

محاضرات مادة مهارات الحاسوب 2 الفصل الاول

كلية العلوم للبنات - قسم علوم الحياة
المرحلة الثانية

E-Banking

م.م ليلي مرتضى محمد علي

م.م. آمنة هيثم عبد اللطيف

الباب الخامس: E-banking- (Meaning, Types, Features & Services)

في ظل التطور التكنولوجي السريع والاعتماد على الإنترنت لإنجاز الأعمال بالسرعة الممكنة، تعمل البنوك بشكل متزايد على تحويل خدماتها إلى الإنترنت، مما يوفر للعملاء إمكانية الوصول إلى خدمات مصرفية متنوعة. ويشمل ذلك كل شيء بدءًا من القروض وبطاقات الخصم/الائتمان إلى الحلول المالية الرقمية المخصصة. إن الخدمات المصرفية الإلكترونية، المعروفة عمومًا باسم e-banking، هي في طليعة هذا التحول. فباستخدام شبكات الاتصالات والإلكترونيات، تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية.

لنبدأ بتعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية e-banking. تُحدث الخدمات المصرفية الإلكترونية ثورة في الخدمات المصرفية التقليدية من خلال دمج التكنولوجيا في الخدمات المالية. يتيح هذا التطور الرقمي للعملاء استخدام الخدمات المصرفية بسهولة باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيقات الهاتف المحمول. تعمل الخدمات المصرفية الإلكترونية على توسيع إمكانية الوصول، وتوفر طريقة سلسلة ومريحة للأفراد لإدارة شؤونهم المالية عن بُعد. تشمل الخدمات المصرفية الإلكترونية مجموعة من الخدمات، بما في ذلك المعاملات عبر الإنترنت وإدارة الحسابات والمنتجات المالية الرقمية، وبالتالي جلب الخدمات المصرفية إلى متناول أيدي المستهلكين.

◀ خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية :

1. **إختفاء الوثائق الورقية للمعاملات :** حيث تجري جميع الاجراءات بين المصرف والعميل الكترونياً، دون استخدام الوثائق الرسمية.
2. **فتح مجال أمام المصارف صغيرة الحجم لتوسيع نشاطاتها عالمياً،** دون الحاجة إلى فتح فروع خارج البلد أو زيادة في اليد العاملة، حيث يمكن الوصول إلى جميع العملاء من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية.
3. **عدم إمكانية تحديد الهوية** وبموجبها لا يلتقي المصرف مع العميل، وتقدم الخدمات الالكترونية بالتعرف على العميل وتقديم الخدمة له، وهذا ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية الالكترونية
4. **إمكانية تسليم الخدمات الكترونياً** وهنا تقدم الخدمة الكترونياً حيث توفر للعميل الوقت والجهد
5. **سرعة تغيير قواعد الحكم** وبموجبها تستطيع المصارف مواكبة التطورات السريعة في الخدمات المصرفية الالكترونية، والقيام بتقديم خدمات جديدة وبسرعة عالية

◀ أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية ويمكن استعراضها من خلال النقاط الآتية:

- تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف لأجراء المعاملات وتكون من خلال عدم احتياج العميل للوصول إلى المصرف, وهذا يؤدي إلى عدم إنشاء فروع جديدة للمصرف, خاصة في المناطق المعزولة, و يكتفي بالخدمات الإلكترونية التي يقدمها المصرف عن طريق الانترنت أو الهاتف النقال .
- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى ويمكن أيضا من خلال تسويق الخدمات
- زيادة ارتباط العملاء بالمصرف: أن تقديم المصرف لمعاملته من خلال الخدمات الإلكترونية يكون قد امتلك ميزة تنافسية, وتقوية ارتباط العملاء بالمصرف .
- إمكانية زيادة عملاء المصرف: أن أهم ميزة من مميزات الخدمة الإلكترونية هي الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم, دون التقيد بالزمان أو المكان
- تقديم خدمات كاملة وجديدة: أصبح للمصارف عمليات جديدة حيث لا يمكن تقديمها إلى العملاء إلا بامتلاك خدمات إلكترونية معينة, حيث تتميز بالسرعة في الاداء والدقة .

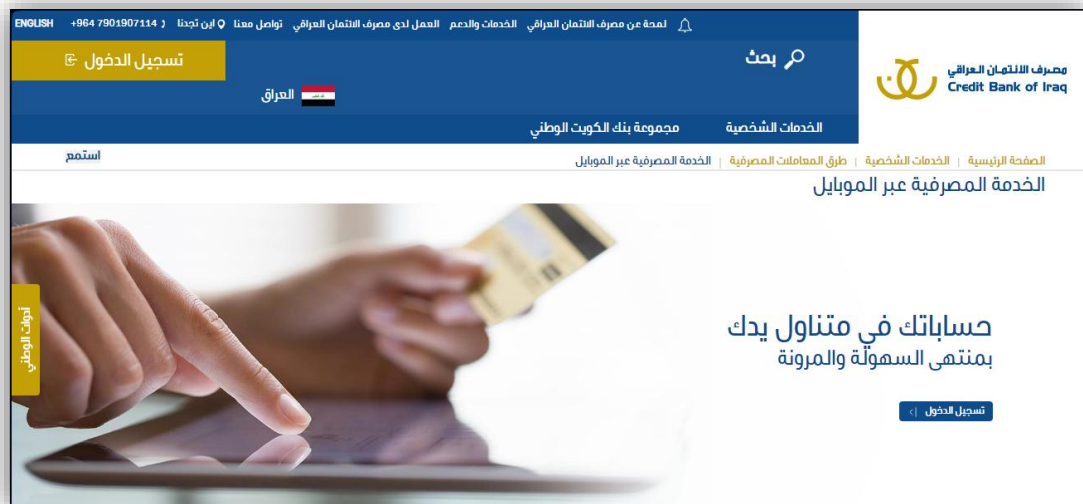
◀ أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

أدى ظهور التكنولوجيا والرقمنة في الخدمات المصرفية إلى ظهور أنواع مختلفة من الخدمات المصرفية الإلكترونية:

1. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت Online Banking:

تمكن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت العملاء من إدارة حساباتهم بسلاسة. ومن خلال المنصات عبر الإنترنت، يمكن للمستخدمين الوصول بسهولة إلى حساباتهم وعرض الأنشطة وإجراء المدفوعات وإجراء المعاملات.

كثير من المصارف العراقية توفر منصات إلكترونية مع خدمات مختلفة بإمكان تسجيل الدخول و انشاء حساب في المنصة و ادخال رقم الحساب للاستفادة من الخدمات المصرفية كمصرف الائتمان العراقي



المؤهّل للحصول على الخدمة :-

هم العملاء المسجلين في الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.

المزايا المقدمة للخدمة :-

- استخدام الخدمة في الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية التي تعمل على نظام IOS و Android
- التحويل بين حساباتك
- طلب فتح وديعة جديدة
- طلب إصدار بطاقة سحب آلي
- طلب دفتر شيكات لحساب جاري
- عرض إجمالي رصيد الحساب المتوفر
- الاطلاع على الحركات التي تمت على حساباتك
- تحويل العملات
- لغاية 180 يوم
- طلب كشف حساب موجه إلى جهة رسمية
- طلب تحويل محلي ودولي
- طلب تأييد رصيد موجه إلى جهة رسمية
- طلب تحويل داخل المصرف
- طلب فتح حساب متفرع جديد
- تسجيل الدخول عبر بصمة الأصبع

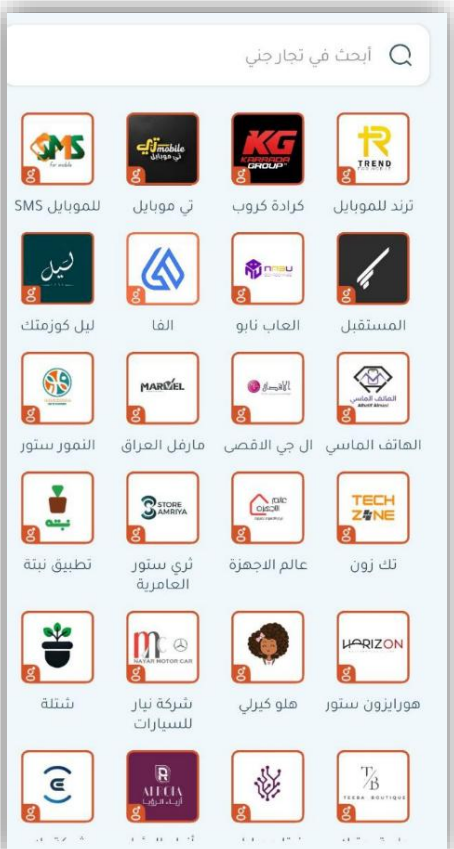
2. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول Mobile Banking:

تم تصميم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لتوفير الراحة أثناء التنقل، حيث تجعل الخدمات المصرفية في متناول أيدي العملاء. وباستخدام الهواتف الذكية أو الأجهزة المحمولة الأخرى، يمكن للمستخدمين الوصول إلى الحسابات وعرض الأنشطة وإجراء المدفوعات وتحويل الأموال دون عناء.

الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول هي عملية إجراء معاملات مالية على جهاز محمول (هاتف محمول، جهاز لوحي، إلخ). يمكن أن يكون هذا النشاط بسيطاً مثل إرسال بنك تقرير بأنشطة الحساب إلى هاتف محمول لعميل أو معقداً مثل قيام العميل بدفع الفواتير أو إرسال الأموال إلى الخارج. تشمل مزايا الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول القدرة على إجراء المعاملات المصرفية في أي مكان وفي أي وقت. تشمل هذه الخدمات العيوب والمخاوف الأمنية وإيضاً نطاق محدود من القدرات مقارنة بالخدمات المصرفية شخصياً أو على جهاز كمبيوتر.

إن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول مريحة للغاية في العصر الرقمي الحالي، حيث تقدم العديد من البنوك تطبيقات رائعة. إن القدرة على إيداع شيك، أو دفع ثمن البضائع، أو تحويل الأموال إلى صديق، أو العثور على ماكينة صرف آلي على الفور هي الأسباب التي تجعل الناس يختارون استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. ومع ذلك، فإن إنشاء اتصال آمن قبل تسجيل الدخول إلى تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أمر مهم وإلا فقد يخاطر العميل بانتهاك معلوماته الشخصية.

عديد من المصارف العراقية توفر تطبيقات خاصة بها على الأجهزة المحمولة لتسهيل على العملاء و ربط الخدمات المصرفية بعدد من المنصات التجارية بهدف تشجيع العملاء لاستخدام التطبيق في إنجاز العمليات



3. الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي ATM Banking:

تعمل الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي على توسيع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية. ويمكن للعملاء الوصول إلى الحسابات وعرض الأنشطة وإجراء المدفوعات وتحويل الأموال بسهولة من خلال أجهزة الصراف الآلي. كل مصرف يمتلك أجهزة خاصة بها و بالامكان اجراء الي نشاط مصرفي اذا كنت تمتلك حساب مصرفي و بطاقة الائتمان الخاصة بتلك المصرف.

ATM هي اختصار لـ Automated Teller Machine، وهي جهاز إلكتروني يسمح للعملاء بإجراء المعاملات المالية بشكل مستقل دون الحاجة إلى تدخل بشري من موظفي البنك. توفر ماكينات الصراف الآلي الكثير من الخدمات التي كانت تتطلب في الماضي الذهاب إلى البنك.

تعمل ماكينة الصراف الآلي على أساس أنظمة حاسوبية مرتبطة بالبنك أو المؤسسة المالية، وتتيح للمستخدمين القيام بالعديد من المعاملات المالية من خلال إدخال بطاقة مصرفية تحتوي على شريحة ذكية أو شريط مغناطيسي بالإضافة إلى الرقم السري (PIN).

الخدمات التي توفرها ماكينات الصراف الآلي:

a. سحب الأموال:

- يمكن للمستخدم سحب الأموال من حسابه المصرفي باستخدام البطاقة، بشرط أن تكون البطاقة مدعومة من البنك
- يتم تحديد المبلغ المسموح بسحبه بناءً على الرصيد المتاح في الحساب وكذلك على حد السحب اليومي الذي يحدده البنك.

b. إيداع الأموال:

- بعض أجهزة الصراف الآلي الحديثة توفر خدمة إيداع الأموال، حيث يمكن للعملاء إيداع النقود باستخدام الماكينة، سواء كانت أوراق نقدية أو شيكات.
- تتم العملية بشكل آلي ويظهر المبلغ المودع في الحساب بعد التحقق من المعاملة.

c. الاستعلام عن الرصيد:

- يمكن للمستخدمين الاستفسار عن الرصيد المتاح في حساباتهم باستخدام الماكينة دون الحاجة للذهاب إلى البنك.

d. التحويلات المالية:

- تقدم بعض البنوك خدمة التحويل بين الحسابات أو إلى حسابات بنوك أخرى من خلال الماكينة، بما في ذلك التحويلات المحلية والدولية.

e. دفع الفواتير:

- يمكن دفع الفواتير مثل فواتير الكهرباء، المياه، الهواتف، وكذلك دفع بعض الضرائب عبر الصراف الآلي.

f. إعادة تعيين الرقم السري (PIN):

- إذا نسي العميل الرقم السري أو أراد تغييره، يمكنه إتمام ذلك من خلال بعض ماكينات الصراف الآلي التي توفر هذه الخدمة.

g. طباعة كشف حساب:

- بعض ماكينات الصراف الآلي توفر خدمة طباعة كشف الحساب، حيث يتم طباعة قائمة بالمعاملات التي تم إجراؤها مؤخرًا.

h. شراء بطاقات الدفع مسبقاً الدفع (مثل بطاقة الرصيد):**4. الإيداع المباشر Direct Deposit:**

يعمل الإيداع المباشر على تبسيط إدارة الدخل. ويمكن للمستخدمين الحصول على رواتب أو إعانات حكومية أو دخل آخر يتم إيداعه مباشرة في حساباتهم المصرفية، مما يبسط المعاملات المالية. يتم حالياً دفع رواتب الموظفين و المتقاعدين و جميع الرواتب المدفوعة من قبل الدولة العراقية عن طريق الإيداع المباشر في بطاقات الماستر كارد لكل شخص دون الحاجة للذهاب الى الدائرة او المصرف لاستلام الرواتب كما كان الحال سابقاً.

5. التحويل الإلكتروني للأموال (EFT):

إنه مفيد للمدفوعات الإلكترونية وتحويلات الأموال، حيث يوفر وسيلة سريعة وآمنة للعملاء لإدارة شؤونهم المالية.

6. الدفع الإلكتروني للفواتير:

يتيح هذا الفرع المصرفي الإلكتروني للعملاء تسوية الفواتير إلكترونياً، مما يوفر طريقة مريحة وفعالة لإدارة الالتزامات المالية.

7. الاستثمار عبر الإنترنت Online Investing

بالنسبة لأولئك الذين يخوضون غمار الأسواق المالية، فإن الاستثمار عبر الإنترنت في الخدمات المصرفية الإلكترونية يسمح للعملاء بشراء الأسهم والسندات والصناديق المشتركة بسهولة من خلال المنصات عبر الإنترنت.

8. اشعارات الالكترونية Electronic alerts :

التنبيهات الإلكترونية هي وسيلة سريعة وسهلة لتبقى على اطلاع دائم بنشاط حسابك. تتوفر التنبيهات من خلال إشعارات الدفع أو الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني.