

البنوك الإلكترونية

E-Banking

1 مفهوم البنوك الإلكترونية وانماطها وخيارات القبول والرفض .

1-1 الخدمات المالية على الخط أساس فكرة البنوك الإلكترونية يستخدم تعبير او اصطلاح البنوك الإلكترونية (Electronic Banking) او بنوك الإنترنت (Internet Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد او البنوك الإلكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك المنزلي (Home Banking) او البنك على الخط (Online Banking) او الخدمات المالية الذاتية (Self – Service Banking) ، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وانجاز اعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل او المكتب او أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون ، ويعبر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان) ، وقد كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول اليها واجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص ، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الإنترنت اذ امكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الإنترنت ، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على اساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون ، بمعنى ان البنك يزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي (PC بحزمة البرمجيات – اما مجانا او لقاء رسوم مالية – وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد (البنك المنزلي) ، او كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة ، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الادارة المالية الشخصية (Personal-Financial-management) (PFM مثل حزمة (Microsoft's Money) وحزمة (ntuits Quicken) وحزمة (Meca's Managing Your Money) وغيرها وهذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعيًا ببنك الكمبيوتر الشخصي (PC banking) وهو مفهوم وشكل قائم ولا يزال الاكثر شيوعا في عالم العمل المصرفي الإلكتروني .

1-2 تطوّر فكرة الخدمة عن بعد وميلاد البنوك 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 ضمن سياسة وخطط الانسياب السلس للبيانات ومفهوم المعلومة على الخط ، وترافق ذلك مع استثمار الإنترنت في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الاعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ، ومع الاعتماد المتزايد على نظم الحوسبة في ادارة الأنشطة وازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات ككيان معنوي امسى هو المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الاعمال والمال والاستثمار المالي ، في ظل ذلك كله ، تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط ، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ اعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل ، الى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوى موقعه كافة البرمجيات اللازمة للاعمال المصرفية ، وفوق ذلك تطور مفهوم العمل المصرفي من اداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل الى القيام بخدمات المال والاستشارة المالية وخدمات الاستثمار والتجارة والادارة المالية وغيرها .

ان البنوك الإلكترونية - وتعرف ايضا ببنوك الإنترنت او بنوك (الويب (Internet Banking) او Web Banking - برغم علاقتها بالكمبيوتر الشخصي ، فانها لم تأخذ كافة سماتها ومحتواها من مفهوم بنك الكمبيوتر الشخصي المتقدم الاشارة اليه ، فالبرمجيات التي تشغل البنك الإلكتروني ليست موجودة في نظام كمبيوتر الزبون ، والفائدة من ذلك كبيرة ، فالبنك او مزود البرمجيات ليس ملزما بارسال الاصدارات الجديدة والمتطورة من البرمجيات للعميل كلما تم تطويرها ، ويمكن بفضل ذلك ايضا ان يدخل العميل الى حساباته والى موقع البنك وخدماته من أي نظام آخر في أي مكان او أي وقت وليس فقط من خلال كمبيوتره الخاص كما هو الحال في فكرة البنك المنزلي او البنك على الخط . كما ان تعلم استخدام البرمجيات لم يعد مطلبًا كالترام على البنك ، فالموقع يتيح ذلك والعديد من مواقع البرمجيات الشبيهة تقدم مثل هذا التعريف ، وفوق ذلك كله فان البنك عبر الإنترنت ، او بنك الموقع ، يتيح مداخل للزبون باتجاه مواقع حليفة او شبيهة او مكملة لخدماته ، كمواقع اصدار وادارة البطاقات المالية ، او امن المعلومات المتبادلة ، او مواقع مؤسسات شهادات التعاقد والتوثيق، او مواقع تداول الاسهم او أي مواقع اخرى تقدم أي نمط او نوع من الخدمات المالية او الاستشارية عبر البنك المستضيف او شريكه .

والبنوك الإلكترونية بمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية وحسب ، بل موقعًا ماليًا

وعليه ، ووفقا لما تقدم فان البنك الالكتروني يشير الى النظام الذي يتيح للزبون الوصول الى حساباته او اية معلومات يريدونها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به او اية وسيلة اخرى .

3-1 في انماط البنوك الالكترونية وخدماتها

ليس كل موقع لبنك على شبكة الانترنت يعني بنكا الكترونيا ، وسيظل معيار تحديد البنك الالكتروني مشار تساؤل في بيئتنا العربية الى ان يتم تشريعا تحديد معيار منضبط في هذا الحقل . ووفقا للدراسات العالمية وتحديد ادراسات جهات الاشراف والرقابة الامريكية والاوربية ، فان هناك ثلاثة صور اساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت :-

الاول :- الموقع المعلوماتي ، Informational وهو المستوى الاساسي للبنوك الالكترونية او ما يمكن تسميته بصورة الحد الادنى من النشاط الالكتروني المصرفي ، ومن خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامج ومنتجاته وخدماته المصرفية .

الثاني :- الموقع التفاعلي او الاتصالي Communicative بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الالكتروني وتعبئة طلبات او نماذج على الخط او تعديل معلومات القيود والحواسبات

الثالث :- الموقع التبادلي Transactional وهذا هو المستوى الذي يمكن القول ان البنك فيه يمارس خدماته وانشطته في بيئة الكترونية ، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول الى حساباته وادارتها واجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير واجراء كافة الخدمات الاستعلامية واجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك او مع جهات خارجية .

وكما سنرى تاليا لدى استعراض واقع العمل المصرفي الالكتروني ، فان غالبية البنوك في العالم قد انشأت بشكل او باخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية ، واتجهت معظم المواقع الى استخدام بعض وسائل الاتصال التفاعلي مع الزبون ، على عكس المواقع التبادلية ، التي لا تزال اتجاهاً البنوك نحوها تخضع لاعتبارات عديدة ، فهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الانترنت ، ولعل هذا ما يجعلنا نتمسك بالقول الذي نوضحه لاحقا من ان البنوك الالكترونية انما هي البنوك التي تقع في نطاق النمط الثالث من الانماط المتقدمة .

والفهم الصحيح لكل مستوى من المستويات المتقدمة يتطلب الوقوف على الخدمات التي يباشرها البنك في كل مستوى ، ويوضح الجدول رقم 1 الخدمات المصرفية لكل نوع من الانواع المتقدمة .

الجدول رقم 11

انماط البنوك الالكترونية ومحتوى الخدمات الموافقة لكل نمط منها	
Information delivery	
Basic interactivity level	Intermediary level of interactivity
Advanced interactivity level	
Electronic brochure	Intermediary level of interactivity Use customizing

resources

Promotional information Report downloads Some subscription option
Ways for contact the bank Recruitment forms Advertisement
Special offer announcements Hot links to other sites Discussion groups.

Banks use the Web to improve relationship with customers
Basic interactivity level Intermediary interactivity level The advanced level of interactivity

e-mail and forms are the ways a client has to make suggestions and complains
advising tools (as calculators, for example) More advanced technologies, such as videoconference,

The Web is a vehicle for the most common transactions
Lowest level of interactivity Intermediary interactivity level Advanced level of interactivity

Opening accounts A client can have access for information on accounts through balance and statement Promoting the use of some e-cash as a way to develop transactions through the Web.

Requesting products and services. Fund transfer
Card requests Bill payments

Investment and credit applications Client has to have some access to the bank database

4-1 تغيير القناعة بشأن أمن الإنترنت أساس تنامي القناعة بالبنوك الالكترونية
من فترة قصيرة مضت لم نكن نسمع احدا يقر ان شبكة الإنترنت بيئة آمنة ، وربما لانزال نحن مع القول ان تحقيق درجة مقبولة من الامن على الشبكة امسى اهم متطلبات التوائم مع استحقاقاتها ، وتصبح مشكلة امن المعلومات اكثر حدة بالنسبة لعمليات التحويل النقدي باشكالها المختلفة . غير ان الاتجاه نحو قبول الانترنت كواسطة تبادل يزداد يوما فيوما ، ربما بسبب شيوع الاهتمام بامننا ، وتحديد ابر الإبداع المتزايد في ميدان وسائل امن التقنية وامن المعلومات ، الى جانب الاهتمام التشريعي والتنظيمي لتوفير الحماية لبيانات ومعلومات الانترنت ، وربما ، بسبب ان البنوك الفاعلة الكبرى دخلت المعركة وشينا فشينا تضيق فرص الاختيار بين العمل على الشبكة او البقاء خارجها ، وتتجه عوامل السوق واستراتيجيات التسويق والادارة نحو استثمار الانترنت بيئة للعمل ، لانها تحتل مكانا يتسع يوما فيوما في ميدان النشاط التجاري والمالي . ان المستخدمين تزايد قناعاتهم بتحقيق مستوى من الامن ، لكن خياراتهم تتوقف على مدى فعالية اجراءات الامن ، ومن هنا كان التحدي الاول لصناع القرار هو امن المعلومات وتحسين مواقع العمل من الاختراقات الخارجية والداخلية ، ولعل من اكثر العوامل مساهمة في الاتجاه نحو قبول التعامل المالي على الشبكة نشوء ووجود بوالص تامين على مخاطر العمل عبر الشبكة ، وكلنا يعلم انه بقدر توفر التأمين من الخطر تتلاشى الخشية من حصوله ، لان المال مضمون ، ان لم يكن بسبب ما تفرضه وتتطلبه شركات التامين من اجراءات سلامة وامن ، فبفضل وجود التعويض عند تحقق الخطر .

5-1 لماذا البنوك الالكترونية ؟؟؟؟

ان الزبون بحاجة للحصول على حل لمشكلته وليس مشاهدة عرض يقدم له ، هذه اول الحقائق التي يمثل ادراكها مبرر وجود البنك الالكتروني بل اساس نجاحه ، لهذا كان موقع شركة E- Loan المتخصصة بالاقراض الالكترونية - على سبيل المثال - مميزا بين سائر المواقع الشبيهة ويميزها عن جهات الاقراض غير الالكترونية ، لانه ليس مجرد موقع يعرض الاقراض بالوسائل التقنية ، بل لانه يساعد المستخدمين على تحديد وحساب احتياجاتهم وخياراتهم المتطلبة لحل مشاكلهم ثم يقدم حزمة من العروض والخدمات التي تتفق مع رغبة وطلب العميل .

ان اول قاعدة هي ان السؤال الخاطي بشأن الخدمة المطلوبة يؤدي الى مخرجات خاطئة ، وهو ما يعني ان بناء موقع البنك الإلكتروني يتعين ان ينطلق من مدخلات صحيحة ، فاذا سالنا زبون البنك ما هو طلبك ، فكان جوابه اريد اجراء دفع على الخط او اريد خيارات اخرى بشأن حساب الشيكات خاصتي او اريد فتح اعتماد او

ان البنوك غير الالكترونية ، تقدم جزءا من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حولا شاملة او تقدم حولا جزئية بكلف عالية ، فاذا علمنا ان التنافس على اشده في سوق العمل المصرفي ، وعنوانه الخدمة الشاملة والاسرع بالكلفة الاقل ، فان البنوك الالكترونية فرصة لتحقيق معدلات افضل للمنافسة والبقاء في السوق ، وببساطة ، فان الظن ان البنك الالكتروني مجرد ادارة لعمليات مصرفية وحسابات مالية ظن خاطئ ، لان التقنية تتيح للزبون بذاته ان يدير مثل هذه الاعمال ولا يأبه بها ، ان وجود البنك الالكتروني مرهون بقدرته على التحول الى موقع للمعلومة ومكان للحل المبني على المعلومة الصحيحة ، انه مؤسسة للمشورة ، وافتح آفاق العمل ، انه مكان لفرص الاستثمار وادارتها ، مكان للخدمة المالية السريعة باقل الكلف ، مكان لادارة المتميزة لاحتياجات الزبون مهما اختلفت ، مكان لما يمكن ان تسميه ، وقفة التسوق الواحدة (One – stop shopping) . (Intuit Quicken. Com اذ يلحظ المستخدم ان هذا الموقع يقدم خدمات مالية وضريبية واستشارية واستثمارية ويعرض حزمًا من الخدمات الشاملة تتلاقى مع متطلبات الزبائن لحل مشكلاتهم

كما ان الاتجاه نحو الدفع النقدي الالكتروني المصاحب لمواقع التجارة والاعمال الالكترونية يقدم مبررا لبناء البنوك الالكترونية ، فشركات التأمين النفط ، الطيران ، الفنادق ، ... الخ تتجه بخطى واثقة نحو عمليات الدفع عبر الخط او الدفع الالكتروني ، وهي عمليات تستلزم - ان لم يكن موقع الشركة يوفر وسائل الدفع النقدي - وجود حسابات بنكية او حسابات تحويل او نحوها ، وترك الساحة دون تواجد يعني دفع القطاعات المشار اليها الى ممارسة اعمال مالية على الخط لسد احتياجاتها التي لا توفرها جهات العمل المصرفي المتخصصة . واللجوء الى البنوك الالكترونية ، لجوء لحد وسائل المنافسة ودرء مخاطر المنافسة المضادة ، وهو ايضا لجوء الى تقديم خدمات شاملة بوقت قصير من عدد محدود من الموظفين ولقاء كلف اقل ، باعتبار ان البنك الالكتروني يوفر في كلفة موجودات الوجود الفعلي للبنك (المقر والموظفين والمصروفات والفروع وغيرها) لكن علينا ان نعلم ان الوفرة في تكلفة تقديم الخدمة لا يتعين ان تعود للبنك نفسه ، فهذا لا يقيم فرقا بينها وبين الخدمات غير الالكترونية ، لهذا تقوم البنوك الالكترونية على قاعدة رئيسية اخرى وهي ان الوفرة في كلفة الخدمة عائد تشاركي بين البنك والعميل ، ومن هنا كانت بدلات تقديم الخدمة للعميل اقل بكثير مما يؤديه بالنسبة للخدمات الشبيهة غير الالكترونية .

قد لا يكون صحيحا قول احد اشهر باحثي البنوك الالكترونية ان الاتجاه الحتمي نحو البنوك الالكترونية يوجه رسالة الى البنوك التقليدية - كما يسميها - مضمونها ان اللعبة قد انتهت ، (Game is Over) ، ربما في ذلك المبالغة ، فلا يزال العمل البنكي - سيما ضمن محاولاته للحاق بركب التقنية واستثمار التكنولوجيا - قائما ومزدهرا ، لكن الخشية من تطورات دراماتيكية في وقت لا تتوفر لنا القدرة ولا الخيارات للتوانم معها ، او ربما نكون عندها قد تاخرنا كثيرا في ظل حقيقة ان الوجود المبكر على الشبكة عامل هام من عوامل النجاح . منقول للأفاندة ويتبع

2 اتجاهات التعامل المالي على شبكة الانترنت وواقع البنوك الالكترونية

جاء في دراسة قيمة حول البنوك الالكترونية اجرتها مجلة انترنت العالم العربي (وهي على جزئين نشرت على تباعد فيما بينهما) ان احدى الدراسات المسحية التي اجرتها شركة efunds ، وهي شركة لنحويل الاموال الكترونيا تملكها مؤسسة deluxe corporation تشير " الى ان انجاز الاعمال المصرفية على شبكة ويب ، ما زال معقدا جدا ، وان الكثير من العملاء ما زالو متخوفين من الناحية الامنية . ويقول ماثيولاولر ، كبير المديرين التنفيذيين لشركة Online Resources ، التي توفر الخدمات المصرفية الفورية لحوالي 400 شركة في الولايات المتحدة : " هذه مشكلة كبيرة ، ويبدو ان هناك تدمير على نطاق واسع بين المستهلكين ، الذين يطالبون بتبسيط هذه الخدمات " واستقطبت الدراسة المسحية التي اجرتها شركة Delux ، تعليقات من 400 شخصا لديهم حسابات مصرفية فورية ، او ابدو رغبة في فتح حسابات من هذا النوع . وقال 365 شخصا منهم (83 بالمئة) ، ان تعاملاتهم مع المصارف عبر انترنت افضل من تعاملاتهم مع المصارف التقليدية . ومن افضل المنافع التي يتمتع بها هؤلاء ، قدرتهم على الوصول الى حساباتهم خلال الاربعة والعشرين ساعة ، يوميا ، وقدرتهم على مشاهدة ارصدة حساباتهم ، واستعراض كشوف الحركات التي يجرؤونها على حساباتهم ، فوريا ، بالاضافة لتمتعهم بخدمة دفع فواتيرهم عبر الشبكة وقال 88 شخصا (20 بالمئة) ، من الذين شاركوا في الدراسة انهم باسروا عملية التسجيل ، للحصول على حساب مصرفي عبر الانترنت ، الا انهم لم يتموا تلك الاجراءات . وقال 28 بالمئة منهم انهم لا يثقون بأمن التعاملات الفورية وأفاد

ولا يقف التعامل المالي على شبكة الانترنت في حدود العلاقات المصرفية او تعاملات التسوق في بيئة التجارة الالكترونية ، اذ الى جانبها تبرز عمليات البورصة عبر الانترنت ، ففي السنوات الاخيرة انشأ عدد كبير من الشركات والاشخاص مواقع خاصة على الانترنت في حقل أنشطة تداول الاسهم (البورصة) ، والاصل في اعمال الوساطة التي تمارسها جهات السمسرة ، حصول هذه الجهات على عمولات بدل خدماتها ، وهي في بيئة الانترنت اقل منها في العالم الحقيقي ، وهنا تظهر ميزة استغلال الانترنت. [من ابرز مواقع سمسرة البورصات موقع E-Trade وعنوانه على الشبكة www.datek.com/Datek او www.etrade.com/charles وموقع www.fidelity.com/Fidelity وعنوانه و www.eschwab.com] وثمة ميزة اخرى وهي ان عالم البورصة عبر الانترنت اتاح فرصة التعامل والاستثمار في هكذا أنشطة بمبالغ قليلة مما فتح الباب امام فرص استثمار برؤوس اموال منخفضة .

1-2 اتجاهات البنوك العالمية في حقل العمل المصرفي الالكتروني .

ان الدراسات التحليلية التي اجريناها على مواقع البنوك الالكترونية اضافة الى الدراسات البحثية الصادرة عن مؤسسات الابحاث المختلفة ، والتي نشير اليها في اكثر من موضع من هذا الفصل ونتناولها بالتفصيل في الكتاب الرابع من هذه الموسوعة ، تظهر ما يلي :-
1- غالبية مواقع البنوك على الانترنت مواقع تعريفية معلوماتية وليست مواقع خدمات مصرفية على الخط .
2- هناك اتجاه دولي للتواجد على الانترنت لكن وفق التقييم الاستراتيجي فان مجرد الوجود على الانترنت ليس هو الغرض المطلوب بقدر ما هو مطلوب استثمار هذه البيئة في نشاط فعال وباقتدار .
3- ان الكثير من مواقع الانترنت البحثية توفر مداخل شاملة لكافة مواقع البنوك على الانترنت وهذا يعني قدرة المستخدم على التحرك بين هذه المواقع بسهولة للوصول الى افضل عروض متاحة ، ومن هنا فان اهم استراتيجية في واقع البنوك على الانترنت هي ان يدرك القارئ عليها ان الكل يراك وما تظنه مميذا قد يكون عاديا بالنسبة للغير .

4- لا تزال الولايات المتحدة الامريكية في مقدمة الدول في حقل اتمتة العمل المصرفي، ومع ذلك فان من بين 10 آلاف بنك ومؤسسة مالية ثمة ما يقارب 3500 موقع تتشارك في بعضها العديد من المؤسسات ، وان محركات البحث الاوسع غير قادرة على جلب اكثر من 30 % تقريبا من هذه المواقع ، وفي محركات البحث يكاد يتكرر اسماء ما يقارب 20-30 موقعا للبنوك الكبرى وبعضها من البنوك الصغيرة ، ويرجع ذلك لنجاح هذه البنوك في اعتماد آليات انتشار عبر محركات البحث العالمية التي تتيح لمختلف المستخدمين الوصول اليها افضل من غيرها من المواقع . [هذه البنوك هي Net.B@nk , WingspanBank.com , Citibank ,

First Internet Bank , Security First , Network Bank , USAccess Bank , First National Bank of the Internet , Chase , Bank of America , NationsBank , First Union , Bank One , Wells Fargo , Norwest , Fleet Financial Group , PNC Bank , KeyCorp , Bank of New York , SunTrust , National City , Wachovia , Republic Bank & Trust , Mellon . ويمكن الوصول مباشرة الى هذه البنوك من

الموقع www.onlinebanking.com خلال

5- غالبية المواقع المشار اليها فيما تقدم مواقع معرفية ومعلوماتية ، لكن لن يمض وقت قصير على تحولها الى مواقع خدمية تقيم علاقات تفاعل مباشرة مع الزبون ، اذ ما بين 1997 و 2000 ارتفعت نسبة الاتجاه الى المواقع التفاعلية ما يقارب 80% وفق الدراسات التي نشير اليها تاليا .
6- تشير خلاصات الدراسات البحثية حول البنوك الالكترونية في امريكا التي تغطي الواقع الفعلي لهذه البنوك

2-2 استراتيجيات عمل البنوك الإلكترونية وعناصر النجاح والاختراق

كيف تعمل البنوك الإلكترونية؟؟؟ ومن الذي يمارس العمل المصرفي الإلكتروني ، بنوك ام غيرها؟؟؟ وما هي الخدمات المصرفية على الشبكة واتجاهات محتواها وآلياتها؟؟؟ ما هو واقع العمل البنكي لالكتروني العربي على الشبكة؟؟؟ وما هي متطلبات العمل الناجح وعناصر التميز ؟ ان الإجابة على هذه التساؤلات تتطلب الوقوف امام حقائق رقمية ونتائج بحثية لتوفير البنية الموضوعية للتقييم وتحديد الإجابة :-

•حقائق حول العمليات المصرفية عبر الشبكة :-

تعتبر شبكة الإنترنت وسيط تفاعلي لبيئة الاعمال بوجه عام ، فمن وجهة نظر المستخدم الفرد ، بيئة ملائمة لانجاز العمليات المصرفية مثل :- تدقيق وفحص الحسابات الشخصية ، دفع الفواتير الخ ، وتوفر على المستخدم مجهود الانتقال وتعبئة النماذج وتساهم من التخلص من متطلبات ومجهود المقابلة (الفيزيائية) مع الموظف . اما من وجهة نظر المنشأة ، فإنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية ، والتأسيسية للفروع وبالتالي زيادة الارباح وخفض رسوم خدمة العملاء على العمليات المختلفة وزيادة فوائد الابداع وخفض فوائد الاقراض ، وابتكار برامج جديدة وتحفيز الخدمات وجذب الزبائن ودخول اسواق جديدة . ان اول بنك افتراضي على شبكة الانترنت بنك (نت بانك) www.netbank.com نمت اعماله من عام 1995 حتى الان ، وبلغت الزيادة خلال السنة الماضية 717 % . وترى مؤسسة الأبحاث الدولية www.idc.com ان تطبيقات وبرامج التعاملات المصرفية الإلكترونية ستكون بمثابة الوصفة الجاهزة لمساعدة البنوك على دخول سوق البنوك الإلكترونية والاحتفاظ بزبائنها . وقد بلغت مبيعات الحزم الجاهزة 93 مليون و 326 مليون دولار عامي 98 و 99 على التوالي . وفي امريكا وحدها وقعت 1200 مؤسسة انتمانية عام 1998 اتفاقيات توريد حلول برمجية إلكترونية ، وقد زادت الى 7200 عام 1999

والبنوك الإلكترونية ليست حكرا على المؤسسات المصرفية بل ربما تكون الريادة في مشروعاتها راجعة الى تدخل جهات غير مصرفية لتلبية احتياجات التسويق الإلكتروني التي تمارسها عبر مواقعها ، والمتتبع لوضع سوق الانترنت - ان جاز التعبير- يجد ان قطاعات غير بنكية قد دخلت بقوة سوق الاستثمار في البنوك الإلكترونية ، اما عن طريق :-

أ- الاستثمار المباشر . مثل :- شركة سوني www.sony.com حيث انشأت بنك افتراضي يقدم خدمات الاقراض والائتمان ، وشركة سوفت بنك www.softbanck.com التي تملك كل من www.yahoo.com و www.zdnet.com Zdnet وتملك E-trade ، وليس لها علاقة بالعمل البنكي الفعلي وقد اشترت بنك ياباني مفلس (نيبون كريديت بانك) .

ب - توفير منصات خدمات للتعاملات المصرفية مثل :- امريكا اون لاين www.aol.com التي اقامت بنك افتراضي منذ 1996 انضم اليه بنك اوف امريكا ويونيون بنك اوف كاليفورنيا وسيتي بنك وبنك ويلز فارجو وبنك ون كوربوريشن (وقد اصدرت هذه المنصة 135 مليون عرض سعر في يوم واحد خلال آذار 1999) . وكذلك مثل بوابة لايكوس www.lycos.com حيث بدأت شراكة مع بنك الكتروني منتصف 1999 وتصدر بطاقة ائتمان إلكترونية (بطاقة خصم بنسبة 5%) وتقدم قروض على الخط ، وتقدم جوائز تحفيزية لاول 100000 سابع

ج - تقديم خدمات بنكية بالنيابة :- مثل شركة بيع وتأجير السيارات www.autobytel.com تقدم خدمة التمويل المجاني ومقارنة اسعار الفائدة على القروض .

:-

•المشاريع الشاملة

التحدي في ميدان الصناعة البنكية الالكترونية هي في محتوى الخدمة والقدرة على جذب الزبائن ، ولغاية الان ، تقوم استراتيجيات التسويق في هذا الميدان على تقديم برامج تحفيزية الى جانب برامج الترويج والتوعية ، لكن اتساع نشاط بعض المؤسسات عن غيرها يرجع في الحقيقة الى مدى شمول الخدمات المقدمة ، والفكرة هنا ، ان موقع البنك يتعين ان يتيح للمستخدم البقاء على المنصة ان جاز التعبير لان انتقاله الى مواقع خدمية اخرى قد لا يعيده الى موضع البنك خاصة ان كثير من المؤسسات غير المصرفية تقدم الخدمة المصرفية من موقعها مباشرة ، بناء على ذلك يثور التساؤل ، ما هو البنك الإلكتروني الشامل ، لنحاول الإجابة من خلال اتجاهات الشمولية لدى المؤسسات العاملة في الحقل :-

أ - سوفت بانك عبر شركاتها الفرعية يسعى لما يسمى الخدمة الشاملة كيف؟؟
للبنك شركة فرعية هي (E-trade) وموقعها www.etrade.com ، وتعمل في ميدان السمسرة ، وقد قامت باندماج مع تلي بنك ، ثم مع شركة تأمين الكترونية (أي تحالف مالي ، بنكي ، تأميني) وللبنك شركة فرعية أخرى هي (e-loan) وموقعها www.eloan.com تعمل في الاقراض العقاري ، وقد دخلت في شراكة مع شركة اوروبية لتقدم خدماتها في اوروبا وشراكة مع شركة يابانية لتقديم خدماتها في شرق اسـيا .

ب - اندماجات بنكية ضخمة لتوفير الخدمات الإلكترونية الشاملة :-
لقد استجمعت ثلاثة من كبرى البنوك الامريكية جهودها في منتصف 1999 هي ، تشيز مانهاتن www.chasemanhattan.com وفيرست يونيون www.firstunion.com وويلز فارجو www.wellsfargo.com ووفرت شركة واحدة لخدمات دفع الفواتير وتجييرها الكترونيا ، وبالتعاون مع فيزا وصن مايكروسيسستمز توفر خدمات لستين مليون زبون من الافراد حول العالم و60 الف شركة ومؤسسة امريكية.

• ممارسة العمل المصرفي الإلكتروني - الانمط والجهات .

ان العمل المصرفي الإلكتروني بمعناه الواسع عمل ممارس فعلا وواقعا في مختلف المؤسسات المصرفية والمالية كبيرها وصغيرها ، اما بمعناه المتصل بالانترنت ، أي البنوك الإلكترونية او بنوك الويب فانه لآن ليس خيار سائر البنوك مع ان الكل يؤكد على اهميته .
وتسود مفاهيم ومستويات خاطئة في تحديد المراد بالبنوك الإلكترونية ، فبعض البنوك أنشأت موقعا تعريفيا لخدماتها وفروعها واكتفت بذلك ، وطبعاً لا يدخل هذا ضمن مفهوم البنوك الإلكترونية ، وقد لوحظ ان بعض البنوك العربية صممت مواقعها منذ فترة طويلة ولما تزل على ذات المحتوى حتى دون تطوير لموادها التعريفية ، وكأن المراد هو مجرد الوجود على شبكة الانترنت ، مع ان هذا ليس هو المطلوب ولا هو بالاستراتيجية الصحيحة للتوائم مع متطلبات العصر . كما ان بنوكا أخرى اكتفت باستثمار الشبكة لتنقل عليها الخدمات المصرفية على الخط التي كانت تمارسها دون الشبكة كمزودات النقد والاستعلام عن الحسابات وغيرها ، وأيضا لا يمكن ان نعد ذلك من قبيل البنوك الإلكترونية . وبعض البنوك وجد ان العمل على الشبكة ما هو الا خدمة تضاف الى خدماته ووحدة اضافية تضاف الى وحداته الادارية بذات البنية التقنية والتأهيلية والتسويقية والإدارية والقانونية القائمة ، وهذا وان كان يمثل دخولا الى عوالم العمل البنكي الإلكتروني فانه يتناقض مع استراتيجياته التي ينبغي ان تنطلق من بيئة العمل الافتراضي وليس المادي ومن بيئة المعلومات وليس الموجـودات .

والعمل البنكي الإلكتروني افادة من بيئة تفاعلية جديدة تتيح الامتداد الخارجي عبر وسيلة هي بطبيعتها عالمية وتتيح التوائم مع رغبات العميل ، وكما تشير الحقائق المتقدمة فان البنوك الإلكترونية من حيث الانمط والمحتوى قد تكون بنوكا افتراضية بالكامل ، أي لا وجود واقعي لها على الارض وانما موقع متخصص بالخدمة المصرفية المؤتمتة له زبائنه ويسعى الى تلبية متطلباتهم التي تدخل ضمن ثلاث حزم ، الاولى :- حزمة الخدمات والعمليات المصرفية العادية ولكن عبر الشبكة ودون تعامل فيزيائي ، والثانية ، حزمة أنشطة الاستثمار ودراساته ، تتصل بالمشاريع الممكن ممارستها عبر الشبكة وتلبية متطلبات الارشاد والتوجيه والاستشارة والدراسة الاستثمارية ، اما الحزمة الثالثة فليست حزمة مصرفية وانما حزمة تسويقية لاحتياجات العميل الأخرى ، كخدمات التامين والحصول على البطاقات عندما لا يكون البنك مصدرا لها ، والتسويق والربط بالوكلاء والمزودين للمنتجات ، وبخدمات الشحن والسفر الخ . واذا كانت الحزمتين الاولى والثانية مما تمارسه البنوك التقليدية بعد تطور مفهوم العمل البنكي وانتقاله من حفظ الاموال وخدمتها الى ادارتها وتولي أنشطة الاستثمار المتصلة بها . اما الحزمة الثالثة فقد اوجبتها استراتيجية الاحتفاظ بالزبون وابقائه ضمن الموقع وتوفير ما يتطلبه متصلا بالخدمة المصرفية ، وتنفذ اما عبر شركات فرعية للبنك او مواقع مرتبطة به او من خلال جهات خارجية ترتبط مع موقع البنك عبر مدخل يوفره موقع البنك وتكفل العودة ثانية لموقع البنك لاتمام العملية المصرفية المرتبطة بالخدمة غير المصرفية . وهذا ما يمثل مفهوم البنك الإلكتروني الشامل ، ويعبر عنه عدد من الباحثين بالقول انه وقفة التسوق الواحدة ، فيها ما تحتاجه ولا تتيح لك التفكير بالضغط على الماوس للخروج من الموقع .

3-البنوك الإلكترونية

1-3-البنوك الإلكترونية التقنيّة :-

يقف في مقدمة متطلبات البنوك الالكترونية وبالعموم اية مشروعات تقنية ، البنية التحتية التقنية ، والبنى التحتية التقنية للبنوك الالكترونية ليست ولا يمكن ان تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات (ICT) infrastructure ذلك ان البنوك الالكترونية تحيا في بيئة الاعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية ، والمتطلب الرئيس لضمان اعمال الكترونية ناجحة بل وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات ، عصر اقتصاد المعرفة ، يتمثل بالاتصالات ، وبقدرة كفاءة البنى التحتية ، وسلامة سياسات السوق الاتصالي ، وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت ، فلا تحيا الشبكة واعمالها دون تزايد اعداد المشتركين الذي يعوقهم - في الوطن العربي تحديدا - كلفة الاتصالات ، والتي وان كانت قد شهدت تخفيضا في بعض الدول العربية لكنها ليست كذلك في جميعها ، وهذه المسألة ربما تمثل اهم تحد امام بناء البنوك الالكترونية وتتطلب تدخلا جماعيا لرفع كل قيود تعترض تزايد استخدام الشبكة

كما ان فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري ، ودقة المعايير وتوافقها الدولي ، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات ، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير اهم دعامة للتجارة الالكترونية ، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات . والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات ، من حيث الاجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية ، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة ، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس ، بل استراتيجيات التوافق مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الامثل والسليم لوسائل التقنية . اما عن عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات ، فاننا نرى انها تتمثل بتحديد اولويات واغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة ، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة ، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع ، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة ، وفي مقدمتها معايير امن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين ، وتوفير الاطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على اطراف العلاقة ، واخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد اولويات الدعم وما يتعين ان يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة

وتوفر البنى التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء بنى تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية ، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية ، ونكتفي في هذا المقام بالقول ان عنصر التميز هو ادراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بنى وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع الفتوح الجديدة ، فتقنية حصرية تعني اداء ضيقا والمسألة ليست مسألة اموال انما خطط سليمة وكفاءات ادارة مميزة ترى المستقبل اكثر مما ترى الحاضر ولا تشعر بالزهو فيما تنجزه بقدر ما تشعر بثقل مسؤولية البقاء ضمن المميزين .

2-3 الكفاءة الادائية المتفوقة مع عصر التقنية :-

هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الاداء والتواصل التاهيلي والتدريبي ، والا هم من ذلك ان تمتد كفاءة الاداء الى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والادارية المتصلة بالنشاط البنكي الالكتروني

3-3 التطوير والاستمرارية والتفاعلية من المستجدات :-

ويتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الالكترونية وتميزها ، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز ، ويلاحظ الباحث العربي ان البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد ، انها تنتظر اداء الآخرين ، وربما يكون المبرر الخشية على اموال المساهمين واجتياز المخاطر ، وهو امر هام وضروري ، لكنه ليس مانعا من الريادية ، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد واعداد العدة ، لكنها حتما تتطلب التسرعة فني انجاز ذلك

3-4 التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والادارية والمالية :- والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط او مع البنى التقنية فقط وانما مع الافكار والنظريات الحديثة في حقول الاداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي ، تلك الافكار التي تجيء وليد تفكير ابداعي وليس وليد تفكير نمطي .

3-5 الرقابة التقييمية الحيادية :- ان واحدا من عناصر النجاح الارتكان للقادرين على التقييم الموضوعي ، ومن هنا اقامت غالبية مواقع البنوك الالكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون

4التحديات القانونية في حقول البنوك الالكترونية

اثبات الشخصية ، التواقيع الالكترونية ، أنظمة الدفع النقدي ، المال الرقمي او الالكتروني او القيدي ، سرية المعلومات ، امن المعلومات من مخاطر اجرام التقنية العالية ، خصوصية العميل ، المسؤولية عن الاخطاء والمخاطر حجية المراسلات الالكترونية ، التعاقدات المصرفية الالكترونية ، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك او المستخدمة من موقع البنك او المرتبطة بها . علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية او المورد لخدماتها او مع المواقع الحليفة ، مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية ، هذه والكثير من تفرعاتها مواطن اهتمام وبحث قانوني متواصل لغايات توفير الاطار القانوني للبنوك الالكترونية والتجارة الالكترونية والاعمال الالكترونية .

ان تكون المؤسسة المصرفية ذات وجود فاعل على شبكة الانترنت ، يعني ان تحقق الوصول الى اكبر قدر من الزبائن ، وان تحقق شمولية الخدمات المقدمة وتيسير قبولها وطلبها ، وان تحقق قدرا متيقنا من امن المعاملات وامن ادارة اموال المساهمين ، واخيرا ان تحقق قدرا مميزا من كفاءة الخدمة المقدمة للعملاء وقبرا مقبولا لحماية مصالح واموال العملاء . هذه العناصر الاربعة - التي يستلزم كل واحد منها خطة اداء وتميز - تكشف عبر التحليل الموضوعي عن حزمة من التحديات القانونية ، وبقدر سلامة التعامل مع هذه التحديات بقدر ما تتحقق سلامة مرتكزات خطط تحقيق هذه العناصر وبقدر ما يصبح متاحا بناء البنك الإلكتروني الحقيقية والمميز

اما عن التحديات القانونية فهي تتمثل اولا بتحدي قبول القانون للتعاقدات الالكترونية وتحدي حجيته في الاثبات ، ومن ثم تحديات امن المعلومات ، تحديات وسائل الدفع ، وتحديات الأعمال المرتبطة ، وتحديات المعايير والاشرافية ، والتحديات الضريبية . وقد تناولنا فيما تقدم من فصول كافة هذه التحديات لكننا نجد من المفيد الوقوف على بعض المسائل المتصلة بذات التحديات المرتبطة بالعمل المصرفي تحديدا اكثر من ارتباطها ببقية أنشطة الأعمال الالكترونية .

1-4تحديات التعاقدات المصرفية الالكترونية ومشكلات الاثبات

اول المفاهيم المتعين ابرازها ان الكثير يخلط بين مفهومين في حقل العقود وتقنية المعلومات ، ذلك ان تأثر العقود بما افرزته تقنية المعلومات يتحقق في طائفتين من العقود ، اولها :- العقود التقليدية المبرمة بالوسائل الالكترونية (التعاقد عبر شبكات المعلومات) ، حيث تقوم العقود بوجه عام من حيث اركانها على ضرورة توفر ركن الرضا وتوافق ارادتي المتعاقدين ، والسبب المشروع والمحل المشروع ، وتكتفي القوانين المستندة الى الشريعة الاسلامية كالقانونين المدنيين الاردني والعراقي بركن الرضا وتوافق الارادتين كركن وحيد لانعقاد العقد ، اما بقية الاركان فهي عناصر وشروط انعقاد ، وقد اثارت وسائل الاتصال الحديث التساؤل حول مدى صحة انعقاد العقد بواسطتها ، كما في التلكس والفاكس ، وتثار في الوقت الحاضر - منذ مطلع التسعينات على الاقل - مسألة انعقاد العقد بواسطة نظم الكمبيوتر وشبكات المعلومات وما يتصل بها من حيث موثوقية وحجية الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني المتعلق بالعلاقات محل التعاقد على نحو ما اوضحنا فيما تقدم لدى استعراض مفهوم العقد الإلكتروني . والحقيقة ان وسائل الاتصال التقنية تثير عددا من المسائل اولها واهمها بل تعد موضوع هذا الاشكال ، مسألة اثبات الانعقاد ومسائل التعاقد (وقد اتجهت المواقف القانونية والقضائية والفقهية الى قبول الوسائل التعاقدية التي توفر من حيث طبيعتها موثوقية في اثبات الواقعة وصلاحيه الدليل محل الاحتجاج وتحقيق فوق ذلك وظيفتين :- امكن حفظ المعلومات لغايات المراجعة عند التنازع ، والتوسط في الاثبات عن طريق جهات الموثوقية الوسيطة او سلطات الشهادات التعاقدية ، ومن هنا قبل نظام (سويقت) التقني لغايات الحوالات البنكية - وكذا نظامي شيبس وشابس ونحوهما - وكذلك قبل التلكس لتحقيقها هذه الطبيعة والوظائف ، في حين بقي الفاكس خارج هذا الاطار ومجرد دليل ثبوت بالكتابة او بينة مقبولة ضمن شرائط خاصة ، ومن هنا ايضا اثارت وتثير الرسائل الالكترونية عبر شبكات المعلومات كالانترنت والرسائل المتبادلة عبر الشبكات الخاصة (الانترنت) والبريد الإلكتروني مشكلة عدم تحقيق هذه الوظائف في ظل غياب المعايير والمواصفات والتنظيم القانوني الذي يتيح توفير الطبيعة المقبولة للبيانات وتحقيق الوظائف التي تجيز قبولها في الاثبات .

الى جانب مشكلة الاثبات اثارت وسائل الاتصال عموما مسألة صحة الانعقاد ووجوده ، وتتصل هذه المسألة بالاثبات على نحو يصعب كثيرا الفص بينهما . الى جانب مشكلات وامن وسائل الاتصال ومدى قدرة الغير على التلاعب بالمحتوى ومشكلات وقت ومكان الابرام واتصال ذلك بالقانون الواجب انطباقه على العقد عند

والى حين كانت هذه المشكلات ليست ذات اثر اقليمي او دولي الا في حدود العقود التجارية الدولية التي جرى تنظيم الكثير من قواعدها ضمن اتفاقيات دولية او عبر مؤسسة العقود النموذجية والقواعد الموحدة لعدد من العقود ، لكن شيوع التجارة الالكترونية بوجه عام ، واتصال هذه التجارة بمحتوى التعاقد من حيث امسى الشائع ان تكون الخدمات محله وليس البضائع (التي تستلزم تسليما ماديا يساهم في تخفيف اشكالات التعاقد الالكتروني على خلاف الخدمات على الخط) وبسبب ممارسة أنشطة التجارة الالكترونية من الكافة وليس بين التجار فقط (مما يمنع الاستفادة من عناصر المرونة والحرية التي تتمتع بها العلاقات التجارية بالنسبة لللاثبات وغيره) ، اضافة الى اعتماد التجارة الالكترونية على أنظمة الدفع الالكتروني عموما (كبطاقات الائتمان على الخط او عبر التفويض على الهاتف والحوالات المالية الرقمية ، والبطاقات الماهرة ونحوها) وما ادى اليه ذلك من اتمتة العمليات والخدمات المصرفية و اتمتة التعاقد بشأنها ضمن مفهوم بنوك الويب او البنوك الالكترونية او البنوك على الخط او البنوك الافتراضية المتقدم عرضه .

اذن ، نحن امام عملية تقييم لقواعد التعاقد في سائر التشريعات ذات العلاقة (المدني ، التجارة ، البنوك ، ... الخ) لغايات تبين مدى تواءم النصوص القائمة مع ما افرزته وسائل الاتصال الحديثة وتحديد شبكات المعلومات بانواعها (انترنت ، انترانت ، اكسترانت) ، باعتبار ان القواعد القائمة في نطاق التشريعات عموما وفي غير فرع من فروع القانون تتعامل مع عناصر الكتابة والمحرم والمستند والتوقيع والصورة طبق الاصل و ... الخ من مفاهيم ذات مدلول مادي

وبوجه عام فان البناء القانوني للتشريعات في حقلي التعاقد والاثبات لم يعرف الوسائل الالكترونية وتحديد تلك التي لا تنطوي على مخرجات مادية كالورق ، وجاء مبناه قائما - بوجه عام مع عدد من الاستثناءات - على الكتابة ، المحرم ، التوقيع ، الصورة ، التوثيق ، التصديق ، السجلات ، المستندات الورقية الخ ، وجميعها عناصر ذات مدلول مادي وان سعى البعض الى توسيع مفهومها لتشمل الوسائل التقنية ، وهي وان كان من الممكن شمولها الوسائل التقنية ذات المستخرجات التي تتوفر لها الحجية ، فانها لا تشمل الوسائل ذات المحتوى الالكتروني البحث (طبعا بشكل مجرد بعيدا عن الحلول المقررة تقنيا وتشريعا في النظم المقارنة التي نظمت هذا الحقل) . وامكان تواءم التشريع الوطني مع هذا التطور يتطلب دراسة مسحية لكافة التشريعات دون استثناء لضمان عدم تناقض احكامها ، ولا تكفي الحلول المبسرة لان من شأنها احداث ثغرات وفتح الباب امام احتمالات التناقض في اتجاهات القضاء

4-2 أمن المعاملات والمعلومات المصرفية الإلكترونية :-

الحقيقة الاولى في حقل تحديات امن المعاملات المصرفية ان امن البنوك الالكترونية وكذا التجارة الالكترونية جزء رئيس من امن المعلومات (IT Security) ونظم التقنية العالية عموما ، وتشير حصيلة دراسات امن المعلومات وما شهدته هذا الحقل من تطورات على مدى الثلاثين عاما المنصرمة ان مستويات ومتطلبات الامن الرئيسية في

الرئيسية في بيئة تقنية المعلومات تتمثل بما يلي :-

الوعي بمسائل الامن لكافة مستويات الاداء الوظيفي ، الحماية المادية للتجهيزات التقنية ، الحماية الادائية (استراتيجيات رقابة العمل والموظفين) الحماية التقنية الداخلية ، والحماية التقنية من المخاطر الخارجية .

اما القاعدة الاولى في حقل امن المعلومات فهي ان الامن الفاعل هو المرتكز على الاحتياجات المدروسة التي تضمن الملائمة والموازنة بين محل الحماية ومصدر الخطر ونطاق الحماية واداء النظام والكلفة . وبالتالي فان استراتيجيات وبرامج امن المعلومات تختلف من منشأة الى اخرى ومن بيئة الى اخرى تبعا لطبيعة البناء التقني للنظام محل الحماية وتبعا للمعلومات محل الحماية وتبعا للاليات التقنية للعمليات محل الحماية ، الى جانب عناصر تكامل الاداء واثر وسائل الامن عليه وعناصر الكلفة المالية وغيرها اما القاعدة الثانية فهي ان الحماية التقنية وسيلة وقاية ودفاع ، وفي حالات معينة وسيلة هجوم ، ولا تتكامل حلقات الحماية دون الحماية القانونية عبر النصوص القانونية التي تحمي من اساءة استخدام الحواسيب والشبكات فيما يعرف بجرائم الكمبيوتر والانترنت والاتصالات والجرائم المالية الالكترونية التي تناولناها فيما تقدم ، وبالتالي تتكامل تشريعات البنوك والتجارة الالكترونية مع النصوص القانونية لحماية المعلومات ، وبدونها يظل جسم الحماية

بجناح واحد

واذا اردنا الوقوف في حدود مساحة العرض المتاحة على ملخص الاتجاهات الامنية في حقل حماية البيانات في البيئة المصرفية ، والتي تتخذ اهمية بالغة بالنسبة للبنوك التي تمثل بياناتها في الحقيقة اموالا رقمية وتمثل حقوقا مالية وعناصر رئيسة في الائتمان ، نجد ان المطلوب هو وضع استراتيجية شاملة لامن المعلومات تتناول نظام البنك وموقعه الافتراضي وتتناول نظم الحماية الداخلية من اساءة الاستخدام التي قد يمارسها الموظفون المعنيون داخل المنشأة وتحديد الجهات المعنية بالوصول الى نظم التحكم والمعالجة والمبرمجين ، الى جانب استراتيجية الحماية من الاختراقات الداخلية ، وهذه الاستراتيجيات يجب ان

تقوم استراتيجية حماية البيانات في البيئة المصرفية على ان اول الخطوات لمستخدمي التقنية (سواء البنك كمستخدم ام زبائنه الذين يستخدمون التقنية للتوصل الى موقعه الالكتروني) تحصين النظام داخليا (الحاسوب الشخصي او محطة العمل) ، ويتم ذلك باغلاق الثغرات الموجودة في النظام اذ لكل نظام ثغراته ، فمثلا يوجد في نظام ويندوز الشائع خيار مشاركة في الملفات والطباعة **File and Print sharing** الموجود في لوحة التحكم ضمن ايقونة الشبكة **Network** ، فهذا الخيار اذا بقي مفعلا اثناء الاتصال بالشبكة خاصة لمستخدمي وصلات الموديم الكيبل يسمي لاي مستخدم ضمن الشبكة يتصل بالنطاق ذاته ان ينقر على ايقونة جوار شبكة الاتصال (**Network Neighborhood**) فتظهر له سواقات جهاز المستخدم ويتمكن من التعامل معها ومع الملفات الموجودة عليها . وكذلك الغاء خدمة عميل الشبكة (كما في عميل شبكة مايكروسوفت ان لم يكن المستخدم مرتبطا بشبكة محلية عبر مزود (**NT**) ، والغاء جميع الخيارات التي تسمح باستعمال بروتوكول **Net BIOS** من خصائص جوار الشبكة اذا كان المستخدم لا يعتمد عليه لانه يسمح بالمشاركة بالملفات عبر المنافذ 137-139 في النظام ويعد اكثر البروتوكولات المستغلة في الاختراق حسب تحليل حالات الاختراق التي قام بها مركز الرصد والاختراق لحوادث الانترنت . وايضا التأكد من تحديث الانظمة المستخدمة ومتابعة ما تصدره الشركات من تعديلات لسد الثغرات التي تظهر في النظم المستخدمة ، ويمكن ذلك عبر مواقع الشركات المعنية على الانترنت . (مثل موقع مايكروسوفت <http://windowsupdate.microsoft.com> و موقع نيتسكيب <http://hom.netscape.com/smartupdate>) وغيرها ، الى جانب تعديل اعدادات المصفحات اثناء زيارة الموقع غير الامنة ، وتختلف الاعدادات باختلاف المتصفح ، لكن الغرض الرئيسي من هذه الخطوة الغاء استقبال برمجيات جافا و اكتيف (**Active X**) او الغاء استقبال وانشاء ملفات (**cookies**) التي يمكن ان تتضمن معلومات عن كلمات السر او غيرها مما يتم تبادلها مع الموقع الزائر . ومتابعة المواقع التي تكشف عن ثغرات البرمجيات وانظمة التشغيل وتعالج المشاكل امنية مثل (

<http://rootshell.com> و <http://microsoft.com/security> و <http://www.securityfocus.com> واستخدام البرامج المضادة للفيروسات مع دوام تطويرها وتشغيل برنامجين معا اذا كان النظام يسمح بذلك دون مغالاة في اجراءات الحماية ، واجراء عملية المسح التلقائي عند تشغيل الجهاز وتشغيل أي قرص ، والتشبيك الدوري على عمل برنامج مضاد الفيروسات واصلاح الاعطال والاختطأ . والحذر من برامج الدردشة والتخاطب مثل **ICQ** باعتبارها تظل عاملة طيلة فترة عمل الجهاز ، ويتعين الغاء عملها عند الانتهاء من استخدامها ومراعاة محاذير الاستخدام ، وعدم تشغيل برامج غير معروفة المصدر والغرض مما يرد ضمن البريد الالكتروني او مواقع الانترنت لاحتمال ان تتضمن ابواب خلفية (**Back Doors**) تسهل الاختراق . واستخدام الجدران النارية او البرامج الشبيهة دون مغالاة باجراءات الامن لتأثير ذلك على الاداء ، والاهم اختيار البرامج الناجعة والمجربة ، لان بعض برامج الامن تعد وسيلة لاضعاف الامن وتسهل الاختراق .

اما اذا كان المستخدم او الشخص مسؤولا عن امن الشبكة فقد يلجا الى استخدام برامج التحري الشخصية واستخدام انظمة التحري مثل نظام **NetProwler** من شركة **Axent** وعنوانها www.axent.com ونظام **Kane Security Monitor** من شركة **Intrusion Detection** وعنوانها www.intrusion.com ، او استخدام الحلول البديلة للجدران النارية عند القناعة بعدم فعاليتها ، والتي تشمل اجهزة ترجمة عناوين الشبكة **NAT** التي تخفي او تمويه العنوان الشخصي المستخدم **IP** ، وكذلك الشبكات الخاصة الافتراضية **VPN** التي تعتبر شبكة الانترنت شبكة عامة وتقوم بتوثيق وتشفير البيانات قبل تبادلها . او استخدام نظم التشفير ، مع مراعاة المشكلات القانونية المتصلة بها وقيود التصدير ، والتشفير عنوان وسائل امن التقنية في الوقت الحاضر .

ان اهم استراتيجيات امن المعلومات توفير الكفاءات التقنية القادرة على كشف وملاحقة الاختراقات وضمان وجود فريق تدخل سريع يدرك جيدا ما يقوم به لان اهم الاختراقات في حقل الكمبيوتر اتلفت ادلتها لخطا في عملية التعامل التقني مع النظام . ومن جديد تظل الحماية القانونية غير ذات موضوع اذا لم تتوفر نصوص الحماية الجنائية التي تخلق مشروعية ملاحقة افعال الاعتداء الداخلية والخارجية على نظم الكمبيوتر وقواعد البيانات

3-4تحديات وسائل الدفع:-

وهذا تحد قديم جديد ، اذ تتسارع وسائل الخدمة الالكترونية منذ سنوات دون ان يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم قانوني يناسب تحدياتها ، فاذا كانت بطاقات الانتماء قد حققت رواجاً ومقبولية عالية فانها للان

4-4 تحديات الأعمال المرتبطة والمعايير والإشرافية :-

عرفنا ان البنوك الالكترونية ليست مجرد موقع بنك وعميل ، انها بيئة من العلاقات المتعددة جزء منها مرتبط بالزبون وجزء آخر مرتبط بجهات الاعمال ، اما تلك التي يعتمد البنك عليها في خدمة البنوك الالكترونية او تعتمد هي عليه في خدمات ترتبط بنشاطها . ولنسأل انفسنا ونحن نتجه لبناء البنك الالكتروني او تطوير عمله ان كنا قد شرعنا في انشائه ، هل حققنا وضوحا ودقة وشمولية في تحديد المعايير والالتزامات والحقوق في علاقة البنك بمزودي التقنية او مستضيفي الموقع او جهات الاتصال او جهات تطوير الشبكة او الجهات التقنية الداخلية والخارجية ؟؟؟ هل العلاقة بجهات التسويق والتطوير في بيئة الاعمال واضحة ؟؟؟ هل وفرنا ضمن علاقتنا القانونية بجهات الاعمال خطوطا فاعلة من الدفاع عند حدوث اية منازعة ؟؟ هل اجبرتنا ضرورة الوجود على الشبكة على قبول اتفاقيات لم نتح لنا فرصة معرفة ثغراتها او اعتماد الافضل منها لصالح البنك ؟؟ اليس العلاقات التعاقدية في غالبيتها نشأت بيننا وبين جهات اجنبية ، فهل اعدنا خططا ناجعة وفاعلة لحماية وجودنا خاصة ان هذه الجهات هيئات لمصالحها وسائل تعاقدية فاعلة ؟؟؟ وتثير مسائل الاشراف المصرفي تحديات قانونية جديدة ، اولها تحدي المعايير التي تضع البنك ضمن بيئة التوافق مع تشريعات وتعليمات جهات الاشراف ، وعليها ان نظل متيقظين الى ان محتوى تعليمات جهات الاشراف في حق البنوك الالكترونية اما انها غائبة في هذا الوقت او غير واضحة المعالم ، وفي كل وقت يمكن ان تكون ثمة معايير لا نجد انفسنا مهينين بشكل صحيح للتوائم معها .

4-5 التحديات الضريبية :-

هل يتعين فرض ضرائب على النشاطين المالي والتجاري الالكتروني غير الضرائب القائمة. ؟؟؟ ان الاعمال الالكترونية تلغي فكرة الموقع او المكان بالنسبة للنشاط التجاري ، وهذا يعني احتمال عدم الكشف على مصدر النشاط . اضافة لما تثيره من مشاكل تحديد النظام القانوني المختص . كذلك فان الاعمال الالكترونية المتحركة من حيث خواتمها التقنية قد تهاجر نحو الدول ذات النظم الضريبية الاسهل والاكثر تشجيعا ، وهذا الامر تنبهت له امريكا فقررت عدم فرض ضرائب على أنشطة الاعمال والتجارة الالكترونية ، وتتنبه الان اوروبا لخطورة التوجه الامريكي في هذا الصدد . وفرض الضرائب على هذا النمط الجديد يتطلب استراتيجيات ضريبية مختلفة في المتابعة والكشف والجمع . والاهم تعاوننا وتنسيقا اقليميا ودوليا . ان اتجاه منظمة التجارة العالمية (WTO) في هذا الحقل عبر عنه التصريح الوزاري الصادر في نيسان 1998 عن مجلس منظمة التجارة العالمية الذي طلب من المجلس العام للمنظمة اجراء دراسة شاملة وبناء برنامج بحثي لمعالجة هذه المسألة وكانت نتيجة توجيهات المجلس العام ونشاطه الاتفاق على ان " لا تفرض رسوم جمركية على التبادل الالكتروني" ، والمطلوب من الاستراتيجية الوطنية للاعمال والتجارة والبنوك الالكترونية ، دراسة تأثير الضرائب على النشاط الالكتروني ، وحالة التعارض بين مواقف المتحمسين للاعمال الالكترونية وحرس الاعمال التقليدية ، ومعالجة ما تفرضه النصوص القائمة من ضرائب ورسوم في مختلف المناحي واتصالها بالاعمال الالكترونية بالنسبة للبايع والمشتري ومقدم الخدمة ومتلقيها ، والاهم من ذلك الموازنة بين حماية جهات الخدمة الوطنية وجهات الخدمة الدولية التي تملك قدرات تقديم الخدمة الالكترونية اكثر من المؤسسات الوطنية فسي النامي

ان مؤشرات التحليل لاطار ومحتوى السياسة الضريبية يكشف ان الموقف الأمريكي يقوم على قاعدة ((اعمال وتجارة الكترونية دون ضرائب)) أما في أوروبا فقد حاول اجتماع بروكسل المنعقد في نوفمبر 1999 أن يصل الى موقف موحد من مسألة الضريبة بسبب اختلاف قوانين أوروبا من هذه الجهة ، ولم يتحقق بعد التوافق المطلوب بين دول الاتحاد الاوروبى في هذا الشأن .
هذه معالجة عامة لمناطق التحدي ، اما البحث التفصيلي فيما يثيره العمل المصرفي الالكتروني من منازعات والآليات القانونية للتعامل معه فانه سيكون المحور الاساسي للمعالجة التفصيلية للبنوك الالكترونية في الكتاب الرابع من هذه الموسوعة - الاعمال الالكترونية .
5 استراتيجيات مواجهة التحديات القانونية في بيئة البنوك الالكترونية :-

على البنوك ان تدرك ان التقييم لمدى نجاح ومكانة البنك لا يقوم على ذات المعايير المعهودة في البيئة السابقة على التواجد على الانترنت ، ذلك ان تقييم مواقع البنوك يخضع ايضا لاعتبارات اخرى غير اعتبارات نطاق الخدمة وحجم البنك والمعايير التقييمية التقليدية الاخرى ، ومرد ذلك الطبيعة الخاصة لبنوك الانترنت وحاجتها الى استراتيجيات امنية وتسويقية وتصميمية تختلف عن البنوك العادية ، لها اثر في مستوى نجاح البنك ومستوى الموثوقية بخدماته ، لهذا اعتمدت معايير مختلفة ، منها على سبيل المثال المعايير التالية :-

- نطاق تقديم البنك للخدمة وشمولها خدمات اضافية لخدمات البنوك الالكترونية التفاعلية .
- مدة عمل البنك في البيئة الافتراضية .
- عدد وانماط ونوعية الخدمات الالكترونية المقدمة .
- مستوى الامن والموثوقية من خلال الوسائل المتبعة وآليات العمل والمعايير المتبعة .
- بساطة الاجراءات التقنية وفعالية الوثيقة القانونية .
- حجم الروابط التي يوفرها موقع البنك الالكتروني وجهات خدمة الدعم والخدمات الوسيطة او الاضافية .
- مستويات النماء وتطوير الاعمال مقيسة باتجاهات النماء في بيئة الانترنت .
- مقارنة المعايير المتقدمة مع حجم المؤسسة المصرفية وسوقها البشري والانمائي والفئة التي تصنف ضمنها .
- الاطار والمحتوى المعلوماتي المقدم على موقع البنك .
- الاطار التفاعلي مع الزبون .
- الوجود الاضافي والفعلي لموقع البنك على الارض وقدرة الوصول الى مواقع خدماته الفعلية .

وبتدقيق هذه المعايير وغيرها يلاحظ ان جهة التقييم لم تعد بالضرورة جهة مصرفية بل ان غالبية هذه المعايير يقوم بها مستشارون تقنيون او امنيون او قانونيون او نحو ذلك وخلاصة التقييم تكون محلا للمواد الاعلامية المختلفة مما يضع البنك في تحد التأثير بالرأي العام او تاثر الرأي العام باية اخفاقات .

وفيما يتعلق بالبنك الراغب في اقتحام عوالم البنوك الالكترونية او يسعى الى توفير حماية فاعلة لنشاطه الذي بدأه في هذا الحقل ، يتعين ان تنطلق الاستراتيجيات القانونية من قاعدة ان الحماية القانونية لها ذات القدر من الاهمية التي تحظى به الجاهزية التقنية وتحظى به سياسات التسويق . ولترجمة هذا الاساس الى مهام وخطط يتعين تهينة كادر قانوني عارف مدرك لطبيعة المخاطر المحتملة جاهز لمواجهة ، ولا نقصد بالكادر هنا المحامين والمستشارين فقط ، انما عناصر البحث والتطوير القانوني المناط بها ادراك كل جديد والتعامل مع كل خطر محتمل ، وقد اظهرت الدراسات التحليلية ان نمط ووسائل اداء وطبيعة معارف العاملين في حقل الحماية القانونية لمشاريع الاعمال الإلكترونية تتميز محتوى وشكلا وتكتيكا عن نمط ووسائل واداء وطبيعة معارف غير العاملين في هذا الحقل . كما ان أهم عناصر استراتيجيات الاداء القانوني لمشاريع تقنية المعلومات عموما بناء قواعد المعلومات المتطورة على الدوام التي تكفل بقاء الادارات القانونية على اطلاع على كل جديد لان ما يحدث لدى الغير اصبح على قدر كبير من الاهمية في ظل ما تثيره هذه الاعمال من مشكلات تنزع القوانين والاختصاص

ان العصر الحادي والعشرين ، استلزم ولما يزل يتطلب ، تحليلا شاملا (COMPREHENSIVE ANALYSIS) للخدمات والمنتجات المالية الالكترونية وللتجارة الالكترونية ، كمدخل لتحديد سمة البنوك الالكترونية ، بنوك القرن ، ولا يستقيم الوعي بهذه المؤسسة الجديدة من مؤسسات علم الادارة والمال ، بل لا يتعين اقتحام عوالمهم دون :-

1- تحليل الاتجاهات الحديثة نحو الخدمات المالية المؤتممة (ELECTRONIC FINANCIAL)

- (SERVICES، كما ونوعا)
- 2-تحديد المخاطر المالية والادارية المحتملة (مخاطر الاعمال)
- 3-تحديد الاحتياجات المادية والفنية والمعرفية والبشرية والاستشارية المطلوبة لهذا النمط المستجد من الاعمال وبشكل خاص اعتماد معايير الامن والخصوصية
- 4-تحديد التحديات القانونية الناجمة في بيئة علاقات البنوك الالكترونية وحلولها
- 5-فحص وتقييم القواعد التنظيمية المتصلة بتجارة الانترنت عموما والبنوك الالكترونية على وجه الخصوص
- 6-وضع خطط العمل المناسبة والملائمة لتطبيق أنشطة العمل البنكي الالكتروني وضمان التغذية والتطوير ومواصلة التقييم والبحث للموائمة مع التطورات السريعة في هذا القطاع

ان ادراك البنوك الالكترونية ، نظاما واستراتيجية ومنافع ، منوط كمتطلب سابق معرفة استراتيجيات التجارة الالكترونية ومعرفة نطاقها وعلاقتها بعمليات اتمة الأعمال وادارتها ، والتميز بين طوائف وصور التجارة الإلكترونية ومعرفة كيف يمكن ان تطبق التجارة الالكترونية ومتطلباتها وتحدياتها، وبعد الاحاطة بهذا المتطلب السابق ، يتعين ادراك تأثير خدمات الخط التكنولوجية على العمل البنكي . وادراك مدى وكيفية تأثير التقنية على علاقة الزبون بالخدمة المالية . ووصف المشكلات التي تخلقها التقنية في بيئة العمل البنكي ، ووصف الطرق المستحدثة لتحقيق البنوك عوائد ربحية من خلال البنوك الالكترونية وتحديد العناصر المتصلة بالقواعد الجديدة للتنافس في بيئة العمل البنكي. هذا البحث تم تنزيله من النت و لا أعلم من هو كاتبه ولكن وجدت فيه فائدة كبيرة وأحببت أن تعم الفائدة على الجميع لذلك قمت بتحميله على الموقع لعل الجميع يستفيدون منه

هذا المقال نشر بواسطة / ا.محمد بشارة