



تقييم إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية بالمصارف الليبية في ضوء مقررات بازل (دراسة ميدانية على عينة من أفرع المصارف الليبية العاملة بمدينة سرت)

سمية سالم معيتيق

Somaia_ amotaiq@su.edu.ly

جامعة سرت، كلية الاقتصاد، ليبيا

تاريخ الوصول: 2024.03.25 تاريخ الموافقة: 2024.05.11

د. محمد أبو خزام فرج

abokzam@su.edu.ly

الكلمات المفتاحية:

العمليات المصرفية الإلكترونية، مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، مبادئ لجنة بازل الدولية لإدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية.

المُلخَص

تتعرض المصارف الليبية للعديد من المخاطر المصرفية التي نشأت نتيجة لإحلال التطبيقات الإلكترونية محل الممارسات التقليدية للعمليات المصرفية، خاصة في ظل ظروف عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي التي تمرّ بها الدولة الليبية. ونظراً إلى أنّ نجاح العمل المصرفي الإلكتروني يتطلب اتباع سياسة ناجحة في إدارة المخاطر المرتبطة به قامت لجنة بازل للرقابة المصرفية الدولية في عام 1998 بإصدار وثيقة لإدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية تحتوي على مبادئ وممارسات سليمة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، لذلك هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى التزام المصارف التجارية الليبية بتطبيق تلك المبادئ التي أقرتها الوثيقة، ولتحقيق ذلك الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي القائم على استراتيجية المسح الميداني حيث أجريت دراسة ميدانية على عدد من أفرع المصارف الليبية العاملة بمدينة سرت، وخلصت الدراسة إلى أنّ المصارف المبحوثة تلتزم بدرجة متوسطة بتطبيق الممارسات والإجراءات السليمة في إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية والحد منها وفق متطلبات بازل.

Evaluating the risk management of electronic banking operations in Libyan banks in light of Basel decisions

Mohammed Abukhzam, Sumaya Ameteeq

Abstract

Libyan banks are exposed to many banking risks that arose as a result of electronic applications replacing traditional banking operations practices, especially in light of the conditions of political and economic instability that the Libyan state is going through. Given that the success of electronic banking requires following a successful policy to manage the risks associated with it. In 2001, the Basel Committee on International Banking Supervision issued a document for managing the risks of electronic banking operations, which contains sound principles and practices for managing those risks. Therefore, this study aimed to identify the level of commitment of Libyan commercial banks to applying those principles approved by the document. To achieve this goal, the descriptive approach based on the field survey strategy was relied upon, where a field study was conducted on a number of branches of Libyan banks operating in the city of Sirte. The study concluded that: the investigated banks are moderately committed to applying sound practices and procedures - stipulated in the Basel Document - to manage and reduce the risks of electronic banking operations.

Keywords

electronic banking operations, risks of electronic banking operations,

يتطلب وجود رقابة فعّالة ومحكمة لتسيير مثل تلك الخدمات، وفي هذا الصدد قامت لجنة بازل للرقابة المصرفية الدولية في عام 1998 بإصدار وثيقة لإدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية، كما قامت اللجنة بالعمل على تحديث وتطوير هذه الوثيقة عبر تكليف مجموعة من المراقبين على المصارف والمصارف المركزية سميت بمجموعة الأنشطة المصرفية الإلكترونية والتي نشرت تقريرها في أكتوبر عام 2000 باسم مبادرة مجموعة العمليات المصرفية، بالإضافة إلى قيام تلك اللجنة المكلفة بتشخيص القواعد الأساسية لإدارة المخاطر؛ وذلك لمساعدة المصارف من أجل توسيع الرقابة على العمليات، وقد أصدرت لجنة بازل وثيقة

1.1 مقدمة:

نتيجة للنمو والتطور الهائل والمتسارع للتكنولوجيا والاتصالات وعلى رأسها (الإنترنت) يشهد القطاع المصرفي تحولاً كبيراً وملحوظاً من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني، ما أدى بدوره إلى زيادة حدة المنافسة بين المصارف، رغبةً منها في تحقيق مستويات أعلى في جودة وكفاءة الخدمة المقدمة، مما يكسبها ميزة تنافسية لها على مستوى الأسواق المحلية والعالمية.

إلا أنّ هذا التطور التكنولوجي في تقديم الخدمة المصرفية جاء محفوفاً بالمخاطر الإلكترونية التي قد تعيق تقديمها بالشكل المرغوب، الأمر الذي

من العملاء، وكذلك ما يتضمنه من تحديث وعصرنة لنظم الإدارة وزيادة كفاءة أداء المصرف بما يمكنه من البقاء والاستمرار في سوق العمل، وحيث إنّ طبيعة هذا النشاط محاطة بجملة من المخاطر التي تحدّ من تحقيق مزاياه على الوجه الأمثل، لذا فإنّ الإدارات المصرفية تسعى لإيجاد السبل الكفيلة بالإدارة السليمة لهذه المخاطر، خاصة من خلال التزامها بما تضمنته مقررات بازل الدولية حول الأسس والمبادئ السليمة التي يستوجب اتباعها بهذا الصدد، وهذا يبرز بدوره الأهمية العملية لهذه الدراسة التي تسعى للخلوص إلى استنتاجات علمية قائمة على دراسة ميدانية من شأنها أن تسهم في التعرّف على واقع إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية بالمصارف الليبية وفق مقررات بازل، فضلاً عن أنّ هذه الدراسة تمثّل إضافة علمية جديدة في مجال دعم أبحاث الصيرفة الإلكترونية في ليبيا.

1.4 أهداف الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلها فإنّ هذه الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف الآتية:

- تسليط الضوء على أنواع العمليات المصرفية الإلكترونية ومخاطرها، إضافة إلى التعريف بلجنة بازل ومبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقرراتها، وذلك من خلال استقراء الأدب النظري في هذا المجال.

- تقييم مستوى التزام المصارف الليبية بتطبيق مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية التي أقرتها الوثيقة الصادرة عن لجنة بازل الدولية، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية للمصارف الليبية.

1.5 فرضية الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة وتساؤلها تمت صياغة فرضية رئيسة للدراسة كالتالي:

- لا تطبق المصارف الليبية المبادئ السليمة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات بازل.

وينتق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة الخاصة برقابة أمان العمليات المصرفية الإلكترونية.

- لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة للتحويل والحفاظ على خصوصية العميل.

- لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة لأسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية.

في مايو عام 2001 بعنوان مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، كما أشارت لجنة بازل إلى أهمية قيام المصارف بوضع السياسات والإجراءات التي تمكن من إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عن طريق تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها، ويشار إلى أنّ المصارف المركزية حول دول العالم المختلفة ومن بينها مصرف ليبيا المركزي قد تبنت تلك الضوابط الرقابية المصرفية الصادرة عن اللجنة الدولية؛ وذلك في سبيل التعاون والتنسيق بين مختلف السلطات الرقابية في مواجهة المخاطر التي تعترضها.

1.2 مشكلة الدراسة:

تواجه المصارف التجارية الليبية العديد من التحديات والمخاطر التي نشأت عن إحلال التطبيقات الإلكترونية محل الممارسات التقليدية للعمليات المصرفية، خاصة في ظل ظروف عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي التي تعصف بالدولة الليبية، ولذلك أصبحت المصارف عرضة للعديد من المخاطر التشغيلية الناتجة عن تنفيذ الأنشطة المصرفية إلكترونياً، كعمليات الاحتيال التي قد يرتكبها بعض الموظفين مثل تغيير البيانات بهدف سحب الأموال، وكذلك ما يمكن أن تتعرض له بيانات العملاء من اختراق يترتب عنه فقد وسرقة بياناتهم مما يفقدهم الثقة في المصرف، بالإضافة إلى تحديات تتعلق بصعوبة مواكبة التطورات التكنولوجية لدى العاملين، أو حدوث مشاكل بسبب تقادم الأنظمة مما يتسبب في خلل أو تأخر في تنفيذ العمليات. ونظراً إلى أنّ نجاح العمل المصرفي الإلكتروني يستلزم اتباع سياسة ناجحة في إدارة المخاطر المرتبطة به، لذلك تأتي هذه الدراسة للتعرف على الإجراءات والآليات التي تتبعها المصارف لإدارة هذه المخاطر ومواجهتها خاصة من خلال اتباع الممارسات السليمة التي أقرتها الوثيقة الصادرة عن لجنة بازل الدولية بهذا الخصوص. وعلى ضوء ما سبق فإنّ إشكالية الدراسة تكمن في السؤال الآتي:

■ ما مدى التزام المصارف التجارية الليبية بتطبيق مبادئ الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية الصادرة عن لجنة بازل؟

1.3 أهمية الدراسة:

تستمد أهمية الدراسة من أهمية موضوعها المتعلق بالعمل المصرفي الإلكتروني الذي أصبح أحد أهم ركائز العمل المصرفي ككل؛ نظراً لما يتميز به من توفير خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، منخفضة التكاليف ومختصرة الزمان والمكان، مع إمكانية تسويقها إلى شريحة أكبر

- لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية.

- لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة الخاصة بتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ.

1.6 منهجية الدراسة:

من أجل إجراء هذه الدراسة تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب والأكثر ملاءمة لطبيعة موضوع الدراسة والتي تسعى لتوصيف وفحص واقع الممارسات والإجراءات المتبعة في إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية بالمصارف الليبية، حيث تمّ اتباع أسلوب التفكير الاستنباطي المستخدم في البحوث الوصفية والذي يدعم ويؤسس المرجع النظري لفرضيات الدراسة، ويسهم في صياغة الإطار الفلسفي للدراسة، مستعينين بالمراجع والدراسات السابقة ذات العلاقة من كتب وأبحاث سابقة، وأيضاً تمّ استخدام أسلوب المسح الميداني أحد أساليب الدراسات الوصفية؛ لغرض فحص واقع تطبيق مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية التي أقرتها الوثيقة الصادرة عن لجنة بازل الدولية.

2- الإطار النظري للدراسة

يتكون الجانب النظري للدراسة من مبحثين: المبحث الأول يتناول مفهوم الصيرفة الإلكترونية ومخاطرها، أمّا المبحث الثاني فيُلقي الضوء على التعريف بلجنة بازل وأبرز أهدافها ومقرراتها، مع التطرّق إلى أهم البنود الواردة في وثيقة بازل المتعلقة بإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة إلى مراجعة أهم الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة.

2.1 المبحث الأول: العمليات المصرفية الإلكترونية:

2.1.1 تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية (مزغيش، 2015-2016)

تُعرّف الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها كافة العمليات أو النشاطات التقليدية أو المبتكرة التي يتم عقدها، أو تنفيذها، أو الترويج لها من قِبَل المصارف عن طريق وسائل وتقنيات توصيل إلكترونية.

2.1.2 أنواع العمليات المصرفية الإلكترونية:

1. آلة الصراف الآلي: وهي تُعدّ أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعاً واستخداماً في مجال الصيرفة الإلكترونية، وتُعرّف بأنها محطات طرفية إلكترونية متصلة بالحواسيب الآلي، يتم من خلالها تقديم الخدمة المصرفية

دون توقف ودون مساعدة من العنصر البشري كما يتم استخدامها في العديد من العمليات المصرفية كالسحب والإيداع النقدي، والاستفسار عن الرصيد وإجراء التحويلات النقدية بين الحسابات وسداد الأقساط، وإعطاء تعليمات محددة للمصرف ومعرفة إشعار الفوائد وغيرها. (مخزمش، 2017 - 2018).

2. خدمة الرسائل القصيرة (الرسائل التلقائية): حيث كانت هذه الرسائل أول ما بدأت به الخدمة الإلكترونية، حيث يرسل المصرف للعميل رسالة في نهاية اليوم تخبره عن الحركات التي تمت على حسابه خلال اليوم، ورسالة أخرى تخبره عن رصيد الحساب، وقد تطوّرت هذه الخدمة بحيث أصبحت ترسل للعميل الرسائل فور حدوث حركات معينة مثل وصول الرواتب أو الحوالة أو رفض الصكوك، أو سحب صك أكبر من قيمة معينة في حسابه. (زعيم، 2018 - 2019).

3. الصيرفة عبر الهاتف النقال: وتسمى أيضاً بمركز خدمة العملاء وتُعدّ طريقة متطورة لأداء الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وتعمل 24 ساعة طوال العام، ويستطيع العميل برقم سري خاص سحب مبلغ من حسابه وتحويله لسداد الكمبيالات والفواتير المطلوبة، بالإضافة إلى إمكانية الحصول على قروض وفتح اعتمادات مستندية. (بربح، 2014-2015).

4. الصيرفة عبر الإنترنت: حيث يسمح المصرف للعملاء بإجراء المعاملات المصرفية في أي وقت ومكان، دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر المصرف، ويتم ذلك عبر موقع إلكتروني آمن يتم تفعيله عن طريق المصرف. (مخزمش 2017-2018).

5. نقاط البيع الإلكترونية: وهي آلات تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، وبإمكان العميل استخدام البطاقات البلاستيكية أو الذكية للقيام بأداء مدفوعات بالخصم من حسابه إلكترونياً بتمرير البطاقة داخل الآلة المتصلة إلكترونياً بحاسب المصرف، ومن ضمن خدماتها ضمان الصكوك والدفع والقيود المباشر من خلال التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر. (بربح، 2014 - 2015).

6. الصيرفة المنزلية: حيث يتم تحميل الحاسوب الشخصي ببرامج خاص لغرض الاطلاع على الحساب أو السحب والإيداع في أرصدة الحساب المصرفية عن طريق خط خاص يبدأ طرفه من المكتب، أو

كافية عن كيفية استخدام المنتج أو خطوات حل المشاكل (زعيم، 2018 – 2019).

■ **مخاطر تبييض الأموال:** إنه وجراء التقدّم التكنولوجي المذهل وبالرغم من تطور وسائل مكافحة تبييض (غسل) الأموال معها فإنّ أساليب القيام بعمليات التبييض تتطور هي الأخرى، لاسيما في العمليات العابرة لحدود الدول، والعمليات المصرفية المنفذة إلكترونياً، ومنها فتح الحسابات المصرفية باستخدام شبكة الإنترنت، وكذلك التحويل وغيرها من العمليات المصرفية الإلكترونية التي يمكن أن تنقذ مباشرة. (الحاج، 2013 – 2014).

■ **مخاطر التشغيل:** وتعدّ من المخاطر الأكثر أهمية التي تواجه المصارف، وهي مخاطرة الخسارة المباشرة أو غير المباشرة التي تنتج عدم الكفاية أو الفشل في الإجراءات، وقد يتسبب بها الأشخاص أو الأنظمة أو الحوادث الخارجية. (تاج الدين، 2015 – 2016).

■ **بالإضافة إلى مخاطر أخرى،** تتعلق بمخاطر الائتمان والسيولة ومخاطر السوق وسعر العائد وغيرها.

وتجدر الإشارة إلى أنّ المخاطر التشغيلية تمثّل النصيب الأكبر من مقدار المخاطرة الإجمالية للمصارف الإلكترونية وهذا يرجع إلى الأسباب الآتية: (الحاج، 2013 – 2014):

● تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية، وإحلال الآلات الإلكترونية محل الموارد البشرية في الأنظمة الخدمية، كاستخدام شبكات اتصال إلكترونية لتأدية خدمات مصرفية تقليدية أو مبتكرة لفئة من الزبائن مما يُعدّ أحد منافذ التعرّض إلى خسائر تشغيلية.

● فشل برامج تغذية وصيانة الأنظمة لا سيما للرقابة الداخلية أو عدم كفاية النفقات والموارد لذلك.

● ضعف السياسة الأمنية المصاحبة للعمل المصرفي الإلكتروني، فقد تنشأ المخاطر بسبب أخطاء المرخص لهم كتجاوزات الموظفين أو إساءة الاستخدام من قِبل الزبائن لعدم الإحاطة بإجراءات العملية، أو بسبب اختراق من قِبل غير المرخص لهم.

المنزل، أو أي مكان آخر وفي أي وقت، وينتهي طرفه الثاني عند الحاسوب المركزي للمصرف، وتطور هذا الأسلوب بشكل أكبر مع شيوع الإنترنت، حيث أصبح بإمكان العميل الدخول وإجراء معاملاته من خلال الاتصال بشبكة الإنترنت في ظل ضوابط تتحكم في حركة الأنشطة لضمان حقوق العميل والمصرف كلاهما. (الحاج، 2013 – 2014).

7. **التلفزيون الرقمي:** وهو عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب المصرف، ويمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب المصرف أو شبكة الإنترنت وبالتالي تنفيذ العملية المطلوبة. (شندي، 2011).

2.1.3 مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية:

■ **المخاطر الاستراتيجية:** نظراً لكون العمليات المصرفية الإلكترونية تعتمد على الإنترنت من أجل توفير المعلومات اللازمة، ومع التطور التكنولوجي السريع وزيادة حدة المنافسة ما قد يعرّض المصارف إلى مخاطر كبيرة في حال عدم الحرص على سلامة عمليات التخطيط والتنفيذ لاستراتيجية تلك العمليات. (الحاج، 2013 – 2014).

■ **المخاطر التنظيمية:** نظراً لأنّ الشبكة الإلكترونية تقدّم الخدمات من أي مكان في العالم فإنّ هناك خطر متمثل في محاولة المصارف التهرب من الإشراف والتنظيم، مما يجعل المصارف المركزية في موقف يصعب عليها فيه فرض مراقبتها الكاملة على تلك المصارف. (بربح، 2014 – 2015).

■ **المخاطر القانونية:** تنطوي المعاملات المصرفية على درجة كبيرة من هذه المخاطر، كعدم المعرفة الكاملة بالقوانين والتنظيمات المطبقة في بلد ما قبل البدء في تقديم الخدمات فيه (بربح، 2014 – 2015).

■ **مخاطر السمعة:** تنشأ هذه المخاطر نتيجة لعدم نجاح المصرف في إدارة أحد أو كل أنواع المخاطر المصرفية الأخرى التي تواجهه، وأيضاً قد تنشأ في حالة عدم كفاءة أنظمة المصرف أو منتجاته، مما يتسبب بردود أفعال سلبية واسعة، كما قد تبرز هذه المخاطر في حالة عدم تقديم الخدمات للعملاء حسب التوقعات أو عدم إعطائهم بيانات

وتتلخص طبيعة عمل لجنة بازل فيما يأتي: (عياش، 2011-2012):

- تُعدّ لجنة بازل هيئة دولية مستقلة متخصصة في مجال الرقابة والإشراف المصرفي، وذلك من خلال صياغة معايير ووضع مقررات في ميدان الرقابة والإشراف على المصارف، بحيث تُعدّ مبادئ استرشادية مختارة تتصف بالقوة والشمولية العامة.

- كما تُعدّ هيئة تتعاون مع بعض الهيئات والفعاليات الدولية في المجال المالي فهي تسعى لتعزيز مصداقية وسلامة النظام المصرفي ومنع استخدامه لأغراض غير مشروعة كعمليات غسل الأموال، وهي تقوم بذلك من خلال الدورات والمبادئ الاسترشادية التي تقوم بإصدارها.

- ولقد قامت لجنة بازل في الأساس من أجل تحقيق عدة أهداف أهمها (أبو كمال، 2007) (الفيتوري، 2011) (طهير، 2017):

- تقوية وتدعيم واستقرار النظام الدولي المالي والمصرفي، وأهم ما تمّ اتخاذه بهذا الصدد إصدار اللجنة للأسس المحورية للرقابة المصرفية الفعالة 1997.
- الحد من آثار المنافسة غير العادلة والتي تنتج عن تطبيق متطلبات متباينة لكفاية رأس المال من السلطات الرقابية المصرفية في البلدان المختلفة.
- العمل على إيجاد آليات للتكيف مع المتغيرات المصرفية العالمية، وفي مقدمتها العولمة المالية وتحسين الأساليب الفنية للرقابة في أعمال المصارف وتسهيل عملية تداول المعلومات حول تلك الأساليب بين السلطات النقدية المختلفة.
- تكوين مناهج أكثر استيعاباً وأحسن معالجة للمخاطر المصرفية تلائم إلى حد بعيد جميع المصارف في العالم.

2.2.2 نظرة عامة حول مقررات لجنة بازل (مصباح، 2018) (عريس ومجوسي، 2017) (معمري، 2012):

اتفاقية بازل الأولى:

قدمت لجنة بازل أولى مقترحاتها والمتعلقة بكفاية رأس المال، وذلك في يوليو 1998، بعد سلسلة من الجهود والاجتماعات، وأصبحت بعد ذلك اتفاقاً عالمياً، وتهدف هذه الاتفاقية إلى حساب الحدود الدنيا لرأس المال أخذاً في الاعتبار المخاطر الائتمانية أساساً بالإضافة إلى مراعاة مخاطر الدول إلى حدها الأدنى دون أن يشمل المعيار مواجهة مخاطر

- الاستخدام المتزايد لتقنيات تخفيف المخاطر وفق السياسات الوقائية الأمنية، مثل التشفير، التحقق من المستخدم، الجدار الناري، التوقيع الإلكتروني، تدريب الموظفين، وأنظمة المقاصة والتسوية الإخراجية، فهذا قد يخفف مخاطر معينة لكنه يوسع تعرّض المصرف إلى مخاطر مهمة أخرى.

2.2 المبحث الثاني: إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في ضوء مقررات بازل:

2.2.1 نبذة تعريفية عن لجنة بازل وأهم أهدافها (عروف وعثمانية، 2015 - 2016) (سعيد، 2016 - 2017):

نتيجة لِمَا عرفه العالم من تحولات عميقة ناتجة عن العولمة وما ارتبط بها من حرية حركة رؤوس الأموال، ومختلف الأزمات التي هزت القطاع المالي والمصرفي مع تزايد المنافسة المحلية والعالمية أصبحت المصارف عرضة للعديد من المخاطر؛ لذلك كان لا بد من إيجاد آليات وأساليب لمواجهة تلك المخاطر، حيث تمّ تشكيل لجنة بازل للرقابة المصرفية كأول خطوة في هذا الاتجاه، حيث تأسست هذه اللجنة تحت مسمى "لجنة الأنظمة المصرفية والممارسات الرقابية" من قِبَل محافظي المصارف المركزية لدول المجموعة العشرة مع نهاية 1974، تحت إشراف بنك التسويات الدولية بمدينة بازل بسويسرا، ويتكون أعضاؤها من مسؤولين من هيئات الرقابة المصرفية، ومن المصارف المركزية للدول الصناعية الكبرى المتمثلة في كل من: بلجيكا، كندا، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، اليابان، هولندا، سويسرا، السويد، بريطانيا، أسبانيا، لوكسمبرغ، والولايات المتحدة الأمريكية. وتُعدّ في الحقيقة لجنة بازل لجنة استثمارية فنية لا تستند إلى أي اتفاقية دولية، وإنما أنشئت بمقتضى قرار من محافظي المصارف المركزية للدول الصناعية، إلا أنّها تستمد أهمية ما يصدر عنها من معايير ومقررات نظراً لجهودها الكبيرة الجادة في المجال المالي على المستوى الدولي، وتجتمع اللجنة أربع مرات سنوياً وتساعدتها فرق عمل مكونة من فنيين لدراسة مختلف جوانب الرقابة على المصارف، واستطاعت اللجنة كذلك أن تسهم بقدر كبير في إعطاء إطار دولي للرقابة المصرفية، وإيجاد فكر مشترك بين المصارف المركزية حول دول العالم المختلفة يقوم على التنسيق بين مختلف السلطات الرقابية والتفكير في إيجاد آليات لمواجهة المخاطر التي تتعرض لها المصارف إدراكاً منها بأهمية خطورة القطاع المصرفي، وبذلك أصبحت هذه اللجنة تمثل حجر أساس للتعاون الدولي في مجال الرقابة المصرفية.

- لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة لأسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية.
- لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية.
- لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة الخاصة بتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ.

1.6 منهجية الدراسة:

من أجل إجراء هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب والأكثر ملاءمة لطبيعة موضوع الدراسة والتي تسعى لتوصيف وفحص واقع الممارسات والإجراءات المتبعة في إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية بالمصارف الليبية، حيث تم اتباع أسلوب التفكير الاستنباطي المستخدم في البحوث الوصفية والذي يدعم ويؤسس المرجع النظري لفرضيات الدراسة، ويسهم في صياغة الإطار الفلسفي للدراسة، مستعينين بالمراجع والدراسات السابقة ذات العلاقة من كتب وأبحاث سابقة، وأيضاً تم استخدام أسلوب المسح الميداني أحد أساليب الدراسات الوصفية؛ لغرض فحص واقع تطبيق مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية التي أقرتها الوثيقة الصادرة عن لجنة بازل الدولية.

2 - الإطار النظري للدراسة

يتكون الجانب النظري للدراسة من مبحثين: المبحث الأول يتناول مفهوم الصيرفة الإلكترونية ومخاطرها، أما المبحث الثاني فيلقي الضوء على التعريف بلجنة بازل وأبرز أهدافها ومقرراتها، مع التطرق إلى أهم البنود الواردة في وثيقة بازل المتعلقة بإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة إلى مراجعة أهم الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة.

2.1 المبحث الأول: العمليات المصرفية الإلكترونية:

2.1.1 تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية (مرغيش، 2015-2016)

تُعرف الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها كافة العمليات أو النشاطات التقليدية أو المبتكرة التي يتم عقدها، أو تنفيذها، أو الترويج لها من قِبَل المصارف عن طريق وسائل وتقنيات توصيل إلكترونية.

2.1.2 أنواع العمليات المصرفية الإلكترونية:

1. آلة الصراف الآلي: وهي تُعدّ أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعاً واستخداماً في مجال الصيرفة الإلكترونية، وتُعرف بأنها محطات طرفية

أخرى مثل سعر الفائدة، ومخاطر سعر الصرف، ومخاطر الاستثمار في الأوراق المالية، وتمت صياغة معادلة نسبة كفاية رأس المال، وهي علاقة عددية بين الأصول ورأس المال، يتم فيها ربط رأس المال الموجودات التي تتحمل مخاطر إلى حد ما بنسبة (8%) كحد أدنى، وبالتالي فإنّ العلاقة بين رأس المال الموجودات هي أنّ تكون الموجودات أكبر من رأس المال بمقدار (12.5) مرة على الأكثر، وأوصت اللجنة بتطبيق هذه النسبة بنهاية عام 1992، ليتم تطبيقها بشكل تدريجي خلال ثلاث سنوات بدءاً من 1990 ولقد قدمت هذه التوصيات بناءً على مقترحات تقدم بها كوك Cooke الذي أصبح بعد ذلك رئيساً لهذه اللجنة، ويطلق عليها الفرنسيون معدّل الملاءة الأوروبي (RSE)، كما يشار إلى النسبة السابقة لكفاية رأس المال (نسبة بازل أو نسبة كوك). وقد وضعت هذه الاتفاقية للبنات الأولى لتوحيد معايير الرقابة المصرفية على الرغم من العولمة المالية المتزايدة، كما سهلت عملية إتاحة المعلومات حول المصارف الأمر الذي ساعد العملاء على اتخاذ القرار الأفضل، كما أنّها امتازت بسهولة تطبيقها نظراً لاهتمامها بمخاطر الائتمان فقط، إلا أنه مع توالي الأحداث الدولية سُجّلت نقائص هيكلية تكشف عن عدم تكيف واضح، وتعلق بتركيز الاتفاقية على مخاطر الائتمان دون غيرها من مخاطر لا تقل تأثيراً على وظيفة المصرف كمخاطر التشغيل ومخاطر السوق، كما أنّها لم تولّ تركيزها على إدارة هذه المخاطر، إضافة إلى أنّها لاقت صعوبة في تعميم نطاق بازل على دول العالم لوجود فوارق بين المعايير المحاسبية والممارسة التنظيمية بالإضافة إلى سلبيات أخرى جعلتها محل جدل كبير، مما استدعى الأمر إدخال تعديلات على الاتفاقية الأولى.

1.5 فرضية الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة وتساؤها تمت صياغة فرضية رئيسة للدراسة كالاتي:

- لا تطبق المصارف الليبية المبادئ السليمة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات بازل.

وينبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة الخاصة برقابة أمان العمليات المصرفية الإلكترونية.
- لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة للتحويل والحفاظ على خصوصية العميل.

الحاسوب المركزي للمصرف، وتطور هذا الأسلوب بشكل أكبر مع شيوع الإنترنت، حيث أصبح بإمكان العميل الدخول وإجراء معاملاته من خلال الاتصال بشبكة الإنترنت في ظل ضوابط تتحكم في حركة الأنشطة لضمان حقوق العميل والمصرف كلاهما. (الحاج، 2013 – 2014).

7. التلفزيون الرقمي: وهو عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب المصرف، ويمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب المصرف أو شبكة الإنترنت وبالتالي تنفيذ العملية المطلوبة. (شندي، 2011).

2.1.3 مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية:

- **المخاطر الاستراتيجية:** نظراً لكون العمليات المصرفية الإلكترونية تعتمد على الإنترنت من أجل توفير المعلومات اللازمة، ومع التطور التكنولوجي السريع وزيادة حدة المنافسة ما قد يعرض المصارف إلى مخاطر كبيرة في حال عدم الحرص على سلامة عمليات التخطيط والتنفيذ لاستراتيجية تلك العمليات. (الحاج، 2013 – 2014).
- **المخاطر التنظيمية:** نظراً لأن الشبكة الإلكترونية تقدم الخدمات من أي مكان في العالم فإنّ هناك خطر متمثل في محاولة المصارف التهرب من الإشراف والتنظيم، مما يجعل المصارف المركزية في موقف يصعب عليها فيه فرض مراقبتها الكاملة على تلك المصارف. (بربح، 2014 – 2015).
- **المخاطر القانونية:** تنطوي المعاملات المصرفية على درجة كبيرة من هذه المخاطر، كعدم المعرفة الكاملة بالقوانين والتنظيمات المطبقة في بلد ما قبل البدء في تقديم الخدمات فيه (بربح، 2014 – 2015).
- **مخاطر السمعة:** تنشأ هذه المخاطر نتيجة لعدم نجاح المصرف في إدارة أحد أو كل أنواع المخاطر المصرفية الأخرى التي تواجهه، وأيضاً قد تنشأ في حالة عدم كفاءة أنظمة المصرف أو منتجاته، مما يتسبب بردود أفعال سلبية واسعة، كما قد تبرز هذه المخاطر في حالة عدم تقديم الخدمات للعملاء حسب التوقعات أو عدم إعطائهم بيانات كافية عن كيفية استخدام المنتج أو خطوات حل المشاكل (زعيم، 2018 – 2019).
- **مخاطر تبييض الأموال:** إنّه وجراء التقدّم التكنولوجي المذهل وبالرغم من تطور وسائل مكافحة تبييض (غسل) الأموال معها

إلكترونية متصلة بالحاسب الآلي، يتم من خلالها تقديم الخدمة المصرفية دون توقف ودون مساعدة من العنصر البشري كما يتم استخدامها في العديد من العمليات المصرفية كالسحب والإيداع النقدي، والاستفسار عن الرصيد وإجراء التحويلات النقدية بين الحسابات وسداد الأقساط، وإعطاء تعليمات محددة للمصرف ومعرفة إشعار الفوائد وغيرها. (مخرمش، 2017 – 2018).

2. خدمة الرسائل القصيرة (الرسائل التلقائية): حيث كانت هذه الرسائل أول ما بدأت به الخدمة الإلكترونية، حيث يرسل المصرف للعميل رسالة في نهاية اليوم تحبزه عن الحركات التي تمت على حسابه خلال اليوم، ورسالة أخرى تحبزه عن رصيد الحساب، وقد تطوّرت هذه الخدمة بحيث أصبحت ترسل للعميل الرسائل فور حدوث حركات معينة مثل وصول الرواتب أو الحوالة أو رفض الصكوك، أو سحب صك أكبر من قيمة معينة في حسابه. (زعيم، 2018 – 2019).

3. الصيرفة عبر الهاتف النقال: وتسمى أيضاً بمركز خدمة العملاء وتعدّ طريقة متطورة لأداء الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وتعمل 24 ساعة طوال العام، ويستطيع العميل برقم سري خاص سحب مبلغ من حسابه وتحويله لسداد الكمبيالات والفواتير المطلوبة، بالإضافة إلى إمكانية الحصول على قروض وفتح اعتمادات مستندية. (بربح، 2014 – 2015).

4. الصيرفة عبر الإنترنت: حيث يسمح المصرف للعملاء بإجراء المعاملات المصرفية في أي وقت ومكان، دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر المصرف، ويتم ذلك عبر موقع إلكتروني آمن يتم تفعيله عن طريق المصرف. (مخرمش 2017 – 2018).

5. نقاط البيع الإلكترونية: وهي آلات تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، وبإمكان العميل استخدام البطاقات البلاستيكية أو الذكية للقيام بأداء مدفوعات بالخصم من حسابه إلكترونياً بتمرير البطاقة داخل الآلة المتصلة إلكترونياً بحاسب المصرف، ومن ضمن خدماتها ضمان الصكوك والدفع والقيود المباشر من خلال التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر. (بربح، 2014 – 2015).

6. الصيرفة المنزلية: حيث يتم تحميل الحاسوب الشخصي ببرنامج خاص لغرض الاطلاع على الحساب أو السحب والإيداع في أرصدة الحساب المصرفية عن طريق خط خاص يبدأ طرفه من المكتب، أو المنزل، أو أي مكان آخر وفي أي وقت، وينتهي طرفه الثاني عند

2.2.1 نبذة تعريفية عن لجنة بازل وأهم أهدافها (عروف وثمانية، 2015 – 2016) (سعيد، 2016 – 2017):

نتيجة لِمَا عرفه العالم من تحولات عميقة ناتجة عن العولمة وما ارتبط بها من حرية حركة رؤوس الأموال، ومختلف الأزمات التي هزت القطاع المالي والمصرفي مع تزايد المنافسة المحلية والعالمية أصبحت المصارف عرضة للعديد من المخاطر؛ لذلك كان لا بد من إيجاد آليات وأساليب لمواجهة تلك المخاطر، حيث تم تشكيل لجنة بازل للرقابة المصرفية كأول خطوة في هذا الاتجاه، حيث تأسست هذه اللجنة تحت مسمى "لجنة الأنظمة المصرفية والممارسات الرقابية" من قِبَل محافظي المصارف المركزية لدول المجموعة العشرة مع نهاية 1974، تحت إشراف بنك التسويات الدولية بمدينة بازل بسويسرا، ويتكون أعضاؤها من مسؤولين من هيئات الرقابة المصرفية، ومن المصارف المركزية للدول الصناعية الكبرى المتمثلة في كل من: بلجيكا، كندا، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، اليابان، هولندا، سويسرا، السويد، بريطانيا، أسبانيا، لوكسمبرغ، والولايات المتحدة الأمريكية. وتعدّ في الحقيقة لجنة بازل لجنة استثمارية فنية لا تستند إلى أي اتفاقية دولية، وإنما أنشئت بمقتضى قرار من محافظي المصارف المركزية للدول الصناعية، إلا أنّها تستمد أهمية ما يصدر عنها من معايير ومقررات نظراً لجهودها الكبيرة الجادة في المجال المالي على المستوى الدولي، وتجتمع اللجنة أربع مرات سنوياً وتساعد فرق عمل مكونة من فنيين لدراسة مختلف جوانب الرقابة على المصارف، واستطاعت اللجنة كذلك أن تسهم بقدر كبير في إعطاء إطار دولي للرقابة المصرفية، وإيجاد فكر مشترك بين المصارف المركزية حول دول العالم المختلفة يقوم على التنسيق بين مختلف السلطات الرقابية والتفكير في إيجاد آليات لمواجهة المخاطر التي تتعرض لها المصارف إدراكاً منها بأهمية خطورة القطاع المصرفي، وبذلك أصبحت هذه اللجنة تمثل حجر أساس للتعاون الدولي في مجال الرقابة المصرفية.

وتتلخص طبيعة عمل لجنة بازل فيما يأتي: (عياش، 2011 – 2012):

– تُعدّ لجنة بازل هيئة دولية مستقلة متخصصة في مجال الرقابة والإشراف المصرفي، وذلك من خلال صياغة معايير ووضع مقررات في ميدان الرقابة والإشراف على المصارف، بحيث تُعدّ مبادئ استرشادية مختارة تتصف بالقوة والشمولية العامة.

– كما تُعدّ هيئة تتعاون مع بعض الهيئات والفعاليات الدولية في المجال المالي فهي تسعى لتعزيز مصداقية وسلامة النظام المصرفي ومنع

فإنّ أساليب القيام بعمليات التبييض تتطور هي الأخرى، لاسيما في العمليات العابرة لحدود الدول، والعمليات المصرفية المنفذة إلكترونياً، ومنها فتح الحسابات المصرفية باستخدام شبكة الإنترنت، وكذلك التحويل وغيرها من العمليات المصرفية الإلكترونية التي يمكن أن تنقذ مباشرةً. (الحاج، 2013 – 2014).

■ **مخاطر التشغيل:** وتُعدّ من المخاطر الأكثر أهمية التي تواجه المصارف، وهي مخاطرة الخسارة المباشرة أو غير المباشرة التي تنتج عن عدم الكفاية أو الفشل في الإجراءات، وقد يتسبب بها الأشخاص أو الأنظمة أو الحوادث الخارجية. (تاج الدين، 2015 – 2016).

■ **بالإضافة إلى مخاطر أخرى،** تتعلق بمخاطر الائتمان والسيولة ومخاطر السوق وسعر العائد وغيرها. وتجدد الإشارة إلى أنّ المخاطر التشغيلية تمثل النصيب الأكبر من مقدار المخاطرة الإجمالية للمصارف الإلكترونية وهذا يرجع إلى الأسباب الآتية: (الحاج، 2013 – 2014):

● تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية، وإحلال الآلات الإلكترونية محل الموارد البشرية في الأنظمة الخدماتية، كاستخدام شبكات اتصال إلكترونية لتأدية خدمات مصرفية تقليدية أو مبتكرة لفئة من الزبائن مما يُعدّ أحد منافذ التعرّض إلى خسائر تشغيلية.

● فشل برامج تغذية وصيانة الأنظمة لا سيما للرقابة الداخلية أو عدم كفاية النفقات والموارد لذلك.

● ضعف السياسة الأمنية المصاحبة للعمل المصرفي الإلكتروني، فقد تنشأ المخاطر بسبب أخطاء المرخص لهم كتجاوزات الموظفين أو إساءة الاستخدام من قبل الزبائن لعدم الإحاطة بإجراءات العملية، أو بسبب اختراق من قبل غير المرخص لهم.

● الاستخدام المتزايد لتقنيات تخفيف المخاطر وفق السياسات الوقائية الأمنية، مثل التشفير، التحقق من المستخدم، الجدار الناري، التوقيع الإلكتروني، تدريب الموظفين، وأنظمة المقاصة والتسوية الإخراجية، فهذا قد يخفف مخاطر معينة لكنه يوسع تعرّض المصرف إلى مخاطر مهمة أخرى.

2.2 المبحث الثاني: إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في ضوء مقررات بازل:

يشار إلى النسبة السابقة لكفاية رأس المال (نسبة بازل أو نسبة كوك). وقد وضعت هذه الاتفاقية للبنات الأولى لتوحيد معايير الرقابة المصرفية على الرغم من العولمة المالية المتزايدة، كما سهلت عملية إتاحة المعلومات حول المصارف الأمر الذي ساعد العملاء على اتخاذ القرار الأفضل، كما أنّها امتازت بسهولة تطبيقها نظراً لاهتمامها بمخاطر الائتمان فقط، إلا أنه مع توالي الأحداث الدولية سُجّلت نقائص هيكلية تكشف عن عدم تكيف واضح، وتتعلق بتركيز الاتفاقية على مخاطر الائتمان دون غيرها من مخاطر لا تقل تأثيراً على وظيفة المصرف كمخاطر التشغيل ومخاطر السوق، كما أنّها لم تولّ تركيزها على إدارة هذه المخاطر، إضافة إلى أنّها لاقت صعوبة في تعميم نطاق بازل على دول العالم لوجود فوارق بين المعايير المحاسبية والممارسة التنظيمية بالإضافة إلى سلبيات أخرى جعلتها محل جدل كبير، مما استدعى الأمر إدخال تعديلات على الاتفاقية الأولى.

اتفاقية بازل الثانية

في عام 1995 أدخلت مجموعة من التعديلات على بازل 1، وقد صدرت الوثيقة النهائية لبازل 2 في يونيو 2004، وتمثّلت التعديلات في إضافة شريحة ثالثة لرأس المال (المكون من شريحة رأس المال الأساسي ورأس المال المساند أو التكميلي) وتمثّلت في القروض المساندة لأجل ومدتها سنتين، وقد أسهمت التعديلات في حساب النسبة في وضع منهجية جديدة لإدارة المخاطر المصرفية وتضييق الفجوة بين مكونات رأس المال وإدخال مخاطر السوق ومخاطر التشغيل إلى جانب مخاطر الائتمان، وبذلك جاءت اتفاقية بازل 2 بنظرة أشمل وأدق لمخاطر المصارف من خلال توفر ثلاث دعائم رئيسة فيها وهي:

- الحدود الدنيا لمتطلبات كفاية رأس المال.

- المتابعة الرقابية لكفاية رأس المال.

- انضباط السوق (متطلبات الإفصاح والشفافية).

اتفاقية بازل الثالثة

بعد حدوث الأزمة المالية العالمية في سنة 2008 في أمريكا وامتدادها إلى دول العالم بعد فترة قصيرة من تطبيق بازل 2، كشفت الأزمة عن مواطن النقص والثغرات التنظيمية في النظام المصرفي على المستويين المحلي والدولي، مما أدى إلى إعادة النظر في هذه الاتفاقية والخروج بتصورات حول تطوير آليات المراقبة للمخاطر المصرفية للعمل على إدارتها قبل وقوعها، حيث أوكلت مجموعة العشرين إلى المؤسسات المالية الدولية وتحديدًا صندوق النقد الدولي وبنك التسوية الدولي مهام بلورة الأطر

استخدامه لأغراض غير مشروعة كعمليات غسل الأموال، وهي تقوم بذلك من خلال الدورات والمبادئ الاسترشادية التي تقوم بإصدارها.

- ولقد قامت لجنة بازل في الأساس من أجل تحقيق عدة أهداف أهمها (أبوكمال، 2007) (الفيتوري، 2011) (طهير، 2017):

● تقوية وتدعيم واستقرار النظام الدولي المالي والمصرفي، وأهم ما تمّ اتخاذه بهذا الصدد إصدار اللجنة للأسس المحورية للرقابة المصرفية الفعالة 1997.

● الحد من آثار المنافسة غير العادلة والتي تنتج عن تطبيق متطلبات متباينة لكفاية رأس المال من السلطات الرقابية المصرفية في البلدان المختلفة.

● العمل على إيجاد آليات للتكيف مع المتغيرات المصرفية العالمية، وفي مقدمتها العولمة المالية وتحسين الأساليب الفنية للرقابة في أعمال المصارف وتسهيل عملية تداول المعلومات حول تلك الأساليب بين السلطات النقدية المختلفة.

● تكوين مناهج أكثر استيعاباً وأحسن معالجة للمخاطر المصرفية تلائم إلى حد بعيد جميع المصارف في العالم.

2.2.2 نظرة عامة حول مقررات لجنة بازل (مصباح، 2018) (عريس وبخوصي، 2017) (معمر، 2012):

اتفاقية بازل الأولى:

قدمت لجنة بازل أولى مقترحاتها والمتعلقة بكفاية رأس المال، وذلك في يوليو 1998، بعد سلسلة من الجهود والاجتماعات، وأصبحت بعد ذلك اتفاقاً عالمياً، وتهدف هذه الاتفاقية إلى حساب الحدود الدنيا لرأس المال أخذاً في الاعتبار المخاطر الائتمانية أساساً بالإضافة إلى مراعاة مخاطر الدول إلى حدّها الأدنى دون أن يشمل المعيار مواجهة مخاطر أخرى مثل سعر الفائدة، ومخاطر سعر الصرف، ومخاطر الاستثمار في الأوراق المالية، وتمت صياغة معادلة نسبة كفاية رأس المال، وهي علاقة عددية بين الأصول ورأس المال، يتم فيها ربط رأس المال والموجودات التي تتحمل مخاطر إلى حد ما بنسبة (8%) كحد أدنى، وبالتالي فإنّ العلاقة بين رأس المال والموجودات هي أنّ تكون الموجودات أكبر من رأس المال بمقدار (12.5) مرة على الأكثر، وأوصت اللجنة بتطبيق هذه النسبة بنهاية عام 1992، ليمت تطبيقها بشكل تدريجي خلال ثلاث سنوات بدءاً من 1990 ولقد قدمت هذه التوصيات بناءً على مقترحات تقدم بها كوك Cooke الذي أصبح بعد ذلك رئيساً لهذه اللجنة، ويطلق عليها الفرنسيون معدّل الملاءة الأوروبي (RSE)، كما

المطلوبة تحقيقاً للأهداف المرسومة التي وضعت مجموعة من المقترحات في ديسمبر 2009 وتمت مناقشتها في 12 سبتمبر 2010، حيث تبين من خلال الأزمة العالمية هشاشة النظام المصرفي من خلال عدة مسببات كان أهمها:

- نقص رؤوس الأموال الملائمة لتغطية المخاطر التي تهدد العمل المصرفي.

- عدم كفاية شفافية السوق.

- إهمال بعض أنواع المخاطر (كمخاطر المحافظ المالية للتفاوض والمخاطر الكبرى المرتبطة بالعمليات على المشتقات).

- نقص في سيولة المصارف.

- المبالغة في عمليات التوريق المعقدة.

- الإفراط في المديونية.

وتركزت اتفاقية بازل 3 على إصلاحات أدخلت على اتفاقية بازل 2 احتوت على العديد من الإصلاحات التي قدمتها لكي تسهم في استقرار الجهاز المصرفي مبينةً متطلبات رأس مال التحوط وفق الاتفاقية، وقد اشتمل نص الاتفاقية بعد التعديلات على خمسة محاور وهي:

- المحور الأول: الحد الأدنى لكفاية رأس المال.

- المحور الثاني: تحديد نسبة الرافعة المالية.

- المحور الثالث: قياس مخاطر السيولة.

- المحور الرابع: تعزيز تغطية المخاطر.

- المحور الخامس: انضباط السوق.

أما معايير بازل 4: فهي تغييرات في متطلبات رأس مال المصارف العالمية التي اتفق عليها في عام 2017، وبدأ تنفيذها في يناير 2023، وتتضمن تعديل المعايير المصرفية الدولية المعروفة في اتفاقية بازل 3 وتعزيز الحد الأدنى لمتطلبات كفاية رأس المال، وتهدف إلى استعادة المصدقية في حساب الأصول المرجحة بأوزان المخاطر بغض النظر عن نوع المخاطر أو الأسلوب المستخدم سواء الأسلوب الموحد المعياري أو نموذج التقييم الداخلي، كما تهدف إلى تحسين إمكانية المقارنة بين نسب رأس مال المصارف، بما يعزز للنظام المصرفي الدولي القدرة على التعامل مع الأزمات المالية السابقة والحد من أزمات مالية قادمة (عبد الرحمن والنفيعي، 2020).

2.2.3 مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية الواردة في وثيقة بازل:

أصدرت لجنة بازل الوثيقة الصادرة في مايو عام 2001 بعنوان مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، وتضمن العديد من الضوابط وأهمها الأقسام الثلاثة الآتية: (الحوالي، 2015):

أ- إشراف مجلس الإدارة والإدارة العليا وتشمل: (حشاد، 2005):

- الإشراف الفعال للإدارة على أنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية.

- إنشاء عمليات شاملة لضبط ومراقبة الأمان.

- الاهتمام الشامل بعملية إشراف الإدارة فيما يخص العلاقات مع الموردين الخارجيين والأطراف الأخرى.

ب- ضوابط رقابة الأمان وتشمل: (الشورة 2008)

- التحقق من شخصية عملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- عدم النقض والمساءلة عن المعاملات المصرفية الإلكترونية.

- الإجراءات المناسبة لتحقيق فصل المهمات.

- ضوابط تحويل السلطات السليمة داخل الأنظمة المصرفية الإلكترونية وقواعد البيانات والتطبيقات.

- تكامل البيانات ومعلومات المعاملات المصرفية الإلكترونية.

- إرساء أسس التدقيق الواضح للمعاملات المصرفية الإلكترونية.

- سرية المعلومات الأساسية الخاصة بالمصرف.

ج- إدارة المخاطر القانونية ومخاطر السمعة وتشمل:

- الإفصاح المناسب عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- خصوصية معلومات العميل .

- القدرة واستمرارية الأعمال وخطط الطوارئ لضمان وجود الأنظمة والخدمات المصرفية الإلكترونية.

- تخطيط لاستجابة ردة الفعل للحوادث.

2.2.4 الممارسات السليمة الواجب مراعاتها في إدارة مخاطر

العمليات المصرفية الإلكترونية: (درويش وآخرون، 2022):

• الممارسات السليمة لرقابة أمان العمليات المصرفية الإلكترونية:

- يجب صياغة صور الأمان وتحديد مزايا التحويل لكل مستعملي النظام وضوابط الدخول للشبكة.

- يجب تبويب البيانات والنظم بحسب درجة حساسيتها وأهميتها، واستخدام وسائل مناسبة مثل التشفير ورقابة الدخول وخطط استعادة

البيانات بهدف حماية البيانات والحاسوب المركزي وقواعد البيانات.

- يجب تمييز تخزين البيانات الحساسة ذات المخاطر العالية بشكل سليم.

- في حالات مسؤولية طرف ثالث عن النظم يجب التأكد من أنه يتمتع بالدخول لمسارات التدقيق ذات العلاقة، وأن المسارات تفي بمعايير المصرف.

• الممارسات السليمة للمساعدة في الحفاظ على خصوصية عميل الخدمات الإلكترونية:

- استخدام أسلوب التشفير المناسب لضمان السرية.
- تطوير الإجراءات والرقابة بهدف التقدير الدوري للبنية التحتية لأمان العميل.
- التأكد من التزام موردي الخدمة ببيانات السرية.
- اتخاذ الخطوات المناسبة لإعلام العملاء بخصوصية وسرية المعلومات من خلال إعلامهم بسياسة المصرف في هذا الخصوص مع ضمان وضوح الجمل واختصارها، وكذلك من خلال إعلامهم بحاجتهم لكلمة سر خاصة وغيرها من أساليب تحديد الهوية.

• الممارسات السليمة الخاصة بتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ: (الحوي، 2015)

- تشخيص وتقدير أهمية العمليات الإلكترونية.
- إجراء تقدير لمخاطر كل خدمة بما في ذلك عمليات السوق والائتمان.
- صياغة معايير أداء لكل خدمة ورقابة مستويات الخدمة مع المعايير واتخاذ إجراء لضمان قدرة النظم على معالجة الحجم وطاقاتها تتوافق مع توقعات المصرف للنمو.
- الاهتمام بتطوير بدائل المعالجة الخاصة بالنظم.
- وجود خطط طوارئ لها القدرة على تحديد العمليات اللازمة لاستبدال المعالجات وإعادة هيكلة المعلومات وضمان استئناف النظم الحيوية للعمليات.

2.2.5 مراجعة وعرض للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة

• دراسة خليل وطبي (2010) بعنوان "إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق معايير لجنة بازل الدولية":

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على إدارة المخاطر التي تحف الصيرفة الإلكترونية وفق معايير لجنة بازل الدولية، وذلك من خلال الاسترشاد بها في وضع أطر الإدارة الاحترازية السليمة لمخاطر هذا العمل المصرفي مستخدمة المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة إلى أنه بالرغم من نجاح معظم المصارف الإلكترونية إلا أنها عادة ما تعمل بدون أنظمة صحيحة للتقليل من تعرضها للمخاطر، مما يستدعي

- يجب توفير أنواع الرقابة المادية الكافية لمنع الدخول غير المصرح به للنظم.

- توظيف أساليب مناسبة لتخفيف التهديدات الخارجية وهي برمجيات مسح الفيروسات وبرمجيات كشف الدخول غير المشروع.

- مراجعة صارمة لحالة الأمان تطبق على الموظفين وموردي الخدمة.

• الممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية:

- اتباع عمليات مناسبة لتقييم قرارات التوريد مع استراتيجيات الأعمال الخاصة.
- إعداد تحليل مناسب وفحص للمخاطر قبل اعتماد المورد ومراجعة مستمرة لقدرته، وتحديد لسياسات التوريد.
- اعتماد إجراءات كافية لضمان سلامة العقود مع الموردين وتحديد الالتزامات التعاقدية وتحديد مسؤوليات المورد، وتحديد قوانين الدولة وتحديد مخصصات لمعالجة انخفاض الأداء من المورد.
- التأكد من أن التدقيق له صلاحيات ويقوم على عمليات الاتفاق مع المورد الخارجي.

- تطوير خطط الطوارئ واختبارها بشكل دوري فيما يتعلق بالتوريد الخارجي، وتحديد فريق مسؤول عن إدارة الأمور المالية للتوريد الخارجي.

• ممارسات التحويل السليمة في تطبيقات العمليات المصرفية الإلكترونية:

- منح حق التحويل المحدد لكل فرد يدخل إلى النظام.
- بناء كل النظم لضمان تفاعلها مع قاعدة بيانات صحيحة للتحويل.
- ألا يتمتع أي شخص بصلاحيات تغيير صلاحياته عبر قاعدة بيانات التحويل.
- إجراء التحويل أو التعديل لكل شخص من قبل مصدر موثوق به.
- لا بد من توفر إجراءات قادرة على جعل البيانات تقاوم احتمالات التلاعب.

- عدم استعمال قواعد بيانات تعرضت للتلاعب.
- لا بد من وجود ضوابط تحول دون تغيير في مسؤوليات التحويل خلال جلسات العمل ورصد وإيقاف أي محاولة تغيير.

• الممارسات السليمة لأسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية:

- وجود سجلات للمعاملات الإلكترونية.
- تصميم النظم للسيطرة على البيئة القانونية بأسلوب يؤدي للرقابة.

- دراسة حاجي وعباد (2019-2020) بعنوان "تسيير المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية وفق مقررات لجنة بازل":

رَكَزَت هذه الدراسة على التعرّف إلى واقع التطبيق الفعلي لمقررات بازل ومدى تحكّمها في تسيير المخاطر التشغيلية، وذلك من خلال دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري- وكالة 46 تبسة، مستخدمة المنهج الوصفي والتاريخي، وخلصت الدراسة إلى أنّ الوكالة- عينة الدراسة- لا تزال تعاني من المخاطر التشغيلية إلا أنّ مستواها المنخفض يعكس تحكّمها الجيد فيها، وأنّ ذلك راجع إلى تطبيقها لمقررات لجنة بازل.

- دراسة الفرجاني والتاورغي (2021) بعنوان "واقع إدارة المخاطر في المصارف التجارية وفق اتفاقية بازل 3":

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق المصارف التجارية الليبية لأهم النقاط في مبادئ إدارة المخاطر المصرفية، والتعرّف على مدى تطبيق المصارف لمقررات لجنة بازل 3 للرقابة والإشراف المصرفي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتبيّن من خلال النتائج وجود تطبيق لمبادئ إدارة المخاطر المصرفية بمستوى متوسط، كما تبيّن أنّ المصارف عينة الدراسة لا تطبق المتطلبات الواردة باتفاقية بازل 3 المتعلقة بإدارة المخاطر المصرفية، وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق مبادئ إدارة المخاطر المصرفية بالمصارف التجارية الليبية وضرورة توفر أدوات مناسبة للكشف عن المخاطر حال حدوثها، والعمل على إيجاد طرق عمل لإدارة المخاطر بما يتلاءم مع متطلبات كفاية رأس المال وفقاً لمتطلبات بازل 3.

- دراسة درويش وآخرون (2022) بعنوان "تأثير إدارة المخاطر الإلكترونية في ضوء مقررات لجنة بازل بالبنوك":

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في ضوء مقررات لجنة بازل في المصارف التجارية المصرية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، وتوصّلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: توفر أنظمة فعّالة لمواجهة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية لدى المصارف المصرية، كما أوصت الدراسة بضرورة الإبلاغ عن مخاطر العمليات التي تشرف تلك المصارف على إدارتها وبشكل فوري للإدارة العليا بالمصرف، مع زيادة الاهتمام بعملية فحص سلامة أنظمة التشغيل.

من الجهات الرقابية أكثر من أي وقت مضى أنّ تعمل على تقويض العوامل المؤثرة سلباً على درجة أمان القطاع المصرفي من خلال التقييم الدقيق لإدراك مكامن الضعف وتحديد المخاطر ومعالجتها.

- دراسة بو عبدلي وسعيد (2015) بعنوان " إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية":

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على المخاطر التشغيلية بشكل خاص من خلال استمارة استبيان لتحليل نتائج مدى إدراك وتطبيق مبادئ الإدارة السليمة والفعّالة لتلك المخاطر في المصارف الجزائرية، وخلصت الدراسة إلى أنّ المصارف لا تقوم بتطبيق التزامات اتفاقية بازل "2" بشأن إدارة المخاطر التشغيلية، وأنّها ليست جاهزة لتطبيق مقررات لجنة بازل الجديدة الخاصة بالمخاطر التشغيلية.

- دراسة الحولي (2015) بعنوان " إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل":

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على عملية إدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية في المصارف المحلية في فلسطين، وتقييم مدى التزامها بمعايير ومتطلبات لجنة بازل، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت نتائجها إلى توفر استراتيجية معمول بها لدى إدارات المصارف لتقييم وإدارة ومتابعة مخاطر تلك الأنشطة، والاهتمام بإجراءات ضمان فعالية أنظمة التشغيل، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز مبدأ الفصل بين المهام وزيادة الاهتمام بعملية فحص سلامة التشغيل والالتزام بمعايير الجودة للخدمات الإلكترونية وإخضاع معاملات دائرة المخاطر لعملية تدقيق داخلي.

- دراسة إبراهيم والمرعاش (2016) بعنوان " المخاطر المصاحبة للخدمات البنكية الإلكترونية وانعكاساتها":

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن المخاطر المصاحبة للخدمات الإلكترونية المصرفية -إن وجدت- في مصرف الجمهورية فرع سوف الجين في ليبيا، وتوصّلت الدراسة إلى أنّ مستوى المخاطر القانونية التي تواجه الخدمات الإلكترونية بالفرع منخفضة، مما يعكس أنّ هناك تدابير قانونية متبعة تحصن الاختراقات التي تصاحب تلك الخدمات، كما أنّ مستوى مخاطر الاحتيال منخفضة هي الأخرى مما يدل على أنّ المصرف قد وضع كل الاحتياطات والتدابير للقضاء على أي اختراقات لمنظوماته الإلكترونية، وأخيراً أشارت الدراسة إلى انخفاض مستوى المخاطر التقنية التي تواجه الخدمات الإلكترونية بالمصرف عينة الدراسة.

• دراسة بن عمارة وآخرون (2022) بعنوان "إدارة مخاطر

العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات بازل":

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على عملية إدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية في المصارف، وتقييم مدى التزام المصارف بمعايير ومتطلبات مقررات لجنة بازل، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى توفّر استراتيجية معمول بها لدى إدارات المصارف المبحوثة لتقييم ومتابعة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية، وأنه يتم التبليغ والإفصاح عن تلك المخاطر.

- التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض ومراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية نجد أنّها ركزت على تقييم واقع تطبيق مقررات لجنة بازل بالمصارف، وسبل مواجهة وإدارة مخاطر التشغيل والعمليات المصرفية الإلكترونية التي تتعرض لها، خاصةً من خلال الأخذ بمتطلبات لجنة بازل بالخصوص، وذلك بالوقوف على مدى تطبيق مبادئ الإدارة السليمة لهذه المخاطر وفق اللجنة وفحص الاستراتيجيات والإجراءات التي تعمل بها الإدارات المعنية في سبيل ذلك، وقد لوحظ أنّ غالبية الدراسات السابقة أجريت في بيئات اقتصادية تختلف عن بيئة القطاع المصرفي الليبي، فجاءت هذه الدراسة محاولةً للإسهام مع جهود الباحثان، فهي تختصّ بتسليط الضوء على واقع وتقييم تطبيق المصارف التجارية الليبية للمبادئ والممارسات السليمة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفقاً لمتطلبات لجنة بازل للرقابة المصرفية، وذلك من خلال تقييم الآليات والإجراءات المتبعة من قِبَل المصارف، حيث ستُجرى الدراسة في بيئة الأعمال الليبية ونظراً لما لذلك من اعتبارات اقتصادية وقانونية تختلف بحسب البيئة التي تعمل فيها المصارف التجارية من دولة إلى أخرى، مما قد يؤثر في طبيعة وحجم المخاطر التي تتعرض لها تلك المصارف، كما تتميز الدراسة بكونها تعد من الدراسات القلائل التي تعرّضت لهذا الموضوع على مستوى البيئة المحلية على حد علم الباحثان.

2.2.6 أنواع المخاطر المصرفية الإلكترونية وطرق الحد منها:

المخاطر التشغيلية للعمليات المصرفية الإلكترونية	الإجراءات المسببة للوقوع في الخطر	إجراءات العمل لتلافي الخطر
دخول غير مصرح به	- قيام المتسلل بالدخول للأظمة. - اختراق المتسلل لبيانات العملاء. - إدخال فيروسات على نظام المصرف.	- اختبارات الاختراق لكشف القصور. - المراقبة لتحديد الاستخدام الشاذ. - استخدام معايير لحماية الاتصالات مثل التشفير وكلمة السر - والجدار العازل.

- إفساد وتخريف نظم وبيانات المصرف.	- تصميم نظام لمنع الفيروسات، ورقابة مستمرة.
- قيام الموظفين بتغيير البيانات بهدف سحب أموال والحصول على بيانات السجلات. - سرقة الموظفين للبطاقات الذكية.	- وضع سياسة اختيار الموظفين. - تصميم نظام رقابة داخلي به فصل للمهام. - مراجعة خارجية لأداء الموظف. - رقابة سليمة لتخزين وصيانة البطاقات.
- تزوير المشتقات المصرفية الإلكترونية للحصول على سلع وأموال دون سداد.	- تعديل قيم المشتقات المصرفية للحصول على سلع وأموال دون سداد. - مراقبة وتنوع كل عملية فردية. - الاحتفاظ بسجلات مجمعة. - أدوات تكشف التلاعبات بالبطاقات.
- مخاطر مقدمو الخدمات	- قد لا يتم القيام بالخدمة بالشكل المتوقع فيؤدي لتصور في النظام.
- تقادم الأنظمة	- تأخر وخلق في تنفيذ العمليات. - قصور النظام وسلامة البيانات. - التحديث.
- تقادم الموظفين والخبرات الإدارية	- صعوبة مواكبة التطورات التكنولوجية من قبل الموظفين. - تصميم نظم تدريب للموظفين والإدارة.
- قصور الممارسات الأمنية للعملاء	- استخدام بياناتهم كرم الحساب أو البطاقة في معاملات غير أمنية. - دخول المحتالين واستخدام بياناتهم التي من المفروض أن تكون سرية.
- إنكار العملاء للعمليات	- إنكار صحة العمليات بعد تنفيذها. - وضع قياس أمني للتأكد من صحة العملية مثل رقم الهوية. - مراجعة نهائية للعمليات.

المراجع: الحوي (2015).

3.1 أنواع العمليات المصرفية الإلكترونية في ليبيا (الحسناوي،

2017):

- نظام المدفوعات الوطني: من خلال تطبيق المصرف المركزي المنظومة المصرفية المتكاملة (فليكس كيوب المصرفي الشامل) والذي يعطي العمليات والخدمات المصرفية الإلكترونية للأفراد والشركات معاً، وبإمكانية تنفيذ المعاملات المالية عن طريق أي فرع دون الرجوع إلى الفرع الذي به حساب الزبون، وكذلك دعم الحسابات بعملات مختلفة، ودعم تعدد وسائل الاتصال والدفع ومركزية قواعد البيانات الخاصة بالزبائن والحسابات، حيث يمكن من خلاله تقديم خدمات مميزة للزبائن منها:

- تعظيم فرص الاستثمار للزبائن، وتزويد كبار الزبائن من شركات ومؤسسات بملفات إلكترونية تتضمن المركز اليومي والحركة اليومية.
- تمكين المصارف من الاستجابة السريعة لمتطلبات السوق والزبائن، بالإضافة إلى دعمه تقديم الخدمات المصرفية على مدار 24 ساعة طوال الأسبوع، وتسهيل التعامل مع الحسابات عن طريق أي فرع للمصرف، وتوفير خدمة دفع فواتير الخدمات آلياً، والإخطار باستخدام الرسائل القصيرة (SMS).

المصارف المشاركة من إدارة السيولة ومراقبة الحوالات الخاصة بها.

3. الإطار العملي للدراسة

3.1 إجراءات الدراسة الميدانية:

اعتمدت خطة وفلسفة الإطار العملي للدراسة على أسلوب المسح الميداني المتبع بالبحوث الوصفية؛ وذلك لتحقيق الهدف الثاني والرئيس للدراسة، والذي يهدف إلى التعرف على مستوى التزام المصارف التجارية الليبية بتطبيق مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية التي أقرتها الوثيقة الصادرة عن لجنة بازل الدولية. حيث تم إجراء دراسة ميدانية بالاستعانة بأ نموذج استبيان تم تصميمه لغرض جمع البيانات الأولية اللازمة لاختبار فرضية الدراسة بهدف ربط الإطار النظري بالواقع العملي والوصول إلى تفسيرات لمشكلة الدراسة حيث تم تحليله عن طريق عدد من أساليب الإحصاء الاستدلالي المناسبة، وكانت خطوات وإجراءات الدراسة الميدانية كالآتي:

3.2 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي أقسام إدارة المخاطر بالمصارف التجارية الليبية، إلا أنه نظراً لتشابه وتقارب بيئة وطبيعة الأعمال والخدمات المصرفية بالمدن الليبية اقتصرت الدراسة الميدانية على عينة من أفرع المصارف الليبية العاملة بمدينة سرت وهي: مصرف شمال أفريقيا، ومصرف الصحاري، ومصرف الجمهورية، والمصرف التجاري الوطني، ومصرف الوحدة ومصرف الوحدة فرع الجامعة، حيث تم جمع المعلومات والبيانات الأولية اللازمة لتحقيق غرض الدراسة من موظفي المصارف المذكورة والعاملين بأقسام إدارة المخاطر المصرفية والبالغ عددهم 40 موظفاً عن طريق استمارة استبيان تم تحليلها بواسطة عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة.

الجدول رقم (2) يبين عدد الاستمارات الموزعة في الدراسة

عدد الاستبيانات التي تم توزيعها	عدد الاستبيانات التي تم استرجاعها	عدد الاستبيانات التي تم استبعادها	حجم العينة الصالحة للتحليل
40	35	5	30

3.3 أداة جمع بيانات الدراسة (الاستبيان):

من أجل الإجابة على تساؤل الدراسة وتحقيق أهدافها تم تصميم وبناء استمارة استبيان بالاعتماد على المحاور والأبعاد التي تتضمنها الوثيقة الصادرة عن لجنة بازل الدولية في إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية، ولغرض قياس واختبار متغيرات الدراسة تم اللجوء إلى

- دعم الخدمات المصرفية عبر شبكة المعلومات الدولية (Internet banking).

- دعم التخاطب مع المكونات الأساسية لنظام المدفوعات الوطني (نظام المقاصة الإلكترونية، موزع آلات السحب الذاتي ونقاط البيع، نظام التسويات الفورية، نظام معالجة الصكوك آلياً).

- تمكين المصارف الليبية من تطبيق السياسات والمعايير المتعلقة بإدارات المخاطر والرقابة الائتمانية ومكافحة غسل الأموال بفاعلية أكثر.

• نظام معالجة الصكوك آلياً: وتعمل هذه المنظومة على مقاصة الصكوك بين المصارف إلكترونياً باعتمادها على أساليب المسح الضوئي والملفات الرقمية وترحيل صافي العمليات إلى منظومة المقاصة الآلية بما يسمح بتسوية قيم الصكوك بين المصارف بكل يسر وأمان.

• نظام آلات السحب الذاتي (نقاط البيع وإدارة البطاقات): ويتوفر من خلالها بنية أساسية لموزع السحب الذاتي الوطني الذي يمكن عن طريقه الوصول لكافة حسابات الزبائن الموجودة بالمصارف العاملة، وإنجاز عمليات السحب النقدي للمبالغ المالية عن طريق آلات السحب الذاتي، باستخدام البطاقة الوطنية من خلال الشبكات الوطنية، بالإضافة إلى استخدام بطاقات عالمية مثل (Master Card) و (Visa) من خلال الشبكات العالمية، وتمكين التجار وزبائنهم والشركات من توفير الخدمات وإتمام عمليات تسديد قسائم الخدمات إلكترونياً باستخدام نقاط البيع وإنجاز كافة العمليات المالية للإلكترونية المتعارف عليها علمياً.

• منظومة المقاصة الإلكترونية: تستخدم منظومة الدفع الإلكتروني لتنفيذ ومعالجة الحوالات صغيرة القيمة (Low Value) وكبيرة العدد (High Volum)، حيث يتم من خلال المنظومة تنفيذ جملة من الحوالات المتكررة مثل: المرتبات، فواتير الكهرباء، ويرحل صافي التعاملات إلى منظومة التسوية الفورية حيث تتم تسوية المبالغ بين المصارف بشكل نهائي.

• منظومة التسوية الإجمالية الفورية: تعمل هذه المنظومة على تحويل الأموال عالية القيمة في نفس الوقت بين المصارف، مع توفر خدمة التوقعات الإلكترونية وتشفير البيانات وتمكين

أداة الدراسة "الاستبيان" تتسم بالثبات، حيث إنَّ قيمة الاختبار لكل فقرات الاستبيان كانت أعلى من الحد الأدنى المقبول للاختبار، وهو (0.60) كما تشير البيانات أنَّ قيمة الصدق تساوي (0.883) هي قيمة كبيرة مما يدل على صدق عبارات الاستبانة.

الجدول (5) يبين معالم الثبات لأبعاد الاستبانة (ألفا كرونباخ)

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	الإجراءات والممارسات السليمة لرقابة أمان العمليات المصرفية الإلكترونية.	7	0.928
الثاني	الإجراءات والممارسات السليمة للتحويل والحفاظ على خصوصية العميل.	9	0.839
الثالث	الإجراءات والممارسات السليمة المتعلقة بأسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية.	6	0.897
الرابع	الإجراءات والممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية.	7	0.823
الخامس	الإجراءات والممارسات السليمة لتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ	6	0.929
جميع الفقرات			0.883

4 تحليل بيانات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أسلوب الإحصاء الوصفي التحليلي المعروف ب (SPSS) لاستخراج النتائج المتعلقة بالدراسة ولعرض التعرّف على اتجاه آراء الباحثين حول فقرات الاستبيان.

5 عرض نتائج تحليل بيانات الدراسة:

فيما يلي عرض لنتائج تحليل الإحصاء الوصفي للبيانات والذي يشمل: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المحييين على فقرات الاستبيان.

- أولاً: نتائج التحليل الوصفي لبيانات القسم الأول للاستبانة (المعلومات العامة):

جدول رقم (6) نتائج تحليل بيانات القسم الأول للاستبانة

الخصائص الشخصية	البيان	التكرار	النسبة
اسم المصرف	مصرف شمال أفريقيا	6	0.20
	مصرف الوحدة	6	0.20
	مصرف التجاري الوطني	6	0.20
	مصرف الصحاري	6	0.20
	مصرف الجمهورية	6	0.20
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	6	20.0
	دبلوم عالي	0	0
	بكالوريوس	24	80.0
	ماجستير	0	0
	دكتوراة	0	0
التخصص	اقتصاد	0	0

استخدام مقياس ليكرث الخماسي في قياس هذه الفقرات على النحو التالي: مقياس ليكرث الخماسي في قياس هذه الفقرات على كما هو موضح بالجدول أدناه:

جدول رقم (3) درجات بدائل الإجابة على فقرات الاستبيان

الإجابة	غير مطبق بشدة	جزئياً غير مطبق	محايد	جزئياً مطبق	مطبق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

يوضح هذا الجدول مستوى الإجابات لعينة الدراسة لكل فقرة، حيث إنَّ الإجابات موضحة بقيم توضح إجابات الباحثين حول كل فقرة، وذلك بالاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي الوسط الحسابي، والتي تتراوح من غير مطبق بشدة إلى مطبق بشدة، وأنَّ هذه القيم مثبتة بأرقام من (1 - 5) وأنَّ كل رقم يعكس مستوى الإجابة لعينة الدراسة لكل فقرة بعينها. للتعرف على درجة الممارسة تمَّ الاعتماد على المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة؛ ليكون مؤشراً على ذلك، وتمَّ تحديد خمسة مستويات لدرجة الممارسة المبينة في الجدول رقم (4)، بناءً على المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الدرجة الأعلى في المقياس} - \text{الدرجة الأدنى في المقياس}}{\text{عدد المستويات}}$$

عدد المستويات = 5

جدول (4) مستويات درجة الممارسة

درجة التطبيق	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
المستويات	1 أقل من 1.80	1.80 أقل من 2.60	2.60 أقل من 3.40	3.40 أقل من 4.20	4.20 أقل من 5

صدق وثبات أداة جمع البيانات:

لغرض التحقق من صدق ودقة صياغة فقرات نموذج الاستبيان وسلامة العبارات المستخدمة فيه تمَّ عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين وهم أعضاء هيئة تدريس من كلية الاقتصاد بجامعة سرت وعدددهم "3" أساتذة مختصين في إدارة المخاطر المصرفية، واستناداً إلى آراء المحكمين وملاحظاتهم تمَّ تعديل وإعادة صياغة بعض الفقرات من أجل رفع مستوى صلاحية ومصداقية الاستبيان.

أما من أجل اختبار دقة وثبات أداة جمع البيانات (الاستبيان) ومدى الاعتمادية - وهذا يعني أنه لو تمَّ إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى على نفس العينة أو عينة مشابهة سوف نحصل على نفس النتائج وب نفس المعدل المحسوب - تمَّ اختبار ثبات الاستبيان عن طريق إخضاع فقراته لاختبار قوة الثبات "معامل ألفا كرونباخ"، حيث إنَّ قاعدة القرار لهذا الاختبار أنه كلما اقتربت نتيجة الاختبار أو قيمة معامل ألفا كرونباخ من الواحد صحيح كلما دلَّ ذلك على قوة ثبات أداة الدراسة، ويتضح من الجدول التالي رقم (2) أنَّ

43.3	13	محاسبة	
53.3	16	تقويل ومصارف	
3.3	1	قانون	
0	0	مدير فرع	المسمى الوظيفي
16.7	5	نائب مدير عام	
10.0	3	مدير إدارة	
43.3	13	رئيس قسم	
30.0	9	موظف	
26.7	8	أقل من 5 سنوات	سنوات وجودك في المصرف
53.3	16	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
6.7	2	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
13.3	4	15 سنة فأكثر	

الخدمة" و"يحدد المصرف مزايا التخويل لاستعمال الخدمات الإلكترونية وضوابط الدخول للشبكة" جاءت بمتوسط حسابي مقداره (3.1333) وانحراف معياري قدره (0.945) وجاءت الفقرة رقم (3) بالترتيب الأخير من الفقرات الواردة بهذا البعد بمتوسط حسابي (3.0900). بصفة عامة أظهرت النتائج أنّ هناك بعض النواحي التي تحتاج إلى تحسين وتطوير لضمان أمان العمليات المصرفية الإلكترونية بشكل أفضل. من بين الإجراءات التي يمكن تحسينها هي تحسين نظام الحماية من الاختراقات وتحسين التدريب والتوعية للموظفين والعملاء حول مخاطر الاحتيال الإلكتروني وكيفية الوقاية منها، كما يمكن تحسين إجراءات التحقق من الهوية للعملاء وتعزيز التحكم في الوصول إلى البيانات الحساسة.

جدول رقم (7) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الإجراءات والممارسات السليمة لرقابة أمان العمليات المصرفية الإلكترونية

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق والممارسة
1	يملك المصرف ضوابط وآليات محددة لصور الأمان.	3.2000	1.10684	متوسطة
2	يحدد المصرف مزايا التخويل لاستعمال الخدمات الإلكترونية وضوابط الدخول للشبكة.	3.1333	0.94575	متوسطة
3	يتم توثيق وحفظ البيانات والأنظمة بحسب درجة حساسيتها وأهميتها، وتصنيف مخاطرها بشكل سليم.	3.0900	1.12095	متوسطة
4	يتم استخدام وسائل ونظم لحماية بيانات المستخدمين، والحاسوب المركزي وقواعد البيانات.	3.1000	0.90513	متوسطة
5	تتوفر أنواع وأساليب الرقابة المادية الكافية لمنع الدخول غير المصرح به للنظام.	3.1667	0.87905	متوسطة
6	تتوفر لدى المصرف وسائل مناسبة لمواجهة وتخفيف التهديدات الخارجية، مثل: برمجيات مسح الفيروسات وبرمجيات كشف الدخول غير المشروع.	3.1667	0.87905	متوسطة
7	يقوم المصرف بتطبيق رقابة صارمة لحالة الأمان على كل من الموظفين وموردي الخدمة.	3.1333	0.94575	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	3.1286	0.8812	

المحور الثاني: الإجراءات والممارسات السليمة للتخويل والحفاظ على خصوصية العميل:

يوضح الجدول رقم (8) أدناه التوزيع الإحصائي لإجابات الباحثين حول محور "الإجراءات والممارسات السليمة للتخويل والحفاظ على خصوصية العميل" حيث توصلت جميع فقراته إلى مستوى تطبيق بدرجة متوسطة وأنه قد بلغت متوسطاتها ما بين (3.02 - 3.24) بينما الانحرافات المعيارية لهذا المتغير تراوحت بين (1.43 - 0.87905) وبلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد

تمّ عرض نتائج التحليل الوصفي لبيانات الباحثين في جدول (5) حيث لوحظ أنّ إجابات أفراد عينة البحث في عدد سنوات الخدمة بالمصرف (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة (53.3%) وعددهم (16) شخص، أما بخصوص المؤهل العلمي فالغالبية العظمى هم من حملة البكالوريوس حيث بلغ عددهم (24) ونسبتهم (80.0%)، بالإضافة إلى ذلك فإنّ المسمى الوظيفي هم رؤساء أقسام وبلغ عددهم (13) ونسبتهم (43.3%) وهذا مناسب لاختبار فقرات الاستبيان. ثانياً: نتائج التحليل الوصفي لبيانات القسم الثاني للاستبانة (اختبار فرضية الدراسة):

المحور الأول: الإجراءات والممارسات السليمة لرقابة أمان العمليات المصرفية الإلكترونية:

يوضح الجدول رقم (7) أدناه التوزيع الإحصائي لإجابات الباحثين حول محور "الإجراءات والممارسات السليمة لرقابة أمان العمليات المصرفية الإلكترونية"، حيث توصلت جميع فقراته إلى مستوى تطبيق متوسط، وبلغت متوسطاتها ما بين (3.20 - 3.09) بينما الانحرافات المعيارية لهذا المتغير تراوحت بين (1.12 - 0.879) وبلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد (3.12) في حين أنّ الانحراف المعياري كان مقداره (0.882)، وجاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأولى والتي تنصّ على أنّه يمتلك المصرف ضوابط وآليات محددة لصور الأمان بمتوسط حسابي مقداره (3.20) وانحراف معياري قدره (1.10)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (5) والفقرة رقم (6) اللتان تنصان على أنّه "تتوفر أنواع و أساليب الرقابة المادية الكافية لمنع الدخول غير المصرح به للنظام"، و"تتوفر لدى المصرف وسائل مناسبة لمواجهة وتخفيف التهديدات الخارجية، مثل: برمجيات مسح الفيروسات وبرمجيات كشف الدخول غير المشروع" وذلك بمتوسط حسابي مقداره (3.1667) وانحراف معياري قدره (0.87905) أما الفقرة رقم (2) و(7) واللذان تنصان على أنّه "يقوم المصرف بتطبيق رقابة صارمة لحالة الأمان على كل من الموظفين وموردي

المحور الثالث: الإجراءات والممارسات السليمة المتعلقة بأسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية:

يوضح الجدول رقم (9) التوزيع الإحصائي لإجابات الباحثين حول محور الإجراءات والممارسات السليمة المتعلقة بأسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية حيث توصلت جميع فقراته إلى مستوى بدرجة متوسطة، وقد بلغت متوسطاتها ما بين (3.5100 - 2.9333) بينما الانحرافات المعيارية لهذا المتغير تراوحت بين (0.789-1.2345) وبلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا البعد (2.9889) في حين أنّ الانحراف المعياري كان مقداره (1.96) وقد تقدمت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأولى من حيث التطبيق والتي تنصّ على أنّه "يتولى القيام بمهام التدقيق والرقابة الداخلية موظفون ذوو خبرة في المصرف" بمتوسط حسابي مقداره (3.510) وانحراف معياري قدره (0.7890) وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (2) التي تنصّ على أنّه "توجد نظم مصممة للاحتواء القانوني بالشكل المؤدي إلى إحكام الرقابة" وذلك بمتوسط حسابي مقداره (3.30) وانحراف معياري قدره (1.1453) في حين جاءت في المرتبة الأخيرة من حيث التطبيق الفقرة رقم (4) على أنّه "تتوفر مجموعة من الوسائل والترتيبات التي تعين على تنفيذ إجراءات الضبط الداخلي بهدف التأكد من تنفيذ العمليات" بمتوسط حسابي مقداره (2.9333) وانحراف معياري قدره (1.6515).

جدول رقم (9) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بعد الإجراءات والممارسات السليمة المتعلقة بأسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق والممارسة
1	توجد سجلات خاصة بالمعاملات الإلكترونية.	3.0540	1.2345	متوسطة
2	توجد نظم مصممة للاحتواء القانوني بالشكل المؤدي إلى إحكام الرقابة.	3.3000	1.1453	متوسطة
3	يتم التأكد في حالة مسؤولية طرف ثالث من أنّه يتمتع بصلاحيحة الدخول لمسارات التدقيق ذات العلاقة.	3.2900	0.98888	متوسطة
4	تتوفر مجموعة من الوسائل و الترتيبات التي تعين على تنفيذ إجراءات الضبط الداخلي بهدف التأكد من تنفيذ العمليات.	2.9333	1.16515	متوسطة
5	يتولى القيام بمهام التدقيق والرقابة الداخلية موظفون ذوو خبرة في المصرف.	3.5100	0.78900	متوسطة
6	يتم تحديد و توزيع الاختصاصات لمتنفس المسؤوليات الإدارية لكل موظف في إطار الحطة التنظيمية لأداء العمليات.	3.1230	1.06543	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	2.9889	1.96086	

المحور الرابع: الإجراءات والممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية:

(3.08) في حين أنّ الانحراف المعياري كان مقداره (0.999)، وجاءت الفقرة رقم (9) في المرتبة الأولى من حيث التطبيق حيث نصّت الفقرة على أنّه يتم إعلام العميل بخصوصية وسرية المعلومات من خلال إعلامهم بسياسة المصرف في هذا الخصوص، ومن خلال تحديد كلمة السر الخاصة بالعميل وغيرها من أساليب تحديد الهوية بمتوسط حسابي مقداره (3.24) وانحراف معياري قدره (1.4356)، وجاءت في المرتبة الثانية من حيث الأهمية الفقرة (2) والتي تنصّ على (يتمكن العميل من استعمال قاعدة بيانات متفاعلة مع نظم المصرف) وجاءت في المرتبة الثالثة من حيث التطبيق بالمصارف الفقرة رقم (1) ورقم (3) التي تنصّ على أنّه "يتم منح حق تحويل محدد لكل عميل يدخل إلى النظام"، و"يقوم المصرف بإجراء التحويل أو التعديل بعد التأكد من المصدر جيداً"، وذلك بمتوسط حسابي مقداره (3.1667) وانحراف معياري قدره (0.87905) أما الفقرة رقم (4) والتي تنصّ على أنّه "تتوفر لدى المصرف إجراءات وآليات تقاوم احتمالية التلاعب بالبيانات" جاءت هذه الفقرة بالترتيب الرابعة من حيث درجة التطبيق بمتوسط حسابي مقداره (3.10) وانحراف معياري قدره (0.70258).

جدول رقم (8) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الإجراءات والممارسات السليمة للتحويل والحفاظ على خصوصية العميل

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق والممارسة
1	يتم منح حق تحويل محدد لكل عميل يدخل إلى النظام.	3.1667	0.87905	متوسطة
2	يتمكن العميل من استعمال قاعدة بيانات متفاعلة مع نظم المصرف.	3.2000	1.00684	متوسطة
3	يقوم المصرف بإجراء التحويل أو التعديل بعد التأكد من المصدر جيداً.	3.1667	0.87905	متوسطة
4	تتوفر لدى المصرف إجراءات وآليات تقاوم احتمالية التلاعب بالبيانات.	3.1000	0.70258	متوسطة
5	هناك ضوابط متبعة تحول دون تغيير مستويات التحويل خلال جلسات العمل، ومتابعة ورصد أي محاولة تغيير.	3.0667	53719.	متوسطة
6	يتم استخدام أسلوب تشفير مناسب لضمان السرية.	3.0980	99486.	متوسطة
7	يتم التأكد من التزام موردي الخدمة بسياسات خصوصية الخدمة.	3.0667	65371.	متوسطة
8	يعمل المصرف على تطوير إجراءات الرقابة بما يعزز البنية التحتية لأمان العميل.	3.0220	99234.	متوسطة
9	يتم إعلام العميل بخصوصية وسرية المعلومات من خلال إعلامهم بسياسة المصرف في هذا الخصوص، ومن خلال تحديد كلمة السر الخاصة بالعميل وغيرها من أساليب تحديد الهوية.	3.2400	1.43567	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	3.0852	0.99974	

تراوحت بين (0.879-1.31). حيث جاءت أكثر الإجراءات والممارسات تطبيقاً بالفقرة الثالثة (توجد معايير خاصة بأداء كل خدمة، بما يعزز المراقبة على مستويات الخدمة في ضوء المعايير المحددة)، بمتوسط حسابي بلغ 3.2333. بينما كانت أقل الإجراءات والممارسات تطبيقاً بالفقرة السادسة (توجد خطط طوارئ قادرة على تحديد العمليات اللازمة لاستبدال المعالجات وإعادة هيكلة المعلومات بما يمكن من استئناف النظم الحيوية للعمليات)، وكانت بمتوسط حسابي بلغ 3.0333. بصفة عامة فإنَّ بُعد الإجراءات والممارسات السليمة لتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ بالمصارف التجارية جاء بنسبة تطبيق متوسطة، حيث إنَّ النتائج أظهرت أيضاً أنَّ الاستجابة السريعة والفعالة لتغييرات والتكنولوجيا كانت ضعيفة في بعض الأحيان، مما يشير إلى ضرورة تحسين استراتيجيات النظم والعمليات في المصرف. وبناءً على هذه النتائج يُوصى بضرورة تحسين قدرات النظم وتحديثها بانتظام لضمان تلبية احتياجات المصرف ومواكبة التطورات في السوق المصرفية.

الجدول رقم (11) يبيّن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها

الإجراءات والممارسات السليمة لتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ:

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق والممارسة
1	يقوم المصرف بتقييم قرارات التوريد بما يتوافق مع استراتيجيات أعماله الخاصة.	3.2000	1.03234	متوسطة
2	يتم تحديد سياسات التوريد، وتحليل وفحص المخاطر المتعلقة بالخدمة قبل اعتماد المورد.	2.9333	1.16515	متوسطة
3	يتم تطوير الخدمة الإلكترونية عن طريق استقبال عروض من عدة موردين، مع مراجعة العناصر المطلوب توريدها.	3.1667	0.87905	متوسطة
4	يتم اعتماد إجراءات كافية لضمان سلامة العقود مع الموردين، وتحديد الالتزامات التعاقدية بين كلا الطرفين.	3.1000	0.90513	متوسطة
5	يتم التأكد من صلاحيات التدقيق على عمليات الاتفاق مع المورد الخارجي.	3.0667	0.95371	متوسطة
6	هناك فريق مختص ومسؤول عن إدارة الأمور المالية للتوريد الخارجي.	3.1667	0.87905	متوسطة
7	هناك تطوير مستمر لخطط الطوارئ المتعلقة بالتوريد الخارجي، ويتم اختبارها بشكل دوري.	3.0667	0.96515	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	3.0714	0.74408	

يوضح الجدول رقم (10) التوزيع الإحصائي لإجابات المبحوثين حول محور الإجراءات والممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية الإجراءات والممارسات السليمة المتعلقة بأسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية حيث توصلت جميع فقراته إلى مستوى بدرجة متوسطة، وبلغت متوسطاتها ما بين (2.9333 - 3.2000) بينما الانحرافات المعيارية لهذا المتغير تراوحت بين (1.16515-0.87905). حيث جاءت أكثر الإجراءات والممارسات تطبيقاً بالفقرة الأولى (يقوم المصرف بتقييم قرارات التوريد بما يتوافق مع استراتيجيات أعماله الخاصة)، بمتوسط حسابي بلغ 3.2000. بينما كانت أقل الإجراءات والممارسات تطبيقاً بالفقرة الثانية (يتم تحديد سياسات التوريد، وتحليل وفحص المخاطر المتعلقة بالخدمة قبل اعتماد المورد)، وكانت بمتوسط حسابي بلغ 2.9333.

الجدول رقم (10) يبيّن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الإجراءات والممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق والممارسة
1	يقوم المصرف بتقييم قرارات التوريد بما يتوافق مع استراتيجيات أعماله الخاصة.	3.2000	1.03234	متوسطة
2	يتم تحديد سياسات التوريد، وتحليل وفحص المخاطر المتعلقة بالخدمة قبل اعتماد المورد.	2.9333	1.16515	متوسطة
3	يتم تطوير الخدمة الإلكترونية عن طريق استقبال عروض من عدة موردين، مع مراجعة العناصر المطلوب توريدها.	3.1667	0.87905	متوسطة
4	يتم اعتماد إجراءات كافية لضمان سلامة العقود مع الموردين، وتحديد الالتزامات التعاقدية بين كلا الطرفين.	3.1000	0.90513	متوسطة
5	يتم التأكد من صلاحيات التدقيق على عمليات الاتفاق مع المورد الخارجي.	3.0667	0.95371	متوسطة
6	هناك فريق مختص ومسؤول عن إدارة الأمور المالية للتوريد الخارجي.	3.1667	0.87905	متوسطة
7	هناك تطوير مستمر لخطط الطوارئ المتعلقة بالتوريد الخارجي، ويتم اختبارها بشكل دوري.	3.0667	0.96515	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	3.0714	0.74408	

المحور الخامس: الإجراءات والممارسات السليمة لتخطيط الطاقة

واستمرار النشاط والطوارئ:

يوضح الجدول رقم (11) التوزيع الإحصائي لإجابات المبحوثين حول محور الإجراءات والممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية الإجراءات والممارسات السليمة المتعلقة بأسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية حيث توصلت جميع فقراته إلى مستوى بدرجة متوسطة، وقد بلغت متوسطاتها ما بين (3.033 - 3.23). بينما الانحرافات المعيارية لهذا المتغير

3- نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

- نتائج اختبار الفرضية الأولى: لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة لرقابة أمان العمليات المصرفية الإلكترونية بالمصارف الليبية:

يبيّن الجدول أعلاه أنّ الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات التي تقيس مستوى تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة للتحويل والحفاظ على خصوصية العميل قد بلغ (3.0852)، وبانحراف معياري قدره (0.99974)، ويمكن وصفه بمستوى متوسط ومرضي إلى حد ما. كما يلاحظ أنّ مستوى الدلالة الإحصائية لنتائج اختبار (t) قد بلغ (sig.=0.000)، وهو يقل عن مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05). وعلى ما سبق من تحليل يستدعي عدم قبول الفرض البحثي القائل لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة للتحويل والحفاظ على خصوصية العميل بالمصارف الليبية.

- الفرضية الثالثة: لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة المتعلقة بأسس التدقيق الخاصة بالعميات المصرفية الإلكترونية بالمصارف الليبية:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإجراءات والممارسات السليمة المتعلقة بأسس التدقيق الخاصة بالعميات المصرفية الإلكترونية.	30	2.9889	1.96086	.01111

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإجراءات والممارسات السليمة المتعلقة بأسس التدقيق الخاصة بالعميات المصرفية الإلكترونية	2.340	29	.026	.01111	.033-	.0116

يبيّن الجدول أعلاه أنّ الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات التي تقيس مستوى تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة المتعلقة بأسس التدقيق الخاصة بالعميات المصرفية الإلكترونية قد بلغ (2.9889)، وبانحراف معياري قدره (1.96086)، ويمكن وصفه بمستوى متوسط ومرضي إلى حد ما. كما يلاحظ أنّ مستوى الدلالة الإحصائية لنتائج اختبار (t) قد بلغ (Sig=0.026)، وهو يقل عن مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05). وعلى ما سبق من تحليل يستدعي عدم قبول الفرض البحثي القائل (لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة المتعلقة بأسس التدقيق الخاصة بالعميات المصرفية الإلكترونية بالمصارف الليبية).

- الفرضية الرابعة: لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية بالمصارف الليبية:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإجراءات والممارسات السليمة لرقابة أمان العمليات المصرفية الإلكترونية	30	3.1286	.88212	.02595

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإجراءات والممارسات السليمة لرقابة أمان العمليات المصرفية الإلكترونية	4.955	29	0.000	.12857	.0755	.1816

يبيّن الجدول أعلاه أنّ الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات التي تقيس مستوى تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة لرقابة أمان العمليات المصرفية الإلكترونية قد بلغ (3.1286)، وبانحراف معياري قدره (0.88212)، ويمكن وصفه بمستوى متوسط ومرضي إلى حد ما. كما يلاحظ أنّ مستوى الدلالة الإحصائية لنتائج اختبار (t) قد بلغ (sig.=0.000)، وهو يقل عن مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05). وعلى ما سبق من تحليل يستدعي عدم قبول الفرض البحثي القائل: لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة لرقابة أمان العمليات المصرفية الإلكترونية بالمصارف الليبية.

- نتائج اختبار الفرضية الثانية: لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة للتحويل والحفاظ على خصوصية العميل:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإجراءات والممارسات السليمة للتحويل والحفاظ على خصوصية العميل.	30	3.0852	0.99974	.01821

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإجراءات والممارسات السليمة للتحويل والحفاظ على خصوصية العميل..	4.678	29	.000	.08519	.0479	.1224

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإجراءات والممارسات السلعية لتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ للعمليات المصرفية الإلكترونية	4.372	29	.000	.11667	.0621	.1712

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإجراءات والممارسات السلعية لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية	30	3.0714	0.54408	.02631

يبين الجدول أعلاه أنّ الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات التي تقيس مستوى تطبيق الإجراءات والممارسات السلعية لتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ بالمصارف الليبية قد بلغ (3.1167)، وبانحراف معياري قدره (0.64615)، ويمكن وصفه بمستوى متوسط ومرضى إلى حد ما. كما يلاحظ أنّ مستوى الدلالة الإحصائية لنتائج اختبار (t) قد بلغ (Sig=0.000)، وهو يقل عن مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05). وعلى ما سبق من تحليل يستدعي عدم قبول الفرض البحثي القائل (لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السلعية لتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ بالمصارف الليبية).

1- النتائج والتوصيات:

نتائج الدراسة:

من خلال مراجعة الأدبيات النظرية وإجراءات الدراسة الميدانية تمّ تلخيص أهم ما توصلت إليه الدراسة فيما يأتي:

1. تتعرض المصارف للعديد من المخاطر التشغيلية المصاحبة للعمليات والأنشطة الإلكترونية، والناجمة عن قصور في الأنظمة والإجراءات، مما استدعى ضرورة إيجاد الضوابط والتدابير التي تضمن التعامل معها بإحكام، وقد كان ذلك ضمن أهم اهتمامات لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية التي عملت على صياغة الآليات والضوابط التي تحكم التعامل مع هذه المخاطر في إطار تقديمها آليات وممارسات لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

2. تُعدّ المعايير والآليات التي قدمتها لجنة بازل مقترحات استمدت صفة الإلزام أدبياً أو معنوياً نظراً للجهود الجادة لهذه اللجنة على مستوى المجتمع المالي الدولي، وقد تبنت المصارف المركزية حول العالم ومن بينها ليبيا معايير اللجنة الدولية في سبيل اتخاذ الإجراءات والسبل التحوطية اللازمة والكفيلة بإدارة المخاطر التي تواجهها.

3. تبين من خلال إجراء الدراسة الميدانية أنّ المصارف -عينة الدراسة- تلتزم بدرجة متوسطة بتطبيق الممارسات والإجراءات السلعية وفق

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
					الإجراءات والممارسات السلعية لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية	2.715

يبين الجدول أعلاه أنّ الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات التي تقيس مستوى تطبيق إجراءات والممارسات السلعية لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية قد بلغ (3.0714)، وبانحراف معياري قدره (0.54408)، ويمكن وصفه بمستوى متوسط ومرضى إلى حد ما. كما يلاحظ أنّ مستوى الدلالة الإحصائية لنتائج اختبار (t) قد بلغ (Sig=0.011)، وهو يقل عن مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05). وعلى ما سبق من تحليل يستدعي عدم قبول الفرض البحثي القائل (لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السلعية لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية بالمصارف الليبية).

- الفرضية الخامسة: لا يتم تطبيق الإجراءات والممارسات السلعية لتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ بالمصارف الليبية:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإجراءات والممارسات السلعية لتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ للعمليات المصرفية الإلكترونية	30	3.1167	0.64615	30

متطلبات بازل، في سبيل إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية والحد منها.

4. أظهرت نتائج الدراسة مستوى ممارسة وتطبيق متوسط لمحور الإجراءات المتعلقة بأسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية وقد يعزى ذلك إلى عدة عوامل منها قلة الوعي بأهمية تطبيق هذه الإجراءات، ونقص التدريب والتوجيه الصحيح للعاملين في هذا المجال، بالإضافة إلى عدم وجود رؤية واضحة للإدارة العليا بشأن أهمية تطبيق هذه الممارسات.

5. كما جاءت النتائج محور الإجراءات والممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الإلكترونية بدرجة تطبيق متوسطة، وهناك عدة أسباب محتملة وراء ذلك، ومنها:

- قلة الوعي بأهمية تطبيق الممارسات السليمة: قد يكون هناك قلة في الوعي بأهمية تطبيق الممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي، مما يؤدي إلى تقديمها بشكل متوسط دون الحصول على النتائج المرجوة.
- نقص الموارد والتدريب: قد تكون هناك نقص في الموارد البشرية والمالية التي تساهم في تطبيق الممارسات السليمة، بالإضافة إلى نقص التدريب والتأهيل اللازم للموظفين.
- عدم وجود سياسات وإجراءات محددة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي، مما يؤثر على جودة التطبيق والتنفيذ.
- التحديات التقنية: قد تواجه المؤسسات تحديات تقنية في تطبيق الممارسات السليمة، مثل قلة البنية التحتية التكنولوجية أو تحديث الأنظمة القائمة.
- التغييرات في البيئة الخارجية: قد تتعرض المؤسسات لتغييرات في البيئة الخارجية مثل التشريعات واللوائح الجديدة، مما يؤدي إلى صعوبة تطبيق الممارسات السليمة بشكل كامل؛ لذلك يجب على المصارف الليبية العمل على تحسين تطبيق الممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي من خلال توفير الموارد اللازمة وتحديث السياسات والإجراءات وتوفير التدريب المناسب للموظفين.

توصيات الدراسة:

في ضوء استنتاجات الدراسة يقترح الباحثان التوصيات الآتية:

1. لا بد للمصارف الليبية من إعطاء المزيد من الجهد والاهتمام فيما يتعلق بتطبيق آليات إدارة مخاطر العمليات الإلكترونية وفق متطلبات بازل، والعمل على تطوير واستحداث آليات وسياسات احترازية سليمة للتحوط ضد أنواع المخاطر التي تواجهها، مع مراعاة هدف تعظيم العائد على عملياتها الإلكترونية، من أجل تحسين وتقوية الأداء والارتقاء بنتائج العمليات.

2. يجب تعزيز إجراءات الرقابة والتدقيق الداخلي وانتظام تقارير الإفصاح عن المخاطر بالمصارف التجارية بما يضمن تحسين النظام الداخلي للمصارف والالتزام بالإجراءات الفعالة لضبط المخاطر والسيطرة عليها.

3. يجب زيادة الاهتمام بالإبلاغ عن المخاطر التي تواجه العمليات المصرفية الإلكترونية من قبل العاملين، مع ضرورة العمل على تطوير كفاءة أداء الموظفين العاملين في الصيرفة الإلكترونية، عبر تكثيف الدورات والتدريبات لإكسابهم المهارات اللازمة في مجال تقنية المعلومات، لتمكينهم من التعامل مع ما يستجد من تطورات في مجال العمل المصرفي الإلكتروني والمخاطر التي تواجهه.

4. يجب على المصارف الليبية العمل على تعزيز الوعي والتدريب المستمر للموظفين وتبني سياسات وإجراءات صارمة لضمان تطبيق أسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية بشكل كامل وفعال.

5. يجب على المصارف الليبية اتباع إجراءات صارمة لضمان أمان وسلامة العمليات المصرفية الإلكترونية. ومن بين هذه الإجراءات والممارسات السليمة:

- توفير نظام أمان قوي لحماية البيانات الشخصية والمعلومات المالية للعملاء.
- تطبيق تقنيات التشفير القوية لضمان سرية المعلومات المرسله عبر الإنترنت.
- توفير نظام مراقبة ومتابعة مستمر للعمليات المصرفية الإلكترونية للكشف عن أي نشاط غير مصرح به.
- توفير تدريب مستمر للموظفين حول كيفية التعامل مع العمليات المصرفية الإلكترونية بشكل آمن.
- اتباع إجراءات التحقق الثنائي لتأكيد هوية العميل قبل إتمام العملية المصرفية.

- تحديث نظام الحماية والأمان بشكل دوري لمواكبة التطورات التكنولوجية ومكافحة التهديدات الجديدة.
- المراجع:**
- إبراهيم، إبراهيم علي احمد، المرعاش، عبد الله معتوق (2016) "المخاطر المصاحبة للخدمات البنكية الإلكترونية وانعكاساتها" ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي الحادي عشر: التحولات المالية المصرفية- الواقع والآفاق المستقبلية، الأردن: جامعة الزرقاء، مايو.
- أبوكمال، ميرفت علي (2007) الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقاً للمعايير الدولية "بازل 2"، رسالة ماجستير، فلسطين: الجامعة الإسلامية - غزة.
- بربح، سميرة (2014-2015) دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- بن عمارة، عبد العزيز، تواتي، إبراهيم موسى، جلاي، علي (2021-2022) إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات بازل، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة حمه لخضر بالوادي.
- بو عبدلي، أحلام، سعيد، ثريا (2015) "إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، الجزائر، العدد (03) ديسمبر.
- تاج الدين، أميرة (2015-2016) دور الرقابة الداخلية في التقليل من المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة أم البواقي.
- الحاج، شراديد محمد (2013-2014) مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- حاجي، عبير، عباد، رحمة (2019-2020) تسيير المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية وفق مقررات لجنة بازل، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة العربي التبسي - تبسة.
- الحسنوي، صفية محمد (2017) الصيرفة الإلكترونية وأثرها على استقطاب الودائع، رسالة ماجستير، ليبيا: جامعة سرت.
- حشاد، نبيل (2005) "دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية" بيروت، اتحاد المصارف العربية.
- الحولي، شادي سلامة (2015) إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل، رسالة ماجستير، فلسطين: الجامعة الإسلامية - غزة.
- خليل، عبد الرازق، طيبي، حمزة (2010) إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق معايير لجنة بازل الدولية، الجزائر، جامعة الأغواط.
- درويش، سولاف حسين، سمرة، ياسر محمد، عزازي، محمد فتحي (2022) "تأثير إدارة المخاطر الإلكترونية في ضوء مقررات لجنة بازل بالبنوك"، مجلة الأبحاث والدراسات البيئية، المجلد (12) العدد (01).
- زعيم، حفیظة (2018-2019) أثر الصيرفة الإلكترونية على الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة محمد خيضر - بسكرة.
- سعيد، خديجة (2016 - 2017) إشكالية تطبيق معيار كفاية رأس المال بالبنوك وفقاً لمتطلبات لجنة بازل، أطروحة دكتوراه، الجزائر: جامعة أبي بكر بلقايد.
- شندي، أديب قاسم (2011) الصيرفة الإلكترونية أنماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الجامعة، العدد (27).
- الشورة، جلال عايد (2008) وسائل الدفع الإلكتروني، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- طهير، أميرة (2016-2017) إدارة المخاطر في البنوك التجارية الجزائرية وفقاً لمعايير بازل، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي.
- عبد الرحمن، نجلاء إبراهيم؛ النفيجي، ريا محمد (2020) أثر التحديات المالية على البنوك لمواجهة متطلبات معايير بازل IV - دراسة على البنك الأهلي التجاري - المملكة العربية السعودية.
- عروف، سهيلة، عثمانية، سمية (2015-2016) واقع تطبيق مقررات بازل 2 وبازل 3 في القطاع المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة العربي التبسي - تبسة.
- عريس، عمار، بحوصي، مجدوب (2017) "تعديلات مقررات لجنة بازل وتحقيق الاستقرار المصرفي" مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث - العدد (01) مارس.
- عياش، زبير (2011-2012) تأثير تطبيق اتفاقية بازل 2 على تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي.
- الفرجاني، إبراهيم مسعود، التاورغي، مسعود محمد (2021) " واقع إدارة المخاطر في المصارف التجارية وفق اتفاقية بازل 3" مجلة البحوث المالية والاقتصادية، جامعة بنغازي - ليبيا، المقالة رقم 8 الإصدار السادس.
- الفيثوري، طارق عطية (2011) تقييم فاعلية نظم الرقابة الداخلية في المصارف التجارية الليبية (تطبيق اتفاقية بازل 2)، رسالة ماجستير، ليبيا: جامعة بنغازي.

- مخرمش، حاج محمد (2017-2018) دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح- ورقلة.
- مرغيش، هاجر (2015-2016) الخدمات البنكية الإلكترونية كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية في البنوك التجارية، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة أم البواقي.
- مصبح، حمدي محمد (2018) واقع تطبيق الجهاز المصرفي الفلسطيني لاتفاقيات بازل وتطوراتها، رسالة ماجستير، فلسطين: الجامعة الإسلامية - غزة.
- معمري، سارة (2011 - 2012) أثر الالتزام بمتطلبات لجنة بازل في إرساء الحوكمة بالبنوك، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3.