

# التسويق المصرفي الإلكتروني



## المهام الرئيسية والأهداف الرئيسية

- يغطي هذا الكتاب جوانب تنظيم التسويق المصرفي الإلكتروني كنهج مبتكر لتنظيم الأعمال المصرفية في الظروف الحديثة.
  - يوضح الجوانب الرئيسية لتطوير وتشكيل البنوك كمؤسسات مالية.
  - يوضح مفاهيم الخدمات المصرفية الإلكترونية الرئيسية وسبل تطويرها، مما يوفر إمكانية مناقشة أنواعها ووظائفها الأساسية.
  - يوضح الاستراتيجيات الرئيسية للتسويق المصرفي وأنظمة الدفع الإلكترونية الرئيسية والتحويلات المالية.
  - يوضح الاتجاهات المعلنة في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في العالم، ويسلط الضوء على المزايا والعيوب
- يمكن تطبيق الجوانب العلمية والمنهجية التي تم الحصول عليها عملياً على النحو التالي:**
- أدوات لمناقشة الخدمات المصرفية الإلكترونية الرئيسية وتنفيذها في التسويق
  - تحليل وتقييم واختيار الأدوات المبتكرة لتطوير استراتيجية المنظمة في مجال التسويق المصرفي الإلكتروني.

الفصل الأول: الأنظمة المصرفية وأنواع المصارف.

الفصل الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الفصل الثالث: أسواق الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الفصل الرابع : جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الفصل الخامس: الأنظمة المصرفية الإلكترونية ووسائلها.

الفصل السادس: النقود الإلكترونية والافتراضية وطرق الدفع بها.

الفصل السابع: أنظمة المقاصة والدفع الإلكترونية.

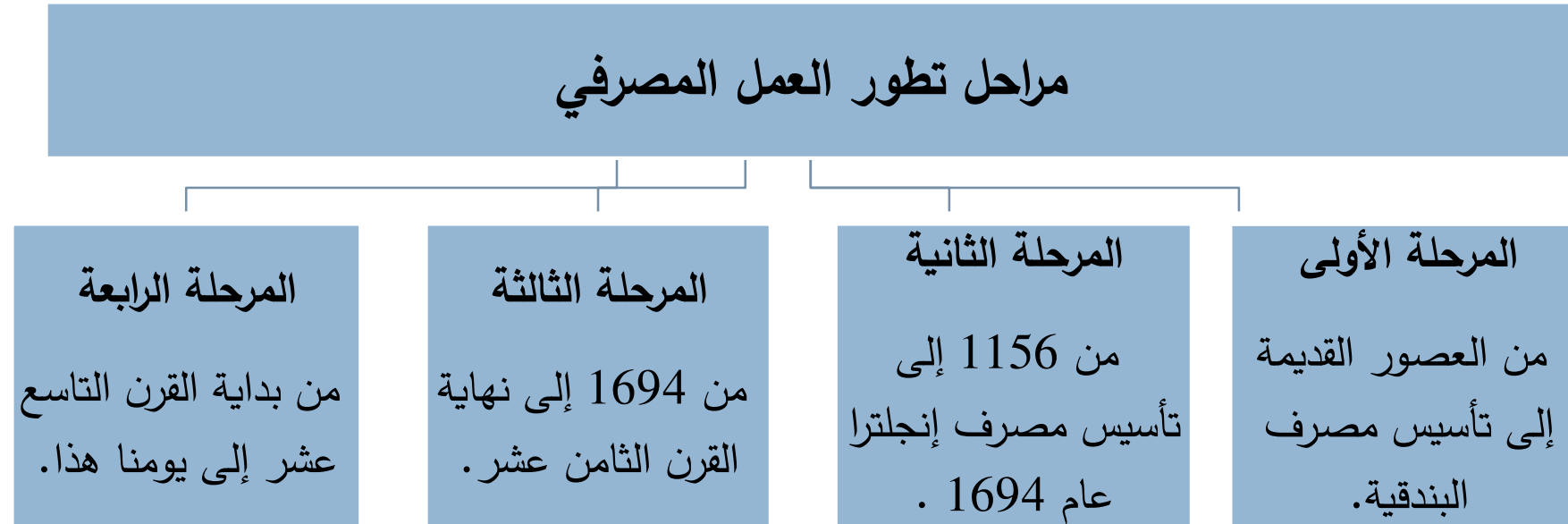
الفصل الثامن: تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

الفصل التاسع: الاتجاهات الحديثة في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

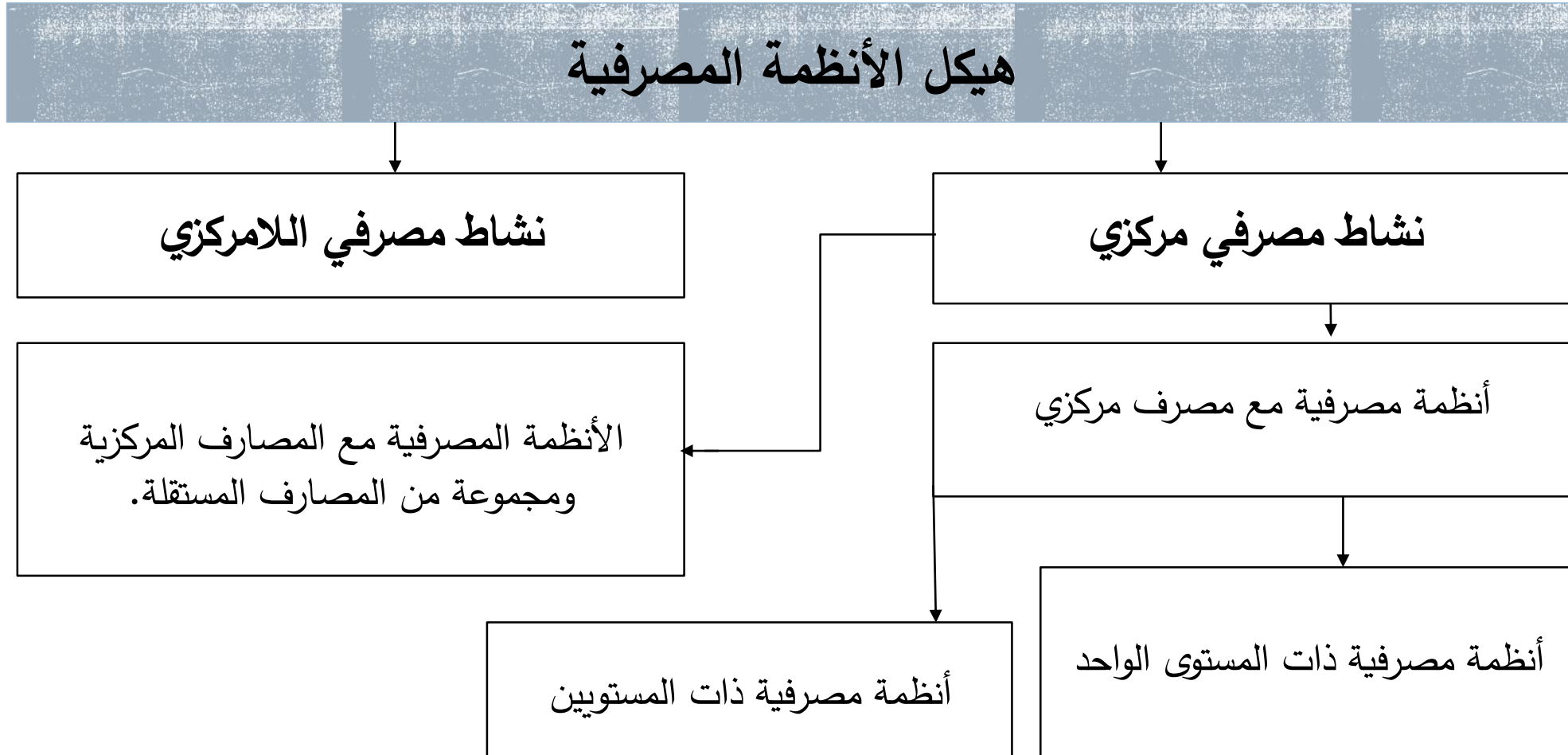
الفصل العاشر: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأردن.

# الأنظمة المصرفية وأنواع المصارف

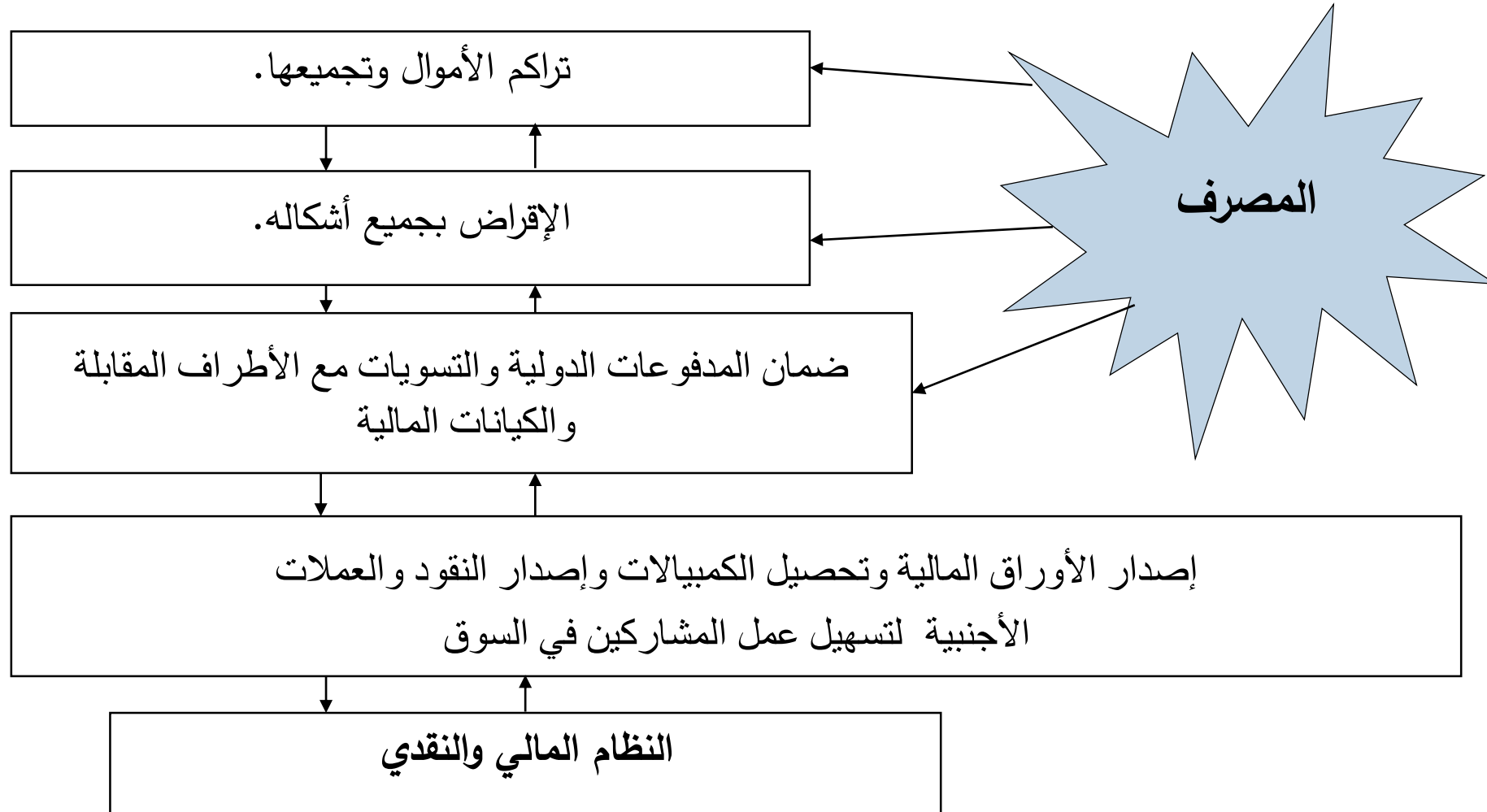
## مراحل تطور العمل المصرفي



## هيكل الأنظمة المصرفية في العالم



## عناصر النظام المصرفي وعلاقته بالنظام المالي



## خصائص المصارف كوسطاء ماليين

المهام	الموضوع
تصدر المصارف السندات الخاصة بها، وتودع الأموال التي يتم جمعها على هذا الأساس، نيابة عنهم في سندات صادرة عن جهات إصدار أخرى.	تبادل الديون
تحدد المصارف التزاماتها الخاصة على أساس الودائع عالية السيولة والودائع الثابتة، وذلك بصفقتها وسيطاً مالياً وتتحمل المصارف التزامات غير مشروطة بمبلغ ثابت من الديون للكيانات القانونية والأفراد.	الأمن المالي
تشكل المصارف موارد الائتمان بشكل أساسي عن طريق الأموال المقترضة، مما يجعلها معتمدة على عوامل خارجية وداخلية ويتطلب نظاماً خاصاً لمراقبة الأنشطة المصرفية من قبل المصرف المركزي والسلطات الأخرى.	الوساطة المالية
للمصارف الحق في فتح حسابات التسوية والحسابات الجارية وحسابات العملات الأجنبية والاحتفاظ بها في وسائل الدفع غير النقدية وعلى هذا الأساس يضمن عمل نظام الدفع.	ضمان الدفع

# الوظائف المالية للمصارف

## وظائف المصارف

توفر الأموال المركزة في المصرف لأصحابها دخلاً معيناً من الفوائد من ناحية وتكون بمثابة مصدر لتمويل المعاملات الائتمانية من ناحية أخرى، بمساعدة المؤسسات المالية، يتم تحويل الأموال، الحرة إلى رأس مال تستخدمه المصارف للإقراض.

يقوم المصرف بإزالة المشكلات باعتباره وسيطاً مالياً من خلال معاملات الإيداع والإقراض، ويقوم بإعادة توزيع الأموال بين المشاركين في العلاقات الاقتصادية ويتم توجيه الأموال الحرة إلى حيث توجد حاجة إليها وحيث يمكنها تحقيق فوائد اقتصادية، كما يقوم المصرف بالتحقق من مخاطر الائتمان.

تقدم المصارف لعملائها طرق دفع مختلفة، مثل الخصم المباشر والتحصيل النقدي وخطابات الاعتماد والشيكات والكمبيالات والبطاقات المصرفية وغير ذلك. وفي السنوات الأخيرة، تم تطوير المدفوعات الإلكترونية غير النقدية بشكل نشط للمؤسسات المالية المسؤولة عن التنفيذ، في الوقت المناسب لإعطاء تعليمات لعملائها لتسديد المدفوعات.

عند تقديم القروض، تقوم المصارف بإنشاء ما يسمى بأموال الائتمان، التي ليس لها شكل مادي ولكنها موجودة ببساطة كحجز في حساب مصرفي، عندما يتم تقديم القروض، فإن المبلغ الإجمالي للأموال غير النقدية المتداولة يزداد، وعلى العكس من ذلك، عندما يقوم العميل بسداد الاستثمار المالي ينخفض المعروض النقدي.

جذب وإيداع الأموال الحرة

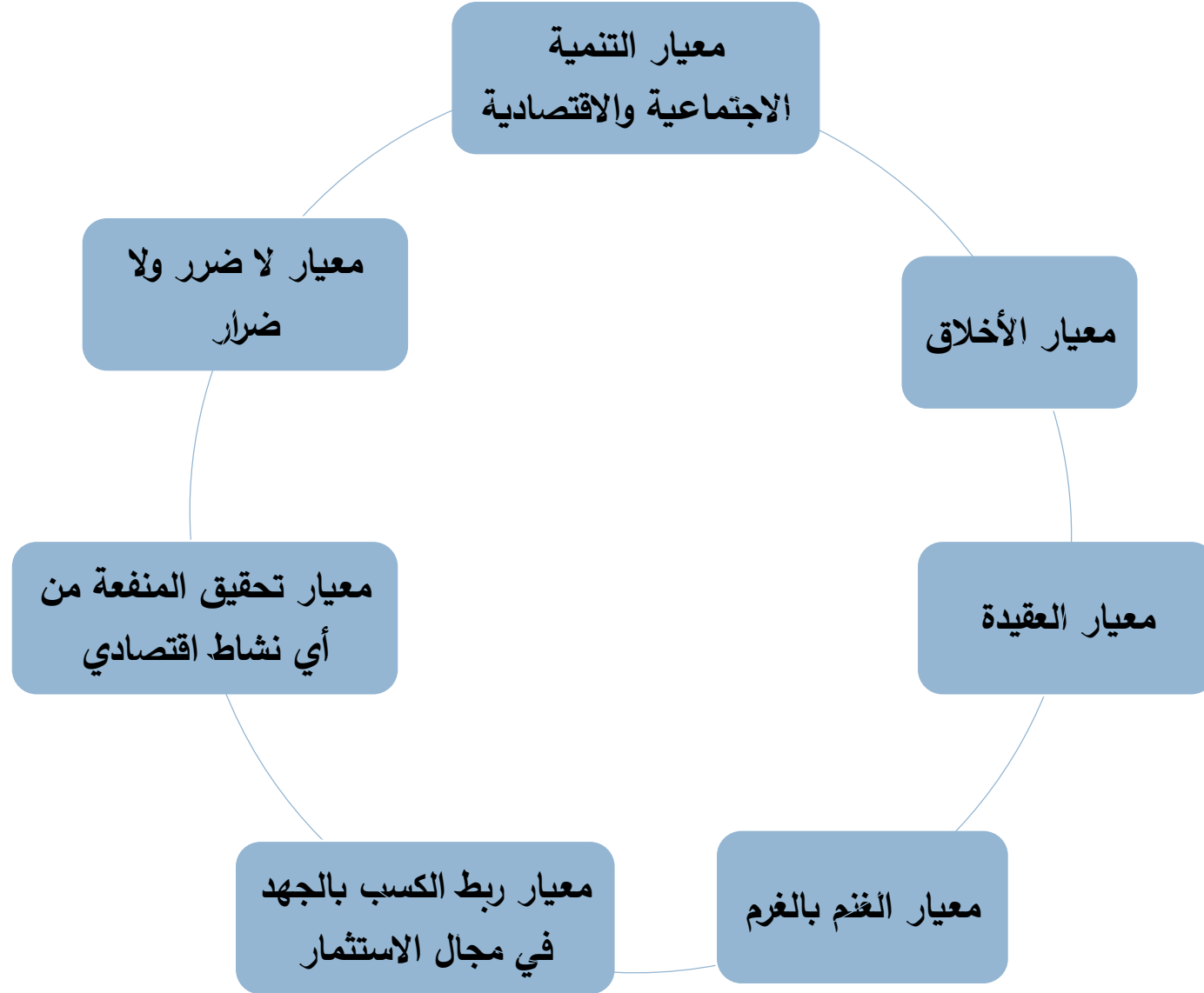
وساطة الإقراض

الوساطة في التسويات والمدفوعات

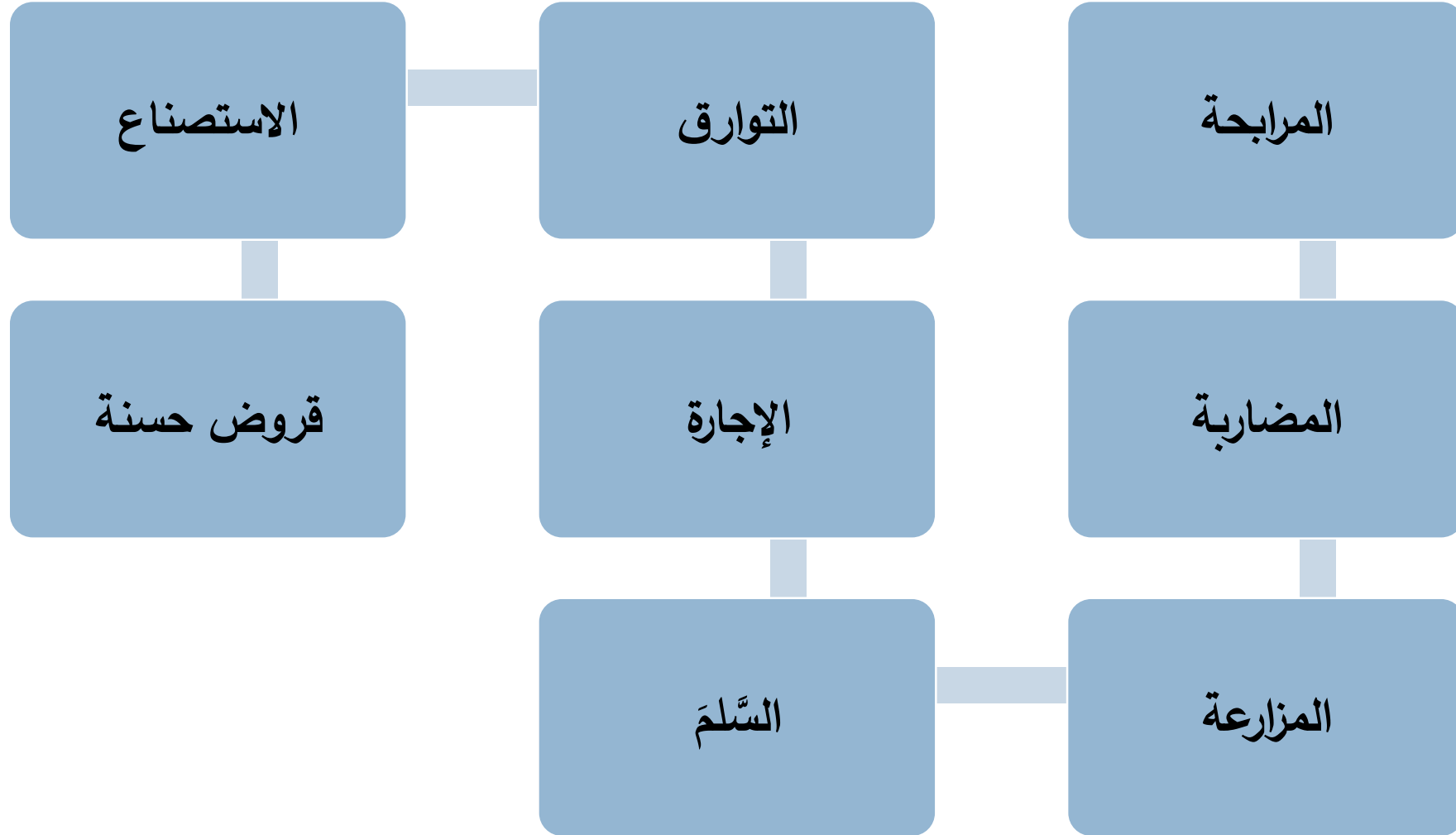
الائتمان المصرفي



## معايير الاستثمار في الإسلام:

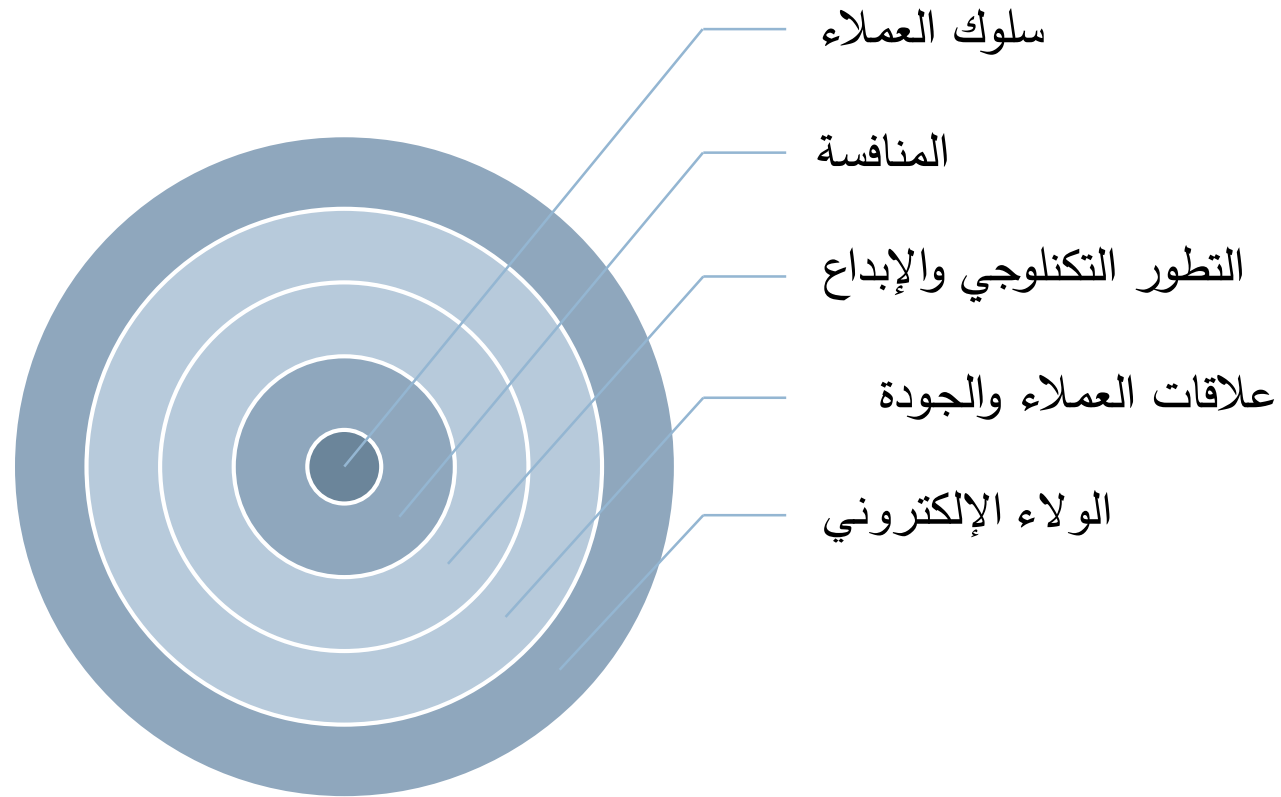


## مجالات الاستثمار في الإسلام (التمويل الإسلامي)



## 2. الخدمات المصرفية الإلكترونية

### العوامل المؤثرة في العمل المصرفي الإلكتروني



## أبعاد الخدمة

- تقديم الخدمة: الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة.
- تجربة المستخدم: تجربة المستخدم المباشرة للخدمة.
- نتائج الخدمة: فوائد ونتائج الخدمة للمستخدم.
- القيمة: الفائدة التي يراها المستخدم مرتبطة بالخدمة مقابل تكلفة الخدمة.

الخدمات المصرفية الإلكترونية هي عملية تقديم وتوصيل الخدمات التي تمكن العملاء من الوصول إلى الحسابات وإجراء المعاملات المختلفة والخدمات الأخرى دون الحاجة إلى الذهاب إلى البنك، حيث تعتمد على تكنولوجيا المعلومات.

## مراحل استخدام التكنولوجيا في الخدمات المصرفية الإلكترونية

- مرحلة الدخول.
- مرحلة الوعي التكنولوجي.
- مرحلة دخول الاتصالات وتقديم خدمة العملاء بشكل فوري.
- مرحلة التحكم ومراقبة التكاليف.
- اعتماد التكنولوجيا لاحتياجات القطاع المصرفي.
- مرحلة اعتبار التكنولوجيا ضمن أنشطة المصارف.

## مزايا وعيوب استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

عيوب الاستخدام	مزايا الاستخدام	أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية
نقص الإمكانيات والإزعاج في الاستخدام وعدم القدرة على تحويل المستندات إلى المصرف.	سهولة الحركة وسرعة انخفاض تكاليف العمليات.	الخدمات المصرفية عبر الهاتف.
باهظ الثمن ويتطلب تثبيت برامج ذات حركة مرور منخفضة.	مستوى عالٍ من الأمان والقدرة على تبادل المستندات.	الكمبيوتر المصرفي المصرف - العميل.
ارتفاع تكاليف الإنتاج والتنفيذ وانخفاض مستوى السرية.	سهولة كبيرة في التواصل المباشر، لأنه يجمع كافة مميزات الخدمات المصرفية الإلكترونية.	الخدمات المصرفية عبر الفيديو.
حماية غير كافية للقنوات من القرصنة غير المصرح بها والحاجة إلى جهاز كمبيوتر وخط هاتف في الوقت نفسه.	سهولة الحركة والتكاليف المنخفضة والراحة والقدرة على تبادل المستندات وخيارات واسعة ومتنوعة للمعلومات.	الخدمات المصرفية الإلكترونية.

## أنواع الأنشطة المصرفية الأساسية والإضافية

الرقم	الأساسية	الإضافية
1.	الودائع النقدية: القروض والعملات والأسهم	أنشطة جمع الأموال: الودائع والقروض بين المصارف وإصدار الأوراق المالية.
2.	فتح الحسابات المصرفية: والاحتفاظ بها باستخدام الإنترنت كأداة لتنفيذ هذه العملية.	تحويل الأموال التي تم جذبها نيابة عنها وعلى نفقتها الخاصة مستخدماً الإنترنت كأداة لتنفيذ هذه العملية
3.	تنفيذ التسويات غير النقدية: نيابة عن الأفراد والكيانات القانونية على حساباتهم باستخدام الإنترنت كأداة لهذه العملية	تقديم المعلومات والخدمات الاستشارية المتعلقة باستخدام الإنترنت.
4.	شراء وبيع العملات الأجنبية: بشكل غير نقدي باستخدام الإنترنت كأداة لتنفيذ هذه العملية	

### الواجبات الإضافية للمنظمة الائتمانية

1.	إصدار ضمانات للغير وتتص على الوفاء بالالتزامات النقدية.
2.	الحصول على حق المطالبة من أطراف ثالثة للوفاء بالالتزامات النقدية (التخصيم).
3.	إدارة الأموال والأصول الأخرى بموجب اتفاقية مع الأفراد والكيانات القانونية (عمليات ائتمانية).
4.	إجراء العمليات التجارية باستخدام المعادن والأحجار الثمينة وفقاً للتشريعات والقوانين.
5.	أنشطة الإيجار مثل المباني الخاصة أو الخزائن الموجودة فيها للأفراد الطبيعيين والاعتباريين للتخزين الآمن للوثائق والأشياء الثمينة.
6.	تقديم الخدمات الاستشارية والمعلوماتية.
7.	يحظر على مؤسسة الائتمان القيام بالأنشطة الإنتاجية والتجارية والتأمينية، باستثناء التأمين ضد مخاطر أسعار الصرف ومخاطر الائتمان.

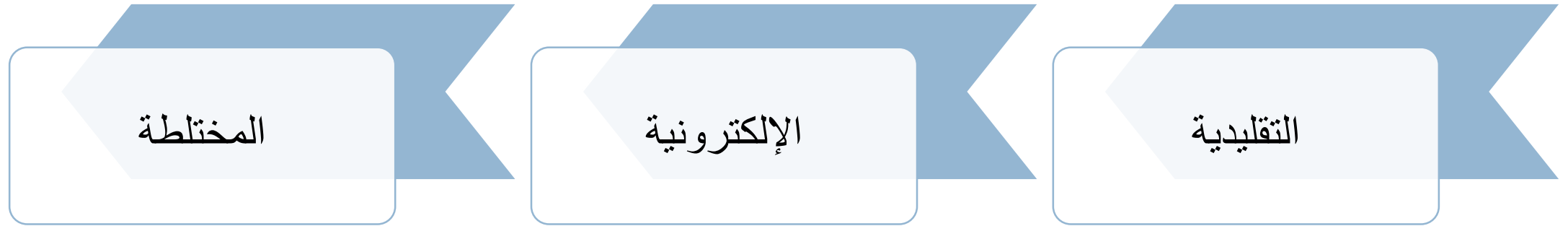
## وظائف استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

الرقم	وظائف الخدمات المصرفية الإلكترونية	مفهوم
1.	سداد جميع فواتير الاتصالات والخدمات العامة	الكهرباء والماء والهاتف والضرائب (الاتصالات والإنترنت) والخدمات الأخرى (التلفزيون) والتدريب والتعليم الإضافي... إلخ.
2.	تحويل الأموال	إجراء التحويلات المالية بالعملة الأجنبية، إلى أي حساب في أي مصرف.
3.	تحويل الأموال لدفع فواتير المنتجات	تحويل الأموال لدفع فواتير المنتجات، بما في ذلك تلك التي تم شراؤها عن طريق المتاجر الإلكترونية.
4.	تحويل العملات	بيع وشراء العملات الأجنبية.
5.	إيداع/سحب الأموال	تجديد/سحب الأموال من حساب البطاقة.
6.	فتح أنواع مختلفة من الحسابات	تحويل الأموال لهم (عاجل، ادخار، تقاعد)
7.	الحصول على كشف حساب	استلام كشوف حسابات لفترة معينة بصيغ مختلفة.
8.	الحصول على معلومات حول المدفوعات	تلقي معلومات حول المدفوعات المستلمة في الوقت الحقيقي.
9.	تلقي معلومات حول المدفوعات المكتملة	تلقي معلومات حول المدفوعات التي تم إجرائها، وإذا لزم الأمر رفض المدفوعات غير المسددة.
10.	الطلبات	دفتر الشيكات وكشف حساب وطلب الحصول على الرقم السري الثاني والبطاقة المصرفية.
11.	خدمات إضافية أخرى	خدمات الوساطة (شراء/بيع الأوراق المالية وإنشاء محفظة استثمارية وإمكانية المشاركة في صناديق الاستثمار المشتركة للمصرف والمشاركة في تداول سوق الفوركس).



## 3 . الأسواق المصرفية الإلكترونية

الطرق المؤثرة في العمل المصرفي الإلكتروني



## مراحل تحليل وتقييم الخدمات المصرفية الإلكترونية

### مراحل تحليل وتقييم الخدمات المصرفية الإلكترونية

#### المرحلة الثالثة:

تحديد المصارف الأكثر استخدامًا  
للخدمات الإلكترونية

#### المرحلة الثانية:

جمع وتحليل البيانات  
وتشمل تقييمًا للبيانات المتعلقة بالسوق  
الإلكتروني

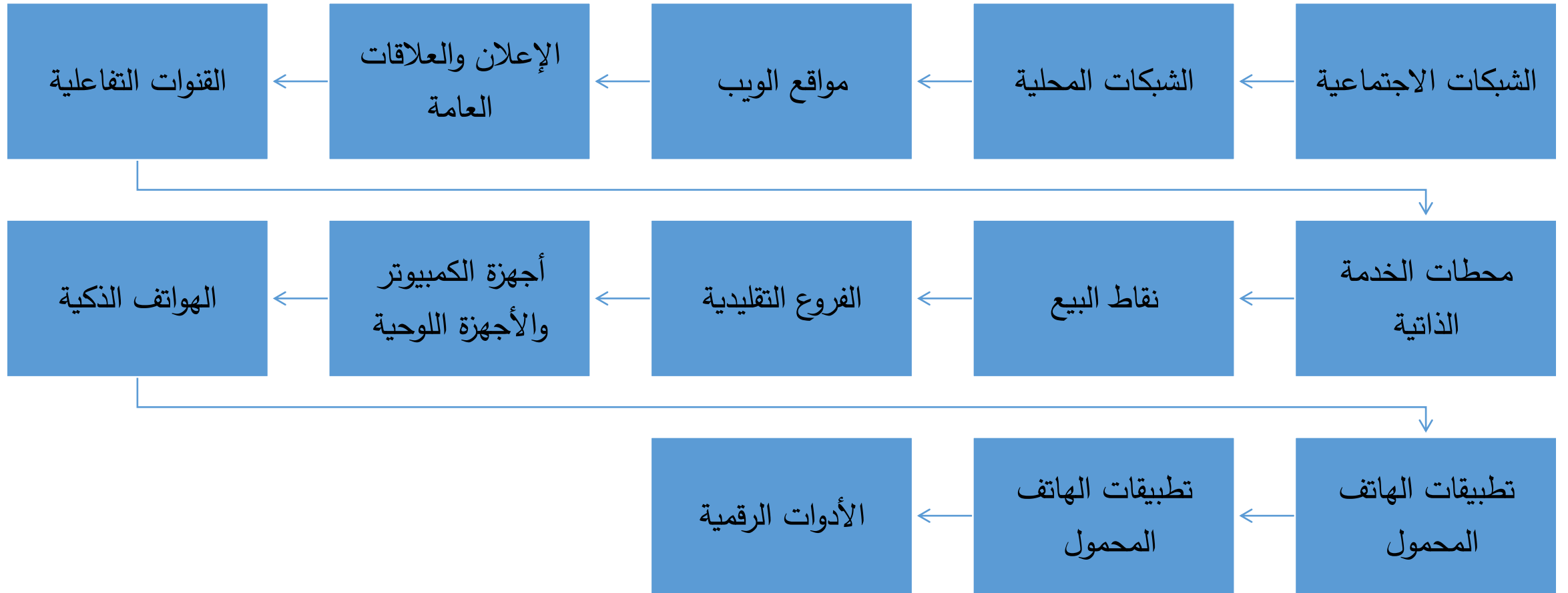
#### المرحلة الأولى:

دراسة الخدمات المصرفية في السوق  
الإلكتروني

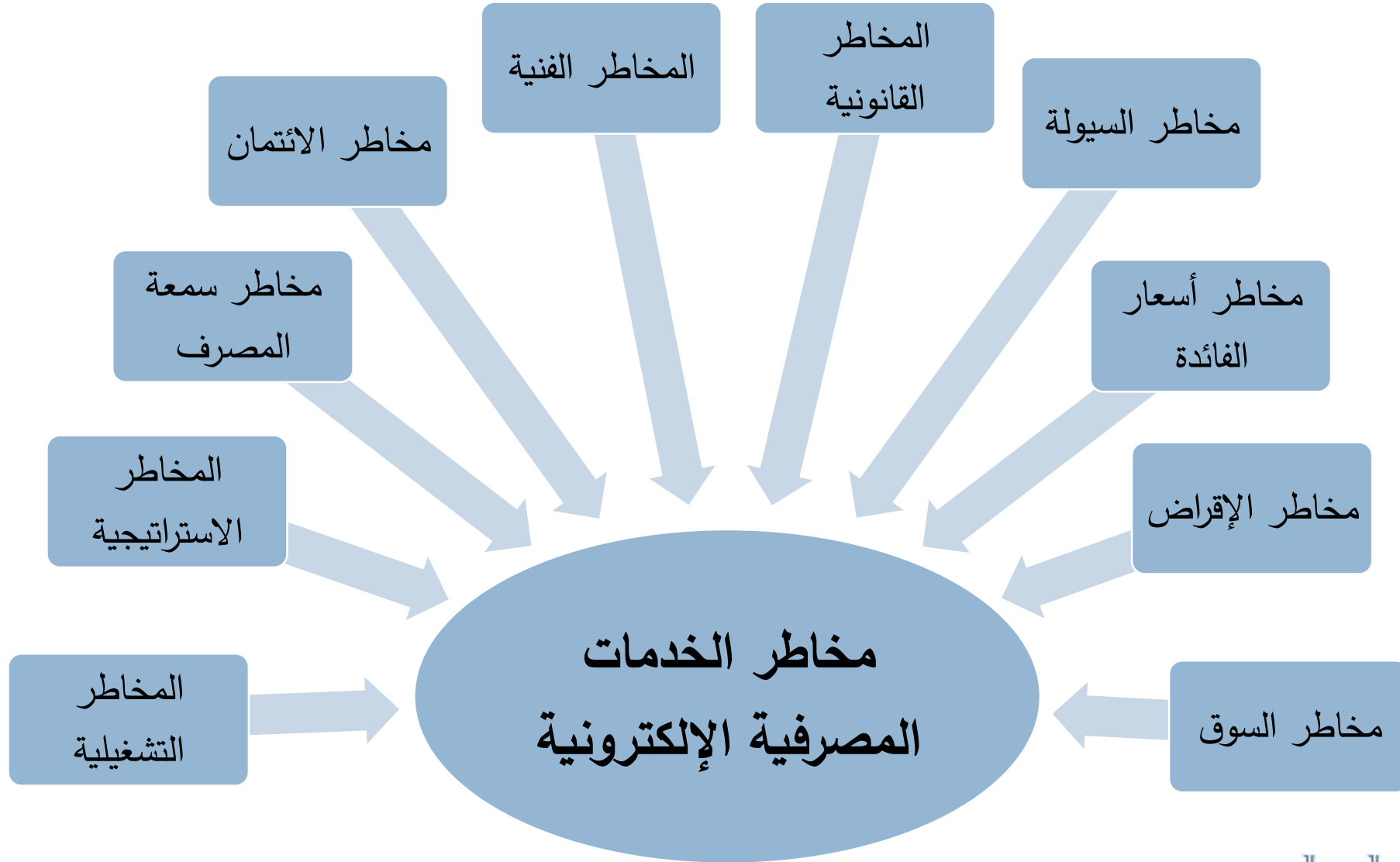
## أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية بين الأفراد بحسب الفئات العمرية

الفئة العمرية	المشاركة في إجمالي عدد المستخدمين %
اقل من 30	21.00 %
من 25 إلى 50 سنة	45.00 %
أكبر من 50 عاماً	34.00 %

## قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية في العالم

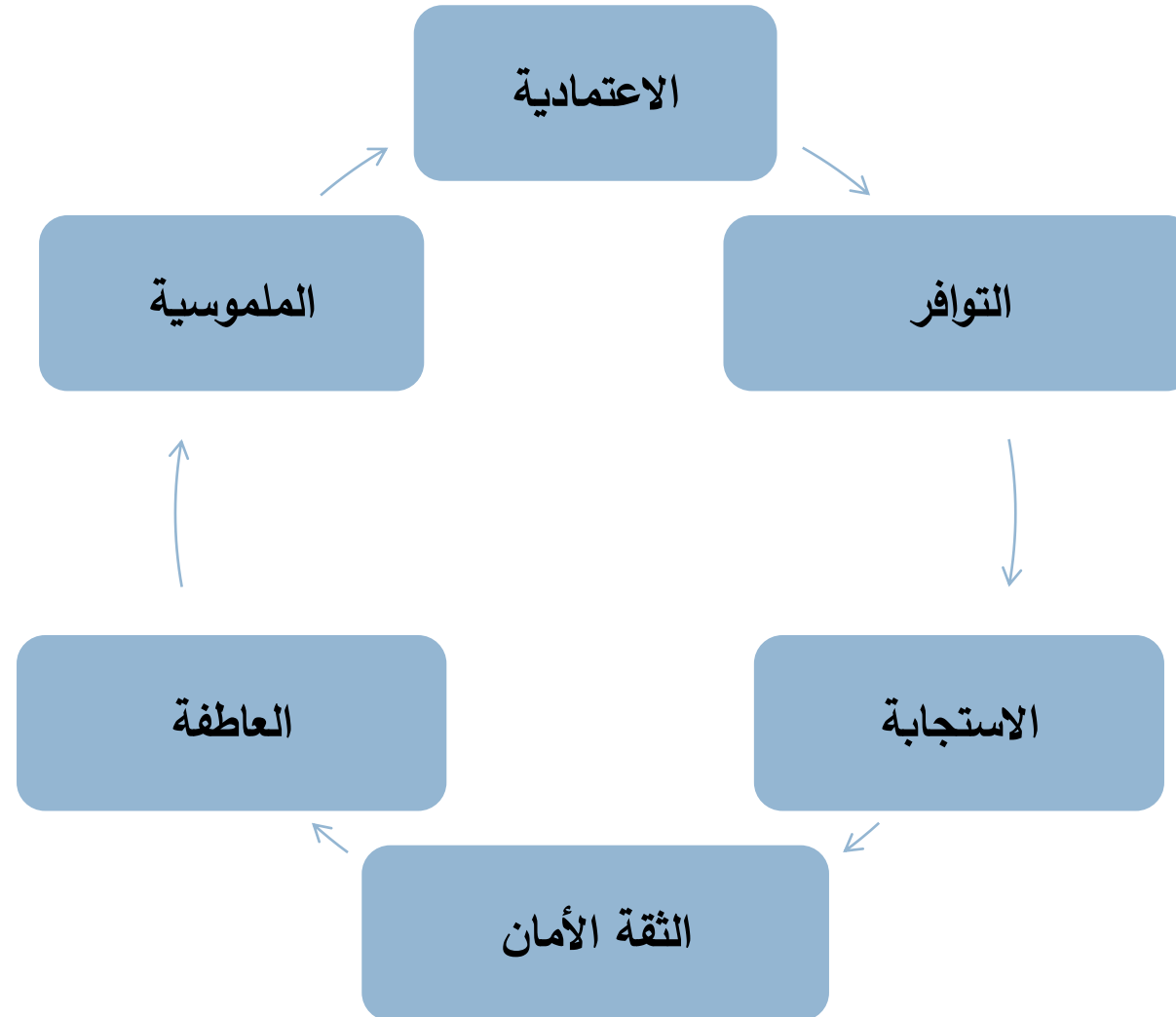


## أنواع المخاطر للخدمات المصرفية الإلكترونية



# 4. جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية



المقاييس والنماذج	المؤلف
<p>مقياس <b>SERVEQUAL-E</b> أو <b>S-E - QUAL</b></p> <p>يتكون من عدة أبعاد: توفر المعلومات/ سهولة الاستخدام/ أمان البيانات / النمط الرسومي/ الوثوقية.</p>	<p><b>Zeithmal et al(2000); Zeithmal et al, (2002)</b></p>
<p>مقياس <b>WebQual</b></p> <p>يتكون من عدة أبعاد وهي: مدى ملاءمة المعلومات للمهمة / والتواصل المصمم/ والثقة/ ووقت الاستجابة/ وسهولة الفهم/ والتشغيل البسيط/ والجاذبية المرئية/ والابتكار/ والجاذبية العاطفية/ والصورة المتسقة/ والاكتمال عبر الإنترنت/ والميزة النسبية.</p>	<p><b>Lociacono et al. (. Lociacono E, Watson RT, Goodhue D (2000)</b></p>
<p>مقياس <b>SITEQUAL</b></p> <p>الذي يركز بشكل أساسي على ميزات موقع الويب مثل، سهولة الاستخدام والتصميم الجمالي والأمان وسرعة المعالجة.</p>	<p><b>Zeithaml et al. (Zeithaml Valarie A, Parasuraman A, Malhotra A (2002)</b></p>
<p>مقياس <b>eTailQ</b></p> <p>يتكون من عنصر ويأخذ في الاعتبار أربعة عوامل وهي: تصميم موقع الويب/ والموثوقية/ الوفاء / السرية الأمان/ وخدمة العملاء.</p>	<p><b>Wolfenbarger et al. (2003)</b></p>
<p>مقياس <b>QUAL RecS-E</b></p> <p>يتكون من ثلاثة أبعاد: التفاعل / التعويض/ الاتصال.</p>	<p><b>Zeithaml et al. (Zeithaml Valarie A, Parasuraman A, Malhotra A (2005)</b></p>

## المحددات السلوكية لعملاء المصارف

- النتائج المتوقعة
- ملاءمة الظروف
- الخبرة في استخدام التكنولوجيا
- العوامل الاجتماعية.

**الخدمات المصرفية الإلكترونية :** هي سلسلة من القنوات الإلكترونية لإجراء المعاملات المصرفية الإلكترونية، تشمل العمليات التي تسمح للمستهلك بإدارة معاملاته المصرفية إلكترونياً على مدار الساعة من خلال أي نظام معلومات فاعل وإجراء أي نوع من المعاملات المالية على مستويات مختلفة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.



## متطلبات تغيير سلوك المستهلك لتحسين حملات التسويق المصرفية

التركيز على جودة  
الخدمات المصرفية الأداة  
الرئيسة للمنافسة المصرفية

زيادة الاهتمام بخصائص  
جودة الخدمات المصرفية

تحويل تركيز الترويج من  
إعلانات المصرف الخاصة  
إلى إعلانات المنتجات.

## الإنسان في الاقتصاد الرقمي



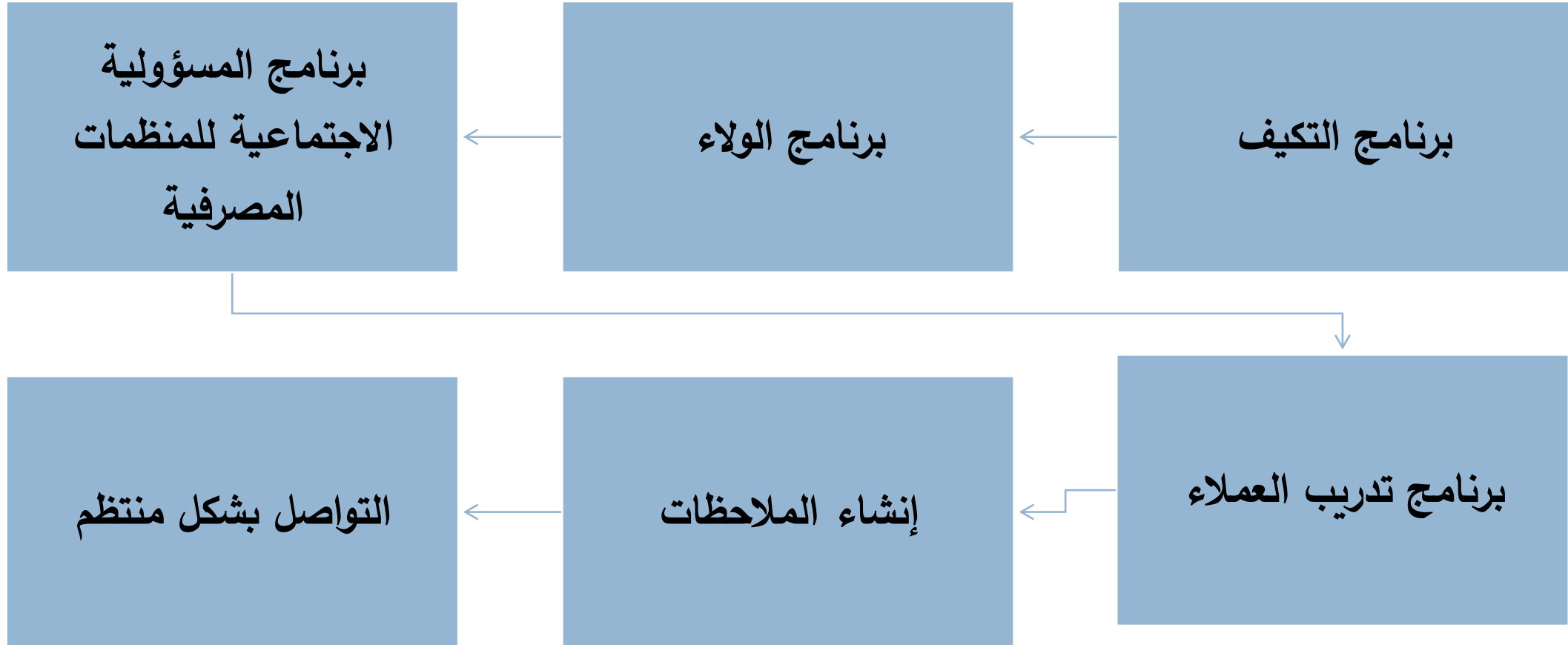
## نموذج تقليدي لاختيار المستهلك في السوق المصرفية



## نموذج جديد لاختيار المستهلك في السوق المصرفية

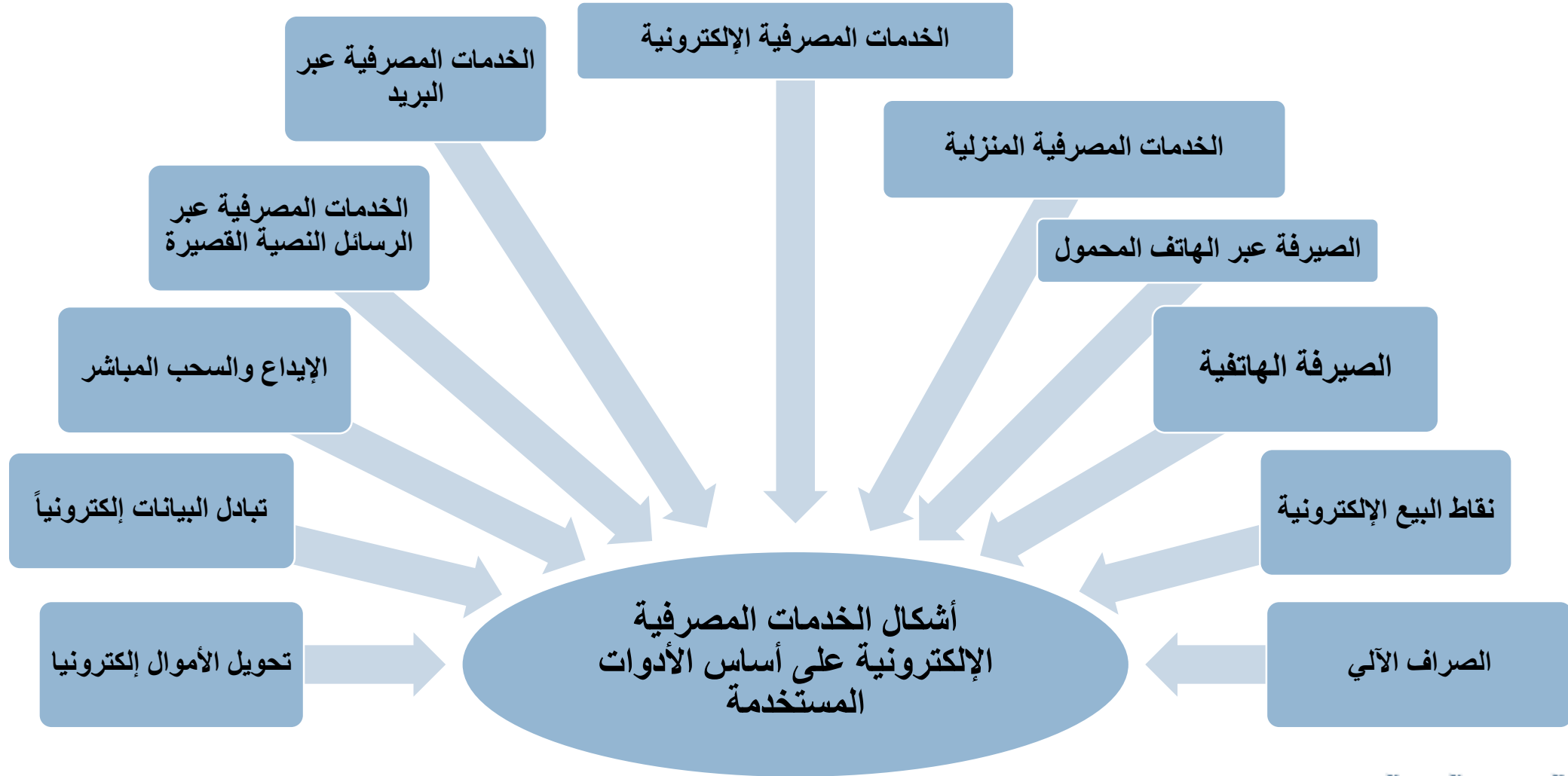


## طرق الاحتفاظ بعملاء الخدمات المصرفية



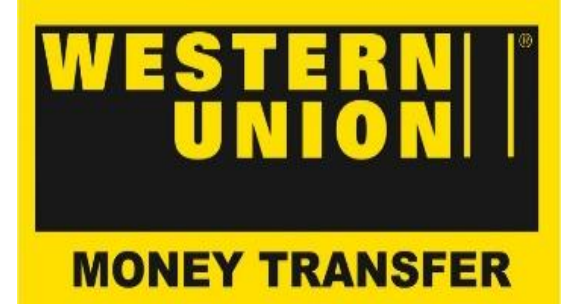
## 5. الأنظمة المصرفية الإلكترونية

أشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية على أساس الأدوات المستخدمة



## المزايا الرئيسية:

1. القدرة على تتبع حالة التحويل عبر الموقع الإلكتروني.
2. يتم تقديم الخدمة على مدار 24/7 عن طريق بعض الفروع.
3. عند صرف الحوالة من جانب المستفيد، يتم إخطار المرسل برسالة قصيرة على الهاتف المحمول.
4. يتم صرف واستلام الحوالات الواردة بعملة الدولار الأمريكي أو العملة المحلية.
5. يتم إرسال التحويلات المصرفية بالعملة المتفق عليها.
6. لا يتطلب وجود حساب مصرفي لاستلام الحوالات.



## السويفت

- **سويفت:** هي منظمة تعاونية غير ربحية مملوكة من قبل المنظمات المالية الأعضاء ولها مكاتب في جميع أنحاء العالم، تأسست في بروكسل عام 1973 لإنشاء عمليات ومعايير مشتركة للمعاملات المالية. نظام سويفت هو نظام مركزي عالمي لتنفيذ التحويلات المالية المتبادلة إلكترونياً بين المصارف حول العالم، حيث تعتمد معايير دولية، إذ يُطلق على الرمز المحدد لكل مصرف اسم سويفت كود.
- **نظام سويفت:** هو شبكة دولية بين المصارف لتخزين ونقل المعلومات المالية، يتم إرسال البيانات عبر الشبكة في شكل رسائل منظمة، ويكون كل منها مصمماً لأداء معاملة مالية محددة ليتم تسليمها، يؤكد النظام بشكل فردي استلام الرسائل ومعالجتها.
- **السويفت كود:** هو عبارة عن رمز التعريف الدائم للمصرف فلكل مصرف رمز سويفت كود خاص به ويختلف عن أي مصرف آخر، ولكل فرع من فروع المصرف سويفت كود خاص به وهو يستخدم للتحويلات الدولية بين المصارف أو حتى في مراسلة المصارف فيما بينها.

## هيكل السويقت كود

AAAABBCDDDD



تشير إلى كود المصرف وهي حروف فقط	<b>AAAA</b>
تشير إلى كود الدولة وهو أيضاً حروف فقط	<b>BB</b>
تشير إلى كود الموقع ويكون حروف وأرقام	<b>CC</b>
تشير إلى فرع المصرف وبالتالي يكون في الفرع الرئيس غير موجود أو يمكن إعطاؤه الرمز XXX وهو أيضاً قد يكون حروف وأرقام	<b>DDD</b>



## مزايا استخدام نظام سويفت العالمي بين المصارف

الرقم	المزايا الرئيسية لاستخدام نظام سويفت بين المصارف العالمية
1	زيادة كفاءة المصارف عن طريق استخدام التوحيد القياسي والأساليب الحديثة لنقل المعلومات.
2	لضمان الموثوقية في إرسال الرسائل ( التشفير والإجراءات الخاصة للإرسال والاستقبال).
3	الوصول المباشر للمصارف المشتركة في سويفت لمراسليهم وفروعهم المنتشرة حول العالم في 20 دقيقة وعاجل ب 5 دقائق.
4	يساعد استخدام الاتصالات الموحدة على إزالة الحواجز اللغوية وتقليل الاختلافات في ممارسة إجراء المعاملات المصرفية الدولية.
5	ضمان أمن نقل البيانات وحمايتها من الاحتيال وفقدان المعلومات وترك أوامر الدفع والرسائل المالية دون إجابة.
6	لا يوجد حد أعلى لقيمة التحويل.
7	إجراء التحويلات بجميع العملات الأجنبية الرئيسية.
8	مضمونة وآمنة باعتماد مقاييس رمز SWIFT CODE

## مزايا العمل في شبكة سويفت

1. **وثوقية إرسال الرسائل:** طريقة خاصة لإرسال واستقبال الرسائل وذلك بسبب الحجز "المميز" لكل عنصر من عناصر الشبكة.
2. **ضمان الأمن الكامل** من خلال مجموعة متعددة المستويات من أساليب الحماية المادية والفنية والتنظيمية والسرية للمعلومات المرسلة.
3. **انخفاض في تكاليف التشغيل مقارنة بالاتصالات الهاتفية:** تكلفة الرسالة القياسية لا تعتمد على المسافة، كما أن كثافة التبادل العالية تقلل التكلفة إلى الحد الذي تكون فيه أقل من تكلفة عمليات إرسال التلكس والتلغراف المماثلة.

## عيوب نظام سويفت

- ارتفاع تكلفة الانضمام: تبلغ نفقات المصرف للانضمام إلى نظام "سويفت" 160-200 ألف دولار أمريكي، مما يشكل بعض المشاكل للمصارف المتوسطة والصغيرة.
- الاعتماد القوي للتنظيم الداخلي على نظام تقني معقد للغاية (خطر الفشل والمشاكل الفنية الأخرى)
- القيود المفروضة على إمكانية استخدام اعتمادات الدفع (خلال فترة صلاحية الوثيقة) أي يتم تقليل الفترة بين المدين والدائن للحسابات التي تنعكس فيها هذه الفترة.

## 6. النقود الإلكترونية والافتراضية وطرق الدفع بها

- **النقود الإلكترونية** هي عملة غير ملموسة لها قيمة نقدية ويتم تخزينها إلكترونياً على مواقع الويب أو الأنظمة الإلكترونية أو في قواعد البيانات الرقمية الخاصة
- **هذا التعريف** يتناقض مع مفهوم العملة التقليدية الملموسة، مع العلم بأن قيمة النقود أو العملة الإلكترونية تعتمد على العملة الورقية، ومن الممكن إجراء التحويل بسهولة بين العملتين، ويطلق على النقود الإلكترونية مسمى النقود أو العملة الرقمية.

## تحديد العناصر الأساسية للنقود الإلكترونية

قيمة نقدية	تشمل وحدات نقدية ذات قيمة مالية، مثلا مائة دولار.
مخزنة عبر وسيلة إلكترونية	يتم شحن القيمة النقدية بطريقة إلكترونية على البطاقة المصرفية أو على القرص الصلب لجهاز الكمبيوتر الشخصي، وهذا العنصر يميز النقود الإلكترونية عن النقود القانونية والائتمانية التي تعد وحدات نقدية مسكوكة أو مطبوعة، وفي الواقع فإنه يتم دفع ثمن هذه البطاقات مسبقاً وشراؤها من المنظمات التي أصدرتها ولهذا فإنه يطلق عليها بطاقات الدفع المسبق.
مرتبطة بحساب مصرفي	تتضح أهمية هذا العنصر عند التمييز بين النقود الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية، حيث إن الأخيرة عبارة عن بطاقات إلكترونية مرتبطة بالحسابات المصرفية للعملاء الذين يحملون هذه البطاقات وتسمح لهم بالتبديل لدفع ثمن المنتجات المشتراة، مقابل عمولة تدفع للمصرف الذي يقدم هذه الخدمة.
واسعة الانتشار	أن استخدام النقود الإلكترونية لا يقتصر على فئة محددة من الأفراد أو لفترة زمنية محددة أو ضمن منطقة إقليمية محددة، ولكي تصبح نقوداً يجب أن تكتسب ثقة الأفراد، وتحظى بقبولهم باعتبارها أداة صالحة للدفع ووسيلة للتبادل.
وسيلة للدفع	يجب أن تكون هذه النقود صالحة للوفاء بالالتزامات مثل شراء المنتجات.

## مزايا النقود الإلكترونية في العالم

الميزات	مزايا النقود الإلكترونية
يتيح استخدام النقود الإلكترونية الاستغناء عن إرجاع الباقي	التكامل والقسمة
لا داعي لصك العملات المعدنية وإصدار الأوراق النقدية وتكلفة الطلاء والورق والمعادن وغيرها.	التكلفة المنخفضة
على عكس الصناديق النقدية ولا يرتبط مبلغ النقود الإلكترونية بوزنها أو حجمها.	مستوى عالٍ من إمكانية النقل
ليست هناك حاجة لإعادة فرز النقود الإلكترونية ويتم تنفيذ هذه العملية تلقائيًا باستخدام وسيلة الدفع.	السهولة في عملية الحساب
البساطة في تنظيم الأمن المادي لوسائل الدفع الإلكترونية.	البساطة
يتم دائمًا تسجيل لحظة الدفع بواسطة النظام الإلكتروني.	الحد من تأثير العامل البشري
لا تحتاج النقود الإلكترونية إلى تعبئتها أو نقلها أو عدها أو تركها في المخزن.	توفير المكان والوقت
لا يمكن إتلاف النقود الإلكترونية، مثل الأوراق النقدية أو العملات المعدنية.	التوحيد النوعي
يمكن أن تحتفظ النقود الإلكترونية بجودتها لفترة طويلة من الزمن.	حفظ مثالي
الأموال الإلكترونية محمية من التغييرات في التسمية أو التزوير أو السرقة التي يتم ضمانها بالوسائل الإلكترونية والتشفيرية.	مستوى عالٍ من الأمن
يمكن خصم الأموال الإلكترونية من بطاقة مصرفية أو حساب وكذلك استلامها نقدًا باستخدام خدمات المنظمات المختصة.	تبادل النقود الإلكترونية بالنقود أمر بسيط
سرعة تنفيذ المعاملات التي تتم مباشرة بعد تقديم الطلب	السرعة

## عيوب النقود الإلكترونية في العالم

الميزات	عيوب النقود الإلكترونية
لم تقم العديد من الدول حتى الآن بتعريف وضع النقود الإلكترونية بشكل كامل، وبالتالي لم تضع أحكام قانونية يمكن أن تنظم عملية التسوية المتبادلة باستخدام أنظمة الدفع الإلكترونية.	عدم وجود تنظيم قانوني مستقر
يتطلب تبادل وتخزين النقود الإلكترونية أدوات خاصة، إلا أن العملة لا تخلو من هذا العيب.	الخصوصية والحاجة إلى أدوات خاصة
دون تدابير فنية خاصة، لا يمكن تحديد مقدار النقود الإلكترونية.	عدم الاعتراف
هناك احتمال كبير بأن يتمكن المحتالون من الوصول إلى المعلومات الشخصية للدافعين.	مخاطر عالية من الاحتيال
دون إجراءات أمنية لازمة، من السهل جدًا سرقة الأموال الإلكترونية مباشرة من حساب المالك.	مستوى منخفض من الأمان

## الفرق بين النقود الإلكترونية والافتراضية

وجه المقارنة	العملات الإلكترونية	العملات الافتراضية
التعريف بها	إنها عملة حقيقية يتم دفعها إلكترونياً.	هي عملة ليست لها صورة من صور النقد التابعة للعملات القانونية المعروفة ولا غطاء لها من العملة القانونية ولا غيرها من الأصول.
الإنتاج والامتلاك	مركزية الإنتاج والرقابة، تتبع ملكيتها ملكية النقود العادية، ثم يتم استبدالها بصورة مخزنة على وسيط إلكتروني، ويتم تنزيل القيمة النقدية على وسيط إلكتروني مثل البطاقة أو المحفظة الإلكترونية في تطبيقات الهاتف المحمول.	يتم إنتاجها عن طريق طرق التعدين والخوارزميات أي من الآليات التي يتم عن طريقها إنتاج وامتلاك العملة الافتراضية المشفرة كالببتكوين
الرقابة والإشراف	يتم تبادلها عن طريق بنية تحتية تخضع لتنظيم ورقابة وإشراف جهة تنظيمية، وتقوم جهة مركزية موثوقة بالتقاص والتسوية بين الأطراف.	يبرز الابتكار فيها عن طريق استخدامها للتكنولوجيا الجديدة لتبادل الأصول الرقمية بين الأطراف مباشرةً وعن بُعد، دون ثقة بين الطرفين ودون الحاجة للوسطاء
العلاقة مع المصدر	العلاقة بين جهة إصدار النقود الإلكترونية والمستهلك هي علاقة تعاقدية بطبيعتها، حيث تقوم جهة الإصدار باستبدال العملة المادية بالنقود الإلكترونية وتنتهي دورة النقود الإلكترونية، حينما يقوم المصدر بتسديدها لمالكها، فهي التزام عليه ويجب الوفاء بتسديدها حال طلبها.	تعتمد العملات المشفرة على عدم الكشف عن هويتها وانعدام الشفافية لأنها إلكترونية بحتة ويتم تصنيعها من خلال البرمجة الرقمية دون وجود أي تنظيم أو حماية قانونية لدعمها.
القبول العام	تعد وسيطاً مقبولاً للتبادل بشكل واسع وخارج الحدود وهي إحدى وسائل الدفع الإلكتروني لتحقيق أهداف مختلفة، فهي صالحة للوفاء بالالتزامات ولشراء المنتجات.	ما زال التعامل بها يقتصر على مجموعة معينة من الأفراد والمنظمات ولا تصلح للوفاء بكل الالتزامات، بل تقتصر على شراء بعض المنتجات ولم تحصل على ثقة الأفراد ولا يُقبل التعامل بها لدى العديد من الدول والمنظمات.
الشفافية	لا يمكن لأي فرد مشاهدة العمليات التي تتم باستخدام العملات الإلكترونية.	يمكن لأي مستخدم مشاهدة تداولات العملات المشفرة وذلك لأنها تعرض في سجلات عامة.
الكشف عن هوية المستخدم	معلومات إثبات الشخصية	لا تتطلب أي معلومات لإثبات الشخصية.
الاعتراف القانوني	التشريعات للعملات الإلكترونية قانونية ولكنها غير مستقرة.	لا توجد تغطية للتشريعات القانونية



## خصائص النقود الافتراضية

- متوفر فقط في البيئة الرقمية.
- تستخدم شبكة نظير لنظير.
- التطور السريع.
- الأمان والسرية التامة.
- يعتمد على تقنية blockchain.
- لا تحتاج إلى أي تصاريح أو تراخيص للتداول.
- لا حاجة للتواجد في موقع أو دولة محددة لاستخدامها.
- القدرة على إخفاء هوية المستخدم الحقيقية.
- اللامركزية وغياب السلطة المركزية.
- الحماية ضد الاحتيال.
- المتانة واستحالة إلغاء العمليات

المخاطر	المزايا
<p><b>المساهمة في تمويل العمليات غير القانونية:</b> في حين أن السرية والخصوصية من المزايا، إلا أنهما يسهلان تمويل العمليات المشكوك فيها وغير القانونية. خصوصية هذه العملة جعلتها هدفا لغسل الأموال وبيع المنتجات المسروقة والمحظورة وتمويل الجماعات الإرهابية.</p>	<p><b>الخصوصية والسرية:</b> يتم تبادل وتحويل العملات مباشرة بين المستخدمين (نظير إلى نظير) دون مساعدة وسيط، مما يزيد من سرية المعاملات التي لا تخضع لرقابة المصرف.</p>
<p><b>الهجمات السيبرانية:</b> إن توزيع العملات الافتراضية وتداولها من قبل جهات فاعلة غير حكومية مثل المنظمات الإرهابية والجماعات المتمردة وعصابات المخدرات وغيرها من المنظمات الإجرامية، يجعل العملة عرضة للهجمات السيبرانية التي تستهدف وتهاجم العملات الرقمية وشبكات التعدين، وتتم هذه الهجمات عن طريق خصوما أكثر تطورا. يمكن للقدرة على إنشاء عملات افتراضية ذات مصداقية وموثوقة على أن تصمد أمام العديد من التهديدات بالهجمات المحتملة، وخاصة عندما يتم إنشاؤها من قبل جهات فاعلة من غير الدول والذين لا يمتلكون في الغالب التطورات التكنولوجية الكافية.</p>	<p><b>شفافية المعاملات:</b> جميع معاملات البيع تكون علنية ومعروفة لجميع المستخدمين، دون معرفة هوية التجار، ولكن مع المعرفة الكاملة بحظر المعاملات ووقت إتمامها.</p>
<p><b>وثوقية منخفضة:</b> تفتقر هذه العملات إلى اموثوقية حيث إن ثقة المستخدم في العملات الجديدة منخفضة بشكل عام ويحتاج المستخدمون إلى وقت للتعود على العملة والتحقق من استقرار النظام وسهولة استخدامه.</p>	<p><b>عالمية العملة:</b> تتميز هذه العملة بأنها لا تخضع للحدود الجغرافية، حيث يمكن تحويلها إلى أي جزء من العالم في أي وقت.</p>
<p><b>تراجع دور الحكومات:</b> يتوقع الباحثون أنه مع استمرار انتشار ونجاح هذه العملة الافتراضية، وزيادة حجم التجارة الإلكترونية وعدد المعاملات الدولية عبر الإنترنت، فإنها ستعمل على انخفاض الدور الحكومي في الاقتصاديات المعاصرة وما يتبع ذلك من مخاطر على السياسات النقدية والمالية للدول.</p>	
<p><b>تعدين الأموال:</b> هناك تحديات تقنية مرتبطة بصعوبة تعدين البيتكوين بالنسبة للمستخدم العادي بسبب تعقيد البرامج التي تسمح بالوصول إليها وتعقيد العمليات الحسابية المطلوبة لإجراء عمليات التعدين.</p>	



## PAYPAL BANK

■ أحد أهم وأشهر وأكبر بوابات الدفع الإلكتروني في العالم وتستخدم في أكثر من 20 نوعاً من العملات في الولايات المتحدة، هو نظام قانوني، مما يعني أن الدولة تعمل كضامن له، وقد امتلكه موقع أيبي منذ عام 2002م، وقد يكون هناك ما هو أفضل لكنه الأكثر استخداماً ووثوقية.

■ مع آلاف المواقع والمنظمات والكثير من المواقع العربية الشهيرة، يتعامل هذا المصرف مع أغلب الدول ويقدم خدمة الوساطة المالية من أجل تسهيل عملية تداول الأموال عن طريق الإنترنت، دون الاضطرار لمشاركة البيانات المالية الخاصة.

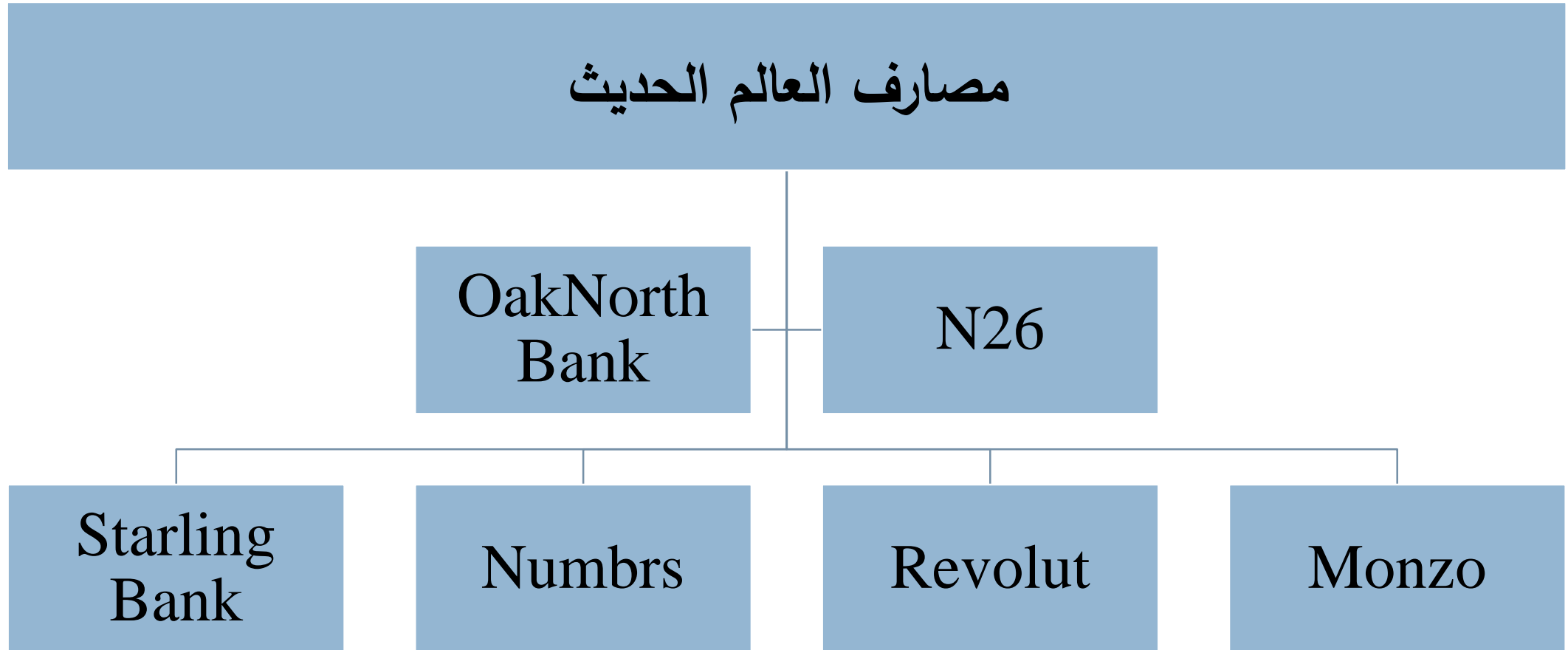
## مزايا مصرف باي بال

- توفير كافة وسائل الراحة لجميع العملاء عن طريق الخدمات المتنوعة التي تقدمها للعملاء.
- يُعدّ المصرف الوسيط لجميع الأفراد المتسوقين عبر عالم الإنترنت وذلك باستخدام بطاقات ماستر كارد أو الفيزا كارد.
- من أهم ما يُميز عمليات البيع والشراء هو عدم التعرض لعمليات الاحتيال.
- شهرة عالية وانتشار واسع في جميع أنحاء العالم.
- إمكانية استخدام عملات غير الدولار.
- درجة أمان وحماية وثقة عالية.

## عيوب مصرف باي بال

- تعقيدات كثيرة، خاصة في الدول العربية.
- عمولات مرتفعة.
- اعتراف وتعامل قليل من المصارف المحلية.

# تصنيف المصارف الافتراضية الحديثة الأكثر طلبًا في جميع أنحاء العالم



## 7. أنظمة المقاصة والدفع الإلكترونية

- **المقاصة بين المصارف:** تعني أن لكل مصرف مكتب في المصرف المركزي تسمى غرفة المقاصة ولهذه المهمة يتم تعيين موظف في كل مصرف يمثل المصرف في غرفة المقاصة، حيث إن المقاصة هي عبارة عن سداد الديون الناشئة عن الشيكات المسحوبة على مصارف محلية والمودعة من قبل عملاء المصارف.
- **نظام المقاصة الإلكترونية بين المصارف** هو نظام دفع محوسب تستخدمه مجموعة من المصارف، يتم تطبيقه عندما يكون متلقي الأموال والدافع عملاء لمصارف مختلفة، ويُقصد بالمقاصة التي يتم فيها تسوية المطالبات النقدية للعملاء عن طريق التزاماتهم الخاصة دون تحويل موارد حقيقية أو بتحويل بسيط، وعند استخدام نظام المقاصة تتم التسوية النهائية خلال اليوم الحالي، إذ يتم إجراء العديد من جلسات المقاصة بناءً على نتائج كل جلسة ويتم تحديد الأرصدة الصافية لكل عضو في الحساب.

## الجوانب الرئيسية لنشاط هذا النظام

- تنظيم كفاءة التسويات المتبادلة بين مصارف الدولة والدول الأخرى.
- زيادة موثوقية الحسابات ودقتها من خلال استخدام وسائل الحماية الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.
- استخدام أكثر كفاءة للموارد المصرفية.
- استخدام المعايير الدولية والتقنيات الحديثة للاندماج في النظام المصرفي العالمي.

## العوامل المؤثرة على عمل النظام الدولي للمدفوعات في العالم

العوامل	الوصف
السيولة	لا يستطيع المشاركون في التسوية دائمًا الوفاء بالتزاماته بسبب نقص الأموال في الحساب.
أنظمة	يؤدي عدم قدرة أحد المشاركين في التسوية على إجراء الدفع إلى وضع مماثل بالنسبة للمشاركين الآخرين.
تقني (فني)	النقص في الأنظمة التقنية وإمكانية فقدان المعلومات.



## وظائف المقاصة

ضمان توريد منتجات  
التبادل للاتفاقيات المبرمة  
مسبقاً

إجراء المدفوعات المالية

تقديم ضمانات للوفاء  
بالالتزامات المنصوص  
عليها بموجب العقد.

الالتزامات المتبادلة  
ومتطلبات التسوية بين  
المشاركين في سوق  
الصرف أثناء المقاصة

## المقاصة الإلكترونية

**المقاصة الإلكترونية:** هي عملية تبادل المعلومات والبيانات والصور والرموز المتعلقة بالشيكات بوسائل إلكترونية وباستخدام وسائل تقنية آمنة وحديثة تحت سيطرة غرفة المقاصة الإلكترونية لتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في فترة زمنية معينة

### أهداف المقاصة الإلكترونية:

1. التحول من نظام صرف الشيكات الآلي إلى نظام صرف الشيكات الإلكتروني.
2. إنهاء التعامل بالشيكات الورقية في مرحلة إيداعها في المصارف.
3. تحصيل الشيكات في نفس اليوم لجميع مناطق المملكة.
4. تعزيز الثقة في الشيكات كأداة وفاء.
5. الحد من نمو حجم الشيكات المرتجعة.
6. إدخال ثقافة جديدة للتبادل المصرفي تقوم على أساس التعاون الفني والحرية التجارية.

## التغير بين المقاصة الحالية والإلكترونية

### التغير بين المقاصة الحالية والإلكترونية

تبادل الشيكات	تبادل أصول الشيكات الورقي	تبادل صور وبيانات الشيكات دون الأصل
إعادة الشيكات	يتم إرجاع الشيكات بعد صرفها وخلال 3 أيام عمل من تقديمها للصرف.	يتم إرجاع الشيكات قبل تسوية الأصل وخلال الفترة المحددة، إذ لم يتم إرجاعها قبل التسوية فسيتم اعتبارها "مقبولة" تلقائيًا.
المستفيد من الشيك	استلام قيمة الشيك خلال 3-5 أيام عمل.	تم اختصار وقت التحصيل إلى يومي عمل بعد بدء تشغيل النظام.
العميل المصدر للشيك	توفير الرصيد بتاريخ الشيك	يجب أن يكون الرصيد متوفرًا قبل تاريخ استحقاق الشيك وإلا سوف يتم إرجاعه.

## قياس خصائص أنظمة الدفع الإلكتروني

**البساطة والوضوح:** عدم تعقيد الإجراءات المعمول بها لتسهيل على المتعاملين فهمها من أجل تسهيل معرفتها وممارستها وتوضيحها قدر الإمكان للعملاء.

**المرونة:** تكيف النظام مع التغيرات في سلوك العملاء وطرق الدفع والاتصال والتنظيمات.

**السرعة:** هي سرعة الدفع في أقل وقت ممكن.

**الأمان:** يعد الأمان عنصرًا مهمًا في كسب ثقة العملاء في طرق الدفع التي أثبتت جدواها

## خصائص طرق الدفع الإلكتروني

يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول.

يتم الدفع بواسطة النقود الإلكترونية: أي القيمة النقدية الموجودة في بطاقة الذاكرة الرقمية أو دائرة رئيسة للمنظمة التي تسيطر على إدارة عملية التبادل.

تستخدم هذه الطريقة لإجراء المعاملات الإلكترونية عن بعد: يتم العقد بين طرفين بعيدين عن بعضهما البعض ويتم الدفع عبر الإنترنت.

لا بد من إنشاء نظام مصرفي يسمح بكل ذلك: أي توافر الأجهزة التي تدعم هذه العمليات عن بعد لتسهيل معاملات الأطراف وضمان الثقة بينهم

- **المحفظة الإلكترونية** هي نوع من البطاقات الإلكترونية المستخدمة في المعاملات التجارية والمالية عبر الإنترنت، ويتم ذلك عن طريق استخدام جهاز الحاسوب أو جهاز لوحي، حيث يعمل بشكل مشابه لبطاقة الائتمان.
- يمكن ربط المحفظة الإلكترونية بحساب مصرفي لإجراء معاملات متعددة عبر الإنترنت باستخدام رصيد الحساب.
- عن طريق المحافظ الإلكترونية يمكن سداد الدفعات الشهرية أو أي دفعات مالية أخرى مستحقة لصاحب المحفظة الإلكترونية.
- هي طريقة سهلة لدفع كافة أنواع الفواتير سواء التجارية أو الحكومية.
- وكذلك فواتير المطاعم والمتاجر.
- وتوثيق أموال المستهلك ومعاملاته التجارية وحمايتها من الشراء والاستبدال.

## مميزات المحافظ الإلكترونية

يمكن للمستخدم بكبسة واحدة على الهاتف المحمول أن يقوم بالدفع في أي نقطة بيع مقابل المنتجات أو معاملة تم الحصول عليها.	دفع مريح وسهل
عند استخدام المحفظة الإلكترونية لن يضطر المستخدم إلى البحث في المحفظة عن النقود أو البطاقة الصحيحة للدفع بين المستندات العديدة التي يحملها معه، وقد لا يضطر حتى إلى حمل المحفظة معه من الأصل.	كفاءة الاستخدام
يمكن للمحافظ الإلكترونية إدارة جميع أنواع بطاقات المستخدم، بدءًا من بطاقات الدفع إلى بطاقات الولاء التي تمنح المالك نقاطًا وخصومات عند شراء منتجات معينة، إلى بطاقات عضوية المستخدم.	التنظيم
يمكن للمستخدم وضع رمز سري للتحكم في الوصول إلى المحفظة، على عكس المحفظة العادية التي يمكن للجميع الوصول إليها، الرقم الذي يتم تبادله أثناء الشراء هو مجرد رقم تعريف فريد ولا توجد معلومات مرتبطة بالبطاقة نفسها، مما يعني المزيد من الراحة والأمان.	الأمن والسرية
قد تطلب منك بعض المواقع الإلكترونية تعبئة النماذج الخاصة بعمليات الدفع، التي تعد مرهقة للعميل إلا أن المحفظة الإلكترونية تمكّن المستخدم من تجاوز مثل هذه النماذج المرهقة.	السهولة وسرعة الأداء
المحفظة الإلكترونية تحتوي على العديد من العروض والمكافآت المميزة التي تساعدك في الحصول على المزيد من المنتجات بأسعار منخفضة.	تقديم الخصومات والمكافآت
المحفظة الإلكترونية لا تفرض رسومًا عالية مقابل الخدمات والبطاقات المستخدمة فيها.	منخفضة التكاليف

## مجالات استخدام المحافظ الإلكترونية

خدمة إدارة الفواتير	يتمتع العملاء بحرية دفع جميع أنواع الفواتير من خلال خدمة إدارة الفواتير. مع إمكانية المستخدمين معرفة الفواتير المستحقة والمتأخرة والمدفوعة وغير المدفوعة بنقرة واحدة فقط.
خدمة الإيداع المصرفي	يتمتع المستخدمون بحرية نقل الأموال من محفظة سداد إلكترونية إلى حسابهم المصرفي خلال 5 ثوانٍ فقط.
خدمة تتبع المعاملات المالية	يستطيع المستخدم متابعة سير أمواله خطوة بخطوة لمعرفة أين وكيف يتم إنفاقها؟ وفي أي وقت؟
خدمة إنشاء المتجر الإلكتروني	يتمتع المستخدم بفرصة إنشاء متجر إلكتروني لمنتجاته وإضافة تفاصيل حول كل منتج وإرفاق صور له ونشره على منصات التواصل المختلفة.
خدمة تتبع الطلبات الشرائية	يمكن للمستخدم متابعة الطلبات التي قام بشرائها ومعرفة الطلبات قيد التنفيذ وأيهم قيد الانتظار؟



## 8. تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

■ الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: هي قناة اتصال إلكترونية بين المصرف والعميل، مهمتها خدمة العملاء من خلال الاستخدام المريح من خلال واجهة بسيطة تتيح العمل مع الحسابات المصرفية والبطاقات عبر الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي، تتضمن البساطة والسرعة العالية في تنفيذ كافة الإجراءات لأنواع المعاملات المصرفية

### الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

- الكمبيوتر اللوحي.
- الهاتف المحمول الذكي أو الجهاز المحمول.
- هاتف محمول عادي.

## فئات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في السوق المالية العالمية

### فئات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

دون الدخول إلى الحساب

- مشاهدة أخبار المصارف أو المنظمات المالية.
- وصف الخدمات.
- معلومات حول موقع جهاز الصراف الآلي للمصرف.
- الحصول على كلمة المرور.

الدخول إلى الحساب

- التحقق من رصيد الحساب.
- إجراء العمليات على الحساب.

## مقارنة بين مزايا وعيوب الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

العيوب	المزايا
ضعف تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في قطاع التجزئة	تغطية واسعة لقاعدة العملاء
إضاعة الوقت	توفير الوقت والجهد
الحد من الاتصال المباشر مع الآخرين	البقاء على اتصال دائم مع الآخرين
فقدان الخصوصية	زيادة المعرفة والثقافة
زيادة في عدد حوادث المرور	سهولة الوصول للمساعدة في حالات الطوارئ
من الصعب التنبؤ بفترة الاسترداد	اقتصادية
نقص الكوادر المؤهلة	القدرة على العمل على مدار الساعة
قلة الوعي العام بالخدمات المصرفية الإلكترونية	التتبع التلقائي للمخاطر
صعوبات نفسية	رفع معايير الخدمة
مسألة استخدام التوقيع الرقمي	مصدرا جديد للربح
	السرعة والكفاءة وسهولة الاستخدام والراحة
	عند حركة الأموال على حساب البطاقة، يتم الإبلاغ عن تاريخ ووقت المعاملات.

## طرق تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

### طرق تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول



الخدمات المصرفية  
للهاتف المحمول على  
بيانات الخدمة الإضافية  
غير المنظمة (USSD)

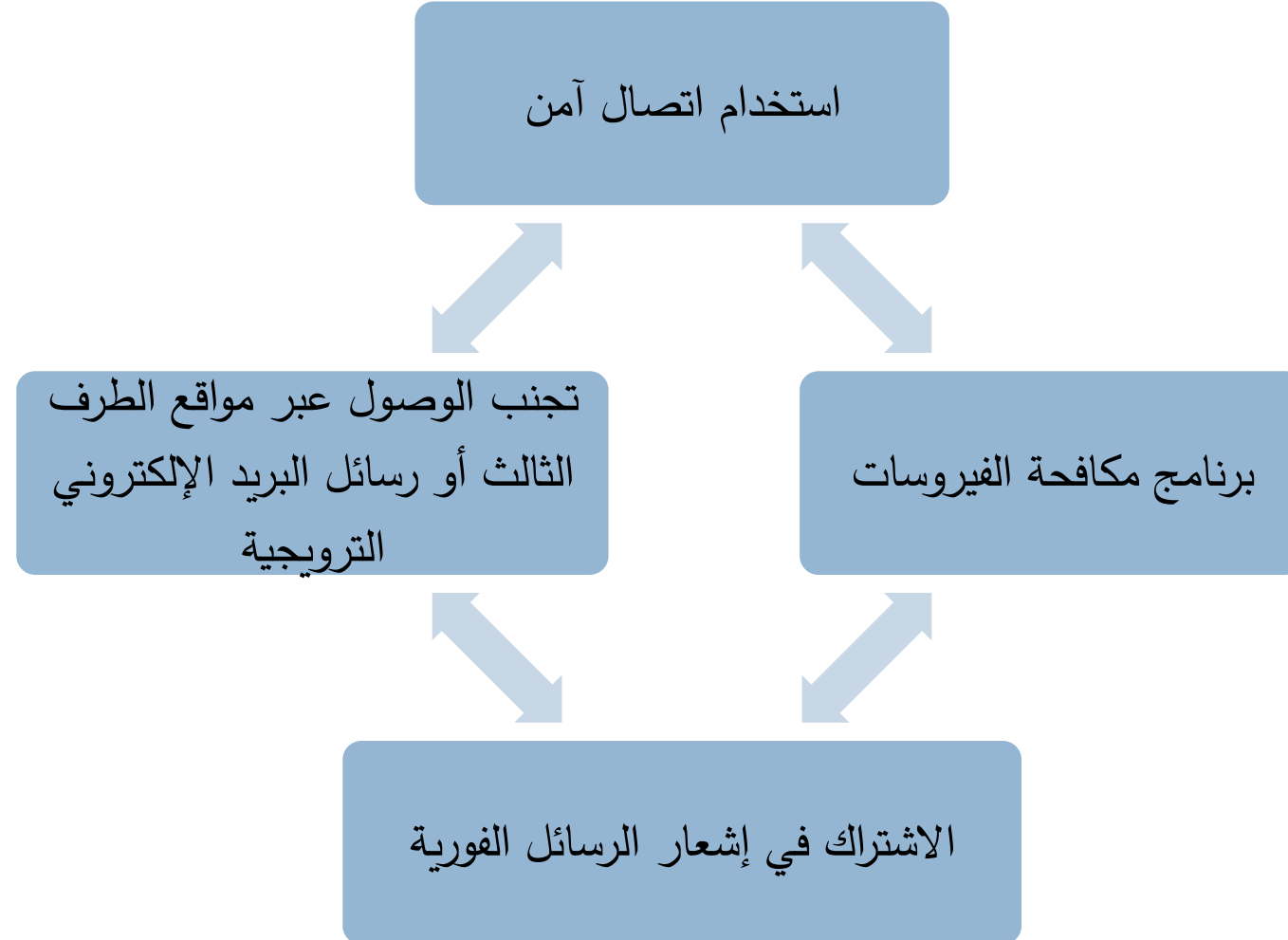


الخدمات المصرفية للهاتف  
المحمول عبر الرسائل القصيرة  
(المعروفة أيضًا باسم الخدمات  
المصرفية عبر الرسائل النصية  
القصيرة).

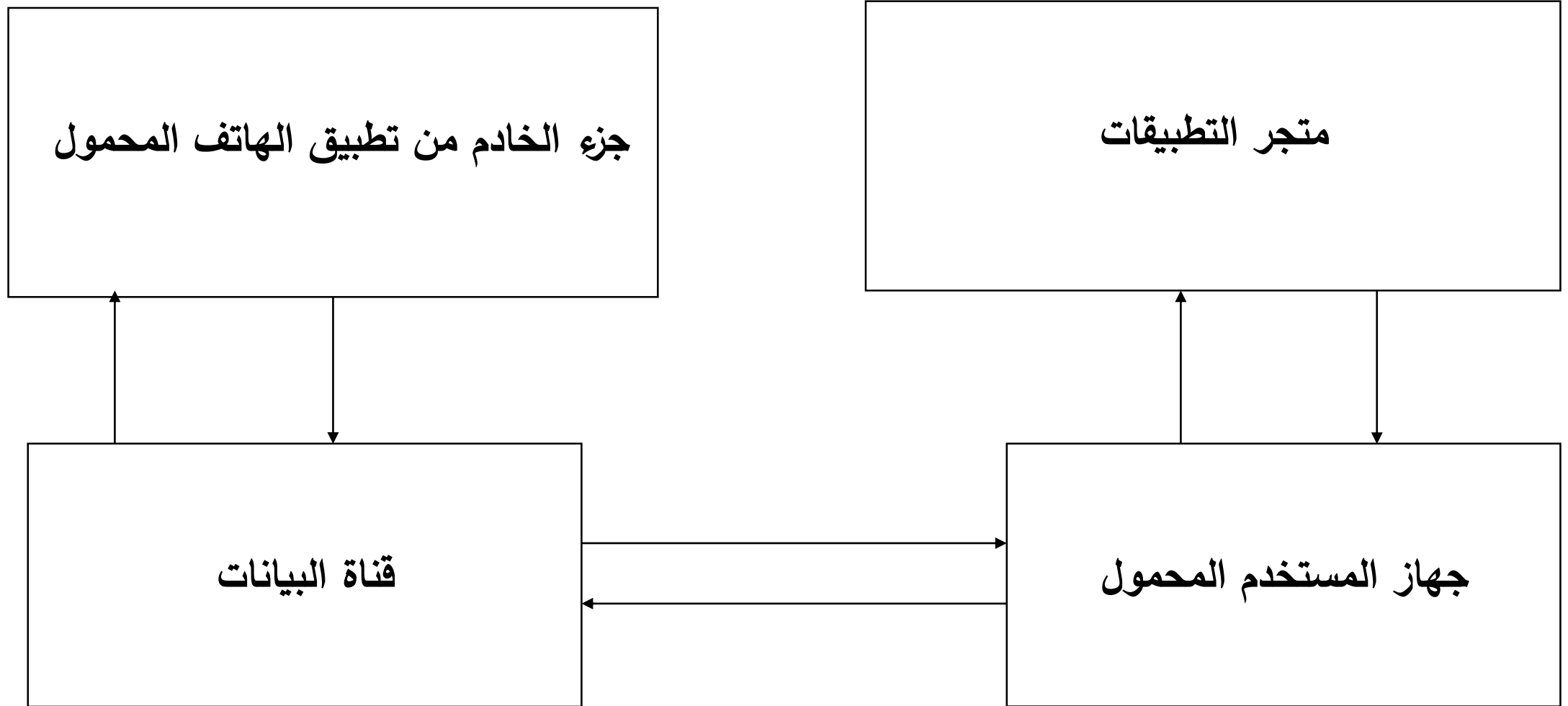


الخدمات المصرفية  
للهاتف المحمول عبر  
تطبيقات الهاتف المحمول  
(للهواتف الذكية).

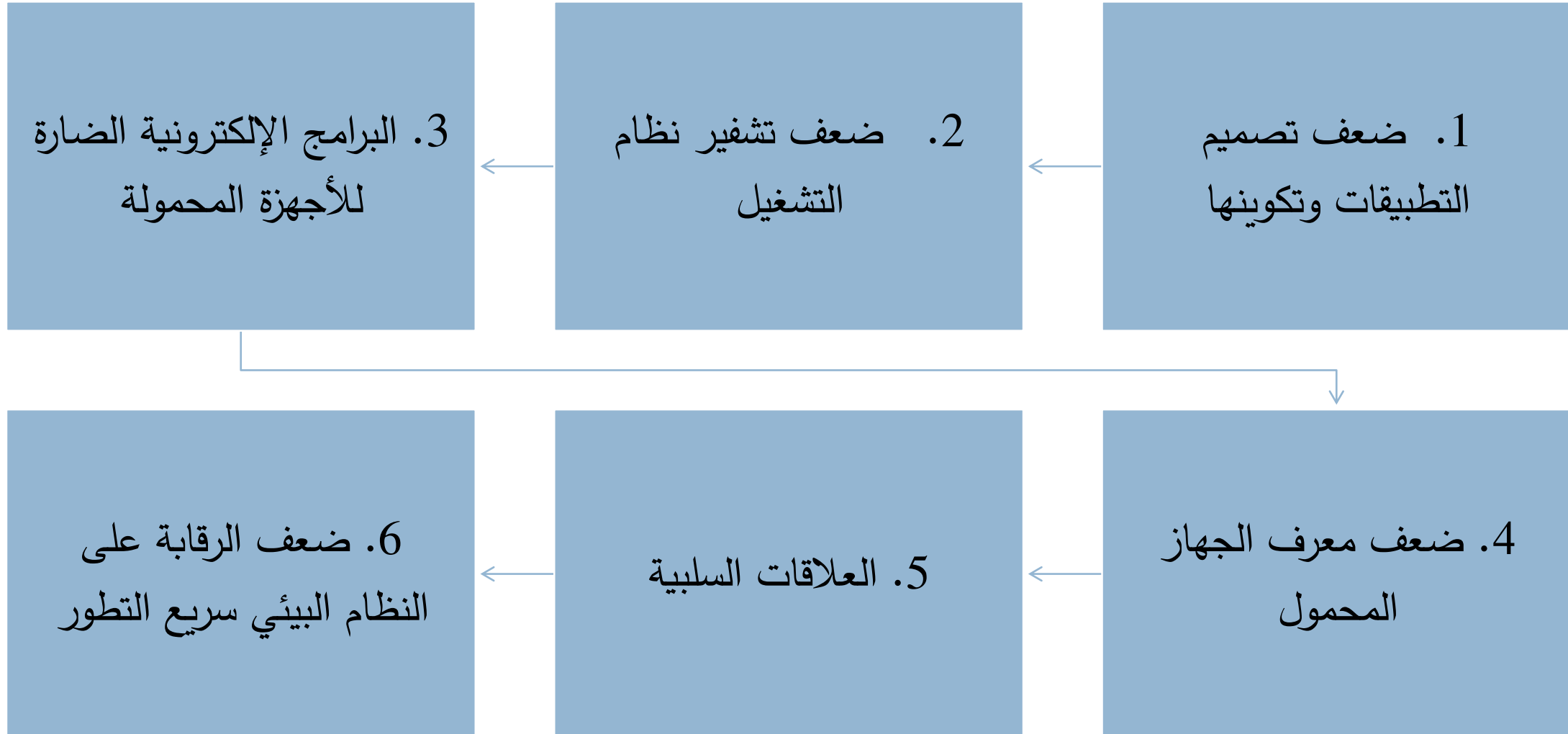
# الإجراءات الواجبة عند استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أو عبر الإنترنت



# التفاعل بين العميل والخادم في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول



## مخاطر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول



## 9. الاتجاهات الحديثة في الخدمات المصرفية الإلكترونية

الاتجاهات التكنولوجية المؤثرة على القطاع المالي اليوم وفي المستقبل.

- تحديث الأنظمة الحالية
- خدمة أفضل للعملاء
- البنية المتصلة
- وظائف المكتب الخلفي المؤتمتة
- إدارة المخاطر الأمنية
- تقنية «البلوك تشين»
- تحليلات البيانات الضخمة
- الذكاء الاصطناعي وروبوتات الدردشة
- تكنولوجيا القياسات الحيوية



## الأمن الإلكتروني

الأمن الإلكتروني: يشير إلى حماية أجهزة الكمبيوتر والخوادم والأجهزة المحمولة والأنظمة الإلكترونية والشبكات والبيانات من الهجمات الضارة، ويُعرف أيضًا بأمن تكنولوجيا المعلومات أو أمن المعلومات الإلكترونية، يُستخدم هذا المصطلح في سياقات مختلفة، بدءًا من الحوسبة المؤسسية وحتى الحوسبة المتنقلة، ويمكن تقسيمه إلى عدة فئات مشتركة.

- أمن الشبكات.
- أمن التطبيقات.
- أمن المعلومات.
- أمن العمليات.
- التعافي من الكوارث واستمرارية الأعمال.

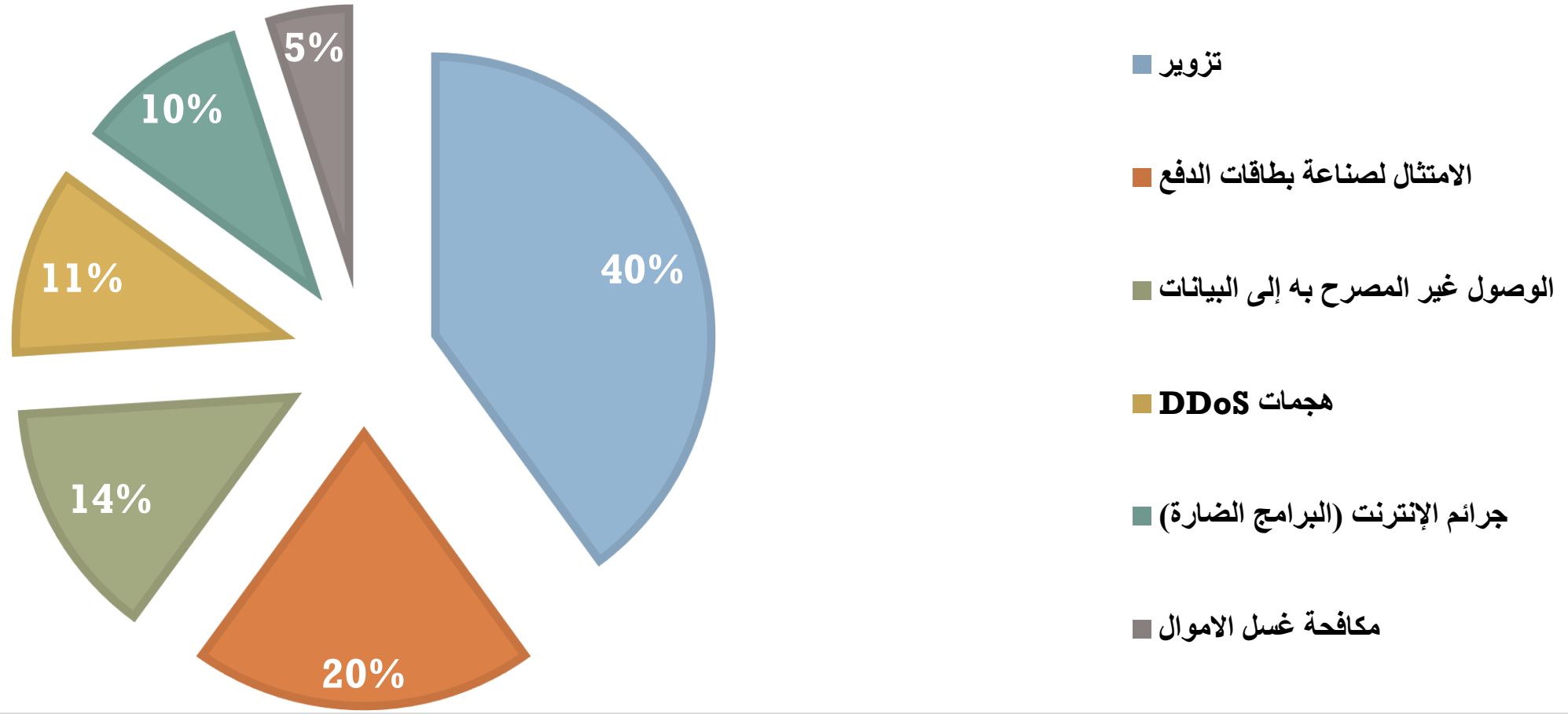
## أنواع التهديدات الإلكترونية

الجريمة الإلكترونية

الهجوم الإلكتروني

الإرهاب الإلكتروني

## مخاطر أمن المعلومات باستخدام خدمات المصرفية الإلكترونية بالعالم %.



## طرق الاحتيال المصرفي

- سرقة قواعد البيانات مباشرة في المصرف نفسه
- الكشف عن كلمة مرور الحساب
- عدم تدوين كلمة المرور
- تخمين كلمة المرور
- استعادة البيانات
- الحماية والخصوصية .

- القاعدة الرئيسية هي عدم محاولة جعل حياتك سهلة أو التخلي عن مستويات إضافية من الأمان، هناك نمط واضح في الحوسبة الإلكترونية فكلما كان الأمر أسهل بالنسبة لك، كلما كان الأمر أسهل بالنسبة للمجرمين، وهذا ينطبق على كلمات المرور والمعاملات من الأشياء الأخرى.
- من الضروري اختيار كلمة مرور قوية: تحتوي على أرقام وحروف إما كبيرة أو صغيرة وعلامات، يجب ألا تحتوي كلمة المرور على بيانات متاحة للجمهور مثل اسمك واسم العائلة وسنة الميلاد إلخ.
- تغيير كلمة المرور بشكل دوري: على الأقل مرة واحدة كل شهر وتحتاج أيضاً إلى تغيير كلمة المرور الخاصة على الفور إذا أعطيت شخصاً ما الوصول إلى حسابك الإلكتروني أو استخدام الكمبيوتر العام ومن الخطر عدم تغيير رقم واحد أو حرف واحد في كلمة المرور.
- يجب عليك إدخال كلمات المرور في تطبيقات آمنة خاصة على الأجهزة الذكية أو تخزينها في موقع يتعذر الوصول إليه.
- كلمة المرور المؤقتة لنظام الرسائل النصية القصيرة التي توفرها العديد من المؤسسات المالية ليست آمنة، إذا تمكن المجرمون من الوصول إلى هاتفك المحمول، فيمكنهم الوصول تلقائياً إلى حسابك الإلكتروني.
- كن حذراً من أية رسائل إلكترونية مشبوهة، التي تمنحك الفرصة للحصول على مبالغ مالية مقابل خدمات أو مقابل استخدام حسابك لتحويل الأموال إليه.
- عدم استخدام أي رابط إلكتروني وارد عن طريق رسالة بريد إلكتروني للدخول إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية.
- الحذر من تلقي بريد إلكتروني يطلب معلومات شخصية أو مصرفية، نود إعلامك بأن المصرف يريد منك بعض المعلومات وكن حذراً لأن المصرف لن يطلب أي معلومات شخصية أو مصرفية (مثل اسم المستخدم وكلمة المرور ورقم بطاقة الائتمان... إلخ) عن طريق البريد الإلكتروني وفي حال تلقيك مثل تلك الرسائل لا تقم بالرد ويجب إبلاغ المصرف فوراً.
- الحذر من منصات الدردشة أو رسائل البريد الإلكتروني مع الفتيات الجميلات لإغرائك وإيهامك بالعلاقة واستدراجك بأخذ المعلومات الخاصة.

# 10. واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأردن

## المعايير الدولية لحوسبة العمليات المصرفية في الأردن

### معايير تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي

عمليات المقاصة (تسويات متبادلة بين المصارف).

التجارة والتسويق وإدارة النقد.

إدارة المصرف.

عمليات الائتمان بما في ذلك تحليل استفسارات العملاء لقوة الائتمان.

أنظمة الدفع الإلكتروني واستخدام أجهزة الصراف الآلي.

الخدمات المصرفية الهاتفية والخدمات المنزلية.

استخدام بطاقات الدفع المختلفة.

البريد الإلكتروني.

تدفق المستندات غير الورقية في المصرف في أثناء مركز المعاملات - الفروع والمصارف - العملاء.

سوق وعمليات الأوراق المالية.

تحليل الاستثمارات والأسواق المالية.

أتمتة العمليات في منافذ البيع بالتجزئة

## الجوانب الدولية لميزات أتمتة العمليات المصرفية

إجراء معاملات الدفع غير الورقية بأقل مشاركة للعمالة البشرية وخفض التكاليف التنظيمية.

معالجة المدفوعات بشكل أساسي في الوقت الحقيقي، باستثناء تلخيص التقارير المحاسبية في نهاية اليوم وإعداد التقارير عنها.

تسريع تبادل المعلومات بين المصارف والعملاء وفروع المصارف باستخدام روابط الاتصال.

تقليل الأنواع النموذجية من المخاطر المصرفية (فقدان المستندات والعناوين الخاطئة وتزوير مستندات الدفع وغيرها).

تزويد المديرين بالتقييمات الإستراتيجية لوضع المصرف في البيئة التنافسية وتنظيم العمل وسياسة الموارد البشرية.

## المقارنة بين النماذج المصرفية التقليدية والمبتكرة

الرقم	عنصر المقارنة	النموذج التقليدي	نموذج الإلكتروني
1.	وقت خدمة العملاء.	يتم تنفيذ الخدمة في وقت محدد	الوصول 24/7
2.	سرعة خدمة العملاء.	يعتمد على مؤهلات وخبرات موظف المصرف.	خدمة العملاء الفورية.
3.	تكلفة الخدمة.	مرتفعة بالنظر إلى مصاريف المصرف الخاصة بالمحتوى والموظفين والإدارات.	منخفضة وغالبًا ما يتم تقديم الخدمات مجانًا.
4.	نطاق خدمة العملاء.	مقيد بتفرع شبكة الفروع والتوظيف.	غير محدود وقد يتجاوز الموقع الجغرافي للمنظمة المصرفية.
5.	حالة الكاتب في أثناء الخدمة.	يتم تنفيذ وظائف الكاتب من قبل موظف المصرف.	يتم تنفيذ وظائف الكاتب من قبل عميل المصرف.
6.	إجراءات التعرف على الخدمات والعروض الترويجية الجديدة.	يستغرق وقت وتكاليف الإعلان كبيرة.	يتم تنفيذه على الفور وذلك عبر الرسائل القصيرة وتوزيع البريد الإلكتروني.
7.	مستهلك عمل نظام الخدمة.	المفتاح هو مقالات عن المحتوى للموظفين والإدارات.	المقالات الرئيسية هي لشراء المحتوى والخوادم ومجمع البرامج.



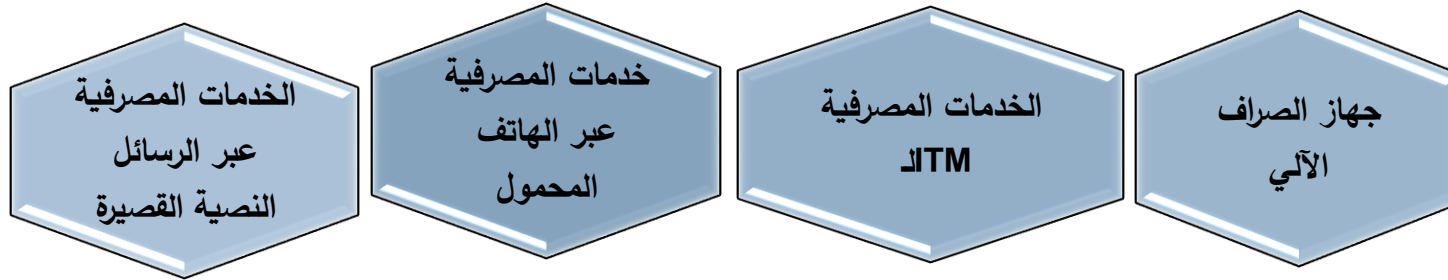
## تصنيف المجموعات العالمية في العالم حسب مستوى التكنولوجيا المالية

مميزات	المصارف والأنظمة	مجموعة الدول
منصات الدفع التي تتيح للمستخدمين استلام الفواتير ودفعها إلكترونياً من أجهزة الكمبيوتر وأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع والأجهزة المحمولة.	«eFawateerCom» «PS-MPay» «JoMoPay».	الأردن
تقدم لعملائها فتح حساب مجاني في نظام الدفع.	«Revolut» «Monzo» «Transferwise»	بريطانيا
تقدم لعملائها إمكانية فتح حساب مجاني في نظام الدفع.	«Paysera»	ليتوانيا
تقدم المنظمات الرائدة بين أنظمة الدفع الأمريكية والمصارف الإلكترونية فتح حساب سهل وأسعار مخفضة، بالإضافة إلى معالجة البطاقات.	«Stripe» «Adyen» «Ally Bank» «Chime»	الولايات المتحدة الأمريكية
تقدم المصارف الألمانية الإلكترونية فتح حسابات IBAN عبر الإنترنت لعملائها بسرعة ودون حضور شخصي	«Fidorbank» «N26»	ألمانيا

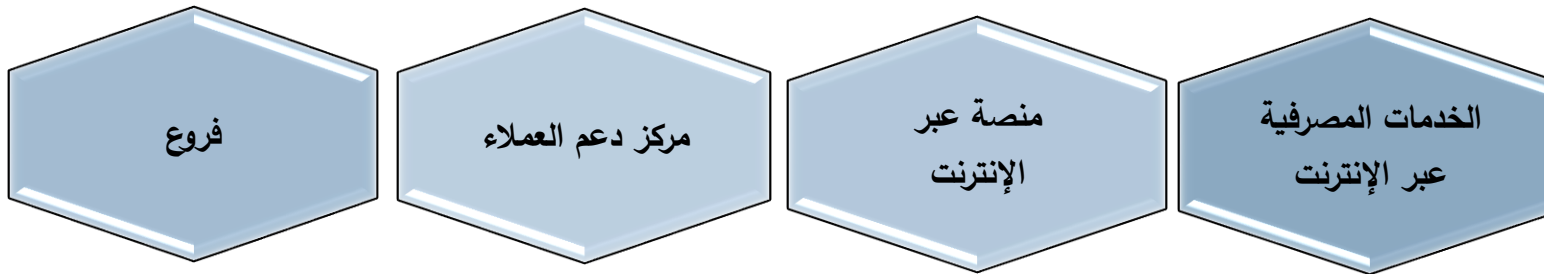
## المصارف الموجودة بالأردن

المصارف التجارية الأردنية			
الرقم	المصرف	الرقم	المصرف
.1	المصرف العربي ش.م.ع	.7	المصرف الأردني الكويتي
.2	مصرف المؤسسة العربية المصرفية/الأردن	.8	المصرف الأهلي الأردني
.3	مصرف الأردن	.9	مصرف الإسكان للتجارة والتمويل
.4	مصرف القاهرة عمان	.10	مصرف الاستثمار العربي الأردني
.5	مصرف المال الأردني	.11	المصرف الاستثماري
.6	المصرف التجاري الأردني	.12	مصرف الاتحاد
المصارف الأجنبية في الأردن			
.1	المصرف العقاري المصري العربي	.3	مصرف الرافدين
.2	مصرف سيتي إن إيه	.4	مصرف لبنان والمهجر
المصارف الإسلامية الأردنية			
.1	المصرف العربي الإسلامي الدولي	.3	المصرف الإسلامي الأردني
.2	مصرف صفوة الإسلامي		
المصارف الإسلامية الأجنبية			
.1	مصرف الراجحي		

# أنواع وأشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأردن



الخدمات المصرفية الأردنية للمستخدمين:  
وسائل الخدمات المصرفية الإلكترونية



# الخدمات المصرفية الإلكترونية من المصرف العربي أون لاين للمستخدمين

## الخدمات الأساسية للمصرف العربي عبر الإنترنت

نظرة عامة على الحساب وبطاقة الائتمان لتوفير عرض موحد

لجميع الحسابات عبر فروع المصرف العربي على شاشة واحدة في الوقت الحقيقي

عرض وحفظ وطباعة رسائل البريد الإلكتروني للحسابات والبطاقات الرئيسية.

دفع الفواتير والخدمات ومدفوعات بطاقات الائتمان

تحويل الأموال بين حسابات عملاء آخرين للمصارف العربية وتحويل الأموال إلى حسابات أخرى في جميع أنحاء العالم

تقديم طلب إلكتروني لمختلف المنتجات والخدمات (فتح حساب جديد، طلب قرض، طلب بطاقة ائتمانية، طلب دفتر شيكات وغيرها من الخدمات)

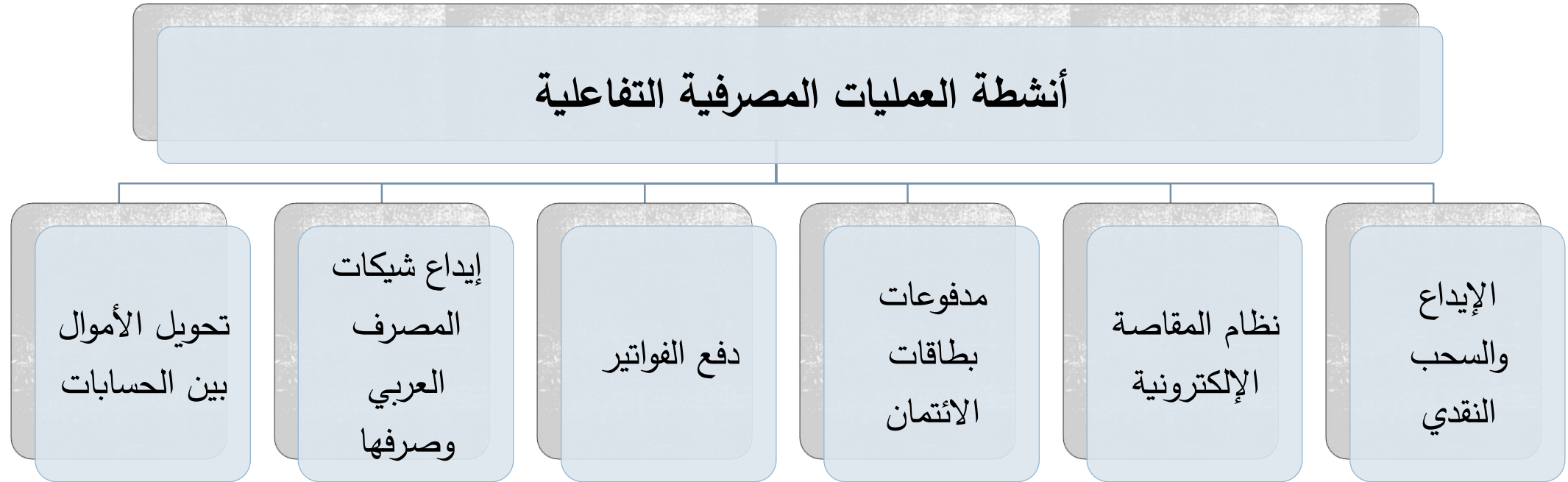
# الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لمستخدمي المصرف العربي

<p>القدرة على استخدام خدمة JOMOPAY</p>	<p>إمكانية الحصول على معلومات ودفع فواتير متعددة في نفس الوقت من خلال خدمة eFawateercom</p>	<p>إدارة خيارات تسجيل الدخول (بصمة الإصبع وتحديد النموذج)</p>	<p>تسجيل الدخول باستخدام بصمة الإصبع أو الصورة (بالاعتماد على طراز الهاتف المحمول)</p>
<p>إدارة كلمة المرور الأولى والثانية</p>	<p>معرفة مواقع الفروع والصرافات الآلية وإرشادات الوصول إليها</p>	<p>إمكانية إجراء بحث أو فلترة للحركات</p>	<p>إمكانية التحكم في خيارات (السحب والإسقاط) المتعلقة بالمدفوعات والتحويلات المالية</p>
<p>إمكانية مشاركة رقم الايبيان الخاص عن طريق تطبيقات عديدة مثل ( واتس أب ، البريد الإلكتروني، وغيرها)</p>	<p>إمكانية (إضافة وتعديل وحذف أو إضافة المستفيد كموثوق به)</p>	<p>شاشة رئيسة تتضمن خيارات شاملة (قائمة الحسابات والبطاقات والودائع والقروض)</p>	<p>إدارة الأجهزة المسجلة (لم تعد مطلوبة على العربي أون لاين)</p>
<p>إمكانية إدارة وجدولة الحوالات</p>	<p>إظهار/إخفاء الحسابات والبطاقات</p>	<p>تصميم تطبيق وحيد بحسب برنامجك ( Shabab Elite Premium)</p>	<p>تقدم بطلب للحصول على بطاقة ائتمانية أو برنامج أو وديعة أو قرض شخصي أو سيارة أو قرض سكني.</p>

## الوظائف الرئيسية باستخدام أجهزة الصراف الآلي المقدمة من المصرف العربي



## هيكل العمليات والخدمات المصرفية التفاعلية



## تتيح لك هذه الخدمة تلقي رسائل نصية قصيرة حول المعاملات التي تتم على حسابك

1. تلقي التنبيهات المالية المختلفة مثل عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي وإيداع الشيكات والإيداع النقدي والتحويلات ودفع الفواتير وغير ذلك.
2. تلقي إشعارات في الوقت المناسب بشأن معلومات الحساب المحدثة (اعرف عميلك).
3. تلقي الإخطارات عند إصدار البيانات الإلكترونية.

تجدر الإشارة إلى وجود خدمة مثل **SMS Express Plus** هذه الحزم من الخدمات ستساعدك على اختيار أحد إشعارات الرسائل القصيرة المتقدمة التالية مع حد زمني/فاصل زمني من اختيارك:

1. رصيد أعلى أو أقل من الحد الذي تختاره.
2. آخر 5 حركات.
3. أسعار العملات.



شُكْرًا لَكُمْ عَلَى اِهْتِمَامِكُمْ

