

## خدمات البنك الإلكترونية

تشير خدمات البنك الإلكترونية، المعروفة أيضاً باسم الخدمات المصرفية الإلكترونية، إلى تقديم الخدمات المصرفية من خلال قنوات إلكترونية، مثل الإنترنت، والهواتف المحمولة، وآلات الصراف الآلي (ATM)، إذ يتم من خلالها تحويل الأموال عبر تبادل الإشارات الإلكترونية بدلاً من تبادل النقد أو الشيكات أو المستندات الورقية الأخرى بين المؤسسات المالية المختلفة أو بين المؤسسات المالية والتجارية.

تعتمد الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنظمة الحاسوب المعقدة والتي تتواصل معاً عبر خطوط الهاتف، إذ تسجل الأنظمة الحاسوبية التحويلات المالية كافة وملكية الأموال للأفراد، وتتحكم في الطرق التي يمكن للعملاء والمؤسسات التجارية الوصول من خلالها إلى الأموال، سواء من خلال أجهزة الصراف الآلي أو بطاقات الائتمان أو غيرها.

### أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

يوجد العديد من الأنواع للخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها المؤسسات المالية بكافة أشكالها، وفيما يلي أبرزها:

#### ❖ الخدمات الصراف الآلي (ATM)

تعد خدمة الصراف الآلي من أكثر الخدمات المصرفية شيوعاً، وهي ليست مجرد آلة لسحب الأموال من خلالها، وإنما يمكن استخدامها لإجراء العديد من الخدمات المصرفية؛ كالتحقق من حالة الحساب، وتحويل الأموال، وإيداع الأموال، وتغيير المعلومات الخاصة بالعميل؛ كرقم هاتفه، ورقم التعريف الشخصي لبطاقته البنكية.

#### ❖ خدمات بطاقة الخصم (Debit Card):-

بطاقات الخصم هي بطاقات بلاستيكية تتيح للعملاء إجراء عمليات الشراء وسحب النقود من حساباتهم.

## ❖ الخدمات المصرفية عبر الهاتف.

تتيح الخدمات المصرفية عبر الهاتف للعملاء إجراء المعاملات المالية والوصول إلى معلومات حساباتهم من خلال مكالمة هاتفية.

## ❖ الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية (SMS Banking):-

تتيح هذه الخدمة للعملاء إجراء المعاملات المالية والوصول إلى معلومات حساباتهم من خلال الرسائل النصية.

## ❖ التنبيهات الإلكترونية:

هي إشعارات تُرسل للعملاء عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية لإبلاغهم بالمعاملات، وأرصدة الحسابات، ومعلومات أخرى متعلقة بالحساب.

## ❖ الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking) :-

تتيح هذه الخدمة للعملاء إجراء المعاملات المالية والوصول إلى معلومات حساباتهم من خلال تطبيقات الهواتف المحمولة.

أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتمحور أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية حول عدة نقاط، وفيما يلي أبرزها:

- 1- توفير الوقت والجهد على العميل، نظرًا لأنه لن يحتاج إلى زيارة فرع البنك لكل عملية مصرفية يقوم بها.
- 2- إمكانية إجراء المعاملات البنكية في أي وقت ومن أي مكان.
- 3- تقليل الأخطاء في التبادلات المالية، وذلك نتيجة حوسبة البيانات الخاصة بالعميل وحسابه المصرفي، مما يعني وجود الدقة في إجراء المعاملات البنكية.
- 4- التقليل من الأعمال المكتبية التي تحتاج إلى سجلات ورقية كثيرة خاصة ببيانات العملاء في البنوك.
- 5- زيادة الأمان توفر خدمات البنك الإلكترونية طبقة إضافية من الأمان، حيث يتم تشفير المعاملات وحمايتها بكلمات المرور وأرقام التعريف الشخصية (PIN).

## تحديات خدمات البنك الإلكترونية

- 1- **مخاطر الأمان:-** تعتبر خدمات البنك الإلكترونية عرضة لمخاطر الأمان، مثل الاختراق والتصيد الاحتيالي.
- 2- **المشكلات التقنية:-** يمكن أن تتأثر خدمات البنك الإلكترونية بمشكلات تقنية، مثل تعطل النظام ومشكلات الاتصال.
- 3- **تثقيف العملاء:-** تتطلب خدمات البنك الإلكترونية من العملاء أن يكون لديهم مستوى معين من المعرفة التقنية وفهم الخدمات.

لقد أحدثت خدمات البنك الإلكترونية ثورة في الطريقة التي يجري بها العملاء المعاملات المالية والوصول إلى معلومات حساباتهم. على الرغم من وجود تحديات مرتبطة بهذه الخدمات، فإن فوائد الراحة، وتوفير الوقت، والفعالية من حيث التكلفة، وزيادة الأمان تجعلها جزءًا أساسيًا من المصرفية الحديثة. مع استمرار تطور التكنولوجيا، من المتوقع أن تصبح خدمات البنك الإلكترونية أكثر تطورًا وأمانًا.