الربط الإلكتروني في المصارف... ضرورات جمة ومخاطر كبيرة..!!

مدير الدفع الإلكتروني بالتجاري: يؤمّن السرعة والسهولة بتأدية الخدمات

مدير الدفع بالمصرف العقاري: ربط العمليات مع بقية المصارف ولا بد من زيادة نقاط الصرافات

■ غزل إبراهيم

جهود كبيرة تبذلها الحكومة السورية لتطوير عملية الربط الإلكتروني وخلق منظومة متكاملة بالتعاون مع البنك المركزي في سورية من خلال إنشاء وتشغيل وإدارة مركز الدفع والتحصيل الإلكتروني الحكومي وفقاً للمعايير العالمية للربط مع البنوك بالقطاع المصرفي وكل الهيئات والمؤسسات الحكومية وبناء البنية التحتية والشبكة المشفرة والمؤمّنة تقنياً، على الرغم من الصعوبات الكبيرة التي تواجه القطاع المصرفي السوري بسبب العقوبات الجائرة المفروضة على سورية والتي أدت إلى صعوبة كبيرة في تأمين المعدات والأدوات التكنولوجية واللوجستية اللازمة لعمل هذه المنظومة.

ويعد قطاع المصارف من القطاعات المهمة في سورية، وتعمل المصارف على الأخذ بكل جزئيات الاستفادة من مسائل الربط الإلكتروني في خدماتها لتكون محل رضا ومواكبة مع آخر مفرزات العولمة.

التجاري: نسعى إلى تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية

بداية كانت المحطة الأولى مع المصرف التجاري للتعرف على خدماته ومفهوم الدفع وانعكاسه على خدماته.

أوضح مدير الدفع الالكتروني وسيم العلي لـ«الاقتصادية» أن مفهوم الدفع الإلكتروني من خيار وحل إلى حاجة وغاية بأنه إحدى طرق سداد ودفع كل التزاماتك اليومية أو الأسبوعية أو الشهرية إلكترونياً، ونظام تقدّمه المؤسسات المالية والمصرفية لجعل عمليات البيع والشراء والتحويل أكثر سهولةً وأماناً، حيث تمت الاستفادة من قنوات الدفع الإلكتروني (الصرافات- نقاط البيع- التطبيقات المصرفية- المواقع الإلكترونية) بعمليات قبض المستحقات المالية- الرواتب والتعويضات- إضافة إلى إجراء عمليات التحويل للدفعات المالية بين الأطراف المستفيدة من عملية البيع والشراء أو تحويل المستحقات المالية لتصبح أسهل وأبسط بالإجراءات المتبعة من المواطنين باستخدام الأدوات المصرفية (البطاقة المصرفية) وغيرها.

حساباتك وخدماتك على جوالك

وحول إيجابيات المنظومة بيّن العلي أن الدفع الإلكتروني يؤمّن تنفيذ العمليات المالية بيسر وسرعة، مع توفير كم كبير من خدمات الدفع الإلكتروني للمواطنين في أي وقت ممكن، وإمكانية متابعة المواطن لرصيده وحسابات وحركاتها بشكل آني وفوري عند تنفيذ أي عملية دفع أو تحويل، إضافة إلى عنصر الإنتاجية في أي وقت من خلال تطبيق متاح على جوال كل مواطن، والسرعة بتنفيذ العملية في أي وقت.

ويؤمن الدفع الالكتروني أيضاً الموثوقية من حيث عمليات التأكيد عند الدفع والتحويل لمصلحة الجهة المفوترة (فواتير دورية- النقل- معاملات الحصول على جوازات السفر- الدفع للجامعات- أقساط القروض لمؤسسة الإسكان)، والأمان للمواطن لكونه غير مضطر لحمل مبالغ مالية كبيرة لتنفيذ المعاملات المالية إذ يكفي لتنفيذ العملية تحويل المبلغ من رصيده المصرفي لحساب الجهة المفوترة، والاستفادة من خدمات المتاجر والتطبيقات الإلكترونية في عمليات الشراء والبيع.

المواطن لم يستوعب بعد!

أما بالنسبة للمعوقات فأكد العلي أن أبرز السلبيات تكمن في صعوبة نشر ثقافة الدفع الإلكتروني بين المواطنين وإقناعهم بأهمية التحول من المفهوم التقليدي للقبض والدفع إلى مفهوم الدفع الإلكتروني، والخوف من المفهوم وآلية الاستخدام وصعوبة استيعاب المواطنين لمفهوم وأهمية الدفع الإلكتروني حيث تم طرح مفهوم التحول الرقمي والدفع الإلكتروني في وقت صعب (خلال الأزمة) وتم استنفاد واستهلاك البنى التحتية اللازمة للانطلاق (شبكة- طاقة) خلالها، إضافة إلى العديد من المشكلات اللوجستية من حيث الانتشار للخدمات المقدمة من المصارف العاملة وشركات الدفع للعديد من المناطق الجغرافية والتي تمثل شرائح متنوعة من حيث الفئات العمرية والمستويات الثقافية.

ودعماً للتحول الرقمي الشامل لفت العلي إلى أن العمل جارٍ من الجهات الناظمة والعاملة في مجال خدمات الدفع الإلكتروني لتلافي جميع الثغرات وتذليل الصعوبات واتخاذ كل القرارات اللازمة لتبسيط وتسهيل إجراءات الدفع الإلكتروني، وتقديم الدعم الكامل لهذه الخدمات لتصبح بمتناول كل المواطنين على اختلاف شرائحهم العمرية والفكرية.

نشر الصرافات

وبالنسبة للخطوات والجهود التي بذلها المصرف التجاري في هذا المجال نوّه مدير الدفع الالكتروني بأن المصرف بدأ بالخطوة الأولى من خلال نشر الصرافات ووضع خدماته لعمليات الدفع والمفوترين، وبعد صدور قرار إحداث الشركة السورية للمدفوعات عمل اتفاقية مع الشركة حيث تقوم الشركة بتقديم خدمات الدفع وإبرام الاتفاقات مع المفوترين، ويقوم المصرف بعمليات التحويل وعمليات لزبائنه المتفقين مع الشركة للمدفوعات.

وختم العلي بأن المصرف التجاري يقوم حالياً بزيادة منظومة القنوات المتوافرة لديه «الصرافات» حيث يوجد حالياً بالخدمة ٣٨٣ صرافاً وسيرفد المنظومة بـ٦٢ صرافاً جديداً ليكونوا جاهزين بداية العام المقبل بكل المحافظات السورية، كما يعمل المصرف أيضاً على زيادة نقاط البيع بكل الفروع ليحقق قيمة مضافة لعمل الصرافات لاستخدامها بعملية السحب أو توصيل المستحقات المالية لكل المواطنين وزبائنه، وربط شبكات الصرافات لدى المصرف مع كل فروع شركات الدفع الإلكتروني لتحقيق الربط مع كل المصارف العامة والخاصة ليتمكن المواطنون من الاستفادة من كل خدمات الصرافات السورية والخاصة ببطاقة المصرف التجاري..

ومن ضمن الخطوات التي اتخذها المصرف في هذا الاتجاه توقيع اتفاقية تقديم خدمات دفع إلكتروني مع الشركة السورية للمحروقات والتي بموجبها تم توزيع نقاط بيع ضمن محطات الوقود الحكومية في المدن والأرياف حيث يقوم المواطن بدفع ثمن المشتقات النفطية من خلال نقاط البيع العائدة للمصرف التجاري السوري، وبموجب الاتفاقيات مع شركات الدفع الإلكتروني والربط مع مصارف القطاع العام والخاص بإمكان أي مواطن يحمل لأي بطاقة عائدة لأي مصرف داخل أراضي الجمهورية العربية السورية أن يستخدم البطاقة لدفع ثمن المشتقات النفطية.

سنجر: معزز للسرية المصرفية على مستوى الأفراد والشركات وحماية لخصوصية العمليات المصرفية

لدى المصارف الخاصة موزعة لدى كل الفعاليات التجارية في مختلف المحافظات السورية.

إضافة إلى ذلك قام المصرف التجاري السوري بتوقيع اتفاقية لتقديم خدمات دفع مع بعض شركات الدفع الإلكتروني مثل أي كاش وبترامونيكس، وحالياً يسعى إلى زيادة هذه الاتفاقيات لتقديم خدمات أفضل وتحقيق انتشار أكبر لجميع المواطنين ليتمكنوا من تسديد مستحقاتهم المالية لجميع المفوترين الموجودين سواء كهربا، اتصالات، جامعات، هيئة الضرائب والرسوم، ومركز خدمة المواطن، والنقل والمرور وأقساط الإسكان وغيرها..

أما عن خدمات الربط في المصرف العقاري فهي تسير ضمن الإمكانيات المتوفرة.

العقاري: ٢٥ ألف حركة على صرافات العقاري يومياً

أوضح المهندس سامر سليمان مدير الربط الإلكتروني في العقاري أن المصرف قام باستكمال أعمال الربط مع المصرف التجاري السوري على قنوات الدفع الإلكتروني) الصراف ونقطة البيع pos (وفق البنية الوطنية للدفع الإلكتروني، إضافة إلى الربط مع المصارف الخاصة (بيمو- بيبلوس- العربي الدولي للتجارة - قطر- الأردن- فرنسبنك- الشرق- سورية والمهجر- التوفير) وشركة بتراموبنيتكس للدفع الإلكتروني وعبر قناتي صراف ونقطة البيع وبالتالي أصبحت شبكة الصرافات لهذه المصارف موحدة ما أسهم بتخفيف الازدحام على الصرافات في ظل محدودية عدد الصرافات كما ساهم في تغطية معظم المناطق والمدن.

وأوضح أن عدد الصرافات في المصرف ٢٠٨ صرافات في العمل وعدد نقاط البيع في مراكز المؤسسة السورية للبريد ١٥٠ نقطة وعدد نقاط البيع في فروع مصرف التسليف الشعبي ٩٠ نقطة، تبلغ الكتلة النقدية للرواتب والأجور ٧٠ ملياراً شهرياً وعدد الحركات وسطياً بشكل يومي ٢٥٠٠٠ حركة على صرافات العقاري، ويبلغ حد الحركات بين المصرفين التجاري والعقاري بالاتجاهين ٥٠٠٠ حركة يومياً بشكل وسطي، بينما يصل عدد الحركات بين المصرف العقاري والمصارف الخاصة المرتبطة بشركة بترامونيتكس ٥٠٠٠ حركة يومياً بشكل وسطي، وتتيح نقاط البيع ٣٠٠٠ نقطة

ولفت مدير الشركة إلى ضرورة العمل على نشر ثقافة الدفع الإلكتروني لدى الزبائن بشكل أكبر وأوسع للقيام بعملية تعبئة الأرصدة عبر منصات الدفع الإلكتروني (البنوك- كاش موبايل وغيرها من المنصات)، إضافة إلى تطوير البنية التحتية للاتصالات كاستبدال الخطوط النحاسية بخطوط فايبر لتكون مستقرة أكثر، وتطوير خدمات الجيلين الرابع والخامس لشبكات الخلوي، وزيادة نسبة التغطية الخلوية وخاصة في الأرياف لكثرة الانقطاعات التي تحدث بها.

بدوره أوضح أحد المواطنين «س» أن الدفع الإلكتروني خطوة وطنية مهمة نحو التحول الرقمي لتوفير الوقت والجهد شرط العمل على تطوير آلياته وتقنياته، بينما اعترضت إحدى المواطنات على التطبيق قائلة: لا أملك جهازاً خلوياً متطوراً للقيام بهذه العملية وعند ذهابي لمحل الإنترنت في القرية تكون الكهرباء مقطوعة وليس هناك إنترنت في أغلب الأوقات، متسائلة عن فائدة التطبيق وخاصة في الأرياف النائية.

السورية للاتصالات: تقديم الخدمات الإلكتروني بشكل آمن

وحول جهود الشركة السورية للاتصالات فيما يخص موضوع الربط الإلكتروني أكدت الشركة أنها تعمل لتكون الأفضل في تقديم خدمات الاتصالات والمعلومات في سورية من خلال تقديم الخدمات الشاملة والحلول المتكاملة المتطورة لخدمات الاتصالات والمعلومات بجودة عالية وأسعار منافسة والتوجه نحو الزبائن من مختلف الشرائح لتلبية احتياجاتهم والحفاظ على رضاهم وخاصة كبار الزبائن والتركيز على تقديم الخدمات بشكل موثوق وآمن عبر الألياف الضوئية.

وعن الخدمات والأعمال التي أنجزتها السورية للاتصالات في هذا المجال بيّنت الشركة أنها أمّنت الربط الشبكي لمنظومات التسويات الإجمالية الفورية SYGS الخاصة بمصرف سورية المركزي، والتي تم من خلالها تأمين بنية ربط لجميع المصارف العامة والخاصة في القطر مع الإدارة العامة لمصرف سورية المركزي من خلال الشبكة الضوئية للشركة السورية للاتصالات إضافة إلى تأمين ربط احتياطي من خلال شبكة تبادل المعطيات لتأمين بيئة مستقرة.

وتسعى الشركة إلى تلبية كل متطلبات الشركة السورية للدفع الإلكتروني من استضافة للتجهيزات وتأمين تغذية مستقرة وآمنة وتفعيل الربط بشكل مستقر وآمن، إضافة إلى الربط بين مصدري الفواتير (الاتصالات - الكهرباء...) مع الشركة السورية للمدفوعات وتقديم كل متطلبات شركات الدفع الإلكتروني للربط مع البنوك عبر الألياف الضوئية، وتوفير متطلبات البنوك لربط الإدارة العامة لكل بنك مع فروعه وصرافاته والجهات المتعاملة له عبر الألياف الضوئية أو الشبكة النحاسية للصرافات إضافة لربط الإدارة العامة لكل بنك مع مصرف سورية المركزي والشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية وشركات الدفع الإلكتروني.

وبيّنت الشركة أنها تسعى إلى تأمين متطلبات إنشاء الشبكة الحكومية الآمنة حيث تم تأمين الربط لأغلبية الوزارات والهيئات الحكومية والهيئات المتطلبة لها وفق متطلباتهم وبالسرعات المطلوبة، وتأمين الربط للمنظومة الخاصة بمراكز خدمة المواطن سواء على مستوى تأمين الربط الشبكي لمزودي الخدمات (وزارة الداخلية- وزارة التنمية الإدارية....) أم مع المنظومة المستضافة لدى السورية للاتصالات ومن جهة أخرى تأمين الربط لكل مراكز خدمة المواطن من هذه المنظومة، والربط الضوئي للجامعات والمشافي التابعة لوزارة التعليم العالي، وتأمين متطلبات الجامعات الخاصة من إنترنت واتصالات وربط شبكي سواء عبر الألياف الضوئية أم الوصلات المكروية.

ولفتت الشركة إلى اهتمامها بتأمين متطلبات الشركات الخاصة وأهمها قطاع التأمين في سورية وشركات الصرافة وشركات الحوالات المالية وشركات النفط والشركات التجارية الكبيرة، وذلك لربط مقراتها الرئيسة مع الفروع وتأمين اتصال آمن لتبادل البيانات فيما بينها.

وبالنسبة للمناطق الصناعية أوضحت الشركة أنها تعمل على تخديمها من خلال تلبية الفعاليات الاقتصادية من خدمات الإنترنت وتبادل البيانات.

وحول المشكلات التي تعترض عملية الربط الحكومي أكدت الشركة أنها تعمل على تجاوز كل الصعوبات والمشكلات ومن أهمها موضوع تأمين التغذية المستمرة لضمان استقرار عمل التجهيزات من خلال المولدات والطاقة الشمسية، والاستجابة لكل الشكاوى التي ترد من المصارف والبنوك والجهات المرتبطة في حال وجود أي أعطال فنية ومعالجتها.

فرص ومخاطر

أوضح الخبير في إدارة المخاطر ماهر سنجر أن القطاع المصرفي له خصوصيته من ناحية استباقية استخدامه للتكنولوجيا حيث تتابع كل المصارف وبغض النظر عن مكان وجودها التغيرات التكنولوجية لكونها أحد العوامل التي تحمل الفرصة والتهديد معاً وأحد محرضات التغيير والتطوير في عالم المصارف.

وتكمن الفرص في هذا المجال لأنها تحدث جملة من التغيرات ذات الأثر الإيجابي في مستوى درجة الأمان المتعلقة بسرية التعاملات المصرفية وخصوصيتها على المستويين المحلي والدولي وعلى مستوى العمليات الداخلية والخارجية للمصرف نفسه في ظل تزايد واضح لحالات الاختطاف الإلكتروني وسرقة البيانات على مستوى المؤسسات كلها وبشكل خاص على مستوى المؤسسات المالية وبيعها في الظل من خلال استخدام الإنترنت المظلم.

وتكمن الفرصة المترافقة مع الربط الإلكتروني واستخدام التقنيات الحديثة وفق سنجر في رفع درجة سرعة تقديم الخدمات والأثر الإيجابي في معدل رضا العملاء المصرفيين من ناحية السرعة ودقة خدمات الدفع الالكتروني المقدمة من المؤسسات المالية بما فيها المصارف ما يعني التأثير إيجاباً في درجة التقييم الائتماني للمؤسسة المالية ذات التقنيات الأحدث وعدد الخدمات الأوسع والأشمل التي توافرت نتيجة للربط الإلكتروني المتكامل، كما أن درجة الالتزام بمتطلبات المعايير المحاسبية الصادرة والمتعلقة بهذه المؤسسات سترتفع رويداً رويداً لتلبية المتطلبات المحاسبية والمالية والإحصائية.

غياب التواصل مع النظم العالمية

أما التهديد فسينتج من حالة عدم اعتماد هذه التغيرات التقنية على مستوى البرامج أو البنى التحتية من النظام المصرفي المحلي ما يعني غياب التواصل وآليات التخاطب اللازمة مع النظم المالية العالمية المعتمدة في العالم وشكلاً من أشكال عدم الالتزام بمتطلبات المؤسسات الدولية بما فيها مصرف التسويات الدولية وصندوق النقد الدولي، لذا على جميع الأطراف في القطاع المالي بما في ذلك المصارف والهيئات الناظمة لها التعامل مع إستراتيجية ذات الرؤى الفرص والتهديدات بالوقت نفسه ما يعني انجاز الربط الإلكتروني بالمعايير المطلوبة من خلال تبني التقنيات العالية والعالمية وتكيفها على مستوى المتطلبات الداخلية لمصرف سورية المركزي ومتطلبات السياسة النقدية في ظل حصار اقتصادي جائر يحجب التقنيات والتجهيزات الحديثة المطلوبة ويؤخر عملية نقل المعرفة إلى الجمهورية العربية السورية ومن ثم يبطئ من عملية تطوير العمليات المصرفية والكفاءات التشغيلية ذات الطابع المستمر.

وأشار سنجر إلى أن الوصول إلى مرحلة تصميم مشروع الربط الإلكتروني ومن ثم التنفيذ على عدة صعُد بما فيها الربط الإلكتروني بين المصارف نفسها وبين المصارف وباقي الشركاء في العمليات من شركات دفع الكتروني وصرافة وحوالات ووزارات وغيرها يفعل أحد أدوات السياسة النقدية في ظل تقلبات سعر الصرف والحاجة إلى مواجهة التضخم ومتطلبات السيولة العالية الناتجة عنه (سواء أكانت متطلبات على مستوى اتفاق الأفراد أم على مستوى الشركات التي تتطلب حجماً أكبر من السيولة لأداء العمليات التشغيلية).

الربط بين المصارف خطوة أولى

واعتبر الخبير في إدارة المخاطر أن الربط بين المصارف نفسها هو الخطوة الأولى نتيجة للتشابه بين العمليات في كل المصارف وخضوعها لنفس التعليمات الرقابية والتنظيمية والقوانين أيضاً ولتعاملها مع نفس أشكال المخاطر لأنها تعمل في نفس السوق والمنطقة الجغرافية وتقدم محفظة من الخدمات المتشابهة وتتنافس للحصول على الحصة الأكثر عائدية وليس الأكبر دائماً، وعملية الربط المصرفي من خلال محولات الدفع الإلكتروني المحلية هو أمر معزز لحالة السرية المصرفية (على مستوى كل من الفرد والشركات) ومعزز لخصوصية العمليات المصرفية حيث إن عدد العمليات المنفذة وحجم التعاملات التي تمت عبر هذه المحولات هي أحد المؤشرات على صحة الاقتصاد كله وأحد المؤشرات الإحصائية التي تضمن وتسهم ببناء خطط فاعلة لكل من المؤسسات المالية أو على مستوى الاقتصاد الكلي، لتكون الخطوة اللاحقة هي إكمال عملية الربط الإلكتروني مع شركاء المصارف الرئيسيين والعملاء المصرفيين حيث إن قائمة العملاء المصرفيين لا تنحصر فقط على الأفراد أو الشركات بل تتعداه للمنظمات والهيئات والوزارات والهيئات الدولية ومن ثم تعد المصارف بوابة للعبور وحارساً أميناً على العمليات كافة ما يعني برامج أكثر تقدماً وبنى تحتية معززة للعمل المصرفي.

انعكاس لأدوات السياسة النقدية

ولفت سنجر إلى أن الربط الإلكتروني ليس شكلاً من أشكال التطور التقني فقط بل هو انعكاس لأدوات السياسة النقدية المتبعة وأداة تمكن من المتابعة السريعة لتجنب أي تحديات غير مرغوبة قد تواجه القطاع المصرفي بمعنى آخر هو حالة من إدارة المخاطر الاستباقية ما يتطلب بناء الكفاءات السورية المختصة بهذا المجال أكثر ومتابعة عملية الربط الإلكتروني بعد إنجازها لضمان استمرارية الأعمال ورفع درجة كفاءة عملية الربط الإلكتروني وإدخال الأفعال التصحيحية الآنية للحفاظ على جودة الخدمات المصرفية.

وبيّن سنجر أن الربط الإلكتروني أو الوصول إلى نظام مدفوعات رقمي الكتروني يمثل حالة من الاستجابة لحاجات الأطراف المتعاملة مع القطاع المصرفي أولاً واستجابة لمتطلبات المتغيرات الدولية ثانياً وتعزيزاً لكفاءة القطاع المصرفي من ناحية التوثيق وموثوقية التعاملات ومن ناحية الامتثال للاتفاقيات الدولية بما فيها وفق «بازل» ثالثاً، كما أن الانتقال إلى الربط الإلكتروني هو مسرّع لمتطلبات الشمول المالي والبنوك المنزلية (الوصول للخدمات المصرفية في كل زمان ومكان) المطلوب اليوم وبسرعة ملحة في الجمهورية العربية السورية وخاصة بعد توسع عمليات سلاسل الكتل (آلية متقدمة لإدارة قواعد البيانات) وتزايد لعدد المصارف الإلكترونية الرقمية على المستوى العالمي والأثر غير المنتهي لجائحة وباء كورونا حتى الآن، والتسارع بانتشار العملات الرقمية التي تبنتها واعترفت بها العديد من دول العالم.

وقال سنجر: «إن عملية الربط الإلكتروني مشروع ضخم يتطلب الكثير من العمل بداية من تصنيف البيانات المصرفية والبيانات التبادلية مع باقي الأطراف وليس انتهاء بتجهيز بنى تحتية توفر سرعة وموثوقية وانتشاراً وأماناً لتقديم الخدمات المطلوبة للوصول إلى النتائج المطلوبة «وإلا فستكون النتائج ليست على قدر التوقعات للعملاء المصرفيين ولشركاء القطاع المصرفي وللهيئات الدولية وخاصة في ظل تقارير صنفت على رأس المخاطر الدولية اليوم فيما يتعلق «بالأمن السيبراني»، وعادةً ما تتزامن مشاريع الربط والدفع الإلكتروني مع عدة أمور أخرى لضمان نشر ثقافة التعامل الإلكتروني كنشر أجهزة الخدمات الإلكترونية في كل مكان مع توفير الكهرباء والإنترنت من دون انقطاع لها والتي توفر أكثر من /٢٠٠٠/ خدمة للعملاء من سداد لحجز الفنادق وغيرها إضافة إلى جملة من الإجراءات التي تعزز من حالة التعامل مع التهديدات وتجعل المستفيد من هذه الخدمات يحمل الثقة والطمأنينة داخله من دون الخشية من التعامل مع المخاطر السيبرانية.

وطالب سنجر بضرورة إصدار بوليصة خاصة صغيرة للأمن السيبراني فقط للعملاء المصرفيين وبسعر مقبول وبشروط واضحة تمكّنهم من الحصول عليها من خلال أجهزة التعامل الإلكتروني بسهولة وبساطة، إضافة إلى التغطية من شركات التأمين في وثيقة التأمين الشامل للمصارف.