

# بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة ( نظام مصرفي متين ) سرت 05 ديسمبر 2024 م

تحرير

أ.د. حسين مسعود أبو مدينة

أ.د. الطيب محمد القبلي

بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد

# الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة

( نظام مصرفي متين )

سرت 05 ديسمبر 2024 هـ

تحرير

أ.د. حسين مسعود أبو مدينتا

أ.د. الطيب محمد القبلي

المراجعة اللغوية

د. فوزية أحمد الواسع

منشورات مركز البحوث والاستشارات بجامعة سرت

الطبعة الأولى 2024 م

بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد

## الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة

( نظام مصرفي متين )

سرت 05 ديسمبر 2024م

الوكالة الليبية للتقييم الدولي الموحد للكتاب

دار الكتب الوطنية

بنغازي - ليبيا

هاتف: 9097074 - 9096379 - 9090509

بريد مصور: 9097073

البريد الإلكتروني: nat\_lib\_libya@hotmail.com

رقم الإيداع القانوني 768 / 2024م

رقم الإيداع الدولي: ردمك 9-3533-1-9959-978 ISBN

تصميم الغلاف: خالد جمعة مهلهل

جميع البحوث والآراء المنشورة في هذا المؤتمر لا تعبر إلا عن وجهة نظر أصحابها،  
ولا تعكس بالضرورة رأي مركز البحوث والإسنتشار إن بجامعة سرت.

حقوق النشر والطبع محفوظة لمركز البحوث والإسنتشار إن بجامعة سرت

الطبعة الأولى 2024م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ  
وَتُدَلُّوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لَتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِنْ  
أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ﴾

صدق الله العظيم

## أ. د. سليمان مفناح الشاطر

رئيس جامعة سرت  
المشرف العام للمؤتمر

## أ. د. الطيب محمد القبلي

وكيل الجامعة للشؤون العلمية  
ورئيس اللجنة التحضيرية للمؤتمر

## د. علي مفناح النائب

رئيس المؤتمر وعميد كلية الاقتصاد

## د. عبد الله محمد المهلهل

رئيس اللجنة العلمية

أعضاء اللجنة العلمية

أ. د. سليمان سالم الشحومي د. محمد أبوخزام فرج

أعضاء اللجنة التحضيرية

أ. ناصر أحمد عمر	د. محمد قاسم عبدالمجيد
أ. عبدالكريم إبراهيم غيث	أ. النائب الزروق النائب
سفيان سالم الشعالي	أ. محمد فرج الصادق
خالد محمد درياق	خالد جمعة مهلهل



## المحتويات

الصفحة	العنوان
5	كلمة رئيس الجامعة د. سليمان مفتاح الشاطر
6	كلمة وكيل الجامعة للشؤون العلمية ورئيس اللجنة التحضيرية أ. د. الطيب محمد القبي
7	كلمة رئيس المؤتمر د. علي مفتاح التائب
8	كلمة رئيس اللجنة العلمية د. عبدالله محمد امهلهل
26 - 9	دراسة معوقات الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي ببلدية سبها، ليبيا د. أحمد محمد عريدة
70 - 27	أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على رأس مال العلاقات بالمصارف التجارية الليبية الخاصة بمدينة بنغازي أ. د. وائل محمد جبريل أ. وليد عبدالله محمد أ. خالد حسين دخيل
94 - 71	المخاطر المصرفية ودور سياسة التأمين في مواجهتها دراسة ميدانية على مصرف الصحارى ومصرف الجمهورية. د. الطاهر خليفة عبد السلام الأسود. د. الناجح محمد العجيلي ودران.
122 - 95	أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية دراسة ميدانية لفروع صندوق الضمان الاجتماعي بالمنطقة الشرقية أ. رجعة مفتاح سليمان
148 - 123	تطبيق تقنيات التكنولوجيا المالية لدى المصارف من أجل تعزيز الشمول المالي الواقع والتحديات د. بوكابوس مريم الباحث حميدي عبد الرزاق
170 - 149	صعوبات تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في المصارف الإسلامية الليبية دراسة حالة المصرف الإسلامي الليبي د. ناصر ميلاد بن يونس أ. فرج إسماعيل العسكري

## المحتويات

الصفحة	العنوان
171 - 196	أهمية تطوير النظام المحاسبي في مؤسسات الجهاز المصرفي دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية بالمنطقة الشرقية د. نبيل محمد سليمان بالراس علي د. إسماعيل المهدي محمد اسميو
197 - 236	مدى مساهمة الحوكمة الإلكترونية في الحد من الفساد المالي في مؤسسات القطاع المصرفي الليبي أ. فاطمة إسماعيل الساعدي محمد
237 - 258	ضمان تعزيز قيمة حقوق المساهمين في ظل آليات حوكمة الشركات بالمصارف التجارية الليبية دراسة ميدانية على مصرف الصحاري أ. نجوى خليفة مفتاح العلاقي.
259 - 284	تأثير الإصلاح المصرفي على الاستقرار الاقتصادي في ليبيا دراسة قياسية في ليبيا خلال الفترة (2000 - 2021) باستخدام منهجية الانحدار الذاتي ARDL أ. صباح عمر خليفة الساعدي
285 - 306	واقع الصيرفة الإسلامية في الجزائر بالإشارة إلى تجربتي بنك البركة الجزائري ومصرف السلام الجزائر والنوافذ الإسلامية في البنوك التجارية الناشطة في الجزائر د. شاني محمد عبد الوهاب د. مركان محمد البشير
307 - 340	مساهمة وحدتي الامتثال والمعلومات المالية كإحدى آليات الحوكمة في مكافحة ظاهرة غسل الأموال وتمويل الارهاب: دراسة حالة مصرف الوحدة أ. ملاك عاشور امنيسي العدلي أ. د. أكرم علي محمد زوي
341 - 382	أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة على مصرف الوحدة - فرع المدينة بمدينة بنغازي أ. د. بشير محمد العبار أ. نجوى علي محمود

## المحتويات

الصفحة	العنوان
408 - 383	دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة ميدانية على العاملين بمصرف الصحاري - مدينة بنغازي د. رجعة المبروك الفاخري
438 - 409	تحليل هيكل الودائع في المصارف التجارية في ليبيا خلال الفترة 2012 - 2023م د. محمد قاسم عبد المجيد سويكر أ. أحمد صالح محمد أبو غالية
474 - 439	مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية وفعاليتها إجراءاتها وتدابيرها للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية د. عبدالله محمد امهلل أ. محمد علي عمر
504 - 475	أثر كفاية رأس المال على ربحية المؤسسات المالية دراسة حالة مصرف الجمهورية - ليبيا أ. حسن إبراهيم ميلاد د. جبار بوكثير حسين د. صالح أحمد مادي أ. حسين إبراهيم ميلاد
532 - 505	معوقات تطبيق معايير المراجعة الدولية في المصارف التجارية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في مدينة سرت أ. عيادة رمضان سالم د. جبريل عمر السائح
568 - 533	مدى الاستفادة من أسلوب سيجما ستة في تحسين جودة المراجعة الداخلية في المصارف التجارية الليبية دراسة تطبيقية على فروع المصارف التجارية ببلدية الخمس د. شكري أحمد عامر د. محمود جمعة المحجوب



المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد  
الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة  
( نظام مصرفي متين )  
سرت 05 ديسمبر 2024م





## كلمة رئيس الجامعة

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى كل مهتم ومطلع .. وإلى كل مختص بمجالات الحركة الاقتصادية بشكل عام، وبمجال الخدمات المصرفية بشكل خاص.. ها هي جامعة سرت متمثلة في كلية الاقتصاد تحديداً تعقد اليوم مؤتمرها الدولي الثالث، والذي يهدف إلى وضع لينة لنظام مصرفي رصين .. بعنوان **الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة (نظام مصرفي متين)**.. من خلال مشاركة فعالة لخبراء القطاع المصرفي من أعضاء هيئة التدريس، الذين قدموا خبرتهم في أوراق علمية رصينة تهدف إلى تطوير وتحسين أداء المؤسسات المصرفية.

وكل الأمل أن يكون هذا الإنتاج العلمي نبراس يهتدى به، وطريق للتطوير في أداء القطاعات المصرفية.

وختاماً.. نود أن نعبر عن خالص شكرنا وامتناننا لجميع الحضور الذين شاركوا في فعاليات هذا المؤتمر، ونتمنى أن تكون لهذه المشاركات القيمة دوراً كبيراً في إنجاح هذا الحدث العلمي، كما نتطلع إلى المزيد من التعاون المثمر في المستقبل.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أ.د. سليمان مفتاح الشاطر

رئيس جامعة سرت

## كلمة رئيس اللجنة التحضيرية

بسم الله الرحمن الرحيم

يسرنا أن نقدم لكم مجلد بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد 2024م، بعنوان "الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة (نظام مصرفي متين)"، الذي يُعقد في وقت يتطلب منا الابتكار والتطوير المستمر في مختلف المجالات الاقتصادية. يتضمن هذا المجلد مجموعة من الأبحاث والدراسات التي تسلط الضوء على أحدث الاتجاهات والتقنيات في المجالات الاقتصادية، والمالية، والإدارة. وتمثل هذه الأبحاث نتاج جهود بُحاث من مختلف الجامعات والمؤسسات الأكاديمية، الذين قاموا بتقديمها ومناقشتها خلال فعاليات المؤتمر.

يهدف هذا المجلد إلى تعزيز تبادل المعرفة والخبرات بين الباحثين والممارسين في المجال المالي، وتحفيز النقاش حول التحديات الراهنة والفرص المستقبلية. كما نأمل أن تُسهم هذه البحوث في دفع عجلة التطور الاقتصادي، وتقديم حلول مبتكرة تلي احتياجات المجتمع. نتقدم بشكرنا الجزيل لجميع المشاركين والداعمين الذين ساهموا في نجاح هذا الحدث، وننتطلع إلى المزيد من التعاون المثمر في المستقبل.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

أ.د. الطيب محمد القبي

وكيل جامعة سرت للشؤون العلمية  
رئيس اللجنة التحضيرية للمؤتمر



## كلمة رئيس المؤتمر

بسم الله الرحمن الرحيم، والصلاة والسلام على سيدنا محمد الصادق الأمين...  
أمّا بعد،،،

فتشرف كلية الاقتصاد بكل مكوناتها من أعضاء هيئة تدريس ومعيدين وموظفين وطلاب بتنظيم المؤتمر العلمي الدولي الثالث في 05-12-2024م، الذي جمع نخبة من الباحثين والخبراء في مجالات المال والمصارف والمجالات ذات الصلة. وفي إطار دورها الفاعل في دعم الفعاليات والنشاطات العلمية، وحرصاً على تحقيق أهدافها الاستراتيجية ورسالتها السامية، انطلقت فعاليات المؤتمر تحت عنوان "الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة"، تأكيداً على التزام الكلية بالمساهمة في تطوير المجتمع وتعزيز مجالات البحث العلمي.

انطلاقاً من الدور الريادي الذي تقوم به كلية الاقتصاد في دعم الأنشطة العلمية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وكذلك في إطار رسالتها السامية في خدمة المجتمع، يأتي تنظيم هذا المؤتمر تحت عنوان "الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة". وقد جاءت فكرته من الواقع الذي نعيشه منذ سنوات، والمتعلق بالقطاع المصرفي الذي يُعدُّ من أبرز القطاعات الحيوية في الدول، حيث يُعتبر المحرك الأساسي للاقتصاد، بالإضافة إلى التحديات والأزمات التي يواجهها هذا القطاع، وكذلك التغييرات التي تطرأ على القوانين المنظمة له.

وأود أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة سرت على دعمها المستمر لفعاليات هذا المؤتمر، كما أوجه الشكر الجزيل إلى اللجنة العلمية واللجنة التحضيرية وكل من أسهم في إنجاح هذا الحدث، وأخص بالذكر كل من قدم جهداً كبيراً حتى يظهر المؤتمر بهذا الشكل المشرف.

في الختام، أتمنى التوفيق والنجاح لجميع الزملاء الباحثين من مختلف المدن والجامعات الليبية، وكذلك المشاركين من الدول الأخرى، وأتمنى أن تظل جامعة سرت دائماً منارة علمية يهتدي بها الجميع.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

د. علي مفتاح التائب

رئيس المؤتمر وعميد كلية الاقتصاد

## كلمة رئيس اللجنة العلمية

بسم الله الرحمن الرحيم

باسم اللجنة العلمية للمؤتمر، يسرنا ويشرفنا أن نرحب بكم جميعاً في هذا المحفل العلمي الذي يجمع نخبة من الأكاديميين والباحثين والخبراء وصنّاع القرار، تحت مظلة مؤتمر "الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة (نظام مصرفي متين)".

أصبح الإصلاح المصرفي اليوم ضرورة ملحة في ظل التغيرات الاقتصادية السريعة، والتحويلات التكنولوجية المستمرة، والتحديات التي تفرضها الأزمات العالمية. ويُعدُّ القطاع المصرفي العصب الأساسي لأي اقتصاد مستقر، ويشكل ركيزة مهمة لتحقيق التنمية المستدامة، وتحفيز الاستثمار، ودعم القطاعات الإنتاجية.

يهدف هذا المؤتمر إلى أن يكون منصة حوارية تتيح تبادل الأفكار والرؤى العلمية، ومناقشة التجارب الناجحة في الإصلاح المصرفي، واستعراض الحلول المبتكرة للتحديات التي يواجهها القطاع المصرفي على المستويات المحلية والإقليمية والدولية.

في هذا السياق، حرصت اللجنة العلمية على اختيار أوراق بحثية متميزة وبرامج حوارية غنية، تغطي محاور رئيسة، تشمل: إعادة هيكلة الجهاز المصرفي، ومواكبة التكنولوجيا المصرفي (FinTech)، وتحقيق متطلبات الجودة والرقابة.

كما نؤكد على أهمية التعاون المشترك بين المؤسسات الأكاديمية والجهات التنفيذية؛ لتحقيق أهداف الإصلاح المصرفي، وتقديم توصيات عملية وقابلة للتنفيذ تسهم في تطوير القطاع المالي، ودعمه ليوكب متطلبات الاقتصاد المعاصر.

ختاماً، نتوجه بجزيل الشكر لكل من شارك في تنظيم هذا المؤتمر وإنجاحه، من باحثين ومشاركين ورعاة وداعمين. كما نأمل أن يسفر هذا اللقاء العلمي في تقديم توصيات تسهم في إحداث تغييرات ملموسة تحدم الاقتصاد والمجتمع.

نتمنى لكم جميعاً مؤتمراً مثمراً وحوارات بناءة.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

د. عبدالله محمد امهلهل  
رئيس اللجنة العلمية للمؤتمر

## مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية وفاعليتها إجراءاتها وتدابيرها للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية

أ. محمد علي عمر

قسم التمويل والمصارف/ كلية الاقتصاد/ جامعة سرت  
mo.abd.ha@su.edu.ly

د. عبدالله محمد امهلل

قسم التمويل والمصارف/ كلية الاقتصاد/ جامعة سرت  
Amhlhl@su.edu.ly

### الملخص:

تسعى الدراسة إلى التحقق من مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفاعليتها إجراءاتها وتدابيرها؛ للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية في ضوء مقررات بازل المصرفية وذلك بالمصارف التجارية الليبية. حيث اعتمد تصميم الإطار النظري والمنهجي للدراسة على المنهج الاستنباطي القائم على استراتيجية المسح الشامل باستخدام نموذج استبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة الأولية. وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن المصارف التجارية الليبية ملتزمة بمستوى متوسط - لكن غير مهم إحصائياً - بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية. وقد يعزى ذلك إلى أن المشاركين لا يولون اهتمام شديد للمخاطر الناتجة عن استخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية كون مصارفهم لا تتوسع في خدماتها الإلكترونية أو بسبب ضعف تفاعل المصارف (عينة الدراسة) نفسها مع مقررات بازل؛ لوجود اختلافات تنظيمية وقانونية بين المصارف التجارية الليبية والمصارف التي أسهمت في إصدار اتفاقية بازل المصرفية. كما كشفت نتائج الدراسة من ناحية أخرى إلى أنه وبالرغم من انخفاض مستوى التطبيق لمبادئ وإدارة المخاطر إلا أنها أشارت إلى مستوى مرتفع ومهم إحصائياً على فاعليتها إجراءاتها وتدابيرها للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية. كما أوصت الدراسة بتذليل كل الصعاب والتحديات لأجل تعزيز مستوى الالتزام والفهم والإدراك بمبادئ وإجراءات وتدابير إدارة المخاطر وأهميتها في الحد من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة المخاطر المصرفية، مقررات بازل المصرفية، الصيرفة الإلكترونية



***The Extent Of Application Of The Basic Principles Of Banking Risk Management And The Effectiveness Of Its Procedures And Measures To Protect Against The Risks Of Electronic Banking.  
" An applied study on Libyan commercial banks "***

**Dr. Abdallah Emhalel**

Associate Professor, Sirte University  
Amhlhl@su.edu.ly

**Mohammed Ali Omar**

Lecturer, Sirte University  
mo.abd.ha@su.edu.ly

***Abstract***

The study seeks to verify the extent of application of the basic principles of risk management and the effectiveness of its procedures and measures to protect against the risks of electronic banking in light of the Basel banking conventions in Libyan commercial banks. The design of the theoretical framework of the study relied on the deductive approach based on a comprehensive survey strategy using a questionnaire model as a tool for collecting primary study data. The results of the study concluded that Libyan commercial banks are committed to a medium level - but not statistically significant - in applying the basic principles of banking risk management. This may be attributed to the participants do not pay much attention to the risks resulting from the use of electronic banking technologies. Because of their banks not expanding their electronic services, or due to the weak interaction of these banks (the same sample of banks) with the Basel conventions because of the existence of regulatory and legal differences between Libyan Commercial Banks and the banks that contributed to issuing the Basel Banking Agreement. The results of the study also revealed, on the other hand, that despite the low level of application of the principles and risk management, it indicated a high and statistically significant level of the effectiveness of their procedures and measures to protect against the risks of electronic banking. The study also recommended overcoming all difficulties and challenges in order to enhance the level of commitment, understanding and awareness of the principles, procedures and measures of risk management and their importance in reducing the risks of electronic banking in commercial banks.

**Keywords:** Banking risk management, Basel Banking Regulations, Electronic banking.

## 1- الإطار العام للدراسة:

### 1-1 مقدمة:

تواجه المصارف التجارية في الزمن المعاصر العديد من التحديات والمخاطر بسبب التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتداييمت ظاهرة العولمة والتجارة الدولية وتزايد شدة المنافسة العالمية، وما رافق ذلك من طفرة الابتكارات المالية التي أخذت شكل الخدمات المصرفية الإلكترونية. وقد أدت تلك التحديات والمخاطر إلى انهيار العديد من المصارف والشركات المالية الكبيرة، وألحقت خسائر جسيمة باقتصاديات الكثير من دول العالم.

ومن هنا ظهرت جهود ومبادرات دولية تصدرتها السلطات الرقابية والمنظمات والهيئات الدولية المعنية بتحقيق الاستقرار المالي؛ للبحث عن الأسباب الفعلية وراء هذه الأزمات والحد من تلك المخاطر. وقد خلصت تلك الجهود الدولية إلى إنشاء لجنة بازل للرقابة المصرفية تهدف إلى تحسين الأساليب الرقابية على المصارف ومواجهة المخاطر المصرفية المختلفة وأنظمة قياسها وطرق إدارتها؛ للتخفيف منها والمساهمة في تعزيز استقرار النظام المصرفي وإيجاد آليات للتكيف مع التغيرات المصرفية العالمية وفي مقدمتها العولمة المالية. إن أول إصدار للجنة بازل للرقابة المصرفية كان في عام 1988 تحت مسمى (اتفاقية بازل I) ومن ثم تبعها (اتفاقية بازل II) في عام 2004 وبعد ذلك تم إصدار (اتفاقية بازل III) في عام 2010 التي تضمنت العديد من الضوابط الرقابية للعمل المصرفية، وما زالت اللجنة مستمرة في إصدارها لضوابط ومتطلبات الرقابة المصرفية الهادفة لحماية أنشطة المصارف التجارية وعملياتها المالية من المخاطر المحتملة التي قد تتعرض، ومن ضمنها إصدار المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وإجراءات وتدابير أخرى للحد من مخاطر الصيرفة الإلكترونية المعاصرة.

### 2-1 الدراسات السابقة:

بالرغم من تزايد اهتمام الباحثين بموضوع مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية، إلا أنه لايزال بحاجة لمزيدٍ من البحث، وخاصة في بيئة الأعمال العربية والليبية تحديداً وذلك بسبب اختلاف نتائج العديد من الدراسات التطبيقية السابقة والذي قد يُعزى للتباين في أسلوب بحثها ومنهجياتها وبيئة ومناطق إجرائها، وفيما يأتي عرض موجز لنتائج لما توفر من تلك

الدراسات:

قام الباحثان فرج ومعتيق (2024) بدراسة تقييميه حول إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية بالمصارف الليبية في ضوء مقررات بازل. وقد هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من مدى التزام المصارف التجارية الليبية بمبادئ مقررات بازل، وقد اعتمدت في ذلك على المنهج الوصفي، وقد خلصت الدراسة إلى أن المصارف التجارية الليبية تلتزم بدرجة متوسطة في تطبيق الإجراءات والممارسات السليمة لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية. وتناول **Al Dabbas (2023)** دراسة عن إدارة المخاطر المصرفية في البنوك التجارية الأردنية وفقاً لاتفاقية بازل، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على إدارة المخاطر في البنوك التجارية الأردنية وفقاً لاتفاقية بازل، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي. وأستُخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتتكون العينة من جميع الإدارات العامة في البنوك والعاملين في إدارة المخاطر والرقابة، حيث تكونت من 120 فرداً. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مجال "تطبيق إدارة المخاطر المصرفية في البنوك التجارية الأردنية وفقاً لاتفاقية بازل" يتراوح بين قوي ومتوسط، في حين يتراوح مجال "تقنيات ومبادئ إدارة المخاطر المصرفية التي تطبقها البنوك التجارية الأردنية" بين قوي ومتوسط. كما أجري الباحثان **سلطاني وصفيح (2022)** دراسة بعنوان إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية. هدفت الدراسة للتعرف على واقع إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف الإسلامية السعودية باختيار حالة مصرف الراجحي، وقد استنتجت الدراسة بأن المصرف يستخدم أنظمة متطورة في تنفيذ الخدمات المصرفية الالكترونية، وانه يتبع ويطبق مجموعة من الإجراءات والسياسات والمعايير الأمنية العالمية التي تتوافق وتنسجم مع مبادئ إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية التي أقرتها لجنة بازل. وتطرق الباحثون **سمرة وآخرون (2022)** لدراسة تأثير دور إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية في ضوء مقررات بازل بالبنوك. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الخاصة في ضوء مقررات بازل. تألف مجتمع الدراسة من 17 مصرفاً، وتوصلت الدراسة إلى أن البنوك تمتلك أنظمة فعالة لإدارة العمليات الالكترونية، وقد اهتمت بالإجراءات اللازمة لضمان فاعلية أنظمة التشغيل مثل وضع خطط للطوارئ، آليات لمنع الاختراق، وسائل تخزين البيانات، إلا أنها أهملت متابعة وفحص أنظمة التشغيل. واستوصت الدراسة بتطوير أداء العاملين بالتدريب،

التعاون بين الإدارات بهدف ضبط ومراقبة والإبلاغ عن المخاطر، إخضاع معاملات إدارة المخاطر للتدقيق الداخلي، فحص سلامة أنظمة التشغيل وإثباتها في تقارير دورية.

كما درس الباحثان **الفرجاني والتاورغي (2021)** واقع إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية وفق اتفاقية بازل 3" هدفت الورقة إلى معرفة مدى التزام المصارف بتطبيق مبادئ إدارة المخاطر وكذلك مدى تطبيقها لمقررات لجنة بازل 3 لإدارة المخاطر، وقد أظهرت الدراسة بوجود تطبيق بمستوى متوسط لمبادئ إدارة المخاطر بشكل عام، بينما البنوك لا تطبق متطلبات إدارة المخاطر الواردة في اتفاقية بازل 3، واستوصت الدراسة بضرورة تطبيق مبادئ إدارة المخاطر المصرفية، وتوفير أدوات للكشف المبكر عن المخاطر واستدراكها للتخفيف من حدتها. وقام أيضاً **عبدالجليل وناجم (2020)** بدراسة آليات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في المنظومة المصرفية الجزائرية. وسعت هذه الورقة إلى التعريف بإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية بإطارها الدولي، كما سعت للكشف عن حالة النظام المصرفي الجزائري ومدى مطابقته للمعايير الدولية الصادرة عن لجنة بازل، وقد توصلت الدراسة إلى ضعف التشريعات الجزائرية في مجال إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، مع تباطؤ وتيرة العمل مع المعايير العالمية، كما أوصت بمجموعة من التوصيات، مثل ضرورة تفعيل الرقابة على الصيرفة الإلكترونية، والاستفادة من تجارب بعض الدول المجاورة. أما دراسة **Wood & Butcher (2020)** فقد اهتمت بالتحقق من ممارسات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية للبنوك التجارية في بربادوس. والهدف من هذه الدراسة هو تقديم تقييم تجريبي لممارسات إدارة المخاطر في الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية في بربادوس. وقد تم إنشاء مؤشر لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية يقيس مستوى الامتثال من مبادئ إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية للجنة بازل للإشراف المصرفي. وتوصلت النتائج إلى أن البنوك التجارية ملتزمة للغاية بمبادئ الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث يتراوح المؤشر بين 76 و100 على مقياس من 0 إلى 100 بترتيب تصاعدي لممارسات إدارة المخاطر الجيدة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وفي العام (2019) قام **Abuzarqa** بدراسة موضوع إدارة المخاطر المصرفية وفقاً لمتطلبات اتفاقيات بازل، والهدف الرئيس من هذه المقالة هو تقديم مراجعة نقدية لمفهوم إدارة البنوك؛ بالإضافة إلى ذلك، سيتم التركيز على مبادئ بازل التي تم تطويرها بمرور الوقت

بازل 1، بازل 2، بازل 3). تلخص هذه الورقة نتائج الدراسات السابقة بهدف مساعدة مديري البنوك على فهم عملية إدارة المخاطر المصرفية وتقديم إرشادات للبحوث المستقبلية. كما أجرى **Stanoevska (2019)** دراسة حول مبادئ إدارة المخاطر في الخدمات المصرفية الإلكترونية والتحديات التي تواجه القطاع المصرفي في مقدونيا. وهدفت الدراسة إلى استكشاف تصور المصرفيين بناءً على المزايا والمخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية ومستوى تطوير وتطبيق ممارسات إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية المقدونية وامثالها للمبادئ المقترحة من لجنة بازل للرقابة المصرفية خلال جائحة كوفيد-19، وقد استنتج البحث بشكل لا لبس فيه أن جميع البنوك المقدونية قد أنشأت ممارسات خاصة لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية. وتبنت أساليب استراتيجيات استباقية لبناء فرق قوية وإدخال عمليات إدارة مخاطر فعالة، وتشير النتائج أيضاً إلى أن التشريع المقدوني يتبع مبادئ إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية للجنة بازل. أيضاً وفي نفس العام اهتم الباحثون **Musabah et. al. (2019)** بالتحقق من ممارسات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في سلطنة عمان. وقد هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق من مخاطر الخدمات المصرفية في عمان، تم تطوير استبيان لتحديد ما إذا كانت البنوك تعمل وفق مقررات بازل لإدارة المخاطر أم لا، وفقاً لنتائج البحث تم تحديد المخاطر الأمنية على أنها الأكثر أهمية، وقد وضعت البنوك عدة حلول للقضاء على حالات الاختراق والسرقة الخارجية أو التقليل منها، مثل: تسليط الضوء على ضوابط وقوانين جديدة وصارمة لمنع السرقات، وتطوير التكنولوجيا في البنك لضمان عدم الاختراق، وتدريب الموظفين لأخذ المعرفة الكافية للحفاظ على أمن البنك وفهم الممارسات والمبادئ المصرفية.

وكرست دراسة **Agrawal & Singh (2016)** اهتمامها في تحليل مبادئ إدارة المخاطر في المعاملات المصرفية الإلكترونية باستخدام معايير بازل 3. وهدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في مدى كفاءة وفاعلية المبادئ الأساسية لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية الصادرة عن لجنة بازل في بيئة الخدمات المصرفية الرقمية في الهند، حيث تم استهداف مديري البنوك في مدن من الدرجة الثانية، وأوضح النتائج أن هذه المبادئ سوف تكون ذات فائدة كبيرة إذا تم تصميمها محلياً وفقاً لاحتياجات البلد والوقت والطلب والاستجابة للموقف. وأن حتى المدن الهندية التي من الدرجة الثانية تشهد تطور في الخدمات

المصرفية الإلكترونية، وبالتالي يتعين على صانعي السياسات في احتياجات الساعة ونستجيب وفقاً لذلك. وقدمت مقترحاً بشأن التوسع والإضافة المطلوبة لهذه المبادئ وفقاً لوجهة نظر المديرين. وأيضاً اهتم الباحثون **Abdou et. al. (2014)** بالبحث والتحقق من ممارسات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية: حالة البنوك في المملكة المتحدة". وقد هدفت هذه الدراسة إلى البحث في ممارسات إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك الكبرى في المملكة المتحدة، وذلك باستخدام إطار المبادئ التي قدمتها لجنة بازل للرقابة المصرفية. وتضمنت الدراسة أربع مقابلات أجريت مع موظفي البنوك الرائدة في المملكة المتحدة، وأداة البحث الرئيسة هي استبيان مقسم إلى ثلاثة أقسام غطت إدارة مجلس الإدارة والإشراف، وضوابط الأمن وإدارة المخاطر القانونية والسمعة. حيث تم استهداف عشرة بنوك كبرى في المملكة المتحدة لتحديد ما إذا كانت تعمل بما يتماشى مع مبادئ إدارة المخاطر أم لا. أشارت النتائج إلى أن الخطر الرئيس الذي يتعرض له العملاء هو مخاطر الأمن وأن البنك يركز على التخفيف من ذلك وأن البنوك لديها أنظمة ناجحة لإدارة المخاطر الإلكترونية. وأنها تمثل مبادئ المخاطر الأربعة عشر للجنة بازل للرقابة المصرفية وتتمتع بإدارة جيدة من حيث ضوابط الأمن الخاصة بها للخدمات المصرفية الإلكترونية.

### تعليق على الدراسات السابقة:

تأسيساً على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة، وهو إجراءات بازل للرقابة المصرفية حول إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية، وإن كانت معالجة الدراسات السابقة للمجال نفسه يختلف عن معالجة الدراسة الحالية بسبب اختلاف المنهجية المتبعة وطرق قياس متغيرات الدراسة بالإضافة إلى اختلاف البيئة الاقتصادية والقانونية والاجتماعية التي أُجريت عليها معظم تلك الدراسات. ومن مراجعة هذه الدراسات لوحظ وجود ندرة في الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة في بيئة المصارف التجارية الليبية، حيث لم يتوافر للباحثين سوى دراستين تناولت هذا الجانب، مما يتيح المجال للباحثين في الإسهام في إثراء الجانب المعرفي والتطبيقي لموضوع الدراسة. كما تميزت هذه الدراسة بشموليتها، كونها قدمت تحقيقاً وصفي وتفسيري عن مدى فاعلية إجراءات وتدابير بازل المصرفية للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية، أي بمعنى أنّ مجالها لم ينحصر في الجانب الوصفي المتعلق بتحليل واقع ممارسات إدارة

المخاطر بالمصارف التجارية فقط بل تعداه ليشمل تحليل تفسيري حول مدى فاعلية إجراءات بازل المصرفية في الحد من مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية. ولهذا فإن هذا الجهد البحثي يعد دراسة مرجعية في بيئة العمل المصرفي في ليبيا. وتجدر الإشارة - عموماً - إلى أن مراجعة الجهود البحثية السابقة قد أفاد الباحثان كثيراً وأسهم في تصميم وتطوير الإطار العام لخطة الدراسة وبناء الإطار النظري الفلسفي لإشكالية الدراسة ومتغيراتها وصياغة الفرضيات الملائمة لتساؤلات الدراسة، بالإضافة إلى سرعة الوصول إلى أهم المراجع العلمية، والتعرف على طبيعة البيانات اللازمة للدراسة والأداة المناسبة لجمعها لتحقيق أهداف الدراسة.

### 3-1 مشكلة الدراسة:

يشهد القطاع المصرفي في الزمن المعاصر العديد من التطبيقات والتغيرات الحديثة نتيجة للتطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نظراً لمزاياها من ناحية الجودة والسرعة والتكلفة، ومع تزايد تداعيات العولمة وتحرر التجارة الدولية والاتجاه المتزايد نحو استراتيجية اقتصاد السوق بالإضافة إلى ارتفاع حدة المنافسة أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من الخدمات المصرفية غير التقليدية التي لا تقتيد بمكان معين أو وقت، حيث ظهرت عدة تقنيات حديثة وتطبيقات للعمل المصرفي الإلكتروني، مثل: أجهزة الصراف الآلي، وبطاقات الخصم بواسطة نقاط البيع الإلكتروني، والمعاملات المصرفية عبر الهاتف، وشبكة الإنترنت تبنتها المصارف حول العالم من أجل تقديم خدماتها بكفاءة بهدف تحسين أدائها، وتحقيق ميزة تنافسية في ظل التنافس الشديد في بيئة الأعمال المصرفية، إلا أنه هنالك عدد من التحديات والمخاطر التي واجهتها معظم المصارف في تطبيق واستخدام هذه التقنيات الإلكترونية الحديثة.

وفي ظل طفرة هذه الابتكارات المالية المعاصرة التي أخذت شكل الخدمات المصرفية الإلكترونية واجهت المصارف التجارية العديد من التحديات والمخاطر التي أدت إلى انهيار العديد من المصارف والشركات المالية الكبيرة وألحقت خسائر جسيمة باقتصاديات الكثير من دول العالم. وفي هذا السياق، أولت المصارف التجارية اهتمام متزايد بأساليب إدارة المخاطر وآليات وطرق مواجهتها؛ وذلك لضمان بقائها وتقليل التحديات المالية وتعزيز استقرار النظام المالي الأمر الذي نتج عنه جهود ومبادرات دولية، من أهمها: لجنة بازل للرقابة المصرفية

يهدف تحسين الأساليب الرقابية على المصارف لمواجهة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة وأنظمة قياسها وطرق إدارتها للتخفيف منها والمساهمة في تعزيز استقرار النظام المصرفي وإيجاد آليات للتكيف مع التغيرات المصرفية العالمية، وقد خلصت هذه الجهود الى إصدار مقررات وضوابط لجنة بازل التي تضمنت منظومة متكاملة لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي.

واستجابة لهذه التحولات المصرفية، قام مصرف ليبيا المركزي بإصدار القانون رقم (1) لسنة 2005 بشأن المصارف، وإعداد خطة استراتيجية لتطوير وتحديث القطاع المصرفي من أجل مواكبة التطور التكنولوجي المتسارع من خلال تطوير وتحول الأعمال المصرفية التقليدية إلى أعمال مصرفية إلكترونية معاصرة بهدف تقديم منتجات وخدمات مصرفية منافسة وتلبي متطلبات السوق (مصرف ليبيا المركزي، 2012). وبناءً على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تركز في تقييم فاعلية إجراءات وتدابير بازل للرقابة المصرفية حول الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية. ولتسهيل الاجابة على إشكالية الدراسة وتغطية إطارها النظري والتحليلي تم عرضها في شكل التساؤلات التالية:

- ما طبيعة تقنيات الصيرفة الإلكترونية ومخاطرها المصاحبة لها وماهية إجراءات الحماية منها وإدارتها وفقاً لمقررات بازل للرقابة المصرفية؟
- ما مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفقاً لمقررات بازل المصرفية بالمصارف التجارية الليبية؟
- ما مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية؟

#### 1-4 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع الذي تناولته وهو واقع تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية المحتملة ومدى فاعليتها في الحد من مخاطر تقنيات الصيرفة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية المعاصرة، ولذلك فإن هذه الدراسة تعد من الدراسات المرجعية كون أن الموضوع لم يتم التطرق إليه بالشكل الكافي خاصة في القطاع المصرفي الليبي، ولذلك فإن نتائجها ستقدم - بشكل عام - فهماً عميقاً لطبيعة التحديات والآثار المالية والاقتصادية على القطاع المصرفي المترتبة على تبني تقنيات الصيرفة الإلكترونية

المعاصرة. كما تعد الدراسة ذات فائدة مهمة للباحثين في المزيد من الدراسات المستقبلية حول مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبلدان النامية عامة ودولة ليبيا خاصة من ناحية، وستسهم نتائج الدراسة وتوصياتها في تكوين إدراك لدى متخذي القرار في المصارف التجارية في ليبيا يساعدهم على اتخاذ قرارات تحدد من المخاطر الإلكترونية بشكل فعال، وعلى رسم سياسات عامة وإرشادات حول كيفية التعامل مع تقنيات الابتكار المالي بالقطاع المصرفي الليبي، وبشكل يساعد المصارف على تحقيق أهدافها الأساسية والاستراتيجية وتحسين الأداء المؤسسي ككل.

### 1-5 أهداف الدراسة:

بناءً على تساؤلات الدراسة وغرضها فإن الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف الرئيسة الآتية:

- التعريف بمهامية الصيرفة الإلكترونية وتقنياتها وأدواتها، وطبيعة مخاطرها المصاحبة لها، ومهامية الإجراءات والتدابير الصادرة بشأنها بمقررات بازل للرقابة المصرفية.
- تقييم مدى تطبيق المصارف التجارية الليبية للمبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفق مقررات بازل المصرفية.
- التحقق من مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية.

### 1-6 فرضيات الدراسة:

بناءً على إشكالية الدراسة ومراجعة الدراسات السابقة تم تطوير وصياغة الفرضيات الآتية:

- الفرضية الأولى:** تلتزم المصارف التجارية الليبية بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفق مقررات بازل.
- الفرضية الثانية:** تتسم إجراءات وتدابير إدارة المخاطر بالفاعلية في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية.

## 2- الإطار النظري للدراسة:

### 1-2 ماهية الصيرفة الإلكترونية:

تتضمن إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية من خلال أحد القنوات المصرفية الإلكترونية، كالإنترنت أو الهاتف وأجهزة الصراف الآلي.... الخ، وذلك في حدود مستوى الخدمة المتوفرة لدى البنك (الشرع و خضير، 2023). أي بمعنى السماح للعميل مباشرة أعماله المصرفية وإدارتها دون الحاجة لزيارة المصرف وذلك بواسطة التقنيات الإلكترونية المعاصرة، كما تُعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها التسليم الآلي للمنتجات والخدمات المصرفية مباشرة للعملاء من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية، تشمل هذه الخدمات الاطلاع على الحسابات الشخصية وإجراء المعاملات التجارية والمالية، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر الشخصي، أو أجهزة الصراف الآلي (ATM)، أو الهاتف من خلال شبكات الاتصال العامة أو الخاصة، بما في ذلك الإنترنت (Eze et al., 2024).

### 2-2 أدوات الصيرفة الإلكترونية:

يتم تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عن طريق التقنيات والأدوات الآتية (Nazaritehrani and Mashali, 2020):

- **خدمات الصيرفة الإلكترونية عن طريق الإنترنت:** تعطي هذه الأداة العملاء إمكانية الوصول المباشر إلى النظام الإلكتروني للمصرف من أي مكان عن طريق الإنترنت، حيث تقدم مجموعة من الخدمات المتنوعة، مثل: الاستعلام عن الرصيد، وطلب الشيكات، وإعطاء الأوامر لتتقيد عمليات مالية مختلفة، مثل: تحويل الأموال، دفع الفواتير، واستثمار الأموال وغيرها.
- **الخدمات المصرفية عن طريق الهاتف المحمول:** وهي وسيلة يمكن بواسطتها إدارة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من خلال تقنية خدمة الرسائل القصيرة (SMS)، وعن طريق متصفح (WAP)، وتطبيقات الهاتف المحمول، تسمح هذه الأداة للعميل بالاستعلام عن الرصيد وطلب دفتر الشيكات وإجراء بعض العمليات المصرفية، مثل: التحويلات المالية ودفع الفواتير.
- **أجهزة الصراف الآلي (ATM):** هي جهاز اتصالات آلي يمكّن المستهلكين من الوصول إلى الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى موظف البنك، مثل: سحب الأموال،

ودفع الفواتير، والوصول إلى البيانات، مثل: التحقق من أرصدة حساباتهم على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع، يتم التعرف على العميل عن طريق إدخال البطاقة البلاستيكية ذات الشريط المغناطيسي والتي تحتوي على رقم البطاقة الفريد وبعض المعلومات الأمنية، مثل تاريخ انتهاء الصلاحية أو رمز التحقق من البطاقة، يتم توفير الأمان من خلال قيام العميل بإدخال رقم التعريف الشخصي.

### 2-3 ماهية مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

هو النوع من المخاطر الذي ينشأ بسبب اعتماد المصارف على الأنظمة الإلكترونية المتقدمة، والمعقدة في تقديم حزمة من الخدمات لعملائها عن بُعد، مثل: خدمات فتح الحسابات، وعرض الكشوفات، وتحويل الأموال داخليًا وخارجيًا إلكترونيًا، وكذلك بالنسبة لنظام المدفوعات والتسوية وغيرها، إن الاعتماد على التقنية الإلكترونية الذكية مما لا شك فيه له فوائد ومزايا للمصارف، مثل: اليسر والسرعة في تقديم الخدمة، وبالتالي انخفاض تكلفتها وارتفاع إيراداتها مما يرفع من قدرتها التنافسية، إلا أن ذلك يمكن أن يعرض المصرف إلى مجموعة من المخاطر، مثل ضعف أنظمة الأمن والحماية، الإهمال في تنفيذ المهام المنصوص عليها في إجراءات العمل، إعطاء معلومات سرية عن عملاء البنك، والأخطاء المحاسبية المتكررة وتلف أو فقدان المستندات المهمة، عدم الامتثال للوائح وقوانين الخاصة بالخدمات الإلكترونية، انقطاع الخدمة بسبب ضعف شبكة الأنترنت، كذلك تقديم الخدمات الإلكترونية يجعل نظام البنك معرض للاختراق والاحتيال، كل ذلك له تأثير سلبي على سمعة البنك الأمر الذي يمكن أن يتسبب في انهياره، وقد يمتد الأثر إلى النظام المصرفي بأكمله. (Ray, 2019).

### 2-4 تصنيفات مخاطر الصيرفة الإلكترونية:

تتعرض مؤسسات القطاع المصرفي للعديد من المخاطر سواء التقليدية أو الإلكترونية، إلا أن هذه الدراسة ركزت على أهم المخاطر المصرفية الإلكترونية وفقًا لمقررات بازل، وهي كما يأتي (Haxhosaj, 2022):

- **مخاطر التشغيل:** تنشأ مخاطر العمليات الاحتيال أو أخطاء المعالجة أو تعطل النظام أو غيرها من الأحداث غير المتوقعة التي تؤدي إلى عدم قدرة المؤسسة على تقديم المنتجات أو الخدمات، ترتبط المخاطر التشغيلية جزئيًا بمخاطر التكنولوجيا مما يجعلها ذات أهمية

بالنسبة لخدمات الصيرفة الإلكترونية، من بينها:

أ- مخاطر أمن وسلامة نظام المعلومات في البنك، وتحدث بسبب عدم التأمين الكافي للنظم وإمكانية اختراقها، أي القصور في سلامة وأمن نظام المعلومات وموثوقيته.

ب- مخاطر عدم ملائمة تصميم وصيانة نظام المعلومات في البنك بشكل احترافي، حيث يؤدي ذلك إلى اخفاقه في تلبية طلبات العملاء وعدم السرعة في معالجة المشاكل الأمنية والبطء في الأداء، أو الفشل في مواجهة التهديدات السيبرانية وتسرب المعلومات. بينما يرتبط الجزء الآخر بأداء الموظفين وسلوكياتهم، مثل: الاحتيال والتزوير والأخطاء الناتجة عن سوء الاستخدام التي يرتكبها الموظفون عند أدائهم لوظائفهم.

■ **مخاطر السمعة:** تنشأ هذه المخاطر عندما تتشكل صورة سلبية لدى العملاء اتجاه المصرف، الأمر الذي قد يتسبب في انخفاض عدد العملاء وتدفق الأموال والايرادات. يمكن أن يحدث ذلك نتيجة ضعف في شبكة الاتصال التفاعلية بين البنك وعملائه أي عدم مقدرة البنك على إدارة انظمته بكفاءة، أو عندما يكون عدد كبير من العملاء غير راضين عن سياسات البنك، يمكن أيضاً أن تتعرض مخاطر السمعة للتهديد نتيجة لسوء الاستخدام والاحتيال أو حدوث اختراق خارجي من قبل أطراف ثالثة، أو بسبب نشر معلومات كاذبة عن المصرف، مما يسبب الشكوك وانعدام الأمان في نظام أعمال المصرف، تأثير هذا الخطر قد لا يقتصر على مصرف واحد فقط، ولكن من الممكن أن يمتد الى جميع البنوك، أو النظام المصرفي بأكمله في بلد ما.

■ **المخاطر القانونية أو مخاطر عدم الامتثال:** وتنشأ عندما لا يمثل البنك للقواعد والمعايير واللوائح المنظمة للمعاملات المصرفية الإلكترونية أو في حالة عدم تحديد القواعد القانونية واللوائح والاجراءات بشكل واضح وصريح، قد يتعرض البنك لمستوى عال من مخاطر الامتثال بسبب التغييرات القانونية والتنظيمية المتطورة نتيجة الوتيرة السريعة للتغيرات التكنولوجية، غالباً ما يؤدي عدم الامتثال لهذه التغييرات إلى عواقب وخيمة تشمل خفض التصنيف، والغرامات المالية، وتعليق العمليات، والإضرار بالسمعة وحتى سحب ترخيص التشغيل. كذلك غالباً ما تتفاقم مخاطر الامتثال في المواقف عبر الحدود نظراً لأن القوانين المتعارضة والإجراءات الضريبية ومتطلبات الإبلاغ تزيد من حجم هذه المخاطر.

- 2-5 المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية وفق مقررات بازل:**  
أصدرت لجنة بازل المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية على ثلاثة مستويات، وهي كما يأتي (Basel Committee, 2003) :
- أ. إشراف مجلس الإدارة والإدارة العليا: (المبادئ من 1 إلى 3):
1. الرقابة الإدارية الفعالة على أنشطة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
  2. إنشاء عملية مراقبة أمنية شاملة.
  3. الاهتمام بعملية الإشراف الإداري الشامل فيما يخص العلاقات مع موردي الخدمة الخارجيين، وتبعيات الأطراف الأخرى.
- ب. الضوابط الخاصة برقابة الأمان (المبادئ من 4 إلى 10):
4. التحقق من هوية عملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية.
  5. عدم النقص أو الإنكار والمساءلة عن المعاملات المصرفية الإلكترونية.
  6. التدابير المناسبة لضمان الفصل بين الواجبات.
  7. ضوابط التحويل المناسبة داخل الأنظمة وقواعد البيانات والتطبيقات المصرفية الإلكترونية.
  8. سلامة بيانات المعاملات والسجلات والمعلومات المصرفية الإلكترونية.
  9. إنشاء مسارات تدقيق واضحة للمعاملات المصرفية الإلكترونية.
  10. سرية المعلومات الأساسية المصرفية.
- ج. إدارة المخاطر القانونية ومخاطر السمعة (المبادئ من 11 إلى 14):
11. الإفصاحات المناسبة للخدمات المصرفية الإلكترونية.
  12. خصوصية معلومات العملاء.
  13. القدرة واستمرارية الأعمال والتخطيط للطوارئ لضمان توافر الأنظمة والخدمات المصرفية الإلكترونية.
  14. تخطيط الاستجابة للحوادث.
- 2-6 الممارسات السليمة لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية:**  
حيث صنفت الممارسات السليمة لإدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية وفقاً لمقررات بازل على النحو الآتي (Basel Committee, 2001) :

## أولاً: الممارسات السليمة لرقابة أمان الخدمات المصرفية الإلكترونية:

- يجب إنشاء ملفات تعريف الأمان والحفاظ عليها وتحديد امتيازات تحويل محددة لجميع مستخدمي أنظمة وتطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك جميع العملاء ومقدمي الخدمات الخارجيين، كما ينبغي أيضاً تصميم ضوابط الدخول المنطقية لدعم الفصل الصحيح بين الواجبات.
  - يجب تصنيف البيانات والأنظمة المصرفية الإلكترونية حسب حساسيتها وأهميتها وحمايتها بناءً على ذلك، وينبغي استخدام الآليات المناسبة، مثل: التشفير، وصلاحيات الدخول، وخطط استعادة البيانات؛ لحماية جميع الأنظمة المصرفية الإلكترونية الحساسة وعالية المخاطر والخوادم وقواعد البيانات والتطبيقات.
  - يجب التقليل من تخزين البيانات الحساسة أو عالية المخاطر على أنظمة سطح المكتب والكمبيوتر المحمول الخاصة بالمؤسسة، وحمايتها بشكل صحيح من خلال خطط التشفير وصلاحيات الدخول واستعادة البيانات
  - يجب وضع ضوابط مادية كافية لردع الدخول أو الوصول غير المصرح به إلى جميع الأنظمة المصرفية الإلكترونية المهمة والخوادم وقواعد البيانات والتطبيقات.
  - ينبغي استخدام التقنيات المناسبة للتخفيف من التهديدات الخارجية التي تواجه أنظمة الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك برامج فحص الفيروسات، برامج كشف التسلسل، إجراء فحص دوري للخوادم وجدران الحماية بحثاً عن أي نقاط الضعف أو انتهاكات واختبار اختراق الشبكات الداخلية والخارجية.
  - يجب تطبيق عملية مراجعة أمنية صارمة على جميع الموظفين ومقدمي الخدمات.
- ثانياً: الممارسات السليمة لإدارة الأنظمة والخدمات المقدمة من قبل المزود الخارجي:
- يجب على البنوك أن تتبنى العمليات المناسبة لتقييم قرارات الاستعانة بمصادر خارجية للأنظمة أو الخدمات المصرفية الإلكترونية. تحدد بوضوح الأغراض الاستراتيجية والفوائد والتكاليف المرتبطة، متسقاً مع استراتيجيات أعمال البنك، ويدرك المخاطر المحددة التي ينطوي عليها.
  - يجب على البنوك إجراء تحليل مناسب للمخاطر قبل اختيار مزود الخدمة المصرفية الإلكترونية، استقبال عروض من عدة موردين، بما في ذلك تحليل مخاطر القوة المالية لمقدم

- الخدمة، وسماعته، وسياسات وضوابط إدارة المخاطر، والقدرة على الوفاء بالتزاماته، وضع استراتيجية خروج مناسبة للبنك إذا احتاج إلى إنهاء علاقته بالمزود الخارجي.
- يجب على البنوك اعتماد الإجراءات المناسبة للتأكد من سلامة العقود المنظمة للخدمات المصرفية الإلكترونية. الحصول على الضمانات الكافية؛ لضمان امتثال مقدم الخدمة لسياسات البنك ووضع أحكام للتدخل والتصحيح في الوقت المناسب في حالة الأداء دون المستوى المطلوب من قبل مزود الخدمة، ويجب توضيح والإجراءات التي سيتم استخدامها لإخطار البنك بانقطاع الخدمة والانتهاكات الأمنية وغيرها من الأحداث التي تشكل خطرًا جوهريًا على البنك. تم تحديد حق البنك في إجراء مراجعات أو تدقيقات مستقلة للأمن والضوابط الداخلية وخطط الطوارئ.
  - يجب على البنوك التأكد من إجراء عمليات تدقيق دورية مستقلة داخلية وخارجية للعمليات الخارجية بنفس النطاق المطلوب على الأقل إذا تم إجراء هذه العمليات داخليًا. بالنسبة للعلاقات الخارجية التي تتضمن خدمات تطبيقات مصرفية إلكترونية بالغة الأهمية أو معقدة تقنيًا، قد تحتاج البنوك إلى الترتيب لإجراء مراجعات دورية للآخرين بواسطة أطراف ثالثة مستقلة تتمتع بالخبرة الفنية الكافية.
  - يجب على البنوك وضع خطط طوارئ مناسبة لجميع أنظمة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تتم عن طريق الاستعانة بمصادر خارجية.
  - تطوير واختبار خطط الطوارئ بشكل دوري، ينبغي لخطط الطوارئ أن تتناول السيناريوهات الأسوأ ذات المصدقية، وأن يكون لدى البنك فريق مسؤولاً عن تقييم الأثر المالي الناجم عن انقطاع الخدمات المصرفية الإلكترونية.
  - يجب على البنوك التي تقدم خدمات مصرفية إلكترونية لأطراف ثالثة التأكد من أن عملياتها ومسؤولياتها والتزاماتها واضحة بما فيه الكفاية حتى تتمكن المؤسسات المخدومة من إجراء المراجعة والتدقيق الفعال والإشراف المستمر على هذه العلاقة.
- ثالثًا: ممارسات التحويل السليمة لتطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية:**
- يجب منح امتيازات التحويل والوصول المحددة لجميع الأفراد.
  - يجب إنشاء جميع الأنظمة المصرفية الإلكترونية بشكل يضمن تفاعلها مع قاعدة بيانات صالحة للتحويل.

- لا ينبغي أن يتمتع أي وكيل أو نظام فردي بسلطة تغيير صلاحياته أو امتيازات الوصول إلى قاعدة البيانات.
- إجراء أي تغيير في الصلاحيات يجب ان يتم من قبل مصدر معتمد يتمتع بالسلطة الكافية ويخضع للرقابة والتدقيق.
- ينبغي اتخاذ التدابير المناسبة لجعل قواعد بيانات الترخيص مقاومة للتلاعب. وأن يكون أي تلاعب قابلاً للاكتشاف من خلال عمليات المراقبة المستمرة. وتكون هناك مسارات تدقيق كافية لتوثيق أي تلاعب.
- لا ينبغي استخدام أي قاعدة بيانات خاصة بالتحويل تم التلاعب بها حتى يتم استبدالها والتحقق من صحتها.
- ينبغي وضع ضوابط لمنع حدوث تغييرات في مستويات التحويل أثناء جلسات العمل ويجب تسجيل أي محاولات لتغيير التحويل.

#### رابعاً: ممارسات التدقيق السليم للأنظمة المصرفية الإلكترونية:

- يجب الاحتفاظ بسجلات كافية لجميع المعاملات الإلكترونية للمساعدة في إنشاء مسار تدقيق واضح.
- تصميم وتركيب أنظمة للتقاط الأدلة الجنائية لأجل الرقابة ومنع التلاعب.
- في حالة الاستعانة بمزود خدمة خارجي، يجب على البنك التأكد من أن لديه إمكانية الوصول إلى مسارات التدقيق ذات الصلة يحتفظ بها مزود الخدمة، وأن تتوافق مسارات التدقيق مع معايير البنك.

#### خامساً: الممارسات السليمة للمساعدة في الحفاظ على خصوصية معلومات الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء:

- يجب استخدام تقنيات التشفير المناسبة وغيرها من الضوابط الأمنية لضمان سرية البيانات المصرفية الإلكترونية للعملاء.
- تطوير الإجراءات والضوابط المناسبة لإجراء تقييم دوري للبنية التحتية الأمنية لعملائها.
- التأكد من أن مقدمي الخدمات الخارجيين لديهم سياسات السرية والخصوصية التي تتفق مع سياسات المصرف.
- يجب اتخاذ الخطوات المناسبة لإعلام عملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية بسرية وخصوصية

معلوماتهم وإرشادهم حول ضرورة حماية كلمات المرور الخاصة بهم وأرقام التعريف الشخصية، وكذلك تزويدهم بالمعلومات المتعلقة بالأمن العام لأجهزة الكمبيوتر الشخصية الخاصة بهم، بما في ذلك فوائد استخدام برامج الحماية من الفيروسات وجدران الحماية الشخصية.

**سادسا: القدرة أو السعة الكافية واستمرارية الأعمال وممارسات التخطيط للطوارئ للخدمات المصرفية الإلكترونية:**

- يجب تحديد وتقييم جميع الخدمات والتطبيقات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك تلك التي يقدمها مقدمو الخدمات الخارجيون، من حيث مدى أهميتها.
- ينبغي إجراء تقييم للمخاطر لكل خدمة وتطبيق مصرفي إلكتروني بالغ الأهمية، بما في ذلك الآثار المحتملة لأي خلل في الأعمال على ائتمان البنك والسوق والسيولة والمخاطر القانونية والتشغيلية ومخاطر السمعة.
- يجب وضع معايير الأداء لكل خدمة وتطبيق مصرفي إلكتروني مهم، اتخاذ التدابير المناسبة لضمان قدرة الأنظمة المصرفية الإلكترونية على التعامل مع حجم المعاملات المرتفع والمنخفض وأن أداء الأنظمة وقدرتها مناسبان بما يتوافق مع توقعات البنك للنمو.
- ينبغي صياغة خطط استمرارية أعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية لمعالجة أي اعتماد على مقدمي الخدمة.
- يجب أن تحدد خطط الطوارئ الخاصة بالخدمات المصرفية الإلكترونية عملية لإعادة هيكلة المعلومات أو استبدال قدرات المعالجات، وإعادة بناء معلومات المعاملات الداعمة، واتخاذ التدابير اللازمة لاستئناف توافر أنظمة وتطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية المهمة في حالة حدوث عطل.

**7-2 إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية:**

وفقاً لتقرير بازل (1998) بشأن إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية، أن أهم فئات المخاطر لمعظم أنشطة الخدمات المصرفية الإلكترونية هي المخاطر التشغيلية ومخاطر السمعة والمخاطر القانونية. وتناقش الأقسام الفرعية الثلاثة التالية المظاهر المحددة لهذه الأنواع من المخاطر. بعض المشاكل تتقاطع مع فئات المخاطر الثلاث، على سبيل المثال، يمكن تصنيف انتهاك الأمن الذي يسمح بالوصول غير المصرح به إلى معلومات العميل على أنه

خطر تشغيلي، ولكن مثل هذا الحدث يعرض البنك أيضاً لمخاطر قانونية ومخاطر تتعلق بالسمعة (Basel Committee, 1998).

أولاً: - مخاطر التشغيل:

جدول (1) مخاطر التشغيل وإجراءات إدارة المخاطر الكفيلة.

الخطـر	السبب	الأثر السـلبـي المـحتمـل له	الإجراءات والتدابير اللازمة للحد منه
1- الدخول غير المصرح	القرصنة، اعتراض معلومات العميل من قبل طرف ثالث، حقن فيروسات في نظام المصرف، اتلاف وتخطم أنظمة البنك بياناته عمداً	فقدان البيانات، السرقة، أو العبث بمعلومات العملاء. تعطيل جزء كبير من نظام الكمبيوتر الداخلي للمصرف. التكاليف المرتبطة بإصلاح نظام. انعدام الأمان المتصور انظام البنك والآثار السلبية المحتملة حدوثها على سمعة البنك.	اختبار الاختراق لنقاط الضعف. المراقبة للكشف عن الحالات الشاذة في الاستخدام. نشر تدابير أمن الاتصالات مثل جدران الحماية وإدارة كلمة المرور وتقنيات التشفير والترخيص المناسب للمستخدمين النهائيين. نشر فحص الفيروسات والمراقبة المستمرة للتدابير الأمنية في أنظمة المصرف الداخلية.
2- احتيال الموظفين	تحريف البيانات من قبل الموظفين من أجل سحب الأموال من الحسابات، والحصول على معلومات من السجلات، سرقة البطاقات الذكية.	التكاليف المرتبطة بتعويض خسائر العملاء مع إعادة بناء بيانات دقيقة عن العملاء. الخسائر المحتملة الناجمة عن استرداد الأموال. قد يرى العملاء أن البنك غير موثوق به. قد يواجه البنك عقوبات قانونية أو تنظيمية، بالإضافة إلى الدعاية السلبية.	وضع سياسات لفحص الموظفين الجدد بشكل مناسب. إنشاء الضوابط الداخلية بما في ذلك الفصل بين الواجبات. المراجعة الخارجية لأداء الموظفين. الرقابة السليمة على تخزين وتصنيع البطاقات الذكية.
3- مخاطر مزودو الخدمة	قد لا يقدم مزود الخدمة الخدمات بمستوى المطلوب ويؤدي ذلك إلى قصور في سلامة النظام أو البيانات أو موثوقيتها.	البنك قد يكون مسؤولاً أمام العملاء بسبب المشاكل التي يسببها مزود الخدمة.	دراسة عقد مزود الخدمة بعناية قبل التعاقد ووضع الشروط والمعايير اللازمة لذلك. وضع خطط احتياطية وتطوير خطط الطوارئ بالتعاقد مع مقدمي خدمة احتياطيين.
4- تقادم الأنظمة	التأخير أو التعطيل في معالجة المعاملات، أوجه القصور في النظام أو سلامة وموثوقية البيانات.	رد فعل العملاء السلبى. التذاعبات القانونية المحتملة مثل الدعاوى القضائية التي يمكن أن تنجم عن المعاملات الخاطئة. التكاليف المرتبطة بحل مشاكل العملاء	المراجعة المنتظمة لقدرات الأجهزة والبرامج الموجودة. تركيب نظام مسؤول عن تحديثات الأنظمة والمعدات
5- تقادم الخبرات الادارية	أن الإدارة والموظفين بالمصرف غير قادرين على فهم طبيعة التكنولوجيا الحديثة المستخدمة أو الترتيبات التكنولوجية التي يقدمها مقدمو الخدمات.	سوء استخدام التكنولوجيا الحديثة. عدم القدرة على تقديم الدعم المستمر. أوجه القصور في سلامة النظام أو البيانات وموثوقيتها.	تطوير رؤية الشركة للتدريب كعملية مستمرة. تصميم نظم لتدريب الموظفين في مرحلة التخطيط
6- عدم كفاية الممارسات الأمنية للعملاء.	استخدام العملاء للمعلومات الشخصية (مثل أرقام البطاقات والحسابات المصرفية) في عمليات غير آمنة. حيث ذلك يمكن المجرمين من الوصول إلى حسابات العملاء باستخدام معلوماتهم سرية.	خسارة مالية بسبب المعاملات غير المصرح بها.	توعية العملاء حول أهمية حماية بياناتهم في المعاملات غير الآمنة. دمج التدابير الآمنة في المنتجات والخدمات.
7- رفض العميل للتعامل	يكمل العميل المعاملة، لكنه ينفي إجرائها، ويطلب بسداد الأموال.	المصاريف المتكبدة لإثبات أن العميل قد وافق على المعاملة. احتمال خسارة الأموال إذا لم يتم تقديم الدليل.	وضع التدابير الأمنية التي تعزز مصداقة العملاء مثل أرقام التعريف الشخصية. وكذلك التدقيق النهائي للمعاملات.

## ثانياً: - مخاطر السمعة:

جدول (2) مخاطر السمعة وإجراءات إدارة المخاطر الكفيلة.

الخطـر	السبب	الأثر السلبي المحتمل له	الإجراءات والتدابير اللازمة للحد منه
1- عيوب كبيرة منتشرة على نطاق واسع في النظام	ضعف وصول العملاء إلى أموالهم أو معلومات حساباتهم.	قد يتوقف العملاء عن استخدام المنتج أو الخدمة، ويغادرون البنك، ويتجهون آخرون إذا تم الإعلان عن المشاكل.	اختبار الأنظمة قبل التنفيذ، تطوير مرافق النسخ الاحتياطي وخطط الطوارئ، بما في ذلك خطط معالجة مشاكل العملاء أثناء انقطاع النظام.
2- حرق أمبي كبير	يتم إدخال فيروس إلى نظام البنك، مما يسبب مشاكل كبيرة في سلامة النظام والبيانات. يتمكن المتسللون من الدخول إلى الأنظمة الداخلية.	سوف يتوقف العملاء عن استخدام الخدمة أو المنتج ويغادرون المصرف ويتجهون عملاء آخرون.	اختبار الاحتراق، وغيرها من التدابير الأمنية المناسبة. تطوير خطط الطوارئ. نشر فحص الفيروسات.
3- مشاكل أو سوء استخدام نفس الأنظمة أو المنتجات المماثلة المستخدمة من قبل مؤسسة أخرى.	ينظر العملاء إلى الأموال الإلكترونية لبنك معين بعين الشك في أعقاب حدوث مشكلات من قبل بنك آخر.	قد يغادر العملاء البنك	تطوير خطط الطوارئ

## ثالثاً: - الخطر القانوني:

جدول (3) المخاطر القانونية وإجراءات إدارة المخاطر الكفيلة.

الخطـر	السبب	الأثر السلبي المحتمل له	الإجراءات والتدابير اللازمة للحد منه
1- عدم التأكد أو الغموض في تطبيق القوانين والقواعد.	المصرف من غير قصد قد لا يتمثل إلى بعض القوانين مثل قواعد امتثال العميل وقواعد غسيل الأموال وقواعد التوقيع.	قد يتحمل المصرف نفقات قانونية، ويخضع لعقوبات تنظيمية	التأكد من مجالات عدم اليقين القانوني قبل البدء في التعامل مع الأنشطة المصرفية الإلكترونية. إصدار أحكام دقيقة بشأن تحمل المخاطر في حالة عدم اليقين القانوني. إجراء مراجعات الامتثال الدورية. طلب تفسيرات من السلطات التنظيمية. تحديث التدريب على الامتثال. تطوير خطط الطوارئ.
2- غسيل أموال	قد يتم إساءة استخدام النظام المصرفي الإلكتروني أو نظام النقود الإلكترونية الخاص بالبنك من قبل العملاء الذين يسعون إلى المشاركة في نشاط إجرامي، بما في ذلك غسيل الأموال.	العقوبات القانونية لعدم الالتزام بقوانين "اعرف عميلك".	تصميم تقنيات تحديد هوية العملاء وفحصهم. تطوير مسارات التدقيق. تصميم السياسات والإجراءات لاكتشاف الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها. بالنسبة للنقود الإلكترونية، فإن حدود التحميل المنخفضة قد تجعل غسيل الأموال أقل جاذبية. إجراء مراجعات الامتثال الدورية. تحديث برامج التدريب على الامتثال. تطوير خطط الطوارئ
3- عدم كفاية الإفصاح للمعلومات للعملاء.	قد لا يفهم العملاء بشكل كامل ما هي حقوقهم والتزاماتهم، بما في ذلك، على سبيل المثال، أي إجراء لحل النزاع. ولذلك قد يتخذون احتياطات غير كافية عند استخدام المنتج أو الخدمة.	قد يرفع العميل دعوى قضائية ضد البنك نتيجة للخسائر أو المعاملات المتنازع عليها، قد يخضع البنك لعقوبات تنظيمية أو قانونية.	التأكد من الإفصاحات المناسبة قبل تقديم الأموال الإلكترونية أو الأنشطة المصرفية الإلكترونية. تدريب الموظفين ليكونوا على دراية بالصعوبات النموذجية التي قد يواجهها العملاء. القيام بوزن تكاليف وفوائد الإفصاحات بعناية بما يتجاوز الحد الأدنى القانوني في المجالات التي قد تنشأ فيها مخاطر العملاء. تصميم ونشر معلومات المنتج للجمهور. تطوير عملية مراجعة المتطلبات التنظيمية بشكل دوري

<p>مراجعة سياسات حماية الخصوصية. تدريب الموظفين على إجراءات حماية الخصوصية. نشر التدابير الأمنية. إجراء مراجعات الامتثال الدورية. تحديث برامج التدريب على الامتثال</p>	<p>قد يتكبد البنك مصاريف قضائية في حالة رفع الدعاوى من قبل العملاء. قد يواجه البنك عقوبات قانونية أو تنظيمية.</p>	<p>يقوم البنك بإصدار معلومات تحدد نمط المعاملات المالية للعملاء دون الحصول على إذن من العميل.</p>	<p>4- الفشل في حماية خصوصية العملاء</p>
<p>الفهم الكامل للتداعيات القانونية والمخاطر الأمنية المرتبطة بالاتصال بمواقع الويب الأخرى. القيام بإجراء إفصاحات مناسبة للعميل لمنع ارتباك العميل بشأن دور البنك، أو الحالة الموثمة للمنتجات المعروضة في المواقع المرتبطة. لا تقدم أي معلومات على موقع البنك بخصوص جودة السلع أو الخدمات المتوفرة في المواقع المرتبطة.</p>	<p>قد يواجه البنك دعوى قضائية من قبل العميل.</p>	<p>قد يربط البنك موقعه على شبكة الإنترنت بمواقع الويب الخاصة بالكيانات التي تقدم منتجات تكميلية. قد يحدّد الموقع المرتبط عميل البنك.</p>	<p>5- مشاكل في موقع إنترنت مرتبط</p>
<p>تنفيذ التدابير والضوابط الأمنية المناسبة.</p>	<p>التكاليف المرتبطة بإلغاء وإعادة إصدار الشهادات المخترقة. بإمكان العميل الاستناد على الشهادة المزورة التي تم الحصول عليها بطريقة احتيالية في رفع دعوى قضائية ضد البنك. تداعيات سلبية على السمعة</p>	<p>يتم إصدار شهادات مزورة باسم البنك، للاحتيال على العملاء. يتم إصدار الشهادات للأشخاص الذين يتظاهرون بأنهم عملاء البنك دون التحقق من هويتهم بشكل مناسب.</p>	<p>6- مخاطر سلطة التصديق.</p>
<p>تأكد المصرف من مدى احتمالية استخدام أنشطته المصرفية الإلكترونية عبر الحدود، ووضع أحكام دقيقة بشأن قدرة البنك على الاستجابة للشكوك القانونية والقضائية. تدريب الموظفين على البيئات القانونية والتنظيمية الوطنية المختلفة.</p>	<p>قد يكون البنك في حالة عدم امتثال لقوانين أو لوائح خارج نطاق الوطن. قد يتحمل البنك نفقات قانونية غير متوقعة.</p>	<p>قد يجذب البنك الذي يقدم خدمات عبر الإنترنت عملاء من بلدان أخرى، مما يجعل البنك خاضعاً لمتطلبات قانونية أو تنظيمية مختلفة. الغموض حول المسؤوليات القضائية للسلطات الوطنية المختلفة. الأموال الإلكترونية التي يصدرها البنك أو يتم توزيعها قد يتم استخدامها خارج الدولة التي يوجد بها البنك</p>	<p>7- التعرض لسلطات قضائية أجنبية</p>

### 3- الإجراءات المنهجية للدراسة:

#### 3-1 منهج الدراسة:

استند الباحثان في تصميم خطة الدراسة وعرض تساؤلاتها وفرضياتها على منهج البحث الاستنباطي (Deductive Paradigm)، كونها تسعى للتحقق من واقع تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر بالمصارف التجارية الليبية ومدى فاعلية إجراءاتها وتدابيرها للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية، حيث تم الاعتماد على ما توفر من كتب ودراسات وأبحاث سابقة حول موضوع الدراسة لأجل تكوين واعداد الإطار النظري للدراسة. كما تم

استخدام المنهج الاجرائي القائم على استراتيجية المسح الميداني (Survey Strategy) لمجتمع الدراسة من أجل جمع البيانات الاولية اللازمة، وذلك بالاستعانة بنموذج استبيان لغرض اختبار فرضيات الدراسة بهدف الوصول إلى تفسيرات لتساؤلات مشكلة الدراسة.

**2-3 مجتمع الدراسة:**

يشمل مجتمع الدراسة كل موظفي وحدات الامتثال وأقسام الخدمات الإلكترونية واقسام المراجعة الداخلية والإدارة العليا بالمصارف التجارية الليبية (العامة) بمدينة سرت والبالغ عددها (5) مصارف، وهي: (التجاري الوطني، الوحدة، الجمهورية، الصحاري، شمال افريقيا). ونظرًا لتجانس مجتمع الدراسة بسبب تشابه ظروف العمل والتسيير الإداري والمالي في المصارف التجارية العاملة تحت إشراف مصرف ليبيا المركزي فقد تم سحب عينة محدودة ممثلة لمجتمع الدراسة بلغت (50) موظفًا تم اختيارها عشوائيًا من مجتمع الدراسة بحيث يشارك في الدراسة عدد (10) موظفين عن كل مصرف.

جدول (4) إجراءات توزيع واسترجاع نموذج الاستبيان.

المستلم	الموزع	الصفة
4	5	عدد (1) موظف عن وحدة الامتثال
16	20	عدد (4) موظف عن قسم المراجعة الداخلية
13	15	عدد (3) موظف عن قسم الخدمات الالكترونية
8	10	عدد (2) عن الإدارة العليا
	50	مجموع عدد نماذج الاستبيان الموزعة
--	9	عدد نماذج الاستبيان المستعدة (مفقودة او غير صالحة)
41	41	عدد نماذج الاستبيان المستلمة والصالحة للتحليل

وبالتالي فقد تم توجيه نماذج الاستبيان إلى عينة محدودة من موظفي المصرف الأكثر علاقة بالخدمات الإلكترونية وإدارة المخاطر المصرفية، حيث تم توزيع نموذج الاستبيان على عدد إجمالي (50 موظفًا) ينتمون لكل المصارف التجارية بمدينة سرت، وقد أسفرت إجراءات التوزيع والاسترجاع والفحص على عدد (41) نموذج استبيان صالحة فقط، واستبعاد عدد (9) نماذج إما لعدم استرجاعها او لعدم اكتمال البيانات وصلاحياتها للتحليل.

### 3-3 أداة جمع البيانات:

أستخدم في هذه الدراسة نموذج استبيان كأداة لجمع البيانات الأولية، حيث تم تصميمه ليغطي كل جوانب المشكلة ومتغيراتها، وبالتالي اشتمل نموذج الاستبيان على عدد إجمالي (30) سؤالاً. وقد احتوى النموذج على نوعين من المعلومات الأساسية:

أ. **المعلومات الشخصية:** تتضمن المعلومات الديمغرافية عن المشاركين بالبحث، وهي تشمل (الجنس، المركز الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، اسم المصرف).

ب. **البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة:** وقد قُسمت إلى عدد (2) محاور رئيسية، ففي المحور الأول يوجد عدد (15) فقرة أعدت لفحص واقع تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر بالمصارف التجارية الليبية، أما المحور الثاني يشمل عدد (19) أعدت للتحقق من مدى فاعلية اجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية. كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي كإجابات مفترضة ل فقرات قياس متغيرات الدراسة. وتم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) من أجل تحليل البيانات الأولية واختبار الفرضيات للتعرف على اتجاه آراء أفراد العينة حول فقرات محاور الاستبيان، كما تم توظيف اسلوب الوسط الحسابي لوضع أساساً ومؤشراً للتقييم وتفسير إجابات أفراد العينة، كما موضح بالجدول أدناه:

جدول (5) مستويات ودرجة التقييم.

مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
4.20 - أقل من 5	3.40 - أقل من 4.20	2.60 - أقل من 3.40	1.80 - أقل من 2.60	1 - أقل من 1.80
$0.80 = \frac{1 - 5}{5} = \frac{\text{الدرجة الأدنى في المقياس}}{\text{عدد المستويات}} - \frac{\text{الدرجة الأعلى في المقياس}}{\text{عدد المستويات}}$				

### 4-3 إجراءات تحكيم أداة الدراسة:

ومن أجل التحقق من دقة صياغة فقرات الاستبيان وسلامة العبارات المستخدمة وثباتها تم التحقق من انطباق معايير الصدق والصلاحية على أداة جمع البيانات (نموذج الاستبيان)، وذلك بالاستعانة بخبرات عدد (3) من أعضاء هيئة التدريس بقسم التمويل والمصارف بجامعة سرت من أجل الاسترشاد بأرائهم حول الأسئلة والفقرات التي تضمنها نموذج الدراسة، كما تم قياس ثبات أداة الدراسة عن طريق اختبار (الفا كرونباخ) باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وقد كانت كل قيم الاختبار لكل فقرات الاستبيان للمحور

الاول والثاني مقبولة وهي على التوالي 0.86، 0.88. وهذا يعني أنه لو تم إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى على نفس عينة البحث أو عينة مشابهة سوف نحصل على نفس النتائج، وبفلس المعدلات المحسوبة.

وبعد التحقق من تحكيم صلاحية نموذج الاستبيان المعد لجمع بيانات الدراسة الأولية، تم توزيعه على عينة الدراسة خلال النصف الثاني من العام 2024م. وفيما يتعلق بنموذج الدراسة وتعريف متغيراته، فإنه تضمن فحص واختبار العلاقة السببية بين إجراءات وتدابير إدارة المخاطر ومخاطر الصيرفة الإلكترونية. وبالتالي - وبناءً على مشكلة الدراسة وفرضياتها - فإن إجراءات وتدابير إدارة المخاطر تعبر عن المتغير المستقل (السبب) للدراسة، ومخاطر الصيرفة الإلكترونية يعبر عن المتغير التابع (النتيجة).

#### 4- تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

#### 1-4 وصف خصائص عينة الدراسة :

الجدول التالي يبين وصف لخصائص الأفراد المشاركين في تعبئة نموذج الاستبيان.

جدول (6) خصائص عينة الدراسة.

وصف خصائص أفراد عينة الدراسة		N	Frequency	Percent	Cumulative Percent
المركز الوظيفي	عن قسم الخدمات الإلكترونية	41	13	%32	%32
	عن وحدات الامتثال		4	%10	%42
	عن الإدارة العليا		8	%19	%61
	عن قسم المراجعة المالية		16	%39	%100
سنوات الخبرة	سنوات 5 اقل من	41	6	%15	%15
	- واقل من 10 5		12	%29	%44
	15 من - واقل 1 0		9	%22	%66
	15 - واقل من 20		10	%24	%90
	فاكثر 20	4	%10	%100	
المؤهل العلمي	دبلوم / ثانوي	41	4	%10	%10
	بكالوريوس		18	%44	%54
	ماجستير		8	%19	%73
	دكتوراه		0	%0	%73
	اخرى		11	%27	%100
التخصص	اقتصاد	41	22	%54	%54
	تقنية معلومات		5	%12	%66
	قانون		3	%7	%73
	هندسة		4	%10	%83
	اخرى		7	%17	%100

- يتضح من الجدول أعلاه أن أكثر المشاركين في الاستبيان هم من فئة موظفي أقسام المراجعة الداخلية وأقسام الخدمات الإلكترونية بالمصرف، حيث بلغت ما نسبته 39% ، 32% من عينة الدراسة على التوالي، وهذا فئات مناسبة للدراسة.
- يتبين من الجدول السابق إن ما نسبته 29% ، 24% من أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة تقع ما بين (من 5 وأقل من 10 سنة) (15 - وأقل من 20) على التوالي، ونستنتج من ذلك إن أغلب المجيبين على فقرات الاستبيان يتمتعون بخبرة كافية نسبياً تمكنهم من فهم فقرات الاستبيان والإجابة عليها بسهولة وموضوعية.
- يلاحظ من الجدول السابق إن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من حملة بكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم 44%، بينما كانت أقل نسبة وهي 0% تمثل فئة حملة دكتوراه وتليها حملة دبلوم متوسط، حيث بلغت نسبتهم 10%.
- كما يتضح من الجدول السابق إن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من حملة بكالوريوس الاقتصاد، حيث بلغت نسبتهم 54% وهذا مؤشر جيد ويعكس خلفيتهم المصرفية الملائمة لموضوع الدراسة، بينما كانت أقل نسبة، وهي 7% ، 10% لكل من حملة ليسانس القانون وبكالوريوس الهندسة على التوالي.

#### 2.4 التحليل الوصفي لإجابات افراد عينة الدراسة حول السؤال الثاني والثالث:

أولاً:- التحليل الوصفي لفقرات السؤال الثاني: تقييم واقع تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفقاً لمقررات بازل بالمصارف التجارية الليبية، وذلك باستخدام اختبارات الإحصاء الوصفي وظهرت النتائج كما بالجدول أدناه:

جدول (7)

Descriptive Statistics									
درجة الدراسة/ التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	5	4	3	2	1	N	فقرات الاستبيان
			بالسهم	فرا	أجدا	تد	تد		
المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المتعلقة بمسؤوليات الإدارة العليا									
متوسط	1.52	3.07	10	10	2	11	8	41	1
يتبع المصرف سياسات مراقبة فعالة للإدارة على المخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية الإلكترونية.									
متوسط	1.33	2.97	6	11	6	12	6	41	2
يلتزم المصرف بوضع سياسات وأدوات تحكم خاصة لإدارة تلك المخاطر، وتحديد صريح للمسؤوليات.									
متوسط	1.45	2.88	7	7	6	16	5	41	3
يولي المصرف اهتمام خاص بمراجعة واعتماد النواحي الرئيسية الخاصة بعمليات التحكم والمراقبة للنواحي الأمنية.									

متوسط	1.03	2.98	6	11	6	12	6	41	يهتم المصرف بوضع منهج شامل ومستمر في إدارة ومراقبة علاقات المصرف مع الأطراف الخارجية.	4	
متوسط	1.26	2.97	المعوسط العام لإجابات أفراد العينة								
المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المتعلقة برقابة الأمان											
B											
متوسط	1.24	2.71	2	10	10	12	7	41	يهتم المصرف باتخاذ الإجراءات اللازمة والسليمة، للتحقق من صحة هوية وتفويض العملاء ممن يقومون بإجراء عمليات مع المصرف عن طريق الإنترنت.	1	
متوسط	1.48	3.12	9	10	9	3	10	41	يستخدم المصرف طرق التحقق من صحة التعاملات التي تعزز عدم الإنكار وتحدد المسؤوليات في التعاملات المصرفية الإلكترونية.	2	
متوسط	1.25	3.34	9	13	3	15	1	41	يقوم المصرف بالتأكد من تطبيق الإجراءات الملائمة لغايات فصل الواجبات والمهام ضمن الأنظمة المصرفية الإلكترونية وقواعد المعلومات والتطبيقات.	3	
متوسط	1.31	3.02	7	8	11	9	6	41	يسعى المصرف الى استخدام أدوات مناسبة لمراقبة التفويض فيما يخص كل الأنظمة المصرفية الإلكترونية وقواعد المعلومات والتطبيقات.	4	
متوسط	1.53	2.66	4	10	3	16	8	41	يتخذ المصرف الإجراءات اللازمة الهادفة لحماية سلامة المعلومات الخاصة بالتعاملات المصرفية الإلكترونية والسجلات والمعلومات المرتبطة بها.	5	
متوسط	1.50	3.07	9	13	0	10	9	41	يضمن المصرف وجود تدقيق واضح لجميع التعاملات المصرفية الإلكترونية.	6	
متوسط	1.49	2.68	4	11	2	16	8	41	يشدد المصرف على اتخاذ الإجراءات اللازمة الكفيلة بالحفاظ على سرية المعلومات المصرفية الإلكترونية الهامة، بما يتناسب مع حساسية المعلومات التي يتم نقلها وتخزينها في قواعد المعلومات.	7	
متوسط	1.43	2.94	المعوسط العام لإجابات أفراد العينة								
المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المتعلقة بالمخاطر القانونية ومخاطر السمعة											
C											
متوسط	1.22	3.29	8	12	7	12	2	41	يهتم المصرف بالتأكد من الإفصاح عن المعلومات الصحيحة على موقع المصرف والمتعلقة بجموية المصرف والوضع التنظيمي والقانوني له.	1	
متوسط	1.16	2.70	2	10	10	12	7	41	يقوم المصرف باتخاذ الإجراءات المناسبة الكفيلة بالالتزام بالمتطلبات المتعلقة بخصوصية العملاء، في إطار الالتزامات التشريعية والقانونية السائدة.	2	
متوسط	1.46	3.02	7	8	11	9	6	41	يشدد المصرف على ضرورة وجود خطط وبدائل في حالات الطوارئ او الازمات بما يكفل توفر وتشغيل الأنظمة والخدمات المصرفية الإلكترونية في جميع الأوقات.	3	
مرتفع	1.38	2.69	1	11	10	12	7	41	يقوم المصرف بوضع خطط مناسبة للتجاوب مع حالات وقوع احداث انتهاك وقرصنة غير متوقعة قد تعيق تقدم الأنظمة والخدمات المصرفية الإلكترونية نتيجة عمليات محتملة، من أجل إدارة المشكلات المحتملة واحتوائها والتقليل من فداحتها.	4	
متوسط	1.33	2.93	المعوسط العام لإجابات أفراد العينة								
متوسط	1.48	2.95	المعوسط العام لإجابات أفراد العينة حول مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر بالمصارف التجارية								

يُلاحظ من الجدول السابق ووفقاً لنتائج الوسط الحسابي أن اتجاه إجمالي متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات اختبار الفرضية الأولى بلغ (2.95)، حيث تراوحت قيم الوسط الحسابي ما بين (2.66) (3.34)، وبالتالي هذا يشير إلى نتائج متوسطة نحو غالبية الفقرات التي تقيس مدى التزام المصارف التجارية الليبية (عينة الدراسة) بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفقاً لمقررات بازل المصرفية سواء التي تتعلق بمسؤوليات الإدارة العليا أو برقابة الأمان أو بالمخاطر القانونية ومخاطر السمعة، ولذلك فإن إجمالي المتوسط الحسابي (2.95) لتلك الفقرات جاء أقل من المتوسط الفرضي لأداة القياس (3). ويستنتج من هذه النتائج الوصفية المبدئية أن غالبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن مؤسستهم المصرفية تلتزم - بمستوى متوسط - بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر.

ثانياً:- التحليل الوصفي لفقرات السؤال الثالث: مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية، وذلك باستخدام اختبارات الاحصاء الوصفي وظهرت النتائج كما مبيّن بالجدول أدناه:

جدول (8)

Descriptive Statistics										
درجة الدراسة/ التقييم	الأغراض العملي	المتوسط الحسابي	5	4	3	2	1	N	فقرات الاستبيان	م
			مواقع بشاشة	مواقع مؤقتة	مجموع	مواقع مؤقتة	مواقع بشاشة			
مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر التشغيل										
مرتفع	1.49	3.40	13	10	5	6	7	41	إن اختيار الاحتراق بحما عن عيوب النظام، خلل في البرمجيات، الفقرات الأمنية بحد من عمليات الدخول غير المصرح.	1
مرتفع	1.43	3.56	14	12	3	7	5	41	المراقبة المستمرة للكشف عن الاستخدامات الشاذة يقلل من فرص الدخول غير المصرح.	2
مرتفع	1.21	3.78	13	17	2	7	2	41	إن نشر تدابير الأمان متمثلة في جذران الحماية وتقنيات التشفير ونشر فحص الفيروسات إضافة إلى المراقبة المستمرة لتدابير امان أنظمة البنك الداخلية تساهم في الحماية من الدخول غير المصرح.	3
مرتفع جدا	1.62	4.26	22	13	3	1	2	41	وضع سياسات دقيقة لفحص واختيار الموظفين الجدد، وإنشاء الضوابط الداخلية والفصل بين المهام بالإضافة إلى المراجعة الخارجية، والرقابة على تصحيح البطاقات وتخزينها بمنع عمليات احتيال الموظفين.	4
مرتفع	1.65	4.12	23	8	5	2	3	41	وضع الشروط والمعايير اللازمة عند توقيع العقد مع مقدمي الخدمة، والتعاقد مع مقدمي خدمة احتياطين بحد من مخاطر مزودي الخدمة المتمثلة في قصور سلامة النظام وبيئاته ومؤثوقيتها.	5
مرتفع	1.49	3.76	18	11	3	2	7	41	إجراء المراجعات المنتظمة لقياس قدرات الأجهزة	6

									والبرامج بالإضافة إلى تركيب نظام مسئول عن تحديث البرامج والأنظمة يمكن ان يجابه مشاكل تقادم الأنظمة.
مرتفع	1.52	3.54	13	15	3	1	9	41	تصميم نظم لتدريب العملاء في مرحلة التخطيط وتطوير رؤية المصرف للتدريب بشكل مستمر يرفع من قدرات الإدارة والموظفين لفهم التكنولوجيا ومن ثم الحد من مخاطر تقادم الخيرات.
مرتفع	1.34	3.58	9	18	7	3	5	41	إن توعية العملاء حول أهمية بيانهم وعدم استخدامها في معاملات غير أمنه، مع وضع التدابير الأمنية بالبرامج والمنتجات المصرفية يحد من وصول المجرمين الى حسابات العملاء.
مرتفع	1.27	3.78	14	15	5	3	4	41	إن وضع تدابير تؤكد مصادقة العملاء عند القيام بمعاملهم المالية مثل ارقام التعريف الشخصية يحمي المصرف من مخاطر رفض العملاء للمعاملات.
مرتفع	1.38	3.75	المعدل العام لإجابات افراد العينة						
مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من مخاطر السمعة									
B									
مرتفع	1.18	3.78	13	17	2	7	2	41	اختبار الأنظمة قبل التنفيذ، وتطوير برامج النسخ الاحتياطي ووضع خطط لمعالجة مشاكل انقطاع النظام بشكل فوري يجعل المصرف قادرًا على تقديم خدماته في كل الأوقات مما يمنع تضرر سمعته.
مرتفع جدا	1.43	4.43	21	15	3	1	1	41	إن القيام باختبارات للاختراق، تطوير خطط للطوارئ، نشر برامج فحص الفيروسات وغيرها من التدابير الأمنية المناسبة يحد من الخروقات الأمنية للنظام التي قد تؤثر على سمعة المصرف.
مرتفع	1.49	3.70	13	17	2	4	5	41	وضع المصرف خطط للطوارئ، مع الإفصاح والشفافية المستمرة عن حالة الأنظمة للعملاء يزيد من ثقتهم بأنظمة المصرف وبالتالي يمنع تضرر سمعته في حالة حدوث خلل او سوء استخدام في أنظمة او منتجات مصرف أخرى.
مرتفع	1.29	3.97	المعدل العام لإجابات افراد العينة						
مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر للحماية من المخاطر القانونية									
C									
مرتفع	1.56	3.95	18	13	3	4	3	41	إجراء مراجعات الامتثال الدورية وطلب تفسيرات من السلطات التنظيمية يمنع حدوث الغموض أو عدم الوضوح في تطبيق قوانين وقواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية.
مرتفع	1.43	4.12	19	12	7	2	1	41	وضع تقنيات لتحديد هوية العملاء ووجهة الأموال واستخداماتها، تصميم السياسات والإجراءات لاكتشاف الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها، اجراء مراجعات الامتثال الدورية يمنع من حدوث عمليات غسيل الأموال.
مرتفع	1.53	3.59	15	12	5	0	9	41	أن نشر المعلومات عن الخدمة قبل تقديمها، مراجعة المتطلبات التنظيمية، تدريب الموظفين ليكونوا على دراية بالمخاطر التي قد تنشأ فيها مخاطر للعملاء والإفصاح عنها يرفع من مستوى الامتثال لدى المصرف ويقلل من المخاطر القانونية.
مرتفع	1.39	3.63	13	13	6	5	4	41	إن تدريب الموظفين على إجراءات حماية الخصوصية ومراجعة سياساتها، نشر التدابير الأمنية، وإجراء مراجعات الامتثال الدورية يحمي المصرف من الفشل

										في حماية خصوصية العملاء.
مرتفع	1.50	3.78	19	6	7	6	3	41	5	إن الإفصاح للعملاء عن علاقة موقع البنك على الويب بمواقع بعض الجهات الإلكترونية التي تقدم منتجات تكميلية للبنك يحمي البنك من أي مخاطر أو أعمال مخالفة تصدر عن تلك الجهة.
مرتفع	1.63	3.90	19	13	2	0	7	41	6	إن وضع الضوابط الداخلية والتدابير والضوابط الأمنية المناسبة ومتابعة ومراقبة عمليات إصدار الشهادات والكشوفات الصادرة عن المصرف يمنع من عمليات التزوير باسم البنك وبالتالي الحماية من مخاطر التزوير القانونية.
مرتفع	1.59	4.14	22	9	5	4	1	41	7	وضع أحكام دقيقة بشأن قدرة البنك على الامتثال للوائح والقوانين الخارجية، تدريب الموظفين على البيئات القانونية والتنظيمية المختلفة بحد من العرض لمخاطر السلطات القضائية الأجنبية.
مرتفع	1.42	3.87	المتوسط العام لإجابات أفراد العينة							
مرتفع	1.31	3.86	المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية							

يُلاحظ من الجدول السابق ووفقاً لنتائج الوسط الحسابي أن اتجاه إجمالي متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات اختبار الفرضية الثانية بلغ (3.86)، حيث تراوحت قيم الوسط الحسابي ما بين (3.40) (4.43)، وبالتالي فهي تعتبر ما بين مستوى متوسط ومرتفع نحو غالبية الفقرات التي تقيس مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية وفقاً لمقررات بازل المصرفية، وذلك لأن معظم المتوسطات الحسابية لتلك الفقرات تزيد عن المتوسط الفرضي لأداة القياس (3). ويُستخلص من هذه النتائج الوصفية المبدئية أن معظم الأفراد المشاركين في عينة الدراسة يؤكّدون - بمستوى مرتفع - على فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية سواء المتعلقة بمخاطر التشغيل أو مخاطر السمعة أو المخاطر القانونية .

#### 3-4 اختبار فرضيات الدراسة:

من المعروف أن تلك النتائج الوصفية - المشار إليها سابقاً - تعبر فقط عن الاتجاه العام لاعتقادات وآراء أفراد عينة اتجاه مشكلة الدراسة، ولذلك يجب تأكيدها عند درجة ثقة 95% (أي مستوى دلالة 5%)، وهي مستوى المعنوية المعتمد بهذه الدراسة بواسطة اختبارات الاحصاء الاستدلالي المناسبة. ولكي يتم ذلك بهدف اختبار فرضيات الدراسة، فإن الأمر يستوجب التحقق من نوع البيانات حتى يمكن تحديد اختبارات الاحصاء الاستدلالي الملائمة. ولأجل ذلك تم اخضاع البيانات لاختبارات التوزيع الطبيعي للتأكد من

نوعها ما إذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي أو التوزيع غير الطبيعي<sup>(1)</sup>.  
الجدول التالي يبين نتائج الاختبار الإحصائي المتعلق بتحديد نوع البيانات الأولية للدراسة. وكما هو واضح من الجدول أدناه أن النتائج تشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي فإن الأساليب الإحصائية المعلمية (اختبار t-test) سيتم استخدامها لأنها أكثر ملاءمة وصلاحيه لإجراءات اختبار فرضيات الدراسة.

جدول (9) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Items	.687.	41	.09.0	.865.	41	3.07

### الفرضية الأولى:

تلتزم المصارف التجارية الليبية بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفق مقررات بازل.

جدول (10) نتائج اختبار الفرضية الأولى.

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر	41	2.95	401.2	7543.

  

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
مدى تطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر	9882.	40	3.00	6909.	5232.	8760.

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة  $0.05 \geq$

يبين الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات التي تقيس مدى التزام المصارف التجارية الليبية (عينة الدراسة) بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر قد بلغ (2.95) وهو

1 الاختبارات الإحصائية المعلمية تناسب البيانات التي تتبع التوزيع الطبيعي ، أما الاختبارات الإحصائية اللا معلمية فهي تناسب البيانات التي تتبع التوزيع غير طبيعي.

يقبل عن الوسط الحسابي الفرضي وهو (3). كما يتضح أن نتائج الاختبار الإحصائي المستخدم (t) ذات دلالة احصائية، حيث مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (sig.=0.003) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05)، وهذا يعني أن الوسط الحسابي المحسوب (2.95) مهم إحصائياً.

ونستخلص من هذه النتائج الإحصائية انه توجد فروقات بين آراء افراد العينة حول صحة الفرضية، وبالتالي ترفض فرضية الدراسة ويمكن القول أن المصارف التجارية (عينة الدراسة) غير ملتزمة بالشكل المطلوب بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفقاً لمقررات بازل المصرفية. وقد يعزى ذلك إلى أن المشاركين لا يولون اهتمام شديد للمخاطر الناتجة عن استخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية كونهم يدركون أن مصارفهم لا تتوسع في خدماتها الإلكترونية بسبب ضعف البنية التحتية التقنية، أو لضعف الوعي لدى المشاركين وعدم إلمامهم التام بمقررات بازل المصرفية وأهميتها، أو بسبب ضعف تركيز المصارف (عينة الدراسة) نفسها وضعف تفاعلها بالشكل المطلوب مع مقررات بازل لوجود اختلافات تنظيمية وقانونية بين المصارف التجارية الليبية والمصارف التي كانت وراء اصدار اتفاقية بازل المصرفية.

### الفرضية الثانية:

تتسم إجراءات وتدابير إدارة المخاطر بالفاعلية في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية.

جدول (11) نتائج اختبار الفرضية الثانية.

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الالكترونية	41	3.86	.8788	.4550

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الالكترونية	2.175	40	0.004	.6025	.4595	.8444

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة  $0.05 \geq$

يُلاحظ من الجدول السابق ان الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات التي تقيس مدى فاعلية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الالكترونية قد بلغ (3.86) وهو مؤشر مرتفع نسبياً، لأنه يزيد عن الوسط الحسابي الفرضي (3)، وهذا يعني أن معظم إجابات افراد العينة متوافقة حول أهمية إجراءات وتدابير إدارة المخاطر في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية. هذه النتيجة مهمة إحصائياً وفقاً لدرجة الثقة المعتمدة بالدراسة، حيث أن مستوى الدلالة الإحصائية لنتائج اختبار (t) قد بلغ (sig.=0.004) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05). وهذا يعني أن الوسط الحسابي المحسوب (3.86) يعبر عن مؤشر مهم إحصائياً ولا وجود لاختلاف أو فروقات مهمة بين آراء أفراد العينة على صحة فرضية الدراسة القائلة أن إجراءات وتدابير إدارة المخاطر تتسم بالفاعلية في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية؛ ولذلك وفي نفس السياق، يتطلب الأمر معالجة قصور المصارف (عينة الدراسة) عن تطبيق إجراءات وتدابير إدارة المخاطر الصادرة عن اتفاقية بازل المصرفية، وكذلك التركيز على دراسة العوامل الظرفية وإعادة ضبطها في إطار مقررات بازل للرقابة المصرفية.

## 5- النتائج والتوصيات:

### 1-5 النتائج:

- من خلال مراجعة الأدبيات النظرية والتطبيقية السابقة وإجراء الدراسة الميدانية الحالية يمكن استخلاص عدد من النتائج النظرية والتطبيقية، وهي كما يأتي:
- تُعدُّ تقنيات الصيرفة الإلكترونية إحدى الإنجازات المهمة للثورة التكنولوجية والمعلوماتية، والتي أحدثت نقلة نوعية في تقديم الخدمات المصرفية، وتتميز بسهولة استخدامها وتوفيرها للوقت والجهد والتكاليف، إضافة إلى مساهمتها في تسويق خدماتها المصرفية عبر موقع إلكتروني خاصٍ بها.
  - فيما يتعلق بالفرضية الأولى أشارت النتائج التطبيقية انه توجد فروقات بين آراء افراد العينة حول صحة فرضية الدراسة، وهذا يعني ان المصارف التجارية (عينة الدراسة) غير ملتزمة بالشكل المطلوب بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وفقاً لمقررات بازل المصرفية؛ وقد يعزى ذلك إلى أن المشاركين لا يولون اهتمام شديد للمخاطر الناتجة عن استخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية كونهم يدركون أن مصارفهم لا تتوسع في خدماتها الإلكترونية

بسبب ضعف البنية التحتية التقنية، أو لضعف الوعي لدى المشاركين وعدم إلمامهم التام بمقررات بازل المصرفية وأهميتها، أو بسبب ضعف تركيز المصارف (عينة الدراسة) نفسها وضعف تفاعلها بالشكل المطلوب مع مقررات بازل لوجود اختلافات تنظيمية وقانونية بين المصارف التجارية الليبية والمصارف التي كانت وراء إصدار اتفاقية بازل المصرفية.

■ أخيراً أظهرت النتائج الإحصائية \_ فيما يتعلق بالفرضية الثانية \_ أن الوسط الحسابي المحسوب (3.86) يعبر عن مؤشر مهم إحصائياً ولا وجود لاختلاف أو فروقات مهمة بين آراء أفراد العينة على صحة فرضية الدراسة القائلة بأنَّ إجراءات وتدابير إدارة المخاطر تتسم بالفاعلية في الحماية من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية.

## 2-5 التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة، يمكن اقتراح بعض التوصيات المهمة في إطار إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية والحد منها، وذلك على النحو الآتي:

- ضرورة الاهتمام بتشديد الالتزام بتطبيق المبادئ الأساسية لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية الصادرة عن لجنة بازل، مع ضرورة الالتزام بإصدار تقارير دورية منتظمة للإفصاح عن أية مخاطر إلى الإدارة العليا ولجنة المخاطر؛ لاتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة بشكل مبكر.
- العمل على تطوير أداء وكفاءة الموظفين من خلال برامج التدريب وورش العمل حول آخر المستجدات بمجال الصيرفة الإلكترونية وإدارة المخاطر المتعلقة بها، بالإضافة إلى زيادة الوعي لدى العاملين بالمصارف على كل المستويات الإدارية بمقررات لجنة بازل وأهميتها في إدارة المخاطر وضوابطها وطرق قياسها.
- فحص برامج وأنظمة التشغيل بشكل دوري لضمان سلامتها، والابلاغ عن أية ثغرات فيها يمكن أن تسبب مخاطر مصرفية محتملة مع توثيق تلك المخاطر والإجراءات أو التدابير اللازمة لتفاديها مستقبلاً، ويمكن في هذا الشأن الاطلاع على تجارب الدول المتقدمة في مجال إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والإجراءات والتدابير المتبعة لتجنبها والحد منها.
- اتباع ضوابط أمان قوية لحماية خصوصية العملاء والحفاظ على سرية المعلومات الأساسية المصرفية، عن طريق تحسين وتطوير أساليب الرقابة المصرفية والقيام بعمليات مراقبة أمنية شاملة لجميع تقنيات وتطبيقات الصيرفة الإلكترونية بما فيها العلاقات مع مزودي الخدمة.
- اتخاذ إجراءات مناسبة وصارمة للفصل بين المهام والواجبات خاصة بين الإدارة العليا



المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد  
الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة  
( نظام مصرفي متين )  
سرت 05 ديسمبر 2024م



كلية الاقتصاد  
Faculty of Economics  
Sirt

والأقسام التشغيلية بالمصرف.

- وضع خطط للطوارئ لضمان استمرارية وتقديم الخدمات الإلكترونية بما فيها وضع خطط للاستجابة السريعة ومعالجة الأعطال، مع العمل على إنشاء قسم لتكنولوجيا المعلومات متخصص في إصلاح الأعطال وصيانة الأجهزة والأنظمة بما يضمن سرية البيانات وأمن المعلومات.

## المصادر والمراجع:

- الشرع، عقيل شاكرك؛ خضي، كاظم غازي، (2023)، اثر الصيرفة الالكترونية في الودائع المصرفية : دراسة على القطاع المصرفي العراقي، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، عدد خاص لوقائع المؤتمر العلمي الدولي السادس والسنوي 17.
- الفرجاني، إبراهيم مسعود؛ والتاورغي، مسعود محمد، (2021)، واقع إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية وفق اتفاقية بازل 3، مجلة البحوث المالية والاقتصادية، جامعة بنغازي، ليبيا، المقالة رقم 8، الإصدار السادس.
- سلطاني، الهاشمي؛ وصفيح، صادق، (2022)، إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف الراجحي السعودي، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 13، العدد 1.
- سمرة، ياسر محمد؛ وعزازي، محمد فتحي؛ ودرويش، حسين مصطفى، (2022)، تأثير دور إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية في ضوء مقررات بازل بالبنوك، مجلة البحوث الدراسات البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة مدينة السادات، مصر، المجلد 12، العدد 1.
- عبدالجليل، جلايلة؛ واي، نجم، (2020)، آليات إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية في المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة النمو الاقتصادي وريادة الأعمال، مختبر دراسات التنمية المكانية وريادة الأعمال، الجزائر، المجلد 4، الإصدار 1.
- فرج، محمد ابوخرام؛ معيتيق، سمية، (2024)، تقييم إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية بالمصارف الليبية في ضوء مقررات بازل، مجلة جامعة سرت للعلوم الإنسانية، جامعة سرت، المجلد 14، العدد 1.
- مصرف ليبيا المركزي، (2012)، التقرير السنوي الرابع لإدارة الرقابة على المصارف والنقد، مؤشرات السلامة المالية والاستقرار في القطاع المصرفي الليبي، سنة 2012م.
- Abdou, H., English, J. & Adewunmi, P. (2014) " An investigation of risk management practices in electronic banking: the case of the UK banks", Banks and Bank Systems, university of Huddersfield, uk, 9 .(3)
- Abuzarqa, R. (2023) "Banking Risk Management Accordance to the Requirements of the Basel Agreements". SEA - Practical Application of Science Volume VII, Issue 19(2019 / 1)



- Agrawal, D., Singh, G. (2016) "An Analysis of Risk Management Principles for Electronic Banking using Basel III Norm" International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences", Volume 4, Issue 2, ISSN 2349-4476, February 2016 .
- Al Dabbas, M. (2023) "Banking Risk Management In Jordanian Commercial Banks In Accordance With The Basel Accords". Intern. Journal of Profess. Bus. Review. |Miami, v. 8 | n. 6| p. 01-20 | e02420 | 2023.
- Basel Committee on Banking Supervision- BCBS (1998) "Risk Management for Electronic Banking and Electronic Money Activities" Bank for International settlements.
- Basel Committee on Banking Supervision- BCBS (2001) "Risk Management Principles for Electronic Banking" Bank for International settlements.
- Basel Committee on Banking Supervision- BCBS (2003) "Risk Management Principles for Electronic Banking" Bank for International settlements.
- Eze, Ch., Eze, V & Nnenna, U. (2024).Unveiling the Dynamics of E-Banking: A Comprehensive Analysis of Strategic Choices, Service Quality and Customer Satisfaction Newport, International Journal of Current Research In Humanities And Social Sciences (Nijcrhss,). Volume 4 Issue 1, 2024.
- Haxhosaj, A. (2022). The Risks of Electronic Banking, International Journal of Science and Research (IJSR), Volume 11 Issue 8, Haxhi Zeka University – Kosova.
- Musabah, A., Al Siyabi, N., & Araimi, S., Pandey, J. (2019) "An investigation of risk management practices in electronic banking in Sultanate of Oman" . Journal of Student Research Fourth Middle East College Student Research Conference, Muscat, Sultanate of Oman.
- Nazarithrani, A., and Mashali, B. (2020). Development of eBanking Channels and Market Share in Developing Countries. Financial Innovation, Volum 6 issue 12.
- Ray, K. (2019). Electronic Banking Groom and Risks Identification, JETIR June 2019, Volume 6, Issue 6, Swami Vivekanand University, Sagar(M.P).
- Stanoevska, E. (2019) "Risk Management Principles Of E-Banking, Challenges of the Macedonia's Banking Sector". Knowledge – International Journal Vol.44.1.
- Wood, A., Butcher, S. (2020) "An Investigation Of The Risk Management Practices In Electronic Banking Of Commercial Banks In Barbados", The University Of The West Indies, Cave Hill Campus.