

دور استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات البنكية

خليفة الحاج
أستاذ مساعد-جامعة مستغانم-
khelifa_hadj@yahoo.fr
07.76.45.57.26

زروقي أمين
أستاذ مساعد-جامعة تلمسان-
amine1358@hotmail.fr
05.55.96.10.35

Résumé :

Etant donné le défi est confronté par le système bancaire algérien vu son importance dans l'économie, il sera judicieux de ce diriger à des prestations financière moderne à travers la modernisation des moyens de paiement électronique pour suivre les changements que vient l'économie mondiale.

Nous essayons dans cet article de mettre la lumière sur l'importance de l'utilisation des moyens de paiement électronique pour améliorer les prestations bancaire

Mots-clés : Moyens de paiement électronique, prestations bancaire, Banques algérienne.

الملخص:

نظرا للتحدي الذي يواجهه الجهاز المصرفي الجزائري باعتباره قطاع حساس داخل الاقتصاد، أضحي اللجوء إلى خدمات مالية حديثة من خلال عصنة أساليب الدفع الإلكترونية من طرف البنوك الجزائرية ضرورة قصد مواكبة التغيرات التي يشهدها الاقتصاد العالمي.

سنحاول من خلال هذا الموضوع إلقاء الضوء على الأهمية التي يتجلبها إستعمال وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات البنكية .

كلمات مفتاح: وسائل الدفع الإلكترونية، الخدمات المصرفية، البنوك الجزائرية

المقدمة:

أصبحت أهمية البنك في الحياة الاقتصادية للفرد، ضرورة مرتبطة بنوعية الخدمات البنكية، بجودتها ورفاهية استعمالها، من خلال العمليات المتعددة التي يطلبها يوميا الفرد من شبائيك البنك كعمليات الدفع، التحويل، السحب والتحويل. كل هذه العمليات تسمى في الاقتصاد البنكي بعمليات نظام الدفع البنكي، فجل الباحثين في ميدان الاقتصاد البنكي يجمعون أن الخدمات التي أصبح يهتم بها الجمهور لدى البنوك هي خدمات نظام الدفع البنكي، بحيث أصبح هذا اهتمام متزايدا يوما بعد يوم، للأسباب تعود إلى زيادة تعقد النشاط الاقتصادي بين الأفراد.

و نظرا لهذا التحدي الذي يواجهه الجهاز المصرفي لأي دولة باعتبارها قطاع حساس داخل أي اقتصاد ويتواجهه في مركز النشاطات الاقتصادية المتمثلة أساسا في الوساطة المالية بين صاحب العجز المالي وصاحب الفائض المالي. أضحت ضرورة اللجوء إلى خدمات مالية حديثة أحد ملامح النهضة الاقتصادية التي حققتها المجتمعات البشرية عبر تطورها، و إذا كان التطور مرتبط ارتباطا وثيقا بحدوث طفرة في معدلات التقدم في مجال معين، فإن خير مثال على ذلك، الطفرة التي حدثت في مجال التجارة الإلكترونية و بالخصوص بما هو متعلق بوسائل الدفع و السداد التي ظهرت مع بدايات التحول إلى عصر المعلومات و المعرفة التي فحرت الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات و الاتصالات . فأصبحت النشاطات البنكية مرتبطة بتوفير نظم وتطبيقات جديدة تحقق الاستفادة القصوى مما أتاحتها هذه التكنولوجيا الحديثة وعليه أي تأخر في هذا المجال قد يعرض الاقتصاد للشلل، وهذا ما هو حاصل في الاقتصاد الجزائري.

ولحسن الحظ أدركت البنوك الجزائرية حتمية تحسين خدماتها لاسيما وسائل الدفع التي لا تحتل في الاقتصاد الجزائري المكانة والأهمية التي تتسم بها لدى الدول المتقدمة، لذلك فأمام النظام المصرفي الجزائري الكثير من الأعمال والخطوات الواجب إتباعها لإعادة الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية أولا، وإدخال ثقافة وسائل الدفع الإلكترونية ثانيا حتى تتخلص من الطابع النقدي الذي يميز هذا المجتمع.

في ضوء ما تقدم فإن الحاجة إلى تطوير و عصنة الأساليب الدفع الإلكترونية من طرف البنوك الجزائرية أضحت ضرورة قصد تحسين الخدمات البنكية الموجهة للمعاملين و مواكبة التغيرات التي يشهدها الاقتصاد العالمي. و من هذا المنطلق يمكن طرح السؤال التالي : إلى أي مدى يمكن أن تساعد وسائل الدفع الإلكترونية للبنوك الجزائرية في تحسين أداء الخدمات البنكية الموجهة للمعاملين؟ للإجابة على هذا التساؤل فإننا سنعالج الموضوع من خلال التطرق أولا إلى أهم أدوات الدفع الإلكترونية ثم نعطي نظرة على أهم التطورات التي عرفها نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر وفي الأخيرة نبرز أهمية عصنة وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات البنوك الجزائرية.

1- أدوات الدفع الإلكترونية:

تعددت أوجه الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تضطلع بها المصارف حتى أصبحت تضم كل العمليات و الأنشطة التي يتم تنفيذها أو الترويج لها بالوسائل الإلكترونية، فمنها ما يتعلق بخدمات الصرف الذاتي، و بطاقات الإئتمان المصرفي وهو ما أصبح يطلق عليه حالياً النقود الإلكترونية تمييزا لها عن النقود الورقية. و يمكن تلخيص أدوات الدفع الإلكترونية في مايلي:

1-1 آلات الصرف الذاتي : بدأ استخدام آلات الصرف الذاتي عام 1967 بأحد فروع بنك باركلز بالمملكة المتحدة حيث كانت تسمح فقط بخدمة السحب النقدي، وعقب النجاح الذي حققته تلك الآلات تم البدء في التطبيق في الولايات المتحدة

الأمريكية بواسطة بنك فيرست نا شيونال، ثم إنتشر تطبيقها لتشمل مختلف أنحاء العالم، هذا ويعتمد مفهوم هذه الآلات على وجود إتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك وآلة الصرف بحيث يمكن إستقبال بيانات العميل (رقم التعريف الخاص بالعميل، رقم حسابه، رمز الخدمة) بمجرد قيام العميل بإدخال البطاقة في الآلة لتقوم الآلة بعد ذلك بإعطاء إستجابات فورية تتمثل في الخدمات المصرفية المطلوبة كالسحب النقدي، الإيداع النقدي، إيداع الشيكات، كشف الحساب، بيان الأرصدة) كما أضيفت إليها مؤخرًا العديد من الخدمات الأخرى المتطورة مثل، تحويل الأموال إلكترونيًا، وإتمام هذه الأعمال يزيد العميل برقم سري للدخول به على الآلة، ثم تستجيب الآلة للطلب إذا استخدمت حسب التعليمات بشكل صحيح وفي حالة تكرار الخطأ في إدخال الرقم السري أكثر من مرة أو طلب حركة غير مصرح بها لحامل البطاقة فإنه عادة ما تقوم الآلة بإبتلاع البطاقة¹.

1-2 البنوك المنزلية : وهي عبارة عن إستخدام الحاسب الآلي الشخصي للعميل وربطه مع نظام الحاسب الآلي بالبنك والذي أصبح يعرف فيما بعد بإسم البنوك المنزلية وهو يعتمد على فكرة تحويل البيانات من حاسب العميل إلى حاسب البنك والعكس وذلك من إشارات رقمية إلى موجات أو إشارات ضوئية (تناظرية) بواسطة أجهزة التحويل الخاصة لتمر عبر وسائط إتصال متعددة إلى الحاسب الشخصي بمنزل بالحاسب ومن أمثلة وسائل الإتصال المستخدمة، الأسلاك المحورية، العملاء والموجات الهوائية والأقمار الإصطناعية والخطوط الهاتفية و إستنادًا إلى ذلك يعمل الحاسب الشخصي للعميل كمحطة طرفية لإستقبال الخدمات المصرفية المتمثلة في عرض أرصدة العملاء، طباعة كشوف الحساب، بيان بالشيكات المحصلة، كما يمكن في المقابل إرسال التعليمات الصادرة من العميل للبنك مثل تجديد الودائع، وربط وودائع جديدة، كسر الوديعة، التحويل من حساب إلى آخر، طلب دفتر شيكات، حيث يحصل العميل على المعلومات بواسطة شاشة المعلومات التي تقوم بإرسال تعليماته إلى حاسوب المصرف للإطلاع على حساباته أو التحويل أو دفع الفوائد².

1-3 الوحدات الطرفية عند نقاط البيع : وهي عبارة عن حاسبات آلية موجودة في المحلات والأسواق والمتاجر الكبرى والتي تكون على إتصال مباشر بالحاسب الآلي للبنك، حيث تجرى عمليات التحويل وإعادة التحويل عبر شبكة و قنوات الإتصال المختلفة، ومن خلال هذه الوحدات الطرفية يمكن إدخال قيمة مشتريات العميل لتخصم من رصيد حسابه مباشرة في البنك وإضافة القيمة إلى حساب المتجر في نفس البنك .

1-4 بطاقة الائتمان المصرفية : وهي بطاقات بلاستيكية تمنحها البنوك ل عملائها ويتم إستخدامها من قبل عملاء البنك لأغراض الشراء ثم التسديد لاحقًا، مع السماح له بتأجيل سداد الرصيد المدين لفترة معينة مقابل فائدة، وقد كان ولادة هذه البطاقات إستجابة طبيعية لطلبات المستهلكين المتنامية للإستفادة من نظم المدفوعات المتقدمة التي تؤمن لهم السرعة وسهولة الإستعمال والحماية لأموالهم، بالإضافة إلى تمكينهم من الدخول إلى نظم المعلومات المالية اللازمة لهم، حيث يتم إنجاز الخدمات المذكورة عبر عدة وسائل أهمها شبكات عامة ذات أقفال أمثل أو شبكات هيكلية والتي تستعمل أدوات إلكترونية متاحة للمستهلك مثل الحواسيب الشخصية، والهواتف والتلفاز التفاعلي، المستندة للشاشات وأجهزة الإتصال الشخصية المماثلة للأخرى ومن أشهر أنواع البطاقات ولهذه البطاقات و المستخدمة في هذا الخصوص كل من *Viisa Card* و *Mastter card*.

1-5 البنوك التليفونية : يتم إجراء العمليات من خلال تشغيل مراكز الإتصالات وخدمة العملاء بواسطة التليفون وهي تمكن العميل من الإستعلام عن أرصده، بإستخدام رقم سري خاص أو حركات حسابه الدائن وكذلك الخصم من حسابه³.

2- إستعمال وسائل الدفع الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الإلكترونية في العالم و توسع نطاق إستخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن إلا أن الجزائر بقيت في منأى عن هذه المستجدات رغم ان العديد من الدول العربية قد قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال . و ما نستطيع أن نتحدث عنه هو بطاقات السحب و تفعيل بعض الآليات الأخرى :

1-2 بطاقة السحب : تم إنشاء بطاقة السحب الخاصة بكل مصرف، فقد أنشأت شركة ما بين المصارف الثمانية و هي: البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري هذه المصارف أنشأت في سنة 1995 هذه الشركة و هي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار جزائري و ذلك من اجل :

- تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري.

- تطوير و تسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف.

- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود.

- وضع الموزعات الآلية في المصارف و التي تشرف عليها الشركة.

و تقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دولياً و طبع الإشارة السرية، و تنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرمه المصرف مع شركة SATIM¹ الذي يحدد إلتزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال و إجراءات التسليم بالإضافة إلى عملية الربط بين الموزعات الآلية ومصالح SATIM بواسطة شبكة إتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية او محولة بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات ما بين المصارف.

2-2 الشبكة النقدية ما بين المصارف :² في سنة 1996 أعدت شركة SATIM مشروعاً لإيجاد حل للنقد بين المصارف، و أول مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ في العمل سنة 1997 تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف في الجزائر، هذه الشبكة لا تغطي إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الألي محلياً و بالتالي يمكن للمصارف الوطنية و الأجنبية الخاصة و العامة أن يقدموا إلى كل زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي . كما تعمل SATIM على ضمان حسن سير عملية السحب و تكامل الموزعات الآلية مع عدد من المصارف، هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين، وإجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين المصارف هذا بالإضافة إلى تأمين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين و المؤسسة المسؤولة عن المقاصة، كذلك تعمل هذه الشركة على مراقبة البطاقات المزورة و كشف كل التلاعبات.

2-3 مركز معالجة النقدية ما بين المصارف : تشرف شركة SATIM على مركز المعالجة النقدية بين المصارف و تعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة لوظيفة السحب، حيث يتولى هذا المركز ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية و مركز للإعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة .

فعملية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب، و في حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعيا لكل زبون، كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية، كما أن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، بعد ذلك و على الساعة الصفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم و تنظمها حسب كل مصرف موجود في الشبكة بين المركز و جميع المصارف المشاركة و تسجل العمليات لدى جميع المصارف و يتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات المصارف .

و لهذا يمكن القول أن عملية السحب تتم في أسلوب نصف مباشر فتوجد شبكة بين المصارف و شركة SATIM و هذا ما يخلق نوعا من المخاطر، إضافة إلى إحجام الناس على التعامل بهذه الوسائل مما يجعل الإقبال عليها ضعيفا لأسباب عديدة منها كثرة الأعطاب و الأخطاء، و الميول للحرية و الإحجام عن إظهار أية معلومات أمام الناس، إضافة إلى التوزيع غير الجيد للموزعات الآلية⁴ .

نظرا لطابع التقليدي الذي تميزت بها وسائل الدفع الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري و عدم تناسبها مع الواقع العالمي الجديد، حرصت الجزائر على مواكبة الأحداث و التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي خاصة في مجال الصيرفة الإلكترونية حيث شرعت في تقديم و تبني بعض وسائل الدفع الحديثة المتمثلة في إصدار بطاقات الإئتمان الإلكترونية.

2-4 إصدار البطاقات الائتمانية : إن هدف اعتماد بطاقة مصرفية في الجزائر هو توحيد التقنيات المكونة للجهاز و لذلك فإن الطريقة المثلى للدفع هي تلك التي تتميز بالبساطة في الإستعمال و نموذج موحد لإستعمالها (خط + الدفع + الإلكتروني) و وسيلة دفع مؤمنة بالنسبة للحامل (بطاقة ذكية) و بها جهاز مقاصة إلكترونية يتميز بالسرعة ، فضلا عن تزويد موزعات و معدات ضرورية لمركز المعالجة بأجهزة طرفية ، بالإضافة إلى تكوين لجنة من المصارف تمثل كل المشاركين لتحديد و وضع دليل للدفع الإلكتروني و قواعد التعامل بين التجار و العاملين و معالجة قضايا عدم التسديد و النزاعات المختلفة ، و بعد هذه التهيئة الواسعة و رسم الهدف المنشود تقوم شركة SATIM بالإشراف على العملية التقنية و ذلك بإدماج الهياكل الموجودة حاليا في الشبكة النقدية بين المصارف على ضمان المبادلات مع جهاز الموزع server و جهاز المعلومات لمختلف المصارف.

ثم تقوم شركة SATIM بعد هذه المرحلة مع جميع المصارف المنخرطة إلى انضمام شبكات الدفع الدولية بإصدار بطاقة دفع master card أو visa القابلة للإستعمال على المستوى الوطني و الدولي لعمليتي السحب أو الدفع.

و لقد تم إصدار أول بطاقة إئتمانية و هي بطاقة الدفع الإلكترونية العالمية " سي - بي أي - فيزا - غولد " التي ترخصها هيئة عالمية " فيزا " حيث عن طريق هذه البطاقة يتمكن صاحبها من شراء السلعة التي يرغبها عبر الأنترنت في أي مكان في العالم و تحويل الأموال إلى البائع عن طريق إرسال المعلومات البنكية عبر البريد الإلكتروني بشكل مشفر لضمان عدم قراءتها في حالة إعتراضها غير أن ما يعيق هذه العملية في الجزائر هو بطء إجراءات تحويل الأموال عبر البنوك، فحسب مستثمر سعودي فإن تحويل الأموال من وكالة بنكية في بسكرة إلى وكالة أخرى بالعاصمة تابعة لنفس البنك يتطلب 10 أيام كاملة .ناهيك عند تحويل الأموال إلى مصرف آخر خارج البلاد فهذا يتطلب وقتا أطول قد يتجاوز الشهرين⁵ .

و علي رغم من هذه التطورات الختشممة في النظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر تبقى النقود العادية الأكثر إستعمالا في المعاملات بين الجزائريين لإنعدام الثقة في الوسائل الأخرى و يدل هذا على أن النظام المصرفي الجزائري مازال متأخرا كثيرا في هذا الميدان.

3- أهمية تعميم إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر :

إن تبني نظام يعمل علي تعميم إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر سيؤدي إلى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على الإقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي الجزائري خصوصا.

• على المستوى الإقتصادي : إن تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر ستعطي دفع للإقتصاد الوطني بحيث إنها

تسمح ب:

- تحسين أداء المؤسسات الإقتصادية : تعمل الصيرفة الإلكترونية على زيادة تحسين الإدارة و إقتصاد الوقت و التكلفة و الإستفادة من خدمات بجودة عالية و بتكلفة و جهد أقل .

- محاربة الإقتصاد الموازي : لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية ، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار الذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الإقتصاد الموازي (غير الرسمي) و تفشي ثقافة الإكتناز كلها عوامل ساعدت على إرتفاع السوق الموازية ، وهذا الأمر أصبح يهدد الإقتصاد الوطني الذي مازال هشا، و بالتالي فإن إعتتماد الصيرفة الإلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية و بالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الإقتصاد غير الرسمي و السوق الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك .

- إيجاد و تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر : إن أساس ظهور و تطور التجارة الإلكترونية يعود في الأصل إلى مدى إنتشار إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية و فعالية الصيرفة الإلكترونية، و لا أحد تخفى عليه أهمية التجارة الإلكترونية و بالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة و وسائل الدفع الإلكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة .

- إعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر: لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية أمرا لا بد منه في ظل إنفتاح الجزائر على الإقتصاد العالمي و تشجيعها للإستثمارات الأجنبية و تزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية ،و هذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للإنتلاق أحد دعائمها هي الصيرفة الإلكترونية .

- بناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر : إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يكون القاعدة نحو الإنتلاق في مشاريع رقمية أخرى ، تنقل الإقتصاد الوطني نحو إقتصاد رقمي .

• على مستوى النظام المصرفي الجزائري : إن إعتتماد علي وسائل الدفع الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى، و هي تمنح عدة إمتيازات مثل :

- التحكم في نشاط السوق، والقضاء على الأسواق الموازية التي تتعامل بالسيولة النقدية.

- وسائل الدفع الإلكترونية تسمح بتطوير الخدمات البنكية المعروضة على الزبائن بحيث تسهل من عملية الدفع والسحب.

- التحكم في السيولة النقدية من طرف البنوك، مع التخفيف الضغط عليها من طرف الجمهور.
 - تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة و الضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.
 - تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات و إنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة و التواجد على الأنترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن و تقديم خدمات جيدة و متنوعة و بتكلفة أقل، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها المصرفية، فضلاً عن التعاملات بين المصارف و المبادلات الإلكترونية .
 - إن إستخدام الانترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال التعريف بهذه المصارف و ترويج لخدماتها و الإعلام بالنشرة و تطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين و سائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.
 - تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية و إقامة أنظمة دفع إلكتروني تساهم في تطور أدائها و ترقيتها .
 - مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية و هي تستعد للإندماج في الإقتصاد العالمي و تبحث عن جلب الإستثمار الأجنبي⁶.
- رغم كل هذه المميزات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية ، إلا أنه يجب علينا عدم إغفال حجم المخاطر التي تتولد عن هذا النوع من الخدمات إذا تم إعماده بشكل متسرع و غير واعى .

4- مخاطر وتحديات العمليات المصرفية الإلكترونية:

في إطار تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية وما يرافقها من تغييرات في بيئة الأعمال نشأت العديد من المخاطر مقارنة بالمخاطر المرتبطة بالعمل المصرفي التقليدي، إن تلك المخاطر قد تزداد أو تقل في ضوء ما يتوفر من إمكانيات حول سرعة إكتشافها و السيطرة عليها وتطرح هذه المتغيرات أمام المؤسسات المالية مشكلات تتمثل في كيفية التعرف على المخاطر وإدارتها، لذلك فإن عرض المخاطر يعد أمراً ضرورياً لتحليلها والوقوف على أبعادها كما يلي:

4-1 مخاطر خرق أنظمة الأمان والحماية: لشبكة تتميز عمليات الدفع الإلكترونية بإمكانية إختراقها من قبل القرصنة المعلومات، إلا أن التطوير يقدم كل يوم حلولاً للسيطرة على مثل تلك المخاطر بدءاً من إلى برامج مؤمنة إلى الرقم الشخصي إستعمال كلمة السر إلى حوائط نارية.

4-2 مخاطر التشغيل: تنشأ هذه المخاطر نتيجة عدم توفر وسائل التأمين الكافية للنظم أو عدم تصميمها أو إنجازها أو نتيجة خطأ معلومات، أو خطأ في تشغيل البرمجيات، ويمكن أن تتمثل في الآتي:

- عدم التأمين الكافي للنظم: وهي تتعلق بعدم توفر وسائل الأمن الكافية لنظم حسابات المصرف مما يتيح إمكانية حيث يتم اختراقها من قبل أشخاص غير مرخص لهم بذلك التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء وإستغلالها سواء أكان ذلك من خارج البنك أو من العاملين فيه.
- عدم ملاءمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة: وهي تنشأ بسبب عدم كفاءة النظم أو إخفاقها (بطء الأداء على سبيل المثال) لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل المشكلات وصيانة النظم خاصة إذا ما تم الإعتماد على مصادر من خارج البنك لتتقدم الدعم الفني بشأن البنية التحتية اللازمة، أو نتيجة عدم كفاية البرمجيات أو الموظفين القائمين على تلك الأعمال.
- إساءة الاستخدام من قبل العملاء: ويحدث ذلك بسبب عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية الواجب القيام بها أو السماح لعناصر غير مرخصة بالدخول على الشبكة أو القيام بعمليات غسيل أموال باستخدام معلومات العملاء الشخصية. لقد كانت الزيادة في صناعة الخدمات المالية الإلكترونية والتسابق بين المؤسسات المصرفية في هذا المجال أثرا كبيرا على زيادة المخاطر، لذلك ظهرت العديد من القضايا التي أثرت على حجم ونوعية التحديات والمخاطر المصرفية التي ترتبط بتحقيق الآتي:
- مدى توفر الإدارة المصرفية والموظفين ذوي الخبرة اللازمة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والعمليات المصرفية الإلكترونية.
- وجود معايير قياسية تتعلق بإمكانية تلافي عمليات الإحتيال المالي والتحقق و التثبت من هوية العميل في بيئة الشبكات المفتوحة.
- مدى ملاءمة البنى التحتية التشريعية لأعمال المصرفية الإلكترونية التي تتناسب مع مستلزمات البيئة التكنولوجية الجديدة.
- لمدى وجود إستقرار إقتصادي ومناخ إستثماري وضرائبي ومالي جاذب وملائم.
- مدى وجود إستراتيجية شاملة لأمن المعلومات لنظام المصرف وعمله والنظم المرتبطة بهما.
- مدى وجود حماية للبرمجيات وقاعدة البيانات التي يعتمد عليها المصرف في تشفير عملياته وخدماته الإلكترونية.
- مدى قيام السلطة النقدية بدورها في مراقبة أنشطة البنوك المتصلة بالصرافة الإلكترونية، خصوصا أنظمة الحماية والسرية، بهدف المحافظة على أداء الجهاز المصرفي.
- مدى قيام السلطة النقدية بتوفير البنية التشريعية والرقابية فيما يتعلق بالمحافظة على السرية المصرفية وسن القوانين الجديدة إذا لزم الأمر.
- إمكانية الربط بين إرتفاع رأس المال ومقدرة البنك على التوسع في الصيرفة الإلكترونية⁷.

الخاتمة:

تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية عن تلك الخدمات المصرفية التقليدية أو المنظورة التي تقدم بطريقة الكترونية عبر شبكة الانترنت، أو الخدمات عبر الخط، وتتواجد في العديد من المجالات، كما أن لها أهداف وأهمية بالغة، كالاقتصاد في الوقت والتكاليف، وهي وسيلة لإتاحة طلبات العملاء وكذا دعم التجارة الإلكترونية والاقتصاد الوطني. وفي ظل هذه التغيرات المستجدة،

ينبغي على البنوك الجزائرية الاستعداد لتطبيق ثقافة مصرفية تأخذ بعين الاعتبار التغيرات المستمرة في أوضاع السوق المصرفية من خلال مجموعة من الإجراءات والتوصيات. كما أن خلق كيان مصرفي قادر على المنافسة في ظل العولمة المالية والمصرفية لا يكون إلا بتبني استراتيجيات مدروسة و مناسبة، وتأخذ بعين الاعتبار التكنولوجيات الحديثة في الإدارة والتسيير.

فمن خلال ما توصلنا إليه في هذا الموضوع، يمكن القول بأن الجزائر بدأت تتبع الخطوات الصحيحة نحو تطوير وتحديث وسائل الدفع الإلكتروني، لكن الأمر لن ينته هنا بل عليها القيام بمزيد من الدراسات في هذا المجال آخذة بعين الاعتبار تجربة الدول المجاورة وحتى الدول المتقدمة من أجل تجنب المشاكل التي تتخبط فيها، كما يجب عدم التوقف عند البطاقات فحسب لنقول أن هذا النظام يطبق وسائل دفع إلكترونية بل لا بد من حوض تجربة الوسائل الأخرى كالنقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية وغيرها نظرا لأهميتها خاصة في عالم التجارة الإلكترونية، مما سيساعد الجزائر على ممارسة التجارة الإلكترونية، عندما تبدأ في الاهتمام بهذا النوع من التجارة العالمية.

الهوامش:

¹ طوبيا، بيار أميل : " بطاقة الاعتماد والعلاقات التعاقدية المنبثقة عنها، دراسة تحليلية مقارنة". منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2000، ص21.

² طريبه، جوزيف : " الصيرفة الإلكترونية، تطبيق التكنولوجيا للصمود والنجاح في الاقتصاد الجديد". إتحاد المصارف العربية، العدد 244 ، المجلد 21 ، أبريل 2001، ص11.

³ منصور علي محمد : " بطاقات الائتمان وتطبيقاتها المصرفية : البنك الإسلامي الأردني - دراسة تطبيقية ". رسالة ماجستير ، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية . جامعة اليرموك، 1998، ص32.

⁴ بوعافية رشيد : " الصيرفة الإلكترونية و النظام المصرفي الجزائري". مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، البلدة 2005، ص45.

⁵ مصطفى دالع : " واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر". مقالة نشرت بموقع www.ialamtic.com

⁶ فريد النجار، وليد دياب ، تامر النجار: " التجارة و الأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة". الدار الجامعية بالإسكندرية، 2006، ص86.

⁷ محمد نوري، عبد الفتاح زهير : " الصيرفة الإلكترونية " دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص67.