

دور حوكمة البنوك الإلكترونية في حماية العميل الإلكتروني من الاحتيال المصرفي

د/ حنان دريد

د/ رفيق يوسف

جامعة: العربي التبسي -تبسة

جامعة: العربي التبسي -تبسة

dhdrid@yahoo.fr

yousfirafik@yahoo.fr

ملخص باللغة العربية:

تعد الحيلة من أهم الأساسيات التي تقوم عليها الأعمال المصرفية، لذلك لا بد من اختيار البنك لعملائه، مراقبة العمليات خاصة التي تتم نقدا، تدريب الموظفين لتعريفهم بعمليات الاحتيال وغسيل الأموال والتأكد من كل العمليات المشبوهة أو العملاء المشبوهين، حتى يكون العميل الإلكتروني في حماية من عمليات الاحتيال، إلا أن السرية المصرفية، وانتشار بطاقات الصراف الآلي والبطاقات الائتمانية واستخدام الوسائل الحديثة للتحويلات المصرفية ومختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية من أكثر التحديات أمام البنوك الإلكترونية في مواجهة عمليات الاحتيال وذلك لصعوبة السيطرة على الأموال المحولة إلكترونيا وسرعة تنقلها وتباعد أماكن المحول والمحول إليه لتتبع المحتالين. بالإضافة إلى تمكنهم من اختراق أجهزة الحاسوب لدى البنوك الإلكترونية وبالتالي لا بد من اتخاذ إجراءات رقابية صارمة و سن القوانين للحد من ظاهرة الاحتيال خاصة الداخلي منها التي بلغت ذروتها. ولعل أكبر احتيال في العالم والذي تسبب في الأزمة المالية العالمية هو التلاعب في معدلات اللابور بهدف تحقيق البنوك للأرباح من خلال تصريح 18 بنك بتقديراتهم لمعدل الفائدة لعشر عملات مختلفة ولخمس عشرة فترة زمنية وحساب المعدل الذي يعتمده العالم في التعامل، إلا أنه تم التلاعب في المعدلات المصرح بها حسب حالة البنوك ليسفر ذلك عن انهيار النظام النقدي العالمي بسبب الاحتيال والفساد.

Abstract:

Times New Roman SIZE 12

Caution is one of the most important fundamentals of banking business, that's why bank must choose its clients, monitor transactions in particular cash transactions, train its employees to make them know fraud operations and money laundering, and ensure all suspicious transactions or clients so that the electronic customer is protected against fraud. However, bank secrecy, the spread of ATM and credit cards, the use of modern bank transfers' tools and various electronic banking services are among the most challenging challenges facing e-banks. In addition to enabling them to penetrate the computers in the electronic banks, and therefore must take strict control procedures and enact laws to reduce the phenomenon of internal fraud. And perhaps the biggest fraud in the world that caused the global financial crisis is to manipulate the rates of LIBOR in order to make profits by allowing 18 banks to estimate interest rate for ten different currencies and through 15 periods of time, but the rates were manipulated authorized According to the state of the banks, as a result of the collapse of the global monetary system due to fraud and corruption.

مقدمة:

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات هامة أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد، بالإضافة إلى الثورة المعلوماتية وسيادة تكنولوجيا المعلومات التي أدت إلى تحول العديد من اقتصاديات العالم للاستفادة من السرعة والفعالية التي توفرها له، وكذا إلى تغيير الأسس التي تستند إليها منظمات الأعمال في التنافس خاصة بعد تزايد استخدام الحاسبات الآلية والمعلوماتية في تسيير الأنشطة الاقتصادية وكذا تزايد قيمة المعلومة أكثر فأكثر لتصبح المحرك الأساسي لقطاعات المال والأعمال، وفي ظل هذا تطورت الخدمات الإلكترونية وأصبحت تضم جميع الخدمات الاستثمارية بما فيها الخدمات المصرفية وإدارة الأوراق المالية والتواصل مع المؤسسات المالية و مصرفية عالمية وتسويق خدماتها من خلال العديد من الأنظمة الإلكترونية من خلال ما يعرف بالبنوك الإلكترونية التي بقدر ما أضافته من تسهيلات وسرعة في القيام بالعمليات المصرفية للحصول على الخدمة بقدر ما أصبحت من أكثر الوسائل استخداما في مختلف أوجه الاحتيال، أين بذلت الدول والمنظمات جهودا لحماية العميل المصرفي الإلكتروني من مختلف أوجه الاحتيال المصرفي خاصة منه الداخلي الذي يكون فيه أحد موظفيه متواطئ في هذه الجريمة، ولأجل ذلك يمكن الاعتماد على مبادئ الحوكمة.

على ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما هي الإستراتيجية التي اتبعتها البنوك الإلكترونية لحماية عملائها من الاحتيال المصرفي على ضوء مبادئ الحوكمة المصرفية؟

ومن أجل الإجابة على الإشكالية تم تقسيم الدراسة إلى المحاور الآتية:

أولا: الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية؛

ثانيا: الاحتيال المصرفي: أسس نظرية؛

ثالثا: الحوكمة المصرفية كآلية لحماية العميل الإلكتروني من الاحتيال المصرفي.

أولا: الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

I- مفهوم الصيرفة الإلكترونية

يقصد بالصيرفة الإلكترونية: " إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو التحويل أو التعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان".¹

وتعرف البنوك الإلكترونية بأنها: " البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة والتي يحتاجها العميل من خلال شبكة الانترنت على مدار (24) ساعة سبعة أيام في الأسبوع من خلال جهاز الحاسب الشخصي دون أي عوائق وذلك بهدف:

- إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة أي الإعلان عنها فقط.

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

- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال².

مما سبق يمكن استنتاج الخصائص الآتية:

- يتم تقديم الخدمات عبر البنوك الالكترونية دون التقيد بالوقت.

- يقوم بها العميل من أي مكان في العالم عن طريق الانترنت بالتالي فهي من أوجه العمل المصرفي الدولي.

- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات.

- إمكانية تسليم بعض المنتجات الكترونيا وبالسعة الفائقة في الأداء.

ويمكن التمييز بين نوعين من البنوك التي تمارس الصيرفة الالكترونية والمتمثلة في الآتي:³

- البنوك التي ليست لها بنايات تأوي هياكلها وتسمى بالبنوك الافتراضية أو بنوك الانترنت، وهذا النوع يوفر مصاريف العقارات والإطارات المصرفية ذات الكفاءات العالية مما يعكس ايجابيا على تسعيرها لخدماتها.

- البنوك الأراضية، وهي بنوك عادية تعرض بالإضافة إلى المنتجات التقليدية خدمات الصيرفة الالكترونية.

II- البنية التحتية للخدمات المصرفية الالكترونية

يتطلب إرساء قواعد الصيرفة الالكترونية والتجارة الالكترونية بصفة عامة إيجاد بنية تحتية معتمدة على قطاع تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات الحديثة، بالإضافة إلى متطلبات تشريعية وتنظيمية تتضمن التعاملات الالكترونية مع بيئة ثقافية واجتماعية مناسبة، ويمكن ذكرها في الآتي:⁴

1- أساسيات إرساء الصيرفة الالكترونية

تتمثل هذه الأساسيات في الآتي:

- وجود شبكة الكترونية عريضة تضم كل الهيئات ذات الصلة ومربوطة بالشبكة العالمية للانترنت وفقا لأسس قياسية مؤمنة عبر كل مراحل التعاملات المالية والمصرفية.

- وضع خطة مرحلية للبدء في إدخال خدمات مصرفية الكترونية وفقا لأولويات تحددتها خطة إستراتيجية على مستوى المصرف المركزي، البلد وموقع البلد في الخارطة السياسية وتعاونه المالي مع الدول الأخرى وأن يتم اشتراك جميع الأطراف ذات الاختصاص في وضع هذه الخطة.

- وضع النظم التي تتيح ربط وتبادل البيانات بين مختلف الهيئات.

- تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف وتوجيهها للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين.

- دعم وتشجيع التعاون الإقليمي والدولي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- إنشاء الهيئة الإدارية التي تقوم بالتنسيق بين مختلف الهيئات المعنية.

2- بنية التجارة الإلكترونية

يرتبط تطور التجارة الإلكترونية في أي بلد بتطور وسائل الدفع الإلكترونية المستعملة في تسوية المعاملات الإلكترونية وبالتالي لبناء الصيرفة الإلكترونية لا بد من وجود التجارة الإلكترونية وكل المتطلبات ولعل أهمها أمن البنوك الإلكترونية وسرية معلومات العملاء وحساباتهم.

3- أنواع البنوك الإلكترونية على شبكة الانترنت

تتعدد أنواع البنوك الإلكترونية أهمها: خدمة الصراف الآلي، خدمة البنك الهاتفية، مركز الاتصال، خدمة الرسائل القصيرة، خدمة نقاط البيع إلا أن أشهرها الخدمة المصرفية عبر الانترنت والتي تأخذ الأشكال الآتية:⁵

أ-الموقع المعلوماتي: وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو هو الحد الأدنى للنشاط الإلكتروني، حيث يقدم منه البنك معلوماته عن خدماته وبرامجها وغيرها.

ب-الموقع الاتصالي: يسمح الموقع بنوع من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

ج-الموقع التبادلي: وهو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية وهو يسمح للعميل من الوصول إلى حساباته وإدارتها من سحب وتحويل للأرصدة وكذلك التحكم في معاملاته المالية.

III- شروط حصول البنك على ترخيص لتقديم العمليات المصرفية الإلكترونية

ليحصل أي بنك على ترخيص لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لا بد أولاً أن يضع لنفسه موقعا الكترونيا وذلك بعد حصوله على مجموعة من التراخيص من خلال الآتي:⁶

- يقتصر منح التراخيص على البنوك المسجلة لدى البنك المركزي وحدها.

- أن يكون البنك مستوفيا للضوابط الرقابية التي تتعلق بمدى التزامه بكل من: كفاية رأس المال، أسس تصنيف القروض، التركيز الائتماني وغيرها.

- أن يتبع البنك مبادئ إدارة المخاطر عند تقديم خدماته من خلال الشبكة الإلكترونية.

- أن يحدد البنك المسؤوليات الواقعة عليه من خلال تقديمه لخدماته عبر الشيكات.

- أن يحدد البنك المسؤوليات الواقعة على العميل من جراء حصوله على الخدمات.

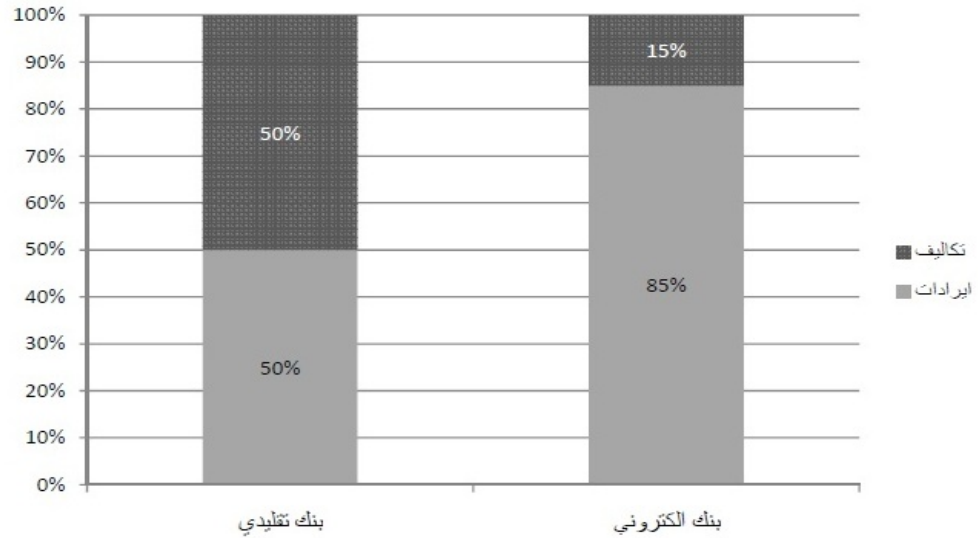
- إفصاح البنك المرخص له على صفحته الخاصة بما يفيد حصوله على ترخيص مع الرقم والتاريخ إضافة إلى ربط موقع البنك بصفحة البنك المركزي.

IV- الأهمية العملية والاقتصادية للمعاملات الإلكترونية

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الإنترنت يعود بالفوائد الكثيرة التي تعود على البنوك أهمها الآتي:⁷

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة دون الحاجة للانتقال إلى البنك وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة له في المناطق البعيدة، لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له مما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة، والشكل الآتي يوضح نسبة الإيرادات والتكاليف في كل من البنكين التقليدي والالكتروني.

الشكل رقم « 01 »: نسبة الإيرادات والتكاليف في كل من البنكين التقليدي والالكتروني



المصدر: منصف فرطاس، " دراسة تحليلية حول فرص الاستثمار المباشر في الانترنت البنكي "، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2000، ص: 75.

يتضح من الشكل أعلاه أن البنوك الالكترونية يمكن أن تحقق إيرادات بزيادة قد تصل إلى 35% أعلى من البنوك التقليدية.

- إن دخول البنوك العالمية شبكة الإنترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم بضرورة دخول بقية البنوك لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية لخدماتها وقيام العملاء وفقاً لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم.

- تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات.

- تؤدي الصيرفة الإلكترونية لتيسير التعامل بين البنوك وجعله متواصلاً على مدار الوقت.

- اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية.

- قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع.

- توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار.

- يشكل استخدام الإنترنت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بنشأة البنك وتطوره ومؤشراته المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر. ويبدو أن ثورة الاتصال والمعلومات أصبحت مؤثرة في شؤون الحياة اليومية ففي البلدان المتقدمة تقوم كل أسرة وكل مؤسسة تجارية باستعمال شبكة الإنترنت لأغراض التسويق أو لتنفيذ بعض العمليات المصرفية. ومن المتوقع خلال السنوات القادمة أن تكون شبكة الإنترنت عاملاً رئيسياً في نجاح وبقاء المؤسسات الاقتصادية والمصرفية التي ستهتم بهذه الخدمة أما تلك التي ستبقى بعيدة عن هذا المجال فإنها تفقد القدرة التنافسية نتيجة لعجزها عن الحصول على التقنيات الحديثة وهذا سيقود لفقدان عملائها لأن البنوك العالمية التي أصبحت تقدم خدماتها عبر الشبكة أصبحت تخير العملاء بين الطرق المتنوعة التي تناسبهم لسداد التزاماتهم، كما تقدم لهم أفضل معدل عائد على إيداعاتهم بالإضافة لتخفيض العمولات المستحقة عن الخدمات المصرفية المقدمة عبر هذه الشبكة.

ثانياً: الاحتيال المصرفي: أسس نظرية

سيتم تناوله من خلال الآتي:⁸

I- مفهوم الاحتيال المصرفي

يقصد بالاحتيال المصرفي " كل فعل يباشره الجاني بنفسه أو عن طريق غيره في نطاق الأعمال المصرفية، ويتوصل من خلاله إلى الاستيلاء على أموال الغير عن طريق استعمال الجاني وسائل خداعية". من خلال التعريف يمكن تصنيف عمليات الاحتيال المصرفي إلى الآتي:

- الاحتيال الداخلي وهو الذي يقوم به الموظفون من داخل البنك ذاته ويطلق عليه تسمية " احتيال الإدارة" وهو الاحتيال الذي يرتكبه شخص تكون له سلطة على الآخرين، وتكون تحت رقابته أصول وسجلات معينة.
- الاحتيال الخارجي، وهو الذي يرتكبه شخص أو أشخاص من خارج البنك.
- الاحتيال التواطؤي وهو الذي ترتكبه مجموعة من الأفراد بالتواطؤ فيما بينهم، وقد يكون أولئك الأفراد من داخل البنك أو من خارجه أو منهما معا.

II- وسائل الاحتيال

يتم استخدام عدة وسائل لارتكاب أفعال الاحتيال يمكن تقسيمها إلى الآتي:

1- الاحتيال باستخدام الوسائل العادية

من أهم صور هذا النوع من الاحتيال استخدام الشيكات، الاحتيال على حسابات الشركات تحت التأسيس، الاحتيال عند فتح الحسابات الجارية، الاحتيال في مجال الاعتمادات المستندية، الاحتيال في مجال الضمانات المصرفية، الاحتيال في مجال براءة الذمة.

2- الاحتيال باستخدام الحاسب الآلي

شهدت العمليات المصرفية تطورا ملحوظا خاصة بعد ظهور شبكة الانترنت والتجارة الالكترونية والتي مكنت العملاء من إجراء معاملاتهم المصرفية من خلال مواقع تلك البنوك على شبكة الانترنت باستخدام كلمة مرور خاصة، وهو ما سمح بتفشي الاحتيال وذلك باستخدام الآتي:

- بطاقات الائتمان والتي تسمح بسحب النقود سواء من صاحبها أو من شخص آخر أو تزويرها.
- التحويل غير المشروع للأموال.
- الاحتيال عن طريق آلات الصراف الآلي.

ويمكن شرح أهم أنواع الاحتيال في الآتي:⁹

أ- التصيد الإلكتروني: تستخدم رسائل الاحتيال الإلكترونية من قبل المجرمين لخداع العملاء من خلال مواقع مزيفة، تشبه المواقع الأصلية للمؤسسات المالية والبنوك الالكترونية، وتطلب منهم الكشف عن معلوماتهم الشخصية مثل رقم الحساب ورقم بطاقة الائتمان والرقم السري ورقم التعريف الشخصي وغيرها من المعلومات.

أكثر الأنواع شيوعا من رسائل التصيد الإلكتروني هي التي تظهر على شكل رسالة أمنية تطلب منكم تأكيد تفاصيلكم الشخصية أو توجه لكم أسئلة أمنية. ويتم بعد ذلك إرسال التفاصيل التي قام العميل الإلكتروني بتأكيدتها إلى المجرمين. لذا لا بد من إعلام العملاء إذا ما كان يتم التعامل بمثل هذه التقنية أو لا وشرح كيفية التعامل بها حتى يكون العميل في حماية، إذا لا بد على البنك من توفير كل المعلومات اللازمة والواضحة لكيفية الاستفادة والتعامل مع العميل.

ومن الإجراءات المتبعة من البنوك والعملاء لحماية العميل الإلكتروني الآتي:

- يجب عدم الدخول أبدا إلى الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك المتعامل معه من خلال رابط في رسالة بريد الإلكتروني.
- يجب الدخول إلى الخدمات المصرفية الالكترونية للبنك المتعامل معه عن طريق الموقع الرسمي للبنك ومن ثم إتباع الرابط إلى صفحة تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية الالكترونية للأفراد. هذه المواقع آمنة وسترون رمز الإقفال معروض على المتصفح.
- حذر العميل الإلكتروني من أي بريد إلكتروني أو مكالمة هاتفية يتلقاها من أي مؤسسة أعمال أو شخص يسأل عن كلمة السر الخاصة به.
- استخدام رقم سري الإلكتروني يكون فريد من نوعه وتغييره بصورة منتظمة. ولا يجب أبدا الكشف عن الرقم السري الإلكتروني لأي شخص حتى وإن كان من موظفي البنك.
- على العميل الإلكتروني مراقبة معاملاته بشكل وثيق، ومراجعة تأكيدات طلباته، وكشوف حسابات البنك المتعامل معه وبطاقات الائتمان بمجرد استلامها للتأكد من أن قد تم احتساب المبالغ الصحيحة مقابل معاملاته التي قام بها. ويجب الإبلاغ فورا عن أي شبهات للبنك.

• إذا تسلم العميل المصرفي أي من رسائل التصيد الإلكترونية عليه الاتصال فوراً بمركز الاتصال في البنك المتعامل معه.

ب- التزييف الإلكتروني: يتمثل التزييف الإلكتروني في طبيعته مع التصيد الإلكتروني، فهو يسعى للحصول على المعلومات الشخصية أو الخاصة المرتبطة عادة بالشؤون المالية من خلال انتحال العناوين الإلكترونية للمواقع فبدلاً من استلام العميل لرسائل البريد الإلكتروني المتطفلة والضارة التي تدعوه لزيارة المواقع التي تبدو في ظاهرها صحيحة بينما هي مواقع للاحتيال، يقوم التزييف الإلكتروني بتسليم خوادم DNS عن طريق غرس معلومات كاذبة فيه، مما يؤدي إلى إعادة توجيه المستخدم إلى أماكن أخرى. سوف يظهر المتصفح أنكم في الموقع الصحيح، الأمر الذي يجعل التزييف الإلكتروني أكثر خطورة وأكثر صعوبة للكشف عنه. تحاول رسائل التصيد الاحتيال على شخص واحد من الناس بواسطة البريد الإلكتروني، بينما يتيح التزييف الإلكتروني للمحتالين استهداف مجموعات كبيرة من الناس في وقت واحد عن طريق انتحال العنوان الإلكتروني.

ج- فيروسات التتبع وأحصنة طروادة: فيروسات التتبع (Key Loggers) هي برامج تعمل على تتبع مستخدم الكمبيوتر والتقاط حركته على لوحة المفاتيح. وتستخدم هذه النظم من قبل قرصنة للحصول على كلمات السر أو مفاتيح التشفير وبالتالي تجاوز الإجراءات الأمنية الأخرى. حصان طروادة (Trojan) هو برنامج يظهر على أنه مشروع، ولكنه يقوم بأداء أنشطة غير مشروعة عندما يعمل. يمكن استخدامه لتحديد موقع معلومات كلمة المرور أو جعل النظام أكثر عرضة للدخول في المستقبل أو ببساطة تدمير البرامج أو البيانات الموجودة على القرص الثابت. يشبه حصان طروادة الفيروس، إلا أنه لا يكرر نفسه. وهو يبقى في الكمبيوتر لإحداث الضرر أو السماح لشخص ما من موقع بعيد بالسيطرة على جهاز الكمبيوتر. تتسلل أحصنة طروادة في كثير من الأحيان كملحق مع لعبة مجانية أو أداة أخرى.

ومن الإجراءات المتبعة من البنوك والعملاء لحماية العميل الإلكتروني الآتي:

- يجب عدم استخدام أجهزة الكمبيوتر الموجودة في الأماكن العامة مثل مقاهي الإنترنت أو صالات المطارات للخدمات المصرفية الإلكترونية.
- يجب تثبيت جدار ناري (Firewall) شخصي وبرنامج لمكافحة الفيروسات مع آخر التحديثات الأمنية والتوقعات لمكافحة للفيروسات (anti-virus signatures).
- مراقبة العميل لكل معاملاته بشكل وثيق، ومراجعة تأكيدات طلباته، وكشوف حسابات البنك وبطاقات الائتمان بمجرد استلامها للتأكد من أنه قد تم احتساب المبالغ الصحيحة مقابل معاملاته التي قام بها. ويجب الإبلاغ فوراً عن أي شبهات للبنك.

د- الاحتيال عبر أجهزة الصراف الآلي: تعتبر أجهزة الصراف الآلي أداة شخصية مبسطة لإدارة النقد فهي تسمح بسحب النقد خارج ساعات العمل المصرفي. ومع ذلك ازدادت كذلك وتيرة عمليات الاحتيال عبر أجهزة الصراف الآلي. وأنواع الاحتيال مختلفة منها الآتي:

- مسح البطاقات: يقوم المجرمون بتركيب أجهزة على جهاز الصراف الآلي للحصول على تفاصيل حساب البطاقة وتسجيل الرقم السري الذي قام العميل بإدخاله. ثم يتم استخدام هذه المعلومات لإجراء عمليات سحب نقدي غير مشروعة باستخدام بطاقات مزورة.
- النظر من أعلى الكنتف: يتظاهر المجرمون بمساعدة العملاء في استخدام أجهزة الصراف الآلي، ولكنهم في الواقع يحفظون الرقم السري.

- إدارات النقد التشغيلي: في الوجهات السياحية التي يوجد فيها عدد قليل من البنوك وأجهزة الصراف الآلي يعرض المجرمون تقديم خدماتهم إلى السياح حيث يقومون بتوجيههم إلى تجار محليين الذين يستخدمون أجهزة نقاط البيع لإصدار النقد. يقوم التاجر بمسح تفاصيل حساب البطاقة ويستخدم جهاز مزيف للحصول على الرقم السري لحاملي البطاقات. ثم يتم استخدام هذه المعلومات لإجراء عمليات سحب نقدي غير مشروعة باستخدام بطاقات مزورة. ومن الإجراءات المتبعة من البنوك والعملاء لحماية العميل الإلكتروني الآتي:
 - استخدام مواقع أجهزة الصراف الآلي المعتادة حيث سيكون أي تغيير أكثر وضوحاً لكم، على سبيل المثال وضع جهاز مزيف على واجهة الجهاز.
 - التأكد من أن الأفراد الآخرين في طابور الصراف الآلي يقفون على مسافة مقبولة منك. وكن حذر من الأشخاص الذين قد يكون يراقبونك أثناء إدخال الرقم السري.
 - الوقوف على مقربة من أجهزة الصراف الآلي وتغطية لوحة المفاتيح بيدك عند إدخال الرقم السري.
 - إذا شعرت بأن جهاز الصراف الآلي لا يعمل بشكل طبيعي، اضغط على مفتاح إلغاء واسحب البطاقة ومن ثم انتقل إلى صراف آلي آخر، وقم بإبلاغ البنك بذلك.
 - حافظ على السجل المطبوع للمعاملات بحيث يمكنك مقارنة إيصالات أجهزة الصراف الآلي مع كشف الحساب الشهري.
 - إذا حشرت البطاقة داخل الجهاز أو احتفظ بها الجهاز، أو فقدت، أو إذا تداخلت في جهاز الصراف الآلي، يجب إبلاغ البنك على الفور.
- وعليه فإن توفر المعلومات الكافية عن طريقة التعامل بين البنك والعميل وعن الخدمات بالشكل الكافي من شأنه حماية العميل المصرفي الإلكتروني، لذا فإن مسؤولية حماية العميل تقع على البنك بقدر ما هي على العميل.

ثالثاً: الحوكمة المصرفية كآلية لحماية العميل الإلكتروني من الاحتيال المصرفي

I- مفهوم الحوكمة المصرفية

عرف هذا المفهوم انتشاراً واسعاً ليطبق في البنوك والذي يمكن تعريفه بأنه: " مجموعة القواعد واللوائح القانونية والمحاسبية والمالية والاقتصادية التي توجه وتحكم الإدارة في أداء عملها والوفاء بمسئولياتها ليس فقط أمام المساهمين الذين هم أساساً من منظومة حاكمة المصارف ولكن أيضاً أمام المودعين الذين هم أساساً الدائنين الرئيسيون للمصارف ومن ثم أمام أصحاب المصالح والمجتمع في المنطقة التي يعمل بها القطاع المصرفي".¹⁰

كما يمكن أن تعرف بأنها: " أساليب مراقبة الأداء من قبل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية للبنك التي من شأنها أن تؤثر في تحديد الأهداف ومراعاة حقوق حملة الأسهم وحماية حقوق المودعين والفاعلين الداخليين، بالإضافة إلى علاقة هؤلاء بالفاعلين الخارجيين والتي تحدد من خلال الإطار التنظيمي وسلطات الهيئة الرقابية كم يتسع مفهوم الحوكمة ليشمل دور العامة وهم جميع الفاعلين الذين من شأنهم التأثير على أحكام الرقابة على أداء البنوك".¹¹

كما سبق يمكن القول أن حوكمة المؤسسات هي التزام ومسؤولية أداء الأدوار المنوطة لكل الوحدات الاقتصادية بدءاً بالفرد إلى الدولة لتحقيق الأهداف المنشودة وفقاً للقوانين والنظم السائدة.

II- محددات حوكمة البنوك

يتوقف التطبيق الجيد لحوكمة البنوك على جودة محدداتها والمتمثلة في الآتي:¹²

1- المحددات الداخلية

تتمثل في القواعد والأسس التي تحدد طريقة اتخاذ القرار وتوزيع السلطات بين الجمعية العامة ومجلس الإدارة والمديرين بما يؤدي إلى تخفيض التعارض بين مصالح هذه الأطراف، وتشمل حملة الأسهم ومجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.

2- المحددات الخارجية

تشمل جميع عناصر البيئة الخارجية المؤثرة على المصرف والتي تضم: الإطار القانوني والتنظيمي والرقابي، دور العامة، المودعين، صندوق تأمين الودائع، وسائل الإعلام، شركات التصنيف والتقييم الائتماني.

III- مبادئ حوكمة البنوك

أصدرت لجنة بازل تقرير عن تعزيز الحوكمة في البنوك سنة 1999 ثم أصدرت نسخة معدلة منه سنة 2005، لتستحدثها في نسختها الأخيرة سنة 2006 وتتضمن المبادئ الآتية:¹³

المبدأ الأول: ينبغي أن يكون أعضاء مجلس الإدارة مؤهلين حسب المناصب التي يشغلونها، ولديهم فهم واضح عن دورهم في حوكمة الشركات، إضافة إلى قدرتهم على الحكم السليم بشأن أعمال البنك.

المبدأ الثاني: ينبغي على مجلس المديرين المصادقة والإشراف على الأهداف الإستراتيجية للبنك وعلى قيمه.

المبدأ الثالث: ينبغي على مجلس المديرين وضع الخطوط العريضة للمسؤولية والمساءلة وتعزيزها.

المبدأ الرابع: على المجلس ضمان إشراف ملائم من الإدارة العليا يوافق سياساته.

المبدأ الخامس: ينبغي على المجلس والإدارة العليا فعليا، استعمال الأعمال التي تقوم بها وظيفة المراجعة الداخلية والمراجعين الخارجيين ووظائف الرقابة الداخلية.

المبدأ السادس: على البنك ضمان ملاءمة ممارسات وسياسات المكافآت مع ثقافة المؤسسات المصرفية ومع الأهداف الإستراتيجية والطويلة الأجل، وكذلك مع محيط الرقابة.

المبدأ السابع: ينبغي إدارة البنك وفق أسلوب شفاف.

المبدأ الثامن: ينبغي على المجلس والإدارة العليا فهم الهيكل التشغيلي للبنك من خلال مدى الالتزام بالعمل وفق بيئة قانونية معينة.

IV- أهمية حوكمة البنوك

تزداد أهمية الحوكمة في البنوك مقارنة بالمؤسسات الأخرى نظرا لطبيعتها الخاصة، حيث أن إفلاسها أو أي خلل في عملها لا يؤثر فقط على الأطراف ذوي العلاقة ولكن أيضا يؤثر على استقرار البنوك الأخرى من خلال مختلف العلاقات الموجودة بينها مما يهدد حتى اقتصاديات الدول وهو ما حدث في الأزمة المالية العالمية، لذا فإن تطبيق الحوكمة في البنوك الأهمية الآتية:¹⁴

- تخفيض المخاطر المتعلقة بالفساد المالي والإداري التي تواجهها البنوك ومن ثم الدول.
 - رفع مستوى أداء البنوك ومن ثم التقدم والنمو الاقتصادي والتنمية للدولة.
 - جذب الاستثمارات الأجنبية وتشجيع رأس المال المحلي على الاستثمار في المشروعات الوطنية وضمان تدفق الأموال المحلية والدولية.
 - الشفافية والدقة والوضوح والنزاهة في القوائم المالية، مما يزيد من اعتماد المستثمرين عليها في اتخاذ القرار.
 - حماية المستثمرين بصفة عامة سواء كانوا من المستثمرين الصغار أو من المستثمرين الكبار وسواء كانوا أقلية أم أغلبية وتعظيم عائدهم، مع مراعاة مصالح المجتمع.
 - ضمان وجود هياكل إدارية يمكن معها محاسبة إدارة البنوك أمام مساهميها مع ضمان وجود مراقبة مستقلة عن المحاسبين والمراجعين للوصول إلى قوائم مالية على أسس محاسبية صحيحة.
 - تعظيم قيمة أسهم البنك وتدعيم التنافسية في أسواق المال العالمية.
 - حماية البنوك من الوقوع في انهيارات ومشاكل مالية ومحاسبية بما يعمل على تدعيم استقرار نشاط البنوك ومن ثم الأنظمة المصرفية.
 - الحصول على مجلس إدارة قوي، يستطيع اختيار مديرين مؤهلين قادرين على تحقيق وتنفيذ أنشطة البنك في إطار القوانين واللوائح والنظم المعمول بها وبطريقة أخلاقية.
- مما سبق يمكن القول أن الاقتصاد بحاجة إلى أخلاقيات العمل من خلال تجسيد مفهوم الحوكمة في الإدارة، لتجنب الاختلالات التي تكرر حدوثها خاصة في الأنظمة المصرفية والمالية، التي لها علاقة بكل أنشطة الحياة، وكل أزمة أو مشكلة كان سببها الأساسي الإغفال والتهاون والفساد.

ومن المخاطر التي يمكن أن تواجهها البنوك الإلكترونية الآتي:¹⁵

- ظهور مشاكل مالية تتعلق بكيفية تحصيل الرسوم و الضرائب علي التبادل التجاري الإلكتروني و إن هذه الإشكالية ذات أهمية خاصة بالنسبة للدول النامية إذ تؤدي لحرمانها من أهم مصادر الإيرادات.
- ينبغي علي المصارف الاهتمام بأمان العمليات التي تتم عبر الإنترنت و ذلك درءاً للأخطار الكبيرة التي تترتب علي إساءة الاستخدام أو التزيف.

- هناك مخاطر تتعلق بفشل مورد الخدمة في تقديم ما يتوقعه البنك من خدمات نتيجة القصور في النظام المستخدم فيتعرض البنك للمساءلة من قبل عملاءه.
 - هناك مخاطر ناتجة عن ممارسة العمليات المصرفية عبر الحدود، الأمر الذي يتطلب من البنوك الإلمام بالقوانين والضوابط الرقابية التي تتحكم في هذه العمليات مثل الحصول على ترخيص وحماية المستهلك.
 - هناك مخاطر مرتبطة بالتغيرات التكنولوجية السريعة في هذا المجال، الأمر الذي يترتب عليه عدم استطاعة الموظفين الإلمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة.
 - يأتي الخطر من العاملين في هذه الخدمة والفرق بين الاحتيال في العمل المصرفي التقليدي والإلكتروني أنه يمكن اكتشاف الاحتيال في العمل المصرفي التقليدي بشكل أسرع.
 - ظهور متاجر وهمية على الشبكة كل مهمتها جمع أرقام بطاقات الائتمان واستغلال أرقامها في التزوير وسرقة الأموال من حسابات بطاقات الائتمان.
 - قد يكون هناك مشاكل ناتجة عن قيام الغير بتعطيل النظام كأن يتم إدخال فيروسات في النظام.
 - عدم التأكد من هوية العميل، مما أدى إلى كثرة الشكاوي من العملاء وإنكارهم إتمام الصفقة والمعاملات وحدثت خسائر للبنوك.
 - أن أخطر ما يهدد واقع الصيرفة الإلكترونية هو مشكلة القرصنة، الإلكترونية حيث تتسبب بخسائر فادحة للأطراف المشاركة في العملية.
 - عدم قدرة الحكومات على تحصيل الضرائب والجمارك من المتسوقين، لذلك لابد من خلق نظام ضريبي موحد لمستخدمي شبكة الإنترنت .
 - التخوف من التعامل مع البنوك الإلكترونية لعدم الثقة وتهديد أمن وحماية المعلومات الخاصة بهم أو نتيجة عدم الوعي الثقافي لدى فئة كبيرة من مستخدمي الإنترنت.
 - عدم إمكانية تسويق بعض السلع إلكترونياً مثل السلع غير المحددة بمقاييس معيارية أو السلع التي تحتاج إلى معاينة طبيعية قبل التعامل فيها.
 - قلة عدد مستخدمي الإنترنت في الوطن العربي بسبب ارتفاع تكلفة الاتصال مع الشبكة داخل الوطن وعدم توفر حملات التوعية والإرشاد لاستخدام الإنترنت، فضلاً عن ارتفاع أسعار أجهزة الحاسوب والأجهزة اللازمة للربط مع الشبكة وكذلك البطء في تراسل المعلومات عبر الشبكة داخل الوطن العربي.
- وللتحوط من مخاطر الاحتيال المصرفي لابد من إتباع المبادئ الآتية:

-المبدأ الأول: الهيكل القانوني والتنظيمي والرقابي : يجب أن تكون حماية المستهلك جزءاً لا يتجزأ من الهيكل القانوني والتنظيمي والرقابي، وبحيث تتماشى مع المتغيرات والظروف المحيطة سواء في السوق المحلي أو العالمي، مع مراعاة أية تطورات قد تطرأ بين الحين والآخر في القطاع المالي بوجه عام. ويتعين أن تكون تلك التشريعات الرقابية منسجمة مع طبيعة المنتجات أو الخدمات المالية وأنواعها المختلفة، وبالشكل الذي يحفظ حقوق العميل المستهلك وتعكس التزاماتهم من قبل مقدمي الخدمة أو المنتج المالي. وينبغي أن تتوفر آليات رقابية وقانونية قوية وفعالة لحماية المستهلك من الاحتيال والانتهاكات والأخطاء، وتطبيق العقوبات المناسبة في هذا الصدد. كما يتعين استشارة الهيئات المعنية غير الحكومية بالمنظمات التي تعنى بحماية المستهلك

والهيئات المهنية ومؤسسات الأبحاث - عند تطوير السياسة المتعلقة بحماية وتعليم المستهلك المالي. وكذلك تسهيل وتعزيز دخول تلك الهيئات المعنية وإشراكهم الرأي حين إعداد اللوائح والتشريعات المتعلقة بها.

-المبدأ الثاني : دور الهيئات الرقابية والإشرافية: يتعين وجود هيئات رقابية ذات كيان قائم تعنى بحماية المستهلك في تعاملاته المالية، تتمتع باستقلالية وصلاحيات تؤهلها لإنجاز مهامها بحيث تتكفل هذه الهيئات بمسؤوليات واضحة ومحددة وتعمل بموضوعية وحوكمة مناسبة وأن تتمتع بسلطة إنفاذ اللوائح والتعليمات وموارد وقدرات تنظيمية مناسبة وأن تعمل في إطار تنظيمي وتشريعي واضح وشفاف . كما يتعين على هذه الهيئات مراعاة المعايير المهنية الرفيعة بما في ذلك المعايير المناسبة لسرية المعلومات الاستهلاكية والشخصية وعدم استغلال المعلومات الخاصة بالعملاء، وتجنب تضارب المصالح. كذلك يجب تعزيز التعاون مع سلطات الرقابة المالية، وكذلك التعاون بين الهيئات أو الإدارات المسؤولة في الموضوعات أو القضايا على مستوى القطاع، علاوة على هذا ينبغي تشجيع الفرص المتكافئة عبر الخدمات المالية وتشجيع التعاون الدولي بين هيئات الرقابة المالية خاصة لقضايا حماية المستهلك الناشئة عن المعاملات المالية الدولية والعبارة للحدود لدى تسويق المنتجات أو الخدمات المالية.

-المبدأ الثالث: المعاملة المنصفة والعادلة للمستهلكين: إن الإنصاف والصدق والعدل في التعامل مع جميع المستهلكين الماليين واجب في جميع مراحل تعاملهم مع مقدمي الخدمات المالية، ويجب أن يكون هذا العدل جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الجيدة.

-المبدأ الرابع: الإفصاح والشفافية: يتعين على مقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين تزويد المستهلك بالمعلومات الرئيسية التي تكفل إطلاع المستهلك بالمزايا والمخاطر والشروط الأساسية للمنتج . ويتعين عليهم أيضاً تزويدهم بمعلومات عن تضارب المصالح المتعلقة بالوكيل المعتمد الذي قام ببيع المنتج. كذلك ينبغي توفير معلومات عن الجوانب المادية للمنتج المالي وأن يتم توفير المعلومات اللازمة في جميع مراحل التعامل مع المستهلك، ويجب أن تكون جميع وسائل الترويج للمنتج أو الخدمة المالية دقيقة وصادقة ومفهومة، غير مضللة . كما ينبغي اعتماد مقاييس أو معايير موحدة للاطلاع ما قبل التعاقد كالنماذج الموحدة وذلك عند الحاجة إليها وتسهيلها ما أمكن للمقارنة بين المنتجات والخدمات ذات نفس الطبيعة، ويجب تطوير آليات الكشف عن المعلومات بصورة واضحة ومحددة للعملاء، بما في ذلك التحذيرات المحتملة لتوفير المعلومات التي تتناسب مع المنتجات والخدمات المعقدة والمحفوفة بالمخاطر . كما يتعين كذلك إجراء بحوث حول المستهلك وذلك للمساعدة في تحديد وتحسين فعالية متطلبات الإفصاح. كما ينبغي أن يتصف تقديم المشورة من جانب مقدمي الخدمة المالية بالموضوعية قدر الإمكان، وأن يستند إلى بيانات المستهلك الشخصية أخذاً بالاعتبار درجة أو تعقد نوع الخدمة أو المنتج والمخاطر المرتبطة به، ومراعاة لرغبات المستهلك المالية وثقافته وقدراته وخبراته. وعلى هذا، ينبغي تنبيه المستهلكين بأهمية حصولهم على المعلومات الدقيقة المتوفرة لدى مقدمي الخدمات المالية ذات الصلة.

-المبدأ الخامس: الثقافة والوعي المالي: يتعين على جميع الهيئات المعنية وذات الصلة تعزيز التثقيف والوعي المالي، وأن يكون المستهلك قادراً على الوصول بسهولة إلى كل المعلومات المتعلقة بحماية المستهلك وحقوقه وواجباته، وينبغي وضع آليات مناسبة لمساعدة المستهلكين الحاليين والمستقبليين لتطوير ثقافتهم ومهاراتهم من أجل فهم المخاطر بشكل مناسب - بما في ذلك المخاطر والفرص المالية - واتخاذ القرارات المدروسة، بالإضافة لمعرفة سبل طلب المساعدة وأخذ الإجراءات الفعالة لتحسين وضعهم المالي. كما يتعين كذلك تعزيز توافر معلومات وتثقيف مالي واسع النطاق وذلك لتعميق ثقافة المستهلك وقدرته، خاصة المجموعات الضعيفة. كذلك ومع الأخذ بالاعتبار ظروف كل دولة، فإنه يجب التشجيع على أن يكون التثقيف والوعي المالي جزءاً من إستراتيجية واسعة لحماية المستهلك المالي وتثقيفه ونشرها بشكل واسع النطاق من خلال قنوات متنوعة ومناسبة.

-المبدأ السادس :مسؤولية السلوك المهني لمقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين: يجب أن يضع مقدمو الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين خدمة ومصلحة المستهلك نصب أعينهم كهدف يسعون لتحقيقه وأن يكونوا مسؤولين عن دعم وحماية المستهلك المالي .ويتعين على مقدمي الخدمات المالية أيضا أن يكونوا مسؤولين ومحاسبين عن أعمال وكلائهم المعتمدين.

-المبدأ السابع :حماية أصول المستهلك من الاحتيال أو سوء الاستخدام : يجب أن تكون المعلومات وآليات الرقابة والحماية قادرة بشكل مناسب وبدرجة عالية من اليقين على حماية ودائع المستهلكين ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية المشابهة، بما في ذلك الحماية ضد الاحتيال والاختلاس وإساءة الاستخدام.

-المبدأ الثامن :حماية بيانات وخصوصية المستهلك :يجب حماية بيانات المستهلك المالية والشخصية من خلال وضع آليات رقابة وحماية مناسبة على أن تحدد هذه الآليات أغراض وأسباب جمع ومعالجة وحجز واستخدام وكشف هذه البيانات، ينبغي كذلك أن تكون هذه الآليات قادرة على استيعاب حقوق المستهلكين في الحصول على معلومات حول تبادل البيانات والدخول عليها والحصول على تصحيح فوري و/أو حذف للبيانات التي تم جمعها أو معالجتها بصورة غير مشروعة أو غير دقيقة.

-المبدأ التاسع :إدارة ومعالجة الشكاوى :يتعين على السلطات القضائية أن تضمن حصول المستهلكين على آليات توفر معالجة للشكاوي وتسويتها بحيث تكون سهلة المنال، وبأسعار معقولة ومستقلة وعادلة ومناسبة وفعالة .ويجب ألا تفرض هذه الآليات تكلفة عالية أو غير معقولة وأن تسبب أي تأخيرات أو أعباء على المستهلك.

-المبدأ العاشر :المنافسة : يتعين تشجيع الأسواق الوطنية والدولية على التنافسية، وذلك لتوفير المزيد من الخيارات للمستهلكين من بين الخدمات المالية ولخلق جو من التنافس بين المصارف والمؤسسات المالية حتى يقدموا منتجات تنافسية ويعززوا حس الابتكار والحفاظ على الخدمات ذات الجودة العالية .علاوة على هذا، يجب أن يكون المستهلك قادرا على البحث والمقارنة قدر الإمكان وعلى المفاضلة والاختيار بين المنتجات والخدمات المقدمة له بسهولة وبتكاليف معقولة وشفافة.

وبالإضافة إلى هذه المبادئ العشرة سابقة الذكر، أصدر البنك الدولي في مارس 2011 ورقة استرشادية تحت عنوان الممارسات السليمة في مجال حماية المستهلك في القطاع المصرفي .وقد ركزت هذه الورقة على موضوع جوانب الإفصاح عن معدل تكلفة التمويل المحتسبة على العملاء وأي تكاليف إضافية ملحقة بعملية منح التمويل في صورة رسوم وعمولات محتسبة على عملاء التمويل الاستهلاكي، بالإضافة إلى الإفصاح عن معدل العوائد الفعلية المحتسبة للعملاء لحسابات التوفير والودائع الادخارية للأفراد، باعتبار أن تلك الإفصاحات تم وتؤثر في قرار العميل في تعاملاته مع المصارف والمؤسسات المالية التي يتعامل معها.

خاتمة:

يعزز توافر درجة عالية من ثقة المستهلك بالسوق المصرفي الذي يتميز بحسن الأداء والشفافية في توفير الخدمات المالية والمصرفية، من فرص المحافظة على الاستقرار المالي وتحقيق النمو من جهة، ويدفع من جهة أخرى للابتكار في الخدمات والمنتجات المالية. ويرتبط تعزيز الثقة، بوجود بيئة اقتصادية وتشريعات وهيئات رقابية فعالة تحتم بحماية المستهلك، وتزداد أهمية ذلك في ظل التطور السريع في سوق المنتجات والخدمات المالية والمصرفية، وما قد يتعرض له المستهلك من خطر الاحتيال أو سوء المعاملة كنتيجة لعدم وجود رقابة كافية على مزودي الخدمة أو المنتجات المالية، والتي يمكن لمبادئ الحوكمة المصرفية أن توفرها من خلال المبادئ العامة التي تنادي بها، والتأكيد على أخلاقيات الأعمال أي أخلاقيات المهنة، من ثم التأكيد والحرص على حماية مدخرات العميل الإلكتروني وكل خدماته المصرفية من خلال السرية وضوابط الرقابة الدائمة.

التوصيات والمقترحات:

- تطبيق الحوكمة المصرفية يحقق مزايا مختلفة يمكن أن تحل العديد من المشاكل التي تواجه البنوك الالكترونية خاصة منها فقدان الثقة والمصداقية. لذا لا بد من التأكيد على تطبيق مبادئ الحوكمة في البنوك لضمان الإدارة الرشيدة له ومن ثم حماية العملاء.
- الحوكمة المصرفية تحقق الكفاءة والشفافية والعدالة، تحقيق الحماية للعملاء، مكافحة الفساد في البنوك الالكترونية، الالتزام بالرقابة.
- تساهم حوكمة المصرفية في تحقيق جودة المعلومات.
- تقع مسؤولية حماية العميل المصرفي الالكتروني على البنك بقدر ما هي على العميل في حد ذاته لذا لا بد من التأكيد على توعية البنك الالكتروني لعملائه.

قائمة المراجع (الهوامش):

1. أحمد بوراس، " العمليات المصرفية الالكترونية " ، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 11، ماي 2007.
2. أحمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2006.
3. أمل عياري، أبو بكر خوالد، " تطبيق مبادئ الحوكمة في المؤسسات المصرفية : دراسة حالة الجزائر"، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، يومي 6-7 ماي 2012.
4. بحوصي مجدوب، سفيان بن عبد العزيز، " واقع وآفاق البنوك الالكترونية مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر"، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، المجلد الثاني، العدد الثالث، 2013.
5. تظانر محمد منصف، " النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الثاني، جوان 2002.
6. حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، حوكمة البنوك، دار اليازوري، عمان، 2013.
7. حبار عيد الرزاق، " الالتزام بمتطلبات لجنة بازل كمدخل لإرساء الحوكمة في القطاع المصرفي العربي : حالة دول شمال إفريقيا"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد السابع، السادس الثاني 2009.
8. حسين عبد المطلب الأسرج، " الحوكمة والامتثال في البنوك الإسلامية"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، مركز البحوث المالية والمصرفية، المملكة الأردنية الهاشمية، المجلد 21، العدد الثالث، سبتمبر 2013.
9. حسين محمد الشبلي، مهند فايز الدويكات، الاحتيايل المصرفي، دار مجدلاوي، عمان، الطبعة الأولى، 2008.
10. رشدي عبد اللطيف وادي، " أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها"، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، 2008

11. عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، " تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق"، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 11-12 مارس 2008.
12. عرابة رابح، " دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد الثامن، 2012.
13. على الموقع الإلكتروني:

<https://ar.bbkonline.com/Customerservice/SecurityCenter/Pages/TypesofFraud.aspx>

- 1- أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2006، ص: 157.
- 2- عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، " تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق"، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 11-12 مارس 2008، ص: 06-07.
- 3- تتطار محمد منصف، " النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الثاني، جوان 2002، ص: 06.
- 4- عرابة رابح، " دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد الثامن، 2012، ص: 15.
- 5- رشدي عبد اللطيف وادي، " أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها"، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، 2008، ص: 863-865.
- 6- بحوصي مجدوب، سفيان بن عبد العزيز، " واقع وآفاق البنوك الالكترونية مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر"، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، المجلد الثاني، العدد الثالث، 2013، ص: 63.
- 7- أحمد بوراس، " العمليات المصرفية الالكترونية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 11، ماي 2007، ص: 203-204.
- 8- حسين محمد الشبلي، مهند فايز الدويكات، الاحتيال المصرفي، دار مجدلاوي، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص: 50.
- 9- على الموقع الإلكتروني:
- <https://ar.bbkonline.com/Customerservice/SecurityCenter/Pages/TypesofFraud.aspx>
- 10- حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، حوكمة البنوك، دار اليازوري، عمان، 2013، ص: 32.
- 11- حبار عبد الرزاق، " الالتزام بمتطلبات لجنة بازل كمدخل لإرساء الحوكمة في القطاع المصرفي العربي : حالة دول شمال إفريقيا"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، العدد السابع، السداسي الثاني 2009، ص: 81.
- 12- أمل عياري، أبو بكر خوالد، " تطبيق مبادئ الحوكمة في المؤسسات المصرفية : دراسة حالة الجزائر"، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية لحد من الفساد المالي والإداري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، يومي 6-7 ماي 2012، ص: 09.
- 13- حسين عبد المطلب الأسرج، " الحوكمة والامتثال في البنوك الإسلامية"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، مركز البحوث المالية والمصرفية، المملكة الأردنية الهاشمية، المجلد 21، العدد الثالث، سبتمبر 2013، ص: 10.
- 14- أمل عياري، أبو بكر خوالد، مرجع سابق، 2012، ص: 10.
- 15- رشدي عبد اللطيف وادي، مرجع سابق، ص: 862.