتروني للأموال ما بين الحسابات البنكية الإلكترونية للزبائن بمختلف فئاتهم، سواء داخل نفس المؤسسة البنكية الإلكترونية أو ما بين المؤسسات البنكية الإلكترونية المختلفة.
- عملية التحويل الآلي للمدفوعات الدولية عبر نظام سويفت ما بين المؤسسات البنكية الإلكترونية والغير إلكترونية عبر العالم.

المراجع والهوامش:

[1] عبد القادر مغربي، سليم ديب، **المعاصر في الاقتصاد والمناجمنت**، دار المعاصرة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص 48.

[2] عبد القادر خليل، **مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي**، الجزء الثاني، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص 13.

[3] الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 11.

[4] عبد الله الطاهر، موفق علي الخليل، **النقود والبنوك والمؤسسات المالية**، مركز يزيد للنشر، الأردن، 2004، ص 205.

[5] محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 19.

[6] عبد القادر خليل، **الاقتصاد البنكي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017، ص 73.

[7] عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، **أساسيات العمل المصرفي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص ص: 21-22.

[8] دريد كامل آل شبيب، **إدارة العمليات المصرفية**، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2015، ص 390.

[9] محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، مرجع سبق ذكره، ص 30.

[10] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، **الصيرفة الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 29.

[11] – خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، ط01، مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية، 2007، ص 94.

[12] عبد القادر خليل، **الاقتصاد البنكي**، مرجع سبق ذكره، ص ص: 74-75.

[13] فضيل فارس، **التقنيات البنكية**، الجزء الأول، الطبعة الأولى، مطبعة ألموساك رشيد، الجزائر، 2013، ص ص: 251-252.

[14] نفس المرجع، ص ص: 247-258.

[15] دريد كامل آل شبيب، **إدارة العمليات المصرفية**، مرجع سبق ذكره، ص ص: 391-392.

[16] عبد القادر خليل، **الاقتصاد البنكي**، مرجع سبق ذكره، ص 76.

[17] – منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، البنوك الالكترونية، ط01، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2006، ص 19.

[18] محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، مرجع سبق ذكره، ص 25.

[19] عبد القادر خليل، **الاقتصاد البنكي**، مرجع سبق ذكره، ص ص: 66-67.

[20] محمود محمد أبو فروة، **الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت**، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 50.

[21] عبد القادر بحيح، **الشامل لتقنيات أعمال البنوك**، دار الخلدونية، الجزائر، 2013، ص 162.

[22] فضيل فارس، **التقنيات البنكية**، مرجع سبق ذكره، ص 259.

[23] عبد الرزاق بن حبيب، خديجة خالدي، **أساسيات العمل المصرفي**، مرجع سبق ذكره، ص 102.

[24] دريد كامل آل شبيب، **إدارة العمليات المصرفية**، مرجع سبق ذكره، ص ص: 393-394.

[25] فضيل فارس، **التقنيات البنكية**، مرجع سبق ذكره، ص ص: 295-296.

[26] محمود محمد أبو فروة، **الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت**، مرجع سبق ذكره، ص ص: 52-55.

[27] فضيل فارس، **التقنيات البنكية**، مرجع سبق ذكره، ص 294.

[28] خالد وهيب الراوي، **العمليات المصرفية الخارجية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص ص: 449-450.