مستقبل الخدمات المصرفية الإليكترونية
بين المخاطر وتحقيق الربحية
دراسة تطبيقية على الواقع الجديد للجهاز المصرفي المصري

د/ محمد غنيمى شندى إبراهيم

أكاديمية الإسكندرية للإدارة والمحاسبة

الملخص

في ظل التحديات الاقتصادية التي تحملها رياح القرن الجديد ومنها العولمة المصرفية والتكتلات الاقتصادية الكبرى بين العديد من دول العالم كان لا بد أن تتوائم الخدمات المالية مع مستحدثات العصر ، حتى يمكن أن تكون بالسرعة والدقة المطلوبة على المستوى الدولي ، حيث نجد أن أدوات التكنولوجيا المتقدمة قد دخلت بصورة مكثفة في القطاع المصرفي في الفترة السابقة ، وقد أثبتت كفاءة وفعالية كبيرة في الأداء ومسايرتها الخدمات المصرفية بشكل كبير وانعكس ذلك على نمو وسائل الدفع الاليكترونية وتطوير الخدمات المصرفية بسرعة وفعالية ٠

وتعد تطبيقات الصيرفة الاليكترونية من المجالات المستحدثة والتي طرقتها العديد من البنوك المصرية والتي يتوقع أن يتسع نطاق التعامل بها مستقبلاً في ظل التقدم المتسارع الذي تشهده صناعة تكنولوجيا المعلومات في مصر من جهة ، وتزايد أعداد مستخدمي شبكة الانترنت بصورة عامة من جهة أخرى ٠

ولا شك أن تطبيق أنظمة البنوك الاليكترونية يستلزم توافر العديد من الركائز الأساسية سواء ما كان منها تجهيزي مثل توفير البنية الأساسية للمعلومات والاتصالات ، أو على المستوى البشرى والمتمثل في توافر الكوادر البشرية المناسبة والمؤهلة التأهيل الكافي ، بالإضافة إلى دعم الوعي المصرفي لدى المجتمع ، وتوعية العملاء بالمزايا التي يمكن أن تعود عليهم من جراء استخدام تلك الخدمات المستحدثة .

مقدمة [Introduction]: صاحب التطورات التكنولوجية تقدم مذهل في مجال الاتصالات والمعلومات ومعالجة البيانات ، حيث ساهمت في تطوير الأعمال والخدمات المصرفية سواء على المستوى المحلى أو الدولي الأمر الذي دفع البنوك إلى أداء خدمات مصرفية ومالية لم تكن بها من قبل من خلال بناء شبكات واسعة من الفروع دون الاعتماد على أعداد كبيرة من العاملين ، وهو ما تحقق عن طريق تحول عدد كبير من البنوك إلى المعاملات الاليكترونية ، ومن ثم تقديم الخدمات لعملائها وهم في منازلهم باستخدام الكمبيوتر ووسائل التقنية الحديثة ، وقد أحدث ذلك تطوراً جذرياً في أنماط العمل المصرفي إلى الحد الذي أصبح يهدد الأعمال التقليدية للبنوك ٠

مشكلة البحث : تتمثل مشكلة البحث في كيفية معالجة الفجوة في الوضع الحالي بين التحديات التي تواجه الصيرفة الاليكترونية ممثلة في الكم الهائل من المخاطر التي تعوق تقديم الخدمات المصرفية الاليكترونية، وبين مدى إمكانية تحقيق الربحية في ظل هذه المخاطر – الأمر الذي يدفع باتجاه مدارسة تلك المشكلة بغية طرح بعض النتائج والتوصيات التي تعين المصارف على دعم خطط وبرامج إدارة مخاطر الصيرفة الاليكترونية وتسهم في إيجاد حل لتلك المشكلة .

ويأتي ذلك تدعيماً للجهود المصرفية الدولية في ظل التحولات الاقتصادية العالمية – ومعايير لجنة بازل لتطوير الرقابة المصرفية ، وتقليل مخاطر الائتمان المصرفي

أهداف البحث [The Target of Research]:يهدف البحث إلى التعرف على :

أ-الخدمات المصرفية الاليكترونية أو ما ا أصطلح على تسميته بالصيرفة الاليكترونية .

ب-مخاطر الخدمات المصرفية الاليكترونية التي لوحظ تعاظمها خاصة في السنوات القليلة الماضية بالإضافة إلى تغيير طبيعتها – وخاصة مع التطورات الشاملة في مجال العمل المصرفي – الأمر الذي استدعى ضرورة وجود متابعة وتفهم كاملين من جانب الجهات الرقابية لهذه التطورات وحصر مخاطرها الرئيسية .

ج- مدى تحقيق الربحية في ظل تزايد مخاطر الصيرفة الاليكترونية .

د- تقديم بعض التوصيات التي تعين على وضع خطط وبرامج إدارة مخاطر الصيرفة الاليكترونية ، وتوجيه أموالها نحو التوظيف في المجالات والأنشطة التي تحقق لها اكبر أرباح ممكنة وذلك من خلال تحقيق عوائد تزيد في مقدارها عن قيمة الفوائد التي يتم دفعها للمودعين – كما تكفى لتغطية كل التكاليف والنفقات التي تتحملها البنوك .

أهمية البحث [The Importance of Research] : من خلال استعراضنا للأهداف السابقة تتضح بعض جوانب أهمية هذا البحث حيث يسهم في :أ- بلورة مفهوم الصيرفة الاليكترونية بما تمثله من قناة جديدة لتوزيع المنتجات والخدمات البنكية الحالية وما توفره أيضا من فاعلية في تخفيض تكلفة المعاملات وإيجاد سبل جديدة لجذب المزيد من العملاء الجدد فهي توفر على العميل زيارته للبنك لأداء المهام الروتينية البنكية – لتتيح التعرف على ما يريده من الخدمات البنكية في أي وقت وأي مكان – فالعملاء الأكثر مواكبة للتطور والذين عادة ما يشكلون الجزء الأكبر من أرباح البنك هم أكثر انتفاعاً بهذه الخدمة ، فالتواكب مع ذلك التيار الاليكتروني يكتسب تشجيعاً متزايداً من قبل البنوك ، حيث أدركت كيف يمكن لهذه الخدمات والمنتجات الاليكترونية أن تساعدها على التميز عن منافسيها خاصة في حالة الأسواق المالية الأكثر تحرراً .

ب-كذلك يمكن القول بأن أهمية البحث تمتد لتشمل بيان أن التحدي الاليكتروني يكمن فيما هو أكثر من قدرة البنوك على استغلال التكنولوجيا ، فإن التطور في تكنولوجيا المعلومات قد أضفى على المنتجات والخدمات المصرفية صفة السلعة ، كما أضاف مستوى جديد للشفافية داخل المجتمع المالي كذلك ساهمت الشبكات الاليكترونية في الكشف عن الاختلافات السعرية ، وأعطت العملاء مساحة غير محدودة جغرافيا للوصول لأكبر عدد من المنافسين ، فحالياً أصبح في استطاعة العملاء مستخدمي شبكة الانترنيت مقارنة الأسعار والمنتجات بسهولة ، وبالتالي يوجد تحدى جديد أمام البنوك.

ج-كما تكمن أهمية البحث في بيان أهم السمات التي تتصف بها المخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية الاليكترونية والتي منها التغير السريع في الابتكارات التقنية والخدمات المصرفية المصاحبة واستخدام الشبكات المفتوحة ، وتزايد الاعتماد على أطراف خارجية تتطلب إعادة تقييم الإجراءات وسياسات إدارة المخاطر بشكل مستمر على ضوء التبدلات في تكنولوجيا المخاطر المصرفية التي تعزز هذه العمليات .

د- بيان اهتمام المصارف والسلطات الرقابية بالعلاقة بين المخاطر والربحية .

منهج البحث ومحتوياته [Methodology] :وتمشياً مع المنهجية العلمية في الأبحاث النظرية – ومن أجل تحقيق الأهداف المشار إليها آنفاً فإنه سيتم التعرض بقدر مناسب من التفاصيل لكل الموضوعات والقضايا التي وردت في سياق تلك الأهداف بحسب ترتيب ورودها حيث راعينا المنهج الاستقرائي والترتيب المنطقي الذي يعين على تطوير البناء النظري لمفهوم الصيرفة الاليكترونية ، وتفهم طبيعة التحديات والمخاطر التي تكتنفها وتعوق المصارف عن أداء رسالتها ووظائفها ، وكذا التعرف على حقيقة العلاقة بين تلك المخاطر ، ومدى إمكانية تحقيق الربحية ،وبعد أن شملت العناصر الأربعة السابقة:أهداف

البحث وأهميته ، ومشكلته ، والمنهج المتبع فيه فإن العنصر الخامس ، سوف يخصص لإلقاء الضوء على مفهوم الخدمات المصرفية الاليكترونية وأنواعها، كما يشمل العنصر السادس مخاطر الصيرفة الاليكترونية وكيفية التعامل معها ، في حين يتعرض العنصر السابع لمدى إمكانية تحقيق الربحية في ظل هذه المخاطر المصرفية ، على أن يتبعه العنصر الثامن والأخير والخاص بنتائج البحث وتوصياته وذلك على النحو التالي :.

أولاً: الخدمات المصرفية الاليكترونية [مفهومها وأنواعها] :

١-التعريف بالخدمات المصرفية الاليكترونية : يقصد بالخدمات المصرفية الاليكترونية : تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال اليكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها ، وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف :.

أ- إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة .

ب- حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم ، وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض .

ج- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال ،ولأغراض هذه الضوابط فإن البنوك التي تقوم بتقديم الخدمات الواردة بالبند [ج] فقط تعتبر بنوكاً تقدم عمليات مصرفية اليكترونية تتطلب توافر سياسات وإجراءات لتقييم المخاطر Assessing والرقابة عليها Controlling ومتابعتها Monitoring إلا أنه يجب أيضاً على البنوك مراعاة الإدارة الحصيفة لأية مخاطر بشأن العمليات الواردة بالبندين [أ] و[ب] .

٢- **أنواع الخدمات المصرفية الاليكترونية** ([1]) : فيما يتعلق بأنواع الخدمات المصرفية التي توفرها البنوك الاليكترونية في الوقت الحاضر فهي على النحو التالي :

1-Bernardo Batiz –Lazo ,A historical Appraisal of information Technology in commercial Banking University Business School , july 2002 , p2

- Richard Li Hua ,(2007)Bench marking china firm competitiveness :a strategic framework ,journal of technology management in china, volume :2,issue:2.(on- line) available

- on:www.emeraldinsight.com , 21/4/2008

أ- بطاقات الدفع الاليكترونية ([٢]): هي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تجد قبولاً على نطاق واسع في التعاملات محلياً ودولياً لدى البنوك والأفراد والتجار كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة ، ويوجد نوعين أساسيين من بطاقات الدفع :

- بطاقات الخصم [Debit Cards] ويقتصر استخدامها خصما على حسابات دائنة للعملاء ويتوقف استخدام البطاقة على رصيد حساب العميل لدى البنك ،حيث يتم رفض البطاقة إذا تجاوز مبلغ العملية رصيد الحساب المتوافر للعميل [Awad E..2004. p:225] ([٣])

- بطاقة السداد الشهرى : [Charge Card] تمنح هذه البطاقة حاملها ائتماناً شهرياً غير متجدد من قبل البنك مصدر البطاقة ، وبنهاية كل شهر يقيد إجمالى السحوبات على حساب العميل حامل البطاقة ويلتزم بسداد كامل القيمة لضمان استمرارية استخدام البطاقة [كشت ، ابراهيم وآخرون ٢٠٠٥ ص ٢٢٣] ([٤]).

- بطاقات الائتمان [Credit Cards] ويتم استخدامها خصماً على حسابات مدينة وفقا للحدود المقررة وتستخدم الوحدات الطرفية لنقاط البيع Point of Sale Terminals وآلات الصرف الآلي Automatic Teller Machines وغيرها كوسائط لاتصال حائزي بطاقات الخصم والائتمان بشبكة الاتصال

الإليكترونية ([٥]) .

ب- الخدمات المصرفية عن بعد [Remote Banking Services] وهى الخدمات التي تتم من خلال قنوات التوزيع الاليكترونية التي ينشرها البنك خارج نطاق حيزه المكاني كماكينات الصيرفة الآلية

---

[٢]- تم استحداث العديد من أدوات الدفع في إطار الاستفادة من كون العالم بأسره والذي أصبح مترابطاً شبكياً من خلال الانترنت ، كما أن هناك مستحدثات أصبحت تؤثر بقوة في منظومة الدفع الحالية ، كما نشأت نظم دفع جديدة تكاد تقارب أن تكون منظومة موازية للمنظومة القائمة – المنظومة الجديدة والتي تعمل آلياتها خارج النظام المصرفي – بالضرورة إلى وضع تصور جديد لنظم الدفع القومية .
مجلة البنوك ، العدد ، 58 ،٢٠٠٩ ، ص ٢٦

3-Awad Elias ,(2004) Electronic Commerce: From Vision to Fulfillment ,Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River New Jersey

٤- كشت إبراهيم (وآخرون)[٢٠٠٥] دليل القانونين إلى الأعمال المصرفية ، البنك الأردني الكويتي ، دائرة المكتبة الوطنية ،عمان .

5-Electronic cash : The Funds or value is stored on an electronic device as the - personal computer of the consumer Which is loaded using specialized software EC is used to Make small payments through a transfer of value to the merchants electronic device

ATMS وماكينات منح القروض الآلية ALMS ونقاط البيع الاليكترونية EPOS ، حيث يقدم عن طريقها كافة الخدمات المصرفية [المالية وغير المالية] التي يحتاجها العملاء باستخدام بطاقات الدفع الاليكترونية

[Turban .and Vihland .2004 –p099] ([٦]).

ج- خدمات الصيرفة المنزلية [Home Banking] وهى من الخدمات المستحدثة نسبياً وتشمل كافة الخدمات المصرفية [المالية وغير المالية] كالاستفسار عن الأرصدة وطلب كشوف حسابات ، وبعض الخدمات المالية كدفع الفواتير والتحويل بين حسابات العميل أو إلى حسابات عميل آخر ، ويمكن للعملاء

الحصول على تلك الخدمات عن طريق : Phone Banking – Mobile Banking – Home Banking

د- الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنيت Internet : وهى تعد من أهم قنوات البنوك الاليكترونية ، وتشمل الخدمات المصرفية المالية وغير المالية من استفسارات عن المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك وكيفية الحصول عليها ، وأيضاً الإعلان عن أسعار الصرف وأسعار الفائدة بالبنك ودفع فواتير الخدمات وإجراء التحويلات المالية وفتح الحسابات ، علاوة على الخدمات المحلية مثل دفع الفواتير الاليكترونية [Kotler and Armstrong. 2004] ([٧]) .

وتشير الدراسات في هذا المجال إلى نحو ٨٠ % من إجمالي البنوك على مستوى العالم تمتلك مواقع لها على شبكة الانترنيت ، بل أن جميع البنوك الأمريكية يكاد يكون لها مواقع على تلك الشبكة [[٨]] ، وقد نتج عن ذلك أن تزايد عدد البنوك التي تتصف معاملاتها بالسرية على صفحات الـ Web على اختلاف حجم أصولها [Post &and Erson. 2006 .p.287 ([٩]) ويتمثل

---

6 Turban & Viehland , (2004) Electronic Commerce " A managerial Perspective Pearson Education , tnc., Upper Saddle, River , New Jersey

7-Kotler ,PH . and Keller , K.L ,(2006) Marketing Management "Pearson - Prentice Hall Upper Saddle River ,New Jersey

8- الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، المجلد الثامن ، العدد الأول ، مارس ٢٠٠٠ ، ص ٧ وما بعدها .

9- Kotler,,PH.And Armstrong ,G (2004)"Principle of Marketing "Pearson - Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey

الجانب الآخر الهام في تقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنيت في تأسيس ما يعرف بالبنك الافتراضي Branchless أوVirtual أو ما يسمى Internet –Only وهو البنك الذي يقوم بتقديم كافة العمليات المصرفية من سحب وإيداع من خلال ماكينات الصارف الآلي ATMS أو من خلال قنوات التوزيع عن بعد Remote Delivery Channels التي تملكها المؤسسات الأخرى ([١٠]) ٠

هـ- الخدمة المصرفية عبر الهاتف النقال [WAP] تعتبرهذه الخدمة من أحدث التقنيات التى تقدمها البنوك ، وهى تتيح لعملاء البنك الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء معاملاتهم عبر اجهزة الهاتف الخلوى بيسر وأمان ، فى أى مكان وعلى مدار ٢٤ ساعة ، كما تتيح لهم المجال للاستفادة من خدمات عديدة مثل : التحويل المالى بين حسابات داخل البنك ، التحويل المالى إلى عميل آخر فى البنك ، تسديد الفواتير ، معرفة العمليات التى تمت على الحساب ، الاستفسار عن أرصدة حساباتهم الجارية ، والتوفير والودائع ، الحصول على كشف حساب ملخص ، طلب دفاتر شيكات ، وطلب بطاقة ائتمان ، إضافة إلى الخدمات التى تقدمها المصارف الاليكترونية من خلال خدمة الرسائل القصيرة [SMS] ، خدمة الصراف الآلى ، وخدمة البنك الناطق من خلال هاتف البنك المصرفى [Joseph .p.t.2004.p:290 ([١١]) ، كشت ، ابراهيم ٢٠٠٥ ، ص .ص ٢٤٣ ، ٢٤٥ ([١٢]) .

٣- البنوك المصرية وإصدار بطاقات الدفع الاليكترونية ([١٣]) :تعمل البنوك المصرية جاهدة على اللحاق بركب التكنولوجيا الحديثة ، والعمل على تحقيق الاستفادة المرجوة من ثورة الاتصالات والمعلومات والانفتاح على الأسواق الخارجية ، خاصة مع التنفيذ الفعلي لاتفاقية تحرير التجارة في الخدمات GATS وذلك في إطار الاتفاقية العامة للتجارة والتعريفات GATT وانضمام مصر – في يونيو ٢٠٠٢ – لعضوية اتفاقية الاتصالات التابعة لمنظمة التجارة العالمية

10--Karen Furst .William W.Lang.and Daniel E.Nolle. Internet Banking : Developments and Prospects.Economic And Policy Analysis Working Paper 2002 - 9 September 2000.p16

11-joseph ,P.T, (2004) E.commerce;;Amanagerial Perspective "Prentice Hall of - India ,Private Limited, New Delhi

[١٢] - كشت إبراهيم (وآخرون) ، [٢٠٠٥] دليل القانونين إلى الأعمال المصرفية ، البنك الأردني الكويتي ، مرجع سابق.

[١٣] - د/ عصام الدين أحمد أباظة ، العولمة المصرفية ، دار النهضة العربية أ ٢٠١٠ ، ص٤١٣ وما بعدها .

Basic Telecommunication Agreement [BAT] وعلى هذا تسعى البنوك المصرية إلى الدخول بقوة إلى أعمال البنوك الاليكترونية على اختلاف خدماتها ، وفى هذا النطاق يقوم نحو ٣٠ من البنوك المصرية بإصدار بطاقات الدفع الاليكترونية وتتمثل أنواع البطاقات المصدرة فيما يلي :

أ-بطاقات الائتمان Credit Cards تقوم البنوك المصرية بإصدار بطاقات ائتمان دولية بالتعاون مع الهيئات الدولية العاملة في هذا المجال [الفيزا – الماستر كارد – الداينرزكلوب] تستخدم محلياً ودولياً في الحصول على السلع والخدمات وكذا في السحب النقدي في الداخل والخارج ، حيث تشير التقديرات إلى أن عدد من بطاقات الائتمان المصدرة في مصر قد بلغ نحو ٣٥٠ ألف بطاقة وذلك حتى نهاية عام ٢٠٠١ .([١٤]) .

ب- بطاقات الخصم Debit Cards : تصدر البنوك المصرية في الوقت الحالي لعملاء الفروع من أصحاب الحسابات الجارية وحسابات التوفير بطاقات صرف آلي ATM تستخدم في السحب النقدي من شبكة آلات الصارف الآلي التي يملكها البنك والمنتشرة داخل أو خارج فروعه ، كما تتجه بعض البنوك المصرية في الوقت الحالي إلى إصدار بطاقات الخصم الدولية ، وذلك لتحويل منتجاتها المحلية [بطاقات الصارف الآلي[Automatic Teller Machines [ATM s والتي تستخدم داخل شبكة البنك المصدر فقط إلى بطاقات خصم دولية [إلكترون – ماستر] بحيث يمكن للعملاء استخدامها لدى الشبكات الأخرى بالداخل والخارج وأيضاً في نقاط البيع الاليكترونية لدى المنشآت التجارية ، ومن ثم أصبحت المنافسة بين البنوك على الخدمات التي تقدمها البطاقات لحامليها ليس فقط على الصعيد المحلى ، بل ومدى قبولها على الصعيد الدولي أيضاً ، ومن الجدير بالذكر أن عدد بطاقات الخصم المصدرة في مصر قد بلغ نحو ٢٠٠ ألف بطاقة حتى نهاية عام ٢٠٠١ ([١٥]) .

٤- **دور البنوك المصرية في مجال نشر قنوات التوزيع الاليكترونية** : تقوم البنوك المصرية بالتوازي مع التوسع في إصدار بطاقات الدفع الاليكترونية بالتوسع في نشر قنوات

14-American Chamber of Commererce in Egypt Information Technology in Egypt , April 2002 , p111- 112

[١٥] - البنك الأهلي المصري ، النشرة الاقتصادية ، تطبيقات الصيرفة الاليكترونية في مصر ،العدد الثالث ، المجلد الخامس والخمسون ، ٢٠٠٢ ، ص٢٠

التوزيع الاليكترونية لخلق سوق مناسب لقبول البطاقات داخل مصر حتى يتحقق للنظام النجاح المطلوب وفيما يلي أهم قنوات التوزيع الاليكترونية التي تعتمد عليها البنوك المصرية :

أ- نقاط البيع الاليكترونية [EPOS] Electronic Point Of Sale : تقوم بعض البنوك المصرية بنشر شبكة من نقاط البيع الاليكترونية EPOS لدى المنشآت التجارية بمختلف أنشطتها بجميع مناطق الجمهورية – تقدر بنحو ٧ لآلاف نقطة [تاجر] وذلك لتسهيل الخدمات اللازمة لمستخدمي البطاقات المحلية والدولية ، كما توفر البنوك داخل فروعها خدمة السحب النقدي لحاملي بطاقات الدفع الاليكترونية المحلية والدولية ، كما تقبل بعض البنوك الإيداعات النقدية لحاملي البطاقات الصادرة عن طريقها من خلال آلات ال EPOS

ب- آلات الصارف الآلي :Automatic Teller Machines بدأت البنوك المصرية في تقديم خدمة ال ATMS في الثمانينات من القرن الماضي وكان استخدام البطاقات آنذاك يقتصر على الآلة الخاصة بكل فرع مصدر فقط ، ثم أصبح من الممكن استخدام البطاقة من خلال شبكة ماكينات البنك الواحد اعتباراً من عام ١٩٩٨ ، كما ارتبطت بعض البنوك المصرية باتفاقيات تتيح استخدام البطاقات الصادرة من أي منها في ماكينات الآخر ، ويقوم عدد ٣٠بنكاً من البنوك المصرية [ذات البنوك المصدرة للبطاقات] بنشر نحو ٧٠٠ ماكينة صرف آلي ATMS تم تركيبها ونشرها داخل وخارج الفروع [بالإضافة إلى نحو ١٠٠ آلة أخرى تحت التجهيز] لتقديم خدماتها لجميع حاملي بطاقات الدفع الاليكترونية الصادرة من البنوك المحلية والعالمية بنوعيها بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم والتي تحمل العلامات المميزة للهيئات الدولية المختلفة [الفيزا – الماستر كارد - الداينرزكلوب] ([١٦]) وتتيح البنوك المصرية العديد من الخدمات التي تقدمها آلات الصرف الآلي ATMS الخاصة بها ، والتي تختلف درجة تطبيقها من بنك لآخر ، وفقاً لاعتبارات عديدة لعل من أهمها الرغبة الصادقة لإدارات البنوك في التحول نحو الصيرفة الاليكترونية ، ومدى توافر الموارد المالية والكوادر الفنية المدربة على استيعاب التكنولوجيا الحديثة وكذا توافر معايير الرقابة الاليكترونية الحصيفة ومن أهم الخدمات المتاحة في هذا المجال ([١٧]) :الاستفسار عن أرصدة العملاء ، السحب السريع من الحساب وفقا لمبالغ مالية محددة ،

---

[١٦] - البنك الأهلي المصري ، النشرة الاقتصادية ، تطبيقات الصيرفة الاليكترونية في مصر ، العدد الثالث ، المجلد الخامس والخمسون ، ٢٠٠٢، ص ٢١

[١٧]- البنك الاهلى المصري ، النشرة الاقتصادية ، تطبيقات الصيرفة الاليكترونية ى مصر ، العدد الثالث ، المجلد الخامس والخمسون ، ٢٠٠٢، ص ٢٢

السحب بالمبالغ التي يحددها العملاء والتي يسمح بها حسابهم ، طلب كشف حساب ، إيداع النقد والشيكات ، طلب دفتر شيكات ، إمكانية تغيير الرقم السري لبطاقات الصارف الآلي ، التحول بين حسابات العميل الواحد ، خدمة دفع فواتير الخدمات [التليفونات -كهرباء -غاز - مياه] خدمة الاستفسار عن أسعار الخدمات المصرفية ، دفع مستحقات بطاقات الائتمان [الفيزا والماستر كارد من الحساب الجاري] .

ج-- البنك الشخصي [الصيرفة المنزلية] Home Banking إستكمالاً لمسايرة الفكر العالمي المتطور في مجال خدمات البنك الشخصي الذي يعتمد على أحدث النظم التكنولوجية ، والذي تعتمد عليه البنوك العالمية الكبيرة ذات العدد الضخم من العملاء ، فقد انتهت بعض البنوك المصرية من تركيب وتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة العملاء Call Center وذلك بدءً من عام ١٩٩٧ ، حيث تتيح الخدمة المصرفية تليفونياً لعملائها باستخدام رقم تمييز شخصي ، وتقوم الخدمة بتلقي استفسارات العملاء وطلباتهم من خلال التليفون على مدار ٢٤ ساعة يومياً والرد عليها وتنفيذها تلقائياً وتنقسم الخدمات في هذا الصدد إلى نوعين ([١٨]) :

النوع الأول: خدمات لا تتضمن إجراء عمليات مالية وتشمل : الإستعلام عن أرصدة بطاقات الائتمان ، الاستعلام عن آخر حركة سداد ، الاستعلام عن آخر كشف حساب ، الاستعلام عن أرصدة الحسابات الجارية والحركات على الحساب ، استلام كشف حساب بالفاكس عن أي شهر من الشهور ١٢ السابقة الاستعلام عن الخدمات المصرفية المتميزة التي يقدمها البنك ، الاستعلام عن أسعار صرف العملات الأجنبية ، الاستعلام عن أسعار الفوائد على الودائع ٠

النوع الثاني : خدمات تتضمن إجراء عمليات مالية : وتشمل إتاحة بعض الخدمات المالية لجميع حاملي البطاقات [الائتمان – الخصم كالتحويلات بين حسابات العميل ودفع فواتير بعض الخدمات

د- البنك المحمول Mobile Banking : ([١٩]) بدأت بعض البنوك المصرية [عدد ٣ بنوك بدءً من عام ٢٠٠٠ في تطبيق نظام البنك المحمول والذي يسمح للعملاء باستخدام التليفون

- البنك الاهلى المصري ، مركز البطاقات ، البنوك الاليكترونية وتطبيقاتها في مصر دراسة غير منشورة ، أغسطس ٢٠٠٢

[١٨] - د/ عصام الدين احمد أباظة ، العولمة المصرفية ، مرجع سابق ، ص ٤١٨ وما بعدها

[١٩] - تعرف هذه الخدمة بخدمة SME وتقوم البنوك المصرية بتقديمها ، وذلك عن طريق خدمة الرسائل المكتوبة القصيرة على أجهزة التليفون المحمول ، وذلك عبر كود رقمى يمكن للعميل استخدامه وتلقى كل المعلومات التى يطلبها من خلال [رصيد حسابه بالبنك ، أو حركة ودائعه ومعاملاته المالية سحباً وإيداعاً] لمزيد من التفاصيل راجع مجلة البنوك ، العدد ٥٩ ، ٢٠٠٩ ، ٤٠ ــ ٤١

المحمول في الحصول على بعض الخدمات المصرفية باعتباره أحد قنوات توزيع تلك الخدمات لعملائها وذلك باستخدام أحدث تكنولوجيا الاتصالات المتطورة التي تملكها الشركات العاملة في هذا المجال والتي تمكنها من نقل جميع البيانات والمعلومات DATA بصورة مؤمنة .ويتم تقديم الخدمة على النحو التالي **الأول :** خدمات لاتتضمن إجراء عمليات مالية No – Financial Transaction وتشمل :أ- الخدمة المرتبطة بحسابات بطاقات الائتمان [الفيزا – الماستر كارد] للعملاء ممن لديهم تليفون محمول وتتيح لهم الاستعلام عن : رصيد حساب بطاقات الائتمان [الفيزا – الماستر كارد] ، الحد الأدنى المطلوب سداده قبل نهاية فترة السماح الحد المصرح به للبطاقة ،المتاح بالبطاقة أثناء الاستفسار ، آخر عدد ٦ معاملات [سحب – مشتريات] تمت على البطاقة ، طلب كشف حساب .

ب- تقديم الخدمات غير المرتبطة بحسابات العملاء والتي يطلق عليها Tele Marketing والتي تمكن العملاء من الحصول على المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات التي يوفرها البنك وتشمل الاستعلام عن : المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك ، أسعار صرف العملات الأجنبية ، أسعار الفوائد الدائنة على الودائع ،حسابات التوفير ،الأوعية الادخارية ،شهادات الاستثمار، موقع آلات الصارف الآلي ATMS المملوكة للبنك.

الثاني : خدمات تتضمن إجراء عملية مالية Financial Transactions مرتبطة بحسابات العملاء من خلال منح العميل رقم سرى PIN لإدخاله على تليفونه المحمول وتشمل **:** التحويل من حساب بطاقة أخرى لنفس العميل بنفس الفرع ،الاستعلام عن فاتورة التليفون المحمول وسداد قيمتها خصماً على حساب بطاقات الفيزا –الماستر كارد لعملاء البنك ،استخدام بطاقات الفيزا والماستر كارد في عمليات إعادة شحن كارت التليفون المحمول ، [نظام الكارت المدفوع مقدماً] عمليات البيع والشراء من خلال التليفون المحمول M.Commerce .

وتجدر الإشارة إلى أن هناك العديد من الآراء التي ترى أن خدمة ال Mobile Banking تعد من أكثر استخدامات ال E- Banking أماناً نظراً لوجود رقم سرى خاص بالموبايل ، علاوة على وجود رقم سرى خاص بالعميل ، وبالنظر إلى ارتفاع عدد المشتركين في شبكتي التليفون المحمول في مصر إلى نحو ٣.٩ مليون مشترك ، فإنه يتوقع لهذه الخدمة أن تتوسع مستقبلاً .

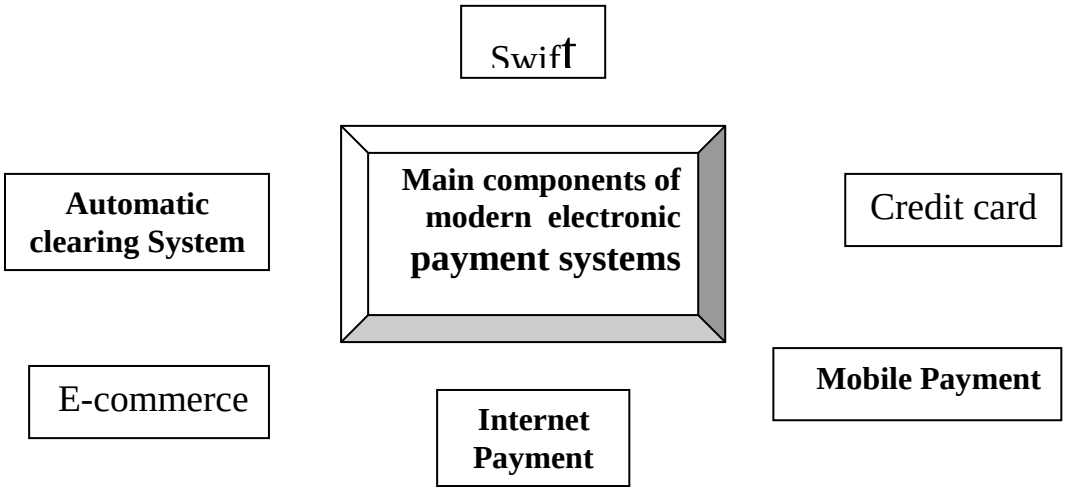
هـ **الفرع الإليكتروني E-Branch:** بدأت بعض البنوك المصرية في الاتجاه إلى فتح فروع إليكترونية لتقديم خدماتها للعملاء على مدار الأربع والعشرين ساعة وفى غير مواعيد

العمل الرسمية وذلك من خلال توفير عدد من الخدمات مثل ماكينات الصرف الآلي ، وكذا ماكينات E.D.M للإيداع النقدي في الحساب أوبطاقات الائتمان الخاصة بالعملاء ، علاوة على توافر ال Call Center ٠

و- **المواقع على شبكة الانترنت Web Site** : هناك العديد من البنوك المصرية التي لها مواقع على شبكة الانترنت ([٢٠]) وتختلف هذه المواقع في الخدمات ٠المقدمة من بنك لآخر ، حيث هناك صفحات للبنوك تقتصر على عروض ميزانيات البنك ، وكذا عدد من الخدمات المقدمة ،

[تختلف تلك الخدمات نوعاً وحجماً من بنك لآخر] والربط مع مواقع المصادر الرسمية للبيانات الاقتصادية والمصرفية بمصر ، إلا أن هناك بنوك تقدم من خلال رقم سرى خاص للعميل إمكانية الاطلاع على حسابات العميل ، وكذا المعلومات المتعلقة ببطاقة الائتمان الخاصة به ، علاوة على الاطلاع على أسعار العملات المعلنة يومياً ٠([٢١]).

والشكل التالي يوضح المكونات الأساسية لنظم الدفع الاليكتروني الحديث :



المصدر : إتحاد بنوك مصر ، مجلة البنوك ، العدد ٥٨ ، ٢٠٠٩ ، ص ٢٦

[٢٠] - من أهم البنوك التي لها موقع على شبكة الانترنت : البنك الاهلى المصري ، بنك مصر ، بنك القاهرة ، بنك الإسكندرية ، البنك العربي، البنك التجاري الدولي ، البنك الأهلي سوسيتيه جنرال ٠لمزيد من التفاصيل راجع :
د- عصام الدين أحمد أباظة ، العولمة المصرفية ، مرجع سابق ، ص٤٢٠ ، ٤٢١
- مجلة البنوك ، العدد ٥٩ ، ٢٠٠٩ ، ص ٣٩ وما بعدها .
[٢١] - د: عصام الدين احمد أباظة ، العولمة المصرفية ، دار النهضة العربية ، مرجع سابق ، ص ٤١٩ ٤٢١

ثانياً : مخاطر الصيرفة الإليكترونية :

تعرف المخاطر ([٢٢]) بأنها احتمالية تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها ويصاحب تقديم العمليات المصرفية الاليكترونية مخاطر متعددة – وقد أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى انه ينبغي أن تقوم البنوك بوضع السياسات والإجراءات التي تتيح لها إدارة هذه المخاطر من خلال تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها بسبب الطبيعة التكنولوجية ونظامها المطبق على نطاق واسع ، فإن تبنى فكرة الصيرفة الاليكترونية في مؤسسة ما بنجاح يعنى أن كل جانب من جوانب العمليات التي يقوم بها البنك سيخضع للتغيير ، فإن وجود موقع اليكتروني ثابت يعرض معلومات قد لا تشتمل على أكثر من إدارة واحدة ، ولكن مع وجود تعامل تجارى كامل ونموذج لشركة صيرفة اليكترونية [Corporate E- Banking يتطلب ذلك تكامل للأنظمة الاليكترونية من البداية وحتى النهاية ([٢٣]) ٠

وفيما يلي عرض مفصل لهذه المخاطر([٢٤]):

١- مخاطر التشغيل Operational Risk : ويمكن النظر للمخاطر التشغيلية بمعناها الواسع على أنها جميع المخاطر غير السوقية [Non Market Risk] والمخاطر غير الائتمانية Non Credit Risk، وقد عرفت لجنة بازل مخاطر التشغيل بأنها الخسائرالتى قد تنشأ من عدم التامين الكافي للنظم أو عدم ملائمة تقييم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة ، وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي ([٢٥]):٠

---

[٢٢] - يعرف الخطر Risk بأنه :حالة عدم التأكد المتعلقة بحصول الربح أو الخسارة ، كما يمكن تعريفه بأنه :احتمال بان يكون توقع ما خطأ هذا ويقيسه الرياضيون والاحصائيون بمقدار الانحراف عن المعدل أو العائد المتوقع ، وتوصف المخاطر بأنها عالية : إذا كانت احتمالات عدم حدوث التوقع مرتفعة وبأنها منخفضة إذا كانت احتمالات عدم حدوث التوقع منخفضة .لمزيد من الايضاح يمكن مراجعة : مجلة البنوك : ندوة نظم تامين البيانات (الحماية التكنولوجية ليست كافية لضمان أمن معلومات البنك) ، العدد ٥٦ ، ٢٠٠٩ ، ص ١٢ - ١٣

[٢٣] - البنك المركزي المصري ، المعهد المصرفي المصري ، مفاهيم مالية ، العدد العاشر ، الصيرفة الاليكترونية ، ٢٠٠٦ ص ٤

24- Alam and others , (2007)Development and Prospects of Internet - Banking in Bangladesh , on International Business Journal Volume : 17, Issue : 1/2 .(on – line) Available on : www .emerald insight .com 15/5/2008

25-Basel-Committee on Banking Supervision. Anew Capital Adequacy - Framework .Consultative Paper. Basel.June1999.pp.12-18

-BANK FOR International Settlements .Basel Committee on Banking Supervision .Consultative Document .The new Basel Capital Accord. January 2001

١/١-**عدم التامين الكافي للنظم System Security** وتنشأ هذه المخاطر عن إمكان اختراق غير المرخص لهم Unauthorized Access لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق .

١/٢- عدم ملائمة تصميم النظم وإنجاز العمل أو أعمال الصيانة Systems Design. Implementation. and Maintenance وهى تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها

[بطء الإدارة Slow – Down على سبيل المثال] لمواجهة متطلبات المستخدمين – وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم – وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشان البنية الأساسية اللازمة Outsourcing

١/٣- إساءة الاستخدام من قبل العملاء Customer Misuse of Services ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التامين الوقائية Security Precautions أو بسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو عدم قيامهم بإتباع إجراءات التامين الواجبة .

٢- **المخاطر القانونية Legal Risk** : تمثل المخاطر القانونية التي قد تنشأ عن العمليات المصرفية الاليكترونية مجالاً آخر من المجالات التي يتزايد الاهتمام بشأنها وتقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين والقواعد والضوابط المقررة من قبل السلطات ، أو قد تقع من جراء عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن التعاملات المصرفية

الاليكترونية ([٢٦]) والنقص في متطلبات الإفصاح المرتبطة بذلك ، كما قد تقع هذه المخاطر نتيجة الإخفاق في توفير السرية الواجبة لمعاملات العملاء أو نتيجة الإساءة في استخدام البيانات والمعلومات ويعزز هذه المخاطر النقص في التشريعات المصرفية المتعلقة بالتعاقدات والعمليات الاليكترونية والآليات القانونية لضبط تنفيذ هذه التعاقدات والتعاملات .ومن الأمثلة الشائعة لهذه

---

[٢٦] - ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول ، أو لعدم المعرفة القانونية Validity لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الاليكترونية – لمزيد من التفاصيل راجع : البنك المركزي المصري ، الضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الاليكترونية وإصدار وسائل دفع لنقود اليكترونية ٢٠٠٢/٢/٢٨ ، ص ٦ وما بعدها .

المخاطر قيام المصارف بتقديم خدمات مصرفية على شبكة الانترنيت لعملاء خارج النطاق القانوني أو القضائي لهذه المصارف كما هو الحال في العمليات عبر الحدود .

٣- مخاطر السمعة الائتمانية Reputational Risk يرتبط نجاح المصارف في أعمالها بالسمعة التي تؤسسها كمؤسسات جديرة بالثقة ، وتنشأ مخاطر السمعة فيما يتعلق بالعمليات المصرفية الاليكترونية في حالة فشل المصرف في إرساء شبكة موثوقة وآمنة لتقديم هذه الخدمات ، أو عدم تقديم خدمات غير ملائمة ، أو عدم انتظام تقديم الخدمة ، كذلك قد تنشأ هذه المخاطر في حالة نقص متطلبات الإفصاح اللازمة للعملاء ، أو عند حدوث انتهاك للخصوصية ([٢٧]) كذلك قد تنشأ مخاطر السمعة الائتمانية عند حدوث اختراقات أمنية على موقع مصرف ما في شبكة الانترنيت وقد تمتد من جراء ذلك هذه المخاطر لتشمل مصارف أخرى نتيجة فقدان ثقة العملاء أو السوق بمقدرة المصارف بصورة عامة على الإدارة السليمة للمعاملات المصرفية الاليكترونية .

٤-المخاطر الأخرى :يرتبط أداء العمليات المصرفية الاليكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية ، ومن ذلك مخاطر الائتمان ([٢٨]) والسيولة وسعر الفائدة ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها ، فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وامتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود Cross – Border قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم ([٢٩]) ومن أبرز تلك المخاطر أيضاً ما يلي([٣٠]) :٠

٤/١ - **اختراق الأنظمة** : ويتحقق بدخول شخص غير مخول بذلك إلى نظام الكمبيوتر والقيام بأنشطة غير مصرح له بها كتعديل البرمجيات التطبيقية وسرقة البيانات السرية أو تدمير الملفات أو البرمجيات أو النظام أو لمجرد الاستخدام غير المشروع ، ويتحقق الاقتحام بشكل تقليدي من خلال

---

[٢٧] - البنك المركزي المصري الضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الاليكترونية ، وإصدار وسائل دفع لنقود اليكترونية ، ص ٦

28-Anew Capital Adequacy Frame Work Consultative Paper .Issued by Basel - Committee on Banking Supervision .June1999.

29-Basel Committee on Banking Supervision .Quantitative impact study. Technical Guidance .october2002.

- البنك المركزي المصري ، دليل التعليمات الرقابية الصادرة عن قطاع الرقابة والإشراف ، الباب الخامس – الفصل الثاني ، نوفمبر ٢٠٠٢، ص ١١ -١٢

[٣٠] - مجلة البنوك ، ندوة نظم تأمين البيانات [الحماية التكنولوجية ليست كافية لضمان أمن معلومات البنوك] ، العدد٥٦ ، ص ١٣

أنشطة التخفي ويراد به تظاهر الشخص المخترق بأنه شخص آخر مصرح له بالدخول ، او من خلال استغلال نقاط الضعف في النظام كتجاوز إجراءات السيطرة والحماية أو من خلال المعلومات التي يجمعها الشخص المخترق من مصادر مادية او معنوية للحصول على كلمات السر او معلومات عن النظام او عن طريق الهندسة الاجتماعية كدخول الشخص إلى مواقع معلومات حساسة داخل النظام ككلمات السر أو المكالمات الهاتفية

٤/٢ - **الاعتداء على حق التخويل** : يتم من خلال قيام الشخص المخول له استخدام النظام لغرض ما باستخدامه في غير هذا الغرض دون حق ، وهذا الخطر يعد من الأخطار الداخلية فى حقل إساءة استخدام النظام من قبل موظفي البنك وهو قد يكون أيضاً من الأخطار الخارجية ، كاستخدام المخترق حساب شخص مخول له باستخدام النظام عن طريق تخمين كلمة السر الخاصة به ، أو استغلال نقطة ضعف بالنظام للدخول إليه بطريق مشروع أو من جزء مشروع ومن ثم القيام بأنشطة غير مشروعة .

٤/٣ - **زراعة نقاط الضعف** : عادة ينتج هذا الخطر عن اقتحام من قبل شخص غير مصرح له بذلك

أ ومن خلال مستخدم مشروع تجاوز حدود التخويل الممنوح له بحيث يقوم الشخص بزرع مدخل ما٠ باب خلفي ، يحقق له الاختراق فيما بعد ٠ومن أشهر أمثلة زراعة المخاطر [حصان طرواد] وهو عبارة عن برنامج يؤدى غرضاً مشروعاً في الظاهر لكنه يمكن أن يستخدم في الخفاء للقيام بنشاط غير مشروع كأن يستخدم برنامج معالجة كلمات ظاهرياً لتحرير وتنسيق النصوص في حين يكون غرضه الحقيقي طباعة كافة ملفات النظام ونقلها إلى ملف مخفي بحيث يمكن للمخترق أن يقوم بطباعة هذا الملف والحصول على محتويات النظام ٠

٤/٤- **مراقبة الاتصالات** : بدون اختراق كمبيوتر موظف البنك يتمكن القرصان Hecker من الحصول على معلومات سرية غالباً ما تكون من المعلومات التي تسهل له مستقبلاً اختراق النظام وذلك ببساطة من خلال مراقبة الاتصالات من إحدى نقاط الاتصال أو حلقاتها ٠

٤/٥ - **اعتراض الاتصالات** : بدون اختراق النظام يقوم القرصان في هذه الحالة باعتراض البيانات المنقولة خلال عملية النقل ويجرى عليها التعديلات التي تتناسب مع أغراضه ويشمل اعتراض الاتصالات قيام القرصان بخلق نظام وسيط وهمي بحيث يكون على المستخدم أن يمر من خلاله ويزود النظام بمعلومات حساسة بشكل طوعي ٠

٤/٦- **تعطل الخدمة** : يتم من خلال القيام بأنشطة تمنع المستخدم الشرعي من الوصول إلى المعلومات أو الحصول على الخدمة وأبرز أنماط تعطل الخدمة : إرسال كمية كبيرة من رسائل البريد الاليكتروني دفعة واحدة إلى موقع معين بهدف إسقاط النظام المستقبل لعدم قدرته على احتمالها أو توجيه عدد كبير من عناوين الانترنت على نحو لا يتيح عملية تجزئة حزم المواد المرسلة فتؤدى إلى اكتظاظ الخادم وعدم قدرته على التعامل معه ٠

٤/٧- **عدم الإقرار بالقيام بالتصرف** : ويتمثل هذا الخطر في عدم إقرار الشخص المرسل إليه أو المرسل بالتصرف الذي صدر عنه ، كأن ينكر أنه ليس هو شخصياً الذي قام بإرسال طلب الشراء عبر الانترنت ٠

ثالثاً :مدى إمكانية تحقيق الربحية في ظل مخاطر الصيرفة الإليكترونية :

يعتبر موضوع الربحية في المصارف من المواضيع الهامة في مجال الرقابة والتفتيش على المصارف وهو أحد أهم عناصر تقييم الوضع المالي للمصارف ويتأثر مستوى الربحية مباشرة بمستوى كفاءة الإدارة ودرجة متانة ودقة نظام الضبط الداخلي ، فالإستراتيجية المنتجة الفعالة تكون بفعل إدارة جيدة كما أن وجود نظام فعال ودقيق لإدارة المخاطر يساند الإدارة الجيدة في رفع مستوى الربحية ، ومما لاشك فيه أن جميع أنواع المخاطر المصرفية لها تأثير مباشر بحسب مقدارها على ربحية المصرف .

ولعل الإفصاح الدقيق والكافي عن مؤشرات تأثير المخاطر المعنية على ربحية المصرف هو أكبر دليل أيضا على شفافية الإدارة ونظرتها المستقبلية ،وتتبع أهمية الربحية في المصارف بعلاقتها مع الأداء والمخاطر .

١- العلاقة بين المخاطر والربحية :

١/١- تأثير مخاطر الائتمان على الربحية ([٣١]) ٠

طبقت في بعض المصارف الكبرى في العالم منذ ما يزيد عن عقد من الزمان نماذج مقاربة إحصائية لقياس مخاطر الائتمان التي يمكن أن يواجهها المصرف لدى منحه قروضاً إلى زبائنه ، حيث تعمل تلك النماذج على قياس مخاطر الائتمان للمحفظة الائتمانية وفق معطيات

31- IMF .Finance &Development. March 2001
–Financial-Times .Various issues
-The Economist .Various issues

وافتراضات معينة يحددها المصرف المعنى سلفاً من واقع تعاملاته السابقة ، ويهدف هذا الأمر بصورة أساسية إلى تحديد مدى تأثير القروض الممنوحة على ربحية المصرف .

٢- طرق قياس المخاطر :

٢/١ــ تأثير مخاطر الفوائد على الربحية :

تقيس مخاطر الفائدة في الدرجة الأولى مدى تأثر أرباح المصرف في المدى القصير ومدى تأثر قيمته الاقتصادية في المدى الطويل بالتغيرات في بنود الموجودات والمطلوبات وخارج الميزانية الناتجة عن المتغيرات في معدلات الفوائد والتي تعهد مهمتها بإدارة الموجودات والمطلوبات في المصرف .

٢/٢ ــ مخاطر السوق في محفظة المتاجرة :

تعمل المصارف الدولية على قياس أنواع محددة من مخاطر السوق ، وكذلك مخاطر الإقراض الكامنة في محافظ المتاجرة التي تتداول بها وذلك من خلال احتساب ماهو معروف بعبارة [القيمة المعرضة للمخاطر] وهى تستعين أيضاً بالأدوات الإحصائية للتمكن من تحديد المستوى من الخسائر الناتجة عن المخاطر التي يتوقع تجاوزها في المراكز المحتفظ بها حالياً وذلك خلال فترة زمنية محددة ٍ

٣- نسب الربحية Profitability Ratios يجد المعنيون والمهتمون بأداء المصارف في الدول التي لا تتمتع عموماً بأسواق مالية منظمة ونشطة وذات سيولة عالية فى نسب الربحية ، أدوات بديلة عن مؤشرات السوق لقياس الأداء المصرفي ، بحيث يستندون إلى هذه النسب مع غيرها من النسب المعمول بها في التحليل المالي في المصارف من أجل إقرار ما يرونه مناسباً في تعاملهم مع المصرف المعنى وفيما يلي أهم مكونات هذه المجموعة من النسب :

٣/١- معدل العائد على حقوق الملكية [Return on Equity] : يقيس ما يحصل عليه المساهمين [الملاك] من استثماراتهم لأموالهم فى نشاط المصرف وتتمثل تلك الأموال في رأس المال والاحتياطيات والأرباح المحتجزة [معدل العائد على حقوق الملكية = صافى الربح بعد الضريبة / حقوق الملكية] ،وقد تم تعديل هذا المعدل لأسباب فنية تحليلية مالية ([٣٢]) .

---

[٣٢] - حول أسباب التعديل في معدل العائد على حقوق الملكية يمكن الرجوع إلى د: منير إبراهيم هندي ، إدارة البنوك التجارية ، مدخل اتخاذ القرارات ، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، ١٩٩٦ ، ، ص ٤٣٤ وما بعدها .

معدل العائد على الملكية = صافى الربح بعد الضريبة / حقوق الملكية + الأرباح المحتجزة + نصف الأرباح المتولدة عن السنة .

٣/٢- **معدل العائد على الودائع** : يقيس مدى قدرة المصرف على توليد الأرباح من الودائع التي تم الحصول عليها : معدل العائد على الودائع = صافى الربح بعد الضريبة / الودائع بأنواعها الثلاثة.

٣/٣- **معدل العائد على الأموال المتاحة** : يقيس نسبة صافى الأرباح المتولدة إلى جملة الموارد المتاحة المتمثلة في الودائع وحقوق الملكية Return on Total Resources

معدل العائد على الموارد المتاحة = صافى الربح بعد الضريبة / حقوق الملكية +الودائع

٣/٤- **نسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة** : يقترح Jessup .1980.p160 Net interest Margin الذي يتمثل في طرح إجمالي الفوائد المستحقة من إجمالي الفوائد المتولدة من الاستثمارات : نسبة العوائد المكتسبة إلى الفوائد المدفوعة = الفوائد المكتسبة / الفوائد المستحقة

٣/٥- **معدل العائد على الموارد المتاحة [الاستثمار]** = صافى الربح بعد الضريبة / الخصوم + حقوق الملكية ، حيث أن الخصوم + حقوق الملكية تساوى إجمالي الأصول ، ويسود الاعتقاد بان المعدل المذكور يعد مقياساً لربحية الاستثمارات ([٣٣]) .التي تتكون من القروض والأوراق المالية ،ويشير د/ منير هندي 1986 في الدراسة التي قام بها على هذا المعدل أن المقياس المذكور لم يعد مقياساً مقبولاً لربحية الاستثمارات ، كما أنه لا يخدم أي غرض آخر

٣/٦- **القوة الإيرادية للموارد المتاحة** :إن عدم توافر شرط التناسق وذلك إلى مكونات البسط [صافى الربح بعد الضريبة] في ظل نظام الضريبة التصاعدية قد يعطى المعدل السابق صورة مضللة عن ربحية الأموال المستثمرة .

القوة الإيرادية للموارد المتاحة = صافى الربح قبل الضريبة + الفوائد المستحقة / الخصوم + حقوق الملكية

3-Gitman. 1993 .p131.Western& Brigham.1993.p132

٤ - قواعد احتساب واستعمال نسب الربحية : تجدر الإشارة إلى أنه عندما يتعلق الأمر باحتساب نسب الربحية أن يتم احتسابها وفقاً للمكونات المتعارف عليها، أي أن تكون القيم في المقام على أساس متوسطات الأرصدة ، وان تكون هذه النسب قابلة للمقارنة ، وعلى سبيل المثال المقارنة بين فترات مختلفة ومع المصارف ذات الحجم والنشاط المماثل وفيما **يلي نسب الربحية الرئيسية** :

٤/١– نسب العائد على حقوق المساهمين [ROAE] = صافى الأرباح / متوسط حقوق المساهمين

تقيس هذه النسبة معدل العائد للمساهمين ، أي معدل الربح الصافي الذي يجنيه المساهمون من استثمار أموالهم في البنك ، وبمعنى آخر هو مردود مخاطرتهم في توظيف أموالهم في البنك ، وتدل هذه النسب على مدى كفاءة إدارة المصرف في توظيف أموال المساهمين.

٤/٢- نسبة العائد على الموجودات [ROAA] صافى الأرباح / متوسط الموجودات

وتدل هذه النسبة على مدى كفاءة إدارة المصرف في استخدام وإدارة الموجودات وبالربط بين هاتين النسبتين يمكن الاستنتاج أن عائد البنك على حقوق المساهمين يتأثر بشكل كبير بكيفية تمويل موجودات البنك وطريقة تمويلها .

٤/٣ - نسب قياس فعالية النشاطات التشغيلية :

٤/٣/١- نسبة صافى الهامش من الفوائد على متوسط الموجودات [NET INTEREST MARGIN]

= الفوائد المقبوضة ناقصاً الفوائد المدفوعة / متوسط الموجودات المنتجة للفوائد أو متوسط الموجودات

تقيس هذه النسبة قدرة المصرف على تحقيق الأرباح من أنشطته الأساسية .

٤/٣/٢ - نسبة صافى الهامش من الإيرادات التشغيلية الأخرى على متوسط الموجودات [NET NON –INTEREST MARGIN

الإيرادات التشغيلية الأخرى ناقص الأعباء التشغيلية الأخرى

= ــــــــــــــ

متوسط الموجودات

تشير هذه النسبة إلى مدى نجاح البنك في تحقيق إيرادات من نشاطات غير تقليدية

٤/٣/٣ - نسبة صافى الهامش من الإيرادات التشغيلية الإجمالية على متوسط الموجودات [NET NON – INTEREST MARGIN]

مجموع الإيرادات التشغيلية الإجمالية ناقص مجموع الأعباء التشغيلية الإجمالية

= ــــــــــــــ

متوسط الموجودات

تدمج هذه النسبة النسبتين مع السابقتين ١ ، ٢ لتعطى صورة متكاملة عن اداء المصرف على مستوى أنشطته التشغيلية الإجمالية .

٤/٣/٤ - نسبة صافى العائد قبل العمليات الاستثنائية على متوسط الموجودات [NET RETURN BEFORE CPECIAL TRANSACTIONS] [N.R.S.T] .

صافى الأرباح بعد الضرائب وقبل الأرباح أو(الخسائر) من العمليات الاستثنائية

= ــــــــــــــــــــــ

متوسط الموجودات

تقيس هذه النسبة أرباح البنك من مصادر دخله العادية الإيرادات من التسليفات ، الاستثمارات والعمولات من الخدمات المالية الأخرى ، الخ ....] إلى مجموع الموجودات المنتجة للإيرادات ولا تشمل العمليات غير العادية [مثلاً بيع أملاك البنك أو تجهيزاته ، الخ ..] وتختلف هذه النسبة بالتالي عن نسبة الموجودات بكونها لا تلحظ فيها الأرباح أو الخسائر الاستثنائية والضرائب المدفوعة عليها

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج :

تناولت الدراسة بالبحث والتحليل موضوع الخدمات المصرفية الاليكترونية وقد تبين منها :

١-إن التغير السريع في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى أن العالم أصبح يتغير كل يوم وبوتيرة متسارعة ، وفى مصر التي اختارت أن تكون جزءاً من النظام الاقتصادي

العالمي المفتوح فأصبحت البيئة المصرفية تتأثر بتلك التقلبات المتسارعة التي تتعرض لها الاقتصاديات العالمية ، وبالتالي أصبحت البيئة الاقتصادية والمصرفية في مصر بيئة متغيرة يتحتم التعامل معها بمفاهيم جديدة تلائم التقلبات التي تحدث في بيئة الأعمال المصرفية ٠

٢-تطرقت الدراسة إلى بيان مفهوم الخدمات المصرفية الاليكترونية والذي يتمثل فى : تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال اليكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها ٠

٣-أبانت الدراسة عن تنوع وتعدد الخدمات المصرفية الاليكترونية التي تقدمها البنوك في الوقت الحاضر ومنها : بطاقات الدفع الاليكترونية بنوعيها [بطاقات الخصم – وبطاقات الائتمان] ، والخدمات المصرفية عن بعد ، خدمات الصيرفة المنزلية ، الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت

٤-ثم تطرقت الدراسة أيضاً لبيان دور البنوك المصرية في مجال نشر قنوات التوزيع الاليكترونية ومن أهمها : نقاط البيع الاليكترونية ، آلات الصارف الآلي ، البنك الشخصي [الصيرفة المنزلية بأنواعها :الخدمات التي لا تتضمن إجراء عمليات مالية ، وتلك الخدمات التي تتضمن إجراء عمليات مالية ، ثم تطبيق نظام البنك المحمول ، وما يعرف بالفرع الاليكتروني حيث بدأت بعض البنوك المصرية في الاتجاه نحو فتح فروع اليكترونية لتقديم خدماتها للعملاء على مدار الأربع والعشرين ساعة وفى غير مواعيد العمل الرسمية ، وكذا المواقع على شبكة الانترنت ٠

٥-أكدت الدراسة على المخاطر العديدة للصيرفة الاليكترونية والتي تمثلت في:المخاطر التشغيلية بسبب

[عدم التأمين الكافي للنظم ،أو عدم ملائمة تصميم النظم وانجاز العمل أو أعمال الصيانة أو إساءة الاستخدام من قبل العملاء] ،المخاطر القانونية ، ومخاطر السمعة الائتمانية ،وطائفة من المخاطر الأخرى التي تصاحب أداء العمليات المصرفية الاليكترونية ٠

٦-ثم تطرقت الدراسة لبيان إمكانية تحقيق الربحية في ظل مخاطر الصيرفة الاليكترونية ، حيث كشفت الدراسة عن حقيقة جوهرية هامة هي أن هناك علاقة وثيقة بين مخاطر الصيرفة الاليكترونية والربحية التي تبغي المصارف تحقيقها من جراء قيامها بتلك الخدمات وان هناك

تأثير سلبي لتلك المخاطر على تلك الربحية وأن المصارف الكبرى في العالم قد طبقت منذ ما يزيد عن عقد من الزمان نماذج مقاربة إحصائية لقياس مخاطر الائتمان التي يمكن أن يواجهها المصرف لدى منحه قروضاً إلى عملائه ، حيث تعمل تلك النماذج على قياس مخاطر الائتمان للمحفظة الائتمانية وفق معطيات وافتراضات معينة يحددها المصرف المعنى سلفاً من واقع تعاملاته السابقة ٠

٧-أظهرت الدراسة حقيقة جوهرية هي أن : حساب النتائج يعكس الوضع المالي للمصرف حيث أن هيكل الموجودات والمطلوبات من حيث درجة السيولة فضلاً عن العلاقة بين معدلات الفوائد المختلفة تحدد صافى الإيرادات من الفوائد ، كما وأن تركيبة توزيع الودائع تحتم اختيار الموجودات ومن ثم حجم الأعباء التشغيلية من غير الفوائد ، وإن امتلاك مؤسسات تابعة غير مالية يزيد من الإيرادات من غير الفوائد ولكنه يرفع غالباً الأعباء التشغيلية من الطبيعة المذكورة ، وبشكل عام فإن صافى الإيرادات من الفوائد يتغير عندما يتغير تركيب أو حجم الموجودات والمطلوبات ، ومن ناحية أخرى وحتى إذا كانت تركيبة المحفظة لا تتغير ، فإن متوسط مردود الموجودات والأعباء من الفوائد قد يرتفع أو ينخفض بفعل التغيرات في معدلات الفوائد وآجال الأدوات المعنية ، وهذه التركيبة في الميزانية تنعكس في حساب النتائج على الإيرادات والأعباء التشغيلية الأخرى من غير الفوائد وعلى مؤونات الديون المشكوك بتحصيلها كما وأنه بقدر ما يكبر حجم تسليفات المصرف يكبر معها حجم النفقات العامة وحجم المؤونات

٨- اهتمت الدراسة ببيان أهم مكونات نسب الربحية في المصارف والتي تمثلت في : معدل العائد على حقوق الملكية ، ومعدل العائد على الودائع ، معدل العائد على الأموال المتاحة ،نسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة ، معدل العائد على الموارد المتاحة [الاستثمار] ، القوة الايرادية للموارد المتاحة ٠

٩- ثم تطرقت الدراسة بالتحليل لقواعد احتساب واستعمال نسب الربحية في المصارف وأبانت عن تعدد وتنوع هذه القواعد مثل : نسب العائد على حقوق المساهمين ، نسبة العائد على الموجودات نسب قياس فعالية النشاطات التشغيلية ٠

ثانياً التوصيات : ومن هذه الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية :

١- ضرورة السعي نحو إيجاد منظومة جديدة لنظم الدفع الاليكترونية في مصر تستفيد من توافر البنية التحتية ، وتزايد معدل قبول أنظمة الدفع الاليكترونية بين الأفراد وتواكب التطورات المستحدثة في نظم الدفع٠

٢- يجب الأخذ في الاعتبار تأثير الآليات المستحدثة على منظومة الدفع القومية التي تسعى البنوك المركزية في مختلف البلدان إلى العمل على تطويرها ، ويجب العمل على إعادة بناء نظم الدفع بعد تقنين هذه الأدوات الجديدة والعمل على إيجاد آليات فنية وتقنين تشريعي يسمح باستيعابها داخل النظام حتى لا تتسرب عمليات الدفع إلى خارج منظومة الدفع القومية ، ويفقد النظام المصرفي جانباً كبيراً من إيراداته ٠

٣-على الرغم من أن سوق نظم الدفع في مصر مازال يعانى العديد من المعوقات إلا إنه استناداً لعدد من المفاهيم التي بنت عليها دول الاتحاد الأوربي منظومتها المتطورة في نظم الدفع يمكن اقتراح نموذج يمكن بناؤه للتوصل إلى تلك المنظومة المستهدفة ، يستند النموذج الذي يمكن أن يحقق المنظومة الجديدة في نظم الدفع إلى العمل على تجميع كافة نظم الدفع في نسق واحد بحيث يضم قسمين أساسين :الأول : منظومة الدفع المصرفية وهى وسائل الدفع المصرفية الخالصة التي تتحكم فيها البنوك بصورة كاملة حيث تتم كافة خطواتها داخل البنك ومن خلال شبكات خاصة لا يسمح فيها لأي مؤسسة غير مصرفية بالمشاركة فيها وتضم المنظومة نظام السويفت وبطاقات الائتمان والمقاصة الاليكترونية حيث تعتبر تلك المنتجات مصرفية خالصة الثاني : منظومة الدفع غير المصرفية والتي تستخدم الانترنت وقد يكون جزءاً من العملية يتم من خلال النظام المصرفي ولكن الأطراف الأخرى تشارك فيها بصورة أساسية فعلى سبيل المثال في خدمة Mobile Payment يعتبر الMobile operator هو اللاعب الرئيسي في المنظومة وفى خدمة ال Internet Payment تعد المنظمات الافتراضية اللاعب الرئيسي ، والعديد من النظم لا تستخدم النقود العادية في تعاملاتها وإنما تستخدم النقود الاليكترونية ، والعديد من نظم الدفع القومية تتجاهل أثناء تصميمها هذه النظم الجديدة والتي يطلق عليها خدمات وساطة المدفوعات والتي تمتلك قدرات تنافسية يمكن بها أن تزيح البنوك عن عروشها التقليدية في عالم المدفوعات إذا استطاعت تحقيق قدر من المصداقية حيث أنها تمتاز بمرونتها العالية وسرعتها الفائقة في تدفق المدفوعات بين الأفراد بصورة لحظية وبدون

تعقيدات إدارية وبتكلفة منخفضة للغاية مما يجعل هذه التنظيمات مرشحة لكي تلعب دوراً هاماً في نظم الدفع الاليكترونية في الأجل القصير ٠

٤-هناك العديد من العناصر المهمة التي تحدد هيكل بنوك الغد ومنظومة الخدمات التي ستقدمها البنوك لعملائها في المستقبل ، وعلى الرغم من أن ضغوط المنافسة وطموحات الإدارة في الحصول على حصة سوقية مثلت في الماضي أهم العناصر التي حددت تطور البنوك في سوق الخدمات المصرفية ، إلا أن التطور المستقبلي للبنوك أصبح حالياً يحدده عنصر آخر هو القدر المتاح من التكنولوجيا المصرفية وتكنولوجيا الاتصالات التي أصبحت تلعب الدور الحاسم في رسم شكل البنوك ومنظومة الخدمات المصرفية في بنوك الغد٠

٥- في ظل التغيير القادم وسعى البنوك الدائم إلى تطوير آلياتها وأدواتها حتى تتواكب مع تلك المتغيرات ستشهد في خلال الأعوام القادمة تحديات المنافسة في ميدان البنوك الاليكترونية بعداً جديداً يتمثل في انطلاق الجيل الثاني من البنوك الاليكترونية حيث ستكون هناك مؤسسات مالية تقدم على الشبكة خدمات كانت حكراً على البنوك بمعناها التقليدي أو بمعناها المقرر في تشريعات تنظيم العمل المصرفي ، وليس غريباً أن نجد مؤسسات تجارية أو مؤسسات تسويقية تمارس أعمالاً مصرفية بحتة نتجت عن قدراتها المتميزة في إدارة موقع مالي على الشبكة ، وأصبحت بنكاً حقيقياً بالمعنى المعروف بعد أن كانت تعتمد عبر خطوط مرتبطة بها على البنوك القائمة ٠

٦-إن تطور المعاملات الاليكترونية وانطلاقها لا يمكن أن يكتب له النجاح المنشود إلا في وجود بيئة تشريعية ملائمة تساير – إن لم تكن تسبق –التطور المتسارع ى هذا الاتجاه وقد وضعت لجنة بازل للرقابة المصرفية العديد من الخطوط العريضة التي يجب على البنوك التي تتعامل في هذا الاتجاه أن تتبناها ، ولاشك أن تهيئة البيئة التشريعية والتنظيمية بالصورة الملائمة ، مع التوسع في نشر الثقافة التكنولوجية والمصرفية في المجتمع المصري ، وفى ظل وجود كوادر بشرية مدربة ، سوف يساهم في إعطاء قوى الدفع الملائمة للخدمات المصرفية الاليكترونية والتوسع فيها خلال المرحلة القريبة القادمة لذا فنرى :

- ضرورة دراسة وتقييم كل منتج على حدة لمعرفة جدوى التوسع فيه مستقبلاً على مبدأ التكلفة والعائد ، حتى يكون هناك مردود إيجابي للمنتجات المزمع إدخالها مستقبلاً

- ضرورة تدعيم الجهات الرقابية بالكوادر والكفاءات اللازمة لمتابعة أعمال وخدمات البنوك الاليكترونية نظراً لحداثة التعامل بتلك الخدمات – نسبياً في السوق المصري ٠

ABSTRACT

In the light of the economic challenges incurred by the century winds, including globalization, knowledge, and the major economic blocs among many countries of the world, had to be accompanied with financial services with the developments of the times, so that they can be rapidly and accurately at the international level, where the tools of advanced technology has entered more intensive in the banking sector in the prior period and has proved efficient and highly efficient in performance and the compability in banking services and largely reflected in the growth of electronic means of payment and development of banking services and effectively.

Application of knowledge and electronic fields which accused by number of Egyptian banks and which is expected to expand to deal with the future in the light of rapid advanced witnessed in the information technology industry in Egypt and the growing numbers of internet users in general on the other hand.

There is no doubt that the application of banking electronic systems requires the availability of many of the basic pillars of either basic such as providing basic information and communication at the human level which included appropriate and qualified rehabilitation adequate as well as to support the cognitive awareness to the community, and educating customers the benefits that could accrue to them by using such new services.

المراجع العربية والأجنبية

1-Bernardo Batiz –Lazo ,A historical Appraisal of information Technology in commercial Banking University Business School , July, 2002 , p2

-Richard Li Hua ,(2007)Bench marking china firm competitiveness :a strategic framework ,journal of technology management in china, volume :2,issue:2.(on- line) available on:www.emeraldinsight.com , 21/4/2008.

٢- مجلة البنوك ، العدد ٥٨، ٢٠٠٩

3- Awad Elias, (2004) Electronic Commerce: From Vision to Fulfillment, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River New Jersey.

٤- كشت إبراهيم (وآخرون)[٢٠٠٥] دليل القانونين إلى الأعمال المصرفية ، البنك الأردني الكويتي ، دائرة المكتبة الوطنية ،عمان .

5-Electronic cash : The Funds or value is stored on an electronic – device as the personal computer of the consumer Which is loaded using specialized software EC is used to Make small payments through a transfer of value to the merchants electronic device

6-Turban, E.lee&, j.viehland, (2004),"Electronic commerce ". a managerial perspective, Pearson Education, Inc, upper saddle river, New jersey.

7-Kotler ,PH . and Keller , K.L ,(2006) Marketing Management – "Pearson Prentice Hall Upper Saddle River ,New Jersey

8- الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، المجلد الثامن ، العدد الأول ، مارس ٢٠٠٠

9-Kotler, ph.and Armstrong, G(2004)"principle of marketing "Pearson prentice Hall, upper saddle river, new jersey.

10--Karen Furst .William W.Lang.and Daniel E.Nolle. Internet Banking : Developments and Prospects.Economic And Policy Analysis Working Paper 2002 -9 September 2000.p16

11- Joseph ,P.T, (2004) E.commerce;;Amanagerial Perspective – "Prentice Hall of India ,Private Limited, New Delhi

١٢- كشت إبراهيم (وآخرون) ، [٢٠٠٥] دليل القانونين إلى الأعمال المصرفية ، البنك الأردني الكويتي.

١٣- د/ عصام الدين أحمد أباظة ، العولمة المصرفية ، دار النهضة العربية ٢٠١٠
14-American Chamber of Commererce in Egypt Information Technology in Egypt , April 2002 , p111- 112
15 – البنك الأهلي المصري ، النشرة الاقتصادية ، تطبيقات الصيرفة الاليكترونية في مصر العدد الثالث ، المجلد الخامس والخمسون ، ٢٠٠٢
16 - البنك الأهلي المصري ، النشرة الاقتصادية ، تطبيقات الصيرفة الاليكترونية في مصر ، العدد الثالث ، المجلد الخامس والخمسون ، ٢٠٠٢
١٧- البنك الاهلى المصري ، النشرة الاقتصادية ، تطبيقات الصيرفة الاليكترونية ى مصر ، العدد الثالث ، المجلد الخامس والخمسون ، ٢٠٠٢
١٨- البنك الاهلى المصري ، مركز البطاقات ، البنوك الاليكترونية وتطبيقاتها في مصر دراسة غير منشورة ، أغسطس ٢٠٠٢
١٩- مجلة البنوك ، العدد ٥٩ ، ٢٠٠٩
٢٠- د/ عصام الدين احمد أباظة ، العولمة المصرفية ، مرجع سابق
- مجلة البنوك ، العدد ٥٩ ، ٢٠٠٩
٢١- د/ عصام الدين أحمد أباظة ، العولمة المصرفية ، مرجع سابق
٢٢- مجلة البنوك ، العدد٥٦ ، ٢٠٠٩ ، [ندوة نظم تأمين البيانات : الحماية التكنولوجية ليست كافية لضمان أمن معلومات البنك] .
٢٣ - البنك المركزي المصري ، المعهد المصرفي المصري ، مفاهيم مالية ، العدد العاشر ، الصيرفة الاليكترونية ، ٢٠٠٦
24- Alam and others , (2007)Development and Prospects – of Internet Banking in Bangladesh , on International Business Journal Volume : 17, Issue : 1/2.(on – line) Available on : www .emerald insight .com 15/5/2008
25-Basel-Committee on Banking Supervision. Anew Capital - Adequacy Framework .Consultative Paper. Basel.June1999.pp.12-18
-BANK FOR International Settlements .Basel Committee on Banking Supervision .Consultative Document .The new Basel Capital Accord. January 2001
٢٦ -البنك المركزي المصري ، الضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الاليكترونية وإصدار وسائل دفع لنقود اليكترونية ٢٠٠٢/٢/٢٨.
٢٧- البنك المركزي المصري: نفس المرجع السابق .
28-Anew Capital Adequacy Frame Work Consultative Paper .Issued - by Basel Committee on Banking Supervision .June1999.
29- Basel Committee on Banking Supervision .Quantitative impact study. Technical Guidance .october2002.

- البنك المركزي المصري ، دليل التعليمات الرقابية الصادرة عن قطاع الرقابة والإشراف ، الباب الخامس – الفصل الثاني ، نوفمبر ٢٠٠٢
٣٠- مجلة البنوك ، ندوة نظم تأمين البيانات [الحماية التكنولوجية ليست كافية لضمان أمن معلومات البنوك] ، العدد٥٦
31- IMF .Finance &Development. March 2001
–Financial-Times .Various issues
-The Economist .Various issues
٣٢- د: منير إبراهيم هندي ، إدارة البنوك التجارية ، مدخل اتخاذ القرارات ، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، ١٩٩٦.
33-Gitman. 1993 .p131.Western&
Brigham.1993.p132
www.eneraldinsight.com
-Sahay B.S &others,(2006),managing supply chains for competitiveness :the Indian scenario. Supply chains management, An International journal, volume: 11, Issue: l(on-line) (Available on: www.emeral dinsight.com 21/4/2008.
-Schullo, Reedy. (2004).E-commerce a managerial perspective, Pearson prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
-Strauss j., Ansary A., Frost R.(2006),"E-Marketing". Pearson prentice Hall, upper saddle River, New Jersey.
-Sekaran, Uma,(2002)"Research Methods for Business" fourth Edition, John Wiley& sons,Inc.
-Turban, E.lee, j.viehland, (2004),"Electronic commerce ". a managerial perspective, Pearson Education, Inc, upper saddle river, New jersey.
-Winer, Russels (2004),"Marketing Management" New jersey: prentice Hall Englewood cliffs.p:40,232.
-Mack, Tim, (2002): The growth of electronic marketing ": usa Today (magazine).

7-Connor j & glavin (2004) electronic marketing" theory &practice for the21 st century, London ft prentice Hall.

8-Post Gerald &Anderson David (2006) management in Formation system .New York mc grow ,Hill.

.

10-Sadig & Shaikh {2008} Internet Banking and quality of service: Perspective From a developing Nation in the Middle East. On - line Information Review, Volume: 32, Issue: 1 {on – line} Available on:www. emera / dinsigh.com 13/05/2008.

11-Bernardo Batiz –Lazo ,A historical Appraisal of information Technology in commercial Banking University Business School , july 2002 , p2