



The extent of the bank's responsibility for electronic payments via banking applications: A comparative study between Libyan, Egyptian, and Saudi law

Khiri Mftah Salem *

Department of Private Law, Faculty of Law, Al-Zaytuna University, Tarhuna, Libya

K.shadola@azu.edu.ly

مدى مسؤولية البنك عن السداد الإلكتروني عبر التطبيقات المصرفية دراسة مقارنة بين القانون الليبي والمصري والسعودي

خيري مفتاح سالم *

قسم القانون الخاص ، كلية القانون، جامعة الزيتونة، ترهونة ، ليبيا.

Received: 09-12-2025	Accepted: 18-01-2026	Published: 26-01-2026
	Copyright: © 2026 by the authors. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).	

الملخص:

تتسم مسؤولية البنك عن السداد الإلكتروني في الأنظمة القانونية الثلاثة بكونها مسؤولية عقدية تقوم على واجب تأمين المعاملات والحفاظ على بيانات العميل، حيث يلتزم البنك في القانون الليبي (قانون المعاملات الإلكترونية) بضمان سلامة المنظومة التقنية وجبر الضرر الناتج عن ثغراتها وبالمثل يشدد القانون المصري (قانون تنظيم استخدام وسائل الدفع غير النقدي) على حماية حقوق المستهلك الرقمي، محملاً البنك تبعاً للعمليات غير المصرح بها ما لم يثبت تقصير العميل، وأما النظام السعودي (نظام المعاملات الإلكترونية وقواعد البنك المركزي)، فيتبنى معياراً صارماً في حماية العملاء، حيث يلزم البنك بإثبات "الإهمال الجسيم" من طرف العميل لإعفاء نفسه من المسؤولية، وتتفق التشريعات الثلاثة على أن البنك هو الطرف الأقوى تقنياً، مما يجعله المسؤول الأول عن أي اختراق للأنظمة الأمنية للتطبيق، مع تفاوت طفيف في آليات إثبات الخطأ وتحديد سقف التعويض.

الكلمات الدالة: مسؤولية ، البنك ، السداد الإلكتروني ، التطبيقات المصرفية ، البنك المركزي.

Abstract:

The bank's responsibility for electronic payments in the three legal systems is characterized as a contractual responsibility based on the duty to secure transactions and preserve customer data. In Libyan law (Electronic Transactions Law), the bank is obligated to ensure the safety of the technical system and compensate for damage resulting from its vulnerabilities. Similarly, Egyptian law (Law Regulating the Use of Non-Cash Payment Methods) emphasizes the

protection of the rights of the digital consumer, holding the bank responsible for unauthorized transactions unless the customer's negligence is proven. As for the Saudi system (Electronic Transactions Law and Central Bank rules), it adopts a strict standard in protecting customers, where it obliges the bank to prove "gross negligence" on the part of the customer to exempt itself from responsibility. The three legislations agree that the bank is the technically stronger party, which makes it primarily responsible for any breach of the application's security systems, with slight differences in the mechanisms for proving fault and determining the limit of compensation.

Keywords: Responsibility, Bank, Electronic Payment, Banking Applications, Central Bank.

المقدمة:

المقدمة: مع التطور المتسارع في التقنيات الرقمية وتوسع نطاق استخدام التطبيقات المصرفية، أصبحت عمليات السداد الإلكتروني أداة رئيسية لتسهيل التعاملات المالية اليومية؛ ورغم ما توفره هذه التطبيقات من سرعة وسهولة في الأداء، إلا أنها تفرض تحديات قانونية جسيمة. تنظم "لائحة خدمات الدفع الإلكتروني" الصادرة عن مجلس المدفوعات الوطني في ليبيا في مارس 2022م جميع العمليات المرتبطة بالدفع الإلكتروني داخل الدولة، حيث وضعت القواعد والأسس التي يجب على جميع الجهات العاملة في هذا المجال الالتزام بها، وتحدد المبادئ التي يجب على كافة المؤسسات في هذا القطاع اتباعها (مجلس المدفوعات الوطني، 2022).

وتشمل اللائحة في الفصل الأول التعريفات الأساسية مثل "الجهة المختصة" التي تمثل مصرف ليبيا المركزي، و"أدوات الدفع" التي تسمح للمستخدمين بالحصول على الأموال أو السلع أو الخدمات، و"خدمات الدفع الإلكتروني" التي تتعلق بإدارة النقود الإلكترونية. كما تحدد اللائحة في الفصل الثاني الجهات التي تنطبق عليها هذه الأحكام، مثل الشركات المصرح لها بتقديم خدمات الدفع الإلكتروني والمصارف التجارية العاملة في ليبيا. وفي الفصل الثالث، تهدف اللائحة إلى إنشاء نظام دفع إلكتروني آمن وفعال يسهم في حماية استقرار النظام المالي.

كما ينص الفصل السادس على التزام الشركات بتحمل المسؤولية الكاملة عن تطبيق هذه القواعد، بما في ذلك الالتزام بتدابير مكافحة غسل الأموال وحماية بيانات العملاء، وفق المعايير الوطنية والدولية المعتمدة. وتشير المادة السابعة إلى وجوب الحصول على إذن رسمي لمزاولة تقديم خدمات الدفع الإلكتروني من الجهة المختصة، حيث يُحظر على أي جهة ممارسة هذا النشاط دون الحصول على الترخيص اللازم. وتحدد المادة الثامنة حالات إلغاء إذن المزاولة، مثل منح الموافقة استناداً إلى معلومات غير صحيحة أو التوقف عن العمل دون سبب مقبول (مجلس المدفوعات الوطني، 2022).

أما في مصر، فيُعتبر القانون رقم 18 لسنة 2019، المعروف باسم "قانون تنظيم استخدام وسائل الدفع غير النقدي"، من أبرز التشريعات التي تنظم الدفع الإلكتروني؛ إذ يلزم القانون البنوك بتطبيق معايير أمان صارمة، ويجعلها مسؤولة عن أي فشل أو اختراق يحدث في أنظمة السداد الإلكتروني. وفي السعودية، تشهد المملكة تطوراً تشريعياً مواكباً لرؤية 2030، حيث تُنظم عمليات الدفع الإلكتروني من خلال قوانين مثل "نظام المدفوعات وخدمات الدفع" الصادر عن البنك المركزي السعودي (ساما)، وتؤكد هذه القوانين على التزامات البنوك بحماية بيانات العملاء وضمان عدم تعرضهم لأي خسائر مالية ناجمة عن السداد الإلكتروني. **إشكالية البحث:** تكمن إشكالية البحث في دراسة المسؤولية القانونية للبنوك فيما يتعلق بتوفير خدمات الدفع الإلكتروني في ظل تطور التقنيات المصرفية، والوقوف على مدى فاعلية التشريعات المحلية والدولية في حماية حقوق العملاء وضمان أمان المعاملات المالية الإلكترونية.

أهداف البحث:

1. تحديد الإطار القانوني المنظم لمسؤولية البنوك في عمليات الدفع الإلكتروني.
2. مقارنة القوانين المحلية والدولية المتعلقة بالسداد الإلكتروني ومدى كفايتها لحماية العملاء.
3. تحليل فعالية الإجراءات القانونية المتبعة في مواجهة الأخطاء أو الاختراقات الأمنية في السداد الإلكتروني.

أهمية البحث: تبرز أهمية البحث في تسليط الضوء على المسؤولية القانونية للبنوك تجاه عمليات الدفع الإلكتروني، وهو موضوع بالغ الأهمية في حماية حقوق العملاء وضمان سلامة المعاملات المالية الإلكترونية في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة.

منهجية البحث: تعتمد منهجية البحث على المنهج المقارن لتحليل القوانين المحلية والدولية ذات الصلة بخدمات الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى دراسة الحالات العملية والتوجهات القضائية ذات العلاقة لضمان فهم شامل للموضوع وتقديم توصيات قابلة للتطبيق.

المبحث الأول: الإطار القانوني للسداد الإلكتروني عبر التطبيقات المصرفية

لقد صبغ الواقع الذي نعيشه الآن بمدى تأثير التقنيات التكنولوجية فيه، حيث إن القيام بالعمل يمكن أن يؤدي عبر شبكات المعلوماتية؛ فدون أن يتحرك الإنسان من مكانه، يستطيع تحويل أمواله من دولة إلى أخرى في لحظات وجيزة، وقد ساهم ذلك في تحقيق الترابط بين دول العالم في وقت واحد.

كما أن التجارة الإلكترونية تعد من أهم التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وهي تمثل سمة أساسية وجوهرية وهامة في الألفية الثالثة، والتي ساعدت في تبادل السلع والخدمات بوسائل حديثة غير

تقليدية تتميز بالسرعة والمرونة، وتشهد حالياً اهتماماً ملحوظاً بهذا النوع من التجارة، خصوصاً بعد النمو المذهل والانتشار السريع والواسع لاستخدامها في جميع أنحاء العالم.

تُعد وسيلة الدفع عنصراً أساسياً في تنفيذ وتطوير اقتصادات العالم، نظراً لدورها في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية. ومع ظهور شبكة الإنترنت، لم تتخلَّ البنوك عن وسائل الدفع التقليدية، بل استغلت التطورات التكنولوجية لتحديث نظم الدفع، وأسفر ذلك عن ابتكار وسائل دفع جديدة تتمثل في وسائل الدفع الإلكترونية، التي تمثل النسخة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية (لخضر، 2014).

وفي ظل هذه التطورات التكنولوجية المتسارعة، أدركت المصارف في جميع دول العالم ضرورة تحسين خدماتها المصرفية والارتقاء بها إلى مستوى تلك التطورات، وأضحى لزاماً عليها تحديث أنظمة الدفع بها من خلال وسائل الدفع الإلكترونية؛ حيث إن العملاء أصبحوا يفضلون التعامل بهذه الوسائل التكنولوجية الحديثة التي توفر الكثير من الوقت والجهد والعصرنة.

وعليه يتم تقسيم هذا المبحث للمطالب التالية:

المطلب الأول: تعريف السداد الإلكتروني وتطبيقاته المصرفية.

المطلب الثاني: التنظيم القانوني للسداد الإلكتروني في القوانين الليبي والمصري والسعودي.

المطلب الأول: تعريف السداد الإلكتروني وتطبيقاته المصرفية

نتيجة للتطورات التي ترتبت على التجارة الإلكترونية في ظل ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، حولت البنوك معظم وسائل دفعها إلى وسائل إلكترونية تتواءم مع طبيعة التعاملات عبر شبكة الإنترنت؛ وكانت أولها البطاقة البنكية التي تطورت من البطاقة ذات الشريط المغناطيسي إلى البطاقة ذات الشريحة الإلكترونية. كما ظهرت وسائل دفع إلكترونية أخرى أدت إلى نقلة نوعية في ميدان التجارة الإلكترونية بصفة خاصة، والمعاملات الإلكترونية بصفة عامة (يوسف، 2011).

أولاً: تعريف السداد الإلكتروني: تُعرف وسيلة الدفع الإلكتروني بأنها: "تلك الأداة المقبولة اجتماعياً من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وتسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع إلى جانب النقود القانونية، تلك السندات القانونية وسندات القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم" (باشا وعبد الرحيم، 2021).

كما تُعتبر وسائل الدفع هي كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل النقود مهما كان السند أو الأسلوب التقني المستعمل؛ حيث عرفها الاقتصادي "Thierry Bonneau" بأنها: "كل الأدوات التي مهما كانت الدائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال" (قوق وطهاري، 2022).

ويعرفها البعض الآخر بأنها: "نظم تسمح بتحويل أو دفع قيمة السلع والخدمات المتحصل عليها رقمياً في أي وقت ومن أي مكان بالاعتماد على شبكة الإنترنت، مثل: النقود الإلكترونية، والبطاقات الإلكترونية، والتطبيقات الإلكترونية، وغيرها، بشكل آمن وسرعة فائقة" (كنه، 2022). كما تُعرف بأنها منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي تهدف إلى تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة (بودلال، 2018).

المطلب الثاني: التنظيم القانوني للسداد الإلكتروني في القوانين الليبي والمصري والسعودي

أولاً: التنظيم القانوني في القانون الليبي : تنظم "لائحة خدمات الدفع الإلكتروني" الصادرة عن مجلس المدفوعات الوطني في ليبيا في مارس 2020م جميع العمليات المتعلقة بالدفع الإلكتروني داخل البلاد، حيث تحدد القواعد والأسس التي يجب على كافة الجهات الالتزام بها، وتستهدف اللائحة تحقيق الأهداف التالية (مجلس المدفوعات الوطني، 2020، المادة 3).

إنشاء نظام دفع إلكتروني آمن وفعال وذو كفاءة عالية.

إرساء صلاحيات الجهة المختصة للإشراف والرقابة على نظم الدفع الإلكتروني والعمل على تطويرها. وضمان سلامة بنية نظم الدفع الإلكتروني والحد من المخاطر المحتملة، بما يسهم في الحفاظ على الاستقرار المالي.

كما حددت اللائحة الصلاحيات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، وتشمل (المادة 4).

وضع القواعد والشروط والإجراءات اللازمة لمنح التراخيص الخاصة بخدمات الدفع الإلكتروني.

تحديد الأسس العامة التي يجب على المرخص له والمشغل الالتزام بها.

وضع المعايير والضوابط والتدابير ذات الصلة بالأنشطة المرتبطة بالدفع الإلكتروني.

الإشراف والرقابة على أنظمة الدفع الإلكتروني ووضع القواعد المنظمة لها.

العمل على نشر وتطوير أنظمة الدفع بما يواكب الممارسات الدولية وضمان بيئة تنافسية حرة.

ضمان الالتزام بأحكام الاتفاقيات الدولية والقرارات الصادرة عن المنظمات الإقليمية والدولية ذات الصلة.

ثانياً: التنظيم القانوني في القانون المصري :

تزايدت أنظمة الدفع الرقمي مؤخراً، خاصة بعد جائحة كورونا التي دفعت غالبية الدول ومنها مصر إلى الاعتماد على الدفع الإلكتروني؛ ولذلك أسست الحكومة المصرية نظام دفع قومي يشكل البنية التحتية المالية للبلاد، شاملاً خدمات الإنترنت البنكي والدفع عبر الهاتف المحمول (سعيد، 2024).

يعد القانون رقم 18 لسنة 2019 "قانون تنظيم استخدام وسائل الدفع غير النقدي" أبرز التشريعات في هذا الصدد، حيث وضع تعريفات دقيقة لوسائل الدفع غير النقدي (مثل أوامر الأداء والبطاقات البنكية) والحسابات المصرفية (ناصر، 2022). وقد نص القانون على ما يلي:

تلتزم جميع سلطات وأجهزة الدولة والأشخاص الاعتبارية العامة والشركات الحكومية بسداد المستحقات المالية لأعضائها والعاملين بها واشتراكات التأمينات بوسائل الدفع غير النقدي، باستثناء بدلات السفر للخارج (المادة 2).

تلتزم الشركات والمنشآت الخاصة بسداد مستحقات العاملين بها والخبراء إلكترونياً متى جاوز عدد العاملين أو أجورهم الحدود التي تبينها اللائحة التنفيذية.

تلتزم الجهات التي تقدم خدمات عامة أو تدير مرافق عامة بإتاحة وسائل قبول الدفع غير النقدي للمتعاملين في جميع منافذها دون تكلفة إضافية (المادة 4).

ثالثاً: التنظيم القانوني في القانون السعودي :

تشهد المملكة تطوراً تشريعياً مواكباً لـ "رؤية 2030"، حيث تنظم عمليات الدفع عبر "نظام المدفوعات وخدمات الدفع" الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/26) بتاريخ 1443/3/22هـ، والذي يهدف إلى (المادة 2).

تعزيز سلامة وكفاءة البنى التحتية لنظم المدفوعات لضمان موثوقية العمليات واستمرارية الخدمات.

حماية حقوق الأطراف المتعاملة (العملاء والمستفيدين) لضمان معاملة عادلة وآمنة.

تحفيز الابتكار وتعزيز المنافسة في تقديم خدمات المدفوعات.

كما نص النظام على التزامات مشغلي النظم ومقدمي الخدمات، والتي تشمل (المادة 8).

توفير إمكانية الاستفادة من النظم والخدمات على أسس تجارية مناسبة وعادلة.

فصل الأموال العابرة عبر نظم المدفوعات (الخاصة بالعملاء) عن أموال المشغلين الخاصة.

المحافظة على سرية معلومات وبيانات الأعضاء والعملاء والمستهلكين. ويظهر جلياً التزام البنوك السعودية

بحماية بيانات العملاء وضمان عدم تعرضهم لخسائر مالية ناجمة عن استخدام الوسائل الإلكترونية.

المبحث الثاني: مسؤولية البنك في حالة الأخطاء أو الاحتيال في السداد الإلكتروني

مما هو جدير بالذكر أن مزود خدمة الدفع الإلكتروني هو: "كل شخص معنوي مرخص له من البنك

المركزي، ويمتلك الإمكانيات الفنية والمادية لمزاولة أنشطة خدمات الدفع الإلكتروني" (يوسف، 2011).

ومما لا شك فيه أن الاهتمام الكبير بمسؤولية البنك تجاه جوانب الأنشطة التي يمارسها تركز بشكل ملحوظ

على الجوانب المتعلقة بعلاقته بالمتعاملين معه، ومسؤولياته القانونية عن العمليات التي يجريها، خصوصاً فيما يتعلق بالمسؤولية المدنية عن الأضرار التي يمكن أن تحدث للعملاء نتيجة لما تمارسه من أنشطة. ويقضي المبدأ العام في التزام البنك في التعامل مع العملاء بعدم إمكانية رفض البنك لأمر التعامل الصادر إليه، أو التأخير في تنفيذه، وأي تأخير غير مبرر من الناحية القانونية أو من الناحية الاتفاقية يعرض البنك للمسؤولية تجاه المضرور الذي يمكنه مطالبته بالتنفيذ بقرار من المحكمة حال عدم التزامه بذلك، ما لم يتخذ البنك التدابير الاحترازية والقيام بدوره المصرفي على أكمل وجه مطلوب، مما ينتفي معه المسؤولية القانونية للبنك. إن المسؤولية المدنية للبنك عن التحويل الإلكتروني للنقود ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالتطورات التكنولوجية والتحويلات الاقتصادية والقانونية المتجددة التي يعرفها واقع العمل المصرفي.

ومهما اختلف نوعا المسؤولية المدنية، سواء كانت عقدية أو تقصيرية، إلا أنهما يشتركان في جوهرهما؛ إذ يقومان على ثلاثة أركان: ضرر يصيب الدائن، وخطأ من المدين، وعلاقة سببية بين الخطأ والضرر (الجور، 2014). وعلى ذلك، فإن مسؤولية البنك المدنية عن التحويل الإلكتروني للنقود تستوجب تحقق أركانها من خطأ يرتكبه البنك، وضرر يصيب الأمر بالتحويل، مع وجود علاقة سببية بين كل من خطأ البنك والضرر الناتج عنه.

وعليه يتم تقسيم هذا المبحث للمطالب التالية:

المطلب الأول: مسؤولية البنك عن أخطاء السداد الإلكتروني.

المطلب الثاني: مسؤولية البنك عن عمليات الاحتيال الإلكتروني.

المطلب الأول: مسؤولية البنك عن أخطاء السداد الإلكتروني

تُعد عملية التحويل الإلكتروني للنقود إحدى العمليات المصرفية الإلكترونية التي تنفذها البنوك عبر شبكة الاتصال العالمية، وتُعتبر من أبرز وسائل الدفع الحديثة، حيث تمثل نتاج التقدم العلمي في مجالات التكنولوجيا والاتصالات والمعلومات. وقد يحدث أحياناً أن يرتكب البنك أخطاءً أثناء تنفيذ عملية التحويل الإلكتروني، مما يؤدي إلى تحميله المسؤولية بناءً على العقد المبرم مع العميل. وطبقاً للقواعد العامة للمسؤولية، تشترط المسؤولية البنكية تحقق ثلاثة أركان رئيسية:

الخطأ: أي إخلال البنك بالالتزامات المترتبة عليه أو ارتكابه تصرفاً غير مشروع.

الضرر: أي خسارة أو أذى يلحق بالعميل نتيجة هذا الخطأ.

علاقة السببية: وجود رابط مباشر بين الخطأ والضرر الناتج عنه.

وعند تحقق هذه الشروط، تُعد مسؤولية البنك قائمة، ويُلزم بتعويض العميل عن الضرر الذي لحق به نتيجة هذا الخطأ (بوقراط وقمارى، 2017). وفي إطار المسؤولية المدنية للبنك، إذا كان خطأ البنك ناتجاً عن خطأ العميل؛ بحيث لو لم يرتكب العميل الفعل الخاطئ لما تصرف البنك بطريقة خاطئة، هنا ترتفع مسؤولية البنك لتحل محلها مسؤولية العميل الذي تسبب بفعله في تحقيق النتيجة الضارة التي لحقت به (حسانين، 2023).

أولاً: مسؤولية البنك عن أخطاء السداد الإلكتروني في ليبيا

مع تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في ليبيا، أصبح السداد الإلكتروني ضرورة يومية، لكنه قد يواجه أخطاءً تقنية أو بشرية تؤثر على العملاء؛ لذا من المهم تحديد مسؤولية البنوك لضمان حقوق المستخدمين وحماية النظام المالي.

أ- مسؤولية المستخدم: يكون المستخدم مسؤولاً في الحالات التالية:

عدم الالتزام بشروط الخدمة (الشروط والأحكام) المذكورة في الاتفاقية.

إذا قام بانتهاك شروط الخدمة أو ساهم أو تسبب في أي خسائر بسبب الإهمال، مثل: إفشاء معرف المستخدم أو كلمة المرور لأي شخص (بمن فيهم موظفو المصرف)، أو الفشل في اتخاذ الخطوات المعقولة لمنع الإفشاء، أو الفشل في إخطار المصرف بالإفشاء خلال مدة معقولة.

عدم إخطار المصرف في غضون مدة معقولة بالدخول غير المصرح به إلى الحساب أو وجود معاملات خاطئة عبر الإنترنت (مصرف الأمان، د.ت).

معرف المستخدم وكلمة المرور: يلتزم المستخدم بعدم السماح لأي شخص بالوصول لجهازه الخاص أو تركه بلا رقابة أثناء الاستخدام، وعدم إفشاء المعلومات السرية لأي شخص عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل أو المكالمات حتى لو زعم المتصل أنه من المصرف. كما يلتزم بعدم الدخول للخدمات إذا كان الجهاز يحتوي على برامج ضارة. وفي حال نسيان البيانات، يمكن للمستخدم طلب التغيير عبر طلب مكتوب أو الاتصال بخدمة العملاء.

ب- مسؤوليات المصرف:

المصرف غير مسؤول عن أي معاملات غير مصرح بها ناتجة عن احتيال أو إهمال من المستخدم.

يسعى المصرف للحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات، لكنه ليس مسؤولاً عن الأضرار الناتجة عن اختراق الخصوصية لأسباب خارجة عن إرادته (مصرف الأمان، د.ت).

يوافق المستخدم بأنه مسؤول عن إدخال رقم الحساب الصحيح للمستفيد؛ وفي حال إدخال بيانات خاطئة أو ناقصة، فإن المصرف غير مسؤول عن المعاملات الخاطئة الناتجة عن ذلك (مصرف ليبيا المركزي، د.ت).

ثانياً: مسؤولية البنك عن أخطاء السداد الإلكتروني في المملكة العربية السعودية

أكدت لجنة المنازعات المصرفية بالمملكة العربية السعودية في أحد أحكامها: "أن العميل يعد مسؤولاً عن العمليات التي يتم إجراؤها عبر التعاملات الإلكترونية إذا أجريت بشكل صحيح وسليم، وذلك لأنه هو المسؤول وحده عن تلك العمليات، بالنظر إلى أن الأرقام السرية المتعلقة بتلك التعاملات لا يعلمها سواه، وتقع عليه مسؤولية الحفاظ عليها وعدم إفشائها" (مدونة المبادئ القضائية، القرار رقم 1422/245).

ثالثاً: مسؤولية البنك عن أخطاء السداد الإلكتروني في جمهورية مصر العربية يتحمل العميل وحده مسؤولية صحة جميع المعلومات والبيانات والعمليات التي يقوم بإدخالها عبر الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك باعتباره المستخدم الوحيد للخدمات، ويقر العميل بأن التعليمات والبيانات التي يدخلها يتم التعامل عليها بدون أية مراجعة إضافية من البنك أو التأكد منها، ولا يتحمل البنك أية مسؤولية في حالة حدوث خطأ في البيانات المدخلة (بنك الإسكندرية، د.ت).

ويرى البعض ضرورة تدخل المشرع من أجل حماية العميل في تعامله مع البنك باعتباره الطرف الأضعف اقتصادياً، خاصة فيما يتعلق بإثبات العلاقة السببية، وحماية العميل من الشروط التعسفية في العقود النموذجية التي قد تعفي البنك من المسؤولية (بوقراط وقمارى، 2017).

المطلب الثاني: مسؤولية البنك عن عمليات الاحتيال الإلكتروني

أولاً: ماهية عمليات الاحتيال الإلكتروني تُعرف عمليات الاحتيال (Scam) بأنها محاولة للتلاعب بشخص ما وخداعه لمشاركة معلوماته الشخصية أو الإفصاح عن بياناته السرية، بقصد سرقة أمواله أو انتحال شخصيته في عمليات احتيالية أخرى. ومن أشهر هذه الأنواع "التصيد الإلكتروني (Phishing)"، وهو شكل من أشكال الرسائل الزائفة التي تدعي انتماءها لجهات رسمية أو شركات مشهورة، وتتم عبر (البنك السعودي الفرنسي، 2025).

البريد الإلكتروني: روابط للنقر عليها أو مرفقات تتضمن برمجيات خبيثة.

الرسائل النصية (SMS): روابط تعليمات مضللة لتتبعها.

وسائل التواصل الاجتماعي: طلب صور لبطاقات الصراف أو مشاركة رموز التفعيل المؤقتة (OTP).

وتتمثل جريمة الاحتيال الإلكتروني في التلاعب المتعمد بالمعلومات والبيانات التي تمثل قيمة مادية مخزنة في الأنظمة، أو إدخال بيانات صحيحة دون تصريح، بقصد تحقيق مكاسب غير مشروعة. وتتميز هذه الجريمة بطابع ذهني يستخدم فيه الجاني ذكائه ومعرفته بالتقنية الحديثة دون الحاجة للعنف (المبارك، 2023).

ثانياً: المسؤولية القانونية في القوانين المقارنة

1. مسؤولية البنك عن عمليات الاحتيال الإلكتروني في ليبيا يعتبر النظام المصرفي الليبي أن شبكة الإنترنت معرضة لجرائم متنوعة مثل تصيد البيانات أو اختراق أمن الأنظمة الشخصية؛ وبينما يسعى المصرف لحماية مصالح العملاء، إلا أنه لا يوجد ضمان مطلق للحماية من هذه الجرائم. وعليه، يقيم المستخدم هذه المخاطر بصورة مستقلة، ولا يتحمل المصرف أي مسؤولية عن الخسائر الناتجة عن الجرائم الإلكترونية التي تقع نتيجة تقصير العميل (مصرف ليبيا المركزي، د.ت).

ومع ذلك، تمنح الاتفاقيات المصرفية للمصرف الحق في حجز الدفع المتعلق بأي "معاملة مشتبها بها" إذا كان لديه سبب للاعتقاد بأنها أجريت بشكل احتيالي، وذلك التزاماً بالقوانين التنظيمية لمكافحة غسل الأموال (مصرف الأمان، د.ت).

2. مسؤولية البنك عن عمليات الاحتيال الإلكتروني في المملكة العربية السعودية تشير مخاطر الاحتيال إلى احتمالية خداع الآخرين عمداً لتحقيق مكاسب مالية، مما يؤدي لخسائر مالية أو أضرار بالسمعة. وفي إطار الالتزام بسياسات مكافحة الاحتيال الصادرة عن البنك المركزي السعودي (ساما)، تتبنى المصارف السعودية (مثل مصرف الراجحي) نهجاً استراتيجياً شاملاً لحماية العمليات بشكل استباقي. وبناءً على ذلك، يتحمل العميل المسؤولية كاملة في حال عدم اتباعه لإرشادات وتعليمات المصرف الأمنية، ولا يكون المصرف مسؤولاً عن أي خسائر تنتج عن هذا الإهمال (مصرف الراجحي، 2023).

3. مسؤولية البنك عن عمليات الاحتيال الإلكتروني في جمهورية مصر العربية تؤكد التوجهات المصرفية في مصر، ومنها تعليمات البنك الأهلي المصري، على ضرورة حماية الأمن المالي ومنع سرقة الهوية. ويوجه البنك رسائل تحذيرية مستمرة لعملائه لتجنب الاستيلاء على الحسابات عبر التصيد الاحتيالي، مؤكداً أن حماية بيانات الدخول (اسم المستخدم وكلمة السر) هي مسؤولية العميل الأولى، وأن البنك لا يطلب هذه البيانات عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

المبحث الثالث: حماية العملاء في ظل التشريعات المصرفية المقارنة

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكتروني كنتيجة للتطور التكنولوجي، وحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية؛ وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك الجهود الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء، وإبراز مزايا هذه الوسائل حديثة النشأة (قوق وطهاري، 2022).

تلعب المؤسسات المالية دوراً أساسياً في تطوير الاقتصاد وتعزيز الاستقرار المالي، إلا أن هذا الدور يتطلب حماية حقوق ومصالح العملاء؛ فالشعور بالأمان والثقة لدى العميل ينعكس إيجابياً على تجربته مع المؤسسة ويعزز ولاءه لها. ومن هذا المنطلق، تؤكد المبادئ والقواعد المنظمة لحماية عملاء البنوك على أن العميل هو الركيزة الأساسية للعلاقة المصرفية الناجحة.

ويسهم تطبيق هذه المبادئ في تهيئة بيئة عمل قائمة على المعاملة العادلة، والشفافية، والأمن، وضمن المساواة في العمليات المالية. ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من الإجراءات والممارسات، ومن أهمها:

الإفصاح والشفافية: تقديم بيانات ومعلومات جوهرية وصادقة حول الخدمات.

وضوح العقود: صياغة الشروط والأحكام بطريقة مفهومة لجميع فئات العملاء.

العدالة والمساواة: التعامل مع العملاء دون تمييز وفقاً لمبادئ الإنصاف.

معالجة الشكاوى: توفير آليات سريعة ومجانية وفعالة للتعامل مع تظلمات العملاء.

أمن المعلومات: إنشاء نظم تقنية تضمن سلامة وسرية بيانات العملاء وحساباتهم.

وعليه، يتم تقسيم هذا المبحث للمطالب التالية:

المطلب الأول: حقوق العملاء في السداد الإلكتروني.

المطلب الثاني: آليات تسوية النزاعات المتعلقة بالسداد الإلكتروني.

المطلب الأول: حقوق العملاء في السداد الإلكتروني

أولاً: حقوق العملاء في السداد الإلكتروني في ليبيا تنص لائحة خدمات الدفع الإلكتروني الصادرة عن مجلس المدفوعات الوطني على إلزام مقدمي الخدمات بوضع سياسات وآليات معتمدة لحماية البيانات الشخصية للعملاء، بحيث تتضمن ما يلي (لائحة خدمات الدفع، 2020، المادة 1/16).

تحديد صلاحيات الوصول إلى البيانات واستخدامها.

إبلاغ العميل بجمع بياناته وتخزينها لأغراض العمل فقط.

عدم الإفصاح عن البيانات إلا في حالات استثنائية وبموافقة مسبقة من العميل، بما يتوافق مع التشريعات المعمول بها.

كما شددت اللائحة على السرية التامة للبيانات، حيث يجب على مقدمي الخدمة الحفاظ على سرية جميع المعلومات المتعلقة بالمصارف وعملائها، ويحظر الإفصاح عنها بأي شكل كان، ويستمر هذا الحظر حتى بعد انتهاء العلاقة بين العميل ومقدم الخدمة (المادة 1/17).

ثانياً: حقوق العملاء في السداد الإلكتروني في المملكة العربية السعودية تُعد مبادئ حماية العملاء الصادرة عن البنك المركزي السعودي (ساما) الإطار العام الذي يجب على المؤسسات المالية الالتزام به، وتشمل عشرة مبادئ أساسية (سهيل للمحاسبة، 2025).

المعاملة بعدل وإنصاف.

الإفصاح والشفافية.

التثقيف والتوعية المالية.

سلوكيات وأخلاقيات العمل.

الحماية ضد الاحتيال وسوء الاستخدام.

حماية خصوصية المعلومات والبيانات.

معالجة الشكاوى.

المنافسة.

خدمات الإسناد.

تعارض المصالح.

ثالثاً: حقوق العملاء في السداد الإلكتروني في جمهورية مصر العربية نظم قانون البنك المركزي المصري والجهاز المصرفي رقم 194 لسنة 2020 حقوق العملاء بشكل دقيق، حيث نصت المادة (218) على إنشاء وحدة خاصة بالبنك المركزي تهدف إلى حماية حقوق عملاء الجهات المرخص لها، وتتولى المهام التالية:

فحص الشكاوى المقدمة من العملاء خلال 30 يوماً من تاريخ تقديمها.

وفي حال ثبتت صحة الشكاوى ولم تُحل ودياً، تُحال إلى لجنة فض المنازعات المنصوص عليها في المادة 219 من القانون.

وتتمثل أهم المبادئ التي اعتمدها البنك المركزي المصري في: (العدل والإنصاف، الإفصاح والشفافية، توفير آليات شكاوى فعالة، نشر الثقافة المصرفية، وحماية سرية البيانات والحسابات) (البنك المركزي المصري، 2023).

المطلب الثاني: آليات تسوية النزاعات المتعلقة بالسداد الإلكتروني

تُعد آلية حل النزاعات عملية منظمة لمعالجة المظالم التي تنشأ بين الأطراف المنخرطة في علاقات تجارية أو قانونية. وتشمل هذه الآليات التوفيق، والوساطة، والتفاوض، والتحكيم. وتكمن أهميتها في إنشاء قنوات

اتصال شفافة وموثوقة تؤدي إلى نتائج عادلة وفعالة تساهم في بناء الثقة بين البنك والعميل (ويكيبيديا، 2024).

أولاً: آليات تسوية النزاعات المتعلقة بالسداد الإلكتروني في ليبيا تنص لائحة خدمات الدفع الإلكتروني على أن حل النزاعات بين مقدمي الخدمات يتم وفق آلية معتمدة بصورة ودية أو باللجوء للقنوات القانونية (المادة 14/6). وتعزيزاً لهذا الاتجاه، صدر القانون رقم 10 لسنة 2023 بشأن التحكيم التجاري الليبي، والذي أجاز الاتفاق على التحكيم حتى لو كان النزاع معروضاً أمام القضاء، مما يفتح باباً لتسوية المنازعات المصرفية الإلكترونية بعيداً عن روتين التقاضي التقليدي.

ثانياً: آليات تسوية النزاعات المتعلقة بالسداد الإلكتروني في المملكة العربية السعودية تختص لجنة الفصل في المنازعات المصرفية (التي تعمل تحت إشراف البنك المركزي السعودي "ساما") بالنظر في الخلافات بين العملاء والمؤسسات المالية. وتهدف هذه اللجنة إلى: العدالة والشفافية: تمكين كل طرف من عرض حججه.

سرعة الإجراءات: تقليل الوقت المستغرق لحل النزاع لتعزيز كفاءة القطاع المالي.
تخفيف العبء عن القضاء: توفير بديل قضائي متخصص للمنازعات المصرفية (شركة إياد رضا للمحاماة، 2024).

ثالثاً: آليات تسوية النزاعات المتعلقة بالسداد الإلكتروني في جمهورية مصر العربية
ألزم البنك المركزي المصري البنوك بوضع قواعد واضحة لفض المنازعات التي قد تنشأ بين أطراف منظومة الدفع الإلكتروني، مع ضرورة أن تتناسب هذه القواعد مع قناة التوزيع المستخدمة، لضمان وجود مرجع قانوني وإجرائي واضح للعميل في حال وقوع خطأ أو نزاع (البنك المركزي المصري، الضوابط العامة).

الخاتمة

خلصت الدراسة إلى أن مسؤولية البنوك عن السداد الإلكتروني تمثل تحدياً قانونياً وتقنياً يتطلب توازناً دقيقاً بين تشجيع الابتكار وحماية العملاء. ورغم وجود أطر قانونية في ليبيا ومصر والسعودية، إلا أن التطور المتسارع لأساليب الاحتيال يتطلب تحديثاً مستمراً للتشريعات. إن تعزيز وعي العميل والشراكة الاستراتيجية بين البنوك والجهات التنظيمية هما السبيل الأمثل لخلق بيئة مالية آمنة ومستدامة.

النتائج

تباين التشريعات: وجود اختلاف في مستويات الحماية والمسؤولية بين القوانين المقارنة تبعاً للبيئة التشريعية لكل دولة.

ضعف الوعي: قصور وعي العملاء بآليات الحماية والتدابير الوقائية يزيد من معدلات نجاح عمليات الاحتيال.

تحديات التقنية: الحاجة المستمرة للاستثمار في أنظمة الأمان لمواجهة الهجمات السيبرانية المتطورة. أهمية الشفافية: الالتزامات القانونية بالشفافية تعد الركيزة الأساسية لبناء الثقة في أنظمة الدفع الرقمية.

التوصيات

تحديث التشريعات: ضرورة مراجعة القوانين المصرفية دورياً لمواكبة تقنيات "البلوك تشين" والذكاء الاصطناعي.

الأمان الاستباقي: إلزام البنوك بتبني معايير أمان دولية صارمة وتحديثها بشكل دوري.

التثقيف المالي: إطلاق حملات قومية لتوعية العملاء بمخاطر "التصيد" وكيفية التعامل مع التطبيقات بأمان.

تسوية المنازعات: تفعيل لجان فض منازعات متخصصة وقصيرة الأمد لضمان سرعة رد الحقوق المالية للعملاء.

المراجع

أولاً: المراجع والكتب القانونية

1. الجبور، صلاح حسين علي. (2014). تعويض الضرر الأدي في المسؤولية المدنية: دراسة مقارنة. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

ثانياً: الدوريات والمجلات العلمية

1. المبارك، عبد الوهاب عبد الكريم محمد. (2023). إشكالية المسؤولية القانونية عن جرائم النصب والاحتيال الإلكتروني الواقعة على عملاء البنوك. المجلة القانونية، المجلد (15)، العدد (8).
2. بوقراط، أحمد، وقمارى، نضرة بن ددوش. (2017). مسؤولية البنك عن التحويل الإلكتروني للنقود. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد (10)، العدد (3).
3. حسانين، محمد أحمد محمد. (2023). المسؤولية المدنية لعمليات البنوك الإلكترونية. المجلة القانونية.
4. قوق، أم الخير، وطهاري، حنان. (2022). المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)، المجلد (7)، العدد (1).

ثالثاً: التشريعات واللوائح والمدونات القضائية

1. الجريدة الرسمية المصرية. (2020). قانون البنك المركزي المصري والجهاز المصرفي رقم 194 لسنة 2020م، العدد 37 مكرر (و)، الصادر بتاريخ 15 سبتمبر 2020م.
2. مجلس المدفوعات الوطني (ليبيا). (2020). لائحة خدمات الدفع الإلكتروني، الصادرة في مارس 2020م.
3. مجلس النواب الليبي. (2023). القانون رقم 10 لسنة 2023م بشأن التحكيم التجاري الليبي.
4. مركز الدراسات والبحوث. (1422هـ). القرار رقم (1422/245)، مدونة المبادئ القضائية في المنازعات المصرفية والتمويلية، المملكة العربية السعودية.

رابعاً: التقارير والمواقع الإلكترونية الرسمية

1. البنك الأهلي المصري. (2025). رسائل توعوية ضد الاحتيال الإلكتروني.

2. البنك السعودي الفرنسي. (2025). التعرف على عمليات الاحتيال والهندسة الاجتماعية. مسترجع من : <https://bsf.sa/arabic/personal/security-center>
3. البنك المركزي المصري. (2023). قطاع حماية حقوق العملاء والمنافسة. مسترجع من : <https://www.cbe.org.eg/ar/consumer-protection>
4. البنك المركزي المصري. (د.ت). القواعد العامة للبنوك لاستخدام مقدمي الخدمات التكنولوجية وميسري عمليات الدفع.
5. بنك الإسكندرية. (د.ت). الشروط والأحكام العامة لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية. مسترجع من : <https://www.alexbank.com/privacy/general-terms-and-conditions-ar.htm>
6. شركة إياد رضا للمحاماة والاستشارات القانونية. (2024). دليلك الشامل حول لجنة الفصل في المنازعات المصرفية في السعودية. مسترجع من <https://erlf.com/ar/publications>
7. مصرف الراجحي. (2023). التقرير السنوي: إدارة المخاطر. مسترجع من : https://www.alrajhibank.com.sa/ir23/ar/corporate_governance/risk_management.html
8. مؤسسة سهيل للمحاماة. (2025). كيفية حماية عملاء البنوك والمؤسسات المالية. مسترجع من : <https://www.sahalfirm.com/blog/>
9. ويكيبيديا. (2024). آليات فض المنازعات. مسترجع من Dispute Mechanism :

References

First: Legal References and Books

1. Al-Jabour, Salah Hussein Ali. (2014). Compensation for Moral Damages in Civil Liability: A Comparative Study. Alexandria: Dar Al-Fikr Al-Jami'i.

Second: Journals and Scientific Periodicals

1. Al-Mubarak, Abdul Wahab Abdul Karim Muhammad. (2023). The Problem of Legal Liability for Electronic Fraud and Deception Crimes Committed Against Bank Customers. *The Legal Journal*, Volume (15), Issue (8).
2. Boukrat, Ahmed, and Qamari, Nadra Ben Daddouch. (2017). The Bank's Liability for Electronic Money Transfers. *Journal of Law and Humanities*, Volume (10), Issue (3).
3. Azzam Souf Hassan Qazima. (2025). The Judges Authority in Contract Modification According to the Provisions of Libyan Law. *Al-Haq Journal for Sharia and Legal Sciences*, 12(1), 472-490. <https://doi.org/10.58916/alhaq.v12i1.327>
4. Qazima, A. S. H., & Ali, A. S. M. (2025). The online store: Between the theory of the physical store and new legislation. *Journal of Scientific and Human Dimensions*, 1(2), 01–13.
5. Ali, A. S. M., & Qazima, A. S. H. (2025). Seller and Buyer Obligations in the Contract of Sale of a Commercial Establishment. *Bani Waleed University Journal of Humanities and Applied Sciences*, 10(4), 616-646.
6. Hassanin, Muhammad Ahmad Muhammad. (2023). Civil Liability for Electronic Banking Transactions. *The Legal Journal*.
7. Qouq, Umm Al-Khair, and Tahari, Hanan. (2022). Civil Liability Arising from the Use of Electronic Payment Methods. *Journal of Legal and Social Sciences*, Ziane Achour University of Djelfa (Algeria), Volume (7), Issue (1).

Third: Legislation, Regulations, and Judicial Codes

1. Egyptian Official Gazette (2020). Law No. 194 of 2020, Central Bank of Egypt and Banking System, Issue No. 37 bis (W), issued on September 15, 2020.
2. National Payments Council (Libya) (2020). Electronic Payment Services Regulations, issued in March 2020.

3. Libyan House of Representatives (2023). Law No. 10 of 2023 concerning Libyan Commercial Arbitration.
4. Center for Studies and Research (1422 AH). Resolution No. (245/1422), Code of Judicial Principles in Banking and Finance Disputes, Kingdom of Saudi Arabia.

Fourth: Official Reports and Websites

1. National Bank of Egypt (2025). Awareness Messages Against Electronic Fraud.
2. Saudi French Bank (2025). Identifying Fraud and Social Engineering. Retrieved from: <https://bsf.sa/arabic/personal/security-center>
3. Central Bank of Egypt. (2023). Consumer Protection and Competition Sector. Retrieved from: <https://www.cbe.org.eg/ar/consumer-protection>
4. Central Bank of Egypt. (n.d.). General Rules for Banks to Use Technology Service Providers and Payment Facilitators.
5. Bank of Alexandria. (n.d.). General Terms and Conditions for Using Electronic Banking Services. Retrieved from: <https://www.alexbank.com/privacy/general-terms-and-conditions-ar.htm>
6. Eyad Reda Law Firm and Legal Consultants. (2024). Your Comprehensive Guide to the Committee for the Resolution of Banking Disputes in Saudi Arabia. Retrieved from: <https://erlf.com/ar/publications>
7. Al Rajhi Bank. (2023). Annual Report: Risk Management. Retrieved from: https://www.alrajhibank.com.sa/ir23/ar/corporate_governance/risk_management.html
8. Sahal Law Firm. (2025). How to Protect Customers of Banks and Financial Institutions. Retrieved from: <https://www.sahalfirm.com/blog/>
9. Wikipedia. (2024). Dispute Resolution Mechanisms. Retrieved from: Dispute Mechanism

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **JLABW** and/or the editor(s). **JLABW** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.