الجامعة الافريقية احمد درايـة – أدرار
كليـة الآداب والعلوم الانسانيـة
قسم علوم التسيير

استمارة المشاركـة

لليـوم دراسي حول :

"التجارة الالكترونية في الجزائر واقع وآفاق "

بتاريخ : 12 ديسمبر 2007
اسم ولقب المشاركين :

- أ. **حـوتيـة عمـر** : قسم علـوم التسيـير – الجامعـة الإفريقية بأدرار
- أ. **بن مسعود محمـد** : قسم علـوم التسيـير – الجامعـة الإفريقية بأدرار

الهاتـف : 18 70 54 078 أو 42 42 19 071
البريد الالكتروني رقم : Hotiamar@yahoo.fr

محـور المـداخلـة : المحور الرابـع .

عنـوان المـداخلـة :

" دور البنـوك الالكترونيـة في دعم وتطـوير التجـارة الالكترونيـة "

ملخص المداخلـة :

يشهد العالم منذ نهاية القرن العشرين موجة من التغيرات العالمية المختلفة ، أدت إلى تحرير التجارة العالمية بكل جوانبها السلعية والخدمية ورؤوس الأموال والعمالة ، مما يعني في النهاية إزالة القيود التي تقف عائقا أمام تحركات السلع والخدمات إلى جانب تواجد التقنيات الحديثة والمتطورة للمعلومات والاتصال ، والتي دخلت في اغلب مناحي الحياة اليومية .
وتعتبر الانترنت من احدث الوسائل التي تجسد هذا التحول الالكتروني ، والتي أوجدت نماذج للتفاعل التجاري وتطويره المستمر . وقد أدى الجمع بين التجارة من جهة والانترنت كتكنولوجيا حديثة من جهة أخرى إلى الحديث عن التجارة الالكترونية التي غيرت من خصائص المبادلات التجارية أو العلاقات التجارية الدولية .
وقد شكلت التجارة الالكترونية الوسيلة الأهم في المعاملات التجارية الدولية الحالية ، في ظل وجود شبكة الانترنت 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 الانترنت في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية ، ومع الاعتماد المتزايد على نظم الحوسبة في إدارة الأنشطة وازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات ككيان معنوي أمسى هو المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الأعمال والمال

والاستثمار المالي ، في ظل ذلك كله ، تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط ، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل ، إلى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوى موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية ، وفوق ذلك تطور مفهوم العمل المصرفي من أداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل إلى القيام بخدمات المال والاستشارة المالية وخدمات الاستثمار والتجارة والإدارة المالية ...
وقد لعبت البنوك الالكترونية أو بنوك الانترنت دورا كبيرا في زيادة حجم التجارة الالكترونية نظرا للتسهيلات التي تقدمها للمتعاملين في مجال تسوية المعاملات حيث تجاوز العديد من الصعوبات ، وبذلك فرضت هذه البنوك نفسها في السوق المصرفية والمحلية والعالمية . ترى ما هي هذه البنوك وما مدى مساهمتها في تطوير ودعم التجارة الالكترونية ، وما نظم وسائل الدفع المعتمدة في هذه البنوك ؟

أولا : مفهوم التجارة الالكترونية

تمثل التجارة الالكترونية الوجه المتطور للتجارة الدولية في عصرنا الحالي .

1- تعريف التجارة الدولية :

للتجارة الدولية عدة تعاريف سنكتفي بأحدها ، وهو : " عملية التبادل التجاري في السلع والخدمات وغيرها من عناصر الإنتاج المختلفة بين عدة دول بهدف تحقيق منافع متبادلة لأطراف التبادل ، إذ تتجاوز هذه التجارة حدود الدولة الواحدة إلى دول متعددة سواء مجاورة للدولة أو غير مجاورة لها "[1]

وتعتبر المعاملات التجارية الوحدة الأساسية للتبادل التجاري ومحور هذه المعاملات يتمثل في القيمة التي يحصل عليها الطرفان , وتصنف المعاملات التجارية بوجه عام إلى قسمين رئيسيين وهما [2]:

1- المعاملات التجارية المحلية أو الوطنية .

2- المعاملات التجارية الدولية ، وهي تنقسم بدورها إلى :

أ- معاملات تجارية تقليدية ،

ب- معاملات تجارية عبر الانترنت (التجارة الالكترونية) وهي تنمو حاليا بسرعة فائقة هزمت توقعات كافة مؤسسات البحث في العالم ، وعملت على جذب المؤسسات أكثر فأكثر وجعلها تدرك الإمكانيات الهائلة للشبكة العالمية .

2- تعريف وأهمية التجارة الالكترونية :

بدأت تطبيقات التجارة الالكترونية منذ بداية السبعينات من القرن الماضي وذلك من خلال ابتكار التحويل النقدي الالكتروني EFT وقد انحصر مجال التطبيق على الشركات الكبرى والمؤسسات المالية فقط ، ولكن مع ظهور الشركات والمصانع والموزعون وقطاع التجزئة تتابعت تطبيقاته لتصل إلى قطاعات السياحة والبورصة .

وكان الانتشار الأكبر عند بداية الاستخدام التجاري للانترنت في عام 1990 حيث شاع استخدام مصطلح التجارة الالكترونية وانتشرت تطبيقاتها . وكان من أهم أسباب انتشار هذه التطبيقات التوسع التكنولوجي والتقدم الهائل في مجال الشبكات ، البرمجيات ، البروتوكولات وكذلك المنافسة الشديدة بين الشركات .[3]

هناك عدة وجهات نظر من أجل تحديد مفهوم التجارة الالكترونية Electronic Commerce [4]:

- فعالم الاتصالات يعرف التجارة الالكترونية بأنه وسيلة من أجل إيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبر خطوط الهاتف أو عبر الشبكات الكمبيوترية أو عبر أي وسيلة تقنية.

- ومن وجهة نظر الأعمال التجارية فهي عملية تطبيق التقنية لجعل المعاملات التجارية تجري بصورة تلقائية وسريعة.

- في حين أن الخدمات تعرف التجارة الالكترونية بأنها أداة من أجل تلبية رغبات الشركات والمستهلكين والمدراء في خفض كلفة الخدمة والرفع من كفاءتها والعمل على تسريع إيصال الخدمة.

- وأخيرا، يعرفها عالم الانترنت بالتجارة التي تفتح المجال لأجل بيع وشراء المنتجات والخدمات والمعلومات عبر الانترنت وتعتبر التجارة الدولية أداة لتلبية رغبات الشركات والمستهلكين والمدراء في خفض كلفة الخدمة والرفع من كفاءتها والعمل على تسريع إيصال الخدمة ، وتعرف بأنها : " عبارة عن إنتاج وترويج وتوزيع منتجات من خلال شبكة الاتصالات " [5] ، .

وينتظر من التجارة الالكترونية أن تمثل في المستقبل القريب الصدارة في التعاملات التجارية في جميع أنحاء العالم كونها :

- وسيلة سهلة بسيطة يمكن استخدامها من جميع الطبقات ولأنواع من الأفراد والشركات في وقت قصير وبأقل تكلفة ممكنة

---

[1] حمدي عبد العظيم ، اقتصاديات التجارة الدولية ، دار زهراء الشرق ، 1996 ، ص 13 .

[2] قموح عبد المجيد ، دروس في العلاقات التجارية الدولية ، فرع قانون الأعمال ، جامعة التكوين المتواصل ، 2001 ، ص 4 .

[3] عزة العطار، التجارة الالكترونية بين البناء والتطبيق، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، مصر،2003، ص 113.

[4] الموسوعة العربية للكمبيوتر، مفهوم التجارة الالكترونية **www.c4arab.com/showac.php**

[5] رأفت رضوان ، عالم التجارة الالكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 1999 ، ص 16 .

- تتعدى حاجز الزمان والمكان حيث يمكن التعامل معها خلال 24 ساعة وفي أي مكان من العالم فهي تعتبر من أهم واكبر تطبيقات العولمة .
- تعمل على تدفق المعلومات في الوقت المناسب الذي يحتاج فيه المتعامل إلى اتخاذ القرار المناسب ,

3- **وسائل تطوير ودعم التجارة الالكترونية** :

أدخلت التجارة الالكترونية تغيرا بالغا في شتى الميادين ، حتى أصبحت النصوص القانونية لا تفي بمتطلبات التجارة الالكترونية ولحداثة هذا المفهوم في العصر الحالي مما واجه الكثير من الصعوبات والمعوقات في ارض الواقع فأصبح من الضروري وجود ما يساعد على النمو والتغلب على هذه العراقيل لذا وجدت العديد من وسائل الدعم كشبكة الاتصالات والمعالجة الضريبية وكذا البنوك والدور الذي تلعبه في انتشاره كثقافة وإنجاحه في ميدان التطبيق .

ثانيا : مـاهيـة البنوك الالكترونيـة

لقد دعم القطاع المصرفي بآليات حديثة جعلته أكثر مرونة وديناميكية وسرعة في تقديم خدماته ، فقد ظهر ما يسمى بالبنوك الالكترونية من خلال الصرافات الآلية والصيرفة عبر الهاتف ، وعبر الهاتف الجوال وغيرها من الآليات الجد متطورة .
وتعتبر البنوك الالكترونية من احدث المواضيع المصرفية التي تلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي الدولي نظرا للمزايا الكثيرة للبنك وللعميل وللاقتصاد الوطني .

1- تعريف البنوك الإلكترونية Banking Electronic [*]:

البنوك الالكترونية ومترادفاتها هي تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وانجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو 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 إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص ، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الانترنت إذ أمكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الانترنت ، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون ، بمعنى أن البنك يزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي PC) بحزمة البرمجيات – إما مجانا أو لقاء رسوم مالية – وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد (البنك المنزلي) ، أو كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة ، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية (PFM Personal-Financial-management) 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 واقعيا ببنك الكمبيوتر الشخصي (PC banking) وهو مفهوم وشكل قائم ولا يزال الأكثر شيوعا في عالم العمل المصرفي الإلكتروني . إن البنوك الالكترونية برغم علاقتها بالكمبيوتر الشخصي ، فإنها لم تأخذ كافة سماتها ومحتواها من مفهوم بنك الكمبيوتر الشخصي المتقدم الإشارة إليه ، فالبرمجيات التي تشغل البنك الالكتروني ليست موجودة في نظام كمبيوتر الزبون ، والفائدة من ذلك كبيرة ، فالبنك أو مزود البرمجيات ليس ملزما بإرسال الإصدارات الجديدة والمتطورة من البرمجيات للعميل كلما تم تطويرها ، ويمكن بفضل ذلك أيضا أن يدخل العميل إلى حساباته والى موقع البنك وخدماته من أي نظام آخر في أي مكان أو أي وقت وليس فقط من خلال كمبيوتره الخاص كما هو الحال في فكرة البنك المنزلي أو البنك على الخط . كما أن تعلم استخدام البرمجيات لم يعد متطلبا كالتزام على البنك ، فالموقع يتيح ذلك والعديد من مواقع البرمجيات الشبيهة تقدم مثل هذا التعريف، وفوق ذلك كله فالبنك عبر الانترنت أو بنك الموقع ، يتيح مداخل للزبون باتجاه مواقع حليفة أو شبيهة أو مكملة لخدماته ، كمواقع إصدار وإدارة البطاقات المالية ، أو امن المعلومات المتبادلة ، أو مواقع مؤسسات شهادات التعاقد والتوثيق، أو مواقع تداول الأسهم أو أي مواقع أخرى تقدم أي نمط آو نوع من الخدمات المالية أو الاستشارية عبر البنك المستضيف أو شركائه .
والبنوك الالكترونية بمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية وحسب ، بل موقعا ماليا تجاريا إداريا استشاريا شاملا ، له وجود مستقل على الخط ، فإذا عجز البنك نفسه عن أداء خدمة ما من بين هذه الأطر كان الحل اللجوء إلى المواقع المرتبطة التي يتم عادة التعاقد معها للقيام بخدمات عبر نفس موقع البنك ، بل إن احد أهم تحديات المنافسة في ميدان البنوك الالكترونية أن مؤسسات مالية تقدم على الشبكة خدمات كانت حكرا على البنوك بمعناها التقليدي أو بمعناها المقرر في تشريعات تنظيم العمل المصرفي .

***- أهداف البنوك الالكترونيـة ومزاياها:**

تسعى البنوك الالكترونية لتحقيق جملة من الأهداف تتمثل في[6] :

1- تحديد أسلوب تقديم الخدمات لكل مجموعة من العملاء .
2- تحديد قنوات الاتصال والوسطاء (إذا كان ضروريا لكل خدمة)
3- تحديد الخدمات النمطية والخدمات حسب الطلب لكل شريحة من المتعاملين .
4- تحديد أنواع قنوات الاتصال

---

[*] يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية (Electronic Banking) أو بنوك الإنترنت بنوك الانترنت أو بنوك الويب (Internet Banking أو Web Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الالكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك المنزلي (Home Banking) أو البنك على الخط (Online Banking) أو الخدمات المالية الذاتية (Self – Service Banking) ،

[6] فريد راغب النجار ، الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 2004 .

البديلة لكل خدمة ولكل نوع من المتعاملين . 5- تحديد كيفية الترويج للخدمات المصرفية الجديدة بالكتالوج الالكتروني على الانترنت .

2- مزايا ومخاطر البنوك الالكترونية [7]:

2-1- مزايا المعاملات من خلال البنك الالكتروني :

1- تنظيم عمليات الدفع الدوري: يعنى الاتفاق على وقت محدد لاستقطاع جزء محدد من الرصيد وتحويله الى المستفيد بشكل دوري ومن دون أخطاء.

2- السلامة والأمن: كان للتحويلات الالكترونية دور كبير في إزالة المخاوف من عمليات السرقة للنقود أو للشيكات .

3- تحسين عمليات التدفق النقدي: وهي سرعة تنقل النقد بشكل كبير وبثقة عالية .

4- تقليل الاعتماد على الأعمال الورقية: وذلك لندرة احتياج الأعمال المصرفية للنماذج الورقية.

5- زيادة رضا العملاء من خلال سرعة ودقة انجاز معاملتهم.

كما أن للبنوك الالكترونية عدة مزايا سواء للعميل و للبنك وللاقتصاد الوطنـي [8]:

أ- مزايا البنوك الالكترونية للعملاء : - منح للعملاء قدرة اكبر لاختيار الخدمة المصرفية الأكثر ملائمة . - تقديم خدمات مصرفية طوال أيام الأسبوع وعلى مدار 24سا / 24 سا . - تمكين العميل من الاطلاع على الحساب بالإضافة لمعرفة أسعار الفائدة، وسهولة إجراء تحويلات مالية من حساب لآخر ,

- إمكانية الاتصال من موقع البنك من أي مكان بالعالم: المكتب، المنزل، مقاهي الانترنت وحيثما وجدت خدمة الانترنت - توفير درجة الأمان والسرية بدرجة عالية والدقة . – إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية سريعة ومريحة وفي الوقت والمكان المناسب .

ب- مزايا البنوك الالكترونية للبنك : - زيادة المنافسة بين البنوك ، والسماح لها بالتغلغل إلى أسواق جديدة ومن ثم إلى زيادة انتشارها الجغرافي . – إيجاد الولاء المصرفي للعملاء الحاليين للحفاظ عليهم من جهة وجذب عملاء مرتقبين من جهة أخرى . – تقليص التكاليف الإجرائية كاستخدام الأوراق ، الجهد والوقت في البنوك لإنهاء معاملات العملاء ، الأمر الذي يساعد على خفض التكلفة الكلية التي تقوي الميزة الإستراتيجية التي تعتبر تغييرا مهما في التمييز التنافسي .

ج- مزايا البنوك الالكترونية للاقتصاد الوطني : - زيادة الدخل المالي للبنوك الوطنية ومن ثم مساهمتها في إجمالي الدخل الوطني، بإمكانية تحديد رسوم رمزية على مستخدمي الانترنت في التعامل المصرفي معها تساعدها هذه الرسوم في تطوير الخدمة المصرفية عبر الانترنت ، فهي تعيد دورانها في اقتصاد البلد وتعيشه من خلال استثمار البنوك في الشركات المحلية التي تطور خدمات الانترنت في هذا المجال. - أن المعدلات المصرفية عبر الانترنت يزيد من كفاءة الإنتاجية للبنوك ، والتي بدورها تساعد على تحسين الأداء الاقتصادي بشكل عام .

2-2- مخاطر البنوك الإلكترونية :

بالرغم من الكم الهائل من المزايا للبنوك الالكترونية، إلا أن ذلك لا يعني التعامل من خلالها ليس له مخاطر وعيوب حيث نجد الخبراء الاقتصاديين يحذرون من عيوب محتملة الحدوث من نظام التعامل مع البنوك الالكترونية ومنها:

1- ظهور فجوة في علاقة البنك بالعميل يمكن أن تتسبب في عمليات نصب تتعرض لها البنوك.

2- صعوبة السيطرة على حجم السيولة في البنوك وذلك لأن العملاء يستطيعون تحويل أي مبلغ من خلال الكمبيوتر ومن دول أخرى مما يؤثر بالسلب على اقتصادات الدول أو التسبب في أزمات سيولة.

الأمان والخصوصية في التعاملات مع البنوك الالكترونية

يعتبر مدى الأمان والخصوصية أكثر القضايا التي تلقى اهتماما من عملاء البنوك الالكترونية من حيث تأمين موقع البنك على الانترنت وحمايته من الاختراقات المدمرة.

وتقع على البنوك مسؤولية كبيرة في تأمين معلوماته الموجودة على الانترنت واستخدام أفضل واحدث البرمجيات والحوائط النارية واستخدام التشفير بدرجة عالية ومعقدة. وأيضا يقع جزء من المسؤولية على العملاء في تأمين أجهزتهم واستخدام مضادات الفيروسات والحوائط النارية وعمل التحديثات بشكل دوري

3- أشكال البنوك الإلكترونية على الانترنت :

لقد حددت مؤسسات الإشراف الأميركية والأوروبية ثلاثة أشكال أساسية للبنك الإلكتروني على الانترنت هي [9] :

1- الموقع المعلوماتي: وهو الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي ويقدم البنك من خلاله جميع المعلومات الأساسية حول خدماته المصرفية وهو موقع أشبه بإعلان عن البنك ولا يوجد اتصال فيه بين العملاء والبنك.

2- الموقع التفاعلي أو الاتصالي : يوجد فيه نوع من الاتصال بين البنك والعملاء ويستطيع العميل تعبئة طلبات أو نماذج من

---

[7] أحمد عبد البديع نصر ، مرجع سبق ذكره .

[8] منير الجنبيهي ، البنوك الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2005 ، ص 14 .

[9] أحمد عبد البديع نصر ، مفاهيم الأعمال والتجارة الالكترونية ، نقلا عن جريدة القبس بتاريخ 2007/01/18 ، www.alqabas.com.kw/Final/NewspaperWebsite/NewspaperPublic/ArticlePage.aspx?ArticleID=237481

خلال الموقع أو إرسال واستقبال بريد الكتروني من والى البنك .
3- الموقع التبادلي: وهنا يكون التواصل كاملا بين العميل والبنك من خلال الموقع ويستطيع العميل انجاز كل معاملاته المصرفية من خلال بيئة الكترونية بالكامل.

4- كيف تتحقق الاستفادة القصوى من البنك الالكتروني؟
من الخطأ اعتبار البنك الالكتروني كإدارة للعمليات المصرفية والحسابات الشخصية. لأننا نستطيع إدارة هذه الأعمال من خلال الهواتف المصرفية أو أجهزة الصراف الآلي المنتشرة حاليا في كل مكان.
إذ لا بد أن يكون البنك الالكتروني أشبه بمركز للمعلوماتية يقدم حلولا واقعية ومنطقية لمتطلبات العملاء بالإضافة إلى تقديم استشارات متميزة مبنية على الخبرة وان يفتح آفاقا جديدة للأعمال الالكترونية وان يكون مركزا لإدارة استثمار العملاء بكفاءة عالية وبرسوم وكلفة اقل .وان يتمتع بشكل كبير من المرونة لتلبية كل احتياجات العملاء. بمعنى أن يقوم البنك بتقديم خدمات مالية وضريبية واستشارية واستثمارية ويعرض حزما من الخدمات الشاملة تتناسب مع متطلبات العملاء وتدعمهم في حل مشكلاتهم .

ثالثا : اتجاهات البنوك العالمية في حقل العمل المصرفي الالكتروني

إن الدراسات التحليلية التي أجريت على مواقع البنوك الالكترونية إضافة إلى الدراسات البحثية الصادرة عن مؤسسات الأبحاث المختلفة ، 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- إن الكثير من مواقع الانترنت البحثية توفر مداخل شاملة لكافة مواقع البنوك على الانترنت وهذا يعني قدرة المستخدم على التحرك بين هذه المواقع بسهولة للوصول إلى أفضل عروض متاحة ، ومن هنا فان أهم إستراتيجية في واقع البنوك على الانترنت هي أن يدرك القائمون عليها أن الكل يراك وما تظنه مميزا قد يكون عاديا بالنسبة للغير . 4- لا تزال الولايات المتحدة الأمريكية في مقدمة الدول في حقل أتمتة 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 الأوسع غير قادرة على جلب أكثر من 30 % تقريبا من هذه المواقع ، وفي محركات البحث يكاد يتكرر أسماء ما يقارب 20-30 موقعا للبنوك الكبرى وبعضها من البنوك الصغيرة ، ويرجع ذلك لنجاح هذه البنوك في اعتماد آليات انتشار عبر محركات البحث العالمية تتيح لمختلف المستخدمين الوصل إليها أفضل من غيرها من المواقع [*] . 5- غالبية المواقع المشار إليها في الهامش مواقع معرفية ومعلوماتية ، لكن لن يمض وقت قصير على تحولها إلى مواقع خدمية تقيم علاقات تفاعل مباشرة مع الزبون ، إذ ما بين 1997 و 2000 ارتفعت نسبة الاتجاه إلى المواقع التفاعلية ما يقارب 80% وفق الدراسات التي نشير إليها تاليا .
6- تشير خلاصات الدراسات البحثية حول البنوك الالكترونية في أمريكا التي تغطي الواقع الفعلي لهذه البنوك من عام 1997 وحتى نهاية عام 2000 - أهمها التي أجراها Comptroller of the Currency Administrator of National Banks - إلى تنامي الاتجاه نحو بناء مواقع تبادلية الكترونية للبنوك .

1- <u>استراتيجيات عمل البنوك الإلكترونية وعناصر النجاح والإخفاق</u> : كيف تعمل البنوك الالكترونية ؟ ومن الذي يمارس العمل المصرفي الالكتروني ، بنوك أم 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 ؟ و تتطلب الإجابة على هذه التساؤلات الوقوف أمام حقائق رقمية ونتائج بحثية لتوفير البنية الموضوعية للتقييم وتحديدها.

1-1- حقائق حول العمليات المصرفية عبر الشبكة : تعتبر شبكة الإنترنت وسيط تفاعلي لبيئة الأعمال 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 .

---

[*] هذه البنوك هي :- **Citibank , <u>WingspanBank.com</u> , Net.B@nk ,CompuBank , Security First , Network Bank , USAccess Bank , First Internet 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 إلى هذه البنوك من خلال الموقع www.onlinebanking.com**]

أما من وجهة نظر المنشأة ، فإنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية ، والتأسيسية للفروع وبالتالي زيادة الأرباح وخفض رسوم خدمة العملاء على العمليات المختلفة وزيادة فوائد الإيداع وخفض فوائد الإقراض ، وابتكار برامج جديدة وتحفيز الخدمات وجذب الزبائن ودخول أسواق جديدة. إن أول بنك
افتراضي على شبكة الانترنت بنك (نت بنك) www.netbank.com نمت أعماله من عام 1995 حتى الآن وبلغت الزيادة خلال السنة الماضية 717% . وترى مؤسسة الأبحاث
الدولية www.idc.com أن 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 و99 على التوالي . وفي أمريكا وحدها وقعت 1200 مؤسسة ائتمانية عام 1998 اتفاقيات توريد حلول برمجية إلكترونية ، وقد زادت إلى 7200 عام 1999 . والبنوك الإلكترونية ليست حكرا على
المؤسسات المصرفية بل ربما تكون الريادة في مشروعاتها راجعة لتدخل جهات غير مصرفية لتلبية احتياجات التسويق الإلكتروني التي تمارسها عبر مواقعها ، والمتتبع لوضع سوق الانترنت - إن جاز التعبير- يجد أن قطاعات غير بنكية قد دخلت بقوة سوق الاستثمار في البنوك الإلكترونية ، إما عن طريق : أ- **الاستثمار المباشر**. مثل : شركة سوني
www.sony.com حيث أنشأت بنك افتراضي يقدم خدمات الإقراض والائتمان وشركة سوفت بنك
www.softbanck.comالتي تملك كل من www.yahoo.comوتملك www.zdnet.com Zdnet و E-trade، وليس لها علاقة بالعمل البنكي الفعلي وقد اشترت بنك ياباني مفلس (نيبون كريدت بانك). ب - **توفير منصات**
خدمات للتعاملات المصرفية مثل :- أمريكا اون لاين www.aol.comالتي أقامت بنك افتراضي منذ 1996 انضم إليه بنك اوف امريكا ويونيون بانك اوف كاليفورنيا وسيتي بانك وبنك ويلز فارجو وبنك ون كوربوريشن (وقد أصدرت هذه المنصة 135 مليون عرض سعر في يوم واحد خلال آذار 1999) . وكذلك مثل بوابة لايكوس www.lycos.comحيث بدأت شراكة مع بنك الكتروني منتصف 1999 وتصدر بطاقة ائتمان إلكترونية (بطاقة خصم بنسبة 5%) وتقدم قروض على الخط ، وتقدم جوائز تحفيزية لأول 100000 حساب. ج - **تقديم خدمات بنكية بالنيابة** :- مثل شركة
بيع وتأجير السيارات www.autobytel.com تقدم خدمة التمويل المجاني ومقارنة أسعار الفائدة على القروض .

1-2- **المشاريع الشاملـة :** التحدي في ميدان
الصناعة البنكية الالكترونية هي في محتوى الخدمة والقدرة على جذب الزبائن ، ولغاية الآن ، تقوم استراتيجيات التسويق في هذا الميدان على تقديم برامج تحفيزية إلى جانب برامج الترويج والتوعية ، لكن اتساع نشاط بعض المؤسسات عن غيرها يرجع في الحقيقة إلى مدى شمول الخدمات المقدمة ، والفكرة هنا ، أن موقع البنك يتعين أن يتيح للمستخدم البقاء على المنصة إن جاز التعبير لان انتقاله إلى مواقع خدمية أخرى قد لا يعيده إلى موضع البنك خاصة وأن كثير من المؤسسات غير المصرفية تقدم الخدمة المصرفية من موقعها مباشرة ، بناء على ذلك يثور التساؤل ، ما هو البنك الالكتروني الشامل ، لنحاول الإجابة من خلال اتجاهات الشمولية لدى المؤسسات العاملة في الحقل : أ - **سوفت بنك عبر شركاته 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 الإقراض العقاري ، وقد دخلت في شراكة مع شركة أوروبية لتقدم خدماتها في أوروبا وشراكة مع شركة يابانية لتقديم خدماتها في شرق آسيا .

ب - اندماجات بنكية ضخمة لتوفير الخدمات الإلكترونية الشاملة :
لقد استجمعت ثلاثة من كبرى البنوك الأمريكية جهودها في منتصف 1999 هي ، تشيز مانهاتن www.chasemanhatten.com وفيرست يونيون www.firstunion.com وويلز فارجو www.wellsfargo.com ووفرت شركة واحدة لخدمات دفع الفواتير وتجييرها الكترونيا، وبالتعاون مع فيزا وصن مايكروسيستمز توفر خدمات لستين مليون زبون من الأفراد حول العالم و60 ألف شركة ومؤسسة أمريكية . 2-
اتجاهات التعامل المالي على شبكة الانترنت وواقع البنوك الالكترونية [10]:
جاء في دراسة قيمة حول البنوك الالكترونية أجرتها مجلة انترنت العالم العربي (وهي على جزأين نشرت على تباعد فيما بينهما) إن إحدى الدراسات المسحية التي أجرتها شركة efunds ، وهي شركة لتحويل الأموال الكترونيا تملكها مؤسسة deluxe corporation تشير " إلى أن انجاز الأعمال المصرفية على شبكة ويب ، ما زال معقدا جدا ، وان الكثير من العملاء ما زالوا متخوفين من الناحية الأمنية . واستقطبت الدراسة المسحية التي أجرتها شركة Delux ، تعليقات من 400 شخصا لديهم حسابات مصرفية فورية ، أو أبدو رغبة في فتح حسابات من هذا النوع . وقال 365 شخصا منهم (83 بالمائة) ، أن تعاملاتهم مع المصارف عبر انترنت أفضل من تعاملاتهم مع المصارف التقليدية . ومن أفضل المنافع التي يتمتع بها هؤلاء ، قدرتهم على

---

[10] البنوك الالكترونية ، مدوّنات مكتوب ،نقلا عن [مجلة انترنت العالم العربي - عدد 4 ص 17 -**sr2004**
2003.maktoobblog.com/191771/%C7%E1%

الوصول إلى حساباتهم خلال الأربع والعشرين ساعة ، يوميا ، وقدرتهم على مشاهدة أرصدة حساباتهم ، واستعراض كشوف الحركات التي يجرونها على حساباتهم ، فوريا ، بالإضافة لتمتعهم بخدمة دفع فواتيرهم عبر الشبكة وقال 88 شخصا (20 بالمائة) ، من الذين شاركوا في الدراسة أنهم باشروا عملية التسجيل ، للحصول على حساب مصرفي عبر الانترنت ، إلا أنهم لم يتموا تلك الإجراءات . وقال 28 بالمائة منهم أنهم لا يثقون بأمن التعاملات الفورية وأفاد 26 بالمائة ممن لم يستكملوا إجراءات الحصول على حسابات عبر انترنت ، أن هذه العملية تتطلب طباعة العديد من النماذج ، وإرسالها بالبريد أو بالفاكس ، وقال 25 بالمائة منهم أن عملية إيداع الأموال غير ملائمة لأنها تتطلب إيداع الشيكات الورقية ."" و أضافت المجلة أن " نتائج دراسة مسحية أخرى أجرتها مؤسسة pis global أظهرت أن 7% من المنازل الأمريكية تستخدم الخدمات المصرفية عبر الانترنت ، وهي زيادة تبلغ 67% عما كان عليه الوضع عام 1998 ، وتنبأت الدراسة أن ترتفع نسبة المنازل الأمريكية التي تستعمل الخدمات المصرفية عبر الانترنت إلى 20% عام 2002 . وعلى الرغم من أن مستقبل الخدمات المالية المتكاملة عبر الانترنت يبشر بنجاح كبير إلا أن نتائج الدراسة تذكر أن المسائل المتعلقة بخدمة العملاء ما زالت بحاجة إلى جهود كبيرة لتحسينها] .

رابعا : توظيفات استخدام الانترنيت البنكية عربياً وعالمياً

يبقى التساؤل المطروح حول ما إذا ارتقت توظيفات استخدام الانترنيت البنكية عربياً وعالمياً إلى طابعها الاستثماري؟[11]
فبمقارنة نوعية الاستخدام بين بلداننا العربية والبلدان التي سبقتنا في توظيفات الانترنيت التطبيقية، تبرز واحدة من أهم المسائل الاقتصادية والتجارية الناجمة عن اتساع رقعة استخدام الانترنيت، تلك هي مدى سعة الخدمات البنكية المتوفرة عبر الانترنيت.
ومن اللافت في السنوات الأخيرة أن عدد المستخدمين العرب للانترنت يزداد زيادة مطّردة كل عام، وتدخل في نطاق استخداماته العديد من دول المنطقة حتى من تلك التي تضع خطوطاً حمراء على كل شيء جديد.

فقد ذكرت دراسة قام بها موقع (عجيب) الذي يحظى بشعبية واسعة لدى مستخدمي الانترنيت الخليجيين: (بأن مستخدمي الانترنيت في العالم العربي بلغوا هذا العام 3.54 مليون مستخدم بعد أن كانوا 1.5 مليون في العام الماضي .
وتوقعت الدراسة أن يرتفع عدد المستخدمين إلى 12 مليون مستخدم عند نهاية العام 2002.
ورغم أن هذه المؤشرات مازالت متواضعة بالمقارنة مع البلدان الأوروبية فإن التأمل في طبيعة ونوعية الفئات العمرية للمستخدمين تعكس حقائق علمية وموضوعية واقتصادية تستدعي الوقوف عندها، وقراءتها بشكل اقتصادي واستثماري، مقارنة مع طبيعة استخدام ومستخدمي الانترنيت أوروبياً وعالمياً؛ لعلّ الأمر يوصلنا إلى حقائق أخرى تجعل مستخدمي الانترنيت العرب يعيدون النظر في طبيعة وكيفية استخدامهم للانترنيت، والاتجاه للتفكير الاستثماري من أجل تغيير نوعية العوائد المحققة من ذلك الاستخدام، والخروج بها من دائرة المتعة الشخصية إلى مجال الاستثمار.
في ألمانيا -مثلاً- هناك 24.8 مليون ألماني يستخدم الانترنيت، وهو ما يشكل 39 في المائة من مجموع السكان ممن تزيد أعمارهم على 14 سنة. ووفقاً لدراسة قامت بها (ميديا بيرسبكتيفن) المتخصصة بالدراسات الإعلامية، فإن ذلك العدد قد بلغ في عام 1999 حوالي 11.1 مليون مستخدم وارتفع إلى حوالي 18.3 مليون عام 2000 .
وحتى في إسرائيل فإن الرأي العام الشعبي والرسمي يتجه باضطراد إلى استيعاب ظاهرة الانترنيت في الحياة العامة، وهو الأمر الذي لاحظته صحيفة محلية هناك، حيث توقعت صحيفة (جيروسليم بوست) أن يرتفع عدد مستخدمي الانترنيت بنسبة 14 في المائة من مجموع سكان إسرائيل. وأوضحت ذلك دراسة قام بها مركز بحوث دولي هو (نايلسن نت ريتنغز) وغطت استخدامات الانترنيت في إسرائيل ومدى اتساعها، بأن ذكرت ما مجموعه 600 ألف منزل هناك يمتلك خطاً هاتفياً لاستخدام الانترنيت، لا بل تمضي الدراسة إلى أكثر من ذلك بالقول بأن نسبة ازدياد استخدامات المنازل للانترنت في الأراضي المحتلة يفوق مثيلتها في أوروبا، وتوقعت الدراسة أن تبلغ الزيادة نسبة 8% في الأشهر ألاثني عشر القادمة. ترى ما مدى تلك المقارنات مع حجم الاستخدامات العربية الحالية ومعدل زيادتها؟.
وببريطانيا ثمة مفارقة من نوع آخر، في نوعية مستخدمي الانترنيت، رغم أنها لا تنفي الاستخدامات الاستثمارية في ذات الوقت ؛ فهناك 13.6 مليون موظف يستخدم الانترنيت من موقعه في العمل، ويقوم 44 بالمائة من هؤلاء بالاستخدام لمدة 3 ساعات يومياً، استخداماً شخصياً لا علاقة له بالعمل، مكلفاً الناتج المحلي الإجمالي مبلغاً يصل إلى 9.6 مليار جنيه إسترليني.
وبقدر تعلق الأمر باستخدامات الانترنيت في الخدمات البنكية على نطاق عالمي، تحتل السويد موقع الصدارة بين شقيقاتها الأوروبيات في استخدامات الانترنيت للمعاملات البنكية؛ إذ استخدم 54 في المائة من السويديين الانترنيت في شهر يوليو (تموز) في العام الماضي لإنهاء معاملاتهم البنكية، فيما استخدم الانترنيت لنفس الغرض 48 في المائة من النرويجيين، و44 في المائة من السكان في الدانمارك، و37.2 في المائة من البريطانيين، و35 في المائة من الفرنسيين، بينما استخدمه 31.3 في المائة من الأسبان .
ورغم أن ما نسبته 12.5 في المائة من الإيطاليين استخدموا الانترنيت، فقد أظهرت الدراسة التي قامت بها مؤسسة (نت فاليو) للدراسات والبحوث، بأن الإيطاليين هم أكثر من غيرهم ممن أمضوا وقتاً في تصفح مواقع بنكية على الانترنيت، يليهم السويديون

---

[11] **التجارة الإلكترونية والبنوك** توظيفات استخدام الانترنيت البنكية عربياً وعالمياً ، منتديات بوابة العرب
vb.arabsgate.com/showthread.php?

والدنماركيون والنرويجيون على التوالي .
ورغم أن نسبة المستخدمين البريطانيين لمواقع البنوك تأتي الرابعة أوروبياً، لكن عدد البريطانيين من هذه النسبة يبلغ 5.2 مليون مستخدم فقط للمعاملات البنكية، يليهم الفرنسيون 3.2 مليون نسمة، ومن ثم الألمان نحو 3.1 مليون مستخدم.
أما عبر الأطلسي فيستخدم حوالي 13.6 مليون أميركي الانترنيت لإنهاء المعاملات البنكية، وفقاً لمصادر إحصائية أعلنتها مؤسسة (غوميز) وهو ما يمثل زيادة بمقدار 7.5 مليون مستخدم عن عام 1999. وتوقعت الدراسة أن يدخل حوالي 16.3 مليون مستخدم للخدمات البنكية عبر الانترنيت في المستقبل القريب.

غير أن كل هذا التوجه الإيجابي في التعامل مع الانترنيت لأغراض المعاملات البنكية والتجارية، لايمكن النظر إليه كربيع دائم لا يحتوي على مشاكل، تبدأ من حقيقة أن الموضوع برمته شيء جديد على التعاملات التجارية.
فبالقدر الذي تدخله هذه الخدمة من تسهيلات في الوقت والجهد والمال، فهي تحمل بين طياتها مشاكلها وهمومها الكبيرة.
وتبرز في هذا السياق مسألة استخدام بطاقة الصرف الإلكترونية، وهي الوسيلة الأولى في البيع والشراء، حيث أورد تقرير (إي ماركتر) الأميركي أن 41 في المائة من عمليات التجارة عبر الانترنيت شهدت حالات استخدام غير مشروعة، وتم سحب أموال بطريقة غير شرعية من التجار المتعاملين بهذا النوع من التجارة. وتمثل هذه النسبة ارتفاعاً من 35 في المائة من عمليات استخدام البطاقات غير المشروع.
وطبقاً لنفس التقرير فقد أفاد 57 في المائة من التجار بأنهم يخشون أن يتعرضوا إلى الإفلاس بسبب تكرار عمليات التصرف غير المشروع ببطاقات الصرف الإلكتروني.
ومن الطبيعي أن تتأثر ثقة المستهلك بشكل عام بتلك النتائج، فقد بلغ مجموع العمليات التجارية على الانترنيت في أميركا في أكتوبر العام المنصرم 3.6 مليار دولار، وهو يقل عما أنفقوه في شهر سبتمبر(أيلول) من نفس العام حيث بلغ حينها 4 مليارات دولار، وسجلت المبيعات خلال نفس الشهر انخفاضاً هو الأقل خلال شهر يونيو حزيران، كما هبط حجم المشتريات إلى 13.7 مليون دولار نزولا من 15.2 مليون دولار في الشهر الذي سبقه.
غير أن ذلك مرتبط بشكل خاص بالوضع في الولايات المتحدة الأميركية التي شهدت تراجعاً في معدلات النمو الاقتصادي بعد أحداث 11 سبتمبر (أيلول) إضافة إلى حالة التباطؤ التي يشهدها الاقتصاد العالمي، غير أن حجم الأرقام بشكل عام يجسد مدى اتساع رقعة التجارة الإلكترونية واستخدامات الانترنيت بشكل عام.
لكن إذا انتقلنا إلى أميركا اللاتينية، فصورة الأمر تبدو مختلفة وتبعث على التفاؤل، فقد بلغت عوائد تجارة الانترنيت 1.28 مليار دولار العام الماضي مسجلة ارتفاعاً من 450 مليون العام الذي سبقه. واحتلت البرازيل موقع الصدارة من هذه النسبة بـ906 ملايين دولار، تليها المكسيك بـ134 مليون دولار، والأرجنتين بـ 119 مليون دولار، ثم تشيلي بـ45 مليون دولار ، وهذه الأرقام تمثل العوائد فقط.
على أن هذا الأمر لا يمكن أن يغير حقيقة بدأت تتكرس كواقع ملموس في اقتصاديات البلدان التي دخلت عصر التجارة الإلكترونية، وهي أن مستقبل استخدامات الانترنيت سواء في البنوك أو في التبادلات التجارية، أصبح واقعا يتطلب الخوض في مستلزمات نجاحه ومقومات ديمومته، بالاستفادة من التجارب التي سبقت إليها تلك البلدان.

خلاصة :

لقد أصبح مصطلح البنوك الالكترونية واسع الاستعمال خلال السنوات الأخيرة ، حيث أن اعتماد المصرف الالكتروني كوسيلة فعالة لتحقيق الاتصال بين العميل والبنك أصبحت تحظى بالقبول العالمي الذي يتطلب الثقة العالية في التعامل من قبل المصرف وزبائنه ، وعلاوة على ذلك فانه يتطلب درجة عالية من سرية المعلومات وحقوق الملكية ، كما يتطلب آليات فعالة في محاربة القرصنة ، كما يجب توفير جوانب قانونية خاصة بالتزامات الأطراف المتعاملة وحماية الزبون ومرونة عالية في نظم الدفع الالكتروني .
ولم يصبح التعامل المالي على شبكة الانترنت يقف في حدود العلاقات المصرفية أو تعاملات التسوق في بيئة التجارة الالكترونية ، إذ إلى جانبهما تبرز عمليات البورصة عبر الانترنت ، ففي السنوات الأخيرة انشأ عدد كبير من الشركات والأشخاص مواقع خاصة على الانترنت في حقل أنشطة تداول الأسهم (البورصة) والأصل في أعمال 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 سماسرة البورصات موقع E-Trade وعنوانه على الشبكة www.datek.com/Datek أو www.etrade.com/charles schwab وموقع www.fidelity.com/Fidetity وعنوانه و www.eschwab.com] وثمة ميزة أخرى وهي أن عالم البورصة عبر الانترنت أتاح فرصة التعامل والاستثمار في هكذا أنشطة بمبالغ قليلة مما فتح الباب أمام فرص استثمار برؤوس أموال منخفضة .

الهوامش وقائمة المراجع :

[1] حمدي عبد العظيم ، اقتصاديات التجارة الدولية ، دار زهراء الشرق ، 1996 ، ص 13 .

[1] قموح عبد المجيد ، دروس في العلاقات التجارية الدولية ، فرع قانون الأعمال ، جامعة التكوين المتواصل ، 2001 ، ص 4 .

[1] عزة العطار، التجارة الالكترونية بين البناء والتطبيق، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، مصر،2003، ص 113.

[1] الموسوعة العربية للكمبيوتر، مفهوم التجارة الالكترونية **www.c4arab.com/showac.php**

[1] رأفت رضوان ، عالم التجارة الالكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 1999 ، ص 16 .

[*] يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية (Electronic Banking) أو بنوك الإنترنت بنوك الانترنت أو بنوك الويب (Internet Banking أو Web Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الالكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك المنزلي (Home Banking) أو البنك على الخط (Online Banking) أو الخدمات المالية الذاتية (Self – Service Banking) ،

[1] فريد راغب النجار ، الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 2004 .

[1] أحمد عبد البديع نصر ، مرجع سبق ذكره .

[1] منير الجنبيهي ، البنوك الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2005 ، ص 14 .

[1] أحمد عبد البديع نصر ، مفاهيم الأعمال والتجارة الالكترونية ، نقلا عن جريدة القبس بتاريخ 2007/01/18 ، www.alqabas.com.kw/Final/NewspaperWebsite/NewspaperPublic/ArticlePage.aspx?ArticleID=237481

[*] هذه البنوك هي :- Citibank , **WingspanBank.com** , Net.B@nk ,CompuBank , Security First , Network Bank , USAccess Bank , First Internet 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 إلى هذه البنوك من خلال الموقع [www.onlinebanking.com]

[1]البنوك الالكترونية ، مدوّنات مكتوب ،نقلا عن [مجلة انترنت العالم العربي - عدد 4 ص 17 -**sr2004**
2003.maktoobblog.com/191771/%C7%E1%

[1] **التجارة الإلكترونية والبنوك** توظيفات استخدام الانترنيت البنكية عربياً وعالمياً ، منتديات بوابة العرب
vb.arabsgate.com/showthread.php?