نموذج رقم (1)

إقـــــرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق مقررات لجنة بازل

دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العاملة في فلسطين

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification

اسم الطالب: شادي سلامة سلمان الحولي Student's name:

التوقيع: Signature:

التاريخ: Date: 11.6.2015

الجامعة الإسلامية – غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم المحاسبة والتمويل

إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق مقررات لجنة بازل
دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العاملة في فلسطين

إعداد الطالب

شادي سلامة الحولي

تحت إشراف الأستاذ الدكتور

علي عبد الله شاهين

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لنيل درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل

1436 هـ – 2015 م

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية – غزة
The Islamic University - Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي 1150

الرقم س.غ/35/..... Ref
التاريخ 2015/03/04 Date

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ **شادي سلامة سلمان الحولي** لنيل درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم المحاسبة والتمويل** وموضوعها:

إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق مقررات لجنة بازل
دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العاملة في فلسطين

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الأربعاء 13 جمادى الأولى 1436 هـ، الموافق 2015/03/04م الساعة الثانية مساءً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

أ.د. علي عبد الله شاهين	مشرفاً ورئيساً	.....
أ.د. سالم عبد الله حلس	مناقشاً داخلياً	.....
أ.د. جبر إبراهيم الداعور	مناقشاً خارجياً	.....

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم المحاسبة والتمويل**.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق ،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي و للدراسات العليا

٢٠١٥
٢ ١٠

أ.د. فؤاد علي العاجز

P.O. Box 108, Rimal, Gaza, Palestine fax: +970 (8) 286 0800 فاكس Tel: +970 (8) 286 0700 ص.ب. 108 الرمال، غزة، فلسطين هاتف
public@iugaza.edu.ps www.iugaza.edu.ps

بسم الله الرحمن الرحيم

(يرفعِ الله الَّذين آمنوا منكم والَّذين أوتوا العِلمَ درجاتٍ)

المجادلة آية 11

الإهداء

إلى رمز التضحية وحافزي للعلم أبي العزيز

إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل والحنان أمي الغالية

إلى قمة الوفاء رفيقة دربي زوجتي الحبيبة

إلى من وقفوا بجانبي ودعموني إخواني وأخواتي

إلى من لأجلهم سهرت الليالي فلذات كبدي ونور عيني أبنائي الأحباء

إلى أصدقائي وزملائي الأعزاء

إليكم جميعا أهدى هذا العمل المتواضع

شكر وتقدير

الحمد لله العليّ القدير حمد الشاكرين على إعانته وتوفيقه لي لإتمام هذا العمل المتواضع كما وأتقدم بجزيل الشكر وخالص العرفان إلى أستاذي ومعلمي الأستاذ الدكتور علي عبد الله شاهين الذي أنار بتوجيهاته طريق العلم إمامي وشرفني بأن اشرف على رسالتي هذه ، كما و أتقدم بجزيل الشكر إلى زملائي الأعزاء موظفي المصارف الذين قدموا لي المساعدة والنصيحة من واقع خبرتهم وتجاربهم .

والشكر كذلك موصول لأعضاء لجنة المناقشة كل من :

- الأستاذ الدكتور / سالم عبد الله حلس

- الأستاذ الدكتور / جبر إبراهيم الداعور

وكذلك لكل من ساهم في إتمام هذا العمل المتواضع .

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى الوقوف على عملية إدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية في البنوك المحلية العاملة في فلسطين ، وتقييم مدى التزام تلك البنوك بمعايير ومتطلبات مقررات لجنة بازل ولتحقيق ذلك الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة من خلال جمع البيانات من مصادرها الأولية والثانوية ، ومن ثم إعداد استبانة لهذا الغرض وتوزيعها على موظفي البنوك العاملين في كل من أقسام الخدمات الالكترونية وأقسام الحاسوب و دائرة المخاطر بعدد إجمالي 120 استبانة .

هذا وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تشير إلى توفر إستراتيجية معمول بها لدى إدارات البنوك لتقييم وإدارة ومتابعة مخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية ، والاهتمام بإجراءات العمل التي تساهم في ضمان فعالية أنظمة التشغيل مثل وجود خطط طوارئ ، ووسائل منع الاختراق ووسائل تخزين البيانات ، كما يتم التبليغ والإفصاح عن المخاطر و توعية العملاء ، في حين أظهرت النتائج ضعف في عملية متابعة وفحص أنظمة التشغيل .

وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بالإبلاغ عن المخاطر وتطوير أداء وكفاءة العاملين وتعزيز مبدأ الفصل بين المهام وزيادة الاهتمام بعملية فحص سلامة أنظمة التشغيل والالتزام بمعايير الجودة للخدمات الالكترونية ، ومقاييس السلامة الأمنية ، وضرورة إخضاع معاملات دائرة المخاطر لعملية تدقيق داخلي وتعزيز فرص التعاون بين الدوائر التنفيذية ودائرة التدقيق .

Abstract

This study aims to identify process of risk management of electronic banking activities in local banks working in Palestine. It also seeks to evaluate extent of commitment, by banks, to standards and requirements of Basel Committee. To fulfill study aims, the researcher adopted the descriptive analytical method through collecting the data from primary and secondary resources. Then, he prepared a questionnaire and distributed it on 120 employees who work in electronic services, computer and risk management department.

The study reached some results that indicate the availability of followed strategy by bank administrations to evaluate, manage and follow up risks of electronic banking activities. In addition, bank administrations consider work procedures that contribute to the effectiveness of operational systems such as; emergency plans, security systems, data storage methods, reporting and declaring risks and customer awareness. On the other hand, the results showed weakness in following up and checking the operational systems.

The study recommended increasing of reporting of risks, developing performance and efficiency of employees, enhancing separation of duties and increasing safety checking for operational systems. Moreover, it is recommended to adhere to quality standards for e-services and security procedures, besides conducting internal auditing for transactions of risk management department and enhancing cooperation opportunities between executive departments and auditing.

فهرس المحتويات

م.	البيان	الصفحة
	أية قرآنية	أ
	الإهداء	ب
	شكر وتقدير	ج
	ملخص الرسالة	د
	Abstract	هـ
	فهرس المحتويات	و
	فهرس الجداول	ط
	فهرس الملاحق	ي
	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	1
1.1	المقدمة	2
2.1	مشكلة الدراسة	3
3.1	أهداف الدراسة	3
4.1	أهمية الدراسة	4
5.1	فرضيات الدراسة	4
6.1	متغيرات الدراسة	5
7.1	الدراسات السابقة	6
1.7.1	الدراسات العربية	6
2.7.1	الدراسات الأجنبية	13
8.1	التعقيب على الدراسات السابقة	16
	الفصل الثاني : العمليات المصرفية الالكترونية ومخاطرها	17
	مقدمة	18
	المبحث الأول : العمليات المصرفية الالكترونية	19
1.1.2	تمهيد	19
2.1.2	طبيعة العمليات المصرفية الإلكترونية	19
3.1.2	أنماط البنوك الإلكترونية	20
4.1.2	مزايا البنوك الإلكترونية	21
5.1.2	نظام الدفع الالكتروني	22

6.1.2	وسائل و طرق الدفع الالكتروني الحديثة	22
7.1.2	مزايا وسائل الدفع الالكتروني	24
8.1.2	عيوب وسائل الدفع الالكتروني	25
9.1.2	منافذ التوزيع الالكترونية	25
	المبحث الثاني : المخاطر المصرفية أنواعها وإدارتها	28
1.2.2	تمهيد	28
2.2.2	أنواع المخاطر المصرفية	29
3.2.2	أهمية وأهداف إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية	33
4.2.2	العناصر الرئيسية في إدارة المخاطر	35
5.2.2	خطوات إدارة المخاطر المصرفية	38
6.2.2	مبادئ إدارة المخاطر المصرفية	39
7.2.2	أساليب إدارة المخاطر المصرفية	41
	الفصل الثالث : منهجية بازل في إدارة المخاطر المصرفية	43
	مقدمة	44
	المبحث الأول : أساليب إدارة المخاطر ومحاورها الرئيسية في العمليات المصرفية الالكترونية وفق لجنة بازل	45
1.1.3	تمهيد	45
2.1.3	الأهداف الأساسية لعمل لجنة بازل	46
3.1.3	المحاور الرئيسة في اتفاقيات بازل	46
4.1.3	البنود الواردة في مقررات لجنة بازل الخاصة بإدارة الأنشطة المصرفية الالكترونية	47
1.4.1.3	البند الأول : تحديد الهدف والتنظيم و تعريف الأنشطة المصرفية الالكترونية	47
2.4.1.3	البند الثاني : تحديد وتحليل المخاطر	48
3.4.1.3	البند الثالث : آليات إدارة المخاطر	51
	المبحث الثاني : مبادئ إدارة المخاطر في العمليات المصرفية الالكترونية وفق لجنة بازل وتعليمات سلطة النقد بهذا الخصوص	56
1.2.3	تمهيد	56
2.2.3	مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية الواردة في وثيقة بازل	56
3.2.3	الممارسات السليمة لرقابة أمان العمليات المصرفية الالكترونية	57
4.2.3	الممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية	58

	الالكترونية	
5.2.3	ممارسات التخويل السليمة في تطبيقات العمليات المصرفية الالكترونية	59
6.2.3	الممارسات السليمة لأسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية	59
7.2.3	الممارسات السليمة للمساعدة في الحفاظ على خصوصية عميل الخدمات الالكترونية	59
8.2.3	الممارسات السليمة الخاصة بتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ	60
9.2.3	تعليمات سلطة النقد الفلسطينية بشأن المخاطر المصرفية	60
	الفصل الرابع : الطريقة والإجراءات	63
	مقدمة	64
1.4	منهجية الدراسة	64
2.4	مجتمع وعينة الدراسة	65
3.4	أداة الدراسة	66
4.4	صدق الاستبانة	66
5.4	ثبات فقرات الاستبانة	71
6.4	المعالجات الإحصائية	73
	الفصل الخامس : نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها	75
1.5	اختبار التوزيع الطبيعي	76
2.5	تحليل فقرات محاور الدراسة	77
1.2.5	تحليل فقرات المحور الأول	77
2.2.5	تحليل فقرات المحور الثاني	81
3.2.5	تحليل فقرات المحور الثالث	84
4.2.5	تحليل فقرات المحور الرابع	87
5.2.5	تحليل محاور الدراسة مجتمعة	90
	الفصل السادس : النتائج والتوصيات	92
	النتائج	93
	التوصيات	94
	الدراسات المقترحة	95
	المراجع	96
	الملاحق	101

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	جدول عينة الدراسة	65
2	مقياس الإجابات	66
3	الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول : يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	67
4	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	68
5	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث : يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	69
6	الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع : دور البنك في تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية	70
7	معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة	71
8	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	72
9	معامل الثبات (طريقة والفا كرونباخ)	73
10	مقياس ليكرت الخماسي	74
11	اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)	76
12	تحليل فقرات المحور الأول : يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	77
13	معامل الارتباط بين توفر الإطار الفني و الإداري في البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$	80
14	تحليل فقرات المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	81
15	معامل الارتباط بين توفر الإطار الرقابي على البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$	83
16	تحليل فقرات المحور الثالث : يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	84

17	معامل الارتباط بين توفر أنظمة تشغيل فعالة في البنوك المحلية في فلسطين و تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$	87
18	تحليل فقرات المحور الرابع : دور البنك في تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية	87
19	معامل الارتباط بين توفر الشفافية والإفصاح في البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$	90
20	تحليل محاور الدراسة مجتمعة	91

قائمة الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق	رقم الصفحة
1	جدول بأنواع المخاطر التي تواجه الأنشطة المصرفية الالكترونية	**I**
2	استبانة الدراسة	**VII**
3	قائمة المحكمين	**XII**

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي تشهدها الأسواق العالمية، وتزايد المنافسة المحلية والعالمية، أصبحت العمليات المصرفية معرضة للمخاطر التي تنشأ من عوامل داخلية وأخرى خارجية وخصوصا تلك العمليات التي يمكن وصفها بالعمليات الالكترونية، حيث أن هذا الجانب يعتبر من احدث الجوانب في مجال العمل المصرفي، لذلك تتجه العديد من البلدان إلى تبن ى سياسات تهدف إلي زيادة كفاءة أداء القطاع المصرفي بشكل عام وعملياته الالكترونية بشكل خاص .

وبما أن المخاطر تزداد مع ازدياد حجم المؤسسة وانتشارها ودرجة تطورها والخدمات التي تقدمها وخاصة في ظل التزايد السريع والمستمر في التطور التكنولوجي والذي يؤدي بدوره إلى زيادة درجة التعقيد في تلك المخاطر، ومن بينها المخاطر الالكترونية وما يتطلبه ذلك من إحكام الرقابة على تلك العمليات ، لذلك قامت لجنة بازل للرقابة المصرفية الدولية عام 1988م بإصدار ما يعرف باتفاق بازل حول كفاية رأس المال، و أسس ومحاور الرقابة الداخلية والخارجية وكيفية أدارة المخاطر المصرفية ثم قامت بتطوير هذه الاتفاقية وتحديثها لمواكبة التطورات العالمية في سعي منها لتناول موضوع المخاطر المصرفية بصورة أكثر تركيزا، ومنها إضافة متطلبات رأسمالية جديدة لمواجه ة المخاطر التشغيلية، كما قامت بإصدار مبادئ الممارسات السليمة في إدارة وضبط المخاطر التشغيلية عام 2003. ثم جاء بعد ذلك ما يعرف ببلزل 2 عام 2004 ، ثم بازل 3 عام 2009 .

لقد أصبحت مخاطر العمليات الالكترونية في المصارف من المواضيع الحديثة ، ونتيجة للنمو الكبير في أنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية أدى إلى خلق تحديات جديدة أمام البنوك والجهات الرقابية بالإضافة إلى تزايد إمكانيات الاحتيال والغش على الشبكات المفتوحة مثل الإنترنت، نتيجة لغياب الممارسات التقليدية التي يتم من خلالها التأكد من هوية العميل وشرعيته، لهذا فقد أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أهمية قيام البنوك بوضع السياسات والإجراءات التي تتيح إدارة مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني من خلال تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها.

وحيث أن المصارف العاملة في فلسطين تتأثر إلى حد كبير بحالة عدم الاستقرار السياسي والأمني والذي ينعكس بدوره على عدم الاستقرار الاقتصادي، الأمر الذي يرفع من حدة هذه المخاطر.

لذالك تأتي هذه الدراسة لتتناول بالبحث والمناقشة في الآليات اللازمة لإدارة هذه المخاطر ومدى ملاءمتها للسياسات والضوابط التي أصدرتها لجنة بازل للرقابة المصرفية في القطاع المصرفي الفلسطيني وتحديدا في البنوك المحلية العاملة في فلسطين.

2.1 مشكلة الدراسة :

يعتمد نجاح و سلامة واستقرار أي جهاز مالي ومصرفي على نجاح إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية حيث أن إدارتها تعد أمرا ضروريا لضبطتها ومتابعتها لتحقيق الأمان والسلامة المصرفية ، لذالك فإن مشكلة هذه الدراسة تتمحور حول سؤال رئيسي

- ما مدي توفر الأطر الفنية والرقابية اللازمة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في البنوك المحلية العاملة في فلسطين ؟

وينبثق عنها مجموعة من التساؤلات الفرعية :

١ - ما مدى توفر الإطار الفني والإداري للرقابة على المخاطر المصرفية ؟
٢ - ما مدى توفر الإطار الرقابي اللازم لمواجهة المخاطر المصرفية ؟
٣ - ما مدى توفر أنظمة تشغيل الفعالة اللازمة لمواجهة المخاطر المصرفية ؟
٤ - ما مدى توفر الإفصاح والشفافية اللازمين لمواجهة المخاطر المصرفية ؟

3.1 أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة بشكل رئيسي للتعرف عل ى مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية التي تواجه البنوك المحلية العاملة في فلسطين وكيفية التعامل معها على أسس سليمة من خلال التالي:

١ - الوقوف على طبيعة العمليات المصرفية الالكترونية.
٢ - تحليل المخاطر المصرفية والآثار المترتبة عليها .

٣ -التعرف على أساليب إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق مقررات لجنة بازل .

٤ -الوقوف علي الأطر الفنية والرقابية الواردة في مقررات لجنة بازل المتعلقة بمبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية .

٥ -التعرف على تعليمات سلطة النقد للبنوك للرقابة على المخاطر وفق مقررات لجنة بازل .

4.1 أهمية الدراسة :

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهمة حيث أنها تتناول موضوع إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية كجزء من عمليات البنك وأنشطته المختلفة ، وذلك بسبب أهمية العمل المصرفي الالكتروني وانتشار عملياته بحيث أصبحت جزء لا يتجزأ من منظومة العمل المصرفي ولمواكبة التطور في دول العالم لأهمية الوقت الذي توفره هذه الخدمات من سرعة ودقة ولما للمخاطر من أهمية على سلامة واستقرار النظام المصرفي فان دراسة هذه المخاطر والوقوف على مسبباتها يؤدي لتعزيز قدرة إدارة المصرف في الحد من آثارها السلبية على البنك وتضمن استقراره وازدهاره في السوق المصرفي مما يعكس قدرته على المنافسة والاستمرارية، وبالتالي فان هذه الدراسة سوف تسهم فـي تزويد الإدارة المصرفية في البنوك المحلية العاملة في فلسطين بالإطار الصحيح لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، وبيان حقيقية هذه المخاطر وآلية إدارتها لضمان قوة وسلامة الإدارة المصرفية حيث تعتبر هذه البنوك من مقومات الاقتصاد الفلسطيني وعماد استقراره .

5.1 فرضيات الدراسة :

للإجابة على أسئلة الدراسة و مشكلتها، يتم صياغة الفرضيات الآتية:

1-يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الإطار الفني و الإداري في البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل .

2-يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الإطار الرقابـي على البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل .

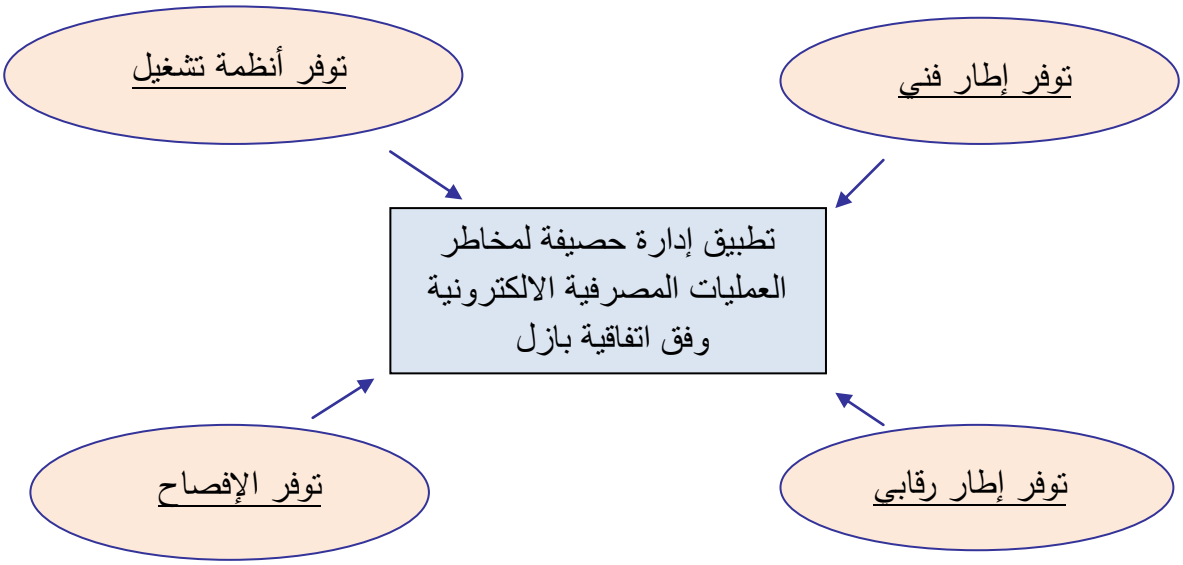
3- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر أنظمة تشغيل فعالة في البنوك المحلية في فلسطين و تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل

4-يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الشفافية والإفصاح في البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل .

6.1 متغيرات الدراسة :

- **المتغير تابع** : تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق اتفاقية بازل.
- **المتغيرات مستقلة :**

- توفر إطار فني وإداري
- توفر إطار رقابي فعال
- توفر أنظمة تشغيل فعالة
- توفر الإفصاح والشفافية



7.1 الدراسات السابقة

1.7.1 أولا / الدراسات العربية :

1- دراسة أبو شعبان (2014) تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية ، و قد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أن نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة تتسم بالفاعلية والكفاءة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكتروني ة ويتوفر زيادة في معدل النمو للخدمات المصرفية الإلكترونية كما ووجدت انه بالرغم من تبني المصارف العاملة في قطاع غزة للخدمات المصرفية الإلكترونية إلا أن هناك خدمات غير مُقدمة، إضافة إلى أن هناك تفاوت في تقديم تلك الخدمات من مصرف لآخر وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة العمل على تطوير عناصر نظم المعلومات المحاسبية كون ها ركيزة مهمة من الركائز المكونة للهيكل التنظيمي للمصرف ، العمل على زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطورات التكنولوجيا من خلال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة والمُعتمدة من قبل المصارف العالمية لما لذلك من دور في زيادة فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية، العمل على تطوير الضوابط الرقابية العامة لنظم المعلومات المحاسبية كنتيجة لتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة، قيام سلطة النقد الفلسطينية بالعمل على سرعة توفير البنية التحتية لتطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية الغير مطبقة والعمل على إلزام المصارف بتطبيق تلك الخدمات لمواكبة التطورات .

2- دراسة احلاسه (2013) دور المعلومات المحاسبية والمالية في إدارة مخاطر السيولة دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في فلسطين .

هدفت الدراسة إلى تقييم دور المعلومات المحاسبية والمالية في إدارة مخاطر السيولة في البنوك التجارية العاملة في فلسطين وتحديد أهم أدوات قياس تلك المخاطر ولقد استخدمت الدراسة

المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات وإعداد الاستبانة وتوزيعا على البنوك التجارية العاملة في فلسطين ، وكان من أهم نتائج الدراسة هي قيام البنوك بتطبيق أدوات ناجحة لقياس السيولة كما تلزم البنوك بالإفصاح والشفافية التي تؤدي إلى الإبلاغ عن المخاطر مع توفر الآليات التي تعمل على تخفيضها إلى حدودها الممكنة وأوصت الدراسة بضرورة بإنشاء وحدة مركزية فاعلة لإدارة المخاطر في المصارف وإجراء دراسات معمقة في آليات إدارة مخاطر السيولة تأخذ في الاعتبار مستجدات وتطورات العمل المصرفي .

3- **دراسة شاهين (2013) "مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيزٌ وتطويرٌ نظم الدفع والتجارة الإلكترونيةٌ دراسة تطبيقيةٌ على المصارف المحليةٌ في فلسطينٌ"**

هدفت الدراسة إلى تحليل مقومات العمل المصرفي الالكتروني والوقوف على دورها في تعزيز نظم الدفع الالكتروني ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتم جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة من خلال تصميم الاستبانة وتوزيعها على موظفي المصارف المحلية العاملة في فلسطين وكان من أهم نتائج الدراسة هو توفر بعض التشريعات المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية وحماية هذه العمليات من المخاطر التي تواجهها ولكنها أظهرت ضعف آليات التعامل مع جرائم الكمبيوتر مما يعرض المصارف للمخاطر كما ووجدت ضعف لدى موظفي المصارف وضعف في تدريبهم ، وأوصت بتوفر بيئة تشريعية ذات أبعاد قانونية لاحتضان العمل المصرفي الالكتروني وتطوير الضوابط القانونية لمراقبة تلك العمليات واليات التعامل مع الجرائم الالكترونية وكذلك تطوير أنظمة التشغيل و الوقاية من عمليات اختراق الخصوصية .

٤ -**دراسة محمد (2012) "اثر الصيرفة الالكترونية في المصارف السودانية في ظل تحرير خدمات المصارف**" دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي

هدفت الدراسة لقياس تأثير الصيرفة الالكترونية في المصارف السودانية في ظل تحرير الخدمات المصرفية وقد استخدمت الدراسة المنهج التحليلي والتاريخي وذلك على بيانات بنك فيصل الإسلامي ، كان من أهم نتائج الدراسة بان الصيرفة الالكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك كما و تساهم في تحسين الكفاءة المصرفية بشكل قوي ويتم ذلك من خلال تطوير قدرات وكفاءة موظفي الجهاز المصرفي ، وأوصت الدراسة

بضرورة التوسع في الخدمات الالكتروني ة وضرورة تدريب وتدريب الموظفين فنياً وتقنياً بشكل مستمر لمواكبة التطور الحاصل في هذا المجال .

٥ **دراسة مصبح (2012) " إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك العاملة في فلسطين وفق مستجدات اتفاقية بازل دراسة تطبيقية"**

هدفت الدراسة لتحليل استراتيجيات واليات إدارة مخاطر التشغيل في البنوك العاملة في فلسطين والوقوف على إجراءات البنوك لمواجهة المخاطر حسب اتفاقية بازل واستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم جمع البيانات من خلال مصادرها الأولية ومن خلال تصميم الاستبانة وتوزيعها على كل من العاملين بدوائر المخاطر في البنوك العاملة في فلسطين والعاملين بدائرة الرقابة والتفتيش في سلطة النقد ولقد كان من أهم نتائج الدراسة هي عدم وجود إستراتيجية كافية من قبل البنوك لإدارة المخاطر التشغيلية ، ووجود ضعف في عملية متابعه المخاطر، وعدم الاهتمام بالتقارير التي ترفع للإدارة العليا ، كما وبرز أهمية دور سلطة النقد في متابعة وتقييم المخاطر ، ولقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير نظم إدارة المخاطر في المصارف و الالتزام بالمعايير الدولية والعمل على تقييم كفاءة آليات العمل لمواجهة تلك المخاطر .

٦ **دراسة الجزراوي (2011) " اثر استعمال النقود الالكترونية على العمليات المصرفية "**

هدفت الدراسة إلى لشرح مفهوم النقود الالكترونية وتعريفها وتوضيحها وكذلك الأمر قامت بتوضيح مفهوم العمليات المصرفية التقليدية والالكترونية وبيان دور البنوك في هذه المعاملات ودراسة مخاطر هذه العمليات ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أن العمليات المصرفية الالكترونية بحاجة لكادر مؤهل وان استخدام النقود الالكترونية سهل وسرقتها أيضا وجود العديد من المخاطر من استخدام هذه العمليات ، وكما ووجدت الدراسة عدم توفر أنظمة تشغيل فعالة وتسارع عملية التطور في مجال الصيرفة الالكترونية يزيد من تعرض المصارف للمخاطر وضعف تشريعات العمل المصرفي الالكتروني ، وكان أهم ما أوصت الدراسة هو تطوير أجهزة البنك وبرامجه وزيادة تدريب موظفيه لمواجهة المخاطر التي تواجه هذه البنوك و زيادة الاهتمام بالقوانين والتشريعات التي تحكم التعاملات المصرفية الالكتروني .

٧ **دراسة فهد (2010) "إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية"**

قامت الدراسة بتحليل إمكانية التحول بالمصارف العربية من النمط التقليدي للعمل إلى النمط الحديث القائم على فكرة الصيرفة الالكترونية ، من خلال التعرف على واقع المصارف في البلدان العربية ومدى توفر المتطلبات الأساسية للتحول نحو الصيرفة الالكترونية ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد توصلت الدراسة لنتيجة بأن المصارف العربية تعاني من ضعف الرقابة والإفصاح وبأن التقدم التكنولوجي أسهم في تحول عدد كبير من المصارف إلى المعاملات الإلكترونية والتوسع في استخدام التجارة الإلكترونية وتقديم الخدمات المصرفية وأن إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية تعاني من عدة معوقات أساسية مما يزيد المخاطر التي قد تتعرض لها البنوك لدى استخدام الصيرفة الالكترونية وقد أوصت الدراسة بإعادة هيكلة المصارف العربية ، عن طريق تحريرها من القيود المفروضة عليها ، والانفتاح على العالم الخارجي ، وإزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية التي تحول دون ذلك العمل على إنشاء البنية التحتية التقنية الملائمة لتطبيق البرامج المتعلقة بأعمال الصيرفة الالكترونية ، زيادة الاهتمام بتطوير أنظمة التشغيل وزيادة كفاءة الموظفين وتدريبهم للحد من مخاطر الصيرفة الالكترونية وترسيخ فكرة الإفصاح والشفافية لدى العملاء لخفض مستويات التعرض للمخاطر .

8- دراسة خليل وطيبي (2010) بعنوان إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق معايير لجنة بازل الدولية .

هدفت الدراسة لتناول قضايا إدارة المخاطر المترتبة عن مزاولة العمليات المصرفية الالكترونية وأساليب التعامل معها وأثرها ووسائل إدارتها لكي تتماشى مع توصيات لجنة بازل مستخدمةً المنهج الوصفي التحليلي ولقد كان من أهم نتائجها أن معظم البنوك تعمل بدون أنظمة صحيحة لتقليل المخاطر وبأنه يتمتع موضوع إدارة المخاطر ومراجعتها أهمية متزايدة لدى البنوك، كما أدرجته لجنة بازل كأحد المحاور الهامة لتحديد الملاءة المصرفية، ولذلك بدأت البنوك في انتهاج سياسات لإدارة المخاطر ومراجعتها واستحداث إدارات متخصصة يكون هدفها التحكم في درجات المخاطر التي تتعرض لها البنوك ، كان أهم توصياتها ضرورة أن تولي الجهات الرقابية عناية اكبر للعوامل المؤثرة سلبا على استقرار النظام المصرفي وتقييم دقيق لمناطق الضعف وتحديد

المخاطر التي تهدد النظام ورفع كفاءة إدارة المخاطر في البنوك وتنمية قدرة البنك التنافسية تشكيل رؤية مستقبلية تحدد خطط وسياسات العمل .

9 – دراسة (شاهين ، 2010) بعنوان نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين

هدفت الدراسة إلى الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات الدفع المستخدمة في بنك فلسطين وأنظمة الرقابة عليها والمخاطر التي تواجهها واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشملت مجتمع الدراسة الوحدات ذات العلاقة بتطبيق الرقابة وإدارة المخاطر في بنك فلسطين على عملياته الالكترونية وهي دوائر الحاسوب والبطاقات والتفتيش وكان من أهم نتائجها أن البيئة الجديدة للعمل والمنافسة الشديدة أدت للضغط على البنوك لإيجاد آليات في استخدام وتنويع الخدمات الالكترونية ووجدت ضعف في التشريعات التي تحكم عمل الصيرفة الالكترونية كما أن هنالك ضعف في أنظمة الرقابة للحد من المخاطر ، ولقد أوصت الدراسة بضرورة وجود ضوابط رقابية وتوفير بنية أساسية من سياسات وتشريعات ورفع كفاءة أنظمة التشغيل وزيادة الاهتمام بإجراءات العمل ورفع كفاءة الموظفين و دعم بحوث تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية والدعم الحكومي .

10– دراسة عبد الصمد (2009)"القياس والإفصاح عن المخاطر في البنوك التجارية على ضوء المعايير المحاسبية ومقررات لجنة بازل II " " دراسة علي البنوك التجارية المصرية"

هدفت الدراسة التعرف علي المخاطر التي تواجه البنوك التجارية المصرية وقد تناولت الدراسة محاور اتفاقية بازل II من المتطلبات الدنيا لرأس المال ، وعمليات المراجعة الرقابية و متطلبات الإفصاح عن المخاطر ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هو وضع تصور كإطار مقترح للإفصاح عن مختلف أنواع المخاطر في البنوك التجارية المصرية يمكن الاسترشاد به عند تطوير معيار الإفصاح المالي في تلك البنوك ، وكيفية تطبيق الإطار المقترح على أحد البنوك المصرية . و أهم توصيات الدراسة هو ضرورة تطبيق البنوك التجارية للإطار المقترح للإفصاح عن المخاطر، بهدف تضيق الفجوة بين مقررات لجنة بازل II والتطبيق العملي ، وضرورة تشجيع بحوث طرق قياس المخاطر والإفصاح عنها .

11- دراسة أبو كمال ،(2007): " الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقا لمعايير بازلII " " دراسة تطبيقية علي البنوك العاملة في فلسطين"

هدفت الدراسة إلى تقييم واقع إدارة مخاطر الائتمان في المصارف العاملة في فلسطين، ومساعدة المصارف على تطوير نظم إدارة مخاطر الائتمان وفق إطار و معايير و إرشادات الرقابية المصرفية الدولية متطلبات اتفاقية لجنة بازل11 ، لقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وكان من أهم نتائج البحث توفر عناصر الكفاءة في إدارة العملية الائتمانية في المصارف العاملة في فلسطين وفق متطلبات بازل ، والالتزام بالضوابط والقواعد الإلزامية التي تضعها سلطة النقد ويمتع التدقيق الداخلي للبنوك بالاستقلالية حيث ترفع تقاريرهم لمجلس الإدارة مباشرة وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة العمل نحو تحسين إدارة المخاطر المصرفية ، وأن تحافظ المصارف على توافق سياساتها الائتمانية مع التغيرات في الأوضاع الاقتصادية، وعلى وجود إدارة متخصصة لإدارة مخاطر الائتمان تعمل على تحديد وقياس ومراقبة مخاطر الائتمان، وطرق معالجة ومواجهة هذه المخاطر، وتعزيز الرقابة الداخلية والخارجية على العمليات المصرفية، وخصوصا عمليات الائتمان، وزيادة الإفصاح والشفافية بالمعلومات المالية وغير المالية.

12- دراسة جمعة والبرغوثي (2007) "دور المدقق الداخلي في إدارة المخاطر في البنوك التجارية الأردنية دراسة ميدانية "

هدفت الدراسة لقياس مدى قيام المدققين الداخليين بدورهم في إدارة المخاطر في البنوك التجارية الأردنية، من خلال عينة من المدققين ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات وإعداد الاستبانة كان من أهم نتائج الدراسة أن المدققين الداخليين يقومون بدورهم في إدارة المخاطر في البنوك التجارية الأردنية من خلال التعرف على أنشطة الرقابة حيث بلغت مستوي (96%)، ثم التعرف على بيئة الرقابة بمستوى(92%)، ثم تحديد وتقييم المخاطر وإجراءات الاستجابة لها بمستوى(91%)، ثم أجراء الاتصالات الفعالة وتجميع المعلومات بمستوى(89%)، وأخيرا الإجراءات اللازمة لمراقبة فعالية إدارة المخاطر بمستوى(88%).

كما قدمت الدراسة العديد من التوصيات منها على البنك المركزي الأردني تعديل دليل إرشادات التحكم وأوصت بإلزام البنوك بتطبيق معايير التدقيق الداخلي الصادرة عن معهد المدققين الداخليين و بنشر تقرير مستقل عن إدارة المخاطر ضمن التقرير السنوي المنشور و بضرورة الاهتمام بموضوع إدارة المخاطر وأوصت الجامعات الأردنية بضرورة الاهتمام بتدريس موضوع إدارة المخاطر ضمن الخطط الدراسية ..

13- دراسة القطناني (2004) "أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية "دراسة تحليلية في المصارف الأردنية"

قامت هذه الدراسة بالتعرف على بعض خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات (الخصائص الإدارية، خصائص الملاءمة، خصائص الأمن والسلامة) وقياس مدى توافرها في المصارف الأردنية، بالإضافة إلى تحديد مدى تأثير هذه الخصائص في مخاطر الرقابة التشغيلية في المصارف الأردنية من وجهة نظر كل من العاملين في دوائر الرقابة والتدقيق الداخلي في المصارف الأردنية والمدققين الخارجيين لهذه المصارف ومدى توافق آراء عينة الدراسة في الإجابة عن تساؤلات الدراسة ، وقد قام ت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث جمع البيانات من مصادرها الأولية ومن ثم وضع استبانه وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة الذي يتكون من العاملين في دوائر الرقابة الداخلية في المصارف الأردنية والمدققين الخارجيين لهذه المصارف ، وباستخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة لبيانات الدراسة و توصلت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين في دوائر الرقابة الداخلية في المصارف الأردنية والمدققين الخارجيين لهذه المصارف بشأن مدى توافر خصائص البيئة التقنية والتكنولوجية لنظم المعلومات (الخصائص الإدارية، الملاءمة، الأمن والسلامة) في المصارف الأردنية. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينتي الدراسة لهذه المصارف بشأن مدى تأثير خصائص البيئة التقنية والتكنولوجية لنظم المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية في المصارف الأردنية ، وفي ضوء نتائج التحليل قدم ت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يراها ضرورية لتحسين خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات في المصارف الأردنية للحد من مخاطرها الرقابية.

2.7.1 ثانياً / الدراسات الأجنبية :

1- دراسة (**JAYSHREE CHAVAN ,2013**) بعنوان :

"INTERNET BANKING- BENEFITS AND CHALLENGES IN AN EMERGING ECONOMY"

"**الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، الفوائد والتحديات الناشئة في الاقتصاد**"

هدف هذه الدراسة للحصول على معرفة كاملة عن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والاستفادة من نتائج ها والصعوبات التي تواجهها ولقد كان المصدر الرئيسي للمعلومات في هذه الدراسة البحثية هي البيانات الثانوية وهي المعلومات المتاحة عبر الإنترنت فيما يتعلق البنوك الالكترونية ولقد استخدمت الدراسة المجلات المتاحة والمقالات المنشورة ، ولقد كان أهم ما توصلت إليه الدراسة بأن الصناعة المصرفية الرائدة في عالم الأعمال الإلكترونية في السنوات الأخيرة لديها تغيير جذري في الأعمال المصرفية عن طريق التوسع أو إحداث فرص جديدة ، كما وجدت بأن الخدمات المصرفية الالكترونية أثرت في الاعتبارات التجارية من خلال تأثيرها بشكل كبير في استراتيجيات البنوك وذلك حينما خفضت بشكل ملحوظ تكاليف التسليم ، كما أنها توفر العديد من المزايا للعملاء والبنوك ، كما ووجدت تفاقم المخاطر المصرفية التقليدي ة للدول النامية بالمقارنة مع الدول المتقدمة ، فللبلدان النامية تواجه العديد من العقبات التي تؤثر على التنفيذ الناجح للانتقال للصيرفة الالكترونية كما توصلت لوجود فوائد وهو زيادة رضا العملاء .هذا يرجع إلى أن العملاء يقومون بـللوصول إلى حساباتهم ، من أي مكان ، ويحقق الحصول على هذه الفوائد للبنوك نجاحا في السوق المالية .ولكن الصيرفية الإلكترونية هي من الأعمال التجارية الصعبة و تواجه البنوك الكثير من التحديات والعقبات في توسعها وانتشارها.

2- دراسة (**Shaat , 2013**) بعنوان :

"**The Impact of E-Commerce on the External Auditor Work "Applied Study on the International Accounting Firms Working in Palestine"**"

" أثر التجارة الالكترونية على عمل المراجع الخارجي دراسة تطبيقية على شركات المراجعة الدولية العاملة في فلسطين "

هدفت الدراسة لدراسة أثر التجارة الإلكترونية على عمل المراجع الخارجي دراسة تطبيقية على شركات المراجعة الدولية العاملة في فلسطين واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات من مصادرها الأولية والثانوية وقام بتوزيع استبانة وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها تلعب التجارة الالكترونية دور مهم في عمل المراجع الخارجي بسبب امتلاكها تكنولوجيا ملاءمة لتنظيم المعلومات الضخمة التي تجمع من الشركات والبنوك بالإضافة إلى توثيق أدلة المراجعة في التجارة الالكترونية الناتجة من نظم المعلومات الالكترونية هناك أثر على مخاطر التنفيذ لعملية المراجعة والتي هي ليست عادية، وقد توصلت الدراسة لضرورة تحديث المعلومات المهنية للمراجعين الخارجيين عن ما هو جديد في التجارة الالكترونية بحيث يمكنهم التعامل بكفاءة وفاعلية، وكذلك زياد خبراتهم مما سينعكس إيجابا على العمليات الالكترونية وكذلك زيادة الخبرة والتدريب في مجال مخاطر العمليات الالكترونية .

3- دراسة **(Khrewesh, 2011)** بعنوان :

"**E-banking Adoption Model in Palestine**"

"**نموذج تبني الخدمات المصرفية الالكترونية في فلسطين**"

هدفت الدراسة لتحديد العوامل المؤثرة في تبني خدمات مصرفية الكترونية في بنوك فلسطين وتقديم نموذج لتبني هذه الخدمات ، استخدمت الدراسة النموذج الكمي والنوعي حيث اجريت مقابلات مع مدراء دوائر تكنولوجيا المعلومات في البنوك وكذلك العملاء الذين يستخدمون هذه الخدمات ، وتوصلت الدراسة لنتائج أن سهولة استخدام التكنولوجيا تؤثر في الخدمات مصرفية الكترونية ، كما أوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك بصياغة استراتيجيات جديدة متطورة وتطوير عملياتها وتقديم خدمة أفضل انشر الخدمة المصرفية .

4- دراسة Patrick Van Roy 2005 بعنوان :

Credit Ratings and the Standardized Approach to Credit Risk in Basel II,

تصنيف الائتمان والمدخل المعياري (الموحد) لقياس مخاطر الائتمان وفقا لبازل II

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر الاعتماد على مؤسسات تصنيف الائتمان المختلفة مثل Moodys, S&P, Fitch

على متطلبات رأس المال للمصارف المتوسطة والصغيرة الحجم و لقد تبين من خلال عينة من المقترضين بلغت 3,125 من شركة ومصرف وحكومة قامت مؤسسات تقييم الجدارة الائتمانية الخارجية Moodys, S&P, Fitch بتصنيفها وجود اختلافات في نتائج تقييم الجدارة الائتمانية لهذه العينة بين مؤسسات التصنيف الخارجية، وذلك على الرغم من أن هذه المؤسسات تعمل وفق أوزان المخاطر التي يحددها بازل II ولكن توجد الفوارق بسبب الاختلاف في درجة التحفظ في تقييم الجدارة الائتمانية للطرف الآخر من مؤسسة تصنيف ائتماني لأخرى و هذا يد فع بالمصارف إلى التعامل مع الأطراف الأخرى التي تتمتع بجدارة ائتمانية مرتفعة، وتكوين محفظة ائتمانية عالية الجودة.

وخلصت الدراسة إلى أنه على الرغم من وجود فوارق جوهرية في متطلبات رأس المال للمصارف المقرضة والتي تُعتبر نتيجة التقييمات المختلفة للجدارة الائتمانية للأطراف الأخرى من قبل مؤسسات التصنيف الائتماني الخارجية إلا أن هذه الفوارق لا تزيد عن 6% من متطلبات رأس المال للقروض للشركات والبنوك والحكومات.

كما وجدت أن تحديد متطلبات رأس المال لمقابلة مخاطر الائتمان، والتي تُقاس بالمدخل المعياري، يقدم مزايا بسيطة لرأس المال الرقابي للمصارف التي تعتمد على مؤسسات تقييم الجدارة الائتمانية الخارجية

5 – دراسة **(Moody's k.m.v, 2004.)** :بعنوان .

"The Benefits of Basel ll and the path to Improve Financial performance"

(منافع بازل ا ا والطريق نحو تحسين الأداء المالي)

هدفت الدراسة إلى إظهار نتائج تطبيق معايير الإطار الجديد لمتطلبات رأس المال الواردة في بازل ا ا على الأداء المالي للمصارف ، بإحداث تحسينات على الأداء مما يجعلها قادرة على تحقيق المنافسة حيث تحفز اتفاقية بازل ا ا المصارف على تطوير نظم وعمليات إدارة المخاطر

وقياس المخاطر المصرفية ،واعتبرت الدراسة أن العمل وفق لمقررات بازل ا يعتبر استثمارا وليست مجرد تكلفة وذلك للمنافع التي تجنيها المصارف عند الالتزام بمعايير الإطار الجديد لقياس المخاطر الائتمانية وأكدت الدراسة على أهمية استخدام مدخل التصنيف اتخاذ القرار عند منح الائتمان من حيث مستوى القرض ومن ثم التمييز بين مخاطر المقترضين و مخاطر التسهيلات الائتمانية و تدعيم المخصصات.

8.1 التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت بعض الدراسات السابقة موضوع المخاطر التي تواجه المصارف وكيفية إدار تها وأهمية قياسها والإفصاح عنها ومنها المخاطر التشغيلية ومخاطر الائتمان ومخاطر العمل المصرفي الالكتروني ، كما تناولت دراسات أخرى موضوعات مرتبطة بالصيرفة والمعاملات الالكترونية والتجارة الالكترونية وبعض الدراسات تناولت أنواع من المخاطر التي تتعرض لها المصارف نتيجة تلك المعاملات مثل المخاطر التشغيلية ومخاطر الائتمان وكذلك الأمر مخاطر السيولة وتناولت دور المدقق الداخلي في عملة إدارة المخاطر وهناك من تناول دور المدقق الخارجي وتقييم أدائه كما تعرضت إلى الدور التي تلعبه مقررات لجنة بازل بشأن إدارة المخاطر ودورها في تحسين الأداء المصرفـي، وتأتي الدراسة الحالية بهدف الوقوف على مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية و إجراء تحليل نظري و ميداني لواقع إدارة المصرفية الالكترونية في البنوك المحلية العاملة في فلسطين والمقومات والاستعدادات اللازمة لتطوير أنظمة إدارتها وفق المعايير والضوابط الصادرة عن اتفاقية بازل ا ، وبالتالي فإن هذه الدراسة تتميز عن سابقاتها في أنها تعمل على تحليل وتقييم الأطر الفنية والمصرفية والرقابية للمخاطر المصرفية الالكترونية في البنوك المحلية العاملة في فلسطين في ضوء مقررات لجنة بازل بهدف تحديد المعالم الرئيسة الشاملة لهذه المخاطر الرقابة عليها تمهيدا إلى تحقيق مستهدفات الرقابة والضبط المصرفي لكافة العمليات المصرفية الالكترونية وصولا إلى أدوات فاعلة في المحافظة ع لى سلامة واستقرار النظام المصرفي وتدعيم متطلباته الرقابية المصرفية اللازمة في هذا الخصوص .

الفصل الثاني

العمليات المصرفية الالكترونية و مخاطرها

1.2 المبحث الأول : العمليات المصرفية الالكترونية

2.2 المبحث الثاني : المخاطر المصرفية أنواعها وسبل إدارتها

مقدمة :

يعتبر القطاع المصرفي من أكثر القطاعات المالية والاقتصادية انتشاراً وتوسعاً لما له من دور هام وحساس في عملية التنمية الاقتصادية ودفع عجلة الاستثمار للأمام من خلال استقبال أموال المودعين وإقراضها للمستثمرين ، ولذلك وجب لزاما على البنوك المحافظة على أموال المودعين من جهة وكذلك المحافظة على أموال ملاك البنك وهم المستثمرين في البنك من جهة أخرى ، ومنذ القدم عملت إدارات البنوك والسلطات التنظيمية في الدول لحماية الجهاز المصرفي من المخاطر التي تواجهه وسن القوانين والتشريعات التي تدعم وتعزز هذا لفكر ، تلافياً لحدوث أزمات اقتصادية وانهيار للبنوك .

من جهة أخرى ظهرت تطورات هامة جداً في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهي ظهور الانترنت وأنظمة الاتصال الحديثة التي أشركت معها البنوك في هذا التطور من خلال ظهور العمليات المصرفية الالكترونية بأشكالها ووسائلها المتعددة ، والتي بدأ استخدامها يزداد زيادةً ملحوظةً محدثة تطوراً كبيراً في القطاع المصرفي وعلى مستوى دولي ، ولقد صاحب هذه العمليات الالكترونية ظهور مخاطر مصرفية إضافية لم تكن في السابق ومخاطر كانت موجودة أصلاً ازداد تأثيرها وتغير شكلها مما أوجب تعزيز خطوات مواجهة هذه المخاطر وإدارتها إدارة سليمة يضمن سلامة قطاع البنوك .

ويتناول هذا الفصل تلك الموضوعات من خلال المباحث التالية :-

- المبحث الأول : العمليات المصرفية الالكترونية
- المبحث الثاني : المخاطر المصرفية أنواعها وسبل إدارتها

المبحث الأول

العمليات المصرفية الالكترونية

1.1.2 تمهيد :-

شهدت الصناعة المصرفية في الأعوام الأخيرة تقدماً ملموساً في مجال تعدد وتنوع العمليات المصرفية الإلكترونية من خلال وسائط الاتصال والتي بدورها شهدت تطور مدهشاً ، وعلى الرغم من أهمية وفائدة هذا التقدم ودوره اللا محدود في تطور المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية ، فان الوقوف على هذه العمليات يتطلب في البداية التعرف على طبيعة العمليات المصرفية الالكترونية وأنواعها ثم مخاطرها ووسائل الرقابة عليها .

2.1.2 طبيعة العمليات المصرفية الإلكترونية :

إن مصطلح العمليات المصرفية الإلكترونية يعني قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية سواء العمليات التقليدية أو العمليات الحديثة وذلك باستخدام وسائط الاتصال الإلكترونية أهمها الانترنت بهدف تعزيز حصتها في السوق المصرفي و خفض التكاليف وتوسيع نطاق خدماتها داخل وخارج حدودها وبشكل أساسي زيادة العائد مع مواكبة التطور العالمي في جميع مجالاته بدأت البنوك في تطوير ما تقدمه من خدمات من خلال ما يعرف بالبنوك الالكترونية (مندور ،2013، ص 141) .

هذا و تقوم فكرة البنوك الالكترونية على أساس قيام العميل بإدارة حسابه البنكي من خلال شبكة الانترنت سواء من منزله أو مكتبه أو حتى هاتفه المحمول فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع الكترونية لتسهيل انجاز مختلف العمليات المصرفية التي كان يتم انجازها في البنوك التقليدية بشكل الكتروني (الطائي ،2010، ص 229)

ويمكن النظر إلى تلك البنوك من حيث تواجدها إلى (أبو فروة ،2009، ص 31) :

- بنك فعلي : وهو البنك بمفهومه التقليدي والذي يكون له مقر وفروع لتقديم الخدمات المصرفية ، ويقوم موظفوه باستقبال الزبائن وتقديم الخدمة المصرفية لهم ، إلى جانب أعماله اليومية الأساسية حيث يقوم بتنفيذ أعمال مصرفية الكترونية عبر الانترنت أو بوسائل الاتصال الالكتروني .

- بنك افتراضي : حيث لا يتواجد هذا البنك على أرض الواقع فليس له فروع تستقبل الزبائن وتقدم لهم الخدمة المصرفية التقليدية على الإطلاق ، وإنما يتم انجاز جميع المعاملات المصرفية بشكل الكتروني من خلال الانترنت .

هذا ويتكون أي نظام صيرفة الكترونية من خمسة عناصر أساسية وهي تعتبر مكونات أي نظام تكنولوجيا معلومات و هي (الشمري و اللات ، 2008، ص 20) :

1 – **الأفراد** : هم كل عنصر بشري يساعد في انجاز نظام الصيرفة الالكترونية سواء مستخدمي هذا النظام من محاسبين وموظفين وإداريين و زبائن ، فضلاً عن الاختصاصيين المسئولين عن تشغيل النظام و إدارته من مهندسين ومبرمجين عن إعداد برامجه .

2– **الأجهزة** : كافة أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في عمليات الصيرفة الالكترونية من حواسيب وسيرفرات وأجهزة اتصال وأجهزة تخزين وأي ملحقات مادية بأجهزة الحاسوب والنظام.

3– **البرامج** : تشمل برامج أنظمة التشغيل وهي برامج النظام التي تقوم بتشغيل الحاسب الآلي ، وبرامج التطبيق التي يتم تنفيذها من قبل المستخدم النهائي للبرامج.

4– **البيانات** : هي مدخلات نظم المعلومات وهي المواد الأولية وتعتبر ذات قيمة عالية في النظام لذلك فحسن استخدامها بكفاءة وفاعلية يحقق الفائدة .

5– **الشبكات** : تشتمل على تكنولوجيا الاتصالات وكذلك الاتصالات بعيدة المدى ومختلف الشبكات من الانترنت والشبكات الداخلية والخارجية .

إن قيام البنك بعملياته الالكترونية بحاجة لتوفر هذه المكونات جميعاً وغياب أحد هذه المكونات الخمس يفشل عملية الصيرفة الالكترونية .

3.1.2 أنماط البنوك الإلكترونية :

يمكن تقسيم أنماط البنوك الالكترونية أو صور عمليات البنوك الالكترونية لثلاثة أنماط رئيسية وهي :–

- نمط معلوماتي : وهو يعتبر الحد الأدنى للخدمة المصرفية الالكترونية والمستوى الأساسي للنشاط الالكتروني في المصرف ، حيث يقوم البنك بتقديم المعلومات عن خدماته وبرامجه ومنتجاته المصرفية (الطائي ،2010، ص 232).

- نمط اتصالي : يوفر هذا النمط عملية تبادل الاتصال بين العميل والبنك مثل البريد الالكتروني ، تعبئة طلبات للحصول على خدمات معينة تعديل بيانات ، تقديم استفسارات (التميمي ، 2012، ص 54).
- نمط تبادلي (تعاملي) : يقوم البنك بتنفي ذ نشاطه في بيئة الكترونية حيث يقوم العميل بتنفيذ معاملاته البنكية من خلال الموقع كخدمات تسديد فواتير و إدارة تدفقاته النقدية والاستعلامات (مندور ،2013، ص 143).

4.1.2 مزايا البنوك الإلكترونية :

تمتاز البنوك الالكترونية بمزايا أهمها (الطائي ،2010، ص 230):

- إمكانية الوصول لشريحة أوسع من المتعاملين حيث يساهم الانترنت بالتعريف بالبنوك والخدمات التي يقدمها ،مما يوفر على البنك الوقت والجهد والمال كما ويساعده ذلك في الوصول للزبائن دون التقيد بحدود المكان أو الزمان ، مما يوفر الراحة للعميل .
- تقديم خدمات كاملة وجديدة يستطيع البنك من خلال استخدام وسائل الاتصال الحديثة تقديم خدمات أفضل من البنوك التقليدية ، حيث يترك للعملاء خيارات أوسع وحرية أكثر في اختيار تلك الخدمات .
- انخفاض تكاليف تقديم الخدمات مقارنة بالبنوك التقليدية ، من خلال تخفيض النفقات التي يتحملها البنك ، فتكلفة إنشاء مواقع الكتروني تكاد لا تذكر مقارنة بإنشاء فرع للبنك يقدم خدمات للجمهور والزبائن، كذلك سرعة انجاز المعاملات (الصمادي 2003 ص 25)
- زيادة كفاءة البنوك من خلال سرعة انجاز المعاملات الكترونيا بدل الذهاب لفرع البنك لانجاز نفس المعاملة ، غير ذلك إمكانية أن يجد موظف متفرغ لخدمته وليس مشغول بخدمة زبائن آخرين .
- تحقيق ميزة تنافسية حيث يقوم البنك بتسويق خدماته عبر الموقع الالكتروني مما يجعل له ميزة تنافسية أمام البنوك الأخرى، كما أن استخدام التطور التكنولوج ي يعزز الاستفادة من الابتكارات الجديدة التي تسهم في تعزيز العمليات المصرفية .

- خدمة البطاقات حيث توفر الكثير من البنوك الالكترونية بطاقات لزبائن تعتبرهم شريحة مهمة جدا ، من خلال بطاقات الكترونية وبأسعار وفوائد خاصة وهذه البطاقات لها العديد من المزايا والخدمات للعملاء.

5.1.2 نظام الدفع الالكتروني .

يعني نظام الدفع الالكتروني بأن عملية الدفع التي تتم بدون استخدام الأوراق، فعمليات التسديد تتم الكترونيا ، ويجب في هذه المنظومة توافر مقومات أساسية أهمها سهولة الاستخدام وعدم الحاجة لبرامج وأجهزة معقدة ويتكون نظام الدفع من خمسة عناصر أساسية : (الشمري و اللات ، 2008، ص 46) :

١ -العميل : وهو الزبون وهو من يدفع ثمن السلعة المشتراة الكترونيا ويكون الثمن هو مقابل حصوله على سلعة أو خدمة معينة .

٢ -التاجر : وهو من يتلقى الدفعة الالكترونية ويستقبلها من العميل مقابل تقديمه للسلعة أو لخدمة معينة .

٣ -المصدر: وهو مصدر أداة الدفع الالكترونية وفي الغالب يكون بنك أو مؤسسة مالية.

٤ -المنظم: من ينظم عملية الدفع الالكتروني وفي الغالب الدوائر الحكومية التي تختص بإعمال المصارف وخصوصا العمليات الالكترونية .

5- غرفة التقاص الالكتروني: وهي شبكة الكترونية تنقل الأموال من خلالها بين البنوك.

6.1.2 وسائل و طرق الدفع الالكتروني الحديثة :

تعدت الوسائل التي يتم تنفيذ العمليات المصرفية الالكترونية من خلالها ومن هذه الوسائل ما هو سهل الحصول عليه وتكلفته منخفضة ومنها تستخدمه شريحة معينة من العملاء وأهم هذه الوسائل (مندور ،2013، ص 147) :

١ -**البطاقات البنكية الالكترونية** : بطاقة تحتوي على شريط ممغنط يصدرها بنك أو مؤسسة مالية باسم شخص يحملها يستطيع حاملها من خلالها شراء السلع من تجار قابلي لهذه البطاقات أو بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي وذلك دون الحاجة لحمل أموال نقدا مع تطور التكنولوجيا فقد تم استحداث طراز من البطاقات البنكية يسمى البطاقات الذكية

وهي تحتوي على خلية الكترونية لتخزين البيانات بالإضافة للشريط الممغنط، وتمتاز هذه البطاقات بزيادة درجة الأمان فيها عن البطاقة الممغنطة وتقسم البطاقات البنكية الالكترونية لعدة أنواع هي : (الصمادي ،2003 ، ص 30) .

أ - **بطاقات دفع أو بطاقة خصم** : وهي تصدر للعميل وتحمل اسمه وتكون مربوطة بحسابه الجاري فهي تسحب من رصيده الجاري وذا لم يكن الرصيد كافي لا تتم عملية الدفع وتسمى خصم لأنها تخصم من حساب العميل فورا .(الشورة ، 2008،ص 28) .

ب - **بطاقة ائتمان** : بطاقات تمنح حاملها سقف محدد من المبالغ المالية وهي تكون برسوم إصدار سنوية وكذلك فوائد تدفع على الرصيد المستغل من السقف الممنوح وهنالك شركتان عالميتان في مجال بطاقات الائتمان وهما شركة Master Card و شركة Visa وتقوم هذه الشركات بالسماح للبنوك بإصدار بطاقاتها (الشمري و اللات ، 2008، ص 47) .

ج - **بطاقات الخصم الشهري (الوفائية)** : بطاقات ائتمان تمنح للعميل بسقف محدد وبرسوم إصدار سنوية ولكن يقوم العميل بالدفع كاملا في المدة المحددة والتي تكون بين ثلاثون إلى خمسة وأربعون يوما ولا يتم تقسيط القيمة عليه وهناك شركة رائدة في هذا المجال وهي شركة American Express

د - **بطاقات مسبقة الدفع** : وهي بطاقة ائتمان مدفوعة القيمة حيث يقوم العميل بتغذية هذه البطاقة بأرصدة سواء من حسابه البنكي أم بدفع نقدي في رصيد البطاقة لكي يتمكن من استخدام البطاقة في عمليات الشراء للسلع والخدمات ، أو في عملية السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي .(الرواي ،2005،ص 31) .

٢ - **النقود الإلكترونية** : تعددت واختلفت تعريفات النقود الالكترونية وذكر بأنها تلك النقود التي يتم تداولها عبر الوسائل الالكترونية وبهذا المفهوم تم إدراج جميع وسائل الدفع المستخدمة في البنوك الالكترونية (أبو فروة ، 2009، ص 63) ، وهناك من ذكر بأنها منتجات دفع متنوعة يستخدمها المستهلك لدفع المستحقات بطريقة الكترونية كما عرفت بأنها وحدات الكترونية لكل وحدة قيمة مالية معينة وهي مقبولة كوسيلة دفع لما لها من قوة إبراء مصدرها اتفاق أطراف المعاملة ، وهنا وجه الاختلاف عن النقود التقليدية التي مصدر قوتها القانون (

التميمي ،2012،ص 406) ، وبذلك فان مفهوم النقود الالكترونية تشتمل على صورتين الأولى هي بطاقة مسبقة الدفع ذات استخدامات متعددة وتسمى بطاقة مختزنة القيمة أو محفظة نقود الكترونية ، والصورة الثانية هي آلية دفع مسبقة تسمح بالدفع من خلال شبكة الانترنت وتسمى نقود الشبكة أو النقود الرقمية .

٣ -**الشيكات الالكترونية** : تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط بين البائع والمشتري لإتمام عملية التقاص ويكون البنك هو الوسيط ويشترط هنا وجود حساب بنكي لكل من الطرفين لدى البنك ، وتحديد التوقيع الالكتروني لهما . (مندور ،2013، ص 150)

٤ -**الاعتماد المستندي البنكي الالكتروني** : هي اتفاقية بين البنك كوسيط بين البائع والمشتري و تسمح هذه الاتفاقية للبنك بتحويل قيمة الصفقة من المشتري للبائع عندما يقوم البائع بتقديم مستندات تسمح بذلك الإجراء وذلك كضمان لحقوق الطرفين (الطائي ،2010، ص 189) .

5- التحويل المالي الالكتروني : يعتمد هذا التحويل على قيام عملاء البنك باجراء تحويلات الكترونية لعملاء آخرين الكترونيا ، دون الذهاب للبنك وطلب التحويل حيث يقوم بذلك من مكتبه أو منزله ، ويكون أطراف هذه المعاملة شخص طبيعي أو معنوي ، ويمكن أن تكون لمستفيد في نفس البنك أو بنك آخر (الزبن ،2012 ص 63) .

7.1.2 مزايا وسائل الدفع الالكتروني :

يحقق استخدام وسائل الدفع الالكترونية العديد من المزايا (مندور ،2013، ص 152) :

- سهولة الاستخدام ، حيث تمنح حاملها الشعور بالأمان بدل حمل النقود الورقية ، مع فرصة الحصول على ائتمان مجاني لفترة محدودة ، كذلك سرعة إتمام الصفقة عند استخدام البطاقة.
- تحقق وسائل الدفع الالكترونية للتاجر القابل لهذه الوسيلة ضمان قوي لحقوقه ، دون تحمل مخاطر نقص السيولة و متابعة الديون والاحتفاظ بمستندات الديون ، حيث يتم نقل كامل العبء على البنك .
- تحقق وسائل الدفع الالكترونية لمصدرها إرباح وإيرادات للمصرف من خلال رسوم إصدار البطاقة وتجديدها و عمولات الاستخدام والسحب والشراء ، كما أنها تحقق إيرادا عاليا من فوائد كشف الحساب وغرامات تأخير السداد

8.1.2 عيوب وسائل الدفع الالكتروني :

على الرغم من مزايا وسائل الدفع الالكتروني إلا أنه يشوبها بعض العيوب سواء لحاملها أو للتاجر وكذلك للبنك وأهمها (الطائي ،2010، ص 185) :

- يسبب استخدام البطاقة لحاملها زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية للزبون وتثقل كاهله بالديون ، وتسهيل عملية شرائه لسلع غير ضرورية لتوفر إمكانية السحب بالاقتراض ، كما أن عدم تسديد حامل البطاقة في أوقات السداد يوقعه في مشكلة زيادة الدين وكذلك التعثر وسوء تصنيف درجة العميل .
- إن سوء استخدام التاجر لوسيلة الدفع الالكترونية عند التعامل بها أو مخالفته لشروط التعامل الموقعة مع البنك أو شروط البلد أو شروط الشركة الأم صاحبة البطاقة يؤدي لفقدانه حقه في التعامل من خلال هذا المنفذ مما يؤدي لصعوبات للتاجر في ممارسة أنشطته التجارية ، وخصوصا أن كثير من الزبائن لا يقومون بالشراء إلا من خلال طرق الدفع الالكترونية.
- يقوم البنك بتحمل نفقات عالية لإدارة هذا النظام بشكل سليم ، كما أن تعثر العملاء عن التسديد يوقعه في خسائر ، كما يتعرض البنك لمخاطر تنشأ عن سوء الاستخدام أو فشل النظام .

9.1.2 منافذ التوزيع الالكترونية :

هي تلك المنافذ التي يستخدمها العملاء للحصول على الخدمة المصرفية الالكترونية حيث يقوم بدفع قيمة الخدمة أو السلعة للتاجر من خلال وسيلة الدفع باستخدام منافذ الدفع المتاحة له وأهم منافذ التوزيع وأكثرها انتشاراً (الشمري و اللات ، 2008، ص 30) :

- **أجهزة الصراف الآلي** : هي أجهزة الكترونية تابعة للبنك وهذه الأجهزة تختلف حسب خيارات استخدامها فمنها يقوم بعملية سحب نقدي فقط ، ومنها من يقوم بعدة خدمات للعميل من سحب وإيداع نقدي وتحويل خارجي وتبديل عملات والعديد من الخدمات .
- **ماكينات البيع** : هي ماكينا ت تكون في المحلات التجارية وأماكن تقديم الخدمات ، حيث يقوم الزبون بدفع ثمن السلعة من خلال تمرير بطاقته الالكترونية في هذه الماكينة وتحديد مبلغ العملية فيتم التحويل الالكتروني من حساب العميل لحساب التاجر .

- **الصيرفة المنزلية** : و تتم من خلال حاسوب شخصي للعميل سواء في المكتب أو في المنزل و يتم ربطه بجهاز الحاسوب في البنك ليتمكن من إتمام عملياته المصرفية وذلك من خلال شبكة خاصة .
- **البنك المحمول** : يقوم العميل بتنفيذ عملياته المالية ومتابعة أرصدته وتلقي الخدمة المصرفية الالكترونية من خلال جهاز هاتفه المحمول .
- **البنك الناطق** : وهو يعني تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية من خلال الاتصال الهاتفي على أرقام محددة للبنك وتمكنه من الحصول على خدماته التي يرغب بها ، ويكون الرد آليا وليس من قبل موظف.
- **خدمات الرسائل القصيرة** : توفر البنوك خدمات لعملائها وهي استقبال رسائل قصيرة من المصرف وتتنوع هذه الرسائل ما بين رسائل دعائية وترويجية بخدمات البنك وحملاته ، ورسائل مباشرة تقوم بإبلاغ العميل بالحركات التي تحدث على حساباته أول بأول كما توفر هذه الخدمة إشعارات للعملاء باستحقاق الشيكات الواردة على حسابه وتواريخ استحقاق القروض ، وإبلاغه في حال إصدار بطاقات له .
- **مركز خدمة العملاء (مركز الاتصال)** : تقوم البنوك بتشغيل مراكز الاتصال وخدمة العملاء عن طريق اتصال العملاء بأرقام مركز الاتصال وذلك بهدف الحصول على خدماتهم المصرفية والاستعلام عنها ، كما يستطيع الحصول على خدمات البنك العامة والاستفسار عن أسعار الفوائد والودائع والفروض .
- **بنوك الانترنت (الالكترونية):** تعتبر بنوك الانترنت أوسع القنوات انتشارا وأكثرها سهولة وأهمية بفضل ازدياد عدد مستخدمي الانترنت و تقوم فكرة البنوك الالكترونية على فكرة قيام العميل بإدارة حسابه البنكي من خلال شبكة الانترنت سواء من منزله أو مكتبه .
- **أجهزة تبديل عملات آلية :** جهاز تبديل عملة آلي يتواجد في فروع البنك الآلية يقوم بتنفيذ عمليات تبادل للعملات ضمن السقوف المحددة والأسعار المحددة من البنك .
- **خدمات الدفع الالكتروني :** ويتم استخدامها لتسديد الفواتير الكترونيا من خلال إما الدخول لموقع البنك أو من خلال الدخول لموقع الجهة صاحبة الفاتورة .

- **خدمة تسديد آلي للفواتير**: وهو اتفاق بين أطراف المعاملة الثلاث وهم البنك والعميل وشركة الخدمات بحيث تقوم الشركة بإرسال الفواتير المستحقة على العميل بشكل دوري إلى البنك مباشرة وتسديد قيمة هذه الفواتير من حسابات العميل آليا دون الرجوع للعميل.

وحول ما سبق يتبين بأن البنوك تعمل على زيادة نشر استخدام ثقافة البنوك الالكترونية والصيرفة الالكترونية ومما ساعد في ذلك إقبال العملاء على مواكبة التطور في هذا المجال لمواجهة التحديات التي تواجه كليهما وقد سعت البنوك لتطوير الخدمات الالكترونية التي تقدمها وتطوير البرامج التي تزيد من فعالية هذه الخدمات والتي تعمل بشكل وثيق مع التطور في عالم الاتصالات حيث كل يوم هنالك جديد في كلا المجالين، وتتنافس البنوك فيما بينها لزيادة حصتها السوقية من العملاء الذي بدوره يزيد الأرباح ويعطي قدرة على الاستمرارية ، ولقد تطورت خدمات البنك الالكترونية وتعددت وسائل تقديم تلك الخدمات وقنوات استقبال المخصصة لتلك الوسائل وزادت فعاليتها وبرزت مزاياها وأصبحت من أساسيات العمل المصرفي .

المبحث الثاني

المخاطر المصرفية أنواعها وإدارتها

1.2.2 تمهيد : -

يعرف الخطر لغةً بأنه الارتفاع في التوازن و حدوث تغير ما بالمقارنة مع ما كان منتظرا و الانحراف عن المتوقع.

اصطلاحا :هو ذالك الالتزام الذي يشتمل على الشك وعدم التأكد المصحوبا باحتمال وقوع النفع أو الضرر بحيث يكون الضرر إما تدهورا أو خسارة .

فهو احتمال وقوع حدث مستقبلي يسبب لمن يحل به ضرر أو خسارة ، سواء مادية أو معنوية وعواقب الخطر إما أن تكون بسيطة ويمكن تحملها أو قوية ومدمرة ، وقد اعتبر البعض عن إمكانية قياسه .

كما تعرف المخاطرة على أنها احتمال وقوع الخسارة في الموارد المالية أو الشخصية نتيجة عوامل غير منتظرة في الأجل القصير أو الطويل .(فرج ،2014، ص 60)

أي أن الخطر هو عدم التأكد أي النتيجة غير معروفة، وينشأ الخطر عندما يكون هناك احتمال لأكثر من نتيجة، والمحصلة النهائية غير معروفة وذلك بتحقيق فرص إيجابية أو تهديدات سلبية مما ينتج عنه تقلبات في القيمة السوقية للمؤسسة (Keegan, 2004, P9)

و تُعرف المخاطر المصرفية بأنها احتمالية تعرض المصرف إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها، أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين، مما ينتج عنه آثار سلبية، لها قدرة على التأثير على تحقيق أهداف المصرف المرجوة، وتنفيذ استراتيجياته بنجاح، فالمخاطر هي إمكانية حدوث انحراف معاكس للأنشطة عن المخطط لها فيؤدي لانحراف النتيجة المرغوبة والمتوقعة .(آل شبيب ، 2012 ، ص 231) ، وبالتالي فان المخاطر هي عدم التأكد من التدفقات النقدية المستقبلية حيث أن المصارف تفضل التدفقات المؤكدة وليس المتقلبة وان العائد يتناسب مع الخطر .

هذا و تعتبر إدارة المخاطر المصرفية فن وعلم فأي مصرف يرغب في زيادة عوائده عليه تحمل مخاطر أعلى والعكس صحيح ، كما إن إدارة أي مصرف عليها أن توازن بين متطلبات تحقيق

الربحية العالية ومتطلبات السيولة من جهة وبين تحقيق اعلي عوائد ممكنة من جهة أخرى فالمالك يريد الربح والمودع يريد السيولة (الشمري 2013،ص 40) .

2.2.2 أنواع المخاطر المصرفية :

تعددت تقسيمات , وتصنيفات أنواع المخاطر المصرفية التي تتعرض لها المصارف ولكن في النهاية يبقى الخطر هو نفسه مع اختلاف مكان تقسيمه ووضعه من هذه التصنيفات وفي هذا السياق قامت لجنة بازل من خلال وثيقة بازل II بالإشارة للمخاطر التي تتعرض لها البنوك وهي (مخاطر ائتمان ، مخاطر السوق ، مخاطر التشغيل) كما أن هناك المخاطر المصرفية الواردة في الوثائق المساندة وهي (مخاطر السيولة ، مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية) كما أن هناك مخاطر مصرفية لم تتضمنها الوثيقة الرسمية أو حتى الوثائق المساندة وهي (المخاطر الإستراتيجية ، مخاطر الالتزام ، المخاطر القانونية والرقابية) (حشاد، 2005 ، ص 35). كما يمكن تقسيم المخاطر لمجموعتين أساسيتين ، المجموعة الأولى وهي المخاطر المنتظمة أو مخاطر السوق وهي المخاطر التي تؤثر على جميع البنوك بغض النظر عن حجمه أو نشاطه أو نشاطه أو هيكله وهي تشمل (تقلب أسعار الصرف ، التضخم ، تغير سعر الفائدة، الدورات الاقتصادية رواج وكساد، مخاطر السوق الأخرى) ، وهذه المخاطر تكون عامة أي أنه لا يمكن تجنبها بالتنويع، أما المجموعة الثانية فهي المخاطر التي تخص البنك بعينه وتنتج عن طبيعة عمله المصرفي حسب نوع استثماراته أي هي المخاطر الناتجة عن التشغيل ومنها (مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر القانونية، مخاطر العمليات الالكترونية، مخاطر الإدارة) وهذه المخاطر ممكن تجنبها بالتنويع . (موسى وآخرين ،2012 ص 40)

وفيما يلي تحليلا لأهم المخاطر المصرفية التي تواجه العمل المصرفي بشكل عام :

١ - **المخاطر الائتمانية :**

تعتبر أهم المخاطر التي تتعرض لها المصارف وهي تعني درجة التقلب في الأرباح التي تنشأ عن احتمال عدم قدرة أو رغبة المقترض على الوفاء بالتزاماته في الأوقات المحددة للتسديد مما يؤدي إلى خسائر اقتصادية للمصرف وتعتبر هذه المخاطر من أقدم المخاطر ظهورا ومن أهم عناصر الائتمان وأكثرها أهمية هي القروض ، وتمتد

خسائر المصرف إلى تكاليف الفرصة الضائعة والتكاليف المتعلقة بمتابعة القروض المتعثرة و يمكن تقليل مخاطر الائتمان من خلال التنويع في نوعية المقترضين ونوعية القروض التي يقدمها المصرف . (خان وأحمد، 2003 ، ص 32)

٢ - **مخاطر السيولة :**

تعرف مخاطر السيولة بأنها احتمال عدم قدرة المصرف على توفير النقد اللازم للوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل عند تاريخ استحقاقها أي انه لا يستطيع توفير المال اللازم لمواجهة التزاماته المالية في الوقت المحدد ، وتشمل مسحوبات الودائع والطلب على القروض والتسهيلات وتتطلب إدارة مخاطر السيولة الموازنة ما بين استخدام أصول المصرف المالية للاقتراض أو لتلبية طلبات المودعين وتحظي إدارة السيولة بقدر من الأهمية حيث من الممكن أن يعني ذلك انه في حال الفشل في إدارتها يعني سقوط المصرف، لذلك تهتم المصارف بإدارة السيولة لتجنب عدم قدرتها على الوفاء بالتزاماتها في تاريخ الاستحقاق دون تحمله خسائر غير متوقعة . (الشمري 2013، ص 198) .

٣ - **مخاطر السوق :**

تنتج هذه المخاطر بسبب التغير العام في الأسعار سواء على مستوى البلد أو مستوى دولي وفي السياسات على مستوى الاقتصاد ككل وتعرف في هذه الحالة بمخاطر السوق العامة ، وهناك مخاطر السوق الخاصة فهي فتنشأ عندما يكون هناك تغير في أسعار أصول أو أدوات متداولة بعينها نتيجة ظروف خاصة أو بصناعة معينة أو تجارة معينة أي يكون هناك تخصص ، وتنقسم مخاطر السوق إلى : (خان وأحمد، 2003 ، ص 38)

أ -**مخاطر تقلبات أسعار الصرف :** هي المخاطر التي يواجهها البنك أثناء قيامه بتنفيذ عمليات تبادل النقد الأجنبي، حيث أنه قد يتعرض لخسائر كبيرة إذا لم تتم عملية التبادل بشكل سليم، ولذلك قد يتحمل البنك خسائر نتيجة تقلبات أسعار صرف العملات. وتتمثل احتمالية الخسارة من إعادة تقييم مراكز مأخوذة بالعملة المحلية مقابل عملات أجنبية. وتعتبر مخاطر أسعار الصرف أحد أشكال المخاطر التي تتضمن مخاطر متعددة مثل مخاطر الائتمان والسيولة.
(BCBS,2001)

ب -**مخاطر سعر الفائدة :** تقوم فكرة العمل المصرفي على الإقراض والاقتراض من خلال قبول الودائع وهاتان العمليتان المتعاكستان في الاتجاه تكونان بسعر فائدة فعندما يحصل المصرف على قرض بسعر معين ومن ثم يقرضه بسعر اعلي وهنا يحقق الربحية فان تقلبات أسعار الفوائد للقروض سواء التي يحصل عليها أو التي يمنحها تحتوي على مخاطر ، فإذا كان سعر الفائدة الذي يفرضه المصرف على القرض ثابتاً وارتفع سعر إعادة التمويل، فإن ربح المصرف سوف ينخفض، ذلك لأن توقيت الإقراض لا يتوافق مع توقيت الاقتراض، وهكذا يتعرض المصرف إلى درجة من التقلبات في أرباحه بسبب تقلبات أسعار الفائدة .

ج -**مخاطر أسعار الأوراق المالية :** هي مخاطر احتمالية تعرض المصرف لخسائر بسبب التقلبات في الأسعار السوقية للسندات والأسهم التي يمتلكها المصرف ضمن أصوله ، أو أسهم المصرف نفسه ضمن حقوق الملكية ، ويعتبر قياس مخاطر الأسعار مهم جدا من أجل قياس الخسائر المحتملة والتأكد من أن هذه الخسائر لا تؤثر بشكل كبير على رأس المال .

٤ - **مخاطر التشغيل :**

عرفت لجنة بازل مخاطر التشغيل بأنها الخسائر التي تنتج عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية ، أو العنصر البشري ، أو الأنظمة أو الأحداث الخارجية . ويشمل هذا التعريف المخاطر القانونية ولكنه يستثني المخاطر الإستراتيجية ومخاطر السمعة والمخاطر التنظيمية."(الشمري 2013،ص 199) ، كما عرفها معهد التمويل الدولي خطر الخسارة الناتجة من الإخفاق أو الفشل في الإجراءات الداخلية والأفراد والأنظمة أو حتى الأحداث الخارجية التي لم تغطى مسبقاً بموجب احتياطات رأسمالية أخرى مثل مخاطر الفائدة أي انه نتيجة ضعف أنظمة الرقابة الداخلية، أو ضعف في كفاءة الأشخاص ، أو حدوث ظروف خارجية، والتي قد تؤدي جميعها إلى خسائر غير متوقعة .ومنها: الاحتيال المالي ، الاختلاس، التزوير، تجدر الإشارة هنا لنقطة جوهرية أنه يوجد فرق مهم بين مخاطر العمليات (Operations Risk) والمخاطر التشغيلية (Operational Risk) حيث أن مخاطر العمليات تتعلق بالنشاطات التي تقوم بها دائرة العمليات في البنك فقط ، في حين أن المخاطر التشغيلية ذات مفهوم أشمل وأعم فهي

تشمل إلى جانب مخاطر العمليات مخاطر الأنظمة والعنصر البشري والأحداث الخارجية (فرج ، 2014 ، ص 69)

٥ - **المخاطر القانونية :**

تتعرض المصارف لمخاطر قانونية قد تؤدى إلى فقد جانب من أصولها أو زيادة التزاماتها قبل الغير تعرضها لخسائر أو فقدان مكاسب ، وتكون مرتبطة بالنظام الأساسي والتشريعات والأوامر التي تحكم تنفيذ العقود وقد تكون ذلك نتيجة عدم توافر رأى قانوني سليم أو عدم كفاية المستندات القانونية ، أو الدخول في أنواع جديدة من المعاملات مع عدم وجود قانون ينظم هذه المعاملات ويحمي المصرف من وقوع ضرر عليه ، وهي قد تكون خارجية مثل الضوابط التي تؤثر في أنشطة المصرف أو داخلية مثل الاحتيال أو عدم الالتزام بالقوانين .(خان وأحمد، 2003 ، ص 33)

٦ - **المخاطر الإستراتيجية :**

هي المخاطر الناجمة عن اتخاذ قرارات خاطئة أو تنفيذها بشكل خاطئ أو عدم اتخاذ القرار في الوقت المناسب، الأمر الذي قد يؤدي إلى إلحاق خسائر أو ضياع فرصة بديلة فالمخاطر الإستراتيجية على المستوى الكلي تشير لقرار دخول سوق جديد أو الخروج من سوق قائم وهناك مخاطر إستراتيجية على مستوى الأنشطة مثل قرار بتخصيص أو توزيع محفظ استثمار معينة (الشمري، 2013، ص 78) .

٧ - **مخاطر السمعة :**

تنشأ مخاطر السمعة من عدم مقدرة المصرف على بناء علاقات طيبة مع عملائه والمحافظة على صورة وانطباع جيدين عنه حيث ينتج عن الآراء السلبية تجاه المصرف والتي تكون نتيجة ترويج إشاعات سلبية عن المصرف ونقص في الثقة في قدرة المصرف على القيام بالأنشطة والوظائف العامة للعمليات الخاصة به ، وتنشأ أيضاً هذه المخاطر في الحالات التي يواجه فيها العملاء مشاكل مع أي خدمة يقدمها المصرف من دون تقديم حلول أو تكرار حدوث الأخطاء أو بسبب أعطال شبكات الاتصال أو اختراق النظام والتأثير على بياناته أو إعطاء بيانات غير دقيقة عنه وعن خدماته أو كشف بيانات عن العملاء في إطار انتهاك الخصوصية (كراسنة ، 2006 ،ص41) .

إن وجود المخاطر المرتبطة بالعمل المصرفي يزداد بزيادة حجم العمل المصرفي الذي يقوم به البنك فكل نوع من المخاطر يرتبط بنشاط معين من أنشطة البنك ويتوجب على إدارة البنك الموازنة بين أنشطته المتعددة وبين المخاطر التي تواجهها وذلك في سبيل تحقيق العوائد التي يسعى من اجلها، وتفعيل دور دائرة المخاطر لتقييم المخاطر وتوجيه الأقسام المعنية .

مما سبق يتضح تعدد أنواع المخاطر التي تواجه القطاع المصرفي بشكل عام ومنها ما يمكن تجنبه بالتنويع ومنها ما هو التي تختص نشاط بعينه

3.2.2 أهمية وأهداف إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية :

إدارة المخاطر هي العمل على تحقيق العائد الأمثل من خلال الموازنة ما بين مستوى العائد ودرجة المخاطرة (Henring، 2004) ، إن إدارة المخاطر المصرفية تمثل منهج علمي من خلال القيام بتوقع الخسائر العارضة المحتملة وتصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي لها، فهي نظام متكامل الأركان وشامل لتهيئة البيئة المناسبة والأدوات اللازمة لتوقعها ودراسة المخاطر المحتملة وتحديدها وقياسها وتحديد مقدار آثارها المحتملة على أعمال المصرف وأصوله وإيراداته ووضع الخطط المناسبة واللازم القيام بها لتجنب هذه المخاطر والسيطرة عليها وضبطها للتخفيف من آثارها إن لم يمكن القضاء على مصادرها. (فرج ،2014، ص 77) .

إن إدارة المخاطر في المصرف تعني التعامل مع المخاطر لان عدم التعامل مع المخاطر معناه خسارة العائد المتوقع كما يجب على إدارة المخاطر تعريف وتحليل وتطوير الاستجابة للانحرافات بهدف تقليلها ويجب أن لا يتم مراجعة وتقييم المخاطر المصرفية بصورة منعزلة عن بعضها البعض، ولكن بصورة متكاملة، نظرا لأنه يوجد تداخل بين تلك المخاطر، ويتأثر كل منها بالآخر. (Financial Services Committee, U.S, P3) .

هذا و تعتمد استراتيجيات إدارة المخاطر على نظريات وأسس علمية وأدوات لتحليل المخاطر لان الركيزة الأهم في إدارة المخاطر هي المفاضلة بين العائد والمخاطر فالعائد يزداد مع زيادة الخطر ، وهدف المصارف هو زيادة العائد لذا وجب على المصارف إدارة مخاطر المرتبطة

ارتباطاً وثيقاً بالعائد فأصبحت إدارة المخاطر جزءاً مهماً من مهام الإدارة .(خان وأحمد، 2003 ، ص 34)

هذا وقد تنامت أهمية إدارة مخاطر العمليات المصرفية بشكل كبير بعد الأزمات المالية العديدة التي حدثت في العالم ،فقد دفعت الأزمات السلطات الرقابية والدولية للعمل للوصول إلى نظام إدارة مخاطر مصرفية يكون هذه النظام بهيكلية جيدة وتتبع أهمية ذلك من أن المخاطر تزداد عبر الزمن في الأموال التي تديرها المصارف ، وبالتالي فهي تساعد في تكوين رؤية مستقبلية واضحة يتم من خلالها تحديد خطة عمل. (الشمري 2013،ص 46) .

وفيما يتعلق بأهداف إدارة المخاطر المصرفية فهي تنصب نحو صالح المصرف بالمحافظة على أصوله وحمايتها من الخسائر التي يمكن أن تتعرض لها خلال تقديمه للخدمة المصرفية لعملائه و المحافظة على جودة أدائه بكفاءة وفعالية ، وذلك من خلال تحقيق ما يلي (الراوي خالد، 2009 ، ص 12) :

- المحافظة على الأصول الموجودة لدى المصرف لحماية مصالح المستثمرين ولحماية أموال المودعين وحقوق الدائنين.
- إحكام الرقابة والسيطرة على المخاطر في الأنشطة أو الأعمال التي ترتبط بالأوراق المالية والتسهيلات الائتمانية وغيرها من أدوات الاستثمار حيث تتعرض هذه الاستثمارات لعدة مخاطر وهذه الاستثمارات هي مصدر أرباح المصرف.
- تحديد العلاج النوعي لكل نوع من أنواع المخاطر وعلى جميع مستوياتها بحيث يكون هذا العلاج فعال لحل المشكلة وليس يعمل على تأجيلها فحسب.
- العمل على الحد من الخسائر وتقليلها إلى أدنى حد ممكن وتأمينها من خلال الرقابة الفورية أو من خلال تحويلها إلى جهات خارجية وممكن تنفيذ ذلك عن طريق التخلص من هذه الأصول المرتبطة بالخسائر .
- إعداد الدراسات قبل الخسائر و بعدها وذلك بغرض منع أو تقليل الخسائر المحتملة، مع تحديد أية مخاطر يتعين السيطرة عليها واستخدام الأدوات التي تساهم في عدم حدوثها، أو تكرار مثل هذه المخاطر فليس من الحكمة أن يتعرض المصرف لنفس نوع الخسارة

مرتين فان وقعت خسارة يجب على المصرف القيام بدراسة وتحليل لها لمنع تكرارها في المستقبل .

- حماية الاستثمارات وذلك من خلال حماية قدرتها الدائمة على توليد الأرباح رغم أي خسائر عارضة قد تتعرض لها هذه الاستثمارات .
- إن إدارة المخاطر والتخطيط لاستمرارية العمل هما عمليتين مرتبطتين ولا يجوز فصلهما، حيث أن عملية إدارة المخاطر توفر الكثير من المدخلات لعملية التخطيط لاستمرارية العمل.
- تقوم إدارة المخاطر بوضع تقارير دورية بشأن حجم المخاطر التي يتعرض لها الاستثمار، ومنه يمكن القول أن كل أهداف إدارة المخاطر تندرج تحت عملية البحث عن جميع المخاطر ودراستها وتحديد آثارها وطرق السيطرة عليها، والعمل على إيجاد طرق جديدة فاعلة ومناسبة للتخفيف منها وحلها ومعالجتها، وتقوم دائرة المخاطر برفع تقاريرها إلى لجنة المخاطر وهذه اللجنة التي تتكون من أعضاء في مجلس الإدارة .

4.2.2 العناصر الرئيسية في إدارة المخاطر:

إن وجود إدارة مخاطر فاعلة تتطلب توفر بعض العناصر الأساسية للنهوض بعملها بكفاءة وفاعلية أهمها (فرج ،2014، ص 82) :

1- وجود استراتيجيات وسياسات وإجراءات واضحة وشاملة:

تعتبر السياسات إرشادات مكتوبة موجهة لإدارة العمليات ، كسياسة التمويل ، والشروط المطلوبة في العميل ، ووصف الخدمات ، أما الإجراءات فهي التعليمات المكتوبة التي تبين كيفية تنفيذ السياسات ، وهذه السياسات والإجراءات يجب أن تكون مكتوبة وواضحة ومتاحة للموظفين أصحاب العلاقة ، وسهلة الفهم ، ويمكن دعمها بنماذج ويتم تدريب الموظفين عليها والتأكد من فهمها والقدرة على تطبيقها ،كما يجب أن يلتزم الموظفون على كافة المستويات من ذوي العلاقة بتطبيقها وأن تتأكد الإدارة بأنها مطبقة ومنفذة في العمليات المختلفة ، وأن أي تعديل في هذه

السياسات أو الإجراءات يجب تبليغه للموظفين أصحاب العلاقة وان يكون مكتوبا واضحا ومفهوما ويتم تدريب العاملين عليه (الكراسنة ،2006، ص44)

2- توفر المعلومات بشكل دائم ومنظم للإدارة :

يجب توفر نظام معلومات وأرشفة متطور باعتباره عنصراً مهماً من عناصر إدارة المخاطر ، ويجب أن يشمل جميع أوجه العمل داخل المصرف من عمليات وعملاء وموظفين بالإضافة إلى معلومات عن العموميات خارج المصرف والتي تؤثر على عمله كالمعلومات عن تقلبات أسعار الأسهم والعملات وأحوال الاقتصاد ومعلومات عن السوق ، وكذلك توجهات السوق والتشريعات والقوانين الجديدة ، كما تعد التقارير الدورية عنصراً مهماً من عناصر توفر المعلومات وسلاسة توصيلها للإدارة العليا في الوقت المناسب ، ويعتمد ذلك على تحديد التقارير المطلوبة ومضامينها وسهولة إنشائها .

3- توزيع وتفويض واضح للمسؤوليات وعدم تداخل في الواجبات :

إن وجود هيكل مؤسساتي داخل المصرف يتضمن الوصف الوظيفي وخطوط السلطات و يأخذ في الاعتبار عدم تداخل الصلاحيات والسلطات ويعمل على تحقيق الفصل بينهما .

4- توفر سجلات محاسبية ومستندية مناسبة :

يجب توفر أنظمة دقيقة للأرشفة الإلكترونية قابلة للتدقيق والمراجعة والمطابقة ،كما يفضل وجود نسخ احتياطية متطابقة تماما مع الأصل، بالإضافة إلى وجود رقابة كافية للتأكد من الوجود الدائم لهذه السجلات.

5- وجود أنظمة رقابية داخلية وخارجية للتحقق من مستوى الأداء :

يعتبر وجود أنظمة رقابية فاعلة ضرورة ملحة لإدارة المخاطر، و يجب أن تأخذ في الاعتبار الثغرات التالية : -

- التقدير والحكم الشخصي عند اتخاذ القرار أو الضغوط الإدارية أو ضغوط العمل أو بناءً على معلومات غير دقيقة أو غير واضحة.
- الأخطاء الناجمة عن عدم فهم التعليمات أو الإجراءات أو الناتجة عن أخطاء باستخدام الأنظمة الإلكترونية ومن قبل العاملين ، أو الأخطاء غير المقصودة للعاملين.
- الأخطاء المقصودة وتواطؤ الموظفين في محاولة منهم لتحقيق مكاسب شخصية.

- مخالفة التعليمات وهنا يجب التفريق بين حالات مخالفة التعليمات والإجراءات النافذة بسوء نية أو لتحقيق مكاسب أو ميزات شخصية ، وبين مخالفات للأنظمة النافذة كقرارات إدارية تهدف لمعالجة حالة إدارية معينة تتطلب مثل هذا القرار.
- تكلفة إنشاء النظام الرقابي ، فهذه التكلفة يجب أن تكون متناسبة مع حجم المصرف وحجم عملياته . (خان ، 2003ن ص37)

6 – وجود إدارة مستقلة لإدارة المخاطر:

لقد أوجب تطور العمل المصرفي وجود إدارة مخاطر مستقلة عن الإدارات الأخرى ، لتسهيل عملية التقدير والدراسة المستقلة عن الدوافع والاعتبارات الأخرى للمخاطر بالإضافة إلى إمكانية الكشف المبكر للمشاكل فور حدوثها وتداركها أو التخفيف من آثارها.

7– إصلاحات قانونية وإدارية لتسهيل عمل المصارف:

يحتاج الواقع العملي لتنفيذ عمليات التجارة الالكترونية إلى تطوير وتحديث الأنظمة الإدارية والمالية والقانونية اللازمة لعمليات المتابعة والرقابة اللازمة بشأنها .

وعليه يتضح أن وجود استراتيجيات وسياسات من قبل مجلس الإدارة هي بمثابة تعليمات للإدارة التنفيذية للبنوك حول آلية العمل والممارسات السليمة ودعوة للالتزا م بالتوجيهات كما وتفرض البنوك المركزية على البنوك التي تشرف عليها وجود إدارة مستقلة للمخاطر في المصارف وتحدد مهامها بالتعرف على مصدر الخطر وقياس احتمالية وقوعه وتحديد مقدار تأثيره على إيرادات وأصول المصرف وتقييم هذا الأثر المحتمل على أعماله، وكذلك التخطيط لما يجب القيام به في مجال الضبط والسيطرة لتقليل المخاطر، والعمل على ضبطها وقياسها وإدارتها، لتجنب وقوع البنك في خسائر، وتقوم برفع تقاريرها بشكل مباشر إلى لجنة المخاطر في مجلس الإدارة والتي تشرف عليها بشكل مباشر، كما وتباشر بشكل مستمر عملية تطوير البرامج التي تختص بهذا الأعمال، كما ويعتبر دور لجنة الحوكمة التابع لمجلس الإدارة مكمل لدور لجنة المخاطر وفي بعض البنوك تكونان نفس اللجنة كما تقوم دائرة الرقابة والتفتيش برفع تقاريرها لدائرة المراجعة في البنك والتي تخص جزء من تقاريرها المخاطر التي يتعرض لها البنك، كما ويقوم المدقق الخارجي للبنوك بالإشارة في تقريره للمخاطر المصرفية التي تواجه البنوك كذلك عمل دوائر البنك لمواجهة تلك المخاطر .

5.2.2 خطوات إدارة المخاطر المصرفية :

تعتمد إدارة المخاطر المصرفية على عدة خطوات أهمها (كراسنة ، 2006 ،ص42) :

١ - **تحديد المخاطر:** يجب فهم وتحديد المخاطر لكل خدمة يقدمها المصرف، و أن تكون العملية مستمرة و تتطلب عملية تحديد المخاطر معرفة متكاملة بمعاملات المصرف ، والظروف والعوامل الخارجية المحيطة به ، كالسوق والبيئة القانونية والاجتماعية والسياسية والثقافية ، كما ويتطلب الأمر الفهم السليم لأهداف المصرف الإستراتيجية والتشغيلية ، ويشمل ذلك العوامل الحيوية لنجاح المصرف، والفرص والتهديدات المرتبطة بتحقيق تلك الأهداف .

٢ - **قياس المخاطر:** يتم ذلك بالنظر إلى كل نوع من المخاطر بأبعاده الثلاثة وهي: حجم الخطر ومدى الخطر ، واحتمالية حدوثه، أن قياس المخاطر بشكل صحيح وفي الوقت المناسب هو أمر هام لإدارة المخاطر، إن الهدف من قياس المخاطر هو تحديد قيمة الخسائر المتوقعة من كافة أنواع المخاطر التي يتعرض لها المصرف، ويتم تحديد قيمة الخسارة المتوقعة بناءً على طرق ونماذج رياضية تعتمد في الأساس على حجم المصرف وتعقد عملياته المصرفية وضخامتها وعددها .

إن عملية قياس المخاطر بغرض مراجعتها والتحكم فيها يساعد في تكوين رؤية مستقبلية واضحة تساعد في دقة خطة العمل و زيادة القدرة التنافسية للمصرف عن طريق التحكم في التكاليف التي تؤثر على الربحية و تقدير المخاطر والتحوط منها بما لا يؤثر على ربحية المصرف.

٣ - **ضبط المخاطر** : يعتمد ضبط المخاطر على ثلاث طرق أساسية لضبط المخاطر المهمة وذلك بهدف تحقيق أهداف المصرف تضم هذه الطرق (وضع حدود على بعض الأنشطة ، و تقليل المخاطر ، وإلغاء أثر هذه المخاطر) .

٤ - **مراقبة المخاطر:** لمراقبة المخاطر في المصرف لابد من توافر نظام معلومات قادر على تحديد وقياس المخاطر بدقة وقادر أيضاً على مراقبة التغيرات المهمة في وضع المخاطر لدى المصرف، وتتطلب إدارة المخاطر الفعالة وجود نظام لتقديم التقارير والمراجعة والتعرف من خلالها على المخاطر، والتأكد من أن الإجراءات المتخذة للتحكم في المخاطر ملائمة، وأنها أعطت النتائج المخطط لها .

6.2.2 مبادئ إدارة المخاطر المصرفية :

قامت لجنة الخدمات المالية الأمريكية بوضع المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية بصورة سليمة ، و تطبق على جميع المؤسسات المصرفية و تستخدم للحكم على قوة وسلامة وفاعلية ممارسات المصرف في إدارة تلك المخاطر (حشاد ، 2005، ص27) .

١ -**وضع سياسات إدارة المخاطر** : يتوجب على مجلس إدارة البنك وضع سياسات إدارة المخاطر، و يجب أن تتضمن هذه السياسات تعريف المخاطر وأساليب أو منهجيات قياسها وإدارتها بهدف التأكد من أن عملية قبول المخاطر والسياسات الموضوعة تتلاءم مع توقعات المساهمين والمالكين ، وتتماشى مع الخطط الإستراتيجية للبنك ، بالإضافق إلي الالتزام بالمتطلبات التنظيمية والقانونية و ضمان توافق هذه السياسات مع التغيرات الجوهرية الداخلية والخارجية للبنك ، و يجب على مجلس الإدارة مراجعة هذه السياسات بصورة دورية وإجراء التعديلات الملائمة عليها ، وإعادة تقييم السياسات المتعلقة بها بصورة دورية.

٢ -**توفر إطار لإدارة المخاطر** : أن توفر إطار لإدارة المخاطر يتصف بالشمولية يغطي جميع المخاطر التي قد يتعرض لها المصرف يعد أمرا حيويا بالنسبة للإدارة المصرفية حيث يتم من خلاله تحديد أنظمة وإجراءات إدارة المخاطر ، كما يجب أن يتصف بالمرونة حتى يتوافق مع التغيرات في بيئة الأعمال .

٣ -**تكامل إدارة المخاطر**: التكامل في عمل إدارة المخاطر يقتضي وجوب مراجعة وتقييم المخاطر المصرفية بصورة متكاملة، نظرا لأنه يوجد تداخل بين المخاطر، ويتأثر كل منها بالآخر، و هذا المبدأ يفضي للتأكد من أن عملية إدارة المخاطر تتم بشكل مستمر علي مستوى المصرف ككل، و معرفة درجة التداخل والترابط بين المخاطر المختلفة وتحديد الآثار المترتبة عنها لتستطيع الإدارة اتخاذ القرارات والإجراءات اللازمة لمعالجة هذه المخاطر ، أن المخاطر تتداخل فيما بينها بحيث أن بعض المخاطر تؤثر علي غيرها، وبعضها يرتبط بأخرى، لذلك تتطلب بعض الأنشطة وضع منهج متكامل عند إدارة المخاطر لتحديد التداخل فيما بين المخاطر الناتجة عنها، فبعض الأنشطة تتميز بخصوصية معينة بحيث تدار مخاطرها بشكل منفصل عن باقي المخاطر .

٤ -**محاسبة خطوط الأعمال :** تقسم أعمال المصرف إلي خطوط أعمال تشمل الأنشطة المختلفة لعمله ، وتقع مسؤولية إدارة المخاطر في كل نشاط علي عاتق مديره ، كما هو الحال بالنسبة لمسؤوليته عن أعمال نشاطه من أرباح أو خسائر، كما يتم محاسبته عن نتائج هذه الأعمال فإنه محاسب ومسئول عن النتائج السلبية للمخاطر في نشاطه ، و يهدف هذا المبدأ إلي التأكد من توفر الفهم لمتخذي القرار في الأنشطة المختلفة بالمخاطر المترتبة عن اتخاذ القرارات الخاطئة وتأثيرها علي أهداف المنشأة،و تقوم الإدارة بمسألتهم عن الخسائر المرتبطة بتحقق هذه المخاطر، و توفر تدقيق مستقل وكافي للرقابة علي هذه المخاطر، إلى جانب توفير نظام حوافز يساعد الإدارة في تحديد المخاطر وعدم التستر عليها من أحد .

٥ -**تقييم وقياس المخاطر :** يجب أن تُقيم جميع المخاطر بطريقة وصفية وكمية حيثما أمكن ويجب أن يأخذ تقييم المخاطر في الحسبان تأثير الأحداث المتوقعة وغير المتوقعة ، حيث تساعد عملية تقييم وقياس المخاطر الإدارة على فهمها و إدراكها لحجم وطبيعة المخاطر التي قد تتعرض لها من خلال تحويلها إلى لغة الأرقام، مما يسمح لها باتخاذ الإجراء المناسب للتعامل مع المخاطر المختلفة ، وفي بعض الظروف تكون عملية تحويل المخاطر إلى أرقام أمر صعبا، وفي هذه الحالة لابد من وضع إجراءات نوعية تساعد في تقدير وتقييم مثل هذه المخاطر، وفي كلا الحالتين يجب أن يتم التقييم على أساس منهجيات وأساليب واضحة تساعد في تحديد الآثار المترتبة عنها ، و يجب تزويد الإدارة بشكل منتظم بالطرق المستخدمة في التقييم والقيود على هذه الطرق والمنهجيات.

٦ -**المراجعة المستقلة :** تتميز إدارة المخاطر بوجوب الفصل بين مهام متخذي القرار بالدخول في مخاطر، ومهام الأشخاص الذين يقومون بقياس ومتابعة وتقييم المخاطر في المصرف، أي تتم عملية تقييم المخاطر من قبل جهة مستقلة يتوافر لها الخبرة الكافية لتقييم هذه المخاطر واختبار فاعليتها، وتقديم تقاريرها للإدارة .

٧ -**التخطيط للطوارئ :** ينبغي أن توجد سياسات وعمليات لإدارة المخاطر في حالة الأزمات المحتملة والظروف الطارئة وذلك بتوفير برامج بديلة للعمل في حال تعطل البرامج أو الأنظمة كذلك الأمر يجب أن تقوم إدارة المصرف باختبار جودة هذه السياسات والعمليات بشكل مستمر .

7.2.2 أساليب إدارة المخاطر المصرفية :

هناك عدة تقنيات وأساليب لإدارة المخاطر المصرفية، وتختلف هذه التقنيات باختلاف المخاطر، و من هذه الأساليب :(فرج ،2014، ص 80)

أ – **تجنب المخاطرة** : يتم تفادي المخاطرة إذا قرر المصرف عدم قبول التعرض لهذه المخاطرة ، من خلال عدم القيام بالعمل أو الاستثمار المنشئ لهذه للمخاطرة (آل شبيب ، 2012 ص 263) ، علماً بأنه في حالة رفض الدخول في المخاطرة سيؤدي إلى فقدان العوائد المترتبة على الاستثمار في المشروع وتلجأ لاستثمار في مشروع ينطوي على مخاطرة ، ويعد تفادي المخاطرة أحد أساليب التعامل الشائعة مع المخاطرة ، وقد يكون من غير المناسب أن تكون إستراتيجية المصرف تقوم على تفادي المخاطر وإلا سوف يحرم من فرص كثيرة لتحقيق الربح و يعجز عن تحقيق أهداف الربحية.

ب – تقليل المخاطرة :

يتم تقليل المخاطرة من خلال منع المخاطرة والتحكم فيها أي استخدام برامج وتدابير وسياسات مصرفية سليمة لمنع حدوث الخسارة أو تقليل فرص حدوثها(آل شبيب ، 2012 ص 263) ، فبعض التقنيات يكون الهدف منها هو منع حدوث الخسارة على حين أن البعض الآخر يكون الهدف منه التحكم في شدة الخسارة إذا وقعت، مع ذلك فإن منع حدوث الخسارة يمكن أيضا أن يكون مدخلا للتعامل مع المخاطرة ، فمهما حاول البنك لن تستطيع أبدا أن يمنع جميع الخسائر، بالإضافة إلى ذلك فإنه في بعض الأحيان قد يكلف منع الخسائر أكثر من الخسائر نفسها.

ج– قبول المخاطرة : يقصد بالاحتفاظ بالمخاطرة قيام البنك بتحمل المخاطر بالاعتماد على نفسه في مواجه الآثار المترتبة على تلك المخاطر والاحتفاظ بالمخاطرة أكثر الأساليب استخداما في إدارة المخاطرة فالمؤسسات تواجه عددا غير محدود من المخاطر وفي معظم الأحوال لا يتم القيام بشيء حيالها وعندما لا يتم اتخاذ إجراء ايجابي لتفادي المخاطرة أو تقليلها أو تحويلها يتم الاحتفاظ باحتمال الخسارة الذي تنطوي عليه تلك المخاطرة ، وفي الغالب يتم إتباع هذا الأسلوب عندما تستطيع المؤسسة تحمل تلك الخسائر المتوقعة بسبب صغر قيمتها قياساً بالعائد المتوقع منها ، أو عندما لا يكون أمامها خيارات أخرى .(موسى وآخرون ، 2012 ، ص 31) .

كما قد يكون الاحتفاظ بالمخاطرة إما طوعيا أو إجباريا ويتميز الاحتفاظ الطوعي بالمخاطرة بإدراك وجود المخاطرة ووجود موافقة ضمنية على تحمل خسائرها ويتخذ القرار هنا لعدم وجود بدائل أخرى، أما الاحتفاظ الإجباري بالمخاطرة فيحدث عندما يتم الاحتفاظ لا شعوريا بالمخاطرة وأيضا عندما لا يمكن تحاشيها ، ويجب على كل منظمة أن تقرر أي مخاطر تحتفظ بها وأيها يمكن تفاديها أو تحولها بناء على قدرتها على تحمل الخسارة وكقاعدة عامة فإن المخاطرة التي ينبغي الاحتفاظ بها هي تلك التي تؤدي إلى خسائر معينة صغيرة نسبيا.

د – تحويل المخاطرة : يتم تحويل الخطر إلى طرف أخر مقابل دفع مبلغ مالي معين لهذا الطرف مقابل احتفاظه بالمخاطر فمن الممكن نقل أو تحويل المخاطرة من شخص إلى شخص آخر أكثر استعداد لتحملها (موسى وآخرون ،2012 ص 29)، ويمكن استخدام أسلوب تقنية التحويل للتعامل مع المخاطر ومن الأساليب الشائعة في هذا المجال هو أسلوب التحوط فهو وسيلة من وسائل تحويل المخاطر المالية حيث يتم الشراء والبيع من أجل التسليم المستقبلي للأصول المالية الجاري التعامل بها، على سبيل المثال أيضا يمكن تحويل المخاطرة عن طريق التأمين، ففي مقابل دفع مبلغ محدد (قسط التأمين) يدفعه العميل لشركة التأمين ، توافق الشركة على تعويض العميل حتى مبلغ معين عن الخسارة المتوقعة الحدوث .

هـ – مشاركة المخاطرة : يعد اقتسام المخاطرة حالة خاصة لتحويل المخاطرة فهو صورة من صور تفادي المخاطرة ويتم ذلك من خلال اقتسام المخاطرة و تحويلها من الفرد إلى مجموعة، ومع ذلك فالاقتسام أحد صور الاحتفاظ الذي يتم في ظله الاحتفاظ بالمخاطرة المحولة إلى أخرى كما يعد التأمين أداة أخرى تهدف للتعامل مع المخاطرة من خلال الاقتسام حيث أن إحدى خصائص التأمين هي اقتسام المخاطرة بواسطة أفراد المجموعة.

مما سبق يتبين لنا بأن الإدارة العليا في البنوك يتوجب عليها أن تعمل على إدارة المخاطر التي تواجهها وحيث أنه تعددت أنواع تلك المخاطر وذلك بهدف تخفيضها والسيطرة عليها مما زاد بأهمية الدور التي تقوم به إدارة المخاطر ومن الواجب ذكره أن مفهوم تلاشي أو تجنب المخاطر يعتبر من المفاهيم الخاطئة ، وفي سبيل ذلك يجب على البنوك إتباع خطوات وأساليب للوصول لنتائج مرضية من هذه الأساليب الفصل بين مهام منفذي الوظائف وقيام دوائر الرقابة بدور رقابي فعال وإنشاء دائرة مختصة لإدارة المخاطر .

الفصل الثلث

منهجية بازل في إدارة المخاطر المصرفية

1.3 المبحث الأول : أساليب إدارة المخاطر ومحاورها الرئيسة في العمليات المصرفية الالكترونية وفق لجنة بازل

2.3 المبحث الثاني : مبادئ إدارة المخاطر في العمليات المصرفية الالكترونية وفق لجنة بازل وتعليمات سلطة النقد بهذا الخصوص .

مقدمة :

تعاظم الاهتمام المصرفي بالمخاطر بسبب قوة وكبر حجم البنوك التي مرت بأزمات ومنها لم يستطيع تجاوز هذه الأزمات فانهارت ، مما حذا بالجهات التنظيمية والجهات المسئولة عن البنوك في الدول الكبرى للسعي نحو إيجاد أساليب وسياسات تكون ذات طابع دولي بهدف حماية القطاع المصرفي من المخاطر ، فظهرت للنور لجنة بازل من خلال الاجتماع الذي عقد في مدينة بازل السويسرية في ديسمبر عام 1974 ، ومنذ هذه اللحظة إلى يومنا هذا ولجنة بازل تعمل بشكل مستمر على موضوع المخاطر المصرفية من خلال إصدارها الوثائق في سعي منها لإدارة المخاطر المصرفية ومواجهتها ، وتعميم هذه الوثائق وجعلها مرجع لإدارة المخاطر .

وقد حظيت العمليات المصرفية الالكترونية بنصيب من وثائق لجنة بازل بسبب زيادة انتشار هذه العمليات ، وزيادة وسائلها وتعاظم المخاطر التي تواجهها في سعي من لجنة بازل لوضع قواعد ومبادئ لإدارة حكيمة لتلك المخاطر ، لذلك يأتي هذا الفصل ليتناول ما يلي :-

المبحث الأول : أساليب إدارة المخاطر ومحاورها الرئيسية في العمليات المصرفية الالكترونية وفق لجنة بازل

المبحث الثاني : مبادئ إدارة المخاطر في العمليات المصرفية الالكترونية وفق لجنة بازل وتعليمات سلطة النقد بهذا الخصوص

المبحث الأول

أساليب إدارة المخاطر ومحاورها الرئيسية في العمليات المصرفية الالكترونية وفق لجنة بازل

1.1.3 تمهيد :

تأسست لجنة بازل في ديسمبر 1974 م من مجموعة الدول العشر وهي الدول الصناعية الكبرى (بلجيكا ، كندا ، فرنسا ، ألمانيا الاتحادية ، ايطاليا ، اليابان ، هولندا ، السويد ، المملكة المتحدة ، لوكسمبرج ، الولايات المتحدة) في مقر بنك التسويات الدولية وتحت إشرافه في مدينة بازل بسويسرا لأجل بحث أفضل السبل لتقديم الاستقرار المالي للبنوك وصولا للخروج بمعيار موحد لكفاية رأس المال عام 1988 ليكون ملزما للبنوك العاملة في النشاط المصرفي كمعيار دولي (مندور ، 2013، ص 193) ، حيث يلعب رأس المال دوراً أساسياً في الموازنة بين المخاطرة والعائد فزيادة رأس المال يقلل المخاطرة ، و لكنه يقلل العائد مما يستدعي الموازنة بين الملكية والديون مما يتطلب إدارة جيدة للأصول والخصوم ليكون رأس المال في حده الأمثل للحفاظ على البنك من الخطر وزيادة عوائده بشكل أكبر . (حماد ، 2005، ص 503) .

لقد أصدرت لجنة بازل وثيقة عام 1998 بعنوان (إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية والأنشطة النقدية الالكترونية) وهي ما يتم تناوله في هذا المبحث .

هذا مع التطور التاريخي وزيادة المخاطر التي تواجه البنوك ،وزيادة متطلبات مواجه تها مرت لجنة بازل في هذا المجال بمراحل جديدة (فرج ،2014، ص 103)

- في عام 1993 اقترحت اللجنة ، إدخال بعض التعديلات على أسلوب حساب معيار كفاية رأس المال ليغطي مخاطر السوق، بالإضافة إلى تغطية المخاطر الائتمانية ومخاطر الدول .
- في عام 1995 وافقت لجنة بازل على السماح للبنوك باستخدام أساليبها الداخلية الخاصة لقياس مخاطر السوق، كبديل لاستخدام إطار القياس الموحد.
- في عام 1996 أصدرت لجنة بازل الاتفاقية الخاصة باحتساب كفاية رأس المال لمواجهة المخاطر السوقية، بعد أن كانت الاتفاقية الأولى تعني بمخاطر الائتمان فقط .

- في عام 1999 نشرت لجنة بازل اقتراحات أولية لإطار جديد لقياس كفاية رأس المال يحل محل اتفاقية 1988 وأدخلت فيه معايير جديدة تأخذ في الاعتبار وبشكل أكثر دقة شمولية المخاطر التي تتعرض لها البنوك لتشمل مخاطر التشغيل.
- في عام 2004 قامت لجنة بازل بإصدار اتفاقية حيث عرفت باسم بازل II في إطار أكثر شمولا وحساسية للمخاطر التي تتعرض لها البنوك لتشمل مخاطر الائتمان، مخاطر السوق ومخاطر التشغيل .
- في عام 2010 وفي تطور لاحق أيضاً أصدرت لجنة بازل في سويسرا مقررات جديدة عرفت باسم بازل III وتم الموافقة عليها من قبل لجنة العشرين .

2.1.3 الأهداف الأساسية لعمل لجنة بازل :

قامت لجنة بازل في الأساس من أجل تحقيق عدة أهداف ، أهمها (الزيدانين ، 1999 ، ص 142) .

- تحسين وتقوية استقرار النظام المصرفي .
- مقابلة التآكل في رأس المال .
- مقابلة مخاطر التغيير في سعر الفائدة .
- مقابلة رؤوس الأموال للتغيرات المتوقعة وغير المتوقعة .
- تنمية رؤوس الأموال في المصارف لمواجهة خطر الائتمان .
- إزالة مصدر مهم للمنافسة غير العادلة بين المصارف الناشئة بشان رأس المال .

3.1.3 المحاور الرئيسة في اتفاقيات بازل :

قدمت اللجنة توصياتها الأولى بشأن كفاية رأس المال الذي عرف باتفاقية بازل I في 1988 ليصبح اتفاقا عالميا، وبعد عدة أبحاث وتجارب وضعت نسبة عالية لكفاية رأس المال تعتمد على نسبة الأصول حسب درجة خطورتها، فقدرت هذه النسبة ب 8 % وتقوم طريقة قياس كفاية رأس المال على أساس إيجاد نظام من الأوزان و قامت مقررات لجنة بازل على أساس تصنيف الدول إلى مجموعتين، الأولى متدنية المخاطر، أما الثانية فهي عالية المخاطر (الخصاونة ،2008، ص 117) ، وقد ركزت هذه الاتفاقية على مخاطر الائتمان ، و عمقت الاهتمام

بنوعية الموجودات وكفاية المخصصات الواجب تكوينها لمواجهة الديون المشكوك فيها ، وأما مكونات رأس المال فقد قسمته إلى شريحتين هي رأس مال أساسي و رأس مال مساند (الشمري ،2013، ص 81) .

أما اتفاقية بازل II فقد ركزت في محورها الأول على الحد الأدنى لمعدل كفاية رأس المال وهي 8 % ، ولكن مع تغيير شامل عن اتفاق بازل I فيما يتعلق بكيفية حساب أوزان المخاطر، حيث أصبح هناك بدائل لمنهجيات وأساليب حساب أوزان المخاطر وفق معايير محددة لكل أسلوب ، بالإضافة إلى وجوب احتفاظ البنك برأس مال إضافي لمواجهة مخاطر التشغيل ، و عمليات المراجعة الرقابية مع تشجيع البنوك على استخدام أفضل أساليب لتقييم وإدارة المخاطر دون الاكتفاء بالتأكد من كفاية رأس المال من قبل الجهات الرقابية مع العمل على تعزيز انضباط السوق من خلال تحسين نقل المعلومات المالية للبنوك وتوافر دقتها وتوقيتها المناسب ، وبالتالي زيادة الإفصاح عن حجم رأس المال ونوعيته وهيكل المخاطر والسياسات المحاسبية واستراتيجيات المصرف في التعامل مع تلك المخاطر . (فرج ،2014، ص 106) .

ولقد حددت لجنة بازل فيما يعرف باتفاقية بازل III خمس محاور رئيسية تتضمنها هذه الوثيقة ، وهي المحور الأول تحسين نوعية وشفافية قاعدة رأس مال المصارف ، المحور الثاني تغطية مخاطر الجهات المقترضة من عمليات تمويل سندات الدين ، المحور الثالث إدخال نسبة جديدة تقيس مضاعف الرساميل ، المحور الرابع آليات إتباع المصارف للسياسات حصيفة في إدارة المخاطر، أما المحور الخامس فيتعلق بموضوع السيولة .

4.1.3 البنود الواردة في مقررات لجنة بازل الخاصة بإدارة الأنشطة المصرفية الالكترونية

تضمنت وثيقة بازل والصادرة عن لجنة بازل في مارس 1998 عدد من البنود الخاصة بإدارة الأنشطة المصرفية الالكترونية وهي تحديد الهدف و تعريف الأنشطة وتحديد المخاطر وتحليلا لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية وفيما يلي تحليلا لهذه البنود:

1.4.1.3 البند الأول : تحديد الهدف والتنظيم و تعريف الأنشطة المصرفية الالكترونية .

تناولت الوثيقة أهمية الصيرفة الالكترونية ودورها في التنمية المصرفية وذكرت أن مجال هذه الوثيقة محصور في كون الوثيقة تتعامل مع إدارة المخاطر الالكترونية من المنظور الرقابي ، و

حددت دور السلطات الرقابية بوضع مناهج لتقييم وإدارة الخطر، وتجنب وضع معيقات للتطور والابتكارات ، كما تعتبر هذه الوثيقة بحثا عاما بسبب استمرار التطور ، وقد عرفت الأنشطة المصرفية الالكترونية بأنها تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية والحديثة من خلال شبكات الاتصال ، وتقنيات الكترونية مع وجوب توافر خطط وسياسات لتستطيع تقييم المخاطر التي قد تواجه هذه العمليات (الزبن ، 2012 ، ص 35).

2.4.1.3 **البند الثاني : تحديد وتحليل المخاطر .**

يتعلق هذا البند بالتعرف على أنواع المخاطر التي تواجه العمليات المصرفية الالكترونية بشكل خاص مع أن بعض هذه المخاطر قد تواجه عمليات مصرفية غير الكترونية، وهذه المخاطر تنشأ نتيجة التطورات المتلاحقة في مجال التكنولوجيا وما يترتب عليه من ظهور مخاطر جديدة هذه المخاطر والتي قد لا تكون جديدة ولكن وجود الأنشطة الالكترونية أظهرها بشكل جديد وهي (حشاد ، 2005 ، ص 345) :

1- مخاطر التشغيل : يقصد بمخاطر التشغيل هي احتمالية وقوع خسائر على البنك بسبب قصور في سلامة و مصداقية النظام وهي تتكون من ثلاث مخاطر هي : (مخاطر أمنية ، ومخاطر تصميم وصيانة الأنظمة، ومخاطر سوء استخدام العميل للمنتجات).

أ -المخاطر الأمنية : تتمثل المخاطر الأمنية في إمكانية اختراق غير المرخص للأشخاص بالدخول إلى أنظمة بالبنك ، ويكون هذا الاختراق بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بعملاء البنك بهدف استغلالها وهذه المعلومات تعتبر بمثابة إسرار لهم ، ويعتبر الاختراق انتهاك لخصوصية الزبائن، ويتم ذلك في شكل اعتداءات خارجية من قبل أشخاص خارج البنك أومن قبل العاملين بالبنك، لذلك يتوجب على البنك توفير إجراءات الحماية لأنظمة البنك لضمان عدم انتهاك سرية البنك أو انتهاك خصوصية العملاء ،وتلجا البنوك لوسائل متعددة منها التوقيع الالكتروني، أو استخدام نظام التشفير (الشمري و اللات ، 2008، ص 245)، فللتوقيع الالكتروني هو عبارة عن إشارات أو حروف أو أي نظام معالجة الكتروني أو رقمي أو ضوئي يمكن أن يميز و يحدد هوية شخص موقعه، (الصمادي ، 2003، ص 189)، أما التشفير هو تغيير شكل البيانات

عن طريق تحويلها لرموز أو إشارات لحمايتها من اطلاع الغير عليها (التميمي ، 2012، ص 670) .

ب -مخاطر تصميم وتطبيق وصيانة النظم : يتعرض البنك لخطر عدم كفاءة تصميم النظام لمواجهة احتياجات مستخدميه وعدم السرعة في حل مشاكل النظم وصيانتها ، كما أن اعتماد البنك على جهات خارجية من اجل تصميم البرامج والأنظمة وصيانتها يعتبر بحد ذاته تعرضاً للمخاطر من تسريب البيانات والمعلومات أو عدم فهم الجهات الخارجية لطبيعة عمل البنك واحتياجاته ، أو ظهور مشاكل فنية للمستخدمين تؤدي لفقدان الثقة بالبنك ، لذلك يتوجب على البنك مراقبة أداء هذه الجهات باستمرار (الشمري و اللات ، 2008، ص 245) ، ويعتبر التطور التكنولوجي سبباً لتلك المخاطر حيث تتعرض برامج وأجهزة البنك للتقادم بسبب عدم ملاءمتها لاحتياجات العملاء والمستخدمين من ناحية إلى جانب ضرورة إلمام المستخدمين بالتطورات ومواكبتها بشكل مستمر من ناحية أخرى (الطائي ، 2010،ص 235) .

ج -مخاطر سوء استخدام العميل للمنتجات والخدمات : إن سوء استخدام العميل سواء كان بقصد أو من غير قصد يعتبر مصدرا للمخاطر ، وتزداد هذه المخاطر في حال عدم توعية البنك لعملائه بالإجراءات والاحتياطات الأمنية اللازمة لضمان سلامة العمليات التي يقوم العملاء بتنفيذها ، فقد ينكر العملاء العمليات التي قاموا بها مما يوقع البنك بخسائر مالية ، كذلك عند القيام بعمليات بشكل غير آمن كما في حالة قيام المحتالون باختراق الحسابات بهدف السرقة فيتحمل البنك خسائر مالية أو بهدف غسيل الأموال أيضا (حشاد ، 2005 ، ص 347) .

2- مخاطر السمعة : تنشأ مخاطر السمعة عند توفر رأي سلبي تجاه البنك، وينتج هذا الرأي كنتيجة لأفعال تحدث مثل اختراق صفحة موقع البنك على شبكة الانترنت، فيسيء لسمعة البنك، لذلك يتوجب على إدارة البنك وضع إستراتيجية لحماية سمعته من التدهور (الشمري واللات ، 2008 ص 246) ، وتبدأ سمعة البنك بالتأثر سلبا عندما يعجز البنك عن إدارة أنظمته فتتولد لدى العميل قناعة بعدم قدرة البنك على توفير الحد الأدنى من متطلبات الأمان عند استخدامه أنظمة البنك لتنفيذ عملياته المصرفية، فيضطر العميل للبحث عن بنك آخر يلبي احتياجاته فيبدأ البنك بخسارة عملائه مسببا خسائر مالية تترجم لمبالغ، كما أن اسم وسمعة

الشركة التي تقوم بتصميم أنظمة البنك لها أثر على سمعة البنك نفسه (الشورة ، 2008 ، ص 96) .

3- مخاطر قانونية : تنشأ المخاطر القانونية بسبب عدم التزام البنك القوانين والتشريعات والأنظمة واللوائح والممارسات المعتمدة أو عند عدم تحديد الحقوق والالتزامات القانونية لأطراف العمليات المصرفية الالكترونية كما وتنشأ هذه المخاطر بسبب زيادة الالتزامات التي تترتب على البنك نتيجة للقوانين والتشريعات السائدة في البلد التي يتبع لها البنك، كما وتنش أ بسبب سن قوانين وتشريعات جديدة (آل شبيب ، 2012 ، ص 243) ، كما تنشا عندما لا تتوفر قواعد قانونية بطريقة واضحة ودقيقة تتعلق بالعمل المصرفي الالكتروني خاصة عند قيام البنك بمعاملات خارج حدود بلده الأصلية مما يتطلب عليه معرفة قوانين وتشريعات البلد الأخرى التي سيمارس فيها أنشطته المصرفية وبالتالي التعرض للمخاطر (الشورة ، 2008 ، ص 96)

4- مخاطر أخرى : وتشمل على خمسة مخاطر هي : (مخاطر ائتمان و مخاطر سيولة و مخاطر سعر فائدة و مخاطر السوق و مخاطر المعاملات الخارجية) والتي تنشأ عن ممارسة العمليات المصرفية الالكترونية .

أ -**مخاطر الائتمان** : هو عدم قدرة العملاء على تسديد والوفاء بالتزاماتهم تجاه البنك ، ولأن الميزة الأساسية للعمل المصرفي الالكتروني هو وتوسعه بشكل لا يعرف الحدود التقليدية ، الأمر الذي يزيد من خطر التعرض لمخاطر الائتمان ، وكذلك الأمر بالنسبة لمخاطر الائتمان التي تنشا عن استخدام بطاقات الائتمان فهي تعتبر من صور العمليات المصرفية الالكترونية ومخاطر الائتمان التي تتعرض لها تنشأ من فترة السماح التي يوفرها البنك لعملائه ومع ازدياد العملاء يحتاج البنك لمبالغ كبيرة لتوفير هذه الائتمان ، وعدم قدرة حملة البطاقات على تسديد مديونيتهم يعرض البنك لخطر تحمل خسائر مالية .(الشورة ، 2008،ص 100) .

ب -**مخاطر السيولة** : هي المخاطر التي تشأ من عدم قدرة البنك على مقابلة التزاماته عند استحقاقها دون التعرض لخسائر غير مقبولة ، وذلك عند عدم توفر سيولة لدى البنك لمقابلة التزاماته (الكراسنة ،2006 ، ص 38) .

ج -**مخاطر سعر الفائدة** : خطر سعر الفائدة يحدث عند حدوث تقلبات في الأسعار، فهي الخسارة الناجمة عن التغيرات غير الملائمة لسعر الفائدة ، و تحصل هذه المخاطرة

عندما تكون تكلفة الموارد أكبر من عوائدها ، وتزداد بزيادة ابتعاد تكاليف الموارد عن عائدها فمخاطرة سعر الفائدة تمس كل المتعاملين في البنوك سواء كانوا مقرضين أو مقترضين ، فالمقرض يتحمل خطر انخفاض عوائده إذا انخفضت معدلات الفائدة ، أما المقترض فيتحمل ارتفاع تكاليف ديونه بارتفاعها. (فرج ،2014، ص 72) .

د – **مخاطر السوق** : هي مخاطر تنشأ نتيجة تغير في أسعار السوق وتنشأ في المراكز التي تتكون من أسهم وسندات وعملات وبضائع وتؤدي لخسائر مالية للبنك حي ث يتوجب عليه دفع التزامات معينة بعملات أجنبية ، كتسديد لعمليات مصرفية الكترونية (الكراسنة ،2006 ، ص 38)

هـ –**مخاطر المعاملات الخارجية** : تنشأ هذه المخاطر نتيجة ممارسة البنك لمعاملات مصرفية خارج حدوده المحلية ، حيث تواجه البنوك متطلبات قانونية وتنظيمية تختلف عما تمارسه على أرضها ، فهناك أنشطة مصرفية جديدة وهناك دول تسود فيها ظروف سياسية واقتصادية وقانونية معينة ودول بها حالة من عدم التأكد حيال هذه الأنشطة مما قد يؤدي لحدوث سوء فهم مما يعرض البنك لمخاطر قانونية جديدة بالإضافة لتعريض البنك للعديد من المخاطر منها مخاطر التشغيل ومخاطر الائتمان ومخاطر السمعة ومخاطر سعر الصرف ومخاطر سعر الفائدة . (فرج ، 2014 ، ص 79)

تنشأ هذه المخاطر نتيجة الأنشطة المصرفية الالكترونية مع أنه تم التطرق لهذه المخاطر في الفصل الثاني حيث أنها تواجه العمل المصرفي التقليدي لكن هنا فهي تنشأ بشكل مباشر نتيجة أنشطة مصرفية الكترونية وليس ضمن أنشطة البنك العادية التقليدية .

3.4.1.3 **البند الثالث : آليات إدارة المخاطر :**

تشير المخاطر إلى حالة عدم التأكد من وقوع خسارة معينة ، أو عدم التأكد من العائد ، وبذلك فانه يقع على إدارة المخاطر إعداد وتصميم تنظيم يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل واقل التكاليف ، وتم عملية إدارة المخاطر بثلاث خطوات رئيسية هي تقييم المخاطر ، وإدارة ورقابة المخاطر ، التحكم و ضبط المخاطر ، إلى جانب إدارة مخاطر العمليات الخارجية ، إن عملية إدارة المخاطر يجب أن تتم قبل ممارسة أي نشاط جديد حيث تتم مراجعة شاملة لهذا

النشاط حتى تتأكد الإدارة من أن عملية إدارة المخاطر كافية لتقيم وضبط أي مخاطر قد تنشأ من هذا النشاط الجديد المقترح . (الشورة ، 2008 ، ص 110)

١ -**تقييم المخاطر** : يقصد بتقييم المخاطر أو تقدير المخاطر هو قياس احتمال حدوثه و قياس الآثار التي يسببها الخطر وهي وقوع خسائر معينة ويتطلب ذلك إعطاء أولويات للأخطار وتصنيفها لدرجات حسب درجة الأثر التي تحدثه ويتحقق ذلك من خلال تعيين مقدارها و تحديد قدرة المصرف على تحملها وعمل مقارنة بين قدرة المصرف من جهة ومع مقدار المخاطر من جهة أخرى . (الشاهد ، 2003 ، ص 186)

٢ -**إدارة ورقابة المخاطر** : يقوم البنك بعملية إدارة ورقابة المخاطر من خلال التأكد من أن إدارة المخاطر له ا استقلال عن دوائر الأنشطة الالكترونية كما يتوجب عليه التأكد من حصول موظفيه على تدريب كافي فيما يختص بالمخاطر وتنفيذ السياسات والإجراءات وبشكل دوري و تتضمن هذه الخطوة قيام البنك بأنشطة معينة وهي:(حشاد ،2005 ، ص 355)

أ – **السياسات والإجراءات الأمنية** : يسعى البنك لضمان سرية البيانات والمعلومات وكذلك العمليات التشغيلية سواء التي تخص البنك نفسه أو التي تخص عملائه وفي سبيل ذلك يقوم البنك بتنفيذ إجراءات أمنية عديدة منها:

* التحقق من شخصية العميل وذلك يتم باستخدام التوقيع الالكتروني ، وباستخدام كلمة السر (التميمي ، 2012، ص 645) .

* تأمين الرسائل باستخدام نظام التشفير بحيث لا يستطيع قراءة الرسالة إلا الشخص المخول بذلك عن طريق مفتاح للرسالة ويكون صاحبها هو الوحيد الذي يستطيع قراءتها في سرية تامة (الزبن ، 2012، ص 67)

* تأمين الموقع الالكتروني باستخدام الحوائط النارية العازلة فهو يحمي وحدات تحكم الإرسال عن طريق أنظمة تجبر جميع عمليات العبور للشبكة من خلال الجدار الناري ويقوم الجدار الناري بحماية الموقع من عملية الاختراق من قبل أشخاص غير مخول لهم بدخول الموقع للحفاظ على سرية البيانات وسلامتها

كما يقوم الجدار الناري بحماية الموقع من استقبال برامج خبيثة تعرف بالفيروسات تضر بنظام البنك (الشورة ، 2008، ص 112)

ب - **الاعتماد على الاتصال الداخلي** : يتوجب على البنك العمل على تنظيم عملية الاتصال الداخلي بين جميع المستويات الإدارية في البنك من اجل وضع سياسة تكون متناسقة وجماعية لمواجهة المخاطر والتعرف على نقاط الضعف في الأنظمة لحل المشاكل، ولضمان هذه الخطوة يجب أن تكون كل السياسات والإجراءات مكتوبة ومعممة على الموظفين حسب اختصاصهم، كما ويجب تبني سياسة التدريب والتطوير للموظفين لمواكبة التطور بهدف الحد من المخاطر.

ج - **التقييم والتحديث** : يتوجب على البنك تحديث أجهزته بشكل دوري ومستمر وفحص هذه الأجهزة وأنظمتها وحل مشاكلها، كما يتوجب عليه تقييم الخدمات التي يقدمها ، بغرض الحد من المخاطر التشغيل ومخاطر السمعة .

د - **الاعتماد على المصادر الخارجية** : يعتمد البنك على مصادر خارجية متخصصة ليست ضمن المنظومة المصرفية بهدف توفير التكاليف، لذلك يتوجب على المصرف اتخاذ سياسات وإجراءات للحد من المخاطر و التأكد من كفاءة مقدم الخدمة وضمان إبرام عقود مكتوبة يحدد فيها الواجبات والالتزامات مع هذا المصدر .

هـ - **الإفصاح وتوعية العميل** : إن عملية إرشاد الزبائن وتوعيتهم للخدمة الالكترونية التي يقدمها تساعد في الحد من مخاطر السمعة والقانونية، حيث تقوم هذه الإرشادات بتوضيح كيفية استخدام الخدمة وإجراء حلول للمشاكل و تفاديها .

و - **الخطط الطارئة** :يجب أن يقوم البنك بتوفير برامج وأجهزة تقوم بالعمل في حالة الأعطال أو توقف النظام أو حدوث مشاكل وأن تستطيع هذه البرامج استعادة البيانات وعدم فقدها وإصلاح الأضرار ، ويجب على البنك اختبار هذه الأنظمة البديلة بشكل دوري ، هذا وتعمل الخطط الطارئة على الحد من مخاطر السمعة والمخاطر التشغيلية .

٣ -**التحكم وضبط المخاطر** : إن عملية التحكم في المخاطر يعد إجراءاً مهماً في العمليات الالكترونية بسبب طبيعة هذه العمليات و التي تكون عرضة للتطور والتغير في وقت قصير وهي تتكون من عنصرين أساسيين هما (الشورة ، 2008 ، ص 115)

أ -اختبار النظام و مراقبته : عملية فحص النظام بشكل دوري تمكن البنك من اكتشاف الخلل ونواحي القصور في النظام لتلافي الوقوع في المخاطر وتقليل حدوثها ، وتركز عملية المراقبة على العمليات الروتينية واكتشاف العمليات الشاذة ومتابعة الالتزام بالسياسات الأمنية .

ب -المراجعة : توفر عملية التدقيق الداخلي والخارجي آلية مستقلة عن جهات التنفيذ بهدف اكتشاف الأخطاء ونقاط الضعف لتلافي التكرار والوقوع في المخاطر، ويكون المدقق مستقل عن إدارة العمليات المصرفية الالكترونية ودوره التأكد من ملاءمة السياسات والإجراءات وكذلك مدى الالتزام بتلك السياسات .

٤ -**إدارة مخاطر العمليات الخارجية** : تتسم مخاطر العمليات الخارجية بأنها أكثر تعقيدا من المخاطر التي تواجه البنك داخل الدولة التي يعمل بها ، لذلك يتوجب على إدارة البنك تقييم ورقابة جميع المخاطر التي تنشأ من العمليات الخارجية ، و فهم متطلبات القوانين المحلية للدول التي سيمارس فيها أنشطته والتأكد من التعريف المختلف للخدمات ومراعاة الظروف السياسة لتلك البلدان . (حشاد ، 2005 ، ص 362) .

مما سبق يتبين أن لجنة بازل ومنذ إنشائها تعمل على استقرار النظام المصرفي ومواجهة المخاطر التي تواجهه ولا يقتصر دورها على المنظور الرقابي فحسب بل يمتد إلى الرقابة على ملاءة رأس المال ، كما يمتد ليشمل كافة أعمال الصيرفة الالكترونية ودورها في توسيع دائرة العمل المصرفي فقد تضمنت الاتفاقية بنوداً تتعلق بآليات إدارة الأنشطة المصرفية الالكترونية من حيث تحديد الهدف و تعريف الأنشطة وتحديد المخاطر التي تواجهها وأنواعها وتحليلها ، ويرى الباحث أن التطورات المتلاحقة في مجال التكنولوجيا يترتب عليه ظهور مخاطر جديدة أو تطور في مخاطر قائمة فعلاً ومنها مخاطر التشغيل والأمان و السمعة و الائتمان و السيولة و السوق ولضمان تحقيق ذلك جاءت مقررات لجنة بازل لتعالج هذه المخاطر وأساليب الرقابة عليها من خلال سياسات وإجراءات محددة وتقييم وتحديث للأنظمة ووضع خطط الطوارئ،

تتعرض الأنشطة و العمليات المصرفية إلى مخاطر عديدة تتمثل في مخاطر التشغيل ومخاطر السمعة والمخاطر القانونية ومخاطر الائتمان ومخاطر السيولة ومخاطر سعر الفائدة ومخاطر السوق ومخاطر الدولة والتي سبق التعرض إليها وللوقوف على طبيعة تلك المخاطر سيتم عرض في الملاحق تحليلاً لأنواع تلك المخاطر المرتبطة الأنشطة الالكتروني ة والإجراءات المسببة لها وأثرها المتوقع على المصرف وما يتوجب على المصرف القيام به لتجنب تلك المخاطر وفق ما ورد في اتفاقية بازل .

المبحث الثاني

مبادئ إدارة المخاطر في العمليات المصرفية الالكترونية وفق لجنة بازل وتعليمات سلطة النقد في هذا الخصوص

1.2.3 تمهيد : أدى التطور التكنولوجي لتطور الخدمات المصرفية الالكترونية إلى زيادة المخاطر التي تواجهها ، مما دفع لجنة بازل لإصدار وثيقة إدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية في عام 1998 ، ونوهت اللجنة للحاجة لمزيد من الجهد في هذا المجال وقد أنيطت تلك المهمة بمجموعة من المراقبين على البنوك والى البنوك المركزية وسميت مجموعة الأنشطة المصرفية الالكترونية ، وقد قامت لجنة بازل بنشر تقرير هذه المجموعة في أكتوبر عام 2000 باسم مبادرات مجموعة العمليات المصرفية ، كما كلفت لجنة بازل تلك المجموعة بتشخيص القواعد الأساسية لإدارة المخاطر لمساعدة البنوك على توسيع الرقابة على العمليات ، وقد أصدرت لجنة بازل وثيقة صادرة في مايو عام 2001 بعنوان مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية .

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

تضمنت الوثيقة الصادرة عن لجنة بازل بعنوان مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية العديد من الضوابط أهم هذه الضوابط وهي مقسمة إلى ثلاث أقسام أساسية (حشاد ، 2005 ، ص384) :

أ -**إشراف مجلس الإدارة والإدارة العليا وتشمل :**

1- الإشراف الفعال للإدارة على أنشطة العمليات المصرفية الالكترونية .

2- إنشاء عمليات شاملة لضبط ولمراقبة الأمان .

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

ب **ضوابط رقابة الأمان وتشمل :**

يجب على البنوك القيام بخطوات لضمان الأمان وهي : (الشورة ، 2008، ص 112)

1- التحقق من شخصية عملاء الخدمات المصرفية الالكترونية .

2- عدم النقض والمساءلة عن المعاملات المصرفية الالكترونية

3- الإجراءات المناسبة لتحقيق فصل المهمات .

4- ضوابط تخويل السلطات السليمة داخل الأنظمة المصرفية الالكترونية وقواعد البيانات والتطبيقات .

5- تكامل البيانات ومعلومات المعاملات المصرفية الالكترونية .

6- إرساء أسس التدقيق الواضح للمعاملات المصرفية الالكترونية .

7- سرية المعلومات الأساسية الخاصة بالبنك .

ج إدارة المخاطر القانونية ومخاطر السمعة وتشمل :

1- الإفصاح المناسب عن الخدمات المصرفية الالكترونية .

2- خصوصية معلومات العميل .

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

4- تخطيط لاستجابة ردة الفعل للحوادث .

هذا وتشير الوثيقة الصادرة عن لجنة بازل لعام2003 إلى الممارسات الواجب مراعاتها في هذا الموضوع والتي تأخذ في الاعتبار تطبيقات الأعمال التالية :-

(Basel Committee on Banking Supervision ،2003 ، p 22)

3.2.3 الممارسات السليمة لرقابة أمان العمليات المصرفية الالكترونية :

لتوفير الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية يتعين ذلك من خلال التالي : (الجنبيهي والجنبيهي ،2006 ،ص 233)

- يجب صياغة صور الأمان وتحديد مزايا التخويل لكل مستعملي النظام ، وضوابط الدخول للشبكة .
- يجب تبويب البيانات والنظم بحسب درجة حساسيتها وأهميتها ، واستخدام وسائل مناسبة مثل التشفير ورقابة الدخول وخطط استعادة البيانات بهدف حماية البيانات والحاسوب المركزي وقواعد البيانات .
- يجب تحييد تخزين البيانات الحساسة وذات المخاطر العالية بشكل سليم .

– يجب توفير أنواع الرقابة المادية الكافية لمنع الدخول غير المصرح به للنظم.
– توظيف أساليب مناسبة لتخفيف التهديدات الخارجية وهي برمجيات مسح الفايروسات وبرمجيات كشف الدخول غير المشروع .
– مراجعة صارمة لحالة الأمان تطبق على الموظفين وموردي الخدمة .

4.2.3 الممارسات السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الالكترونية :

تقوم البنوك بممارسة أعمالها سواء بالشكل التقليدي أو بشكل الكتروني وفي كلا الحالتين فهي بحاجة لأن تستعين بشركات وموردين خارجيين ليوفروا لها أجهزة وبرامج وأنظمة محاسبية وبنكية وبرامج مكافحة الاختراق ولتحقيق الممارسة السليمة لإدارة نظم وخدمات التوريد الخارجي للعمليات المصرفية الالكترونية يتعين على البنك الالتزام بالضوابط التالية:

– إتباع عمليات مناسبة لتقييم قرارات التوريد أي توافق قرار التوريد مع استراتيجيات الأعمال الخاصة .
– إعداد تحليل مناسب وفحص للمخاطر قبل اعتماد المورد، وتطوير الخدمات الالكترونية باستقبال عروض من عدة موردين، ويجب مراجعة العناصر المطلوب توريدها وتحليل مخاطر المورد ومراجعة مستمرة لقدرته، وتحديد لسياسات التوريد .
– اعتماد إجراءات كافية لضمان سلامة العقود مع الموردين وتحديد الالتزامات التعاقدية، وتحديد مسئوليات المورد، وتحديد قوانين الدولة وتحديد مخصصات لمعالجة انخفاض الأداء من المورد.
– التأكد من أن التدقيق له صلاحيات ويقوم بها على عمليات الاتفاق مع المورد الخارجي .
– تطوير خطط الطوارئ واختبارها بشكل دوري فيما يتعلق بالتوريد الخارجي، وتحديد فريق مسئول عن إدارة الأمور المالية للتوريد الخارجي
– وضوح الالتزامات بالتوريد الخارجي وتقديم المعلومات الضرورية للمورد الخارجي لضمان تقديم خدمات أفضل .

5.2.3 ممارسات التخويل السليمة في تطبيقات العمليات المصرفية الالكترونية .

يجب على البنك الالتزام بضوابط التخويل للصلاحيات وهي : (الزبن ، 2012، ص 67)

- منح حق التخويل المحدد لكل فرد يدخل إلى النظام .
- بناء كل النظم لضمان تفاعلها مع قاعدة بيانات صحيحة للتخويل .
- أن لا يتمتع أي شخص بصلاحيات تغيير صلاحياته قاعدة بيانات التخويل .
- إجراء التخويل أو التعديل لكل شخص من قبل مصدر موثوق به .
- لا بد من توفر إجراءات قادرة على جعل البيانات تقاوم احتمالات التلاعب .
- عدم استعمال قواعد بيانات تعرضت للتلاعب .
- لا بد من وجود ضوابط تحول دون تغيير في مستويات التخويل خلال جلسات العمل ، ورصد وإيقاف أي محاولة تغيير .

6.2.3 الممارسات السليمة لأسس التدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية.

لتحقيق ممارسات سليمة لتدقيق الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية يتعين مراعاة ما يلي :

- وجود سجلات للمعاملات الالكترونية .
- تصميم النظم للسيطرة على البيئة القانونية بأسلوب يودي للرقابة .
- في حالات مسئولية طرف ثالث عن النظم يجب التأكد من أنه يتمتع بالدخول لمسارات التدقيق ذات العلاقة ، وأن المسارات تفي بمعايير البنك .

7.2.3 الممارسات السليمة للمساعدة في الحفاظ على خصوصية عميل الخدمات الالكترونية

لتحقيق ممارسات سليمة تضمن الحفاظ على خصوصية العميل عند استخدامه الخدمات المصرفية الالكترونية يتعين مراعاة ما يلي :

- استخدام أسلوب التشفير المناسب لضمان السرية .
- تطوير الإجراءات والرقابة بهدف التقدير الدوري للبنية التحتية لأمان العميل .
- التأكد من التزام موردي الخدمة بسياسات السرية .

– اتخاذ الخطوات المناسبة لإعلام العملاء بخصوصية وسرية المعلومات من خلال إعلامهم بسياسة البنك في هذا الخصوص مع ضمان وضوح الجمل واختصارها وكذلك من خلال إعلامهم بحاجتهم لكلمة سر خاصة وغيرها من أساليب تحديد الهوية .

8.2.3 الممارسات السليمة الخاصة بتخطيط الطاقة واستمرار النشاط والطوارئ :

لتحقيق ممارسات سليمة تكون كفيلة بضمان تخطيط الطاقة واستمرار النشاط المصرفي في حالات الطوارئ لدى مستخدمي الخدمات المصرفية الالكترونية يتعين مراعاة ما يلي :

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

9.2.3 تعليمات سلطة النقد الفلسطينية بشأن المخاطر المصرفية :

أصدرت سلطة النقد الفلسطينية في عام 2014 دليل القواعد والممارسات الفضلى لحوكمة المصارف في فلسطين متضمناً العديد من الأمور التي تتعلق بمهام ومؤهلات مجالس الإدارة وممارساته و منهجيات إدارة المخاطر في هذا الدليل (دليل حوكمة المصارف ، سلطة النقد الفلسطينية ، 2014) وجوب توافر نظام رقابة داخلي فعّال ووظيفة إدارة مخاطر بصلاحيات و استقلالية وموارد كافية وإمكانية التواصل مع المجلس ويشتمل على ما يلي : –

- تحديد المخاطر التي يتعرض لها المصرف داخل وخارج الميزانية، وعلى مستوى المجموعة ككل بما يشمل الشركات التابعة.
- تقييم المخاطر وقياس مدى تعرض المصرف لها.

- رصد ومراقبة التعرض للمخاطر وتحديد احتياجات رأس المال بناءً عليه (أي تخطيط احتياجات رأس المال) بشكل مستمر.
- رصد ومراقبة و تقييم القرارات بقبول مخاطر معينة وسبل تخفيض المخاطر ومدى انسجام القرارات مع سياسة المخاطر التي أقرها المجلس.
- رفع التقارير للإدارة العليا والمجلس حول جميع البنود الواردة في هذه الفقرة .

كما يتوجب أن تعمل إدارة المخاطر ضمن إطار فاعل من حيث :

أ -وضع وتطوير أنظمة وإجراءات فعالة وشاملة لإدارة المخاطر وتكون قادرة على التعرف على جميع المخاطر المؤثرة التي يتعرض لها المصرف .

ب -تحديد المخاطر ورصدها ومراقبتها بشكل مستمر على نطاق المجموعة وبشكل فردي للمصرف.

ج -أن تواكب إدارة المخاطر البنى التحتية للرقابة الداخلية في المصرف و أية تغيرات تطرأ على المخاطر بما في ذلك نموها والتغيرات التي تطرأ على المخاطر الخارجية.

د – تعيين مدير إدارة مخاطر مستقل وذو صلاحيات ويكون مسئولا عن الإطار الشامل لإدارة المخاطر .

هـ -أن يتمتع مدير إدارة المخاطر بالمؤهلات والخبرات المناسبة وأن يكون حاصلاً على شهادات مختصة في مجال إدارة المخاطر ، و على أن يكون دورهمستقلاً عن غيره من المهام التنفيذية ويجب أن لا يشغل المدير أية وظيفة أخرى بالمصرف.

و -مراجعة وإقرار السيناريوهات التي يتم استخدامها في تحليل المخاطر التي يواجهها المصرف ويجب أن يكونوا على اطلاع بالفرضيات التي تم تأسيس كل سيناريو بناءً عليها وآليات قياس المخاطر في كل منها.

ز -مراعاة المخاطر الناتجة عن إدخال منتجات جديدة أو تغيير في حجم النشاط أو البيئة التشغيلية والاقتصادية أو نوعية المحفظة وأن يتم أخذ هذه المتغيرات بعين الاعتبار عند قياس المخاطر مع اعتماد المقاييس النوعية والكمية لدى قياسها.

ح -التأكد من خلال التخطيط وإعداد الموازنات من توفير موارد كافية لوظيفة إدارة المخاطر من حيث العدد والنوعية الضرورية لتقي.يم المخاطر بما في ذلك وصول الموظفين لنظم تكنولوجيا المعلومات ونظم تنمية الموارد والمعلومات الداخلية .

كما تتطلب عملية إدارة المخاطر أن يكون هناك تواصل مباشر وفعال بين دائرة المخاطر والدوائر الأخرى في المصرف وبين دائرة المخاطر والمستويات العليا والمتمثلة بالمجلس أو اللجنة المنبثقة عنه ، وفي حالة الفروع الخارجية، يبقى المجلس وإدارة الفرع مسئولين عن فعالية عمليات إدارة المخاطر في الفرع .

بالإضافة إلى ما سبق فان الأمر يتطلب من المصارف القيام بتنفيذ اختبارات فحص التحمل بشكل دوري وفق سياسة معتمدة من مجلس إدارة المصرف بالاستناد لتعليمات سلطة النقد والمعايير الدولية في هذا المجال، لا سيما المبادئ والممارسات السليمة في إعداد اختبارات فحص التحمل الصادرة عن لجنة بازل للرقابة المصرفية ، حيث تعتبر اختبارات فحص التحمل من أهم الممارسات التي تساعد المصارف على تقييم حجم المخاطر التي قد تواجهها في المدى المنظور بهدف المساعدة في اختيار السياسات والإجراءات التحوطية المناسبة كتحديد سقوف التعرض وتدعيم رأس المال وتعديل الإجراءات التشغيلية وإجراءات العمل ووضع خطط طوارئ متقدمة والعمل على إدارتها بما يساهم في تعزيز قدرة المصارف على الصمود ومواجهة الأزمات والصدمات عالية التأثير .

مما سبق يتبين أ ن النظام الم صرفي بشكل عام يتطور ب وتيرة مستعجلة ، ولمواجهة تلك التحديات، يتعين على السلطات الإشرافية مراعاة التحسين المستمر لأداء إدارة المخاطر من خلال التنسيق والتعاون في مجال المعايير والسياسات والالتزام بالتعليمات، وأن التطبيق الكامل لتعليمات بازل إضافة لتعليمات سلطة النقد كجهة مسئولة عن البنوك سيساهم بشكل كبير في إدارة المخاطر وتعزيز النظام الم صرفي و يتطلب ذلك زيادة الاهتمام بـالنظم والموارد البشرية والممارسات السليمة، فضلا عن تعزيز الحوكمة وأطر إدارة المخاطر ، كما يجب الاعتماد على المعايير المتقدمة لإدارة المخاطر و الاهتمام بكفاءة الإدارة والحس المصرفي السليم .

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

- ❖ منهجية الدراسة
- ❖ مجتمع وعينة الدراسة
- ❖ صدق وثبات الاستبانة
- ❖ المعالجات الإحصائية

مقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة ، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها ، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها ، وصدقها وثباتها ، كما يتضمن وصفا للإجراءات التي تم القيام بها لتقنين أدوات الدراسة وتطبيقها ، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل الدراسة .

104 منهجية الدراسة

يمكن اعتبار منهج البحث بأنه الطريقة التي يتم إتباعها للوصول إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعني بكيفية إجراء البحوث العلمية.

ويستخدم كل منهج حسب الظاهرة التي يتم دراستها وقد يتم استخدام أكثر من منهج لدراسة نفس الظاهرة ، وحيث أن هذا البحث يتناول جوانب و أبعاد الظاهرة موضوع الدراسة المتعلق بإدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق مقررات لجنة بازل، وه و يتوافق مع المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، وحيث أن المنهج الوصفي التحليلي يتم من خلال هالرجوع إلى الوثائق المختلفة كالكتب والصحف والمجلات وغيرها من المواد التي يثبت صدقها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف البحث ، فإن الباحث يعتمد على هذا المنهج للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، وتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضع الدراسة، ثم استخدام الاستبانة في جمع البيانات الأولية.

طرق جمع البيانات:

تعتمد الدراسة على نوعين من البيانات

1-البيانات الأولية.

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة ، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS (Statistical

(Package for Social Scienceالإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة .

2-البيانات الثانوية.

يتم مراجعة الكتب و الدوريات و المنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بإدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق مقررات لجنة بازل وهي دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العاملة في فلسطين، إلى جانب المراجع الأخرى التي تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي، بغرض التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام حول آخر المستجدات التي حدثت و تحدث في مجال الدراسة .

2.4 مجتمع وعينة **الدراسة :**

يشمل مجتمع الدراسة موظفي الأقسام العاملة في البنوك المحلية العاملة في فلسطين التي تختص في عملها في كل من المخاطر والعمليات المصرفية الالكترونية ويبلغ عددهم 120 موظف وهم يمثلون أيضاً عينة الدراسة، وقد تم توزيع الاستبانات على جميع أفراد المجتمع، وتم استرداد 113 استبانه منها، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد 3 استبانات نظرا لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة عليها، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة 110 استبانة أي بنسبة 91.6% حسب الجدول أدناه .

جدول رقم (1)

عينة الدراسة

م.	اسم البنك	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المستردة
1	بنك فلسطين	40	40
2	البنك الإسلامي العربي	10	9
3	البنك الإسلامي الفلسطيني	20	19
4	بنك القدس	20	19
5	بنك الاستثمار	10	9
6	البنك التجاري الفلسطيني	10	9
7	البنك الوطني	10	8
	الإجمالي	120	113

3.4 أداة الدراسة :

تم تقسيم الاستبانة إلى أربعة محاور:
المحور الأول : يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية ويتكون من 12 فقرة .

المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية ويتكون من 11 فقرة .

المحور الثالث : يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية ويتكون من 11 فقرة .

المحور الرابع : دور البنك في تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية ويتكون من 8 فقرات

هذا ويتم تقييم الإجابات على حسب مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في جدول رقم (2)

جدول رقم(2)

مقياس الإجابات

الدرجة	1	2	3	4	5
التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً

4.4 صدق الاستبانة :

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف ،1995، ص 429) ، كما يقصد بالصدق " شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات وآخرون ،2001، ص179) ، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

صدق فقرات الاستبيان : تم التأكد من صدق الفقرات بطريقتين:

1- الصدق الظاهري للأداة :

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (7) أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية وهي الجامعة الإسلامية وجامعة والأزهر بغزة وجامعة الأقصى وجامعة فلسطين متخصصين في المحاسبة والإحصاء ، ويوضح الملحق رقم (3) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة حول مدى ملاءمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يرونه ضروريا من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات ، واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكين، حيث تم تعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها.

2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة :

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 30 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له **وتبين** الجداول من رقم (3-6) أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة (0.05)،حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم (3)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول : يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يوجد في البنك إستراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس الإدارة لإدارة مخاطر الأنشطة الالكترونية	0.716	0.000
2	يوجد لدى البنك سياسة وإجراءات واضحة في تقييم المخاطر .	0.645	0.000

3	يتم مراجعة وتطوير سياسات وإجراءات العمل الخاصة بالمخاطر بشكل دوري.	0.674	0.000
4	يعتمد البنك أسلوب التغذية الراجعة من الموظفين لمراجعة وتطوير السياسات الخاصة بالمخاطر .	0.524	0.003
5	تعمل الإدارة التنفيذية على تقديم العون للموظفين للحد من المخاطر.	0.533	0.002
6	يوجد في البنك دائرة مختصة بالمخاطر تتمتع بالاستقلالية عن الإدارة التنفيذية	0.495	0.005
7	يمارس قسم المخاطر الالكترونية الأعمال الموكلة له بكفاءة وفاعلية .	0.499	0.005
8	يتعاون موظفي دائرة المخاطر مع الموظفين بالرد على استفساراتهم فيما يتعلق بالمخاطر الالكترونية	0.442	0.014
9	يوجد لدى الموظفين فهم واضح لطبيعة للعمليات المصرفية الالكترونية في البنك	0.502	0.005
10	يوجد لدى الموظفين فهم واضح للمخاطر التي تواجه العمليات	0.676	0.000
11	يوجد إطار شامل لتدريب الموظفين وتطوير لأدائهم لمواجهة المخاطر وتحديث التدريب .	0.418	0.021
12	يعتبر الموظف على دراية مسبقة بالمشاكل التي قد تواجه العميل وموضوع حلول لهذه المشاكل .	0.692	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

جدول رقم (4)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	تخضع أعمال إدارة المخاطر لتدقيق داخلي فعال ومستقل وتنفذ من قبل موظفين مؤهلين .	0.543	0.002
2	يقوم المدقق الداخلي بدور فاعل في متابعة وضبط المخاطر والإبلاغ عنها .	0.634	0.000
3	يتوفر قنوات اتصال فعالة بين موظفي التدقيق الداخلي وموظفي العمليات .	0.614	0.000

4	يقوم المدقق الداخلي بإعداد تقارير ضبط المخاطر ورفعها لدائرة التدقيق وذلك بشكل دوري .	0.487	0.006
5	يعتمد البنك أنظمة رقابة داخلية تشتمل على الفصل بين المهام والرقابة على عمل المدقق الداخل.	0.393	0.032
6	يقوم المدقق الخارجي بالإفصاح عن المخاطر التي تواجه البنك.	0.483	0.007
7	يقوم البنك بالإفصاح عن المخاطر التي تواجهه وفق تعليمات سلطة النقد.	0.462	0.010
8	ترفع إدارة البنك تقارير عن المخاطر الالكترونية التي تواجه عملياته إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة .	0.536	0.002
9	يتم فحص وتقييم إجراءات ووسائل البنك لمواجهة المخاطر الالكترونية.	0.460	0.010
10	يوجد لدى البنك سياسة واضحة وإجراءات في متابعة المخاطر .	0.521	0.003
11	يتوفر الفصل بين مهام الموظفين الذين يقومون بأعمال متكاملة	0.536	0.002

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

جدول رقم (5)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث : يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يتم الاحتفاظ بنسخ الكترونية عن تفاصيل العمليات الالكترونية .	0.614	0.000
2	يقوم البنك بإجراءات وقائية لمنع الدخول غير مصرح به لشبكاته مثل كلمات السر والتشفير .	0.487	0.006
3	يطبق البنك إجراءات طوارئ لمواجهة انهيار أنظمة التشغيل .	0.393	0.032
4	أنظمة التشغيل بالبنك مصممة بحيث تمنع دخول الفيروسات والاختراق .	0.483	0.007
5	يقوم البنك باختبار أنظمة التشغيل واكتشاف مواطن القصور فيها .	0.462	0.010
6	يوجد فحص دوري للمكونات المادية لأنظمة التشغيل وصيانتها .	0.536	0.002
7	يوجد فحص دوري للبرامج وحمايتها من الفيروسات وتحديث لبرامج مكافحة الفيروسات .	0.460	0.010

8	يتم فحص توصيلات التمديدات الكهربية لأجهزة التخزين الالكترونية لضمان استمرار الطاقة من خلال وسائل بديلة للطاقة .	0.561	0.001
9	يتم الاحتفاظ بأكثر من نسخة من سجل العمليات الالكترونية على شكل أشرطة تخزين .	0.463	0.010
10	يتوفر خطط طوارئ للمواجهة المخاطر الالكترونية التي تواجه البنك	0.508	0.004
11	يستخدم البنك أكثر من سيرفر بحيث يتم الفصل جغرافياً بينهما لضمان الاستمرارية عند الطوارئ	0.690	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

جدول رقم (6)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع : دور البنك في تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يلتزم البنك بسياسة إفصاح كافية حول المخاطر الالكترونية التي يواجهها .	0.514	0.004
2	يقوم موظفي البنك بتوقيع العملاء على عقود تضمن حق البنك عند سوء استخدام العميل للخدمات الالكترونية .	0.506	0.004
3	يقوم البنك بالإفصاح عن مدى أهمية تأمين العملاء بياناتهم عند القيام بعمليات الكترونية .	0.800	0.000
4	يوجد في البنك مقاييس أمنية ومعايير جودة للخدمات الالكترونية .	0.756	0.000
5	يتم اطلاع العميل على بنود سياسة الخصوصية عند إبرام عقود الخدمات الالكترونية .	0.682	0.000
6	يتم توعية العميل بإجراءات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية .	0.697	0.000
7	يقوم البنك بإعداد تقارير دورية للإفصاح عن مخاطر الأنشطة الالكترونية التي يتعرض لها.	0.694	0.000
8	يتم توعية العملاء بمسئوليتهم الكاملة عن كلمات السر التي بحوزتهم والتي تستخدم لتلقي الخدمة الالكترونية .	0.697	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

- **صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة**

يوضح الجدول رقم (7) في الأسفل معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05 ، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361.

جدول رقم (7)

معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
المحور الأول : يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	0.826	0.000
المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	0.842	0.000
المحور الثالث : يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	0.783	0.000
المحور الرابع : دور البنك في تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية	0.688	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

5.4 ثبات فقرات الاستبانة Reliability:

تعني ثبات أداة الدراسة التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة (العساف، 1995، ص430) . وقد أجريت خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient: تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown

Coefficient) حسب المعادلة التالية : معامل الثبات = $\frac{2ر}{1+ر}$ حيث ر معامل الارتباط ،

وقد بين جدول رقم (8) يبين أن هناك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان حيث بلغ معامل الثبات لجميع الفقرات 0.885 مما يطمئن على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة

جدول رقم (8)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المحور	التجزئة النصفية		
	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	القيمة الاحتمالية
المحور الأول : يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	0.815	0.898	0.0000
المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	0.699	0.823	0.000
المحور الثالث : يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	0.766	0.867	0.000
المحور الرابع : دور البنك في تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية	0.825	0.904	0.000
جميع المحاور	0.794	0.885	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

2- طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم (9) أن معاملات الثبات مرتفعة بلغ معامل الثبات لجميع الفقرات 0.893 مما يطمئن الباحث على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة.

جدول رقم (9)

معامل الثبات (طريقة والفا كرونباخ)

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول : يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	12	0.901
المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	11	0.854
المحور الثالث : يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	11	0.892
المحور الرابع : دور البنك في تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية	8	0.921
جميع المحاور	42	0.893

6.4 المعالجات الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

١ -تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس ليكرت الخماسي، لتحديد طول فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى(5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفقرة أي (5/4=0.8) ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا وجدول رقم (10) يوضح أطوال الفترات كما يلي:

جدول رقم (10)

مقياس ليكرت الخماسي

الفترة	1.80-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5.0-4.20
درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	متوسط	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
الوزن النسبي	%36-20%	%52-36%	%68-%52	%84-%68	%100-%84

2- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة .

3-المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي (كشك ، 1996،ص 89) علما بان تفسير مدى الاستخدام أو مدى الموافقة على العبارة .

4-تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس (إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيحا فأعلى فيعني عدم تركز الاستجابات وتشتتها) .

٥. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة

٦. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات

٧. معادلة سبيرمان براون للثبات

٨. اختبار كولومجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (1- Sample K-S) .

9- اختبار t لمتوسط عينة واحدة One sample T test لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي "3"

الفصل الخامس

نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

اختبار التوزيع الطبيعي وتحليل فقرات وفرضيات الدراسة

1.5 اختبار التوزيع الطبيعي(اختبار كولمجروف- سمرنوف (1- Sample K-S))

يتم تطبيق اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. ويوضح الجدول رقم (11) نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور اكبر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

جدول رقم (11)

اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
المحور الأول : يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	12	0.614	0.846
المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	11	1.087	0.188
المحور الثالث : يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	11	0.817	0.517
المحور الرابع : دور البنك في تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية	8	0.076	0.143
جميع المحاور	42	0.652	0.788

2.5 تحليل فقرات محاور الدراسة :

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة ، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98(أو القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والوزن النسبي اكبر من 60 %)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي - 1.98(أو القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والوزن النسبي اقل من 60 %)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان القيمة الاحتمالية لها اكبر من 0.05

تحليل محاور وفرضيات الدراسة :

1.2.5 تحليل فقرات المحور الأول : يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية .

جدول رقم (12)

تحليل فقرات المحور الأول : يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	يوجد في البنك إستراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس الإدارة لإدارة مخاطر الأنشطة الالكترونية	4.45	0.659	89.09	23.165	0.000
2	يوجد لدى البنك سياسة وإجراءات واضحة في تقييم المخاطر .	4.19	0.550	83.82	22.703	0.000
3	يتم مراجعة وتطوير سياسات وإجراءات العمل الخاصة بالمخاطر بشكل دوري.	4.40	0.792	88.00	18.536	0.000
4	يعتمد البنك أسلوب التغذية الراجعة من الموظفين لمراجعة وتطوير السياسات الخاصة بالمخاطر .	4.00	0.824	80.00	12.729	0.000
5	تعمل الإدارة التنفيذية على تقديم العون للموظفين للحد من المخاطر.	4.04	0.856	80.73	12.699	0.000

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
6	يوجد في البنك دائرة مختصة بالمخاطر تتمتع بالاستقلالية عن الإدارة التنفيذية	4.21	0.868	84.18	14.603	0.000
7	يمارس قسم المخاطر الالكترونية الأعمال الموكلة له بكفاءة وفاعلية .	4.11	0.871	82.18	13.355	0.000
8	يتعاون موظفي دائرة المخاطر مع الموظفين بالرد على استفساراتهم فيما يتعلق بالمخاطر الالكترونية	4.09	0.773	81.82	14.806	0.000
9	يوجد لدى الموظفين فهم واضح لطبيعة للعمليات المصرفية الالكترونية في البنك	4.00	0.846	80.00	12.398	0.000
10	يوجد لدى الموظفين فهم واضح للمخاطر التي تواجه العمليات الالكترونية .	3.90	0.741	78.00	12.733	0.000
11	يوجد إطار شامل لتدريب الموظفين وتطوير لأدائهم لمواجهة المخاطر وتحديث التدريب .	3.86	0.784	77.27	11.557	0.000
12	يعتبر الموظف على دراية مسبقة بالمشاكل التي قد تواجه العميل وموضوع حلول لهذه المشاكل .	3.95	0.902	79.09	11.093	0.000
	جميع الفقرات	4.10	0.517	82.02	22.350	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 109" تساوي 1.98

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول السابق رقم (12) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الأول حسب الوزن النسبي من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية كما يلي :

١. في الفقرة رقم " 1 " بلغ الوزن النسبي " 89.09%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يوجد في البنك إستراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس الإدارة لإدارة مخاطر الأنشطة الالكترونية " وهذه أعلى نسبة في فقرات المحور وذلك لأن توفر إستراتيجية وسياسة معتمدة يعتبر من متطلبات سلطة النقد وهذه السياسة توضع من مجلس إدارة البنك .
٢. في الفقرة رقم " 3 " بلغ الوزن النسبي " 88.00%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يتم مراجعة وتطوير سياسات وإجراءات

العمل الخاصة بالمخاطر بشكل دوري " وذلك بسبب سعي إدارات البنوك لمواكبة التطور في المخاطر يتم تطوير السياسات

٣. في الفقرة رقم " 10 " بلغ الوزن النسبي " 78.00%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يوجد لدى الموظفين فهم واضح للمخاطر التي تواجه العمليات الالكترونية " وهذا يعكس الحاجة لزيادة كفاءة الموظفين وقلة عملية تدريب وتوعية الموظفين وهذه النتيجة مرتبطة بتيجة الفقرة التالية رقم 11.

٤. في الفقرة رقم " 11 " بلغ الوزن النسبي " 77.27%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يوجد إطار شامل لتدريب الموظفين وتطوير لأدائهم لمواجهة المخاطر وتحديث التدريب وذلك يرجع لأن عملية تدريب الموظفين تحتاج لوقت وجهد كبير كما وأن تكلفتها تعتبر عالية وتسبب نقص ي أقسام الموظفين في الفروع لدى حضورهم لتلك الدورات التدريبية.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول تساوي 4.10، و الوزن النسبي يساوي 82.02% وهي أكبر من الوزن النسبي الم توسط " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 22.350 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على انه يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$. ومن خلال نتائج الدراسة الميدانية وعملية التحليل الإحصائي يتبين أنه لتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية يجب أن يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري والذي تمثل أهميته وتأثيره 82.02% وبقيمة اختيارية 22.35 وعند إحصائية 0.00 ويشير ذلك إلى أن تطبيق إدارة ناجحة وعالية الأداء والتميز قادرة على التقليل من الأخطار المختلفة والسيطرة عليها ومواجهها ، وهي تعتمد على توفر الخبرة العلمية والعملية لدى موظفي البنك والتطبيق العملي لهم مما تشكل الكوادر البشرية هي القيمة والتأثير الأعلى في مواجهة أي مخاطر متوقعة في تطبيق العمليات المصرفية، فكلما ازدادت مهارة الموظفين وخبرتهم في العلميات المصرفية وتطور أدائهم كلما عاد على البنك في انخفاض الآثار السلبية لمخاطر و أخطاء ومشاكل العمل المصرفي ، حيث يعمل الموظفين وفق تخطيط استراتيجي و وممارسات وإجراءات وفهم واضح للسياسات ووفق استقلالية كبيرة عن الأعمال المصرفية المختلفة الأخرى.

اختبار الفرضية الأولى :-

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الإطار الفني والإداري في البنوك المحلية العاملة في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل .

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين توفر الإطار الفني والإداري في البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (13) والذي يبين أن قيمة معامل الارتباط يساوي 0.852 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة بين توفر الإطار الفني والإداري في البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ وبالتالي يتم قبول الفرضية المذكورة ، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسات سابقة _منها دراسة شاهين (2012) ودراسة خليل وطيبي (2010) ودراسة مصبح (2012) من حيث توفر إطار فني وإداري وأثره في تخفيض المخاطر ولكن دراسة الجزواري (2011) أشارت إلى وجود ضعف في الإطار الفني والإداري اللازم لضمان إدارة سليمة وهنا يكمن سبب الاختلاف في اختلاف توقيت وبيئة الدراسة فدراسة الجزواري قامت على البنوك الاردنية في عام 2011 .

جدول رقم (13)

معامل الارتباط بين توفر الإطار الفني و الإداري في البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة

$\alpha = 0.05$

المحور	الإحصاءات	تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل
توفر الإطار الفني و الإداري في البنوك المحلية في فلسطين	معامل الارتباط	0.852
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	110

2.2.5 تحليل فقرات المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية.

جدول رقم (14)

تحليل فقرات المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	تخضع أعمال إدارة المخاطر لتدقيق داخلي فعال ومستقل وتنفذ من قبل موظفين مؤهلين .	3.93	0.726	78.55	13.400	0.000
2	يقوم المدقق الداخلي بدور فاعل في متابعة وضبط المخاطر والإبلاغ عنها .	4.20	0.896	84.00	14.039	0.000
3	يتوفر قنوات اتصال فعالة بين موظفي التدقيق الداخلي وموظفي العمليات .	3.95	0.764	78.91	12.974	0.000
4	يقوم المدقق الداخلي بإعداد تقارير ضبط المخاطر ورفعها لدائرة التدقيق وذلك بشكل دوري .	3.95	0.839	79.09	11.929	0.000
5	يعتمد البنك أنظمة رقابة داخلية تشتمل على الفصل بين المهام والرقابة على عمل المدقق الداخلي .	3.95	0.799	78.91	12.403	0.000
6	يقوم المدقق الخارجي بالإفصاح عن المخاطر التي تواجه البنك .	3.95	0.794	79.09	12.604	0.000
7	يقوم البنك بالإفصاح عن المخاطر التي تواجهه وفق تعليمات سلطة النقد .	4.07	0.864	81.45	13.018	0.000
8	ترفع إدارة البنك تقارير عن المخاطر الالكترونية التي تواجه عملياته إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة .	4.11	0.794	82.18	14.653	0.000
9	يتم فحص وتقييم إجراءات ووسائل البنك لمواجهة المخاطر الالكترونية .	4.05	0.799	81.09	13.834	0.000
10	يوجد لدى البنك سياسة واضحة وإجراءات في متابعة المخاطر	4.13	0.814	82.55	14.525	0.000
11	يتوفر الفصل بين مهام الموظفين الذين يقومون بأعمال متكاملة	3.89	0.932	77.82	10.025	0.000
	جميع الفقرات	4.02	0.560	80.33	19.024	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 109" تساوي 1.98

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول السابق رقم (14) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور **الثاني** حسب الوزن النسبي من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية كما يلي :

١. في الفقرة رقم " 2" بلغ الوزن النسبي " 84.00%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " يقوم المدقق الداخلي بدور فاعل في متابعة وضبط المخاطر والإبلاغ عنها " وهذه النسبة تدل على مدى التزام المدقق الداخلي بتنفيذ تعليمات الإدارة العليا وكذلك المهنية التي تحكم عمل المدقق .
٢. في الفقرة رقم " 10" بلغ الوزن النسبي " 82.55%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يوجد لدى البنك سياسة واضحة وإجراءات في متابعة المخاطر " وسبب ذلك أن السياسة والإجراءات العامة تقوم الادارة العليا في البنك بوضعها وليست الادارة التنفيذية .
٣. في الفقرة رقم " 1 " بلغ الوزن النسبي " 78.55%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " تخضع أعمال إدارة المخاطر لتدقيق داخلي فعال ومستقل وتنفذ من قبل موظفين مؤهلين " وتدل هذه الفقرة على عدم التزام المدقق الداخلي بالتدقيق على أعمال دائرة المخاطر والتركيز على تدقيق عمليات موظفي الفروع بسبب اعتقادهم بارتفاع مخاطر عمليات الفروع .
٤. في الفقرة رقم " 11 " بلغ الوزن النسبي " 77.82%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يتوفر الفصل بين مهام الموظفين الذين يقومون بأعمال متكاملة " وقد يكون السبب في ذلك هو قلة عدد الموظفين والطاقم اللازم للوصول لنقطة فصل كامل للمهام لدى الموظفين .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني تساوي 4.02، و الوزن النسبي يساوي 80.33% وهي أكبر من الوزن النسبي الم توسط " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 19.024 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$ أي أنه يتوفر إطار رقابي في البنوك المحلية وهو عامل كبير مهم وقد بلغ تأثيره بنحو 80.33% حيث يتوفر قسم للتدقيق الداخلي فعال ومستقل وينفذ من قبل موظفين مؤهلين ومستقلين وذو خبرة في مجال التدقيق ، مما يعمل على الكشف عن الأخطاء والمخاطر التي قد

تحدث خاصة في حالة الالتزام بتطبيق تعليمات سلطة النقد في هذا الخصوص ، فـكلما زادت عمليات الرقابة الداخلية ازداد تطبيق الإدارة الحصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية مما يؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الإطار الرقابي على البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل .

اختبار الفرضية الثانية : -

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الإطار الرقاب ي على البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين توفر الإطار الرقابي على البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (15) والذي يبين أن قيمة معامل الارتباط يساوي 0.884 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة بين توفر الإطار الرقابي على البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، وبالتالي يتم قبول الفرضية المذكورة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات سابقة منها دراسة احلاسه (2013) التي أشارت إلى قيام الإدارة العليا بعملية الرقابة كجزء من عملية إدارة المخاطر السيولة والائتمان والذي كان له الأثر الواضح في تخفيض مخاطر السيولة، وكذلك مع دراسة خليل وطيبي (2010) وكذلك دراسة جمعه والبرغوثي (2007)، بينما تختلف مع دراسة فهد (2011) التي أشارت إلى وجود ضعف في إطار الرقابة لدى البنوك ويرجع سبب الاختلاف لأن دراسة فهد كانت عن البلدان العربية بشكل عام .

جدول رقم (15)

معامل الارتباط بين توفر الإطار الرقابي على البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

المحور	الإحصاءات	تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل
توفر الإطار الرقابي على	معامل الارتباط	0.884

البنوك المحلية في فلسطين	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	110

3.2.5 تحليل فقرات المحور الثالث : يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية.

جدول رقم (16)

تحليل فقرات المحور الثالث: يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	يتم الاحتفاظ بنسخ الكترونية عن تفاصيل العمليات الالكترونية .	4.27	0.662	85.45	20.153	0.000
2	يقوم البنك بإجراءات وقائية لمنع الدخول غير مصرح به لشبكاته مثل كلمات السر والتشفير ،	4.29	0.721	85.82	18.774	0.000
3	يطبق البنك إجراءات طوارئ لمواجهة انهيار أنظمة التشغيل .	4.25	0.768	84.91	16.998	0.000
4	أنظمة التشغيل بالبنك مصممة بحيث تمنع دخول الفيروسات والاختراق .	4.23	0.774	84.55	16.628	0.000
5	يقوم البنك باختبار أنظمة التشغيل واكتشاف مواطن القصور فيها .	4.13	0.847	82.55	13.957	0.000
6	يوجد فحص دوري للمكونات المادية لأنظمة التشغيل وصيانتها .	3.87	0.814	77.45	11.245	0.000
7	يوجد فحص دوري للبرامج وحمايتها من الفيروسات وتحديث لبرامج مكافحة الفيروسات .	4.25	0.851	85.09	15.468	0.000
8	يتم فحص توصيلات التمديدات الكهربية لأجهزة التخزين الالكترونية لضمان استمرار الطاقة من	4.10	0.789	82.00	14.617	0.000
9	يتم الاحتفاظ بأكثر من نسخة من سجل العمليات الالكترونية على شكل أشرطة تخزين .	4.41	0.708	88.18	20.883	0.000

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
10	يتوفر خطط طوارئ للمواجهة المخاطر الالكترونية التي تواجه البنك	4.13	0.779	82.55	15.169	0.000
11	يستخدم البنك أكثر من سيرفر بحيث يتم الفصل جغرافياً بينهما لضمان الاستمرارية عند الطوارئ	4.33	0.814	86.55	17.102	0.000
	جميع الفقرات	4.20	0.504	84.10	25.065	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 109" تساوي 1.98

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول السابق رقم (16) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور **الثالث** حسب الوزن النسبي من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية كما يلي :

١. في الفقرة رقم " 9" بلغ الوزن النسبي " 88.18%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يتم الاحتفاظ بأكثر من نسخة من سجل العمليات الالكترونية على شكل أشرطة تخزين " وهذا يرجع للتعليمات المشددة والمتابعة المستمرة من إدارة البنك بضرورة الاحتفاظ بأكثر من نسخة للتخزين بسبب الخطورة العالية لهذه العملية .
٢. في الفقرة رقم " 11" بلغ الوزن النسبي " 86.55%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يستخدم البنك أكثر من سيرفر بحيث يتم الفصل جغرافياً بينهما لضمان الاستمرارية عند الطوارئ " وذلك بسبب قيام البنوك بتوفير أكثر من سيرفر لتخزين البيانات عليها بسبب الظروف السياسية القائم في فلسطين حيث انه يوجد فروع للبنوك مفصولة جغرافيا وسياسيا عن بعضها .
٣. في الفقرة رقم " 8" بلغ الوزن النسبي " 82.00%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يتم فحص توصيلات التمديدات الكهربية لأجهزة التخزين الالكترونية لضمان استمرار الطاقة من خلال وسائل بديلة للطاقة " تعتبر هذه العملية من عمليات المتابعة والتي يقوم بها مهندسين ومختصين شبكات وتوصيلات ولا يستطيع موظف عادي القيام بها لذلك تكون هذه العملية تخضع لتقدير شخصي وعملية متابعة عمل الشخص الفاحص للتمديدات عملية صعبة وبحاجة لمختصين .

٤. في الفقرة رقم " 6" بلغ الوزن النسبي " 77.45%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يوجد فحص دوري للمكونات المادية لأنظمة التشغيل وصيانتها "هذه العملية من عمليات المتابعة والفحص يقوم بها مختصين في أنظمة التشغيل والبرامج ولا يستطيع موظف عادي القيام بها لذلك تكون هذه عملية متابعة عمل الشخص الذي يحص البرامج والأنظمة عملية صعبة وبحاجة لمختصين .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث تساوي 4.20 ، و الوزن النسبي يساوي 84.10% وهي أكبر من الوزن النسبي الم توسط " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 25.065 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على انه يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$ ويرى الباحث أن تطور استخدام التكنولوجيا وبرامجها يساعد بشكل كبير على التقليل والحد من المخاطر الالكترونية التي تشكل تهديداً لسلامة العمل المصرفي الالكتروني سواء كانت مخاطر إلكترونية ذات مصادر خارجية أو مخاطر ذات مصادر داخلية ناتجة عن سوء الاستخدام، والقدرة على استخدام أنظمة تشغيل فعالة الأمر الذي يشير إلى وجود اهتمام بأمن المعلومات ويساعد على إيجاد بيئة مصرفية أكثر أمانا واستقرارا والحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالعملاء.

اختبار الفرضية الثالثة :-

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر أنظمة تشغيل فعالة في البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل .

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين توفر أنظمة تشغيل فعالة في البنوك المحلية في فلسطين و تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (17) والذي يبين أن قيمة معامل الارتباط يساوي 0.768 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة بين توفر أنظمة تشغيل فعالة في البنوك المحلية في فلسطين و تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ وبالتالي قبول الفرضية وتتفق هذه النتيجة مع دراسات سابقة منها دراسة شاهين (2012) التي

أشارت إلى وجود ارتباط بين تطبيق سليم للصيرفة الالكترونية ، وتوفر وسائل التشفير والحماية والكادر البشري ، بينما اختلفت مع دراسة كل من فهد (2011) و الجزواري(2011) التي أشارتا إلى وجود ضعف أنظمة التشغيل لدى البنوك والتي يعود السبب في ذلك اختلاف مجتمع وتوقيت الدراسة .

جدول رقم (17)

معامل الارتباط بين توفر أنظمة تشغيل فعالة في البنوك المحلية في فلسطين و تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة

$\alpha = 0.05$

المحور	الإحصاءات	تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل
توفر أنظمة تشغيل فعالة في البنوك المحلية في فلسطين	معامل الارتباط	0.768
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	110

4.2.5 تحليل فقرات المحور الرابع : دور البنك في تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية.

جدول رقم (18)

تحليل فقرات المحور الرابع : دور البنك في تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	يلتزم البنك بسياسة إفصاح كافية حول المخاطر الالكترونية التي يواجهها .	4.15	0.744	83.09	16.270	0.000
2	يقوم موظفي البنك بتوقيع العملاء على عقود تضمن حق البنك عند سوء استخدام العميل للخدمات الالكترونية .	4.29	0.758	85.82	17.853	0.000

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
3	يقوم البنك بالإفصاح عن مدى أهمية تأمين العملاء بياناتهم عند القيام بعمليات الكترونية .	4.29	0.734	85.82	18.451	0.000
4	يوجد في البنك مقاييس أمنية ومعايير جودة للخدمات الالكترونية .	4.07	0.821	81.45	13.709	0.000
5	يتم اطلاع العميل على بنود سياسة الخصوصية عند إبرام عقود الخدمات الالكترونية .	4.19	0.748	83.82	16.698	0.000
6	يتم توعية العميل بإجراءات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية .	4.15	0.833	82.91	14.418	0.000
7	يقوم البنك بإعداد تقارير دورية للإفصاح عن مخاطر الأنشطة الالكترونية التي يتعرض لها.	3.92	0.869	78.36	11.085	0.000
8	يتم توعية العملاء بمسئوليتهم الكاملة عن كلمات السر التي بحوزتهم والتي تستخدم لتلقي الخدمة الالكترونية .	4.16	0.841	83.27	14.515	0.000
	جميع الفقرات	4.15	0.501	83.07	24.157	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 109" تساوي 1.98

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول السابق رقم (18) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الرابع حسب الوزن النسبي من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية كما يلي:

١. في الفقرة رقم " 2" بلغ الوزن النسبي " 85.82%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " موظفي البنك يقومون بتوقيع العملاء على عقود تضمن حق البنك عند سوء استخدام العميل للخدمات الالكترونية " يرجع ذلك لأن نماذج عقود الحصول على الخدم تقوم الإدارة العليا بإعداد هذه النماذج بالتعاون مع الشئون القانونية في البنك لضمان حق البنك وللحفاظ على مصالحه .
٢. في الفقرة رقم " 3" بلغ الوزن النسبي " 85.82%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " البنك يقوم بالإفصاح عن مدى أهمية تأمين العملاء بياناتهم عند القيام بعمليات الكترونية " حيث ان عملية الإفصاح للعملاء تتم بأكثر من طريقة فهي إرشادات يشاهدها العميل عند محاولته القيام بالعمليات الالكترونية

وتعليمات تكون على أوراق استلام الأرقام السرية لتلك الخدمات وعلى مواقع البنك الالكترونية .

٣. في الفقرة رقم " 4" بلغ الوزن النسبي " 81.45%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يوجد في البنك مقاييس أمنية ومعايير جودة للخدمات الالكترونية "

٤. في الفقرة رقم " 7" بلغ الوزن النسبي " 78.36%" و القيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن " البنك يقوم بإعداد تقارير دورية للإفصاح عن مخاطر الأنشطة الالكترونية التي يتعرض لها .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع تساوي 4.15، و الوزن النسبي يساوي 83.07% وهي أكبر من الوزن النسبي الم توسط " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 24.157 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن البنك له يعمل على تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$ حيث أن العوامل التي ساهمت في تعزيز الدور المهم الذي تقوم الإدارة في مجال مراقبة مخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية هي سياسة تعزيز الشفافية والإفصاح عن تلك المخاطر حسب ما تقتضيه سياسة سلطة النقد و سياسة إدارة البنك من إفصاح عن المخاطر و توعية العملاء وتوجيههم بشكل صحيح .

اختبار الفرضية الرابعة :-

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الشفافية والإفصاح في البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين توفر الشفافية والإفصاح في البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (19) والذي يبين أن قيمة معامل الارتباط يساوي 0.882 والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة بين توفر الشفافية والإفصاح في البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ وبالتالي قبول الفرضية المذكورة وتتفق هذه النتيجة مع دراسات سابقة منها دراسة احلاسه (2013) التي أظهرت أن توفر الإفصاح والشفافية كان له أثر كبير في تخفيض مخاطر السيولة و دراسة

مصبح (2012) التي أوضحت أن توفر الإفصاح والشفافية كان له الأثر في تخفيض مخاطر التشغيل ، كما اتفقت أيضاً مع دراسة عبد الصمد (2007) التي أكدت على أهمية الإفصاح في عملية إدارة المخاطر .

جدول رقم (19)

معامل الارتباط بين توفر الشفافية والإفصاح في البنوك المحلية في فلسطين وتطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل عند مستوى دلالة

$\alpha = 0.05$

المحور	الإحصاءات	تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل
توفر الشفافية والإفصاح في البنوك المحلية في فلسطين	معامل الارتباط	0.882
	القيمة الاحتمالية	0.000
	حجم العينة	110

5.2.5 تحليل محاور الدراسة مجتمعة :

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (20) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في محاور الدراسة والذي يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع محاور الدراسة تساوي 4.12، و الوزن النسبي يساوي 82.32% وهي أقل من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 26.293 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن البنوك المحلية العاملة في فلسطين تعمل على إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق مقررات لجنة بازل عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$. ويتضح ما سبق أن تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل تتأثر بعدد من العوامل وهي توفر أنظمة تشغيل فعالة واستخدام تكنولوجيا متطورة وبرامج حديثة ، وتوفر درجة عالية من الإفصاح والشفافية ، وتوفر إطار فني وإداري مدرب وقادر على التخطيط الإستراتيجي والعمل الدقيق ، إلى جانب توفر إطار رقابي فعال يساهم في تعزيز كفاءة العمل المصرفي ،ويشير ما سبق إلى أن المصارف

المحلية العاملة في فلسطين تتمتع بإمكانيات مختلفة ومتقدمة تساعدها على إيجاد بيئة مصرفية أمنة تحقق الاستقرار و تعمل على تطوير البني الخاصة بها اللازمة لتقديم خدمة أفضل بمواصفات متقدمة ومتطورة وتتوافق مع تعليمات سلطة النقد واتفاقية بازل .

جدول رقم (20)

تحليل محاور الدراسة مجتمعة

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	المحور الأول : يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	4.10	0.517	82.02	22.350	0.000
2	المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	4.02	0.560	80.33	19.024	0.000
3	المحور الثالث : يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية	4.20	0.504	84.10	25.065	0.000
4	المحور الرابع : دور البنك في تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية	4.15	0.501	83.07	24.157	0.000
	جميع الفقرات	4.12	0.445	82.32	26.293	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 109" تساوي 1.98

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

في ضوء التحليلات النظرية والعملية للدراسة، فيما يلي أهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها كما يلي :

أولاً : النتائج : -

١. يتوفر لدى البنوك المحلية العاملة في فلسطين الأطر الفنية والرقابية اللازمة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية .

٢. يتوفر لدى البنوك المحلية العاملة في فلسطين أنظمة تشغيل فعالة لمواجهة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية .

٣. يتوفر لدى البنوك الإفصاح والشفافية اللازمين لمواجهة المخاطر التي تواجه العمليات المصرفية الالكترونية.

٤. يوجد لدي البنوك المحلية العاملة في فلسطين إستراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس الإدارة لتقييم وإدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية وتعمل البنوك على مراجعة و تطوير هذه السياسة .

٥. تقوم دوائر وأقسام المخاطر في البنوك بدورها في متابعة و إدارة مخاطر العمل الالكتروني بفاعلية .

٦. يتم التبليغ عن المخاطر التي تواجه البنك باعتباره الأساس في عملية ضبط المخاطر وذلك خلال المدقق الداخلي أو الإدارة التنفيذية للبنك .

٧. أظهرت الدراسة اهتمام البنوك بإجراءات العمل التي تساهم في ضمان فعالية أنظمة التشغيل مثل وجود خطط طوارئ ، ووسائل منع الاختراق والفيروسات ووسائل تخزين البيانات ولكن يوجد ضعف في عملية متابعة وفحص أنظمة التشغيل .

٨. تهتم البنوك بتوعية العملاء حول أهمية تأمين بياناتهم من خلال استخدام كلمات السر و سياسة الخصوصية وتوقيعهم على عقود لهذه الخاصية ، كما تقوم بتوعيتهم بإجراءات استخدام الخدمات الالكترونية .

٩. تعمل البنوك على الالتزام بمعايير الجودة للخدمات الالكترونية ومقاييس السلامة الأمنية ولكن بشكل غير كاف .

١٠. تقوم البنوك المحلية العاملة في فلسطين بالإفصا ح عن المخاطر التي تواجهها على شكل تقارير ولكن هذه التقارير لا تتسم بالدورية المنتظمة .

١١. تبذل الإدارة المصرفية للبنوك المحلية العاملة في فلسطين جهوداً لتطبيق إدارة أكثر كفاءة وحصافة للحد من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق اتفاقية بازل.

ثانياً : التوصيات : -

1- ضرورة زيادة الاهتمام من قبل العاملين بالبنوك المحلية العاملة في فلسطين بالإبلاغ عن مخاطر العمليات التي يشرفون على إدارتها والإبلاغ عنها بشكل فوري للإدارة العليا في البنك .

2- ضرورة زيادة الجهود نحو تطوير أداء وكفاءة العاملين من خلال التدريب حول مستجدات العمل المصرفي الالكتروني والمخاطر التي تواجهه .

3- ضرورة زيادة وتعزيز فرص التعاون بين الدوائر التنفيذية ودائرة التدقيق بهدف ضبط المخاطر والسيطرة عليها والإبلاغ عنها .

4- تعزيز مبدأ الفصل بين المهام في جميع أقسام البنك كوسيلة من وسائل الرقابة .

5- ضرورة إخضاع معاملات دائرة المخاطر لعملية تدقيق داخلي، مع زيادة الاهتمام بعملية فحص سلامة أنظمة التشغيل والإبلاغ عن المخاطر أولاً بأول وإثباتها في تقارير دورية وتعريف العاملين بها، إلى جانب الإجراءات التي يتم اتخاذها لتفادي وقوع مثيلاتها مستقبلاً.

6- ضرورة الاهتمام والالتزام بدرجة أكبر بمعايير الجودة في تأدية الخدمات المصرفية الالكترونية و تطبيق مقاييس السلامة الأمنية لهذه الخدمات بشكل كافٍ .

7- ضرورة زيادة الاهتمام بدورية وانتظام تقارير الإفصاح عن المخاطر التي تصدر عن البنوك المحلية العاملة في فلسطين سواء لإدارتها العليا أو للجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة .

ثالثا : الدراسات المقترحة : -

يوصي الباحث بإجراء دراسات تتناول الموضوعات التالية :

1- إدارة مخاطر السوق التي تواجه البنوك العاملة في فلسطين حسب اتفاقية بازل .

2- دراسة مقومات ومعيقات التحول الكامل لعملية الصيرفة الالكترونية في البنوك في فلسطين .

3- دراسة مدى التزام البنوك العاملة في فلسطين بمتطلبات اتفاقية بازل 3 .

4-دراسة وضع إطار رقابي شامل لعملية الصيرفة الالكترونية .

قائمة المراجع :-

أولا المراجع العربية :

- أبو شعبان ، بكر خضر " تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2014
- أبو فروة ، محمود محمد " الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت" عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع" 2009
- أبو كمال، ميرفت علي "الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقا لمعايير بازل II دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2007
- احلاسه ، نصر رمضان " دور المعلومات المحاسبية والمالية في إدارة مخاطر السيولة دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في فلسطين" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2013
- آل شبيب ، دريد كامل ، " إدارة البنوك المعاصرة " عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع 2012
- التميمي ، علاء " التنظيم القانوني للبك الالكتروني على شبكة الانترنت " الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة،2012
- الجزراوي نورا صباح عزيز" اثر استعمال النقود الالكترونية على العمليات المصرفية "جامعه الشرق الأوسط ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، 2011
- جمعة احمد حلمي ، والبرغوثي سمير "دور المدقق الداخلي في إدارة المخاطر في البنوك التجارية الأردنية – دراسة ميدانية " جامعة الزيتونة الأردنية ، عمان 2007
- الجنبيهي ، منير محمد ، والجنبيهي ممدوح محمد ، النقود الالكترونية ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، 2006

- حشاد ، نبيل "دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية" بيروت اتحاد المصارف العربية 2005
- حماد ، طارق عبد العال "حوكمة الشركات (المفاهيم – المبادئ التجارب) تطبيقات الحوكمة في المصارف " الإسكندرية ، الدار الجامعية، 2005
- خان ، طارق وأحمد، حبيب ترجمة : احمد ،عثمان، سعد الله ،رضا " إدارة المخاطر – تحليل قضايا الصناعة المصرفية– " المصرف الاسلامي للتنمية ،المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب ، جدة 2003
- خليل ،عبد الرازق ، والطيبي حمزة " إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق معايير لجنة بازل الدولية " جامعة الأغواط ، الجزائر 2010
- خصاونه ،احمد سليمان " المصارف الإسلامية مقررات لجنة بازل – تحديات العولمة – إستراتيجية مواجهتها " اربد، عالم الكتب الحديث 2008
- الراوي ، خالد وهيب " إدارة المخاطر المالية " عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،2009
- الزبن ،سليمان ضيف الله " التحويل الالكتروني للأموال ومسؤولية البنوك القانونية " عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2012
- الزيدانين ، جميل سالم ، أساسيات في الجهاز المالي – المنظور العلمي – عمان ، جامعة عمان الأهلية ، 1999
- سلطة النقد الفلسطينية ، دليل حوكمة المصارف ، 2014
- الشاهد، سمير "المبادئ الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة ، بحوث في مقررات لجنة بازل الجديدة وأبعادها ،اتحاد المصارف العربية ، 2003
- شاهين أيمن أحمد "مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيزٌ وتطويرٌ نظم الدفع والتجارة الإلكترونيةٌ دراسة تطبيقيةٌ على المصارف المحليةٌ في فلسطينٌ "رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2012
- شاهين علي عبد الله "نظم الدفع الكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين" غزة ، الجامعة الإسلامية ، 2010

- الشمري ، ناظم محمد نوري ، واللات ، عبد الفتاح زهير " الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع " عمان دار وائل للنشر الطبعة الأولى 2008
- الشمري ، صادق راشد " إستراتيجية إدارة المخاطر المصرفية وأثرها في الأداء المالي للمصارف التجارية " عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2013
- الشورة ، جلال عايد " وسائل الدفع الالكتروني " عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2008
- الصمادي ، حازم محمد " المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية " ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، 2003
- الضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الالكترونية وإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية
- إصدارات البنك المركزي المصري ، 2002
- الطائي ، محمد عبد حسين " التجارة الالكترونية – المستقبل الواعد للأجيال القادمة – عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع "2010
- عبد الصمد ، وفاء "القياس والإفصاح عن المخاطر في البنوك التجارية على ضوء المعايير المحاسبية ومقررات لجنة بازل II " " دراسة علي البنوك التجارية المصرية " ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، بور سعيد ، 2009
- عبيدات ، ذوقان ، وعدس ، عبد الرحمن ، وعبد الخالق ، كايد ، " البحث العلمي ، مفهومه ،أدواته ، وأساليبه " ، عمان ، دار الفكر ، 2001
- العساف ، صالح حمد ، المدخل الى البحث في العلوم السلوكية في العلوم السلوكية ، الرياض ، مكتبة العبيكان ، 1995
- فرج ، شعبان " العمليات المصرفية وإدارة المخاطر" جامعة البويرة ، الجزائر 2014
- القطناني خالد محمود " أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية " دراسة تحليلية في المصارف الأردنية ، بحث منشور ، جامعة الزرقاء الأهلية ،عمان ، 2004
- فهد ، نصر حمود مزنان " إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية " ،مجلة كلية الإدارة والاقتصاد ، بغداد 2010

- الكراسنة ، إبراهيم " أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر " أبو ظبي ، صندوق النقد العربي معهد السياسات الاقتصادية 2006
- كشك ، محمد بهجت ، " مبادئ الإحصاء واستخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية " ، دار الطباعة الحرة ، الإسكندرية ، 1996
- كويل، برايان ترجمة قسم الترجمة دار الفاروق " التعاملات المالية للبنوك " القاهرة ، دار الفاروق للنشر الطبعة الثانية ، 2008
- مصبح ،احمد محمد " إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك العاملة في فلسطين وفق مستجدات اتفاقية بازل دراسة تطبيقية " رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ،2012
- مندور ، عصام عمر أحمد " البنوك الوضعية والشرعية النظام المصرفي – نظرية التمويل الإسلامي – البنوك الإسلامية " الإسكندرية ، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر و التوزيع 2013
- موسى ، شقيري نوري ، وآخرون " إدارة المخاطر " عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2012
- محمد ، مصطفى الجزولي " اثر الصيرفة الالكترونية في المصارف السودانية في ظل تحرير خدمات المصارف" رسالة ماجستير غير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان 2012

ثانياً المراجع الأجنبية :

- Basel Committee on Banking Supervision "Risk Management Principles for Electronic Banking "2003
- Basel Committee on Banking Supervision, (2001), Principles for the Management and Supervision of Interest Rate Risk.
- Chavan Jayshree "Internet Banking – Benefits and Challenges in an Emerging Economy " (2013)

- Henring, Richard. (2004), The Basel II Approach to Bank Operational Risk. University of Pennsylvania.USA.
  www.en.wikipedia.org
- Khrewesh, A. Hatem " E-banking Adoption Model in Palestine" thesis for the degree of Master of Engineering Management, Al-Najah National University 2011
- Mary Keegan, Management of Risk "Principles and Concepts", H M Treasury, The Orange Book, working Papers, October 2004. www.hmtreasury.gov.uk
- Moody's k.m.v، "The Benefits of Basel ll and the path to Improve Financial performance 2004
- Patrick Van Roy, Credit Ratings and the Standardized Approach to Credit Risk in Basel II, European Central Bank, working Papers, Aug 2005. www.ecb.int
- Shaat , Mohammad The Impact of E-Commerce on the External Auditor Work
  "Applied Study on the International Accounting Firms Working in Palestine", Islamic University of Gaza 2013
- The Financial Services Roundtable" Subcommittee on Risk management Principles", Guiding Principles in Risk Management for U.S Commercial Banks, June 1999, Washington, D.C. www.fsround.org

الملاحق

ملحق رقم (1)

جدول بأنواع المخاطر التي تواجه الأنشطة المصرفية الالكترونية

أولا مخاطر التشغيل:-

مخاطر العمليات الالكترونية	الإجراءات المسببة للوقوع في الخطر	الأثر المتوقع على المصرف	إجراءات العمل لتلافي الخطر
1 – دخول غير مصرح به	– قيام المتسلل بالدخول للأنظمة – اختراق المتسلل لبيانات العملاء – إدخال فيروسات على نظام البنك – إفساد وتحريف نظم وبيانات البنك	– فقد البيانات – سرقة البيانات – توقف جزء من النظام – تكاليف إصلاح للنظام – إدراك عدم سلامة وأمنية نظم البنك ودعاية سلبية	– اختبارات الاختراق لكشف قصور – المراقبة لتحديد الاستخدام الشاذ – استخدام معايير لحماية الاتصالات مثل تشفير وكلمة سر وجدار عازل – تصميم نظام لمنع الفيروسات ورقابة مستمرة
2 – احتيال الموظفين	– قيام الموظفين بتغيير البيانات بهدف سحب أموال والحصول على بيانات السجلات – سرقة الموظفين للبطاقات الذكية	– تكلفة خسائر إعادة البناء – خسائر من المشتقات الالكترونية – عقوبات قانونية	– وضع سياسة اختيار الموظفين – تصميم نظام رقابة داخلي به فصل للمهام – مراجعة خارجية لأداء الموظف رقابة سليمة لتخزين وتصنيع البطاقة
3 – تزوير المشتقات المصرفية الالكترونية	– تعديل قيم المشتقات المصرفية للحصول على سلع وأموال دون سداد	– يتحمل المصرف مسئولية المبلغ من هذا العمل – تكلفة إصلاح النظام	– تفاعل مصدر مع المشغل – مراقبة وتتبع كل عملية فردية – الاحتفاظ بسجلات مجمعة أدوات تكشف التلاعب بالبطاقات
4 – مخاطر مقدمو الخدمات	– قد لا يقوم بالخدمة بالشكل المتوقع فيؤدي لقصور في النظام	– قد يكون البنك مسئول أمام العملاء عن مشاكل مقدمو الخدمة	– وضع شروط صارمة قبل التعاقد معهم وتحديد المقاييس – وضع خطط بديلة – خطط طارئة مع مقدمين آخرين – تحديد التدابير الاحتياطية .
5 – تقادم الأنظمة	– تأخر وخلل في تنفيذ العمليات – قصور النظام وسلامة البيانات	– دعاية سلبية – انعكاسات قانونية –تكاليف حل المشاكل	– فحص دوري لكفاءة المكونات و البرامج والاستعانة بنظم تخصص مسؤولية التحديث
6 – تقادم الموظفين والخبرات الإدارية	– صعوبة مواكبة التطور التكنولوجية من قبل الموظفين	– تطبيق غير سليم للبرامج – عدم القدرة على مساندة مستمرة – قصور في النظام	– وضع مفهوم شامل للتدريب كأداة للتطوير – تصميم نظم تدريب للموظفين والإدارة.
7 – قصور الممارسات الأمنية للعملاء	– استخدام بياناتهم كرقم الحساب أو البطاقة في معاملات غير آمنة – دخول المحتالون واستخدام بياناتهم التي من المفروض أن تكون سرية	– خسائر مالية نتيجة عمليات غير مصرح بها	– توعية العملاء بأهمية تامين البيانات – وضع مقاييس أمنية للخدمات

8 – إنكار العملاء للعمليات	– إنكار صحة العمليات بعد تنفيذها	– تكلفة إثبات صحة العملية – خسائر عند عدم القدرة على الإثبات	– وضع قياس امني للتأكد من صحة العملية مثل رقم الهوية – مراجعة نهائية للعمليات

ثانياً مخاطر السمعة:-

مخاطر العمليات الالكترونية	الإجراءات المسببة للوقوع في الخطر	الأثر المتوقع على المصرف	إجراءات العمل لتلافي الخطر
1 – قصور واضح ومنتشر في النظام	عدم قدرة العملاء على الوصول لأموالهم وبياناتهم	– عدم استمرار العميل – المتأثر من المشكلة ومن يعلم بها يغلق حسابه	– اختبار الأنظمة قبل التطبيق – وضع خطط طارئة وبديلة كتحديد مشكلة العميل عند قصور النظام
2 – خلل واضح في النظام الأمني	إدخال فيروس للنظام مسببا للمشاكل ليتيح دخول المتسللين	عدم استمرار العميل بالتعامل	– اختبارات اختراق وقياس امني – وضع خطط طارئة – اختبارات كشف الفيروسات
3 – مشاكل تجربة منتج مشابه من بنك آخر	يرتاب العميل من معاملات المشتقات الالكترونية متأثرا بمشاكل واجهته في بنك آخر	عدم استمرار العميل بالتعامل	– وضع خطط طارئة

ثالثاً المخاطر القانونية:-

مخاطر العمليات الالكترونية	الإجراءات المسببة للوقوع في الخطر	الأثر المتوقع على المصرف	إجراءات العمل لتلافي الخطر
1 – عدم التأكد من أو التباس تطبيقات القوانين	– عدم تطبيق القوانين من غير عمد – عدم التأكد من تطبيق قواعد الالتزام وغسيل الأموال	تحمل البنك تكاليف قانونية أو يكون عرضة لعقوبات قضائية	– اكتشاف مواضع الشك قبل تنفيذ الأنشطة الالكترونية – وضع إحكام سليمة لتحمل مخاطر قانونية لحالة عدم التأكد – عمل مراجعة دورية للالتزامات – قيام الإدارة بطلب تفسيرات قانونية – تحديث مفهوم التدريب على الالتزام بالخطط الطارئة
2 – غسيل الأموال	– قد يتم استخدام أنشطة الالكترونية بشكل سيئ من قبل العملاء بشكل غير شرعي مثل غسيل الأموال	العقوبات القانونية لعدم الالتزام بقاعدة اعرف عميلك	–تصميم تقنيات تعريف وانتقاء للعميل – عمل مراجعات نهائية – تصميم إجراءات لتحديد وإبلاغ عن الأنشطة المشتبه بها

			– عمل مراجعات دورية للالتزام – تحديث برامج تدريب على الالتزام – وضع خطط بديلة
3 – الإفصاح غير الكافي للبيانات للعميل	قد لا يكون العميل فاهم حقوقه وواجباته مثل إجراءات الاعتراض فيجعله ذلك يتخذ احتياطات غير مناسبة لاستخدام الخدمة	– قد يقاضي العميل البنك نتيجة للخسائر المعترض عليها وقد يقاضى بعقوبة قانونية أو تنظيمية	– التأكد من القيام بالإفصاح الكافي قبل تقديم الأنشطة الالكترونية – تدريب الموظفين على المشاكل التي يواجهها العميل – موازنة التكلفة والفائدة من الإفصاح بدرجة اكبر من الحد الأدنى القانوني
4 – فشل حماية خصوصية العميل	يقوم البنك بإخراج بيانات خاصة بأنماط عمليات العميل دون الرجوع إليه	– تكلفة تقاضي في حال قام عميل بمقاضاته – قد يواجه المصرف عقوبات قانونية أو تنظيمية	– مراجعة سياسة حماية الخصوصية – تدريب الموظفين على خطوات حماية الخصوصية – وضع قياس امني – عمل فحوصات دورية للالتزام
5 – مشاكل الاتصال بالموقع	– قد يربط البنك موقعه مع مواقع مؤسسات تعرض منتجات تكميلية – يقوم الموقع المتصل بالبنك بتضليل العميل	قد يقوم العميل بمقاضاة البنك	– فهم الانعكاسات القانونية ومخاطر الأمنية من اتصال الموقع – إفصاح كافي لمنع عدم معرفة العميل لدور البنك في المواقع – عدم تمثيل البنك بجودة خدمات على المواقع الأخرى
6 – مخاطر التوقيعات المعتمدة	– استخدام تصديقات مزورة لتضليل العميل – منح تصديقات للعملاء بدون التأكد من تحقيق الشخصية	– تكلفة إلغاء وإعادة إصدار تصديقات للتسوية – رفع قضايا على البنك – سمعة سلبية للبنك	– تطبيق قياس رقابي امني مناسب
7 – التعرض للسلطات الأجنبية	- جذب عملاء من دول أخرى يعرض البنك لمتطلبات قانونية أو تنظيمية مختلفة - التباس المسئوليات المتخصصة لمختلف السلطات المحلية - قد يتم استخدام وتوزيع مشتقات البنك الالكترونية خارج الدولة	- قد لا يكون البنك ملتزم بالقوانين خارج دولته - قد يتحمل البنك تكاليف قضايا غير متوقعة	- تحديد احتمالية استخدام مشتقات الكترونية من خارج الدولة وعمل تعديلات لقدرة البنك على الاستجابة لحالات عدم التأكد القانونية - تدريب العمال على مختلف المناخات القانونية والتنظيمية المحلية

رابعاً مخاطر الائتمان:-

مخاطر العمليات الالكترونية	الإجراءات المسببة للوقوع في الخطر	الأثر المتوقع على المصرف	إجراءات العمل لتلافي الخطر
1 – تخلف المقترضين عبر المصارف الآلية عن دفع الدين	– قد يمنح البنك ائتمان خارج أسواقه حيث لا يوجد بيانات أو يكون الحصول عليها مكلف	– قد يتطلب توفير مخصصات ديون غير جيدة وغير متوقعة	– التأكد من تقييم القيمة للعملاء عن طريق المعاملات الالكترونيةِ يتماشى مع التقليدية – قرارات وخطوات مراجعة السلفيات
2 – تقصير من مصدر الأموال الالكترونيةِ	– قد يكون المصدر متعثر و البنك يحتجز الأموال الالكترونية لإعادة بيعها أو لاسترداد قيمتها	– قد يقوم البنك باستخدام أمواله الخاصة لاسترداد أمواله الالكترونية التي بحوزة العملاء بسبب عجز المصدر	– بذل العناية الواجبة لأي منشاة تقوم بالإصدار قبل الاشتراك في المشتقات الالكترونية – مراقبة ظروف المصدر – وضع خطط بديلة في حال عجزه

خامساً مخاطر السيولة:-

مخاطر العمليات الالكترونية	الإجراءات المسببة للوقوع في الخطر	الأثر المتوقع على المصرف	إجراءات العمل لتلافي الخطر
1 –عدم القدرة على تسييل المشتقات الالكترونية	– زيادة الطلب لاستردادها – مشكلة كبيرة للبنوك المتخصصة في المجال	– قد يتحمل البنك خسائر توفير الأموال – إذا عرف العملاء بمشكلة السيولة يؤدي لسحبهم لودائعهم واسترداد قيمة مشتقاتهم –فشل مقابلة الاسترداد في الوقت المناسب	– استثمار الأموال ب أصول سائلة – وضع نظام لمراقبة – القيام بمراجعة دورية شاملة

سادساً مخاطر سعر الفائدة :-

مخاطر العمليات الالكترونية	الإجراءات المسببة للوقوع في الخطر	الأثر المتوقع على المصرف	إجراءات العمل لتلافي الخطر
1 – تغيرات غير متوقعة في سعر الفائدة للأدوات التي يتم الاستثمار فيها	– تغيرات غير ملائمة في سعر الفائدة تؤدي لخفض قيمة الأصول الخاصة بالمشتقات الالكترونية – مشكلة كبيرة للبنوك المتخصصة في مجال المشتقات الالكترونية	– انخفاض غير متوقع لقيمة الأصول يؤدي لعدم التزام البنك بالمتطلبات التنظيمية	– تطبيق سعر الفائدة لإدارة المخاطر قابل للمعايرة مع حالات التعرض

سابعاً مخاطر السوق:-

مخاطر العمليات الالكترونية	الإجراءات المسببة للوقوع في الخطر	الأثر المتوقع على المصرف	إجراءات العمل لتلافي الخطر
1 – مخاطر صرف أجنبي تنشأ من قبول عملات أجنبية لسداد مشتقات الكترونية	تغيرات غير مناسبة في سعر الفائدة يتطلب من البنك تغطية الخسائر	تأثير سلبي على الإيرادات	تصميم برامج لإدارة وتغطية سعر الفائدة

ثامناً مخاطر الدولة:-

مخاطر العمليات الالكترونية	الإجراءات المسببة للوقوع في الخطر	الأثر المتوقع على المصرف	إجراءات العمل لتلافي الخطر
1 – مخاطر تمويل تعتمد على مقدمي خدمة أجانب	قد يصبح مقدمي الخدمة غير قادرين على الوفاء بالالتزامات المتعلقة بالعوامل السياسة والاقتصادية والاجتماعية	– تكلفة حل مشاكل العملاء – قد يقاضي العميل البنك	– القيام بتقييم مخاطر الدولة – وضع خطط طارئة للتعاقد مع مشاركين آخرين

ملحق رقم (2)

استبانة الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية – غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم المحاسبة والتمويل

عزيزي الموظف الكريم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإعداد رسالة ماجستير بعنوان :

" إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق مقررات لجنة بازل
دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العاملة في فلسطين"

تهدف هذه الدراسة لبيان مدي أهمية إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية ومدى قيام البنوك العاملة في فلسطين بإدارتها والوسائل المتبعة في مواجهة تلك المخاطر ومدى ملاءمتها مع مقررات بازل .

إن إجابتك علي هذه الاستبانة تعتبر أساسا لإكمال الدراسة لذا يرجى التكرم بالإجابة عليها بعناية ودقة ، لما يترتب على الإجابة من تأثير على النتائج .

أن الباحث يشكركم علي حسن تعاونكم مؤكدا لكم ، بأن بيانات الاستبانة ستستخدم في أغراض البحث العلمي فقط .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير ،،،

الباحث / شادي سلامة الحولي

		موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول : يتوفر لدى البنك إطار فني وإداري لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية .						
1-	يوجد في البنك إستراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس الإدارة لإدارة مخاطر الأنشطة الالكترونية					
2-	يوجد لدى البنك سياسة وإجراءات واضحة في تقييم المخاطر .					
3-	يتم مراجعة وتطوير سياسات وإجراءات العمل الخاصة بالمخاطر بشكل دوري.					
4-	يعتمد البنك أسلوب التغذية الراجعة من الموظفين لمراجعة وتطوير السياسات الخاصة بالمخاطر .					
5-	تعمل الإدارة التنفيذية على تقديم العون للموظفين للحد من المخاطر.					
6-	يوجد في البنك دائرة مختصة بالمخاطر تتمتع بالاستقلالية عن الإدارة التنفيذية					
7-	يمارس قسم المخاطر الالكترونية الأعمال الموكلة له بكفاءة وفاعلية .					
8-	يتعاون موظفي دائرة المخاطر مع الموظفين بالرد على استفساراتهم فيما يتعلق بالمخاطر الالكترونية					
9-	يوجد لدى الموظفين فهم واضح لطبيعة للعمليات المصرفية الالكترونية في البنك					
10-	يوجد لدى الموظفين فهم واضح للمخاطر التي تواجه العمليات الالكترونية .					
11-	يوجد إطار شامل لتدريب الموظفين وتطوير لأدائهم لمواجهة المخاطر وتحديث التدريب .					
12-	يعتبر الموظف على دراية مسبقة بالمشاكل التي قد تواجه العميل وموضوع حلول لهذه المشاكل .					
المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية .						
1-	تخضع أعمال إدارة المخاطر لتدقيق داخلي فعال ومستقل وتنفذ من قبل موظفين مؤهلين .					

2-	يقوم المدقق الداخلي بدور فاعل في متابعة وضبط المخاطر والإبلاغ عنها .					
3-	يتوفر قنوات اتصال فعالة بين موظفي التدقيق الداخلي وموظفي العمليات .					
4-	يقوم المدقق الداخلي بإعداد تقارير ضبط المخاطر ورفعها لدائرة التدقيق وذلك بشكل دوري .					
5-	يعتمد البنك أنظمة رقابة داخلية تشتمل على الفصل بين المهام والرقابة على عمل المدقق الداخلي .					
6-	يقوم المدقق الخارجي بالإفصاح عن المخاطر التي تواجه البنك .					
7-	يقوم البنك بالإفصاح عن المخاطر التي تواجهه وفق تعليمات سلطة النقد .					
8-	ترفع إدارة البنك تقارير عن المخاطر الالكترونية التي تواجه عملياته إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة .					
9-	يتم فحص وتقييم إجراءات ووسائل البنك لمواجهة المخاطر الالكترونية .					
10-	يوجد لدى البنك سياسة واضحة وإجراءات في متابعة المخاطر .					
11-	يتوفر الفصل بين مهام الموظفين الذين يقومون بأعمال متكاملة					
المحور الثالث : يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة حصيفة لمخاطر الأنشطة المصرفية الالكترونية .						
1-	يتم الاحتفاظ بنسخ الكترونية عن تفاصيل العمليات الالكترونية .					
2-	يقوم البنك بإجراءات وقائية لمنع الدخول غير مصرح به لشبكاته مثل كلمات السر والتشفير ،					
3-	يطبق البنك إجراءات طوارئ لمواجهة انهيار أنظمة التشغيل .					
4-	أنظمة التشغيل بالبنك مصممة بحيث تمنع دخول الفيروسات والاختراق .					
5-	يقوم البنك باختبار أنظمة التشغيل واكتشاف مواطن القصور فيها .					

6-	يوجد فحص دوري للمكونات المادية لأنظمة التشغيل وصيانتها .					
7-	يوجد فحص دوري للبرامج وحمايتها من الفيروسات وتحديث لبرامج مكافحة الفيروسات .					
8-	يتم فحص توصيلات التمديدات الكهربية لأجهزة التخزين الالكترونية لضمان استمرار الطاقة من خلال وسائل بديلة للطاقة .					
9-	يتم الاحتفاظ بأكثر من نسخة من سجل العمليات الالكترونية على شكل أشرطة تخزين .					
10-	يتوفر خطط طوارئ للمواجهة المخاطر الالكترونية التي تواجه البنك					
11-	يستخدم البنك أكثر من سيرفر بحيث يتم الفصل جغرافياً بينهما لضمان الاستمرارية عند الطوارئ					
المحور الرابع : دور البنك في تعزيز الشفافية والإفصاح عن المخاطر الالكترونية .						
1-	يلتزم البنك بسياسة إفصاح كافية حول المخاطر الالكترونية التي يواجهها .					
2-	يقوم موظفي البنك بتوقيع العملاء على عقود تضمن حق البنك عند سوء استخدام العميل للخدمات الالكترونية .					
3-	يقوم البنك بالإفصاح عن مدى أهمية تأمين العملاء بياناتهم عند القيام بعمليات الكترونية .					
4-	يوجد في البنك مقاييس أمنية ومعايير جودة للخدمات الالكترونية .					
5-	يتم اطلاع العميل على بنود سياسة الخصوصية عند إبرام عقود الخدمات الالكترونية .					
6-	يتم توعية العميل بإجراءات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية .					
7-	يقوم البنك بإعداد تقارير دورية للإفصاح عن مخاطر الأنشطة الالكترونية التي يتعرض لها.					
8-	يتم توعية العملاء بمسئوليتهم الكاملة عن كلمات السر التي بحوزتهم والتي تستخدم لتلقي الخدمة الالكترونية .					

ملحق رقم (3)

قائمة المحكمين

	الاسم	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة
1.	ا. د. سالم حلس	أستاذ	محاسبة	الجامعة الإسلامية
2.	ا. د. حمدي زعرب	أستاذ	محاسبة	الجامعة الإسلامية
3.	د. عصام البحيصي	أستاذ مشارك	محاسبة	جامعة فلسطين
4.	د. نضال عبد الله	أستاذ مساعد	محاسبة	جامعة الأقصى
5.	د. عبد الناصر وادي	أستاذ مساعد	محاسبة	جامعة الأقصى
6.	د. مفيد الشيخ علي	أستاذ مساعد	محاسبة	جامعة الأزهر
7.	د. نافذ بركات	أستاذ مساعد	إحصاء	الجامعة الإسلامية