

المسؤولية المدنية لعمليات البنوك الالكترونية

د. محمد أحمد محمد محمد حسانين

أستاذ مساعد بقسم القانون كلية العلوم والدراسات الإنسانية

جامعة شقراء- المملكة العربية السعودية

المسؤولية المدنية لعمليات البنوك الالكترونية

د. محمد أحمد محمد محمد حسانين

ملخص البحث

يستمد هذا البحث أهمية موضوع المسؤولية المدنية لعمليات البنوك الالكترونية من الناحية الاقتصادية فهي من أهم العمليات المصرفية وأبسطها وأقلها تكلفة، حيث تتم عبر آلية سهلة بعيدة عن البيروقراطية المعقدة، إلا أنها تحمل العديد من المخاطر التي تتعلق بالمصالح الاقتصادية للعملاء والبنوك وأحياناً بالاقتصاد الوطني.

كما أن المسؤولية المدنية التي تقوم تجاه هذه العملية لم تنظم بقواعد، مما أدى إلى ضرورة البحث في الموضوع لتسهيل المهمة على العملاء في تحصيل التعويضات التي يستحقونها كلما حصل ضرر، وبالتالي خلق عنصر الأمان عند قيام العملاء بنشاطاتهم التجارية منها دون ائثار البنك وعرقلة تقديمه لخدماته المصرفية.

واقترح التوصيات التي تحد من مخاطر العمليات الالكترونية على حسابات المتعاملين مع البنك وآليات التعاطي مع حالات التعدي على الحسابات البنكية باستخدام الوسائل الالكترونية.

Civil Responsibility for Online Banking Processes

Research Summary

This research derives the importance of the issue of civil liability for electronic banking operations from an economic point of view, as it is one of the most important, simplest and least expensive banking operations, as it is carried out through an easy mechanism far from complex bureaucracy, but it carries many risks related to the economic interests of customers and banks and sometimes the national economy.

In addition, the civil liability towards this process was not regulated by rules, which led to the need to research the subject in order to facilitate the task for customers in collecting the compensation they deserve whenever damage occurs, and thus creating an element of safety when customers carry out their commercial activities without overburdening the bank and hindering its provision of its banking services..

And propose recommendations that reduce the risks of electronic operations on the accounts of customers with the bank and mechanisms to deal with cases of infringement on bank accounts using electronic means.

مقدمة

مما لا شك فيه أن التطور الحديث الذي أحدثته ثورة المعلومات والاتصالات، أدى بطبيعته لإحداث تغيرات أساسية في المجتمع ثقافيا واقتصاديا، وظهر ما يطلق عليها التجارة الالكترونية عبر شبكة الانترنت التي غيرت بطبيعتها المفاهيم السائدة في المعاملات المدنية والتجارية، وذلك ما نتج عنه بالضرورة تطور نظام الإثبات ليواسب المستجدات في المعاملات الالكترونية بصفة عامة وفي التجارة الالكترونية بصفة خاصة.

ومن المعلوم أن البنوك تشكل أحد العناصر الهامة في الحياة الاقتصادية خاصة في التجارة الالكترونية نظرا لارتباط تعامل البنوك في مجال التجارة الالكترونية بالحاسب الآلي والفاكس والتليفون والتلكس وما يترتب على هذا التعامل من الآثار التي توجب حفظ حقوق العملاء، بما يؤدي إلى انتظام هذه المعاملات وازدهارها واكتسابها للثقة والأمان، وذلك مما دفع رجال القانون والمشرعين إلى ضرورة تقنين هذه المعاملات نظرا لاتساعها وانتشارها.

حيث قامت البنوك على تطوير أساليبها وتحسين أدواتها، فأصبح الاتجاه السائد نحو المال الرقمي أو الالكتروني بديلا عن المال الورق، وبالتالي يجعل القواعد والنظريات تتغير تدريجيا لتصبح أكثر ملائمة لمفاهيم المال الالكتروني ووسائله، وصولاً إلى اصدار قوانين تسهل على إدارات البنوك التعامل مع التحديات الالكترونية، فلم تعد البنوك مجرد وسيلة لقبول الودائع أو منح القروض، بل أصبح الفرد لا يستطيع الاستغناء عنها ويحرص على الاستفادة من خدماتها المتنوعة.

فنتيجة لهذه التطورات التكنولوجية وما صاحبها من تطور في التقنية اهتزت الحواجز التقليدية وأصبح جميع الأفراد يتعاملون بشبكة تتميز بالحرية، التي جعلت العالم يدخل في نهضة معلوماتية غير مسبوقة تحقق مستوى أفضل في الحياة وتفتح آفاق لتقدم البشرية وتتوجه نحو العولمة بكافة أشكالها ولاسيما المالية، فالدراسات المالية تكتسب أهمية قصوى في الحياة العلمية والعملية وبالأخص الدور المميز لها في تطوير إقتصاديات أسواق الدول المختلفة^(١).

(١) باني محمد، فاضل، "البنوك الالكترونية: ماهيتها، معاملاتها، المشاكل التي يثيرها التعامل معها"، مجلة الفقه والقانون، ع ٣٩، ص ٤٤، ٢٠١٦.

ونظراً لأهمية القطاع البنكي بوصفه عماد الاقتصاد، سعت التشريعات إلى تنظيمه وأقرت إجراءات فعالة وميكانيزمات محكمة تمكنه من التعاطي مع المخاطر ومواجهتها، حفاظاً على استقرار الاقتصاد ولحماية أموال المودعين والأشخاص المتعاملين معها، فلا يمكن للمؤسسة البنكية أن تحقق نشاطاً يحفظ استقرارها وسمعتها ما لم تخضع لأسس تنظيمية وقانونية تحكم عملها وتقيدها بمجموعة من الضوابط في أدائها لمهامها بحيث لا تقع تحت طائلة المسؤولية.

إن العلاقة التي تنشأ بين البنوك والعملاء في إطار العقود لا تعتمد على إرادة الطرفين المعبر عنها في أحكام التعاقد فقط، بل تبقى رهينة باحترام القواعد القانونية التي وضعها المشرع لضبط هذا النوع من عمليات البنوك ضماناً لتوازن المصالح بين الطرفين من جهة، وحماية لتوازن القطاع المصرفي من جهة أخرى.

في هذا الصدد تأتي القواعد التنظيمية التي تضعها الهيئات التنظيمية أو التقنية التي اسند إليها التشريع مهمة مراقبة هذا القطاع الحيوي، وأي مخالفة من طرف البنك لأحكام إحدى هاتين القاعدتين سواء العقدية منها أو القانونية تجعله أمام المسائلة القانونية.

إن الحديث عن مسؤولية البنك ليس أمراً مستجداً في الفكر القانوني لكن يمكن القول إن الاهتمام بهذا الموضوع قد ازداد مؤخراً نتيجة لتزايد حجم المتعاملين معه وتوسع أنشطته وتطورها، مما أدى إلى اتساع دائرة مسؤوليته يوماً بعد يوم وشموله لمجالات لم يسبق له أن كان مسؤول عنها، بل أن ذلك أدى إلى ظهور أنواع جديدة من المسؤولية منها ما يتحملها بصفته أحد أكبر الفاعلين الاقتصاديين في الدولة فيقع عليه واجب حل بعض المشكلات التي تساهم في دعم استقرار المجتمع وهي ما يطلق عليه المسؤولية الاجتماعية.

وعلى أي حال فإن الاهتمام الكبير بمسؤولية البنك تجاه جوانب الأنشطة التي يمارسها تركز بشكل ملحوظ على الجوانب المتعلقة بعلاقته بالمتعاملين معه ومسؤوليته القانونية عن العمليات التي يجريها خصوصاً فيما تعلق بالمسؤولية المدنية عن الأضرار التي يمكن أن تحدث للعملاء نتيجة لما تمارسه من أنشطة، والواقع أن تزايد العمليات البنكية واختلاف مضمونها ووسائل ممارستها المتطورة بتطور التقنيات المستخدمة أدى إلى خلق أوضاع قانونية خاصة تعتمد على السرعة في إنجاز العمليات على حساب الإلمام بتفاصيل العملية والنتائج المترتبة عنها.

وحظي موضوع المسؤولية المدنية للبنوك باهتمام من طرف الباحثين، خاصة بعد اتساع دائرة العمليات التي تقوم بها البنوك^(٢).

١/١ - مشكلة البحث:

إن دخول التقنية الالكترونية الحديثة في تنفيذ العمليات المصرفية - ومنها البنوك الالكترونية- أثار الكثير من الإشكالات، وباعتبار البنوك هي الطرف القوي في العلاقة التي تجمعها بالعملاء لما تتمتع به من قوة اقتصادية وخبرة فنية في تلك العمليات يثار اشكالية النصب والاحتيال الالكتروني وعلى من تقع المسؤولية المدنية لعمليات البنوك الالكترونية (البنك أم العميل) أم هي مسؤولية مشتركة.

٢/١ - أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهمية موضوع المسؤولية المدنية لعمليات البنوك الالكترونية من الناحية الاقتصادية فهي من أهم العمليات المصرفية وأبسطها وأقلها تكلفة، حيث تتم عبر آلية سهلة بعيدة عن البيروقراطية المعقدة، إلا أنها تحمل العديد من المخاطر التي تتعلق بالمصالح الاقتصادية للعملاء والبنوك وأحيانا بالاقتصاد الوطني. كما أن المسؤولية المدنية التي تقوم تجاه هذه العملية لم تنظم بقواعد، مما أدى إلى ضرورة البحث في الموضوع لتسهيل المهمة على العملاء في تحصيل التعويضات التي يستحقها كلما حصل ضرر، وبالتالي خلق عنصر الأمان عند قيام العملاء بنشاطاتهم التجارية منها دون ائثار البنك وعرقلة تقديمه لخدماته المصرفية.

٣/١ - أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى ما يأتي:-

- تحديد معاملات البنوك الإلكترونية.
- تحديد صور التعدي على البنوك الالكترونية.
- بيان المسؤولية المدنية للبنك والعميل قبل وقوع التعدي الالكتروني.
- بيان المسؤولية المدنية للبنك والعميل بعد وقوع التعدي الالكتروني.
- تحديد وسائل الحماية من أعمال النصب والاحتيال الالكتروني.

(٢) علاوة، عبد الحق، المسؤولية المدنية للبنك عن الأخطاء المصرفية اتجاه العميل، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، الجزائر، ص ٣، ٢٠٢١.

- تحديد ظوابط ومعايير التأمين من الاخطار الالكترونية وفقاً للنظريات الحديثة ومدى إمكانية تطبيقها على عمليات البنوك الإلكترونية.

٤/١- تساؤلات البحث:

يمكن صياغة تساؤلات البحث فيما يلي:

- ما المقصود بالبنوك الإلكترونية؟
- ما صور النصب والتعدي على البنوك الالكترونية؟
- هل يمكن للبنك أو العميل نفي المسؤولية عنهما رغم توفر الخطأ والضرر؟
- هل يكفي تطبيق القواعد العامة للمسؤولية المدنية أم يفترض وجود نظام خاص؟
- ما هي وسائل الحماية من أعمال النصب والاحتيال الالكتروني؟

٥/١- منهجية البحث:

تستخدم الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي في عرض التوجهات الجديدة للمسؤولية المدنية لعمليات البنوك الالكترونية، وشرح الدراسات السابقة والعلاقات بين متغيرات الدراسة. كما تستخدم أيضاً الأسلوب الإحصائي لحساب علاقة الارتباط بين المتغيرات.

٦/١ - خطة البحث:

تنقسم هذه الدراسة الى بحثين رئيسيين: الأول يتناول البنوك الالكترونية والذي ينقسم بدوره الى مطلبين: المطلب الاول: تعريف البنوك الالكترونية وماهي أصنافها، ومعاملاتها، وأهم مميزاتها، المطلب الثاني: المخاطر التي تواجهها البنوك الالكترونية. أما المبحث الثاني يتضمن المسؤولية المدنية لعمليات البنوك العامة والذي ينقسم بدوره الى مطلبين: المطلب الاول: صور التعدي على البنوك الالكترونية، المطلب الثاني: آثار المسؤولية المدنية لكلا من البنك والعميل قبل وبعد حدوث التعدي على عمليات البنوك الالكترونية.

المبحث الأول

البنوك الالكترونية

تعود نشأة المصارف الإلكترونية إلى بداية الثمانينات مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية. وفي عام ١٩٥٨ أصدرت "American Express" أول

بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع، ثم قامت بعدها ثمانية مصارف بإصدار بطاقة "Bank Americard" عام ١٩٦٨ لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء "Carte Bleue" من خلال ستة مصارف فرنسية. وفي عام ١٩٨٦ قامت اتصالات فرنسا "France Telecom" بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئ للبطاقات الذاكرة "Cartes à mémoire" لتصبح في عام ١٩٩٢ كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثيه Cartes à puce تحمل بيانات شخصية لحاملها^(٣).

خلال منتصف التسعينات ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية البنوك الإلكترونية: أ- المصارف الافتراضية (مصارف الإنترنت): تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف المصرف العادي.

ب- المصارف الأرضية: ونقص بها المصارف التي تقدم خدمات تقليدية وخدمات البنوك الإلكترونية.

وكان سبب انتشار المصارف الإلكترونية إلى عنصرين أساسيين:

- أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة العالمية.

- تطور المنظومة الإعلامية للاتصالات التكنولوجية.

المطلب الأول

تعريف البنوك الإلكترونية وماهي أصنافها، ومعاملاتها، وأهم مميزاتها

لقد أدى ظهور البنوك الإلكترونية إلى تطور هائل في مفهوم العمل البنكي، حتى أنهى الأمر إلى وجود بنك بأكمله على الشبكة العنكبوتية، وتتميز ببنية وكيان متميزان عن البنوك التقليدية.

وسوف نتطرق إلى تعريف البنوك الإلكترونية (أولا) ثم إلى أصنافها (ثانيا).

(٣) M. K. Ganeshan & U. Arumugam Impact of E-Commerce in Banking Sector Empirical Economics Letters, 20 (Special Issue 3): (November 2021) ISSN 1681 8997.

أولاً:- تعريف البنوك الإلكترونية

أنت تكنولوجيا الاتصالات بتغيير حتى في كيان المؤسسات الاقتصادية، فأدى ذلك إلى ظهور مؤسسات كل طرق معاملتها تتم عبر شبكة الإنترنت وظهر في النظام المصرفي ما يسمى بالبنوك الإلكترونية.

يستخدم اصطلاح البنوك الإلكترونية "electronic banking" أو بنوك الإنترنت "Internt banking" كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات لمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد " Remote electronic banking" أو البنك المنزلي "Home banking" أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية Self- service banking

وجميع هذه المصطلحات تعني أن العميل تتاح له كافة أعماله البنكية في أي مكان يكون موجود به، وذلك عن طريق خط خاص يوفره له البنك، فهي بنوك كاملة الخدمات عن التي تقدمها البنوك التقليدية الأخرى، وإنما الفارق أن البنك الإلكتروني لا وجود له في الواقع كمباني ومقرات اجتماعية تقليدية، وإنما مقرها شبكة الانترنت. ولذلك فإن الاعتماد على البرمجيات الموجودة على موقع البنك في الشبكة أصبح للعميل إمكانية الدخول وقضاء كافة ما يريد من أعمال دون أي تقيد بأعمال معينة موجودة على الكمبيوتر الخاص بها، وأعمال أخرى برمجياتها ليست على الجهاز الخاص بها^(٤).

تتميز البنوك الإلكترونية بتقديم خدمات لعملائها طوال الوقت، دون التقيد بأوقات معينة كالبنوك التقليدية، أي دون أن يكون هناك إجازات للموظفين مثلاً، أو غياب موظف ما، فهي تقدم كافة خدماتها في كافة أيام الأسبوع طوال ساعات اليوم الأربعة والعشرون، وهذا يرجع الى التطور التكنولوجي الذي نتج عنه استعمال الكمبيوتر الشخصي PC الذي ساعد على تطوير النظام البنكي.

ويمكن القول إن البنوك الإلكترونية عبارة عن مؤسسات تقدم أو توفر الخدمات البنكية، ولا تعتبر وكالات تابعة للبنوك التقليدية، وإنما بنوك قائمة بذاتها والتي توفر للعملاء، تحفيز رسوم التحويل العادية للأموال الذي تقوم به البنوك التقليدية.

(٤) منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، ٢٠٠٥، ص ١٥.

ثانياً:- أصناف البنوك الإلكترونية

أشارت العديد من الدراسات العالمية وتحديدًا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية أن هناك ثلاثة أصناف أساسية للمصارف على شبكة المعلومات الدولية تتمثل هذه الأصناف في:

١- الموقع المعلوماتي:

يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للمصرف بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

٢- الموقع الاتصالي:

يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين المصرف والعملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل معلومات القيود والحسابات، الاستفسارات.

٣- الموقع التبادلي:

ويمكن من خلاله أن يمارس المصرف نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونياً من سداد قيمة الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل المصرف أو خارجه. ألا أنه تبقى الإشارة في الخير بأنه ليس كل موقع على شبكة الانترنت يعني بنكا الكترونياً، وسيظل معيار تحديد البنك الإلكتروني مثار التساؤل في البيئة الإلكترونية إلى أن يتم تحديد معيار وظوابط في هذا الشأن^(٥).

ثالثاً:- معاملات البنوك الإلكترونية

قبل الحديث عن هذه المعاملات، يجدر بنا في البداية أن نشير إلى أن وجود مجموعة من الخصائص المشتركة بينهما تعمل على الزيادة من القدرة التنافسية لهذه البنوك.

١- أن إتمام المعاملات المصرفية بصورة الكترونية يعد وسيلة فعالة لكل من طرفيها.

٢- الاستغناء عن المستندات الورقية واستبدالها بأخرى ذات طبيعة تكنولوجية يمكن تداولها بصورة مختلفة عن تلك التي تصدر في المستندات الورقية.

(٥) ذكرى، عبد الرزاق محمد "النظام القانوني للبنوك الإلكترونية (المزايا، التحديات، الأفاق)، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية ص ٣٠، ٢٠١٠.

٣- أن إتمام المعاملات المصرفية بصورة الكترونية لا يعرف قيوداً زمانية أو مكانية.

- البطاقات البنكية:

وعُرفت على أنها عقد بمقتضاه يتعهد مُصدر البطاقة بفتح اعتماد بمبلغ معين لمصلحة شخص آخر هو حامل البطاقة الذي يستطيع بواسطتها الوفاء بمشترياته لدى المحلات التجارية التي ترتبط مع مُصدر البطاقة بعقد تتعهد فيه بقبولها الوفاء بمشتريات حامل البطاقة الصادرة من الطرف الأول، على أن تتم التسوية من رصيد حامل هذه البطاقة.

لكن السؤال الذي يثار في هذا السياق هو ما هي آلية الوفاء بالبطاقة البنكية عبر شبكة الانترنت؟ وللإجابة عن هذا التساؤل فإن عملية الوفاء بالبطاقة البنكية تتم في العقد الالكتروني، حيث يتم إرسال رقم البطاقة من صاحبها عبر الشبكة بهدف تحويل مبلغ من المال من حساب المشتري إلى حساب التاجر (الموقع التجاري عبر شبكة الانترنت) وذلك ثمناً للسلعة أو للخدمة الحاصل عليها^(٦).

- النقود الالكترونية:

تعد النقود الالكترونية وسيلة حديثة من وسائل الوفاء الالكتروني لها طابع خاص تتميز به عن وسائل الوفاء الأخرى.

ويمكن تعريف النقود الالكترونية بأنها عبارة عن سلسلة من الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو الافتراضية لمودعيها ويحصل هؤلاء عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على بطاقة ذكية أو على القرص الصلب ويستخدمها هؤلاء لتسوية معاملاتهم التي تتم الكترونياً^(٧).

فيما عرف مؤتمر بازل Basil سنة ١٩٩٦ النقود الالكترونية بأنها قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزونة بشكل الكترونية أو على أداة الكترونية يكتنيها المستهلك^(٨).

(٦) ضياء، على احمد نعمان، " النقود الالكترونية وسيلة وفاء في التجارة الالكترونية"، المجلة المغربية للدراسات القانونية والقضائية، العدد ١٠، ص ٨٥، ٢٠١٤

(٧) احمد، سفر، "انظمة الدفع الإلكترونية"، الطبعة الاولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ص ١٥٧، ٢٠٠٨

(٨) European Commission "proposal for European parliament and council Directives on the taking up, the pursuit and the prudential supervision of the business of electronic money institution "Brussels, 1998, COM (98)727 , p. 72-

عرفت المفوضية الأوروبية عام ١٩٩٨ النقود الالكترونية بأنها قيمة نقدية مخزنة بطريقة الكترونية على وسيلة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة^(٩).

لذا يمكن وضع تعريف للنقود الالكترونية بأنها (قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنك وتحظى بقبول واسع وتستعمل كأداة للوفاء بالالتزامات).

وهي نوعين النوع الأول محفظة النقود الالكترونية أطرافها ثلاثة البنك المصدر لها والمستهلك الذي يدفع قيمة السلع بالوحدات الالكترونية ثم التاجر.

وهناك محفظة النقود الافتراضية: تم وضع أول نموذج من قبل شركة دجي كاش الهولندية حيث يقوم العملاء والتجار بتسجيل أنفسهم لدى هذه الشركة وتسمح للمستهلك بسحب وحدات نقدية لاستخدامها ماليا ويتم تخزين هذه الوحدات في القرص الصلب لجهاز الحاسب الآلي.

- الأوراق التجارية الالكترونية:

أ- الكمبيالة الالكترونية:

لا تختلف الكمبيالة الالكترونية عن نظيرتها الكمبيالة التقليدية (الورقية) سواء فيما يتعلق بوظيفتها كأداة ائتمان ووفاء بالالتزامات، أو في بياناتها الإلزامية التي حددها القانون.

ويمكن القول بأنها صك معالج الكترونيا متفق عليه مسبقا وفقا لشكل معين يتضمن امرا من الساحب عن طريق مصرفه إلى بنك المسحوب عليه بدفع مبلغا معيناً في تاريخ معين أو قابل للتعديل، أو بمجرد الاطلاع لأمر المستفيد^(١٠).

(٩) Bank for International settlements (BIS), (1996), "Implication for central Banks of the développement of electronic money, Basel, p. 13.

(١٠) محمد بن قينان، بن عبد الرحمان الننتيفات، " الكمبيالة الالكترونية" دراسة مقارنة، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير بالمعهد العالي للقضاء قسم السياسة الشرعية- شعبة الأنظمة، ص ١٨ سنة ١٤٢٤ هـ المملكة العربية السعودية

ب- الشيك المعالج إلكترونياً:

يعرف الشيك المعالج إلكترونياً بأنه محرر ثلاثي الأطراف معالج إلكترونياً كلياً أو جزئياً يتضمن أمراً صادراً عن شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغاً من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد. وتتخلص هذه الآلية بأن يتخذ الشيك شكل كتابة مشفرة في جهاز الحاسب الآلي ثم يقوم العميل بملىء البيانات الخاصة به ورقم حسابه لدى البنك التابع له ثم يقوم هذا البنك بإرسال البيانات إلى وحدة خدمته^(١١).

رابعاً:- مميزات البنوك الإلكترونية

من أهم المزايا التي تتمتع بها البنوك الإلكترونية:

تبنّت البنوك تكنولوجيا الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتي أصبحت أداة مهمة للتجارة الإلكترونية، حيث يعتمد الناس على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أكثر من أي وقت مضى وتلعب البنوك دوراً حيوياً صحياً في إبطاء انتشار الفيروس التاجي من خلال تزويد العملاء بالخدمات الإلكترونية التي ستساعد العملاء على الوصول إلى المعاملات المصرفية في راحة منازلهم^(١٢).

- ميزة الانخفاض الكبير في تكاليف خدماتها، فبعدما كان البنك يقوم بتخصيص الكثير من الأموال لفتح فروع جديدة له في كافة المناطق في محاولة التقرب من العملاء، فأصبح البنك الإلكتروني في منتهى القرب من العملاء، بحيث أصبح أقرب للمتعاملين من أقرب فرع لأي بنك تقليدي، و في نفس الوقت يقوم بكافة الخدمات التي يوفرها البنك التقليدي العادي، وعليه تم تخفيض تكاليف كثيرة من أموال وأيدي عاملة وأجهزة و مصاريف كان يتكبدها البنك التقليدي في إنشائه لفروع جديدة.

(١١) موسى، عيسى العامري، "الشيك الذكي، أبحاث مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية الشريعة والقانون، المجلد الأول، ص ٦٦- ١١ ربيع الأول ١٤٢٤هـ الموافق ١٢- ١٠ مايو ٢٠٠٣م

(١٢) Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: The modified e-SERVQUAL model. TQM Journal, Emerald Group Holdings Ltd, 32(6), 1443-1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-2019>.

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المعلومات من طرف العملاء عبر العالم دون التقيد بمكان أو زمان معين.
- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة والتي تتماشى مع نصوص التجارة الإلكترونية.
- تخفيض تكاليف التشغيل والاستغلال بالاستغناء عن شراء الموقع (المبنى)، تكاليف الصيانة ولعمالة وكافة المواد الاستهلاكية.
- زيادة كفاءة أداء البنوك، وذلك بتوفير السرعة في انجاز الأعمال البنكية مقارنة بالبنوك التقليدية، فالدخول إلى موقع البنك الإلكتروني أسهل بكثير من انتقال العميل بنفسه إلى موقع البنك، بحيث تكون العمليات أسهل وأسرع عبر شبكة الانترنت وشبكات الاتصال الخاصة التي تربط البنك ووكلائها.
- ويمكننا القول إنها مميزات ايجابية تبرز أهمية ونوعية الخدمات التي تقدمها هذه البنوك، لصالح العملاء عبر الشبكة العنكبوتية مستثمرين كانوا أم موردين أم تجار وحتى المستهلكين، خاصة إذا وفرت القدر من الأمان والحماية للمعاملات المصرفية^(١٣).

المطلب الثاني

المخاطر التي تواجهها البنوك الإلكترونية.

إن التطور التقني في الاسواق المصرفية، والتطور في استخدام الوسائل الإلكترونية والأموال الإلكترونية من ناحية أخرى، أدى إلى زيادة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف، وزيادة تعقيد العمليات المصرفية في سوق سمته المنافسة الشديدة. ولمقابلة هذا التطور والمخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري مراقبة مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر وإدارتها بطريقة سليمة.

ففي ممارسة المصارف لأعمالها الإلكترونية توجد مخاطر يترتب عنها خسائر مالية، ومن هذه المخاطر يمكن تصنيفها ضمن مجموعات مختلفة تتمثل فيما يلي:-

- **المخاطر التقنية:** تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للبنوك والأموال الإلكترونية.

(١٣) منير الجنبهي، ممنوح الجنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، ص ٢٧، ٢٠٠٥.

- **مخاطر الاحتيال:** وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الالكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الالكترونية.
- **مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني:** قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها.
- **مخاطر قانونية:** تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم المصرف القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك أنظمة قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجبتها في الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التوقيع الإلكتروني، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية، التعاقدات المصرفية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية للبرمجيات، وقواعد المعلومات المستخدمة من موقع المصرف أو المرتبطة بها، علاقات وتعاقدات المصرف مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الحليفة، مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية.
- **مخاطر فجائية:** مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم- الدفع والسداد- يؤدي غالبا إلى التأثير في قدرة مشاركة الآخرين على القيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها، وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعت الاستقرار المالي في السوق.
- **مخاطر تكنولوجية:** ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي المصارف بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الالكترونية بشكل صحيح^(١٤).

(١٤) شول شهرة، مدوخ ماجدة، "الصيرفة الالكترونية: ماهيتها- مخاطرها- حمايتها، مداخلة مقدمة إلى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر، تقنيات"، ص ١٥، جامعة جيجل- الجزائر، يوم ٠٧ / ٠٦ جوان. ٢٠٠٥.

المبحث الثاني المسؤولية المدنية لعمليات البنوك العامة المطلب الأول

صور التعدي على البنوك الالكترونية

من الضروري توضيح المقصود بمصطلح "النصب الالكتروني الاحتيالي". وفقًا لقاموس أوكسفورد الإنجليزي، فإن النصب الالكتروني هو الممارسة الاحتيالية المتمثلة في إرسال رسائل بريد إلكتروني يُزعم أنها من شركات مرموقة من أجل حث الأفراد على الكشف عن المعلومات الشخصية، مثل كلمات المرور وأرقام بطاقات الائتمان.

أولاً: أساليب النصب الخداع الإلكتروني

وستناول أشهر أساليب النصب الخداع الإلكتروني، وهي كالتالي:

- **حيلة إعادة فائض الضريبة:** تطبق غالباً هذه الحيلة في بريطانيا، حيث يرسل القراصنة رسالة عبر البريد الإلكتروني تخبرك بأنك دفعت ضرائب أكثر من المفروضة عليك، وأنه سيتم إعادة بعض الأموال إليك، ليتم بعدها طلب معلومات شخصية تستخدم في سرقة أموالك.
- **تأمين حماية الدفع (PPI):** هو تأمين يباع عادة مع القروض وبطاقات الائتمان، وغرضه التأكد من مقدرتك على تسديد القرض الذي عليك حتى في حال فقدك الوظيفة أو عجزك عن السداد، غير أن البنوك تقوم بإدراج تكاليفه على العملاء دون علمهم، وهو أمر مخالف للقانون يستوجب تعويضاً مالياً من البنك. العصابات تستغل جهل العملاء بحقوقهم وتأخذ منهم أموالاً نظير استخراج التعويضات من البنوك.
- **حيلة الرسالة النيجيرية:** هي واحدة من أشهر الحيل، حيث تصل للمستهدف رسالة إلكترونية ينتحل فيها المرسل صفة شخصية مرموقة، ويطلب مساعدة مالية لأن أمواله محتجزة، مع وعد بأنه سيرسل لحسابك مبلغاً كبيراً بعد إطلاق أمواله.
- **مساعدة ضحايا الكوارث:** تستغل عصابات الاحتيال الكوارث الطبيعية التي تضرب المدن والبلدات، فتقوم بإرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني تدعو للتبرع عبر تحويلات بنكية، ويقوم المحتالون بإنشاء مواقع لمنظمات خيرية لا وجود لها على أرض الواقع تستخدم كواجهة لعمليات النصب.

- **حيلة الفيروسات:** تصلك رسالة أو اتصال هاتفي يخبرك بأن فيروسا خطيرا ضرب جهاز حاسوبك، ويقترح المتصل عليك إرسال أحد التقنيات لحذفه، وهو أمر يمكنك معالجته بتحميل أحد برامج مكافحة الفيروسات، دون الحاجة لدفع أموال.
 - **الفوز في مسابقة:** في هذه الحيلة يرسل القرصنة إليك رسالة منمقة مفادها أنك ربحت جائزة ثمينة لأي سبب كان، ويطلبون منك تعبئة بعض البيانات وإرسال مبلغ من المال حتى يتسنى لهم إرسال الجائزة إليك.
 - **صفحات الإنترنت المزورة:** يقوم فيها المزور بتصميم واجهات مشابهة للمواقع الشهيرة كفيسبوك وغوغل وغيرهما، وعند قيامك بوضع كلمة السر ورمز الدخول يستطيع القرصان التحكم بجهازك وسرقة محتوياته بما فيها الحسابات البنكية، ويمكن تجنب هذه الحيلة بالتركيز على عنوان الصفحة في كل مرة نستخدم المواقع.
 - **حيلة معاش التقاعد:** تنفذ هذه الحيلة في بريطانيا بعد أن أجرت الحكومة تعديلات على قانون التقاعد تتيح لك سحب معاشك التقاعدي دفعة واحدة، ليبدأ كثير من المحتالين إرسال عروض وهمية تجعلك تحول هذا المعاش لهم نظير الحصول على خدمات وتأمين صحي، ثم يتبين لاحقا أنها وهمية.
 - **حيلة الفوز باليانصيب:** يتلقى المستهدف رسالة عبر بريده الإلكتروني تخبره بأنه فاز بمسابقة يانصيب دولية، على الرغم من أنه لم يشترك فيها، وتكمن الخطورة إذا قمت بالرد على الرسالة، حيث يعلم القرصان أنك مهتم، ويطلب منك إرسال معلومات شخصية كإجراء ضروري لإرسال الجائزة لك، لكن الواقع أنه يتم استخدام تلك المعلومات لسرقة حسابك البنكي^(١٥).
- بمعنى واسع، النصب الإلكتروني هو هجوم عبر الإنترنت، مما يساعد الهاكر في الحصول على بيانات التفويض من طرف آخر أو إساءة استخدام هذه البيانات^(١٦).
- لذلك، على سبيل المثال، في حالة النصب الإلكتروني الاحتيالي التقليدي في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يرسل الهاكر إلى الضحية بريداً إلكترونياً يشبه رسالة بريد إلكتروني من بنك الضحية ويطلب من الضحية اتباع رابط إلى موقع ويب وتسجيل

^(١٥) موقع الكروني <https://azureedge.net>

^(١٦) Borges, G. (2017). § 11 Electronic Banking. In P. Derleder, K.-O. Knops, & H. G. Bamberger (Eds.), Deutsches und europäisches Bank- und Kapitalmarktrecht. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-52807-5>

الدخول إلى موقع البنك باستخدام موقعه الإلكتروني. اسم المستخدم وكلمة المرور ورقم TAN. ومع ذلك، فإن الموقع مزيف ويتحكم فيه الهاكر. يتيح ذلك للهاكر الوصول المباشر إلى تفاصيل معاملة الضحية، متمثلة في عملية السرقة والانتحال وقرصنة الحساب وفتح حساب الكتروني باسم شخص غير الشخص كالاتي:-

١- **السرقة عبر البريد الإلكتروني:** هنا يتم قرصنة الحساب، حيث يتلقى الضحية بريداً إلكترونياً يطلب إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور ورقم الحساب المصرفي لحسابه المصرفي عبر الإنترنت عبر موقع ويب مزيف^(١٧).

٢- **استخدام المعلومات الشخصية للعميل:** يركز الهاكر تحديداً على أهداف معينة، ويستخدم المعلومات الشخصية حول فرد أو مؤسسة ويتظاهر بأنه شريك تجاري أو صديق أو مزود خدمة معروف للمستخدم. على عكس السرقة عبر البريد الإلكتروني، فإن الضحايا ليسوا جزءاً من إرسال جماعي لرسائل البريد الإلكتروني^(١٨).

٣- **خدعة رسائل الهاتف المحمول:** في هذه الطريقة، يرسل الهاكر إلى الضحية بريداً إلكترونياً يبدو أنه يأتي من مزود الهاتف المحمول الخاص بالضحية. يحتوي البريد الإلكتروني على مرفق يُفترض أنه يحتوي على فاتورة الهاتف المحمول أو يوجد زر في نهاية البريد الإلكتروني. يشير البريد الإلكتروني إلى مبلغ فاتورة مرتفع بشكل غير عادي أو تنكير بالدفع. في الحالة الأولى، يفتح الضحية المرفق فوراً للبحث عن سبب هذا المبلغ المرتفع. في الحالة الثانية، يذكر البريد الإلكتروني بالإضافة إلى ذلك، أن حساب الضحية محظور، لذلك ينقر الضحية على الزر لمحاولة تصحيح هذا الموقف. في كلتا الحالتين يتم وضع برنامج ضار على كمبيوتر الضحية بواسطة هذا المرفق ويمكن هذا البرنامج الهاكر من الحصول على تفاصيل الاتصال الشخصية للضحية وإساءة استخدامها^(١٩).

(17) Cornelius, K. (2013). Teil 10: Besonderheiten des Straf- und Strafprozessrechts. In A. Leupold & S. Glossner (Eds.), Münchener Anwaltshandbuch IT-Recht. C.H. Beck

(18) Malin, C., Gudaitis, T., Holt, T., & Kilger, M. (2017). 5- phishing, watering holes, and scareware. In *Deception in the Digital Age* (pp. 149-166). Elsevier (Academic Press). <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-411630-6.00005-0>

(19) Maihold, D. (2017). § 55. In H. Schimansky, H.-J. Bunte, & H.-J. Lwowski (Eds.), Bankrechts-Handbuch. C.H. Beck.

٤- **خدعة معرفة بيانات البطاقة الالكترونية ATM:** تم الإبلاغ عن عملية نصب الالكترونى الاحتيالي هذه على نطاق واسع في الصحافة البريطانية. في هذه الطريقة، يرسل الهاكر إلى ضحية مسنة قارئ بطاقة بالبريد. تبدو الرسالة المصاحبة تمامًا مثل خطاب رسمي من بنك اسكتلندا. ثم يتصل الهاكر بالضحية ويسأل عما إذا كانوا بحاجة إلى قارئ البطاقة. عندما يقول الضحية لا، يسألهم الهاكر عن تفاصيل حسابهم الشخصي، قائلاً إنهم بحاجة إليها لإلغاء تنشيط قارئ البطاقة. يتم تقديم التفاصيل عن طيب خاطر وهذه التفاصيل تمنح الهاكر الوصول إلى حساب الضحية^(٢٠).

٥- **خدعة التجسس الالكترونى:** وهنا يتجسس الهاكر على الاتصالات بين اثنين من مستخدمي الإنترنت ويسيء استخدام البيانات التي يحصل عليها بهذه الطريقة أو يتدخل في الاتصال مباشرة، للحصول على البيانات والمعلومات الخاصة بحساباتهم^(٢١).

وظهر النصب الالكترونى لأول مرة في الولايات المتحدة وانتشر في جميع أنحاء العالم. أصبح من الممكن تتبع تطور النصب الالكترونى الاحتيالي في ألمانيا منذ عام^(٢٢).

والسؤال هنا هل عمليات السرقة والانتحال وقرصنة الحساب وفتح حساب الكترونى باسم شخص غير الشخص على عاتق البنك ام مسئولية العميل؟
والاجابة: المسئولية مشتركة بين البنك والعميل ويتمثل ذلك من خلال الاتى:-

إذا لم يتوافر سوى سبب واحد من الأسباب القانونية، فإن الأمر يصبح سهلاً ميسوراً في تحديد مسؤولية الفاعل عن حدوث النتيجة، غير أن الأسباب قد تتعدد في كثير من الأحيان ويساهم كل منهما بنصيب في حدوث النتيجة وهنا ولتحديد العلاقة السببية نجد أنفسنا أمام أمر بالغ التعقيد وذلك لأنه يمكن أن ينسب الضرر لعدة أسباب لا لسبب

⁽²⁰⁾ Aljawarneh, S. A. (2017). Online banking security measures and data protection. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-0864-9>

⁽²¹⁾ Borges, G. (2017). § 11 Electronic Banking. In P. Derleder, K.-O. Knops, & H. G. Bamberger (Eds.), Deutsches und europäisches Bank- und Kapitalmarktrecht. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-52807-5>.

⁽²²⁾ S Oleownik - Law and Technology in a Global Digital Society, 2022 – Springer, Phishing in Online Banking – An Overview of the Development and the European and German Legal Positions, May 2022.

واحد ويمكن أن يترتب عن خطأ ما ضرر أو يلحقه وقوع ضرر ثاني ثم ثالث وهذا ما يسمى بتعاقب الأضرار، وفي مثل هذه الحالات يبدو أن تحديد معيار العلاقة السببية بين خطأ البنك وضرر العميل يحتاج على تفصيل على النحو التالي:

بالنسبة للعميل غالبا ما يكون الشخص الذي صدر منه الخطأ غير الذي أصابه الضرر من جراء ذلك الخطأ، إلا أنه قد يحدث أحيانا أن يكون المخطئ والمتضرر شخصا واحدا، وذلك في الحالة التي يرتكب فيها شخص خطأ يؤدي إلى الإضرار بنفسه شخصيا، فهنا لا يقع التزام شخص بتعويض شخص آخر، وإنما يتحمل من ساهم في الخطأ عبء الضرر الذي أصابه من دون أن يرجع على شخص آخر لمطالبة بتعويض ما أصابه من ضرر.

وفي إطار المسؤولية المدنية للبنك فإذا كان خطأ البنك ناتجا عن خطأ العميل بحيث لو لم يرتكب العميل الفعل الخاطئ لما تصرف البنك بطريقة خاطئة، هنا ترتفع مسؤولية البنك لتحل محلها مسؤولية العميل الذي تسبب بفعله بتحقيق النتيجة الضارة التي لحقت به ومن التطبيقات على خطأ العميل، مثلاً في حالة منح البنك قرضا للعميل تمت بينهما مفاوضات على تحديد الضمانات، ومعدلات الفائدة وغيرها قبل اتخاذ القرار بإبرام عقد منح الائتمان، وكان قرار البنك بالقبول ينقصه مستندات معينة متاح تأمينها للعميل لاستكمال ملفه، لكن هذا الأخير تماطل في ذلك فقطع البنك التعامل معه، فقطعت المفاوضات ففي هذه الحالة خطأ العميل استغرق خطأ البنك كون خطأ البنك هو الذي أدى إلى قطع المفاوضات^(٢٣).

بالنسبة للبنك العلاقة السببية هي الشرط الثالث اللازم توافره لقيام مسؤولية البنك المدنية، فلا بد للعميل من إثبات هذه الصلة، ذلك لأن هذا المتضرر لا يكفي أن يثبت خطأ البنك بل عليه أن يثبت صلة سببية مباشرة بين الخطأ والضرر وعبء الإثبات هذا يقع على المتضرر، حيث يتوجب عليه تقديم كافة العناصر التي تجعل ادعاءه واقعا، وله في سبيل ذلك أن يثبت بالقرائن والبراهين، ويمكن للبنك أن ينفي علاقة السببية فتنتفي بذلك المسؤولية المدنية للبنك.

(٢٣) علاوة، عبد الحق، المسؤولية المدنية للبنك عن الأخطاء المصرفية اتجاه العميل، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، الجزائر، ص ٣٢٣، ٢٠٢١.

والاعتراف بالمسؤولية الموحدة للبنك وهذا يرجع إلى أن البنك هو المنتج وإن خدماته هي عبارة عن منتجات وهذا يقودنا للقول بأن مسؤولية البنك المدنية هي مسؤولية موحدة على غرار مسؤولية باقي المنتجين، كما أن البنك هو مهني والعناصر المحددة لصفته المهنية تعتبر من العناصر الأساسية للبنك. والبنك يرتبط بها وجودا وعدما، ومن هنا نقول إن مسؤولية البنك هي مسؤولية مهنية مثلها مثل مسؤولية الطبيب أو المحامي.....الخ^(٢٤)

ثانياً: تأمين الأخطار الإلكترونية

ويعرف تأمين الأخطار الإلكترونية هي من التغطيات المستحدثة وهي حماية تأمينية تستخدم لحماية الشركات أو أي شخص يزاول نشاطاً معيناً عن طريق شبكة الانترنت وكذلك الأفراد المستخدمين لشبكة الانترنت من المخاطر القائمة على استخدام تلك الشبكة. وبشكل أشمل هو تأمين من الأخطار المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأنشطتها.

ويندرج هذا النوع من التأمين تحت مظلة تأمينات المسؤوليات غير أنه عادة ما يتم استثناءه من وثائق المسؤوليات النمطية ويتم تغطيته بوثيقة خاصة في حالة طلب العميل لذلك.

ويعد من أهم التغطيات التأمينية

- سرقة أو ضياع أو تدمير البيانات أو المعلومات الشخصية أو التجارية أو أي بيانات ذات قيمة للعميل.
- تعطل وسائل الاتصالات الخاصة بالعميل مثل الموقع الإلكتروني الخاص به.
- سرقة الأموال الخاصة بالعميل عن طريق اختراق حساباته الشخصية.

ويصعب على البنوك وشركات التأمين توفير تأمين للمنتجات المتصلة بشبكة الإنترنت لسبب بسيط وهو حداثة ومعرفة بالقليل جداً حول الخسائر الاقتصادية والإصابات الشخصية التي قد تنجم عنها. ويحتاج هذا النوع من التأمين إلى توفير البيانات والإحصاءات حول الخسائر وكيفية التسعير، ومن المجالات التي تتطلب هذا النوع من التأمين السيارات ذاتية القيادة وشبكات الأجهزة الطبية المتصلة بالإنترنت.

(٢٤) علاوة، عبد الحق، المسؤولية المدنية للبنك عن الأخطاء المصرفية اتجاه العميل، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، الجزائر، ص ٢٩٩، ٢٠٢١.

ويتوقع خبراء أن تُؤتي المجهودات الرامية لتأسيس صناعة قوية للتأمين في هذا المجال أولى ثمارها مطلع العام الحالي. وبالفعل بدأت عدد من المجموعات الاتفاق على معايير لحماية الأمن الإلكتروني في أجهزة إنترنت، ويُؤمل أن تتجح في وضع معايير للممارسة التأمينية ومعايير قانونية للتعامل مع البيانات، وللمساعدة في تحديد المسؤولية عن الخسائر الناتجة عن الأخطاء.

شركة التأمين البريطانية اتش اس بي HSB ENGINEERING INSURANCE أعدت عقد تأمين ضد القرصنة الالكترونية والأخطار المرتبطة بها بما في ذلك التوقف عن العمل، وما يلحق بسمعة المؤسسة REPUTATIONAL RPRISES التي لا يتجاوز حجم أعمالها 15 TURN OVER مليون دولار أميركي، وكذلك المؤسسات المتوسطة التي لا يتجاوز رقم أعمالها ٧٥ مليون دولار أميركي. وتقدر الخسائر الاقتصادية الناتجة عن الجرائم الالكترونية على مستوى العالم بحوالى ٣ تريليون دولار في عام ٢٠١٥ ومن المتوقع أن يتضاعف هذا الرقم في عام ٢٠٢١.

ثالثاً: وسائل الحماية من أعمال النصب والاحتيال الالكتروني

في حال التعرض لعملية النصب والاحتيال الالكتروني، أحرص على اتباع الخطوات التالية لضمان حقوقك:

١. غير اسم المستخدم والرقم السري الذي تستخدمه لباقي حساباتك المصرفية على الحال.
٢. بلغ المصرف فوراً عن أي عملية احتيال لأخذ الإجراءات اللازمة وتوعية العملاء الآخرين.
٣. توجه إلى أقرب مركز شرطة لتبلغ عن واقعة الاحتيال وتحرير محضرا بالواقعة.
٤. كن متيقظاً لعمليات الاحتيال، عندما تتعامل مع اتصالات متطفلة من قبل أشخاص أو مصالح تجارية، سواء كانت عبر الهاتف، البريد، الرسالة الالكترونية، شخصياً أو على موقع لشبكات التواصل الاجتماعي، خذ في الاعتبار دائماً احتمال أن يكون الاتصال عملية احتيال.
٥. إعرف مع من تتعامل، إذا كنت قد التقيت بشخص ما عبر الانترنت فقط أو إذا لم تكن متأكداً من شرعية مصلحة تجارية، خذ وقتاً لتقوم ببعض الأبحاث الإضافية. قم

- يبحث عن الصور في محرك Google للصور أو إبحث عبر الانترنت عن أشخاص آخرين من المحتمل أن يكونوا قد تعاملوا معهم.
٦. لا تفتح نصوصاً أو نوافذ تظهر أمامك أو رسائل ألكترونية مشبوهة- قم بإلغائها، إذا لم تكن مألوفة، تأكد من هوية المتصل عبر مصدر مستقل مثل دليل الهاتف أو بحث على الانترنت. لا تستعمل تفاصيل الاتصال المتوفرة في الرسالة المرسلة إليك.
٧. احتفظ بتفاصيلك الشخصية بشكل آمن، ضع قفلاً على صندوق بريدك ومزق فواتيرك وغيرها من الوثائق المهمة قبل أن ترميها. احتفظ بكلمات السر والأرقام السرية الخاصة بك في مكان آمن. كن حذراً جداً لناحية كمية المعلومات الشخصية التي تشارك بها على مواقع التواصل الاجتماعي.
٨. حافظ على أجهزة هاتفك والكمبيوتر الخاص بك بشكل آمن، استخدم دائماً الحماية بكلمة سر، لا تشارك الآخرين الدخول (حتى من بُعد)، قم بتحديث برنامج الكمبيوتر الأمني واحتفظ بنسخة احتياطية للمحتوى. إحم شبكتك الخاصة بالـ WiFi بوضع كلمة سر عليها وتقادى استخدام أجهزة كمبيوتر عامة أو النقاط الساخنة في الـ WiFi للقيام بعمليات مصرفية أو تقديم معلومات شخصية على الانترنت.
٩. إحتز بعناية كلمات السر الخاصة بك، إحتز كلمات سر تكون صعبة على الآخرين ليجرزوها وقم بتحديثها بانتظام. لا تستخدم كلمة السر ذاتها لكل حساب، ولا تشارك كلمات السر الخاصة بك مع أحد.
١٠. راجع ترتيباتك المتعلقة بالخصوصية والأمن على مواقع التواصل الاجتماعي، إذا كنت تستخدم مواقع شبكات للتواصل الاجتماعي، مثل الفايسبوك، كن حذراً مع من تتواصل وتعلم كيف تستعمل ترتيباتك المتعلقة بالخصوصية والأمن لضمان بقائك بأمان.
١١. إحذر من أي طلبات تتعلق بتفاصيلك أو مالك، لا ترسل مالا أبداً أو تعطي تفاصيل بطاقة الائتمان أو تفاصيل الحساب على الانترنت أو نسخاً من وثائق شخصية إلى أي شخص لا تعرفه أو لا تثق به.
١٢. كن حذراً عندما تتسوق على الانترنت. إحذر العروض التي تبدو مغرية جداً لتكون صحيحة، واستخدم دائماً خدمة تسوق على الانترنت تعرفها وتثق بها^(٢٥).

(^{٢٥}) موقع الكتروني <https://www.ifegypt.org/>

المطلب الثاني

آثار المسؤولية المدنية لكلاً من البنك والعميل قبل وبعد حدوث التعدي على عمليات البنوك الالكترونية

بمجرد إبرام عقود التعاملات الالكترونية بين البنك والعميل، فإن البنك يكون قد التزم بتنفيذ جميع العمليات والخدمات محل العقد، ومن ذلك فإنه يلتزم بتنفيذ أوامر العميل تنفيذاً صحيحاً، ويتحرى في ذلك العناية اللازمة، وذلك وفق التعليمات الصادرة من العميل الأمر، ولا يمكن له التأخر أو رفض أمر التعامل الذي تتوفر فيه الشروط القانونية، كما أنه ملزم بفحص مدى مشروعية أمر التعامل الوارد إليه وصحة صدوره من العميل صاحب الحساب وإلا تعرض للمساءلة نتيجة الإخلال بالتزاماته.

وهذا ما سنتناوله من خلال المطلب في الفروع التالية:

الفرع الأول: المسؤولية المدنية للبنك عند الخطأ في تنفيذ أمر التعامل في البنوك الالكترونية، أما **الفرع الثاني:** وهو المسؤولية المدنية للبنك المترتبة عن تنفيذ أمر التعامل في البنوك الالكترونية المزورة^(٢٦).

الفرع الثالث: المسؤولية المدنية للعميل قبل وبعد حدوث التعدي على عمليات البنوك الالكترونية.

الفرع الأول

المسؤولية المدنية للبنك عند الخطأ

في تنفيذ أمر التعامل في البنوك الالكترونية

المبدأ العام في التزام البنك في عقد التعامل في البنوك الالكترونية يقضي بعدم إمكانية رفض البنك لأمر التعامل الصادر إليه، أو التأخير في تنفيذه، وأي تأخير غير مبرر قانوناً أو اتفاقاً يعرض البنك للمسؤولية تجاه المضرور الذي يمكن مطالبته بالتنفيذ بقرار من المحكمة.

ولذلك فإنه يجب التعرض إلى الحالات التي تقرر فيها مسؤولية البنك أثناء تنفيذه لأمر التعامل الالكتروني وهي:

(٢٦) حازم نعيم، الصمادى، "المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية"، ط ١، عمان، دار وائل للنشر، ص ٢٩٧، ٢٠٠٣.

أولاً:- رفض التنفيذ أو التأخر في تنفيذ أمر التعامل في البنوك الإلكترونية

بناء على العقد المبرم بين البنك وعميله يقع عليه نتيجة التزامه بتسيير الحساب قبول تنفيذ أوامر الدفع والتعامل في البنوك الإلكترونية، فإذا رفض هذا الأمر - متى توافرت شروطه - وسبب عدم تنفيذه لهذا الأمر ضرر للعميل الأمر بالتعامل كان البنك مسؤولاً عن تعويضه.

لكن يمكن للبنك أن يدفع مسؤوليته من خلال إثبات أن رفضه للتنفيذ يستند إلى مبرر قانوني أو اتفاقي، ومثال ذلك عدم وجود رصيد بالحساب الذي صدر أمر التعامل عليه، أو أن ذلك الرصيد غير كاف لتغطية قيمة أمر التعامل، فإذا امتنع البنك عن تنفيذ أمر التعامل لانعدام الرصيد لا تقوم مسؤوليته، لكن إذا قبل المستفيد من أمر التعامل بالوفاء الجزئي بقدر قيمة الرصيد المتوفر في حساب العميل الأمر، في هذه الحالة وجب على البنك تنفيذ الأمر، ولا يكون للبنك الخيار في التنفيذ أو عدم التنفيذ، بل هو ملزم بالتنفيذ، لأن الأمر بالتعامل ينشئ حقاً شخصياً للمستفيد في مواجهة البنك، هذا الحق يعطي للمستفيد إمكانية إجبار البنك على تنفيذه في حال امتنع عن التنفيذ الاختياري^(٢٧).

أما نظام المعاملات الإلكترونية السعودي فقد عرف المعاملات الإلكترونية: أي تبادل أو ترأسل أو تعاقد، أو أي إجراء آخر يبرم أو ينفذ - بشكل كلي أو جزئي - بوسيلة إلكترونية. مما سبق يمكن القول أن أي تداول للبيانات بأي طريقة كانت من خلال أجهزة إلكترونية وبالتالي؛ فإن أي تصرف ينجم عن تبادل هذه البيانات يكون تابعاً للأصل، أي يكون متسماً بالصفة الإلكترونية.

مما سبق نجد أن النظام السعودي قد تعرض لتعريف العقد الإلكتروني، واعتبر كل اتفاق يتم انعقاده كلياً أو جزئياً عقداً إلكترونياً، بحيث يشمل كافة التصرفات والعقود المبرمة عبر الإنترنت، وجاء التعميم المطلق لهذا التعريف، سعياً لاحتواء كافة التصرفات المبرمة عبر الإنترنت والوسائل الإلكترونية، نظراً لتطورها وتجديدها يومياً بحيث يواجه هذه التطورات ويحتويها.

(٢٧) عزيز، العكيلي، "انقضاء الالتزام الثابت في الشيك: دراسة في التشريعات المقارنة واتفاقيات جنيف الموحدة"، د.ط، عمان، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، ص ٣٥٧، ٢٠٠١.

إذاً أعتبر النظام السعودي أي تصرف يسبق العقد أو يلزمه بخصوص إبرامه من حيث المرحلة السابقة لإبرام التعاقد، التفاوض، كل هذه الطرق إذا تم القيام بها كلها أو بجزء منها خلال وسيط إلكتروني فإن هذا العقد يعد عقداً إلكترونياً. فقد عالج نظام المعاملات الإلكترونية السعودي تعريف العقد الإلكتروني وتبادل البيانات، والمعاملات الإلكترونية، ليكونا أكثر دقة وبعداً عن الخلط بين العقد وتبادل البيانات لأنه يمكن تبادل البيانات دون إبرام عقد، إلا أنه من الممكن إبرام العقد وكذلك تبادل بيانات، مما يكون من الأفضل تعريف الاثنين وبيانهما بشكل مباشر لتوافر الشفافية في هذه التصرفات سواء تم إبرام عقد أم لا، المادة (١٠/١) من نظام المعاملات السعودي^(٢٨).

أما بالنسبة لمسؤولية البنك تجاه المستفيد من التعامل فهي مسؤولية تقصيرية لعدم وجود عقد، وإن تأخره عن تنفيذ التعامل إذا ما ألحق ضرراً بالمستفيد عد خطأً تقصيرياً وجب معه تعويض المستفيد عن الضرر الذي لحقه^(٢٩).

الفرع الثاني

الغلط في تنفيذ أمر التعامل في البنوك الالكترونية

يلتزم البنك وفقاً للقواعد العامة في القانون بتنفيذ أمر التعامل في البنوك الالكترونية تنفيذاً صحيحاً وبحسن نية وفق ما تضمنه الاتفاق أو العقد بين البنك وعميله الأمر بالتعامل، لكنه إذا أخل بالاتفاق يعد مخطئاً ويترتب على ذلك الخطأ المسؤولية المدنية تجاه العميل أو الغير المتضرر، ومن ذلك تنفيذ الأمر بالتعامل بما يخالف تعليمات العميل الأمر.

من بين الأخطاء الشائعة والتي يرتكبها البنك مخالفة لتعليمات عميله الأمر، هي الغلط في مبلغ التعامل، وكذلك الغلط في الحساب الذي يتم إليه التعامل، وتتقرر مسؤولية البنك في هاتين الحالتين وفق ما يلي:

١- **الغلط في مبلغ التعامل:** قد يحدث وأن يخطئ البنك في تنفيذ أمر التعامل بأن

يحول مبلغاً خلافاً لما هو وارد في الأمر، وهنا نفرق بين حالتين:

^(٢٨) المادة (١٠/١) من نظام المعاملات السعودي.

^(٢٩) محمد عمر، ذوابة، "عقد التحويل المصرفي - دراسة قانونية"، رسالة ماجستير، ط ١، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص ١٩٣، الأردن، ٢٠٠٦.

أ- تحويل مبلغ أقل من المبلغ المحدد في أمر التعامل: الأصل أنه في حالة اعتراض البنك، أثناء تنفيذه لأمر التعامل الوارد إليه من عميله، حالة عدم كفاية الرصيد فالبنك يكون أمام احتمالين، الأول أن يقوم بتنفيذ الأمر عن طريق إجراء تحويل جزئي في حدود الرصيد الموجود لديه، أو وقف تنفيذ الأمر وإعلام العميل بعدم كفاية رصيده حتى يتمكن من تمويل حسابه برصيد كاف يسمح له بتغطية كامل قيمة الأمر بالتعامل. إلا أنه إذا قام البنك إما بالتعامل الجزئي أو عدم التنفيذ هذا قد يعرض العميل الأمر إلى رجوع المستفيد عليه بالتعويض على أساس الضرر اللاحق به نتيجة عدم الوفاء في الأجل، أو التعويض عن التأخر في التنفيذ، ويستثنى من تلك الحالات صورة أمر التعامل الذي يتم تسليمه مباشرة إلى المستفيد منه في شكل سند قابل للتداول، إذ يترتب عليه تملكه لمقابله، وبإمكانه طلب الوفاء في حدود الرصيد المتوفر في حساب العميل أي الوفاء الجزئي دون أن يعترض البنك على ذلك^(٣٠).

ب- تحويل مبلغ أكبر من المبلغ المحدد في أمر التعامل:

الأول تكرار أمر التعامل بعد تنفيذه في المرة الأولى، وهذا نتيجة خطأ مادي في المبلغ المحول أو نتيجة خلل تقني في الأجهزة أو نظام تنفيذ التعامل في البنوك الالكترونية، فيقوم البنك في هذه الحالة بإبطال القيد الحاصل خطأ عن طريق إجراء قيد عكسي في الجانب المدين لحساب المستفيد.

والجانب الدائن لحساب الأمر، فإذا قام المستفيد بسحب المبلغ المقيد خطأ في حسابه جاز للبنك مطالبته برده، ويستوي في ذلك أن يكون المستفيد دائنا أو غير دائن للأمر.

ويفترض فيما سبق عرضه أعلاه أن كلا من الأمر والمستفيد عميل لدى بنك واحد وهو منفذ الأمر بالتعامل، إلا أنه تثار الإشكالية والصعوبة إذا كان حساب المستفيد لدى بنك آخر غير بنك الأمر بالتعامل، ففي هذه الحالة ينبغي النظر إلى المرحلة التي بلغها التنفيذ، حيث أنه إذا قام بنك الأمر بتنفيذ التعامل فإنه لا يمكن له الرجوع في القيد بمحض إرادته، فيلزم عليه الرجوع على المستفيد بدعوى الدفع غير المستحق، وذلك لزوال سبب الالتزام بالوفاء الحاصل أولاً، غير أنه يمكن للمستفيد الدفع في مواجهة البنك رافع دعوى الاسترداد، وذلك بإثبات الخطأ المهني للبنك وأن قبول الدعوى يسبب له

(٣٠) كراع، حفيفة، "العمل المصرفي الالكتروني والمسئولية المدنية للبنك فيه"، كلية الحقوق والعلوم

السياسية، جامعة باتنة، الجزائر، ص ٢١٩، ٢٠٢١.

ضرراً محققاً، لاسيما إذا قام بحسن نية بالتصرف في المبلغ المحول إلى حسابه، فيرفض طلب البنك على أساس المسؤولية التقصيرية له أمام المستفيد وأن أفضل تعويض للضرر هو إبقاء المبلغ المحول في ذمة المستفيد^(٣١).

٢- **الغلط في الحساب الذي يتم التعامل إليه:** قد يخطئ البنك بتحويل قيمة الأمر بالتعامل إلى غير الحساب المعين في الأمر، ويحصل هذا في إحدى الحالتين:
أ- **حالة امتلاك العميل الأمر أكثر من حساب لدى نفس البنك:** وهي الحالة التي يكون فيها للعميل الأمر أكثر من حساب لدى نفس البنك، فيقوم بإصدار أمر بالتعامل على إحدى هذه الحسابات، لكن البنك يخطئ بقيد الأمر على حساب آخر، ويتصور ذلك مع عدم وجود اتفاقية وحدة الحسابات سابقة على الأمر الصادر من العميل، فيكون البنك بخطئه قد خالف تعليمات العميل الأمر الواردة في أمر التعامل، ويتقرر قيام مسؤولية البنك في هذه الحالة إذا ما تضرر العميل الأمر من هذا الخطأ فيكون البنك مسؤولاً مسؤولية عقدية عن إخلاله بالتزام عقدي في عقد التعامل في البنوك الالكترونية وهو تنفيذ تعليمات العميل وعدم الخروج عنها ومخالفتها.

ب- **حالة التعامل إلى حساب آخر غير حساب المستفيد:** حيث يقوم البنك بالتعامل إلى حساب آخر غير حساب المستفيد، وخطأه هذا يلحق ضرراً كبيراً بالعميل الأمر، يتمثل في خسارة مبلغ قيمة الأمر بالتعامل وكذا تعرضه للجزاء القانونية أو الاتفاقية المقررة عن عدم التنفيذ والوفاء للمستفيد الدائن الحقيقي في الأمر بالتعامل.

والخطأ في الحساب قد يكون من طرف بنك الأمر أو بنك المستفيد، فإذا كان الخطأ من بنك الأمر في رقم الحساب المستفيد يكون من حق الأمر المطالبة بإجراء قيد عكسي في الجانب الدائن لحسابه وتعويضه عن الأضرار الناتجة عن ذلك الخطأ، كما له الرجوع على الشخص المتلقي للمبلغ خطأ بدعوى الدفع غير المستحق تطبيقاً للقواعد العامة في القانون.

أما إذا كان الخطأ صادراً من بنك المستفيد، فترتب مسؤوليته تجاه كل من المستفيد والأمر باعتباره وكيلًا فرعياً عن بنك الأمر ومعينا من طرف الأمر، مما يمكن هذا الأخير بالرجوع على بنك المستفيد بموجب دعوى مباشرة، أما بالنسبة لعلاقة بنك المستفيد وعملياته المستفيد فتتأثر عنها مسؤولية البنك نتيجة الإخلال بالتزام ناشئ عن

(٣١) مرجع سبق ذكره ص ٢٢٠.

التوكيل العام بالحصول المتضمن في عقد فتح الحساب، وذلك لخطئه في قيد المبلغ في الحساب المحدد في أمر التعامل^(٣٢).

الفرع الثالث

المسؤولية المدنية للعميل قبل وبعد حدوث التعدي على عمليات البنوك الالكترونية

سيتم إبراز دور ومسؤوليات العملاء من خلال برامج تثقيف العملاء ورفع الوعي لديهم من خلال المبادرات التي تقدمها مختلف المصارف لعملائها. حيث تضمنت مسؤوليات العملاء ما يلي:

- ١- كن صادقاً عند تقديم المعلومات قدم دائماً المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف. وامتنع عن تقديم التفاصيل الخاطئة أو عدم تقديم المعلومات الهامة.
- ٢- اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمها لك المصرف سوف يتم تسليمك التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليك مقابل حصولك على الخدمة أو المنتج. قم بالاطلاع على هذه الالتزامات وتأكد من فهمك لها وقدرتك على الالتزام بها.
- ٣- اطرح الأسئلة من المهم طرح الأسئلة على موظفي المصرف بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم تتأكد منه. وسيقوم الموظفون بالإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تُساعدك في اتخاذ القرار.
- ٤- معرفة كيفية تقديم الشكوى حيث يوفر لك المصرف التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والإطار الزمني لموافاتك بالنتيجة. بادر في استخدام هذه الخدمة ومعرفة كيفية رفع الشكوى إلى المستويات العليا، عند الضرورة.
- ٥- استخدم الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط لا تستخدم الخدمة أو المنتج إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة فيها، وذلك بعد التأكد من فهمها كاملة.
- ٦- عدم التعرض للمخاطر حيث تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر وينبغي على المصرف شرحها لك بوضوح. لا تقم بشراء خدمة أو منتج عند الشعور أن المخاطر لا تلائم وضعك المالي.

(٣٢) كراع، حفيظة، "العمل المصرفي الإلكتروني والمسؤولية المدنية للبنك فيه"، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، ص ٢٢٢، الجزائر، ٢٠٢١.

- ٧- قدم طلب للحصول على المنتجات أو الخدمات المتلائمة مع احتياجاتك عند تقديم طلب للحصول على المنتج أو الخدمة، ينبغي عليك التأكد من ملاءمته احتياجاتك وعليك الإفصاح عن كافة التزاماتك المالية مع كافة الجهات، على أن يستند قرارك على قدرتك في الوفاء بالالتزامات المترتبة بعد الحصول على المنتج أو الخدمة.
- ٨- أبلغ المصرف بشأن العمليات غير النظامية: في حال اكتشفت عمليات مجهولة على حسابك، عليك إبلاغ مصرفك بذلك على الفور.
- ٩- لا تفصح عن معلوماتك المصرفية: لا ينبغي أن تقدم، تحت أي ظرف، أي تفاصيل بشأن الحساب المصرفي أو أي معلومات أخرى مصرفية أو شخصية دقيقة إلى أي طرف آخر.
- ١٠- تحديث المعلومات: ينبغي تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلب المصرف ذلك، وستكون مسئولاً عن المعلومات التي لم تقم بتزويد المصرف بها.
- ١١- عنوان البريد: استخدم عنوان البريد (البريد العادي والبريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بك عند طلبها من المصرف الذي تتعامل معه. لا تستخدم عناوين أخرى لا تخصك كالأصدقاء أو الأقارب حيث ممكن أن يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماتك المالية لهم.
- ١٢- الوكالة الرسمية: كن حذراً عند منح وكالة رسمية لإنجاز تعاملاتك المالية. أعرف لمن تعطي صلاحية التصرف في أمورك المالية ومن يطلع عليها.
- ١٣- لا توقع على النماذج غير المكتملة: تأكد من اكتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النموذج الذي قدم لك للتوقيع. لا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.
- ١٤- استعرض كافة معلوماتك: ينبغي عليك مراجعة جميع المعلومات التي سجلتها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ أو بيانات المُستفيد. التوقيع الخاص بك هو الموافقة على محتوى النموذج.
- ١٥- أحقيتك في الحصول على نسختك: ينبغي على المصرف تزويدك بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والاحتفاظ بها في مكان آمن^(٣٣).

(٣٣) البنك المركزي السعودي، "حماية العملاء"، موقع اليكترونى، ٢٠٢١.

<https://www.sama.gov.sa/ar-sa/ConsumerProtection/pages/consumerresponsibilities.aspx>.

الخاتمة والنتائج والتوصيات

أولاً: الخاتمة

على الرغم من أهمية البنوك الالكترونية وعملية التعامل الالكتروني للأموال إلا انها لم تخلو من المخاطر المحيطة بها، وما هي إلا انعكاس صادق للتطور والتقدم التكنولوجي الهائل والمتسارع لأنظمة تقنية المعلومات، فهي تقوم بالوفاء بالالتزامات ونقل الاموال بطرق اسرع وبتكاليف اقل من التعامل التقليدي، فالعمل المصرفي الالكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة ادائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الالكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بهذا المصرف وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له في سياق الأعمال التجارية الالكترونية. وحتى تؤدي المصارف الالكترونية دورها بفعالية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال، وحماية شبكة الانترنت من الاختيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتأمين أكثر حماية بخلق إطار فني مهني متخصص، وإطار تنظيم محكم ذو شفافية في العمل المصرفي وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات وإلا فإن مساق الرهان يتحول من الرغبة في تعظيم المكاسب إلى وجوب تقليل الخسائر.

وقد تناولت الدراسة المسؤولية المدنية لعمليات البنوك الالكترونية

ثانياً: النتائج

١- عقد التعامل الإلكتروني هو عقد التعامل المصرفي التقليدي، ولكن يتم بواسطة إلكترونية.

٢- تقوم هذه العملية المصرفية التجارية على أساس عقد بين العميل والبنك، حيث يعتبر فيها الأول أمراً بموجب إصداره لأمر التعامل إلى حساب المستفيد بعد قيد المبلغ من حسابه.

٣- التعامل المالي الإلكتروني هو عملية تجارية مصرفية يتم تداول النقود فيها قيداً كبديل للتداول اليدوي لها، لذا هي عملية تشترط وجود حسابين واحد الأمر والآخر المستفيد إضافة للأركان العامة للانعقاد.

- ٤- إن مسؤولية البنك المدنية وفقا للقواعد العامة للمسؤولية هي المسؤولية عقدية أو مسؤولية تقصيرية، فالأصل إنها عقدية ناشئة عن الإخلال بالتزامات عقدية، وقد تكون تقصيرية في حالة ارتكاب البنك خطأ جسيم بنفس أو بواسطة أحد مستخدميهِ الذي يرتكب جريمة تتسبب في ضرر العميل.
- ٥- عدم جواز الجمع بين المسؤوليتين العقدية والتقصيرية وجواز الخبرة بينهما من خلال ما تناوله المشرعين.
- ٦- يمكن للبنك نفي المسؤولية عنه عن طريق إثباته انتفاء العلاقة السببية بينه وبين الضرر.
- ٧- تنظيم الإثبات قانونا يسهل في تقوية عنصر الأمن في عملية التعامل الإلكتروني.
- ومن خلال ما ذكر من النتائج يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات على قدر من الأهمية:

ثالثاً: التوصيات

- ١- السير مع التطور التكنولوجي السريع وتنظيم عملية التعامل الإلكتروني ضمن قانون خاص أو ضمن قانون المعاملات الإلكترونية، أو التجارة الإلكترونية وكذلك القانون التجاري والاستعانة في ذلك بالمشرع المقارن.
- ٢- العمل على جمع الأحكام المتعلقة بالعمليات المصرفية وخاصة الإلكترونية في تقنين شامل واضح لمستخدمي البنوك العملاء.
- ٣- العمل على حماية النظام الإلكتروني لعملية التعامل في البنوك الإلكترونية لئتم الإقبال عليها وهو ما يعود بالربح على العملاء والبنك والدولة ككل.
- ٤- النص صراحة قانونا على نظرية المخاطر بالنسبة لمسؤولية البنك المدنية أو المسؤولية الموضوعية. وكذلك الأخذ بعين الاعتبار البنك كمهني وبالتالي عدم إمكان التعامل معه على أساس تصرف الشخص العادي.
- ٥- إيجاد توازن بين تسهيل عمل البنك وعدم انقالب عاتقه بالمسؤولية المدنية وبين استسهال الإخلال بالتزاماته تجاه العملاء وتوفير الحماية اللازمة ل كليهما.
- ٦- يتعين على البنوك التعاقد مع شركات متخصصة في مجال انتاج البرمجيات وأنظمة الأمن الإلكتروني الحديثة بما يمكنها من إمكانية التحقق من شخص المستفيد قبل إجراء التحويل وتنبيه العميل لخطورة هذا الإجراء ويخول لها تتبع الحوالة خلال نطاق زمني محدد.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- (١) احمد، سفر، "انظمة الدفع الإلكترونية"، الطبعة الاولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، ٢٠٠٨.
- (٢) باني محمد، فاضل، "البنوك الالكترونية: ماهيتها، معاملاتها، المشاكل التي يثيرها التعامل معها"، مجلة الفقه والقانون، ع ٣٩، ص ٤٤، ٢٠١٦.
- (٣) حازم نعيم، الصمادي، "المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية"، ط ١، عمان، دار وائل للنشر، ٢٠٠٣.
- (٤) ذكري، عبد الرزاق محمد" النظام القانوني للبنوك الالكترونية (المزايا، التحديات، الأفاق)، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية ٢٠١٠.
- (٥) شول شهرة، مدوخ ماجدة، "الصيرفة الالكترونية: ماهيتها- مخاطرها- حمايتها، مداخلة مقدمة إلى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر، تقنيات"، جامعة جيجل -الجزائر، يوم ٠٦ / ٠٧ جوان. ٢٠٠٥.
- (٦) ضياء، على احمد نعمان، "النقود الالكترونية وسيلة وفاء في التجارة الالكترونية"، المجلة المغربية للدراسات القانونية والقضائية، العدد ١٠، ٢٠١٤.
- (٧) عزيز، العكيلي، "انقضاء الالتزام الثابت في الشيك: دراسة في التشريعات المقارنة واتفاقيات جنيف الموحدة"، د.ط، عمان، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، ٢٠٠١.
- (٨) علاوة، عبد الحق، المسؤولية المدنية للبنك عن الأخطاء المصرفية اتجاه العميل، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، الجزائر، ٢٠٢١.
- (٩) كراع، حفيظة، "العمل المصرفي الإلكتروني والمسؤولية المدنية للبنك فيه"، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر، ٢٠٢١.
- (١٠) محمد بن قينان، بن عبد الرحمان الننتيفات، "الكمبيالة الالكترونية" دراسة مقارنة، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير بالمعهد العالي للقضاء قسم السياسة الشرعية-شعبة الأنظمة، سنة ١٤٢٤هـ المملكة العربية السعودية.

- (١١) محمد عمر، ذوابة، "عقد التحويل المصرفي - دراسة قانونية"، رسالة ماجستير، ط١، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٦.
- (١٢) منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، ٢٠٠٥، ص ٣٩.
- (١٣) موسى، عيسى العامري، "الشيك الذكي، أبحاث مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية الشريعة والقانون، المجلد الأول، - ١١ ربيع الأول ١٤٢٤ هـ الموافق ١٢ - ١٠ مايو ٢٠٢٣.

- القوانين

- (١) المادة (١٠/١) من نظام المعاملات السعودي.

- المواقع الالكترونية

- (١) البنك المركزي السعودي، "حماية العملاء"، موقع اليكتروني، ٢٠٢١.
<https://www.sama.gov.sa/ar-sa/ConsumerProtection/pages/consumerresponsibilities.aspx>

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

- 1) Aljawarneh, S. A. (2017). Online banking security measures and data protection. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-0864-9>.
- 2) Bank for International settlements (BIS), (1996), "Implication for central Banks of the développement of electronic money, Basel, p. 13.
- 3) Borges, G. (2017). § 11 Electronic Banking. In P. Derleder, K.-O. Knops, & H. G. Bamberger (Eds.), Deutsches und europäisches Bank- und Kapitalmarktrecht. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-52807-5>.
- 4) Cornelius, K. (2013). Teil 10: Besonderheiten des Straf- und Strafprozessrechts. In A. Leupold & S. Glossner (Eds.), Münchener Anwaltshandbuch IT-Recht. C.H. Beck.
- 5) European Commission "proposal for European parliament and council Directives on the taking up, the pursuit and the

prudential supervision of the business of electronic money institution" Brussels, 1998, COM(98)727, p. 72.

- 6) Maihold, D. (2017). 55. In H. Schimansky, H.-J. Bunte, & H.-J. Lwowski (Eds.), Bankrechts-Handbuch. C.H. Beck.
- 7) Malin, C., Gudaitis, T., Holt, T., & Kilger, M. (2017). 5 – phishing, watering holes, and scareware. In *Deception in the Digital Age* (pp. 149–166). Elsevier (Academic Press). <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-411630-6.00005-0>.
- 8) M. K. Ganeshan & U. Arumugam Impact of E-Commerce in Banking Sector Empirical Economics Letters, 20 (Special Issue 3): (November 2021) ISSN 1681 8997.
- 9) Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: The modified e-SERVQUAL model. TQM Journal, Emerald Group Holdings Ltd, 32(6), 1443–1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-2019>.
- 10) S Oleownik - Law and Technology in a Global Digital Society, 2022– Springer, Phishing in Online Banking – An Overview of the Development and the European and German Legal Positions, May 2022.