



الجامعة العربية الأمريكية

كلية الدراسات العليا

قسم العلوم القانونية

برنامج الماجستير في القانون المدني

"المسؤولية العقدية عن العمليات المصرفية الإلكترونية"

كاظم حربي سالم دراغمة

202211972

أسماء لجنة الإشراف:

د. احمد ابو زينة

د. محمود سلامة

د. محمد أبو حماد

تم تقديم هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في تخصص القانون

المدني.

فلسطين، 1 / 2026

©الجامعة العربية الأمريكية، جميع حقوق الطبع محفوظة.



الجامعة العربية الأمريكية

كلية الدراسات العليا

قسم العلوم القانونية

برنامج الماجستير في القانون المدني

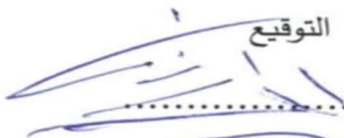


صفحة إجازة الرسالة

"المسؤولية العقدية عن العمليات المصرفية الإلكترونية"

كاظم حربي سالم دراغمة

202211972

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 8.1.2026 من لجنة المناقشة التالية أسماؤهم وتوقيعهم:

التوقيع	الاسم
	1. الدكتور أحمد أبو زينة
	2. الدكتور محمود سلامة
	3. الدكتور محمد أبو حماد

فلسطين، 1 / 2026

## الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة الموسومة:

المسؤولية المدنية عن العمليات المصرفية الإلكترونية.

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

اسم الطالب: كاظم حربي سالم دراغمة.

الرقم الجامعي: 202211972

التوقيع: كاظم دراغمة

تاريخ تسليم النسخة النهائية من الرسالة: 22.1.2026

## الإهداء

إلى من أدين لهما بالبر والوفاء والفضل والإحسان ما حييت، إلى من أنا بضعة منهما، إلى من أنا ثمرتهما، إلى من لا أستطيع أن أجزيهما حقهما أبداً، إلى من غرس في نفسي الإيمان وحب العلم، أهدي هذا البحث إلى والدي أمد الله في عمره، وإلى والدتي حفظها الله برًا وإحسانًا، امتثالاً لقوله تعالى: (وَقُلْ رَبِّي أَرْحَمُهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا) (سورة الإسراء، الآية رقم 17).

اسم الباحث: كاظم حربي سالم دراغمة.

## الشكر والتقدير

أحمد الله تعالى أن منّ عليّ، وأكرمني بأن تمت دراستي هذه، والتي ما كانت لترى النور لولا التوجيهات والمساعدات التي قدمها لي الكثيرون. فقد شرفني وأسعدني أستاذي الدكتور أحمد أبو زينة بالإشراف على هذه الرسالة، ومتابعتها معي أولاً بأول، منذ خطوتها الأولى حتى الآن، والذي استقطع من وقته الثمين ليقدّم لي التوجيهات الرشيدة، والتي ستظل مصباحاً منيراً أهتدي به طوال مسيرتي العملية .

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الإخوة والأخوات العاملين في مكتبة الجامعة العربية الأمريكية، ومكتبة معهد الحقوق بجامعة بيرزيت، ومكتبة جامعة النجاح الوطنية، وإلى اتحاد الكتاب والأدباء الفلسطينيين، لكل ما قدموه لي من إرشاد ومساعدة، في الحصول على المراجع والدوريات التي لها مدلولات مباشرة بدراستي .

والشكر موصول لدكتور محمد سلامة، والدكتور محمد أبو حماد أعضاء في لجنة الرسالة، والدكتور..... المشرف الخارجي على رسالتي، اللذين قبلا المشاركة في لجنة الحكم على الرسالة، فكل الشكر لهما.

## المسؤولية العقدية عن العمليات المصرفية الإلكترونية

اسم الطالب: كاظم حربي سالم دراغمة

أسماء لجنة الإشراف: د. أحمد ابو زينة، د. محمود سلامة، د. أحمد أبو حماد

### الملخص

انصبت هذه الدراسة على بحث المسؤولية المدنية العقدية عن الأضرار التي تصيب كل من العميل والمصرف نتيجة إخلال أي منهما بتعاقداته المصرفية الإلكترونية.

حيث استعرضت الدراسة أهم الالتزامات المصرفية الإلكترونية التي تتم على كل منهما، وأهمها "التزام المصرف بتوفير بنية تقنية آمنة، وحماية النظام من الاختراق والأعطال، والتزام المصرف بالإفصاح عن شروط الخدمة، والإفصاح عن حدود المسؤولية، كما يلتزم العميل بالحفاظ على الرقم السري، وتحديث المعلومات الخاصة به، كما يلتزم بشروط الاستخدام وفق الاتفاقيات المصرفية، وعدم استخدام النظام بطريقة غير مشروعة".

كما اهتمت هذه الدراسة ببحث أركان المسؤولية العقدية في البيئة الرقمية، حيث تمثلت هذه الأركان: بالخطأ، والضرر، والعلاقة السببية.

وكذلك أظهرت الدراسة كيفية إثبات الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية حتى يتمكن الطرف المضرور من المطالبة بتعويض بعد ثبوت الأركان الثلاثة، وبينت أنواع التعويض الذي يمكن لكل من المضرور المطالبة به.

### الكلمات المفتاحية

العمليات المصرفية الإلكترونية، التزامات العميل، التزامات المصرف، الخدمات الإلكترونية، البيئة الرقمية.

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الإقرار
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	الملخص
1	المقدمة
3	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
3	مشكلة الدراسة
4	أسئلة الدراسة
4	منهجية الدراسة ونطاقها
5	الدراسات السابقة
7	خطة الدراسة
8	الفصل الأول: التزامات الأطراف في العمليات المصرفية الإلكترونية
9	المبحث الأول: التزامات المصرف في العمليات المصرفية الإلكترونية
9	المطلب الأول: التزام المصرف بتوفير بنية تقنية أمنة
10	الفرع الأول: التزام المصرف بحماية النظام من الاختراق والأعطال
18	الفرع الثاني: التزام المصرف بتوفير استمرارية الخدمة وضمان الكفاءة التشغيلية
24	المطلب الثاني: الالتزام بالإفصاح والشفافية في العمليات المصرفية الإلكترونية
25	الفرع الأول: التزام المصرف بالإفصاح عن شروط الخدمة الإلكترونية ومخاطرها

31	الفرع الثاني: التزام المصرف بالإفصاح عن حدود المسؤولية وآثار القانونية
37	المبحث الثاني: التزامات العميل في العمليات المصرفية الإلكترونية
37	المطلب الأول: التزام العميل في الحفاظ على أدوات الدخول والحماية
38	الفرع الأول: التزام العميل بالحفاظ على الرقم السري ووسائل المصادقة
46	الفرع الثاني: التزام العميل بتحديث المعلومات الخاصة بحسابه دورياً
52	المطلب الثاني: التزامات العميل باستخدام النظام الإلكتروني على النحو المسموح به
52	الفرع الأول: التزام العميل بشروط الاستخدام والاتفاقيات المصرفية
57	الفرع الثاني: التزام العميل بعدم استخدام النظام المصرفي بطريقة غير مشروعة
65	الفصل الثاني: المسؤولية العقدية الناتجة عن إخلال الأطراف بالتزاماتهم المصرفية الإلكترونية
66	المبحث الأول: أركان المسؤولية العقدية في العمليات المصرفية الإلكترونية
66	المطلب الأول: الخطأ العقدي في العمليات المصرفية الإلكترونية
67	الفرع الأول: إخلال المصرف بالتزاماته التقنية و الزمنية
72	الفرع الثاني: إخلال العميل بشروط استخدام النظام المصرفي الإلكتروني
78	المطلب الثاني: الضرر والعلاقة السببية في العمليات المصرفية الإلكترونية
89	الفرع الأول: الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية
85	الفرع الثاني: العلاقة السببية بين الإخلال والضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية
92	المبحث الثاني: أحكام التعويض في المسؤولية العقدية عن العمليات المصرفية الإلكترونية

92	المطلب الأول: شروط الحكم بالتعويض ووسائل إثباته في العمليات المصرفية الإلكترونية
93	الفرع الأول: شروط الحكم بالتعويض في العمليات المصرفية الإلكترونية
99	الفرع الثاني: وسائل إثبات الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية
105	المطلب الثاني: أنواع التعويض في العمليات المصرفية الإلكترونية
105	الفرع الأول: التعويض النقدي في العمليات المصرفية الإلكترونية
110	الفرع الثاني: التعويض العيني في العمليات المصرفية الإلكترونية
116	الخاتمة
116	النتائج
119	التوصيات
122	المراجع
133	Abstract

## المقدمة:

أبرز التقدم العلمي في مجال الاتصالات العديد من المعاملات المالية الحديثة، التي لم تكن معروفة في الماضي، والمتمثلة في المعاملات العقدية التي تتم عبر الإنترنت، وهي تمثل تطوراً نوعياً في مجال المعاملات في هذا العصر، فهي وإن كانت تتفق في طابعها العام مع المعاملات التقليدية، إلا أن ما يميزها كونها تتم عبر الوسائل العملية المتقدمة المتمثلة في الانترنت وغيرها من الوسائل، كما أن هذه المعاملات المصرفية الإلكترونية ترتب التزامات في ذمة أطرافها، مما يعني قيام مسؤوليتهم القانونية في حال الإخلال بها.

فتقوم المسؤولية العقدية في القانون عند الإخلال بإحدى الالتزامات العقدية، وذلك من خلال قيام أركانها المتمثلة بالخطأ، الضرر، وعلاقة سببية، وهو ما ينسحب على هذا النوع من المعاملات من الناحية الفقهية، وفي هذه الدراسة سنبحث المسؤولية العقدية المترتبة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، ومدى إمكانية تطبيق النصوص القانونية التقليدية عليها، حيث يهدف هذا البحث إلى الكشف عن طبيعة هذا النوع من المسؤولية وخصائصها وأحكام التعويض فيها، وعليه فقد تناولت الدراسة التزامات المصرف والعميل في العمليات المصرفية الإلكترونية، والمسؤولية العقدية الناتجة عن الإخلال بهذه الالتزامات، مع بيان أحكام التعويض في هذه المسؤولية، وغير ذلك من الموضوعات المشمولة بهذه الدراسة.

كما أن هذا الموضوع له آثار كبيرة من حيث دراسة التطور القانوني في مجال العقود الإلكترونية في العمل المصرفي، والتي اقتضت استحداث تشريعات جديدة لم تكن معروفة في السابق، وهي جدية بالبحث والتتقيب لوضع قواعد قانونية واضحة تحدد معالم المسؤولية المدنية عن العقود الإلكترونية،

بالإضافة إلى التعرف على شروط وأحكام التعويض في مثل هذه العقود، وكيفية إثبات الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية للتعويض عنه، وذلك من خلال استعراض ومناقشة النصوص القانونية، والآراء الفقهية، والتطبيقات القضائية، إذ يعتبر هذا الموضوع من الموضوعات الحديثة المرتبطة بالتطور القانوني في مجال المعاملات الإلكترونية.

**أهمية الدراسة:** تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى إلى تحديد الإطار القانوني الذي يحكم العلاقة التعاقدية بين المصرف والعميل في بيئة إلكترونية، وما يترتب على كل طرف من التزامات وحقوق. فمع تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية، ظهرت العديد من المسائل القانونية الجديدة، مثل مسؤولية المصرف عن الأعطال التقنية والاختراقات، ومعرفة دور العميل في الحفاظ على الرقم السري ووسائل المصادقة الخاصة بحسابه المصرفي. ومن هنا، تساعد هذه الدراسة على سد الفراغ التشريعي في مجال المعاملات المصرفية الإلكترونية، وتوضيح مدى انطباق قواعد المسؤولية العقدية التقليدية على هذا النوع من العقود المستحدثة.

**أهداف الدراسة:** تتمثل في بيان الإطار القانوني الناظم للعمليات المصرفية الإلكترونية، خاصة أن موضوع الدراسة من الموضوعات الحديثة المرتبطة بالتطور القانوني في مجال المعاملات الإلكترونية، حيث تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مسؤولية الأطراف في مثل هذه العمليات، مع بيان التزامات كل من المصرف والعميل تجاه الآخر، والتعرف على أركان المسؤولية العقدية في العقود الإلكترونية، وبيان أنواع التعويض الذي يمكن أن يطالب بها المضرور في البيئة الرقمية، والتعرف على شروط وأحكام التعويض ووسائل إثبات الضرر في العمليات الإلكترونية من أجل الحكم بالتعويض، كما تهدف إلى التعرف على المشاكل القانونية التي تثيرها العقود الإلكترونية التي تبرم عن بعد.

**مشكلة الدراسة:** تتمثل مشكلة الدراسة حول مدى كفاية القواعد القانونية التقليدية المنظمة للمسؤولية العقدية في تغطية المخاطر الناشئة عن العمليات المصرفية الإلكترونية خاصة فيما قد يطرأ عليها من اختراقات وأخطاء تقنية؟

**أسئلة الدراسة:** تتمثل أسئلة الدراسة في: تحديد ما هو المقصود بالمسؤولية العقدية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية؟ وما هي الالتزامات التي تقع على عاتق المصرف في ظل هذه العقود؟ وما هي شروط الخدمة المصرفية الإلكترونية التي يجب على المصرف الإفصاح عنها؟ وما هي الالتزامات التي تقع على عاتق العميل خاصة فيما يتعلق بالحفاظ على أدوات الدخول الخاصة به، وكيفية استخدام النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف، وما هي أنواع التعويض الذي يمكن أن يطالب به المضرور في ظل هذه العقود؟ وما هي شروط الحكم بهذا بالتعويض؟ وما هي وسائل إثبات الضرر في العمليات المصرفية الرقمية؟

#### **منهجية الدراسة ونطاقها:**

اعتمد الباحث في هذه الدراسة كل من المنهج الوصفي، والتحليلي، والمقارن، وذلك بالنسبة لكل من قرار بقانون بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطيني رقم (17) لسنة 2024 وقانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (15) لسنة 2015، ومجلة الأحكام العدلية لسنة 1876، والقانون المدني الأردني رقم (43)، لسنة 1976، بحيث ستم المقارنة بين هذه التشريعات فيما يتعلق بالمسؤولية العقدية الناتجة عن العقود المصرفية الإلكترونية في كل موضوعاته ومفرداته.

## الدراسات السابقة

استعان الباحث في بعض الدراسات السابقة ومنها دراسة:

1- ناصر ساهر حسين، رسالة لنيل شهادة الماجستير من جامعة النيلين، السودان، (2018)، بعنوان "المسؤولية المدنية عن العمليات المصرفية الإلكترونية"، حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى إمكانية تطبيق المسؤولية المدنية التقليدية على العمليات المصرفية الإلكترونية، والتعرف على دور التوقيع الإلكتروني في الإثبات، وكذلك تطرقت الدراسة الى تحديد المحكمة المختصة في نظر هذه الدعوى.

أما ما يميز دراستي عن هذه الدراسة، فإنني سوف أسلط الضوء على المسؤولية العقدية الناتجة عن تعاقد البنك الإلكتروني مع العميل، والتعرف على كل من التزامات المصرف والعميل في البيئة الرقمية، وكذلك التعرف على حدود استخدام العميل للنظام الإلكتروني الخاص بالمصرف، وكذلك التطرق لإحكام التعويض في العمليات المصرفية الإلكترونية، المنصوص عليها في القوانين محل الدراسة.

2- عثمان محمد أحمد الأمين حماد، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه من جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، (2013) بعنوان "المسؤولية المدنية عن العمليات المصرفية الإلكترونية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على بيان مفهوم البنوك الإلكترونية وعوامل نجاحها، وأهميتها في العمل المصرفي.

وتختلف دراستي عن هذه الدراسة، في أنه سيتم تسليط الضوء على دراسة العقود الإلكترونية المنظمة للعمل المصرفي، ومدى قيام المسؤولية العقدية المترتبة على الإخلال بهذه العقود، وكذلك بيان أهم الالتزامات التي تقع على عاتق المصرف الإلكتروني، وبيان كيفية قيام المصرف بتوفير بنيه تقنية أمنه لحماية النظام الخاص به من الاختراق، وكذلك التعرف على التزام المصرف بتوفير استمرارية الخدمة وضمان كفاءته التشغيلية.

## خطة الدراسة:

تتضمن هذه الدراسة فصلين يتناول كل فصل موضوعاً محدداً من موضوعات العمليات المصرفية الإلكترونية. حيث يركز **الفصل الأول** على التزامات الأطراف في العمليات المصرفية الإلكترونية وينقسم هذا الفصل إلى مبحثين. يختص **المبحث الأول** في بيان التزامات المصرف مثل التزامه بتوفير الحماية التقنية الكافية للأنظمة المصرفية، وتنفيذ العمليات المصرفية بدقة وأمان. ويشمل ذلك استخدام وسائل تحقق فعالة ومعالجة الأعطال التقنية بما يضمن استمرارية الخدمة. بينما يتناول **المبحث الثاني** التزامات العميل مثل المحافظة على وسائل الدخول إلى حسابه وعدم مشاركة معلوماته السرية، والإبلاغ الفوري عن أي استخدام غير مشروع، مع تحديد حدود مسؤوليته في حال الإهمال أو الخطأ الجسيم.

ويركز **الفصل الثاني** على المسؤولية العقدية والتعويض في العمليات المصرفية الإلكترونية، ويتكون هذا الفصل من مبحثين: يتناول **المبحث الأول** أركان المسؤولية العقدية وهي الخطأ والضرر والعلاقة السببية، ويعرض كيفية انطباق هذه الأركان في بيئة إلكترونية تعتمد على تقنيات معقدة وتحتاج إلى أدلة فنية دقيقة. ويهتم **المبحث الثاني** بأحكام التعويض من حيث شروط استحقاقه وأنواعه وتحديد الطرف المسؤول مع توضيح التحديات التي تفرضها طبيعة المعاملات الإلكترونية في هذا الإطار.

## الفصل الأول: التزامات الأطراف في العمليات المصرفية الإلكترونية

إن التزامات المصارف لم تعد تقتصر على تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية فقط، بل امتدت إلى توفير بنية تقنية آمنة، ووسائل حماية حديثة ضد المخاطر الإلكترونية، بما في ذلك أنظمة التشفير، وآليات التحقق من الهوية، فالمصرف هو الأكثر خبرة في هذا المجال. وفي المقابل، يتحمل العميل التزامات عقدية وقانونية، تتمثل في الحفاظ على أدوات الدخول، وتحديث المعلومات الخاصة به، وعدم استخدام نظام المصرف بطريقة غير مشروعة، وألا يخلّ بشروط الاستخدام المتفق عليها، فلا يجوز له توظيفها في أنشطة غير مشروعة. (عبد المنعم، 2022، ص74).

وتتبع أهمية دراسة التزامات الأطراف في العمليات المصرفية الإلكترونية، من كونها تمثل الأساس الذي تقوم عليه المسؤولية العقدية عند حدوث أي إخلال في تنفيذ العقد الإلكتروني، فالمصرف باعتباره مزود الخدمة يتحمل مسؤولية فنية وقانونية عن حماية النظام، وإدارة العمليات بكفاءة، ويتحمل العميل واجب العناية في استخدام النظام والمحافظة على بياناته السرية وتحديثها دورياً (السماوي، 2019، ص98).

ومن هذا المنطلق يهدف هذا الفصل إلى دراسة وتحليل التزامات الأطراف في العمليات المصرفية الإلكترونية دراسة وافية، واستعراض الأسس القانونية التي تقوم عليها هذه المسؤوليات. ولذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، على النحو التالي: المبحث الأول: التزامات المصرف في العمليات المصرفية الإلكترونية، المبحث الثاني: التزامات العميل في العمليات المصرفية الإلكترونية.

## المبحث الأول: التزامات المصرف في العمليات المصرفية الإلكترونية:

تمثل التزامات المصرف في توفير أنظمة تقنية متقدمة وامنة أساس بناء الثقة مع العملاء، إذ يتعين على المصرف أن يقوم بتوفير بنية تحتية تقنية قوية قادرة على مقاومة محاولات الاختراق الإلكتروني، والهجمات السيبرانية، ويسعى إلى تحديث أنظمتها وخططه الأمنية بشكل مستمر، ويضمن وجود بروتوكولات حماية متكاملة تشمل النسخ الاحتياطي للبيانات، وأنظمة كشف التسلل، وخطط الطوارئ في حال حدوث أي خلل تقني. (عبد المنعم، 2022، ص77).

ويلتزم المصرف أيضاً بالإفصاح والشفافية تجاه العملاء في كل ما يتعلق بشروط الخدمات الإلكترونية، ويوضح المخاطر القانونية، والتقنية المحتملة، عند استخدام هذه الخدمات، ويبين حدود مسؤوليته في حال وقوع أي إخلال. ولذلك تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، على النحو التالي: المطلب الأول: التزام المصرف بتوفير بنية تقنية آمنة، المطلب الثاني: التزام المصرف بالإفصاح والشفافية.

### المطلب الأول: التزام المصرف بتوفير بنية تقنية آمنة:

إن التزام المصرف بتوفير بنية تقنية آمنة لا يقتصر على توفير البنية الأساسية التكنولوجية، بل يشمل توفير أنظمة الحماية من الفيروسات، والهجمات السيبرانية، وتحديث البرمجيات بشكل دوري، والاحتفاظ بنسخ احتياطية، ووضع سياسات للنسخ الاحتياطي والاسترداد، وتوفير فرق استجابة للطوارئ الإلكترونية. كما يلتزم المصرف بوضع معايير جودة في إدارة النظام وضمان توافره طوال الوقت، وتقليل فترات التوقف إلى الحد الأدنى، إذ إن أي انقطاع غير مبرر في الخدمة قد يعد إخلالاً بالعقد (قادر، 2017، ص225).

لذلك، تم تقسيم هذا المطلب إلى فرعين: نتطرق في الفرع الأول إلى: التزام المصرف بحماية النظام من الاختراق والأعطال، ونتطرق في الفرع الثاني إلى: التزام المصرف بتوفير استمرارية الخدمة وضمان الكفاءة التشغيلية.

### الفرع الأول: التزام المصرف بحماية النظام من الاختراق والأعطال:

تتحمل المصارف في البيئة الإلكترونية التزاماً جوهرياً يتمثل في حماية الأنظمة الإلكترونية التي تدار من خلالها العمليات المصرفية من الاختراقات الإلكترونية، والهجمات السيبرانية، إضافة إلى الأعطال التقنية الداخلية التي قد تقضي إلى تعطيل، أو تحريف هذه العمليات. ويستند هذا الالتزام إلى طبيعة العقد المصرفي الذي يُرتب على المصرف واجباً قانونياً في توفير بيئة إلكترونية آمنة، تكفل تنفيذ الخدمات بدقة وسلامة بما يحفظ أموال العملاء وبياناتهم. (المري، 2018، ص 961). لذلك تم تقسيم هذا الفرع إلى التزام المصرف بحماية النظام من الاختراق والأعطال في التشريع الفلسطيني (ولاً)، التزام المصرف بحماية النظام من الاختراق والأعطال في التشريع الأردني (ثانياً)

أولاً: التزام المصرف بحماية النظام من الاختراق والأعطال في التشريع الفلسطيني: نص القرار بقانون رقم (9) لسنة 2010 بشأن المصارف الفلسطينية، في المادة (33) على أنه: "سلطة النقد الحق في تبني المعايير الدولية الصادرة عن لجنة بازل للرقابة المصرفية، والهيئات الدولية الأخرى فيما يتعلق بالرقابة على المصارف، وبما يتلاءم مع متطلبات البيئة المصرفية، إضافة إلى المعايير الدولية التي تساعد في تحقيق رقابة فعالة بهدف الحفاظ على جهاز مصرفي سليم وفعال ومأمون".

كما نص القرار بقانون بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطينية رقم (17) لسنة 2024 في المادة (2/14) على أنه: "يُشترط في رسالة البيانات الموقعة بتوقيع إلكتروني مؤهل أو ختم إلكتروني مؤهل توافر الشروط الأتية: أن تتوافر في البيانات الواردة فيها الضوابط والإجراءات الخاصة بأمن وحماية المعلومات المعتمدة".

وكذلك نص القرار بقانون رقم (41) لسنة 2022 بشأن المدفوعات الوطنية الفلسطينية في المادة (5) على أنه: "تصدر سلطة النقد التعليمات المنظمة لإصدار الهوية المالية الرقمية وآليات حمايتها واستخدامها والتعامل بها وتبادل المعلومات الخاصة بها، وتصدر سلطة النقد التعليمات المنظمة لإنشاء وإدارة البنية التحتية الخاصة بالهوية الرقمية، والإشراف عليها، وتنشئ سلطة النقد سجل " اعرف عميلك الإلكتروني " لغايات تمكين المؤسسات المالية من التوثيق والتعرف والتحقق من بيانات الهوية المالية الرقمية للعميل". وكذلك المادة (8) من ذات القرار بقانون سابق الذكر نصت على أنه: "يحظر على أي شخص تقديم أي من خدمات المدفوعات والتكنولوجيا المالية دون الحصول على ترخيص من سلطة النقد، وتصدر سلطة النقد التعليمات المنظمة لتقديم خدمات المدفوعات وخدمات التكنولوجيا المالية وفقاً للآتي: أ) شروط ومتطلبات ترخيص شركات خدمات المدفوعات وشركات التكنولوجيا المالية، ب) الأنشطة المسموح ممارستها بوسائل إلكترونية والأنظمة والتطبيقات وإجراءات الأمن والحماية المطلوبة وتطبيقها ومتابعة تطورها".

ومن التعميمات التي أصدرتها سلطة النقد فيما يتعلق بتوفير بنية تقنية آمنة، التعميم رقم (11) لسنة 2022، الصادر بتاريخ 2022/5/11 حيث نص على أنه: "يتعين على المصارف أن تقوم بتعيين كادر وظيفي يمتلك الخبرة العلمية والعملية، والشهادات المهنية المختصة، لإدارة مخاطر الأمن

السيبراني، وإلحاقهم بدورات وورشات تدريبية بشكل مستمر، حيث يكون الهدف من ذلك ضمان عدم إتاحة الوصول إلى المعلومات والأنظمة الحساسة من قبل أفراد، أو كيانات، أو عمليات غير مصرح بها، وكذلك ضمان عدم تعديل أو حذف البيانات والمعلومات غير المصرح بها ولا يمكن اكتشافها".

فبالتالي، المشرع الفلسطيني الزم مزود الخدمة الإلكترونية اتخاذ التدابير المعقولة والمناسبة لتأمين النظام الإلكتروني من المخاطر التقنية، والاختراقات التي قد تؤثر على تنفيذ المعاملة، أو على سلامة البيانات. لذا، يجب على المصرف أن يقوم بحماية النظام من الاختراق والأعطال، حيث إن الشروط المنصوص عليها في المادة (2/14) من القرار بقانون بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطيني رقم (17) لسنة 2024، لا يمكن توفيرها إلا في حال تم توفير نظام تقني يسمح للعميل أن يمارس نشاطاته المصرفية، بطريقة لا تمكن المصرف أو الغير من إجراء التعديل أو التغيير عليها، وهذا لا يتم إلى من خلال نظام مصرفي محمي من أي اختراق أو عطل.

وكذلك نجد أن القرار بقانون بشأن المدفوعات الوطنية قد نص على أنه يجب على سلطة النقد أن تُلزم مقدمي الخدمات المالية الرقمية بأن تقوم بتوفير بنية تقنية آمنة، ومحمية من الاختراقات، وذلك من خلال توفير إجراءات الأمن والحماية المطلوبة لممارسة العميل معاملاته المصرفية بشكل آمن.

وهذا يعني أن القوانين المعمول بها في فلسطين شددت على ضرورة أن تتوفر في الأنظمة الإلكترونية التي يستخدمها المصرف بصفته مقدماً للخدمة، شروط فنية وتقنية تكفل للعميل أن يمارس العمليات المصرفية الإلكترونية بطريقة آمنة تحميه من التلاعب، أو الوصول غير المشروع. وعليه فإن التزام المصرف لا يقتصر على تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الوسائل الرقمية، بل يمتد ليشمل توفير بنية تقنية آمنة، تضمن حماية بيانات العميل من خلال توفير نظام إلكتروني محمي من الاختراقات.

كما ألزمت تلك القوانين سلطة النقد المصرف بتعيين كادر وظيفي لإدارة مخاطر الأمن السيبراني، من أجل منع الوصول للمعلومات، والأنظمة الحساسة، وهذا الالتزام جوهري لحماية نظام المصرف الإلكتروني من الاختراقات والأعطال.

ثانياً: التزام المصرف بحماية النظام من الاختراق والاعطال في التشريع الأردني: نص المشرع الأردني في قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (15) لسنة 2015 في المادة (4/ب/3) بأنه: "تقوم كل وزارة أو مؤسسة رسمية عامة أو مؤسسة عامه أو بلدية عند إجراء أي من معاملاتها بالوسائل الإلكترونية بتحديد الأحكام والإجراءات المتعلقة بأمن السجلات والمعاملات الإلكترونية وحمايتها وسريتها وسلامتها".

وكذلك نصت المادة (7) من ذات القانون سالف الذكر على أنه: "إذا اشترط أي تشريع تقديم النسخة الأصلية من أي قيد أو عقد أو مستند أو وثيقة فيعتبر السجل الإلكتروني مستوفياً لهذا الشرط بتوافر التالي: حفظه بالشكل الذي تم به إنشاؤه أو إرساله أو تسلمه وبشكل يضمن عدم إجراء أي تغيير أو تعديل على محتواه، حفظه على نحو يتيح الوصول إلى المعلومات الواردة فيه واستخدامها والرجوع إليها في أي وقت، التمكن من التعرف على المنشئ والمرسل إليه وتاريخ ووقت إنشائه أو إرساله أو تسلمه". وكذلك نصت المادة (21/ب/2) من ذات القانون على أنه: "يعتبر تحويل الأموال بوسيلة إلكترونية وسيلة مقبولة لإجراء الدفع، ويحدد البنك المركزي نظام يبين فيه: الشروط والإجراءات والمتطلبات الفنية والتقنية للشيكات الإلكترونية ومواصفات النظام الإلكتروني الواجب التطبيق لتقديم الشيكات وعرضها وتفاصيلها إلكترونياً".

فبالتالي، المشرع الأردني أوجب على ضرورة توفير نظام أمن محمي من الاختراقات والأعطال، لحماية العمليات المصرفية الإلكترونية، وضمان سلامتها، فبالتالي أي تعامل إلكتروني لا يكون صحيحاً إلا إذا تم ضمن بيئة رقمية آمنة، وهذا يشكل التزاماً مباشراً على المصرف بتطوير أنظمتها بما يحمي بيانات العملاء، ويمنع أي اختراق أو تلاعب. (النعيمات، 2019، ص68).

فعند تقديم أي مستند إلكتروني من قبل العميل إلى المصرف، يجب أن يكون النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف لا يسمح بإجراء أي تعديل أو تغيير على محتواه، وهذا الالتزام يشمل أن يقوم المصرف بمنع أي تدخل خارجي، يُعدل أو يُتلف هذه المستندات، ويتم ذلك عن طريق توفير نظام مصرفي محمي، قادر على التصدي للهجمات السيبرانية، والقرصنة الرقمية. (الدمياطي، 2009، ص436).

ومن التعليمات التي أصدرها البنك المركزي الأردني، تعليمات رقم (2018/6)، التي صدرت بتاريخ 2018/2/17 حيث نصت على أنه: "يجب اعتماد أطر عملية للأمن السيبراني داخل كل بنك، ووجود خطط استجابة للطوارئ في حال حدوث هجوم إلكتروني، كما يجب على كل بنك أن يطبق معيار DSs-plc الدولي لحماية بيانات البطاقات، و ISO 27001 لإدارة أمن المعلومات".

ويتطلب واجب الحماية من المصرف اعتماد أفضل الممارسات في مجال الأمن السيبراني، بما يشمل استخدام برامج مضادة للفيروسات، ونظم كشف التسلل، وتقنيات التشفير، والنسخ الاحتياطي المستمر، ومراقبة الدخول إلى الخوادم والتوثيق المزدوج. ولا يكفي مجرد وجود هذه الوسائل بل يجب أن تستخدم بشكل فعال ومتجدد وفق خطة أمنية موثقة ومعتمدة من الإدارة العليا، وأن يتم اختبارها دورياً، للتأكد

من فعاليتها في مواجهة التهديدات الجديدة، التي قد يتعرض لها نظام المصرف. (التائب، 2025، ص198).

وبناءً على ذلك يعتبر المصرف مسؤولاً، إذا ثبت أنه لم يُحدّث نظامه منذ فترة طويلة، أو أنه تجاهل تحذيرات سابقة عن ضعف في الحماية، أو إذا لم يتجاوب مع إشارات الاختراق التي ظهرت في سجلاته، بل حتى لو كان الاختراق من طرف خارجي فإن المسؤولية لا تنتفي تلقائياً، بل يجب إثبات أن المصرف قد اتخذ جميع الاحتياطات اللازمة، والمتعارف عليها في القطاع المصرفي للتصدي لهذه الاختراقات والأعطال. وتُستمد هذه المعايير من الممارسات الدولية مثل تلك التي تقرّها لجنة بازل ومنظمة الأيزو في معيار ISO/IEC 27001 المتعلق بأمن المعلومات. (عبد الله، 2024، ص 113).

وعلى سبيل المثال، إذا امتنع بنك فلسطين عن تحديث أنظمتة الإلكترونية رغم تطور وسائل الحماية التقنية، مما أدى إلى اختراق حسابات العملاء وسرقة بياناتهم، فإن ذلك يُعد إخلالاً بالتزامه التعاقدية بضمان أمان المعاملات الإلكترونية. ويترتب على هذا الإخلال مسؤوليته العقدية عن الأضرار التي لحقت بالعملاء نتيجة عدم توفير بنية تقنية محدثة وآمنة.

والتزام المصرف بحماية النظام الإلكتروني من الاختراقات لا يجب أن ينظر إليه بوصفه مجرد واجب فني، بل هو التزام عقدي أصيل نابع من عقد الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويتضمن بذل العناية في مواجهة المخاطر، وإثبات الجدية في إدارتها. فالمصرف هو الطرف المهيمن تقنياً ومهنيّاً في العلاقة التعاقدية، وهو الوحيد الذي يمتلك السيطرة الفعلية على النظام وأكواد التشغيل، وبالتالي فإن

أي إخلال في هذا الجانب يعد انتهاكاً مباشراً للعقد المصرفي ويُرتب المسؤولية القانونية الكاملة على عاتق المصرف. (تلاحمه، 2024، ص77).

ما يعني أن سر نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية يقوم على الثقة، وهذه الثقة لا تبنى إلا عن طريق التزام المصرف بتوفير نظام مصرفي محمي من الاختراقات والأعطال، وفي حال إخلال المصرف بهذا الالتزام فإن ذلك يؤدي إلى فقدان ثقة العملاء، وربما امتناعهم عن استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، فالأمن السيبراني لا يحمي العملاء فقط، بل يحمي القطاع المصرفي ككل من الانهيار، أو فقدان المصادقية. (التائب، 2025، ص209).

كما أن توفير المصرف نظام محمي وآمن لا يقوم على معيار مطلق، بل معيار الزمان والمكان، أي أن المصرف لا يلزم بما هو مستحيل، بل يجب عليه أن يتبنى المعايير الآمنة المعمول بها في زمنه، مثل اعتماد بروتوكولات التشفير، والمصادقة الثنائية، وإجراءات الحماية من التلاعب والاختراق، نظراً لاختلاف التطور التكنولوجي بين الدول (زهرة، 2008، ص2016).

وهذا الالتزام أحدث تحوّل في المسؤولية العقدية التقليدية، إذ إن المصرف قديماً كان التزامه هو الحفاظ على أموال العميل من السرقة، عن طريق الحراسة المادية، والرقابية. وبعد التحول الرقمي أصبح مسؤولاً عن حماية المعلومات كما هو مسؤولاً عن حماية المال (عماري، 2017، ص10). فبالتالي اختراق النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف نتيجة عدم توفير حماية، يعتبر إخلال من قبل المصرف بالتزامات العقد المترتبة على عاتقه في ظل العقود الإلكترونية المتمثلة بحماية بيانات وأموال العملاء(ص10).

وقد قضت به محكمة بداية عمان في حكمها الصادر في الدعوى رقم (909) لسنة 2024، الصادر بتاريخ 2024/2/15 بأنه: "إن حدوث عطل فني في تطبيق البنك الخاص بالمصرف، واستغلال العطل الفني من قبل الغير لمحاولة قرصنة أموال العميل، لا يعفي المصرف من المسؤولية، حيث إن المصرف يُلزم بتوفير نظام إلكتروني يمكن العميل من القيام بالمعاملات المالية بطريقة تضمن له حماية بياناته ومعلوماته المصرفية، وبطريقة لا تمكن الغير من الدخول غير المشروع للحساب".

فبالتالي، ما ذهبت إليه محكمة بداية عمان في حكمها صحيح، إذ إن المصرف يقع على عاتقه أن يقوم بتوفير بنية تقنية آمنة، حتى يمارس العميل نشاطاته المصرفية بشكل آمن، دون الخوف من محاولات الاختراق، أو السرقة، أو الدخول إلى حساب بطرق غير مشروعة من قبل الغير، وهذا الحكم يُرتب على المصرف ضرورة التزامه بتوفير نظام محمي من الاختراق والأعطال، ومتابعة حثيثة لكافة التحديات المتعلقة بوسائل الحماية السيبرانية التي يجب أن يتم وضعها بالمصرف، حتى يتمكن من دفع المسؤولية التي يمكن أن تقوم عليه نتيجة عدم توفير البنية التقنية الآمنة.

وبالمقارنة بين القانونين الأردني والفلسطيني نجد أنه كليهما قد أولى أهمية كبيرة لأمن المعلومات والبيانات في البيئة المصرفية الإلكترونية، إذ نصا على التزامات واضحة للمصارف بضرورة اتخاذ التدابير التقنية والتنظيمية الكفيلة بضمان سلامة المعاملات الإلكترونية وحماية بيانات العملاء من أي اختراق أو استخدام غير مشروع.

كما أن المصارف التي تهمل تحديث أنظمتها، أو تعتمد على برمجيات قديمة تكون أكثر عرضة للاختراقات، وأن التدرع بعدم وجود تحذير مباشر لا يعفيها من المسؤولية، لأن من واجبها متابعة التطورات التقنية، والاستجابة السريعة للثغرات الأمنية العالمية. كما أن الأعطال المتكررة، أو التوقفات

المفاجئة غير المبررة، تعد مؤشراً على خلل داخلي يجب التحقيق فيه، ولا يجوز إلقاء اللوم فيه على الأطراف الأخرى، خصوصاً عندما يكون النظام مملوكاً، أو مداراً بالكامل من قبل المصرف.

#### الفرع الثاني: التزام المصرف بتوفير استمرارية الخدمة وضمان الكفاءة التشغيلية:

لم ينص القرار بقانون بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطيني على إلزام مقدم الخدمة بتوفير استمرارية وضمان الكفاءة التشغيلية، كما لم ينص القرار بقانون رقم (9) لسنة 2010 بشأن المصارف الفلسطيني عليها.

وبالرجوع إلى تعليمات سلطة النقد، نجد أنها بينت بشكل مفصل كل ما يتعلق بالتزام المصرف بتوفير الاستمرارية، حيث نصت في التعميم رقم (2) لسنة 2009 الصادر بتاريخ 2009/3/17 في المادة (1) على أنه: "يقصد بإدارة استمرارية العمل: الطرق المغايرة الموضوعية لاستمرارية الأعمال التشغيلية في أي مصرف، في حالات الطوارئ، والتعرض للخطر، كما تشمل السياسات، والمعايير، والإجراءات، الواجب اتخاذها لضمان استمرارية العمليات في حالات الطوارئ، واستعادتها بشكل طبيعي في الوقت المناسب، وذلك بغرض التقليل من مستوى المخاطر التشغيلية والمالية والقانونية، وغيرها من التأثيرات الجوهرية الناجمة عن تعطل الأعمال"، وكذلك نص ذات التعميم في المادة (3/2/2) على أن: "الكوارث التقنية التي يترتب عليها توقف الاستمرارية هي انقطاع الاتصالات، قصور في عمل البرمجيات، قصور في المعدات".

كما نص في المادة (4/2) من ذات التعميم سالف الذكر بأنه: "الهدف المرجو من وضع خطط لإدارة استمرارية العمل في المصرف، هو حماية سمعة ومصداقية المصرف، والمحافظة عليها". وتُضيف

المادة (7/2) من هذه التعميمات، أن: "على مجلس الإدارة والإدارة العليا في المصارف خاصة فيما يتعلق باستمرارية العمل مجموعة من الالتزامات تتمثل في: إقرار خطة استمرارية العمل، وأية تعديلات تطرأ عليها، وتطوير السياسات الملائمة لذلك، بحيث يكون بالإمكان تحسن القدرة على العمل في حال عدم انتظام الأعمال التشغيلية داخل المصرف، وتشكيل لجنة خاصة بإدارة استمرارية العمل".

إن استمرارية الخدمة تمثل أولوية هامة لأي مؤسسة مالية، لاسيما المصرف، وتمثل إدارة الاستمرارية جهة إشرافية على القطاع المالي والمصرفي، بسبب تداخل العمليات المصرفية الإلكترونية وتعقيدها، حيث إن توقفها قد يؤدي إلى كارثة لكل من العملاء بشكل خاص، والاقتصاد الوطني بشكل عام (الحمايدي، 2024، ص47). هذا بالإضافة إلى توصيات لجنة بازل بخصوص المبادئ العليا على استمرارية الأعمال المصرفية، والتي تحدثت عن متطلبات استمرارية أعمال المؤسسات المالية والمصرفية، ودورها ودور الجهات الإشرافية، إذ إن توقف بعض العمليات في المصرف قد تكون لها آثار سلبية على العميل (بسايق، دون تاريخ نشر، ص14).

إذ تعمل الجهات المعنية على رفع مستوى القطاع المصرفي ككل في مجال إدارة استمرارية الأعمال من خلال الرقابة المباشرة على المصرف، والتأكد من التزامها بتوفير الحد الأدنى لمتطلبات استمرارية أعمالها. (الحمايدي، 2024، ص49).

كما أن البنية التقنية الآمنة التي يطالب بها المصرف لا تكتمل إلا إذا اقترنت باستمرارية الخدمة المصرفية الإلكترونية وكفاءتها التشغيلية، إذ إن مجرد وجود نظام إلكتروني محصن من الناحية الأمنية لا يغني عن توفر الخدمة بشكل دائم ومستقر، فالتوقعات التقنية، أو التباطؤ في تنفيذ العمليات،

أو الأعطال المتكررة، تعد من أوجه الإخلال بالعقد وتهدد مصالح العملاء، لا سيما في البيئة المصرفية التي تتسم بالسرعة والتوقيت الحرج للمعاملات. (عماري، 2017، ص33).

فبالتالي، نجد أن المصرف الإلكتروني ملزم بتوفير استمرارية الخدمة للعملاء، بأن تكون منصات الإنترنت، والتطبيقات المصرفية، متاحة للعملاء على مدار الساعة، كما يجب على المصرف أن يقوم بوضع خطة طوارئ لاستعادة أي خدمة تتوقف بسبب خلل فني أو هجوم سيبراني، وكذلك يجب على المصرف أن يقوم بمراقبة أداء النظام الإلكتروني الموجود لديه لضمان سرعة المعاملات ودقتها، وكذلك يجب على المصرف أن يقوم بتحديث أنظمتة بشكل مستمر مما يرتب على ذلك استمرارية المصرف في تقديم الخدمات دون توقف للعملاء (بسابق، دون تاريخ نشر، ص16).

وكذلك يفهم من هذه التعميمات أن المصرف ملزم بتوفير طاقم يتمتع بخبرة عالية، من أجل التعامل مع أعطال الأنظمة الإلكترونية، وأن المصرف يجب عليه أن يقوم بإجراء تجارب على النظام المصرفي الإلكتروني للتأكد من جاهزيته لضمان استمرارية العمليات. وبتطبيق هذا التعميم تصبح العمليات المصرفية الإلكترونية محمية قانونياً وتقنياً، إذ إن التزام المصرف بتوفير كل ما يلزم من أجل استمرار الخدمة يحميه من المسؤولية نتيجة الإخلال بهذا الالتزام، وكذلك يحمي النظام المصرفي من الاختراق والخسائر التي قد تصيبه نتيجة توقف الخدمة.

وفيما يتعلق بالمشروع الأردني نجد أنه نص في قانون البنوك الأردني رقم (28) لسنة 2000 في المادة (17) على أنه: "لا يجوز للبنك أن يتوقف عن ممارسة أعماله لأي سبب كان إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من البنك المركزي". وجاء في التعميم الصادر عن البنك المركزي الأردني رقم (27/ 2006)، بتاريخ 2006/3/30 أنه: "إشارة إلى تعليمات البنك المركزي الأردني بخصوص خطة

استمرارية العمل، ونظراً لأهمية تلك الخطة في تحقيق استدامة تقديم الخدمات المصرفية تحت كافة الظروف، وتعزيز القدرة على التعامل، مع المستجدات والظروف المحيطة بالعمل، نؤكد على ضرورة القيام بمراجعة وفحص خطة استمرارية العمل لدى المصارف، والتأكد من فعاليتها وقدرتها على تحقيق الهدف المرجو من إعدادها، بما في ذلك تضمينها سيناريوهات محدّثة تعكس أي مخاطر مستجدة، واستدراك أي جوانب ضعف قد تظهرها عملية الفحص".

إن الاستمرارية التشغيلية في العمليات المصرفية الإلكترونية، تعني قدرة المصرف على تقديم خدماته الرقمية بشكل مستمر وفعال دون انقطاع، سواء في الظروف العادية أو الأزمات، ويشمل ذلك جميع العمليات المصرفية الإلكترونية مثل: التحويلات المالية، ودفع ثمن الأسهم، وإدارة الحساب من قبل العميل. ويُعتبر ضمان الاستمرارية في العمل المصرفي وتقليل المخاطر التشغيلية من سبل رفع ثقة العميل بالمصرف، وفي الخدمات الرقمية التي يقدمها. (الظاهر، 2025، ص126).

إذاً، نجد أن المشرع الأردني قد بين أهمية استمرارية الخدمات المصرفية حتى في حالة الطوارئ والأعطال الرقمية، وبالتالي يجب أن تبقى المنصات الرقمية الخاصة بالمصرف مثل موقع المصرف الإلكتروني، أو التطبيقات الخاصة به، أو أجهزة الصراف الآلي متاحة للعملاء بشكل مستمر، حتى يتمكنوا من القيام بالعمليات المصرفية الخاصة بهم. لذا، يجب على المصرف أن يقوم بمراقبة أداء الأنظمة الرقمية الخاصة به لضمان استمرارية وسرعة ودقة العمليات المصرفية التي تتم من خلال وسائل إلكترونية.

ومفهوم الاستمرارية في المصرف الإلكتروني يؤثر بشكل مباشر على حقوق العملاء واستقرار النظام المصرفي، إذ يترتب على انقطاع الخدمة خسائر مالية، أو إخلال بالتزام تعاقدية كان على العميل أن

يفي به تجاه الغير، لذلك يجب على المصرف أن يوفر كفاءة تشغيلية عالية، بما يشمل استمرارية الخدمة، وسرعة المعاملات، وأمان البيانات. حيث إن المصرف إذا توقف عن تقديم الخدمة الإلكترونية لأي سبب غير قاهر، أو بدون اتخاذ تدابير وقائية، فإنه يكون مسؤولاً عن الإخلال بالتزامه التعاقدية، خاصة إذا ترتب على ذلك ضرر مادي أو تأخير في المعاملة. (خطار، 2001، ص119).

يقوم معيار استمرارية الخدمة المصرفية الإلكترونية على عدة أركان أبرزها: التوافر المستمر، والاستجابة السريعة، والكفاءة التشغيلية، أي أن الخدمة يجب أن تكون متاحة على مدار الساعة، وتستجيب لطلبات العملاء في الوقت الحقيقي، وتنفذ العمليات بكفاءة دون تأخير، أو أخطاء تشغيلية (الحمايدي، 2024، ص51). وهذا يعني أن المصرف يتحمل المسؤولية متى ما ثبت أن العطل، أو التوقف كان نتيجة إهمال في الصيانة، أو استخدام لتقنيات غير ملائمة، أو فشل في تحديث النظام. (ص 51).

وهناك عدة صور للإخلال بهذا الالتزام مثل: الأعطال المتكررة في التطبيق البنكي، أو بطء تحميل صفحات الموقع الإلكتروني، أو فقدان الاتصال بالخادم عند تنفيذ عمليات التحويل، أو توقف النظام أثناء تنفيذ العملية دون إنذار، أو عدم استجابة المصرف للشكاوى الفنية في وقت مناسب. وهذه الوقائع وإن بدت فنية في ظاهرها إلا أنها تؤدي إلى أضرار حقيقية بالنسبة للعميل نتيجة توقف الخدمة، خاصة في المعاملات التي تتطلب التوقيت الدقيق، أو التحويل الفوري للأموال. (حسانين، 2023، ص1842).

يتحمل المصرف بوصفه الجهة الخبيرة في تصميم وتسيير الأنظمة المصرفية الإلكترونية، واجباً مزدوجاً، الأول تقني: يتمثل في بناء نظام ذي كفاءة تشغيلية، والثاني قانوني: يتعلق بضمان استمرارية

هذه الكفاءة. وإذا أخلَّ المصرف بأحد الجانبين فإنه يعد مسؤولاً عن الأضرار الناتجة، ولو لم يكن هناك اختراق أو سرقة. إذ إن توقف الخدمة في حد ذاته يعتبر ضرراً، إذا أفضى إلى فوات فرصة، أو تأخر معاملة، أو إلغاء إجراء مالي. (الظاهر، 2025، ص131).

كما أن العلاقة التي تربط المصرف بالعميل هي ما يمكنه من القيام بالعمليات المصرفية الإلكترونية بشكل مستمر دون انقطاع بموجب العقد الإلكتروني، ويقوم المصرف بالتوقف عن القيام بهذه العمليات في حال تم فسخ العقد بينهما، وهذا ما قضت به محكمة النقض الفلسطينية في حكمها الصادر في الدعوى رقم (986) لسنة 2022 بقولها: "إن الطاعنة طلبت وقف توريد الخدمة، ولم تقم الجهة المطعون ضدها بوقفها واستمرت في تقديمها، وهذا ما يترتب عليه عدم استحقاق الجهة المقدمة للخدمة أي مبلغ". (النقض الفلسطيني، رقم 986، لسنة 2022، 2023/9/1، قسطاس).

وبقياس هذا القرار على العمليات المصرفية الإلكترونية، نجد أن المصرف ملزم بالاستمرارية في تقديم الخدمات المصرفية للعميل بموجب العلاقة التعاقدية بينهما، وأن المصرف يمكنه أن يتوقف عن تقديم الخدمة في حال تم فسخ العقد.

ويلاحظ الباحث من خلال المقابلة التي تم إجراؤها مع مديرة الموارد البشرية بادرة تور بتاريخ 2024/5/15، أن بعض المصارف ما زالت تعتمد أنظمة تشغيلية بدائية، أو غير محدثة، مما يزيد من احتمالات توقف الخدمة، وتعرض العملاء للأذى، ويزيد هذا من حجم المخاطر في غياب بنية تحتية اتصالية قوية. كما أن ضعف فرق الدعم الفني، أو تأخر الاستجابة التقنية للشكاوى يعد أيضاً أحد مظاهر الإخلال بالكفاءة التشغيلية، وهو ما يتطلب إعادة النظر في آلية الرقابة على المصارف التي تقدم خدمات إلكترونية.

## المطلب الثاني: الالتزام بالإفصاح والشفافية في العمليات المصرفية الإلكترونية:

يُمثل الالتزام بالإفصاح والشفافية من جانب المصرف شرطاً جوهرياً لسلامة العلاقة التعاقدية، إذ يترتب عليه تمكين العميل من اتخاذ قراراته المصرفية وهو على دراية تامة بجميع الشروط، والمخاطر، والحقوق المترتبة على العملية. (المهدي، 1996، ص27). وهذا الالتزام لا يتوقف عند لحظة توقيع العقد، بل يمتد طوال مدة العلاقة التعاقدية بين المصرف والعميل، خاصة في البيئة الرقمية التي تتغير فيها الشروط والأدوات بصورة مستمرة. (الطرح، 2022، ص2151).

كما أن الإفصاح في العمليات المصرفية الإلكترونية يجب أن يكون كاملاً وواضحاً، وأن يتضمن شرحاً لطبيعة الخدمات الإلكترونية المقدمة، وتكاليفها، والحدود الدنيا والقصى للعمليات، ونسب الفائدة أو الرسوم الإضافية، وحقوق العميل في التراجع أو التعديل، والمخاطر المرتبطة باستخدام الخدمات الإلكترونية للمصرف، وإمكانية تعليقها أو سحبها، إضافة إلى الآثار القانونية المترتبة على فقدان أدوات المصادقة مثل الرقم السري، أو البطاقة البنكية.

ويُنقَد بشدة استخدام المصارف لسياسات الإذعان الإلكتروني، حيث تُدرج الشروط في وثيقة طويلة ومعقدة لا يتيح للعميل الاطلاع عليها بفعالية، أو يطلب منه الموافقة عليها قبل أن يتمكن من استخدام الخدمة دون أن يمنح بديلاً حقيقياً، أو فرصة لطرح الاستفسارات عند إبرام العقد أو القيام بالعملية المصرفية. (السماوي، 2019، ص114).

ونظراً لأهمية هذا الالتزام فُسِّم هذا المطلب إلى فرعين، نتطرق في الفرع الأول إلى: التزام المصرف في الإفصاح عن شروط الخدمة الإلكترونية ومخاطرها، ونتطرق في الفرع الثاني إلى: التزام المصرف في الإفصاح عن حدود المسؤولية والآثار القانونية.

### الفرع الأول: التزام المصرف في الإفصاح عن شروط الخدمة الإلكترونية ومخاطرها:

يعد الإفصاح عن شروط الخدمة الإلكترونية ومخاطرها من أبرز الواجبات التي تقع على عاتق المصرف عند إبرام عقد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وهو التزام لا يمكن تجاوزه أو التهاون به، خاصة أن طبيعة التعاملات الرقمية تنطوي على مخاطر تقنية وقانونية تختلف عن التعاملات التقليدية، كما أن هذا الالتزام يمتد بعد إبرام العقود (إثناء تنفيذه) خاصة في البيئة الرقمية، نتيجة التطور المستمر للعوامل الخارجية. ويقصد بالإفصاح في العقود المصرفية الإلكترونية: "تزويد العميل بكافة المعلومات الأساسية المرتبطة بالخدمة الإلكترونية الرقمية قبل وبعد الدخول في العلاقة التعاقدية عبر الوسائط الإلكترونية، ليتمكن العميل من اتخاذ قراره عن علم ودراية، ومن ثم تحقيق مبدأ الرضا الكامل والمستنير في العملية التعاقدية الإلكترونية". (رضوان، 2018، 630).

لذلك سيتم تقسيم هذا الفرع إلى التزام المصرف في الإفصاح عن شروط الخدمة في التشريع الفلسطيني (أولاً)، والتزام المصرف بالإفصاح عن شروط الخدمة في التشريع الأردني (ثانياً).

أولاً: التزام المصرف في الإفصاح عن شروط الخدمة في التشريع الفلسطيني: لم ينص القرار بقانون بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطيني رقم (17) لسنة 2024 على الإفصاح عن شروط الخدمة الإلكترونية.

بينما سلطة النقد الفلسطينية قد أصدرت التعميم رقم (2017/10) بتاريخ 2017/12/31 فيما يتعلق بالشفافية والإفصاح حيث تضمنت المادة (1) أنه: "من أهداف وأهمية الحكومة للجهاز المصرفي: تحقيق الشفافية والإفصاح، وحماية حقوق المساهمين والمودعين". وكذلك نصت المادة (1/5) هذه التعليمات على أنه: "على المجلس دراسة تقدير وتوصيات الإدارة التنفيذية حول التطورات والتحسينات، وسبل تعزيز ممارسات المصرف في مجال الإفصاح والمجالات الأخرى بما لا يتعارض مع قانون المصارف والتعليمات الصادرة بمقتضاه". كما جاء في المادة (6/13/2) من التعميم سالف الذكر أنه: "يتعين على المجلس أن يقر سياسة الإفصاح والشفافية بحيث تشمل الحد الأدنى مما يلي: تحديد الآليات التي يتم بموجبها تصنيف المعلومات التي يتم الإفصاح عنها، من حيث طبيعتها (كالمعلومات المالية والمعلومات الأخرى غير المالية)، وتحديد المبادئ والقواعد التي يعتمدها المصرف فيما يتعلق بالتعامل مع العملاء سواء المقترضين أم المودعين، والخدمات المصرفية بشكل عام، وخاصة فيما يتعلق بشروط التعاقد والتكاليف والالتزامات المرتبطة بأي منها، والإفصاح عن جميع المعلومات ذات الأهمية النسبية في الوقت المناسب، بشكل يضمن وصول المعلومات إلى جميع الأطراف المعنية".

وكذلك نصت المادة (6/13/3) من ذات التعليمات على أنه: "على إدارة المصرف أن تتأكد من أن المعلومات المفصحة عنها تتميز بالدقة والكفاية، وأن يتم الإفصاح عنها في الوقت المناسب، وذلك بما يتوافق مع مبدأ الإفصاح العام". ونصت المادة (6/13/8) من ذات التعميم على أنه: "يجب على المصارف العاملة في فلسطين الإفصاح على موقعها الإلكتروني عما يلي: عناوين وأماكن تواجد أجهزة الصراف الآلي التابعة للمصرف، كافة أنواع الخدمات التي يقدمها المصرف للعملاء وبيان شروطها

ومتطلبات الحصول عليها، أسعار الفوائد على مختلف أنواع المنتجات والخدمات التي يقدمها المصرف لجمهور عملائه".

ثانياً: التزام المصرف في الإفصاح عن شروط الخدمة في التشريع الأردني: إن المشرع الأردني لم ينص على التزام المصرف بالإفصاح في قانون البنوك الأردني رقم (28) لسنة 2000، ولا في قانون المعاملات الإلكترونية رقم (15) لسنة 2015. ولكن بالرجوع لما يصدره البنك المركزي الأردني نجد أنه قد أصدر تعليمات لحماية المستهلك المالي في البنوك رقم (2024/14)، بتاريخ 2024/9/26 حيث نصت في المادة (17) على أنه: "على لبنك بعد توقيع عقد أي خدمة إلكترونية مع العميل والكفيل تزويدهم بنسخة أصلية من العقد وجدول سداد، وأية نماذج وإقرارات تم توقيعها سواء عند المنح، أو التجديد، أو إعادة الجدولة، أو عند إجراء أي تعديل بحيث تكون هذه النسخة معفاة من العمولات، وأن يحصل البنك على توقيع العميل والكفيل بما يفيد الاستلام والإفصاح الإلكتروني الكامل". كما نصت المادة (21) من ذات التعليمات على أنه: "على البنك إدراج كافة الشروط والأحكام الخاصة بكافة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها لعملائه بشكل مفصل على الموقع الإلكتروني الخاص به، وعلى نحو يسهل الوصول إليه" ونصت المادة (22) من التعميم سالف الذكر على أنه: "يجب أن تكون كافة النماذج والعقود الإلكترونية المعتمدة من قبل البنك مكتوبة بلغة عربية فصحة مفهومة للشخص العادي، وبخط واضح ومقروء، وأن تكون النصوص واضحة ولا تحمل أكثر من تفسير أو تأويل". وجاء في المادة (23) من ذات التعميم أنه: "على البنك أن يخصص عقداً مستقلاً لكل خدمة مصرفية إلكترونية، على أن يتضمن الأحكام والشروط الخاصة بتلك الخدمة فقط".

ومن خلال استقراء تلك النصوص والتعليمات، يتضح أن المشرع الفلسطيني والأردني قد تبني مبدأ الإفصاح والشفافية كحق أساسي للعميل، حيث يُعتبر الإفصاح واجب يقع على عاتق المصرف، فعند إبرام العقد المصرفي الإلكتروني يجب على المصرف أن يلتزم بالإفصاح عن الرسوم والفوائد، وكذلك المخاطر والمسؤولية التي قد تلحق بالعميل نتيجة استخدام النظام الرقمي الخاص بالمصرف، وكذلك يجب عليه أن يضمن وصول المعلومة بالوسائل الإلكترونية بحيث تكون واضحة وسهلة الاستخدام، وأن التغافل عن هذا الواجب يعتبر مساساً جوهرياً بحق العميل، ويؤسس المساءلة القانونية عند حدوث الضرر.

لذلك، يعتبر التزام المصرف في الإفصاح عن شروط الخدمة الإلكترونية هو واجباً قانونياً وأخلاقياً على المصارف تقتضيه طبيعة العقد المصرفي الإلكتروني. كما أن التزام المصرف في الإفصاح يمتد بعد توقيع العقد المصرفي الإلكتروني، ويكون عادة لتوضيح التغييرات، أو المستجدات التي قد تطرأ على الخدمة الإلكترونية، مثل تعديل سياسات أو شروط استخدام النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف، أو الإفصاح عن مخاطر سيبرانية محتملة، أو تحديثات في البنية التحتية الإلكترونية للنظام المصرفي (أبو مريم، 2016، ص23). والتزام المصرف بالإفصاح بعد التعاقد، هو التزام لاحق على التعاقد مصدره حسن النية في تنفيذ العقد، وينشأ بمناسبة كل عقد على حده، إذ إن الفرق بين التزام المصرف في الإفصاح قبل التعاقد والإفصاح بعد التعاقد، هو أن الإفصاح بعد التعاقد يكون مرتبطاً بسائر الالتزامات التي تقع على عاتق المصرف عند تنفيذ العقد. (ص23).

ومثال ذلك، إذا قام أحد العملاء بالاشتراك في خدمة مصرفية إلكترونية دون أن يُفصح بنك فلسطين بشكل واضح عن شروط الاستخدام والمخاطر المحتملة، كاحتمال التعرض لعمليات الاحتيال

الإلكتروني أو فقدان البيانات، فإن البنك يكون قد أخلّ بالتزامه التعاقدى بالإفصاح والشفافية سواء قبل أو بعد تنفيذ العقد.

وهذا ما قضت به محكمة النقض الفلسطينية، في حكمها الصادر في الدعوى رقم (1433) لسنة 2015 بقولها: "أن مبدأ حسن النية في تنفيذ العقد يشمل إخبار المدعى عليه بالخسارة التي قد تصيبه أثناء تنفيذ العقد، خاصة أن طبيعة العلاقة في هذا العقد هي طبيعة مستمرة بحد ذاتها، وضرورة وجود الثقة المتبادلة، وحسن النية بينهما لا يمكن التغافل عنها أثناء تنفيذ العقد، فحسن النية يجب أن تتوافر أثناء إبرام العقد، وأثناء تنفيذ العقد". (النقض الفلسطيني، رقم 1433، لسنة 2015، 2019/2/13، قسطاس).

وبإسقاط هذا القرار على الإفصاح عن شروط الخدمة المصرفية الإلكترونية ومخاطرها، نجد أن المصرف ملزم بالإفصاح عن كافة المخاطر التي قد تلحق بالعميل، وهذا الالتزام لا يقتصر عند إبرام العقد، إذ إن المصرف يجب أن يلتزم بالإفصاح والشفافية خلال فترة تنفيذ العقد المصرفي الإلكتروني، لأن النظام المصرفي الإلكتروني يخضع لتحديثات بشكل مستمر، مما يُرتب على المصرف التزاماً بالإفصاح عن شروط استخدام النظام المصرفي بشكل دائم، وهذا ما يتفق مع مبدأ حسن النية في العقود سواء كانت تقليدية أم إلكترونية.

والإفصاح عن شروط الخدمة المصرفية الإلكترونية ومخاطرها يجب أن يشمل: طبيعة الخدمة المقدمة، وطريقة عملها، وحقوق العميل في استخدامها، والقيود المفروضة على استخدامها، وتكلفة الخدمة كاملة (بما في ذلك الرسوم غير المباشرة)، والآثار القانونية لفقدان بيانات الدخول، ومخاطر الطرف الثالث، كاختراق البريد الإلكتروني، أو التلاعب بالتطبيق المصرفي. ويعد الامتناع عن تقديم هذه البيانات

إخلاقاً صريحاً بالتزام المصرف بالإفصاح عن شروط الخدمة ومخاطرها، مما يُرتب على عاتقه المسؤولية العقدية. (الزعيبي، 2010، ص42).

كما أن الإفصاح عن شروط الخدمة الإلكترونية يعتبر أحد مستلزمات العولمة، فهو ليس رفاهية يمكن الاستعانة بها أو الاستغناء عنها تبعاً للظروف، بل له أهمية كبيرة باعتباره يعمل على توضيح العمليات، والمخاطر التي قد يتعرض لها العميل في ظل البيئة الرقمية، حيث أن الشفافية يجب أن تكون في الوقت المناسب، فالشفافية المتأخرة تكون عادة لا قيمة لها، وأن تكون متاحة لجميع العملاء في الوقت نفسه، وأن تكون واضحة وشارحة نفسها، فليس هناك قيمة لشفافية غامضة في العمليات المصرفية، لأن الشفافية هي وسيلة لإظهار الحقائق للعميل. (رضوان، 2018، ص632).

وينبغي التمييز بين الإفصاح الكامل والجزئي، فالمصرف يتحمل المسؤولية في حال قدم إفصاحاً ناقصاً، أو مضللاً عن شروط استخدام الخدمات الإلكترونية الخاصة به، أو استعان بلغة قانونية، أو تقنية لا يستطيع العميل فهمها بسهولة. فالهدف من الإفصاح عن شروط الخدمة ومخاطرها ليس فقط التمكين القانوني، بل أيضاً التمكين العملي للعميل، أي أن يكون لديه فهم فعلي لطبيعة العقد الإلكتروني الذي يبرمه خاصة في مجتمع قد تكون فيه الثقافة الرقمية محدودة نسبياً. (أبو مريم، 2016، ص44).

وبالرجوع إلى النصوص في التشريع الفلسطيني والأردني نجد أن كلا المشرعين قد اخذا بالإفصاح الكامل إذ إن درجات الوعي لدى العملاء تختلف في العمليات المصرفية الإلكترونية المعقدة، مما يوجب على المصرف أن يفصح بشكل كامل عند التعاقد المصرفي الإلكتروني.

ويرى الباحث أن هذا الالتزام يأخذ بعداً خاصاً في البيئة الفلسطينية، حيث تختلف درجات الوعي الرقمي بين العملاء، ويغيب الإطار التنظيمي الصارم الذي يلزم المصارف بصياغة عقودها بلغة واضحة. كما يلاحظ أن كثيراً من التطبيقات المصرفية لا تعرض الشروط قبل البدء بالخدمة، أو تضعها في روابط إلكترونية غير مباشرة، مما يفقد العميل القدرة على الاطلاع الفعلي قبل الاستخدام، ويجعل الموافقة من قبل العميل شكلية لا فعلية.

### الفرع الثاني: التزام المصرف بالإفصاح عن حدود المسؤولية والآثار القانونية:

يُعدّ الالتزام بالإفصاح في العقد المصرفي الإلكتروني من أهم الالتزامات الواقعة على عاتق المصرف، إذ يوجب عليه تمكين العميل من الاطلاع الواضح والمسبق على جميع الشروط والأحكام المتعلقة بالخدمة الإلكترونية قبل إبرام العقد. (عباس، 2019، ص149).

وبالرجوع إلى تعليمات سلطة النقد، نجد أنها أصدرت في التعميم رقم (2017/10)، الصادر بتاريخ 2017/12/31 ولذي نص في المادة (2/ب) على أنه: "الشفافية والإفصاح، تعزز دور إدارة المخاطر، وحماية حقوق المساهمين والمودعين، وكذلك نصت على أن الإدارة ملزمة بالإشراف على التزام المصرف بالمتطلبات القانونية، كما يتعين على الأداة التنفيذية للمصرف أن تقدم المشورة اللازمة والتقارير عن الوضع العام للمصرف، كالتغيّر في استراتيجية، أو قصور في التدقيق الداخلي أو مخاوف قانونية وتنظيمية يجب مراعاتها". كما أشارت هذه التعليمات في المادة (8/2) على أنه: "يلتزم المصرف بالإفصاح عن جميع الأمور الهامة التي تؤثر على أداء المصرف ونتائج أعماله" وكذلك: "الإفصاح عن التزامات ومعاملات الأطراف ذات العلاقة والمصالح المتداخلة وجميع الإيضاحات الأخرى التي تطلبها القوانين المحلية والمعايير الدولية".

أما المشرع الأردني، وتعليمات البنك المركزي الأردني، فلم تقم بوضع إطار تشريعي أو تنظيمي يتناول الإفصاح عن حدود المسؤولية والآثار القانونية التي تقع على البنك في العمليات المصرفية الإلكترونية. يعد الإفصاح عن حدود المسؤولية، والآثار القانونية، الناتجة عن استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، من أبرز عناصر الشفافية التي تُلزم المصرف بتحديد دوره القانوني بوضوح أمام العميل، خاصة في ظل الطبيعة غير المادية لهذه العمليات، والتي تدار عن بعد، وفي ظروف قد يجهلها المستخدم العادي. ومن ثم فإن إخفاق المصرف في توضيح ما يتحمل مسؤوليته، وما يخرج عنها، قد يؤدي إلى نزاعات قانونية، ويرتب مسؤوليته عن الأضرار التي كان من الممكن تفاديها بالإفصاح المسبق. (عبد الله، 2024، ص34).

وبالتدقيق، نجد أن سلطة النقد جاءت لتؤكد مبدأ الإفصاح عن حدود المسؤولية والآثار القانونية التي تتمثل بالالتزام التعاقدية المتمثل بالإفصاح عن المعلومات الجوهرية التي تؤثر في إرادة الطرف الآخر، فيجب على المصرف أن يوضح للعميل، وبشكل مكتوب وصريح ما هي حدود مسؤوليته في حال وقوع خطأ، أو عطل تقني من قبله، وما هي حدود مسؤولية العميل في حال استخدام النظام الإلكتروني للمصرف بشكل مخالف للعقد، أو القانون.

لذلك، نجد أنه يجب على مزود الخدمة الإفصاح بشكل واضح ومسبق عن حدود مسؤوليته القانونية تجاه المستخدم (العميل)، بما في ذلك الحالات التي لا يتحمل فيها مزود الخدمة (المصرف) أي ضرر ناتج عن استخدام غير مشروع، أو خطأ من طرف المستخدم. ويفهم من ذلك أن المصرف ملزم بتحديد خطوط فاصلة بين ما يضمنه وما لا يضمنه، مع شرط أن يكون هذا الإفصاح واضحاً لا يحتوي على غموض، أو تعبيرات عامة تحتل التأويل في تحديد حدود مسؤوليته.

وتتضمن العقد الإلكتروني لشروط تقييد المسؤولية يجب أن يكون وفقاً لقواعد الشفافية، لا أن يدرج ضمن نصوص مطوّلة، أو مكتوبة بلغة قانونية صعبة الفهم، لأن ذلك يعد نوعاً من التحايل الذي يفرغ الالتزام بالإفصاح عن حدود المسؤولية من مضمونه، ويعرّض المصرف للمساءلة القانونية. (ميلاد، 2025، ص 559).

ويكون المصرف عند تقديم الخدمة الإلكترونية ملزماً بتحديد الظروف التي يُعفى فيها من المسؤولية مثل: استخدام العميل لبيانات الدخول من طرف غير مصرح به، أو تنفيذ عمليات باستخدام جهاز مخترق دون علم المصرف، أو في حال انقطاع الكهرباء، أو الإنترنت من جهة العميل. كما يجب أن يوضح المصرف حدود مسؤوليته عن الأعطال الناتجة عن أطراف خارجية (مثل شركات الدفع، أو التحويل)، أو توقف الخدمة للصيانة المخططة مسبقاً، ويجب أن يُرفق ذلك بإشعار مسبق وواضح للعميل. (الحوامدة، 2023، ص 139).

وهذا يعني أنه، عند قيام المصرف بالإفصاح عن أنه لا يتحمل المسؤولية في حال قام العميل بتنفيذ عمليات مصرفية عن طريق جهاز مخترق، دون أن يشعر المصرف بذلك، أو في حال قام العميل بالدخول إلى روابط احتيالية رغم تحذيره من قبل المصرف بأنه لا يقوم بإرسال روابط إلى عملائه، فإن المصرف في هذه الحالة يكون محمياً من تحمل المسؤولية.

فبالتالي، الإفصاح عن الآثار القانونية، وحدود المسؤولية المترتبة على المصرف، يجب أن تشمل على وجه الخصوص التنبيه إلى مسؤولية العميل عن العمليات التي تتم من خلال بياناته السرية، والمدة الزمنية التي يحق له خلالها الاعتراض على عملية غير صحيحة، وما إذا كان يمكن إلغاء العملية بعد إتمامها أم لا، بالإضافة إلى بيان الجهة المختصة بتلقي الشكاوى وإجراءات الفصل فيها، وما إذا

كان اللجوء إلى التحكيم بموجب اتفاق، أو القضاء، هو الطريق المعتمد لحل النزاعات.  
(الحوامدة، 2023، ص 184).

ويُعتبر التزام المصرف بالإفصاح عن حدود المسؤولية في مقدمة الالتزامات الجوهرية في العمليات المصرفية الإلكترونية، إذ إن العقد بين المصرف والعميل، لا يكتمل إلا عندما تكون جميع الشروط والمخاطر والمسؤوليات معروفة للطرف المستفيد من الخدمة (أبو مريم، 2016، ص 103). ويُقصد بالإفصاح عن حدود مسؤولية المصرف، أن يزود المصرف عملاءه بكل المعلومات الجوهرية المتعلقة بحدود مسؤوليته ومسؤولية العميل عند استخدام الأنظمة المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك شروط الاشتراك في الخدمة، ومتطلبات الأمان، والمخاطر المحتملة، والحدود القانونية لمسؤولية المصرف في حالة وقوع أي إخلال أو ضرر. (ص 103).

ويعتبر امتناع المصرف عن الإفصاح عن حدود مسؤوليته في العمليات المصرفية الإلكترونية إخلالاً بالعقد، وهو ما قد يتسبب بإثارة النزاعات بشأن توزيع المخاطر بين المصرف والعميل، إذ قد يؤدي إلى تحمل العميل تبعات أخطاء تقنية تتعلق بالمصرف، أو عطل في النظام الخاص بالمصرف، وهو ما يتعارض طبيعة العقود التي توجب على الطرف القوي الإفصاح عن الشروط الجوهرية، والآثار القانونية للخدمة مما يمكن الطرف الضعيف من معرفة حدود مسؤولياته. (عبد الله، 2024، ص 76).

ولذلك، امتناع المصرف عن الإفصاح عن حدود مسؤوليته يشكل نوعاً من التحايل على العقد، إذ يتنافى مع مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود، ويخل بواجب المصرف بصفته طرف مهيم يملك مركزاً تفاوضياً أقوى من العميل، فالإفصاح عن حدود المسؤولية ليس التزاماً شكلياً يقع على عاتق المصرف، وإنما أداة لحماية رضى العميل وضمان التوازن في توزيع المخاطر بينهما (خيسي، 2021، ص 203).

كما أن التشريعات الأوروبية مثل (اللائحة التنظيمية لرأس المال، ولائحة البنك المركزي الأوروبي والإشراف الموحد) قد حسمت هذه الإشكالية من خلال النص صراحة على بطلان أي شرط يحد من مسؤولية المصرف في حال لم يتم الإفصاح عنه بوضوح للعميل. (ص203).

ويرى الباحث أن المشرع الأردني، وتعليمات البنك المركزي الأردني، لم تقم بوضع إطار تشريعي أو تنظيمي يتناول الإفصاح عن حدود المسؤولية والآثار القانونية التي تقع على البنك في العمليات المصرفية الإلكترونية، وهنا يتبين أن المشرع الفلسطيني كان أكثر تقدماً ووضوحاً في موضوع الإفصاح عن حدود المسؤولية مقارنة بالتشريع الأردني، إذ إن التشريع الأردني قد اكتفى بالإفصاح المالي، والإفصاح عن شروط الخدمة، بينما سلطة النقد الفلسطينية قد أشارت إلى شروط الخدمة المصرفية، وكذلك أشارت إلى حدود المسؤولية والآثار القانونية التي تقع على عاتق المصرف، باعتبارها من المتطلبات التي يجب على المصرف الإفصاح عنها خاصة فيما يتعلق باستخدام النظام المصرفي الإلكتروني.

كما يرى الباحث أن الإفصاح عن حدود المسؤولية لا يتوقف عند التعاقد، إذ يجب على المصرف أن يفصح عن حدود مسؤوليته أثناء تنفيذ العقد، خاصة عند ظهور مخاطر جديدة أثناء تنفيذ الخدمة، إذ إن المخاطر في البيئة الرقمية هي في تطور مستمر، وبالتالي التزام المصرف بالإفصاح عن حدود مسؤوليته يجب أن يشمل كل خطر مستحدث في البيئة الرقمية أثناء تنفيذ الالتزامات التعاقدية.

ويضيف الباحث أن التزام المصرف بالإفصاح عن شروط الخدمة الإلكترونية ومخاطرها، تختلف جوهرياً عن التزام المصرف بالإفصاح عن حدود المسؤولية والآثار القانونية المترتبة عليها، إذ يُركز الإفصاح عن شروط الخدمة الإلكترونية على توضيح الحقوق والالتزامات الخاصة بالعميل أثناء

استخدام النظام المصرفي الإلكتروني، بينما يختص التزام المصرف بالإفصاح عن حدود المسؤولية والآثار القانونية المترتبة عليها، لمسؤوليته عن الأضرار المحتملة التي قد تحدث نتيجة أي خطأ أو إخلال منه أثناء تنفيذ العقد.

بعد الانتهاء من بيان الالتزامات التي تقع على عاتق المصرف تجاه العميل، لا بد من التطرق إلى الالتزامات التي تقع على العميل تجاه المصرف، حيث أن العلاقة التعاقدية بين المصرف والعميل تقوم على التزامات متبادلة، لا يجوز لأي من الطرفين الإخلال بها، ونوضح التزامات العميل في العمليات المصرفية الإلكترونية في المبحث التالي.

## المبحث الثاني: التزامات العميل في العمليات المصرفية الإلكترونية:

تقتضي العمليات المصرفية الإلكترونية تفاعلاً ثنائياً بين المصرف والعميل، ولا يكتمل نجاح هذه العمليات إلا إذا التزم العميل بمجموعة من الواجبات القانونية، والتقنية، التي تحفظ أمان النظام المصرفي، وتحمي مصالحه ومصالح المصرف معاً. ويطلب من العميل أن يحافظ على أدوات الدخول الخاصة به مثل كلمات المرور، وأكواد التحقق، والبطاقات الذكية، ويمتنع تماماً عن إفشائها، أو مشاركتها مع أي طرف ثالث، ويتصرف بحرص شديد عند استخدام هذه الأدوات في بيئة إلكترونية مفتوحة. (خيسي، 2023، ص 241).

ولذلك، تم تقسم هذا المبحث إلى مطلبين: نتطرق في المطلب الأول إلى: التزام العميل بالحفاظ على أدوات الدخول والحماية، ونتطرق في المطلب الثاني إلى: التزام العميل باستخدام النظام الإلكتروني على النحو المسموح به.

### المطلب الأول: التزام العميل بالحفاظ على أدوات الدخول والحماية:

يعد التزام العميل بالحفاظ على أدوات الدخول والحماية من أبرز الالتزامات التي تحكم العلاقة التعاقدية في البيئة المصرفية الإلكترونية، نظراً لما تشكله هذه الأدوات من عنصر أساسي في إثبات الهوية الإلكترونية، وإتمام المعاملات. وتتمثل أدوات الدخول عادة في اسم المستخدم، والرقم السري، ورموز التوثيق متعددة العوامل (OTP)، وكذلك أدوات المصادقة الحديثة مثل البصمة، أو التعرف على الوجه، والتي تمكّن العميل من الوصول إلى حسابه الإلكتروني، وتنفيذ العمليات المالية المختلفة. (بوعكوش، 2019، ص 29).

ومن هذا المنطلق تم تقسيم هذا المطلب إلى فرعين: نتطرق في الفرع الأول إلى: التزام العميل بالحفاظ على الرقم السري ووسائل المصادقة، ونتطرق في الفرع الثاني إلى: التزام العميل بتحديث المعلومات الخاصة بالحساب دورياً.

### الفرع الأول: التزام العميل بالحفاظ على الرقم السري ووسائل المصادقة:

تعتبر كلمة السر ووسائل المصادقة من البيانات الإلكترونية التي تُمكن العميل من الدخول إلى حسابه المصرفي، حيث يُعتبر الحفاظ على هذه البيانات الإلكترونية وتحديد الرقم السري من أبرز الالتزامات التي تقع على العميل، لذلك نقسم هذا الفرع إلى التزام العميل في المحافظة على الرقم السري في التشريع الفلسطيني (ولاً)، التزام العميل في المحافظة على الرقم السري في التشريع الأردني (ثانياً).

ولاً: التزام العميل في المحافظة على الرقم السري في التشريع الفلسطيني: نص القرار بقانون رقم (17) لسنة 2024 بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطينية في المادة (1) على أن البيانات الإلكترونية هي: "بيانات ممثلة أو مرمزة إلكترونياً سواء على شكل نص، أو رموز، أو صور، أو غيرها من أشكال الترميز". والمصادقة هي: "إجراء إلكتروني يمكن من خلاله التأكد من هوية الشخص أو من يمثله قانوناً، أو من أصل وسلامة البيانات الواردة في شكل إلكتروني بغرض تأكيدها". وكذلك نصت المادة (13/ج) من ذات القرار بقانون بأنه: "يُشترط في السجل الإلكتروني أن تدل المعلومات الواردة فيه على الشخص الذي أنشأه، أو أرسله، أو تسلمه". كما نصت المادة (3/14) من ذات القرار بقانون على أنه: "يُشترط في رسالة البيانات أن تتوفر فيها الضوابط والإجراءات الخاصة بأمن وحماية المعلومات المعتمدة".

وكذلك نصت المادة (1/16) من ذات القرار بقانون على أنه: "تُعتبر رسالة البيانات صادرة عن المرسل إذا استخدم المرسل إليه النظام الإلكتروني المتفق عليه مع المرسل للتحقق من أن الرسالة صادرة عنه". وكذلك نصت المادة (17) من القرار بقانون سالف الذكر على أنه: "لا تعتبر الرسالة صادرة عن المرسل إذا استلم المرسل إليه إشعاراً من المرسل يبلغه أن الرسالة غير صادرة عنه". وتُضيف المادة (18) من ذات القرار بقانون على أنه: "يتحمل المرسل مسؤولية رسالة البيانات الصادرة عنه والبيانات الواردة فيها ولا يُعتبر المرسل مسؤولاً عنها نتيجة اختراق نظام المعالجة الإلكتروني المعين للاستقبال". كما نصت المادة (1/30) من ذات القرار بقانون على أنه: "يعد التوقيع الإلكتروني والختم الإلكتروني متقدماً إذا كان خاصاً بالمشارك منفرداً ويثبت صفته وشخصيته".

فبالتالي، إن إخلال العميل بالحفاظ على الرقم السري، أو أدوات التوثيق يعد خطأ عقدياً يُحد من مسؤولية المصرف، أو يسقطها إذا ترتب عليه ضرر (بسابق، د.ت، ص66). كما أن المسؤولية العقدية في بيئة الخدمات المصرفية الإلكترونية يجب أن توزع تبعاً لدرجة الحيطة من كل طرف، فإذا أهمل العميل في الحفاظ على كلمة سر الحساب أو أي من وسائل المصادقة، فإن تقصيره يعد مساهمة مباشرة في الضرر، ويسقط حقه في المطالبة بالتعويض، أو على الأقل يخفف من حجم المسؤولية على المصرف. (عباس، 2019، ص83).

وقد أوضحت العديد من الشروط العامة الواردة في الاتفاقيات المصرفية الإلكترونية المبرمة في فلسطين، أن العميل هو المسؤول الوحيد عن أي عملية مصرفية تتم من خلال أدوات الدخول الخاصة به، سواء قام بها بنفسه، أو منحه إياها لطرف ثالث، كما أنه يتحمل جميع التبعات القانونية في حال

استخدام تلك الأدوات من قبل أي شخص حصل عليها بسبب إهماله، أو تقصيره. (سايد، د.ت، موقع الخدمات الرقمية).

ويعد هذا النوع من الالتزامات التزاماً دائماً ومتجدداً لا يسقط بمرور الوقت، أو بتمام العملية المصرفية، لأنه يتعلق بالأمن السيبراني المستمر الذي يتطلب يقظة دائمة من جانب العميل. ولهذا السبب تُحمّل البنوك الإلكترونية العميل مسؤولية فورية عن كل عملية يتم تنفيذها من خلال أدواته، ما لم يثبت أن المصرف نفسه قد أخفق في تأمين نظامه الإلكتروني. (عباس، 2019، ص85).

وبالقياس على النصوص سالفه الذكر نجد أنه يُشترط في النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف أن تدل المعلومات الواردة إليه على شخصية من أنشأها، ويكون ذلك من خلال إدخال كلمة السر الخاصة بالعميل، من أجل الدخول إلى النظام المصرفي، وكذلك يُشترط في المعاملة التي يقوم العميل بإرسالها إلى المصرف أن تتوفر فيها الضوابط والإجراءات الخاصة بأمن وحماية المعلومات، وتكون هذه الضوابط بحفاظ العميل على الرقم السري، ووسائل المصادقة الخاصة به، حيث أنه في حال إفشائها يترتب عليه إخلال في هذا الالتزام.

وكذلك يُستدل من هذه النصوص أن أي عملية تتم داخل النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف تُعتبر صادرة عن العميل، لأن العميل لا يمكنه الدخول إلى نظام المصرف إلا بعد إدخال الرقم السري الخاص بحسابه، ولا تُعتبر العملية صادرة عن العميل إذا أشعر المصرف بفقدان كلمة السر أو سرقتها. وكذلك يستفاد من نص المادة (1/30) من القرار بقانون، أن كلمة السر ووسائل المصادقة يجب أن تكون خاصة بالعميل منفردة، وتثبت صفته وشخصيته، فبالتالي يلتزم العميل بالحفاظ عليها، كما يقع

على عاتق العميل التزام آخر يتمثل في أن يخطر المصرف في حال وجود تلاعب ببياناته، أو الهوية الرقمية المتمثلة بالرقم السري، أو في حال إجراء أي تغيير عليها من قبل الغير.

وبالرجوع إلى القرار بقانون رقم (9) لسنة 2010 بشأن المصارف الفلسطينية نجد أنه نص على التزام المصرف بالحفاظ على أسرار العميل حيث نصت المادة (72) على أنه: "جميع أعضاء مجلس إدارة المصرف الحاليين والسابقين، والمسؤولين الرئيسيين، والموظفين، والمدققين، والمستشارين، والمتعاقدين الخارجيين في المصارف، ومؤسسات الإقراض المتخصصة، الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات المتعلقة بالعملاء، والتي تصل إليهم بحكم أدائهم لمهامهم، ولا يجوز لأي منهم إفشاء أي من هذه المعلومات، أو السماح للغير من خارج المصرف أو مؤسسة الإقراض المتخصصة بالاطلاع عليها، ويسري هذا الحظر على كل من يطلع بحكم مهنته، أو وظيفته، أو عمله بطريق مباشر، أو غير مباشر على تلك البيانات والمعلومات".

حيث يرى الفقه أن النص يعزز الثقة بين العميل والمصرف باعتبار أن الحفاظ على سرية المعلومات المصرفية هو ركيزة أساسية في العمل المصرفي، كما يعتبر جزءاً من الالتزام التعاقدية والأخلاقي والقانوني الواقع على عاتق المصرف والعاملين فيه، كما يرو أن النص جاء واسعاً فهو لا يقيد الحظر بفترة العمل فقط، بل يشمل حتى الموظفين السابقين، مما يعني استمرار الالتزام بعد انتهاء عقد العمل المصرفي (الطه، 2018، ص2012).

وبالقياس على هذا النص، نجد أن من باب أولى أن يحافظ العميل على معلوماته وعلى أسراره، فإن إلزام المشرع المصرف بالحفاظ على أسرار العميل، لا يعني بالضرورة السماح للعميل بإفشائها، بل الأصل أن يكون العميل أكثر حرصاً في الحفاظ على أسراره والحفاظ على الرقم السري ووسائل

المصادقة الخاصة به، حيث تُعتبر من أبرز الأسرار المتعارف عليها خصوصاً فيما يتعلق بالحسابات المصرفية الرقمية. وبالرجوع إلى مجلة الأحكام العدلية لسنة 1876 المعمول بها في الضفة الغربية نجد أنها نصت في المادة (43) على أنه: " المعروف عرفاً كالمشروط شرطاً". ومن المتعارف عليه أن العملاء عادةً ما يسعون إلى إخفاء كلمة السر، ووسائل المصادقة الخاصة بحساباتهم المصرفية عن الغير، حيث إن إفشائها يلحق ضرراً بالعميل نفسه نتيجة سرقة أمواله، أو القيام بعمليات مصرفية غير قانونية من قبل الغير.

ثانياً: التزام العميل في المحافظة على الرقم السري في التشريع الأردني: نص قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (15) لسنة 2015 في المادة (2) على أن: "المعلومات الإلكترونية هي البيانات أو النصوص أو الصور أو الرسومات أو الأصوات أو قواعد البيانات وما شابه ذلك". وكذلك نصت المادة (3/4) من ذات القانون على أنه: "تقوم كل وزارة أو مؤسسة رسمية عامة أو مؤسسة عامة أو بلدية عند إجراء أي من معاملتها بالوسائل الإلكترونية بتحديد الأحكام والإجراءات المتعلقة بأمن السجلات والمعلومات الإلكترونية وحمايتها وسريتها وسلامتها"، كما نصت المادة (3/7) على أنه: " إذا اشترط أي تشريع تقديم النسخة الأصلية من أي قيد أو عقد أو مستند أو وثيقة فيعتبر السجل الإلكتروني مستوفياً لهذه الشروط إذا تمكن من التعرف على المنشئ والمرسل إليه ووقت إنشائه وإرساله أو تسليمه". وتُضيف المادة (2/11) من ذات القانون على أنه: "للمرسل إليه أن يعتبر رسالة المعلومات صادرة عن المنشئ، إذا اتبع المرسل إليه أي إجراء سابق، اتفق مع المنشئ على اتباعه للتحقق من أن رسالة المعلومات قد صدرت عن المنشئ لهذا الغرض، وعلى المرسل إليه أن يتصرف على أساس عدم صدور رسالة المعلومات عن المنشئ، إذا استلم المرسل إليه اشعاراً من المنشئ يبلغه

فيه أن الرسالة غير صادرة عنه وذلك من تاريخ ذلك الإشعار ووقت تسلمه، ويبقى المنشئ مسؤولاً عن أي نتائج قبل تسلم الإشعار، أو إذا علم المرسل إليه أن الرسالة لم تصدر عن المنشئ". كما نصت المادة (15) على أنه: "يعتبر التوقيع الإلكتروني محمياً إذا انفرد به صاحب التوقيع ليميز عن غيره، وإذا كان يحدد هوية صاحب التوقيع، وإذا كان المفتاح الخاص خاضعاً لسيطرة صاحب التوقيع ووقت إجراء التوقيع".

فبالتالي، أن هذا الالتزام هو في حقيقته التزام حسن استخدام للنظام الإلكتروني وفق شروط المصرف، فالمصرف يقوم عادة بتوفير وسائل دخول آمنة، ويحذر العميل من مشاركتها، ويوفر تعليمات دورية بخصوص تغيير كلمات المرور، وتجنب الدخول من الأجهزة العامة، إلا أن بعض العملاء يتجاهلون هذه التحذيرات، ويقومون بممارسات خطيرة مثل تسجيل كلمة السر على الهاتف، أو إرسالها عبر وسائل تواصل غير مشفرة، مما يجعلهم عرضة للاستغلال. (المزعل، 2014، ص233).

وهذا يعني أن الالتزام بالحفاظ على الرقم السري يرقى إلى مستوى الالتزام ببذل العناية في العقود المدنية، أي أن العميل لا يطالب بنتائج مطلقة، بل بمستوى معقول من الحيطة والحذر، يحدده العرف المصرفي، وظروف المعاملة الإلكترونية (ص241). ومع تطور وسائل المصادقة، بات من المتوقع أن يستخدم العميل وسائل تحقق متعددة العوامل مثل المصادقة الثنائية عبر الهاتف، أو استخدام بصمة الإصبع، أو الأجهزة الآمنة التي تصدر رموزاً مؤقتة، وتتطلب هذه الأدوات أن يتحلى العميل بالحد الأدنى من الثقافة الرقمية، فلا يجوز أن يكون العميل جاهلاً بكيفية تغيير كلمة السر، أو لا يعلم مخاطر إدخال معلوماته على روابط غير آمنة، أو أن يستجيب لرسائل احتيالية تطلب منه بيانات حسابه (الطه، 2018، ص230). فيتربت على ذلك أن يُحمّل العملاء الذين وصلهم إشعارات بحماية

أدوات الدخول الخاصة بهم، مسؤولية أكبر من العملاء الأقل معرفة، باعتبار أن الأول مفترض فيه إدراك مخاطر التكنولوجيا والاطلاع على شروط الاستخدام (ص233).

وبالقياس على هذه النصوص، نجد أن المشرع أوجب على المؤسسات العامة مثل البنوك بتحديد الإجراءات المتعلقة بأمن، وحماية السجلات، والمعلومات الإلكترونية وسريتها، فالمصارف عادة ما تقوم بتبنيه العميل بضرورة الحفاظ على الرقم السري، ووسائل المصادقة التي تمكنه من الدخول إلى حسابه، وكذلك نجد أن المشرع الأردني عندما يستند إلى الأدلة الإلكترونية يشترط التمكن من التعرف على المنشئ. لذلك فإن قيام العميل بالدخول إلى نظام المصرف عن طريق إدخال كلمة المرور يعتبر من طرق الأدلة للتعرف على أن العميل هو الذي قام بالعملية المصرفية، إذ لا يتصور أن يدخل حسابه المصرفي شخص آخر نظراً لأهمية المحافظة على وسائل الحماية والدخول لما يترتب عليها من آثار قانونية.

فبالتالي، يفهم من النصوص أن المصرف يعتبر أن العملية قد صدرت من العميل، إذا قام العميل بإجراء العملية المصرفية الإلكترونية وفق ما تم الاتفاق عليه مع المصرف للتحقق من أن العملية قد صدرت عنه، إذ إن إدخال كلمة السر من قبل العميل تعتبر من الطرق المتفق عليها بين العميل والمصرف للقيام بالعملية المصرفية الإلكترونية، فبالتالي إخلال العميل بالحفاظ على الرقم السري قد يمكن شخص آخر من الدخول على النظام المصرفي يُترتب عليه المسؤولية العقدية نتيجة الإخلال بهذا الالتزام.

كما يجب على المصرف أن يعتبر أن العملية لم تتم من قبل العميل إذا استلم إشعاراً يبلغه فيه بفقدان كلمة السر الخاصة بحسابه المصرفي، ويكون العميل غير مسؤول من تاريخ إشعار المصرف

بفقدان كلمة السر عن أي عملية تتم داخل حسابه، وبالقياص على نص المادة (15) نجد أن النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف يكون محمياً إذا انفرد العميل بكلمة المرور الخاصة بحسابه، لأن كلمة السر هي التي تحدد شخصية العميل داخل النظام المصرفي الإلكتروني، ويعتبر إدخالها بمثابة التوقيع على القيام بالعمليات المصرفية الإلكترونية (عبد الله، 2024، ص218).

وبالمقارنة بين كلاً من المشرعين الأردني والفلسطيني نجد أنهما قد الزما العميل بالحفاظ على سرية البيانات الخاصة بحسابه المصرفي الإلكتروني، وعلى وجه الخصوص الرقم السري المستخدم في الدخول إلى الخدمات المصرفية على الإنترنت أو التطبيقات المصرفية.

كما يرى الباحث أنه يمكن أن تكون المنازعات مع المصرف تتعلق بادعاءات من العملاء حول اختراق حساباتهم، وسرقة أموالهم، بينما يتضح عند التحقيق أن السبب الرئيسي هو إهمال العميل نفسه في الحفاظ على سرية بياناته، وهو ما يجعل الحكم غالباً لا يصب في صالحه.

ويشير الباحث إلى أن البيئة الرقمية لا تحتمل الإهمال، وأن الحفاظ على وسائل الدخول ليس من قبيل الاحتياطات التكميلية، بل هو شرط جوهري لاستمرار العلاقة التعاقدية، وأن المصرف الذي يُثبت أن الخلل وقع من جانب العميل نتيجة إفشاء وسائل الدخول الخاصة به، سيكون في منأى عن إلزامه بالتعويض ما لم يثبت العكس.

ولهذا السبب يتعين على البنوك أن تتخذ إجراءات وقائية إضافية مثل تعليق العمليات المشبوهة، أو إشعار العميل برسائل تحقق إضافية، ولكن ذلك لا يعفي العميل من مسؤوليته الأصلية في الحفاظ على بيانات الدخول والرمز السري الخاصة به (أبو مريم، 2016، ص193).

## الفرع الثاني: التزام العميل بتحديث المعلومات الخاصة بحسابه دورياً:

يُمثل تحديث البيانات والمعلومات، المرتبطة بالحساب المصرفي الإلكتروني التزاماً أساسياً يقع على عاتق العميل، إذ إن دقة المعلومات تعد ركيزة لا غنى عنها لسلامة العمليات المصرفية، وتحديد هوية المستخدم بشكل دقيق. ويشمل هذا التحديث كل ما يتعلق بعنوان البريد الإلكتروني، ورقم الهاتف، والمعلومات القانونية التي قد تؤثر على طبيعة التعامل، أو مدى قانونية التصرف (حافظ، 2012، ص8). لذلك نقسم هذا الفرع إلى: التزام العميل بتحديث المعلومات الخاصة بحسابه في التشريع الفلسطيني (ولاً)، التزام العميل بتحديث المعلومات الخاصة بحسابه في التشريع الأردني (ثانياً).

اولاً: التزام العميل بتحديث المعلومات الخاصة بحسابه في التشريع الفلسطيني: نص القرار بقانون رقم (17) لسنة 2024 بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطينية في المادة (2/13) على أنه: "يُشترط في السجل الإلكتروني أن تدل المعلومات الواردة فيه، على الشخص الذي أنشأه، أو أرسله، أو تسلمه، وتاريخ ووقت إرساله واستلامه". ويستدل من هذه المادة أن العميل مُلزم بتحديث بياناته الموجودة في السجل الإلكتروني الخاص بالمصرف، كشرط لضمان دقة المعلومات داخل النظام الخاص بالمصرف، حتى يتسنى للمصرف التأكد من هويته العميل عند قيامه بأي عملية مصرفية.

وبالرجوع إلى تعميمات سلطة النقد نجد أنها نصت في التعميم رقم (2017/29)، الصادر بتاريخ 2017/8/29، على أنه: "نؤكد على ضرورة الالتزام بتحديث البيانات المطلوبة بموجب أحكام المادة (5) من التعليمات، وبما يشمل توفير الوثائق المعززة بشكل سنوي بالنسبة للأشخاص الاعتباريين، بما يشمل الجمعيات الخيرية، والهيئات الأهلية، والهيئات غير الهادفة للربح، وكل سنتين بالنسبة للأشخاص الطبيعيين، والبدء بالإجراءات اللازمة لتنفيذ عملية تحديث البيانات، مع مراعاة واجب التحديث في

جميع الأحوال، وفي حال الشك في صحة المعلومات التي تم الحصول عليها، وبما ينسجم مع مبدأ تصنيف العملاء وفقاً لدرجة مخاطرتهم".

وكذلك أصدرت سلطة النقد الفلسطينية التعميم رقم (2017/158)، بتاريخ 2017/8/1 الذي نص على أنه: "حرصاً من سلطة النقد الفلسطينية على سلامة واستقرار الجهاز المصرفي في فلسطين، نؤكد على ضرورة الاستمرار في الالتزام بتحديث بيانات العملاء الطبيعيين والاعتباريين، وتزويدنا بتقرير أسبوعي بالإجراءات المتخذة لإنجاز عملية تحديث الحسابات، مشتملاً على عدد الحسابات المحدثة، والحسابات غير المحدثة". وكذلك التعميم رقم (2021/23)، الصادر بتاريخ 2021/11/24، الذي نص على أنه: "تهدف هذه التعميمات إلى تنظيم عملية تحديث بيانات عملاء المصارف، وفقاً للنهج القائم على المخاطر (RBA)". وجاء في المادة (2) منه أنه: "يجب على المصرف تحديث بيانات العميل وفقاً لإجراءات العناية الواجبة، أو إجراءات العناية الواجبة المعززة، للتعرف عليه وفهم مخاطره شريطة أن تشمل الآتي: 1. البيانات والمعلومات الأساسية الخاصة بالعميل، 2. البيانات الخاصة بطبيعة النشاط والدخل الشهري، ومصادره والمستفيد الحقيقي والمفوضين بإدارة الحساب، والغاية من علاقة العمل المنشئ مع المصرف، وأية معلومات أخرى ضرورية لاستكمال إجراءات العناية الواجبة، أو إجراءات العناية الواجبة المعززة، 3. أية معلومات أو بيانات تساهم في إعادة تصنيف درجة مخاطر العميل".

وكذلك نصت المادة (1/3) من ذات التعميم سالف الذكر على أنه: "يجب على المصرف تحديث بيانات العملاء بشكل فوري: في حال وجود شكوك حول صحة البيانات التي تم الحصول عليها مسبقاً حول تحديد هوية العميل أو مدى كفاءته، وفي حال حدوث أي تغييرات جوهرية على إدارة الحساب أو

بيانات ومعلومات العميل لدى المصرف، رصد أي نشاط أو عمليات غير اعتيادية على حساب العميل، أو ارتفاع درجة مخاطر العميل وفقاً لأية تصنيف المخاطر لدى المصرف". وكذلك نص التعميم سالف الذكر في المادة (4/1/ح) بقولها: " يجب أن يتم تحديث بيانات العملاء وفقاً للنهج القائم على المخاطر، شريطة الاستعانة بالمصادر الموثوقة للتحقق من صحة وسلامة هوية وبيانات العملاء المستوفاة عند التحديث، والحصول على المستندات المعززة لعملية التحديث".

ثانياً: التزام العميل بتحديث المعلومات الخاصة بحسابه في التشريع الأردني: إن المشرع الأردني لم ينص ولو بطريقة غير مباشرة على التزام المستخدم لتحديث بياناته في قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (15) لسنة 2015، وفي قانون البنوك الأردني رقم (28) لسنة 2000.

ولكن بالرجوع إلى تعليمات البنك المركزي الأردني، نجد أنه نص في التعميم رقم (6/2010) الصادر بتاريخ 2010/3/15، في المادة (7) على أنه: "على المصرف اتخاذ الإجراءات المناسبة للتأكد من صحة البيانات والمعلومات التي حصل عليها من العميل عند تحديث بياناته، وذلك من خلال مصادر محايدة وموثوق بها، بما في ذلك الاتصال بالجهات المختصة المصدرة للوثائق الرسمية المثبتة لهذه البيانات، ويراعى في إجراءات التعرّف على هوية الشخص الطبيعي وعلى نشاطه أن تشمل بيانات التعرّف على الاسم الكامل للعميل، وجنسيته، وتاريخ ومكان ولادته، والرقم الوطني للعملاء الأردنيين، ورقم جواز السفر بالنسبة للعملاء غير الأردنيين، والعنوان الحالي والدائم لمكان إقامته الفعلية، والغرض من علاقة العميل وطبيعتها، وأي معلومات أخرى يرى المصرف ضرورة في الحصول عليها".

فبالتالي، نجد أن التشريعات الفلسطينية والأردنية قد اهتمت بتحديث بيانات العملاء لدى البنك، إذ يجب على العميل أن يقوم بتحديث بياناته الشخصية بشكل مستمر، سواء كان ذلك بناءً على طلب البنك، أو في حال حدوث تغيير جوهري في تلك البيانات، كما أن هذا الالتزام يكون مرتبطاً بالالتزام آخر يقع على عاتق البنك، يتمثل في التحقق من دقة البيانات التي قام العميل بتحديثها على النظام الخاص بالمصرف، خاصة في الحالات التي يثور فيها شك حول صحتها، أو في حال تغير ظروف العميل المالية بشكل مفاجئ، حيث إن هذا الالتزام يقع على عاتق العميل لضمان دقة وصحة المعلومات المتاحة لدى المصرف.

وهذا يعني أن كلاً من المشرعين الفلسطيني والأردني قد حرصا على تعزيز الموثوقية والشفافية في العمليات المصرفية، وفي حال عدم قيام العميل بتحديث معلوماته أو امتناعه عن تحديثها، أو قيامه بوضع بيانات غير صحيحة أثناء التحديث، فإنه تنشأ مسؤولية عقدية عن مخالفة شروط العقد.

ويمكن وصف التزام العميل بتحديث البيانات المصرفية الإلكترونية بأنه: "الواجب القانوني والأخلاقي الذي يقع على عاتق العميل بتزويد المصرف بكافة المعلومات الشخصية والمالية المحدثة، والإبلاغ عن أي تغيير يقع على هذه البيانات حسب المواعيد المتفق عليها في البنك". (النعيمات، 2019، ص87).

ويرى الفقه أن الإخلال بهذا الالتزام ينشئ المسؤولية العقدية، خاصة إذا ترتب على البيانات غير المحدثة تحويل خاطئ، أو فشل في إشعار العميل بعملية مشبوهة، أو حتى تجميد الحساب نتيجة تعذر التحقق من هوية العميل (ناشد، 2015، ص50). ويفرق الفقه بين التحديث الشكلي والتحديث الجوهري، فالأول كتصحيح خطأ إملائي في الاسم، أو تحديث الوظيفة الحالية، فهذا أمر بسيط لا

يترتب عليه في الغالب ضرراً، أما الثاني كتغيير رقم الهاتف دون إعلام المصرف، فقد يؤدي إلى منع المصادقة، أو ضياع إشعارات التحذير ما يترتب آثاراً قانونية جسيمة. (ص50).

كما أن تحديث البيانات لا يعد فقط من قبيل التعاون مع المصرف، بل هو التزام تعاقدى أصيل ينشأ مباشرة من طبيعة العلاقة الرقمية التي تتطلب تفاعلاً دائماً من قبل العميل، ويقع هذا الالتزام ضمن حدود العناية الواجبة من العميل لحماية مصالحه ومصالح المصرف (النعيمات، 2019، ص89). ويؤكد كذلك أن أغلب النزاعات المتعلقة بالتحايل الإلكتروني، أو إساءة الاستخدام، تبدأ من بيانات ناقصة، أو قديمة تمنع المصرف من اتخاذ إجراءات الحماية اللازمة، أو تعيق إثبات شخصية المستخدم الحقيقي أمام القضاء، ما يجعل عدم التحديث سبباً مباشراً في الضرر. (ص89).

والالتزام العميل بتحديث بياناته لا يقتصر على الحالات التي يُطلب فيها ذلك من قبل المصرف، بل يشمل أيضاً المبادرة الذاتية من العميل عند وقوع أي تغيير جوهري في معلوماته. وقد أثبتت التجربة المصرفية أن كثيراً من المشكلات تحدث نتيجة استخدام المصرف لبيانات قديمة لا تُعبر عن الوضع الحالي للعميل، مثل إرسال رمز سري إلى رقم هاتف غير مفعل، أو التحقق من هوية عبر عنوان بريدي لم يعد يستخدمه العميل نتيجة سرقة، مما يعرضه لخطر فقدان السيطرة على حسابه، كما يعرض المصرف لخطر تمكن الغير من الوصول غير المشروع للنظام الخاص به. (المزعل، 2014، ص288).

كل ذلك يعني أن التزام العميل بتحديث بياناته المصرفية يعد التزاماً جوهرياً في العقد المصرفي الإلكتروني، إذ إن المعلومات الدقيقة والصحيحة تعد شرطاً أساسياً لاستمرار العلاقة التعاقدية بين المصرف والعميل، فعدم قيام العميل بتحديث بياناته يعرض المصرف لمخاطر قانونية وتقنية، مثل

وقوع خطأ في عملية تحويل، أو عدم تمكين المصرف من التواصل معه، مما يرتب على ذلك قيام المصرف باتخاذ الإجراءات القانونية المتفق عليها في العقد، أو المنصوص عليها في اللوائح، أو التعليمات لضمان حماية مصالحه، وحفظ أمواله وحقوقه. (ناشد، 2015، ص59).

وعلى سبيل المثال، إذا قام بنك فلسطين بإشعار عملائه بضرورة تحديث بياناتهم الشخصية لضمان استمرار الخدمة الإلكترونية بشكل آمن، وتخلف أحد العملاء عن القيام بذلك، مما أدى إلى تعطل حسابه أو تعرضه لعملية احتيال إلكتروني، فإن العميل في هذه الحالة يتحمل المسؤولية العقدية عن الضرر الناتج، لكونه أخل بالتزامه التعاقدية بالتعاون وتحديث بياناته وفق متطلبات البنك.

ويبدو أن بعض العملاء لا يعطون أهمية لمسألة تحديث البيانات رغم التنبيهات التي توجهها المصارف بشكل دوري، ما يؤدي إلى تراكم الأخطاء التقنية، وانعدام التواصل الفعال، وهو ما يفرغ أنظمة الحماية من مضمونها. لذلك فإن إهمال التحديث يعد خطأ جوهرياً في تنفيذ العقد، ويسقط أحياناً حق العميل في مطالبة المصرف بالتعويض عند وقوع الضرر.

ويشير الباحث أيضاً أن المصارف الأردنية لا بد أن تضع سياسات أكثر صرامة تجاه التحديث الدوري للبيانات، بحيث توقف بعض الخدمات تلقائياً إذا لم يتم العميل بالتحديث المطلوب خلال مدة زمنية محددة، وهو إجراء معمول به في عدد من الأنظمة المصرفية الإقليمية مثل السعودية حيث تلزم المصارف العملاء على تحديث بياناتهم كل سنتين، وفي فلسطين كل سنتين للأشخاص الطبيعي، وكل سنة للأشخاص الاعتبارين (تعليمات سلطة النقد رقم 2017/29).

## المطلب الثاني: التزام العميل باستخدام النظام الإلكتروني على نحو مشروع:

يُشكل التزام العميل باستخدام النظام المصرفي الإلكتروني ضمن الحدود القانونية والتعاقدية، أحد أبرز أوجه العلاقة التبادلية بين المصرف والعميل، إذ لا يكفي أن يلتزم المصرف بتوفير بيئة إلكترونية آمنة وسلسة، بل يجب على العميل أن يتعامل مع هذه البيئة بما يضمن عدم الإخلال بوظيفتها، وعدم إساءة استخدامها بشكل يسبب إضراراً له أو للغير. ويعني هذا الالتزام أن يتقيد العميل بالاستخدام المشروع للنظام، سواء من حيث طبيعة العمليات التي يجريها، أو الوسائل التي يستخدمها للوصول إلى حسابه، أو التزامه بالتعليمات التقنية والأمنية المحددة من قبل المصرف، والتي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من العقد الإلكتروني الموقع بين الطرفين. (عبد الحميد، 2008، ص57).

ولذلك، تم تقسيم هذا المطلب إلى فرعين: نتطرق في الفرع الأول إلى: الالتزام بشروط الاستخدام والاتفاقيات المصرفية، ونتطرق في الفرع الثاني إلى: عدم استخدام النظام بطريقة غير مشروعة.

### الفرع الأول: التزام العميل بشروط الاستخدام المصرفية:

إن التزامات العميل في العمليات المصرفية الإلكترونية، تمتد لتشمل التقيد الصريح بشروط الاستخدام، التي تعد جزءاً من العقد الإلكتروني بين الطرفين. وتُفصل هذه الاتفاقيات عادة حقوق العميل، وواجباته، وتحدد بدقة ما يجوز وما لا يجوز القيام به أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية. (عبد الحميد، 2008، ص59). لذلك نقسم هذا الفرع إلى التزام العميل بشروط الاستخدام المصرفية في التشريع الفلسطيني (أولاً)، التزام العميل بشروط الاستخدام المصرفية في التشريع الأردني (ثانياً).

أولاً: التزام العميل بشروط الاستخدام في التشريع الفلسطيني: إن مجلة الأحكام العدلية النافذة بتاريخ 1876، السارية في الضفة الغربية، نصت في المادة (103) على أن: "العقد هو التزام المتعاقدين وتعهدهما أمراً وهو عبارة عن ارتباط الإيجاب بالقبول". وكذلك نصت المادة (186) من المجلة على أنه: "البيع بشرط يقتضيه عقد صحيح والشرط أيضاً معتبر".

أي أن العقد الذي يكون فيه شرط يجب أن يكون صحيحاً، ويجب أن يكون الشرط من طبيعة العقد نفسه، أو ما جرت به العادة في التعامل، أو ما لا يتعارض مع مقاصد العقد، فبالتالي، فتح حساب بنكي إلكتروني ووجود شرط في استخدامه للغايات المتفق عليها في العقد، يعتبر هذا الشرط بحد ذاته صحيحاً ومعتبراً، لأن هذا الشرط لا يتعارض مع طبيعة المعاملات المصرفية الإلكترونية (الجزيري، 2003، ص206).

لذلك، الاتفاقية المصرفية التي تحدد شروط استخدام الحساب المصرفي الإلكتروني تعد المرجع الأساسي عند وقوع نزاع، ويفترض في العميل أنه قد قرأ وفهم ووافق على ما ورد فيها، ولا يقبل منه الادعاء بالجهل بها طالما وقّع عليها، أو فعّل الخدمة من خلال النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف. (احمد طلال، 2012، ص16).

ويعد تعهد العميل بالالتزام بشروط الاستخدام التي وقعها في العقد، فيما يخص استخدام النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف، هو التزام جوهري بحد ذاته، ويترتب على الإخلال به تحمل العميل المسؤولية القانونية المترتبة على الإخلال به، وكذلك يفهم من نص المادة (186) من مجلة الأحكام العدلية أن وفي حال وجود شرط صحيح متمثل بالالتزام العميل بشروط استخدام النظام الإلكتروني

الخاص بالمصرف، يكون هذا الشرط معتبراً في العقد الإلكتروني ويترتب على الإخلال به قيام المسؤولية العقدية.

ثانياً التزام العميل بشروط الاستخدام في التشريع الأردني: نصت المادة (202) من القانون المدني الأردني رقم (43) لسنة 1976 بأنه: "العقد شريعة المتعاقدين" كما نصت المادة (164) من ذات القانون على أنه: "يجوز أن يقترن العقد بشرط يؤكد مقتضاه أو يلانئمه أو جرى به العرف والعادة، كما يجوز أن يقترن بشرط فيه نفع لأحد المتعاقدين أو للغير ما لم يمنعه الشرع أو يخالف النظام العام أو الآداب العامة، وإلا ألغي الشرط وصح العقد ما لم يكن الشرط هو الدافع للتعاقد فيبطل العقد أيضاً".

ويذهب الفقه إلى أن الاتفاقية المصرفية الإلكترونية لا تعد عقد إذعان، لأن العميل يدخلها طوعاً ويقبل بشروطها عند التسجيل، وهذه الشروط دائماً ما تتسم بالمعقولية لحماية نظام المصرف (عماري، 2017، ص154). كما يُشير الفقه أن العقود الإلكترونية التي تتضمن شروط استخدام النظام الإلكتروني، تُلزم العميل قانوناً حتى ولو لم يقرأها حرفياً، طالما أتم التفعيل وأقرّ الموافقة عبر النظام، ويعد التزامه بهذه الشروط من أهم مظاهر السلوك التعاقدية الرشيد (ناصر، 2018، ص14).

كما يُعد التزام العميل باستخدام النظام الإلكتروني على النحو المسموح به، أحد المرتكزات الجوهرية لاستقرار العمليات المصرفية الإلكترونية، حيث تقوم هذه العمليات على الثقة المتبادلة بين المصرف والعميل في إطار عقد إلكتروني تحكمه قواعد القانون المدني والمبادئ العامة للالتزامات. ويقصد بهذا الالتزام، أن يلتزم العميل باستخدام القنوات الإلكترونية المقدمة من المصرف وفق الأغراض المشروعة، والمحددة في اتفاقيات الخدمات المصرفية الإلكترونية، وألا يقوم بأي تصرف يؤدي إلى الإضرار

بالنظام الإلكتروني، أو إساءة استخدامه، أو التحايل على الضوابط التقنية الموضوعية لحماية.  
(الجهني، 2010، ص190).

للمعمل والمصرف الحرية في وضع الشروط التي تتناسب مع مصالحهم بما لا يخالف النظام العام والأدب العام، وقيام المصرف بوضع تعهد على العميل بأن يلتزم بشروط استخدام النظام المصرفي الإلكتروني وفق شروط الاستخدام المصرفية، هو التزام بحد ذاته واجب على العميل، ويجوز أن يقترن العقد المصرفي الإلكتروني بشرط يؤكد مقتضاه ويلتزم مصلحة أطراف العقد، إذ إن التزام العميل بشروط استخدام النظام المصرفي الإلكتروني وفق شروط الاستخدام المصرفية، يصب في مصلحة العميل والمصرف والغير معاً، فاستخدام النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف بطريقة مشروعة، يحمي المصرف من الخسائر وفقدان الثقة التي قد تصيبه، وكذلك يحمي العميل من المسائلة القانونية، ويحمي الغير من تعرض مصالحهم وأموالهم للخطر نتيجة الإخلال بشروط الاستخدام (احمد، 1999، ص98).

كما أن العقود توجب على المدين تنفيذ التزاماته بحسن نية، وعدم الإضرار بالغير، وهو ما يشمل بطبيعة الحال الامتناع عن أي تصرف يضر بالنظام المصرفي الإلكتروني، أو يؤدي إلى زعزعة الثقة في الخدمات الرقمية. ما يعني أن أي استخدام من العميل للنظام الإلكتروني على نحو غير مشروع سواء بإجراء عمليات محظورة، أو بإهمال مقصود، أو بسوء نية، يشكل خطأ عقدياً يترتب عليه تحمّل المسؤولية العقدية نتيجة الإخلال بشروط استخدام النظام والاتفاقيات المصرفية المنققة عليها. (الحسن، 2009، ص89).

وهذا ما قضت به محكمة الاستئناف الفلسطينية في حكمها الصادر في الدعوى رقم (193) لسنة 2017 على أنه: "يجب على كل من المدعي والمدعى عليه أن يلتزم بشروط وأحكام الاتفاق الموقع بينهما، إلا أن الجهة المدعية لم تستخدم المحل المتفق عليه كما في الاتفاقية الموقعة، مما يترتب عليه الحكم للجهة المدعى عليها" (الاستئناف الفلسطيني، رقم 193، لسنة 2017، 2017/3/9، قسطاس).

ويرى الباحث أن ما ذهب إليه محكمة الاستئناف صحيح، إذ بسحب هذا الحكم على التزام العميل بشروط الاستخدام والاتفاقيات المصرفية، نرى أنه يجب على العميل ألا يخلّ بشروط استخدام النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف، وأن يمارس نشاطاته المصرفية ضمن حدود الاتفاق بما يضمن عدم الإخلال بالنظام الإلكتروني الخاص بالمصرف.

إذاً، يلتزم مستخدم الخدمة الإلكترونية بالشروط والأحكام المتفق عليها، ويُسأل عن أي استعمال غير مشروع، أو غير مأذون به، يُلحق الضرر بمزود الخدمة، أو بالغير، ويلتزم مستخدم الخدمة الإلكترونية باستخدامها وفق الغاية المخصصة لها، وبما يتفق مع الشروط المقررة، ويتحمل كامل المسؤولية عن أي استعمال مخالف، أو يؤدي إلى الإضرار بالنظام الإلكتروني الخاص بالمصرف سواء كانت هذه المخالفة لقيود داخلية أو خارجية. (التعريبي، 2020، ص195).

ومثال ذلك الشروط التي وضعها البنك الأهلي على العميل عند التعاقد المتمثلة في: "يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن أي إجراءات أو قيود قد تفرضها أي سلطة في داخل المصرف أو خارجه، سواء فيما يتعلق باستخدام الحساب، أو أية عمليات مصرفية قد يجريها". (البنك الأهلي، الشروط التي يلتزم بها العميل عند فتح الحساب المصرفي الإلكتروني، موقع الأهلي بنك).

ومن ضمن الشروط التي تفرضها البنوك عادة عند استخدام العميل للنظام الإلكتروني الخاص بها: "الحفاظ على كلمة السر، والتحديث الدوري للبيانات، والتبليغ عن الأنشطة المشبوهة، وتغيير كلمة المرور بشكل مستمر، وحظر استخدام تطبيق المصرف لأي عمليات غير قانونية، وتحمل المسؤولية عن الجهاز الإلكتروني الذي يستخدمه العميل، وتحديث التطبيقات الخاصة بالمصرف بشكل مستمر، وغيرها من الشروط التي يمكن للمصرف أن يلزم العميل بها عند استخدام النظام الإلكتروني الخاص به". (بنك فلسطين، الأحكام والشروط، موقع بنك فلسطين الإلكتروني).

فبالتالي، أن اتفاقية الاستخدام يجب أن تكون مكتوبة بلغة قانونية واضحة تتضمن تفصيلاً دقيقاً لطبيعة الالتزامات، وحدود كل طرف، وتوضح للعميل النتائج المترتبة على مخالفته لهذه الشروط سواء من حيث تعليق الحساب، أو تحميله مسؤولية أي ضرر ناتج عن أفعاله.

كما أن القضايا التي يمكن الحكم فيها لصالح المصارف، تعود إلى أن العميل وافق صراحة على بنود تقضي بإخلاء مسؤولية المصرف عن بعض النتائج الناشئة عن إخلال العميل بشروط الاستخدام المصرفية، ما يدل على أهمية وجود اتفاقية شفافة ومفصلة توضح للعميل كيفية استخدام النظام الإلكتروني على النحو المسموح به.

#### الفرع الثاني: التزام العميل بعدم استخدام النظام المصرفي بطريقة غير مشروعة:

يعد استخدام العميل للنظام المصرفي الإلكتروني ضمن الحدود التي يحددها المصرف التزاماً عقدياً مستمراً، ينبع من طبيعة العلاقة التعاقدية التي تقوم على الثقة والوضوح والالتزام بشروط الاستخدام. ويقصد بهذا الالتزام أن يقوم العميل باستخدام خدمات الإنترنت البنكي أو تطبيقات الهاتف

أو أجهزة الصراف الإلكترونية وفق الغايات المشروعة المحددة مسبقاً وعدم إساءة استعمال هذه الأنظمة بأي شكل من الأشكال. (الغريزي، 2020، ص197).

ويجب أن تتضمن العقود المصرفية الإلكترونية صيغاً واضحة تلزم العميل باستخدام الخدمة وفق التعليمات المنشورة من المصرف وتحذر من أي تصرف خارج عن السياق الطبيعي للخدمة مثل إجراء عمليات متكررة بشكل آلي أو ربط النظام ببرمجيات طرف ثالث دون ترخيص، أو استخدامه للاحتيال، أو لغسيل الأموال. (السماوي، 2019، ص93). لذلك تم تقسم هذا الفرع إلى: التزام العميل بعدم استخدام النظام المصرفي بطريقة غير مشروعة في التشريع الفلسطيني (أولاً)، التزام العميل بعدم استخدام النظام المصرفية بطريقة غير مشروعة في التشريع الأردني (ثانياً).

أولاً التزام العميل بعدم استخدام النظام المصرفي بطريقة غير مشروعة في التشريع الفلسطيني: جاء في المادة (2) من القرار بقانون رقم (17) لسنة 2024 بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطيني على أن: "الهدف من هذا القرار هو حماية حقوق المتعاملين، وتعزيز استخدام المعاملات الإلكترونية في قطاع الدولة، والحد من جرائم الاحتيال والتزوير في المعاملات الإلكترونية، ووضع المعايير والإجراءات لسلامة المعاملات والسجلات الإلكترونية". وكذلك نصت المادة (1/39/ب) من ذات القرار بقانون سالف الذكر على أنه: "يلتزم المشترك وصاحب الهوية الرقمية بعدم استخدام خدمات الثقة الخاصة به أو الهوية الرقمية الخاصة به استخداماً غير مصرح به".

وبتمحص هذه النصوص نجد أن المشرع الفلسطيني، يسعى إلى حماية مستخدمي الأنظمة الرقمية، سواء كان المصرف أو العميل، كما يسعى إلى الحد من جرائم الاحتيال والتزوير في ظل البيئة الرقمية، كما بين أنه لا يجوز لأي شخص أن يستخدم وسائل المصادقة التي تمثل في البيئة المصرفية

الإلكترونية (كلمة السر الخاصة بالعميل التي تسمح له الدخول إلى النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف)، بطريقة غير مشروعة أو غير مصرح بها.

وبالرجوع إلى تعليمات سلطة النقد فقد أصدرت العديد من التعميمات المتعلقة بالاستخدام غير المشروع للحسابات المصرفية، حيث نص التعميم رقم (2019/15)، الصادر بتاريخ 2019/11/20 على أنه: "يجب على المصرف أخذ عينات من الحسابات المفتوحة، والعمليات المالية المنفذة وإجراء فحوصات الامتثال عليها".

ويفهم من هذا التعميم أن هناك التزام مشترك يقع على عاتق المصرف والعميل، إذ يجب على المصرف التدقيق في العمليات التي يقوم بها العميل، والتأكد من أنها لا تمثل استخداماً غير مشروع، مما يُلقي على عاتق العميل ضمناً التزاماً يتمثل بعدم استخدام النظام المصرفي الإلكتروني بطريقة غير مشروعة، مثل غسيل الأموال أو تمويل جهات مشبوهة عن طريق حسابه المصرفي الإلكتروني. وكذلك نصت المادة (6/5) من ذات التعميم على أنه: "يجب متابعة العمليات المالية المشتبه بها بأنها تتضمن جريمة غسيل أموال أو تمويل الإرهاب، أو أي من الجرائم الأصلية سواء تمت هذه الجرائم أو لم تتم". كما نصت المادة (7/5) من ذات التعميم سالف الذكر على أنه: "يجب إبلاغ قسم مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب بالأنشطة المشبوهة وحالات الاحتيال التي تمس بأمن وسلامة سمعة المصرف".

نستنتج من هذه المواد أن قيام العميل باستخدام النظام المصرفي الإلكتروني الخاص به بطريقة غير مشروعة، يعد إخلالاً بالالتزامات التي تقع على عاتقه، سواء كانت هذه العملية غير المشروعة تمت

أو لم تتم، مما يؤكد على أن مجرد قيام العميل بعملية غير مشروعة في حسابه يمثل بحد ذاته إخلالاً بالالتزامات التي تقع ضمن مسؤولياته، كما أن الاستخدام غير المشروع قد يمس بأمن وسلامة وسمعة المصرف، مما يترتب على ذلك قيام المسؤولية العقدية، وحق المصرف في المطالبة بالتعويض عن الضرر الذي لحق به.

ثانياً: التزام العميل بعدم استخدام النظام المصرفي بطريقة غير مشروعة في التشريع الأردني: نص قانون البنوك الأردني رقم (28) لسنة 2000 في المادة (93) على أنه: "إذا علم البنك أن تنفيذ أي معاملة مصرفية أو أن تسلم أو دفع أي مبلغ يتعلق أو يمكن أن يتعلق بأي جريمة، أو بأي عمل غير مشروع فعليه أن يقوم فوراً بإشعار البنك المركزي بذلك، وإذا استلم البنك المركزي الإشعار، أو علم من مصدر آخر أنه قد طلب من البنك تنفيذ معاملة مصرفية غير مشروعة، فعلى البنك المركزي وعلى الرغم من أحكام أي تشريع آخر، إصدار أمر إلى ذلك البنك بالامتناع عن تنفيذ تلك المعاملة، أو عن تسلم أو دفع ذلك المبلغ لمدة أقصاها ثلاثون يوماً، وعلى البنك المركزي إشعار أي جهة رسمية أو قضائية بذلك".

إن الالتزام بعدم الاستخدام غير المشروع للنظام الإلكتروني، لا يتوقف على عدم استخدام الحساب المصرفي للغايات غير المسموح بها فقط، بل يمتد إلى الالتزامات السلوكية التي تقاس بمدى التزام العميل بالسلوك الرشيد والمعقول عند استخدام هذه الخدمات، فالتناقض بين عمليات العميل، والسحب المفاجئ والسريع للأرصدة يعتبر مؤشر على الاستخدام غير المشروع للنظام المصرفي، إذ يترتب في حال ثبوتها قيام المسؤولية العقدية. (السبكي، 2015، ص175).

كما نص قانون غسل الأموال الأردني رقم (20) لسنة 2021، في المادة (3) على أنه: "يُعتبر مرتكباً لجريمة غسل الأموال، في حال قيام العميل بتحويل الأموال أو نقلها لغايات تمويه أو إخفاء مصدرها غير المشروع، أو لغايات مساعدة أي شخص متورط في ارتكاب الجريمة الأصلية أو ساهم في ارتكابها". كما نصت المادة (4) من القانون سالف الذكر على أنه: "يُعتبر العميل مرتكباً لجريمة تمويل الإرهاب في حال قيامه بأي وسيلة كانت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بإرادته بتقديم أو جمع الأموال سواءً من مصدر مشروع أو غير مشروع، مع علمه بأن تلك الأموال ستستخدم كلياً أو جزئياً في ارتكاب عمل إرهابي أو من قبل شخص إرهابي أو منظمة إرهابية".

أن من أهم ملامح المسؤولية العقدية في البيئة الرقمية، هو التزام العميل بعدم التحايل على أنظمة الحماية، أو إجراء عمليات يرفضها النظام ثم تكرارها بأساليب غير مشروعة من أجل القيام بعملية مصرفية غير قانونية، كما أن محاولة العميل للدخول إلى النظام المصرفي عن طريق اختراقه، من أجل استغلال القنوات الإلكترونية، مثل الخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت، من أجل تمويه المصدر غير المشروع للأموال المودعة في حسابه، يعتبر مخالفة لشروط الاستخدام والاتفاقيات المصرفية من جهة، ومخالفة أخرى نتيجة استخدام النظام لغايات غير مشروعة. (علي غزالة، 2024، ص261).

فمثلاً، إذا استخدم أحد عملاء بنك فلسطين النظام المصرفي الإلكتروني لإجراء تحويلات مالية غير مشروعة أو لغرض غسل الأموال أو تمويل أنشطة محظورة قانوناً، فإنه يكون قد أخلّ بالتزامه التعاقدية باستخدام الخدمة في حدود أحكام العقد. وفي هذه الحالة، يتحمل العميل المسؤولية العقدية عن الأضرار أو الخسائر التي تلحق بالبنك نتيجة هذا الاستخدام غير المشروع.

كما أن الاستخدام غير المشروع للنظام المصرفي الإلكتروني قد يعد من قبيل الإخلال الجسيم إذا أدت إلى المساس بسمعة، وأمان المصرف، خاصة إذا استخدمت أدوات تكنولوجية ضارة مثل البرامج الضارة، أو تقنيات تجاوز المصادقة، من أجل تحويل مبالغ مالية من حسابات المصرف إلى جهات غير معروفة، مما يضع العميل تحت طائلة المسؤولية المدنية، وربما الجنائية في بعض الحالات. (السبكي، 2015، ص175).

ومن خلال تلك النصوص نجد أن المشرع الأردني قد حمل العميل التزاماً جوهرياً يتمثل في عدم استخدام النظام المصرفي الإلكتروني لغايات غير مشروعة، كما أن قانون البنوك الأردني قد منح المصرف صلاحية الامتناع عن تنفيذ معاملة مصرفية، أو تسلّم، أو دفع مبلغ معين، إذا كانت العملية التي قام بها العميل غير مشروعة، وكذلك نجد أن قانون غسيل الأموال الأردني يعتبر العميل قد خالف شروط استخدام النظام المصرفي، في حال قام بتحويل أموال، أو نقلها لغايات التمويه، أو إخفاء مصدرها.

وبالمقارنة بين التشريعين الفلسطيني والأردني، نجد أنهما قد منحوا أهمية كبيرة لإلزام العميل باستخدام النظام المصرفي الإلكتروني بطريقة مشروعة، لا تلحق الضرر بالمصرف، أو بالغير، واعتبار أن مخالفة هذا الالتزام يترتب عليه مسؤولية جزائية ومدنية معاً. وقيام العميل باستخدام النظام المصرفي الإلكتروني بطريقة غير مشروعة، يُعتبر مخالفاً ومخلاً بشروط العقد الذي يُرتب على عاتقه الالتزام باستخدام النظام وفق الأطر التي يسمح بها العقد.

لذلك، هناك مجموعة من الشروط حتى يكون استخدام حساب العميل في النظام المصرفي الإلكتروني صحيح وضمن الإطار المشروع، بحيث لا تثار أي مسألة مدنية أو جزائية نتيجة الاستخدام وتتمثل

هذه الشروط في: أن يكون الحساب المصرفي صحيحاً وصالحاً للاستعمال، أن يستخدمه العميل فقط، وأن يتم استخدامه وفقاً لشروط العقد وحدود القانون (الحمود، 2021، ص133).

ومن صور الاستخدام غير المشروع للنظام المصرفي الإلكتروني: استخدام العميل لحسابه المصرفي داخل النظام الإلكتروني بعد إلغائه، وسحب مبالغ مالية أو إيداع مبالغ مالية تتجاوز الحد المسموح به، وامتناع العميل عن سداد الرصيد السالب داخل النظام المصرفي. (سقف الحيط، 2015، ص157).

إذاً، قيام العميل باستخدام النظام المصرفي بطرق غير مشروعة، يعتبر إخلالاً من قبله بالالتزامات التي أوجبها العقد عليه، فإذا ثبت أن العميل قد استخدم حسابه البنكي، للدخول إلى النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف، وقام بعمليات مصرفية غير مشروعة وترتب عليها أن يلحق بالمصرف ضرر، فهنا تقوم المسؤولية العقدية عليه، مما يوجب عليه تعويض المصرف عن الضرر الذي أصابه.

لذلك الاستخدام الخاطئ للنظام لا يقتصر على النية الإجرامية فقط المتمثلة في غسيل الأموال، وإخفاء مصدرها، بل يشمل حتى حالات الجهل، أو سوء الفهم، كأن يدخل العميل بيانات غير صحيحة عمداً، أو يستخدم بطاقات أشخاص آخرين للقيام بعمليات مصرفية، أو يكرر العملية دون انتظار الرد من النظام مما يعطل المعاملة ويحدث تضارباً، حيث تُعتبر هذه الحالات استخداماً غير مشروع للنظام المصرفي الإلكتروني.

وبعد أن تم توضيح كل من التزامات المصرف والعميل، في إطار العمليات المصرفية الإلكترونية، يُصبح من الضرورة الانتقال إلى توضيح أركان المسؤولية العقدية المتمثلة: بالإخلال، والعلاقة السببية، والضرر الحاصل، التي يجب توفرها لقيام المسؤولية العقدية على كل من أطراف العلاقة المصرفية،

كما ينبغي أن يتم بحث أحكام التعويض المترتبة على قيام هذه المسؤولية، من حيث إثبات الضرر، مع بيان أنواع التعويض التي يمكن المطالبة بها.

## الفصل الثاني: المسؤولية العقدية الناتجة عن إخلال الأطراف بالتزاماتهم المصرفية الإلكترونية

تعتبر المسؤولية العقدية الالتزام القانوني الناتج عن اخلال المتعاقد بالتزاماته العقدية، مما يؤدي إلى إلحاق ضرر بالغير، ويُلزم بالتعويض عنه. (السنهوري، 2010، ص150).

كما تعد المسؤولية العقدية حجر الأساس في حماية الحقوق الناشئة عن المعاملات المصرفية الإلكترونية، وهي الإطار القانوني الذي يحدد كيفية معالجة الإخلالات التي قد تصدر عن أي من طرفي العقد وما يترتب عليها من آثار (خليل، 1994، ص47).

ومع تطور البيئة الرقمية، وتزايد الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في إبرام وتنفيذ المعاملات المصرفية، ظهرت إشكاليات جديدة تتعلق بكيفية تحديد الخطأ العقدي، والضرر الناتج عنه وإثبات العلاقة السببية بينهما، وتقدير التعويض المناسب بما يتوافق مع طبيعة المعاملات الرقمية التي تتم غالباً عن بعد وبوسائل تقنية معقدة (محبوبة بالحاج، 2024، ص67).

ولأهمية هذا الموضوع تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين نتطرق في المبحث الأول إلى: أركان المسؤولية العقدية في العمليات المصرفية الإلكترونية، وبينما نخصص المبحث الثاني لدراسة: أحكام التعويض في هذه المسؤولية ووسائل إثباتها.

## المبحث الأول: أركان المسؤولية العقدية في العمليات المصرفية الإلكترونية:

تقوم المسؤولية العقدية على توفر مجموعة من الأركان الأساسية التي لا يمكن مساءلة الطرف المتعاقد دون تحققها مجتمعة، إذ يُشترط لقيام هذه المسؤولية وجود عقد صحيح بين الطرفين، وإخلال أحدهما بالتزاماته التعاقدية، وأن يترتب على هذا الإخلال ضرر للطرف الآخر، فضلاً عن ضرورة وجود علاقة سببية بين الخطأ والضرر، ومع التطور المتسارع في الوسائل التكنولوجية وتنامي استخدام النظم الإلكترونية في أداء المعاملات المصرفية، برزت الحاجة إلى إعادة النظر في الأطر القانونية التقليدية التي تحكم العلاقة التعاقدية بين المصرف والعميل، خاصة عند تحقق ضرر ناتج عن خلل في تنفيذ العملية المصرفية الإلكترونية. (خليل، 1994، ص50).

لذلك، نتناول أركان المسؤولية العقدية في هذا الإطار، من خلال تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين على النحو التالي: المطلب الأول: الخطأ العقدي في العمليات المصرفية الإلكترونية، المطلب الثاني: الضرر والعلاقة السببية في العمليات المصرفية الإلكترونية.

### المطلب الأول: الخطأ العقدي في العمليات المصرفية الإلكترونية:

يعد الخطأ العقدي الركن الأساسي في قيام المسؤولية العقدية، إذ لا يمكن ترتيب المسؤولية إلا بثبوت الإخلال من أحد طرفي العلاقة التعاقدية بالتزام محدد ناشئ عن العقد، سواء أكان هذا الإخلال ناتجاً عن فعل إيجابي، أو امتناع عن تنفيذ واجب محدد (شنب، 1992، ص284). ويأخذ الخطأ العقدي في العمليات المصرفية الإلكترونية طابعاً خاصاً بسبب الطبيعة التقنية للعلاقة التي تربط

المصرف بالعميل، والتي تعتمد على منصات رقمية، وأنظمة تشغيل مؤتمتة لا تخضع بالضرورة للتفاعل البشري المباشر، مما يجعل صور الخطأ متعددة ومعقدة (الرفيعي، 2018، ص66).

ولا يقتصر الخطأ العقدي في هذا النوع من المعاملات على الحالات الجسيمة، أو المتعمدة بل قد يتحقق بمجرد الإخلال، أو قلة الخبرة في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية، وهو ما ينطبق على المصرف كما ينطبق على العميل. فالمصرف قد يخطئ إذا لم يوفر نظاماً آمناً، أو أهمل في تحديث برامجه، أو لم يخطر العميل بوجود خلل تقني يؤثر على العمليات التي قد يجريها، والعميل قد يُخطئ إذا استخدم النظام بشكل غير مشروع، أو لم يحترم تعليمات الحماية، أو أفشى بياناته دون حذر (دياب، 2000، ص70).

ولذلك، تم تقسيم هذا المطلب إلى فرعين: نتطرق في الفرع الأول إلى: إخلال المصرف بالتزاماته التقنية والزمانية، في حين يركز الفرع الثاني على: إخلال العميل بشروط استخدام النظام المصرفي الإلكتروني.

#### **الفرع الأول: إخلال المصرف بالتزاماته التقنية والزمانية:**

تم تقسيم هذا الفرع إلى: إخلال المصرف بالتزاماته التقنية والزمانية في التشريع الفلسطيني (ولاً)، وإخلال المصرف بالتزاماته التقنية والزمانية في التشريع الأردني (ثانياً).

ولاً: إخلال المصرف بالتزاماته التقنية والزمانية في التشريع الفلسطيني: نصت مجلة الأحكام العدلية لسنة 1876 النافذة في الضفة الغربية، في المادة (3) على أنه: "العبرة في العقود للمقاصد والمعاني

لا الألفاظ والمباني"، ما يعني أن العبرة في تنفيذ العمليات المصرفية ليست بالشكليات بل بتمام الأداء وفق طبيعة الالتزام ووقته (دواس، 2012، ص39).

فبالتالي، على المصرف تنفيذ العمليات بدقة ومسؤولية، وأن يتحمل تبعات أي إخلال في الأنظمة، أو إخلال بأمن الإجراءات. وأن الالتزامات التقنية والزمنية للمصرف تمثل واجباً عقدياً مفروضاً بموجب الاتفاق، حيث يتحقق ركن الخطأ في المسؤولية العقدية في العمليات المصرفية الإلكترونية، إذا لم يتم المصرف بتوفير بنية تقنية، وزمانية آمنة تمكن العميل من القيام بمعاملاته المصرفية بطريقة تضمن عدم تعرضه للضرر نتيجة هذا الإخلال (عماري، 2017، ص195).

كما أن الطابع الزمني له أهمية بالغة في المعاملات المصرفية الإلكترونية، حيث تظهر متى تم إنشاء، وإرسال، واستلام البيانات الإلكترونية، حيث يشترط أن تكون غير قابلة للتغير، بحيث يجب على المصرف أن يعتمد على مرجع زمني دقيق مثل خادم التوقيت الرسمي للتأكد من تنفيذ العمليات المصرفية بإسراع وقت ممكن، إذ أن الغاية من العمليات المصرفية الإلكترونية هو توفير الوقت والجهد على العميل (الحمايدي، 2024، ص68).

ثانياً: إخلال المصرف بالتزاماته التقنية والزمانية في التشريع الأردني: نص القانون المدني الأردني رقم (43)، لسنة 1977 في المادة (202) على أنه: "يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية". ويستفاد من هذا النص أن التزام المصرف يجب تنفيذه وفقاً لما تم الاتفاق عليه في العقد، كما أنه لا يقتصر على ما ورد في العقد فقط، بل يمتد ليشمل كل ما يوجبه القانون، والعرف المصرفي، والعدالة، في التعامل مع العملاء.

فبالتالي، إخلال المصرف بالتزاماته العقدية نتيجة تعطل النظام الإلكتروني دون توفير البديل، أو تأخر المصرف في تنفيذ تحويل، أو إيداع، أو دفع إلكتروني، دون سبب أجنبي يُعتبر مخالف لالتزامات العقد الصريحة والضمنية، لأن مسؤوليته العقدية تكون قد قامت استناداً لنص المادة (202)، حيث إن التقصير في توفير البيئة التقنية السليمة يُعد إخلالاً بالوالم العقد، وبوجوب حسن النية في التنفيذ (السنهوري، 2000، ص543).

كما أن الالتزام من جانب المصرف لا يقتصر على مجرد تنفيذ الأوامر المصرفية، بل يتطلب وجود نظام تشغيل رقمي يتمتع بالكفاءة والسرعة والموثوقية. حيث إن الإخلال من جانب المصرف يتحقق بمجرد فشل النظام في تنفيذ العملية في الوقت المحدد، أو عدم استجابته لأمر مشروع صادر عن العميل، ما دام العميل قد التزم من جانبه بالشروط المطلوبة منه في العقد. (بوقرط، 2017، ص381) وأيضاً، لا يجوز للمصرف أن يُخلي مسؤوليته في حال ثبوت وجود ضعف في البنية التحتية الرقمية، أو عدم قيامه بالتحديثات الأمنية، أو البرمجية المطلوبة ضمن شروط العقد، أو عدم اختبار النظام بشكل دوري للكشف عن الأعطال المحتملة، حيث إن كل تأخير غير مبرر، أو خلل تقني قابل للتلافي، يعد إخلالاً تعاقدياً بمجرد تحقق الضرر دون الحاجة لإثبات النية، لأن الإخلال في إطار العمليات المصرفية الإلكترونية، يشكل ركناً أساسياً لتحقيق المسؤولية في نطاق الخطأ العقدي، طالما كان هناك اتفاق ينص على أن المصرف يجب عليه تحديث أنظمتها التقنية، وتنفيذ العمليات المصرفية في المواعيد المحددة (حماد، 2013، ص126).

كما أن البنوك الرقمية مسؤولة عن مراقبة النظام والتحكم فيه، وبالتالي فإن أي خلل يقع في وقت معين، أو أثناء عملية حسابية يكون عبء إثبات معقولية الظروف فيه على المصرف، لأن المصرف

هو الطرف الذي يملك القدرة التقنية على منع وقوع مثل هذا الخلل، أو التعامل معه بطريقة مهنية تقلل من أثره (صالح، 2014، ص123).

إن الالتزامات التقنية، والزمنية، المفروضة على المصرف في العصر الرقمي، تتجاوز الالتزامات المعروفة في العقود التقليدية، لأن العميل أصبح يعتمد اعتماداً شبيه كامل على التكنولوجيا لتنفيذ معاملاته. فالعميل لا يرسل شيكاً ورقياً بالطريقة التقليدية، بل يقوم المصرف بتنفيذ أوامره من خلال تطبيقات إلكترونية، أو مواقع مصرفية تتطلب استجابة لحظية، وفي حال أخفق المصرف في الاستجابة الفورية فإن ذلك يفقد العملية جدواها، ويعرض العميل لأضرار مباشرة (الحمود، 2021، ص63)، حيث لا يشكل التأخر في تنفيذ التحويلات، أو توقف التطبيق أثناء عمليات السحب، أو الحوالات الدولية إزعاجاً للعميل فقط، بل يؤدي أحياناً إلى فسخ صفقات، أو ضياع فرص تجارية أو التعرض لغرامات تعاقدية ما يجعل الإخلال الزمني مسؤولية تقع على عاتق المصرف، ولا بد من تعويض المتضرر (ص63).

وهذا ما قضت به محكمة النقض الفلسطينية في الدعوى رقم (765)، لسنة 2017 بقولها: "يجوز تعويض الطرف الذي تضرر نتيجة عدم الالتزام ببند العقد، حيث يحق للمتضرر المطالبة بالخسارة التي تكبدها نتيجة التأخر في تنفيذ العقد". (النقض الفلسطيني، رقم 765، لسنة 2017، 2020/6/2، قسطاس).

ويرى الباحث أن ما ذهبت إليه محكمة النقض الفلسطينية عين الصواب، لأن بعض المصارف تحاول أن تخلي مسؤوليتها مقدماً من خلال شروط الاستخدام، أو ما يسمى (بإخلاء المسؤولية التقنية، أو الزمانية)، مثل الشرط الذي يضعه البنك الأهلي عند إبرام العقد المصرفي الإلكتروني الذي ينص

على عدم تحمل المسؤولية في حال تأخر البنك في تنفيذ الحوالات المالية، وهذه الشروط باطلة ولا تعفيها من المسؤولية إذا ثبت وجود خلل في الرقابة الداخلية، أو ضعف في التهيئة التقنية، أو الزمانية، أو سوء توزيع الموارد المتعلقة بتوفير الحماية التقنية والزمانية.

وعليه، تعتبر كل دقيقة تأخير إخلالاً في بعض الحالات، لا سيما عندما يكون التوقيت جوهرياً في طبيعة العملية المصرفية التي يقوم بها العميل، مثل شراء أسهم، أو تسديد قرض إلكتروني، أو سداد رسوم في موعد نهائي (الطويل، 2014، ص64). ومن هنا يتضح أن الالتزام الزمني ليس التزاماً هامشياً بل هو جوهري في المعاملات الإلكترونية، يترتب على عدم مراعاته إخلالاً من قبل المصرف تجاه العميل.

كما أن الالتزامات الزمنية في البيئة الرقمية تختلف جذرياً عن مثيلاتها في العقود الورقية، إذ يقاس الوقت في التطبيقات المصرفية بالثواني وليس بالأيام، وأن العميل عندما يرسل أمر تحويل، أو دفع يتوقع تنفيذه الفوري بناء على سرعة الأنظمة الحديثة، لا وفق توقيت بشري أو إداري تقليدي.

ونستنتج من خلال المقارنة بين التشريعين الفلسطيني والأردني، أن كلاهما قد اعتبرا إخلال المصرف بالتزاماته التقنية والزمانية، إخلالاً عقدياً يترتب عليه توافر ركن الخطأ، الذي يعتبر الركن الأول لقيام المسؤولية العقدية.

## الفرع الثاني: إخلال العميل بشروط استخدام النظام المصرفي الإلكتروني:

يُشكّل التزام العميل بشروط الاستخدام الواردة في العقد المصرفي الإلكتروني أحد الأعمدة الجوهرية للعلاقة التعاقدية بين الطرفين، ويعد الإخلال بها صورة مباشرة من صور الخطأ العقدي الذي يقع من قبل العميل تجاه المصرف، حيث يترتب عليها مسؤولية العميل إما كاملة، أو جزئية، بحسب درجة المخالفة وطبيعتها. (السرطان، 2000، ص88). ويستند هذا الالتزام إلى كون العلاقة التعاقدية في النظام المصرفي الإلكتروني تُبنى على الثقة بأن العميل سيستخدم النظام وفقاً للتعليمات التقنية، والضوابط الأمنية، والشروط القانونية، التي نص عليها المصرف صراحة أو ضمناً، ضمن وثيقة شروط الخدمة الإلكترونية (الرفيعي، 2018، ص68).

ولذلك تم تقسيم هذا الفرع إلى: إخلال العميل بشروط استخدام النظام المصرفي الإلكتروني في التشريع الفلسطيني (أولاً)، إخلال العميل بشروط استخدام النظام المصرفي الإلكتروني في التشريع الأردني (ثانياً).

أولاً: إخلال العميل بشروط استخدام النظام المصرفي الإلكتروني في التشريع الفلسطيني: جاء في المادة (16) من القرار بقانون بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطيني رقم (17) لسنة 2024 أنه: "تعتبر رسالة البيانات صادرة عن المرسل إذا صدرت عنه، أو لحسابه، أو بالنيابة عنه، أو بواسطة وسيط إلكتروني يعمل بشكل تلقائي من المرسل نفسه، أو نيابة عنه في الحالات التالية: أ) إذا استخدم المرسل إليه نظام المعالجة الإلكترونية المتفق عليه مع المرسل على استخدامه للتحقق من أن الرسالة صادرة عنه، ب) إذا كانت رسالة البيانات كما تسلمها المرسل إليه، ناتجة عن تصرفات شخص تمكن بحكم علاقته بالمرسل من الوصول إلى طريقة يستخدمها المرسل لإثبات أن الرسالة صادرة عنه".

وكذلك نصت المادة (17) من ذات القرار بقانون سالف الذكر على أنه: "لا تعتبر رسالة البيانات صادرة عن المرسل، أ) إذا استلم المرسل إليه إشعاراً من المرسل يبلغه أن الرسالة غير صادرة عنه ويبقى المرسل مسؤولاً عن أي نتائج أو آثار قبل الإشعار، ب) إذا علم المرسل إليه أو كان بوسعه أن يعلم من خلال قيامه بإجراءات متفق عليها مع المرسل أن الرسالة لم تصدر من المرسل". وكذلك نصت المادة (18) من ذات القرار بقانون على أنه: "يتحمل المرسل مسؤولية رسالة البيانات في حال قصر في إرسال الإشعار إلى المرسل إليه وفقاً لأحكام المادة (1/17)، ولا يعتبر المرسل مسؤولاً عن رسالة البيانات التي تصل إلى المرسل نتيجة اختراق نظام المعالجة الإلكترونية المعين لاستقبال الرسالة".

بالتالي، تعتبر رسالة البيانات صادرة عن العميل، إذا استخدم المصرف نظام المعالجة المتفق عليه في العقد المصرفي الإلكتروني، وكذلك تعتبر رسالة البيانات صادرة عن العميل، إذا كانت رسالة البيانات ناتجة عن تصرف شخص ثالث له علاقة بالعميل مكنه من الوصول إلى حسابه المصرفي الإلكتروني، مما يوحي أن الرسالة صادرة عن العميل نفسه. وكذلك لا تعتبر رسالة البيانات صادرة عن العميل، إذا استلم المصرف إشعاراً من العميل، يبلغه أن الرسالة غير صادرة عنه، ويبقى العميل مسؤولاً عن أي نتائج قبل إشعار المصرف، وكذلك لا تعتبر هذه الرسالة صادرة من العميل إذا علم المصرف، أو كان بإمكانه أن يعلم بأن هذه الرسالة لم تصدر من العميل.

وإذا قام العميل بتمكين شخص آخر غير مخول بإرسال رسالة بيانات عن طريق حسابه المصرفي، يعتبر مخالفاً بشروط الاستخدام المتفق عليها في العقد، ويعتبر أنه ارتكب الخطأ الذي يشكل ركناً أساسياً لقيام المسؤولية العقدية، وكذلك يتضح من نص المادة (18) من القرار بقانون سابق الذكر،

أن العميل يتحمل مسؤولية رسالة البيانات في حال قصّر في إرسال الإشعار إلى المصرف باعتباره إخلالاً صادراً منه، ولا يعتبر العميل مسؤولاً عن هذا الإخلال نتيجة اختراق نظام المعالجة الخاص بالمصرف، خاصة عندما يكون المصرف قد قصر في توفير نظام تقني يمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية بشكل آمن.

ثانياً: إخلال العميل بشروط استخدام النظام المصرفي الإلكتروني في التشريع الأردني: نص قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (15) لسنة 2015، في المادة (11) على أنه: "أ. للمرسل إليه أن يعتبر رسالة المعلومات صادرة عن المنشئ، إذا اتبع المرسل إليه أي إجراء سبق أن اتفق مع المنشئ على اتباعه للتحقق من أن رسالة المعلومات قد صدرت عن المنشئ لهذا الغرض، أو إذا كانت رسالة المعلومات كما تسلمها المرسل إليه ناتجة من إجراءات قام بها شخص تابع للمنشئ، أو ينوب عنه، أو مخول بالدخول إلى الوسيط الإلكتروني الذي يستخدمه المنشئ. ب. على المرسل إليه أن يتصرف على أساس عدم صدور رسالة المعلومات عن المنشئ في حال استلم المرسل إليه إشعاراً من المنشئ يبلغه فيه أن الرسالة غير صادرة عنه، وذلك من تاريخ ذلك الإشعار ووقت تسلمه، ويبقى المنشئ مسؤولاً عن أي نتائج قبل تسلم الإشعار، وكذلك في أي حالة علم فيها المرسل إليه أن الرسالة لم تصدر عن المنشئ".

ويتضح من هذا النص، أنه يمكن للمصرف أن يعتبر أن الرسالة صادرة عن العميل إذا اتبع المصرف إجراءات سبق الاتفاق مع العميل على القيام بها للتحقق من أن الرسالة قد صدرت عنه، أو أن الرسالة قد وصلت إلى المصرف نتيجة إجراء قام به شخص يتبع للعميل، أو ينوب عنه، أو مخول بالدخول إلى حساب العميل الإلكتروني وهذا لا يعتبر إخلالاً من قبل العميل. إما إذا قام العميل بتمكين شخص

لا يتبع له، أو غير مخوّل بالدخول إلى حسابه، بإجراء عمليات مصرفية داخل نظام المصرف الإلكتروني، فإنه يعتبر قد أخل بشروط العقد تجاه المصرف الذي تعاقد معه ويلزم العميل بتعويض المصرف عن هذا الإخلال إذا ترتب عليه ضرر نتيجة مخالفة شروط الاستخدام.

كما يجب على المصرف أن يعتبر أن الرسالة لم تصدر من العميل في حال استلم المصرف من العميل إشعاراً يبلغه فيه أن الرسالة لم تصدر من قبله، ويبقى العميل مسؤولاً عن أي إخلال قبل تسلّم المصرف للإشعار. فبالتالي، مسؤولية العميل تقوم عند ثبوت أي خطأ في تنفيذ الالتزامات القانونية، أو الفنية، أو الإخلال بشروط الاستخدام الخاصة بالنظام المصرفي الإلكتروني.

أما القانون المدني الأردني رقم (43) لسنة 1976 فقد نص في المادة (203) على أنه: "في العقود الملزمة للجانبين، إذا كانت الالتزامات المتقابلة مستحقة الوفاء جاز لكل من المتعاقدين أن يمتنع عن تنفيذ التزامه، إذا لم يقدّم المتعاقد الآخر بتنفيذ ما التزم به" وكذلك نصت المادة (202) من ذات القانون على أنه: "يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه، وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية، ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول ما هو من مستلزماته وفقاً للقانون، والعرف، وطبيعة التصرف".

فبالتالي، هذه النصوص توضح أن تنفيذ الالتزامات العقدية لا تقاس فقط بما ورد حرفياً في نصوص العقد، إنما يجب أن يتم التنفيذ بروح العقد وبما تفرضه حسن النية، فالمتعاقد لا يعفى من الالتزامات الإضافية غير المنصوص عليها إذا كانت ضرورية لتنفيذ العقد على الوجه الصحيح (سمير، 2014، ص88).

فإذا أخلّ العميل بشروط استخدام النظام المصرفي المتفق عليه في العقد، يجوز للمصرف أن يتمتع عن تنفيذ التزامه تجاه العميل إذا لم يتم العميل بمراعاة شروط الاستخدام الخاصة بالمصرف. وكذلك يجب على العميل أن يقوم بتنفيذ ما تم الاتفاق عليه في العقد الإلكتروني، حيث أن طبيعة التصرف تقتضي احتفاظ العميل بمعلوماته المصرفية، ويعتبر إفشاء هذه المعلومات من صور إخلال العميل بشروط استخدام النظام المصرفي الإلكتروني. (الطويل، 2014، ص166).

وعليه، تقوم المسؤولية على العميل، عند ثبوت الخطأ المتمثل في الإخلال بالالتزامات العقدية المترتبة على استخدام الخدمات الإلكترونية. وهذا ما قضت به محكمة النقض الفلسطينية في حكمها الصادر في الدعوى رقم (132) لسنة 2019 بقولها: "تقوم المسؤولية عن أي ضرر ينشأ عن الفشل في حماية النظام الإلكتروني نتيجة التقصير، معتبرة أن عدم تحديث برامج الحماية يشكل خطأً عقدياً صريحاً، كما أن المرسل الذي لا يحافظ على وسائل الدخول الخاصة بحسابه المصرفي يعتبر مهملًا مما يترتب على ذلك خطأً عقدي يوجب التعويض عن الأضرار المترتبة عليه" (النقض الفلسطيني، رقم 132، لسنة 2019، 2020/3/19، قسطاس).

ويرى الباحث إلى أن ما ذهبت إليه محكمة النقض صحيح، لأن مشاركة العميل لبيانات دخوله على النظام المصرفي، يشكل خطأً عقدياً مباشراً، يتوجب على العميل تحمل تبعاته القانونية، والمالية. كما أن الاستخدام الخاطئ للنظام قد لا يكون دائماً عن نية سيئة، فقد يكون بدافع الجهل، أو ضعف الوعي التقني، ولكن من الناحية القانونية لا يسقط الالتزام، ولا يكون هناك إعفاء من المسؤولية لمجرد الادعاء بعدم الفهم، بل أن مسؤولية العميل هنا تبقى قائمة نتيجة إخلاله بشروط استخدام النظام الخاص بالمصرف (الحسن، 2009، ص88).

ومن أهم مظاهر الإخلال الجسيم الذي يمكن أن يقوم به العميل: محاولة التحايل على النظام الخاص بالمصرف كفتح حسابات بأسماء مستعارة، أو إعادة تنفيذ العمليات المرفوضة أكثر من مرة، أو محاولة تعطيل المصادقة الثنائية وهي أفعال لا تبررها الأعدار التقنية، أو الأعراف، بل تعتبر من أبرز صور إخلال العميل بشروط الاستخدام، التي قد تُلحق بالمصرف ضرراً يتوجب على العميل تعويضه عنه (علي الحسن، 2017، ص380).

إذاً، شروط الاستخدام في العقود المصرفية الإلكترونية لا تعد مجرد شروط تنظيمية بل لها طبيعة إلزامية تعاقدية، لأنها جزء من إرادة التعاقد، ويفترض في العميل أنه قرأها ووافق عليها ضمناً أو صراحة عند توقيع العقد، أو تفعيل الخدمة. (صاحب، 2015، ص102). إلى أن إخلال العميل بشروط الاستخدام مثل مشاركة رمز الدخول، أو استخدام التطبيق من جهاز غير محمي، أو تحميل برمجيات خارجية للتعامل مع الخدمة يعد إخلالاً موجباً للمسؤولية المدنية وفق قواعد العقود، حتى لو لم تذكر تلك الأفعال صراحة في العقد المصرفي (خطار، 2001، ص135).

ولا يشترط لتحميل العميل المسؤولية أن يكون خبيراً تقنياً، أو على دراية دقيقة بالنظام بل يكفي أن يكون قادراً على إدراك المخاطر العادية المترتبة على سوء الاستخدام، وأن يتبع الحد الأدنى من السلوك المتوقع من مستخدم الخدمة، وإلا اعتبر مخالفاً بشروط استخدام النظام. (صاحب، 2015، ص105). وهناك نوعين من الإخلال: الأول بسيط يمكن تداركه مثل تأخر العميل في تحديث بياناته الشخصية كعنوان السكن الجديد له، والثاني جسيم يترتب آثاراً فورية كأن يدخل بيانات مغلوطة عمداً، أو يستخدم أدوات الدخول في عمليات مخالفة للقانون، أو مشاركة بيانات الدخول الخاصة بالتطبيق المصرفي، مثل اسم المستخدم، أو كلمة المرور، أو رمز المصادقة مع الغير (ص105).

فبالتالي، العميل الذي يستخدم الحساب بطرق غير مأذونة، أو يتجاهل تعليمات الأمان، يتحمل مسؤولية الضرر الذي يصيب المصرف نتيجة هذا الإخلال، حتى وإن لم تكن لديه نية مباشرة للإضرار، طالما كانت الأفعال تنطوي على إهمال صريح ينطوي على سوء استخدام النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف. (خطار، 2001، ص135).

ويتضح أن النظامين الفلسطيني والأردني، يتفقان على أن الخطأ العقدي هو الركن الأول لقيام المسؤولية العقدية، حيث يشمل الإهمال أو مخالفة شروط العقد الإلكتروني. كما أن القرار بقانون رقم (17) لسنة 2024 بشأن المعاملات الإلكترونية، يتميز بوضوح النصوص وحدائتها، ويفصل التزامات كل من المرسل والمرسل إليه (المصرف، والعميل)، بعكس قانون المعاملات الإلكتروني الأردني رقم (15) لسنة 2015 الذي لم ينص على التزامات المرسل بشكل واضح ومفصل.

#### **المطلب الثاني: الضرر والعلاقة السببية في العمليات المصرفية الإلكترونية:**

تعد المسؤولية العقدية في العمليات المصرفية الإلكترونية غير مكتملة الأركان، ما لم يثبت المتضرر وقوع ضرر فعلي، ووجود علاقة سببية مباشرة، أو غير مباشرة، بين الإخلال التعاقدية والضرر الناتج عنه. فالضرر هو الغاية التي تتفرع عنها المسؤولية (حماد، 2013، ص126)، والعلاقة السببية هي الرابط القانوني بين الخطأ والنتيجة، وبدونهما لا تقوم المسؤولية ولا يحكم بالتعويض (ص126). ويأخذ الضرر في السياق المصرفي الإلكتروني أشكالاً متعددة، فقد يكون ضرراً مادياً مباشراً كخسارة مبالغ مالية، أو فقدان بيانات، أو فشل معاملة مالية، وقد يكون ضرراً غير مباشراً، كضياع فرصة تجارية، أو انهيار ثقة العميل بالمصرف، أو ترتب التزامات مالية إضافية عليه بسبب التأخير. (شريف، 2008، ص700).

ولذلك، تم تقسيم هذا المطلب إلى فرعين: نتطرق في الفرع الأول إلى: الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية، ونتطرق في الفرع الثاني إلى: العلاقة السببية في المسؤولية العقدية في العمليات المصرفية الإلكترونية.

### الفرع الأول: الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية:

تم تقسيم هذا الفرع إلى: الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية في التشريع الفلسطيني (أولاً)، الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية في التشريع الأردني (ثانياً).

أولاً: الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية في التشريع الفلسطيني: نصت مجلة الأحكام العدلية المعمول بها في الضفة الغربية في المادة (19) على أن: "لا ضرر ولا ضرار"، أي أنه لا يجوز لأي من أطراف العلاقة المصرفية، أن يلحق الضرر بالطرف الآخر، وكذلك نصت في المادة (20) على أن: "الضرر يزال"، وكذلك المادة (92) من المجلة بقولها: "المباشر ضامن وإن لم يتعمد"، أي أن يكون الضرر ناتجاً مباشرة عن فعل المخل دون وجود فعل أجنبي يفصل بين الفعل والضرر الحاصل حتى يضمنه. وهذه قواعد قانونية تصلح لأن تبنى عليها المسؤولية المدنية عموماً وتستخدم لتبرير الحكم بالتعويض، متى ثبت أن الضرر موجود فعلاً دون اشتراط أن يكون الضرر جسيماً، بل يكفي أن يكون محققاً، أو محتملاً بدرجة راجحة ما دام أن هناك إخلالاً، أو مخالفة لعقد نافذ.

فبالتالي، لا يجوز لأحد أن يلحق الضرر بالغير، كما أنه لا يجوز أن يرد الضرر بطريقة تؤدي إلى ضرر آخر، كما أن كل ضرر يلحق بالغير يجب على من تسبب فيه أن يقوم بإزالته، سواء كان الضرر مادياً أم معنوياً، أي أن الضمان لا يقتصر على التعويض، بل يشمل إعادة الحال لما كانت

علية إذا أمكن، كما أن المادة (92) سألغة الذكر، تنص على أن الشخص الذي تسبب مباشرة في الضرر هو المسؤول قانونياً عن تعويضه حتى لو لم يكن هناك قصد أو تعمد من جانبه (حيدر، 1411 هـ، ص316).

ثانياً: الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية في التشريع الأردني: بينما نص القانون المدني الأردني رقم (43) لسنة 1976 في المادة (360) على أنه: "إذا تم التنفيذ العيني أو أصرّ المدين على رفض التنفيذ، حددت المحكمة مقدار الضمان الذي تلزم المدين، مراعية في ذلك الضرر الذي أصاب الدائن والعنت الذي بدا من المدين". وجاء في لمادة (363) من ذات القانون أنه: "إذا لم يكن الضمان مقدراً في القانون أو في العقد فالمحكمة تقدره بما يساوي الضرر الواقع فعلاً حين وقوعه". أي أنه يجب أن يكون الضرر الذي أصاب العميل أو المصرف واقعاً فعلاً نتيجة الإخلال بالعقد حتى يتسنى لأي منهما المطالبة بالتعويض، ويعتبر ركن الضرر قد تحقق إذا كان نتيجة طبيعية لعدم وفاء المصرف أو العميل بالالتزامات المسندة إليهم في العقد الإلكتروني المبرم بينهما.

فبالتالي، الضرر لا يشترط فيه أن يكون جسيماً، أو واسع الأثر، بل يكفي أن يكون قد وقع فعلاً، وأن يكون نتيجة الفعل الذي مثل الإخلال. (حيدر، 1411 هـ، ص316). والضرر في العقود الإلكترونية قد يأخذ صوراً غير مألوفة مثل الاختراق المحدود، أو فشل عملية دفع، أو ظهور رسالة خاطئة تمنع إتمام العملية، وهي أضرار رقمية تقاس بآثارها لا بحجمها الظاهري. (الشماسي، 2017، ص1783).

كما أن إثبات وقوع الضرر في البيئة الإلكترونية يعتمد في الغالب على الوثائق الرقمية، وسجلات النظام مثل: لقطات الشاشة، وتسجيلات الدخول، وسجلات الخوادم، مما يعيد تعريف وسائل الإثبات التقليدية في ضوء الواقع الرقمي لإثبات الضرر الحاصل (الطباخ، 2006، ص665). كما أن الضرر

المعنوي مثل الشعور بالخوف من إعادة استخدام النظام بعد اختراقه، أو فقدان الثقة بالخدمة المصرفية يجب أن يراعى في التقدير القضائي، لأنه يؤثر بشكل مباشر على سلوك العميل مستقبلاً. (ص 665).

ويمكن القول إنه من المقبول الاعتراف بأضرار الفرصة الضائعة في المعاملات الإلكترونية، وهي حالة يضيّع فيها العميل فرصة تجارية أو استثمارية بسبب إخفاق النظام في التوقيت، أو الأداء، مما يلحق بالعميل ضرراً مباشراً. كما في حال عدم قيام مصرف بتحويل أموال من حساب العميل إلى حساب شخص آخر بسبب خلل تقني مهما ترتب عليه فقدان لكسب كان يأمله العميل. ففي هذه الحالة، يمكن للعميل مطالبة هذا المصرف بالتعويض عن الضرر الذي لحق به نتيجة ذلك الإخلال. (السماوي، 2012، ص 102).

والبيئة الرقمية للعمليات المصرفية الإلكترونية تُكسب ركن الضرر أهمية خاصة، نظراً لأن الأضرار الناشئة قد تكون مادية مباشرة مثل اختلاس الأموال من الحسابات، أو إلغاء المعاملات، أو توقف الخدمة، وقد تكون مادية غير مباشرة مثل تكاليف استعادة النظام، أو تحديث برامج الحماية، أو معالجة اختراق البيانات، وقد تكون معنوية مثل المساس بسمعة العميل أو سمعة المصرف، أو فقدان الثقة بالنظام المصرفي الإلكتروني. (بوقرط، 2017، ص 366).

إن الضرر في البيئة المصرفية الإلكترونية لا يمكن حصره في خسارة مبلغ مالي فقط، بل يجب أن ينظر إليه من زاويتين: مالية ونفسية. فالتعرض لعطل مفاجئ أو خطأ برمجي قد يخلق شعوراً دائماً بعدم الأمان، ويمنع العميل من الاعتماد على المصرف مستقبلاً مما يؤثر على نشاطه المالي (ناصر، 2018، ص 200). وينقسم الضرر في البيئة الرقمية الى قسمان هما: الضرر المادي (أولاً)، والضرر المعنوي (ثانياً).

أولاً: الضرر المادي: أن الأضرار المادية في العمليات المصرفية الإلكترونية تتمثل في: الخسائر المالية المباشرة التي يتكبدها العميل، كفقدان مبالغ مالية من حسابه، أو فشل عمليات التحويل، أو سحب غير مشروع، أو تأخر في تنفيذ العملية ترتب على هذا التأخير ضياع فائدة اقتصادية. وقد يشمل أيضاً الأضرار التقنية مثل: فقدان البيانات، أو تعطل الحساب لفترة زمنية طويلة. (القليوبي، 2022، ص 262). حيث يُعرّف على أنه: "الخسارة المالية الفعلية التي تلحق بالمستخدم أو العميل نتيجة خلل أو خطأ في تنفيذ معاملة إلكترونية مصرفية". (شريف، 2008، ص 710).

ويُعد هذا النوع من الضرر من أكثر صور الأضرار شيوعاً في البيئة المصرفية الرقمية، ومن أمثله: قيام شخص غير مخوّل بسحب أو تحويل مبالغ مالية من حساب العميل نتيجة اختراق حسابه الإلكتروني، بسبب ضعف الحماية التقنية الخاصة بنظام المصرف، أو قيام المصرف باقتطاع مبالغ مالية دون وجه حق كأن يتم خصم مبلغ مرتين نتيجة خلل تقني في نظام الدفع الإلكتروني، أو فشل في تنفيذ أو إتمام معاملة مالية، مثل عدم إجراء التحويل الذي طلبه العميل في الوقت المحدد بسبب خلل في النظام البنكي، أو خسارة ناتجة عن تأخير في المعالجة، كأن يتسبب تأخير البنك في تنفيذ حوالة مالية بخسارة فرصة تجارية (الحمود، 2021، ص 65).

إذاً، الخسارة التي تترتب على الإخلال بالعقد، كالتأخر في التنفيذ، أو عدم التنفيذ، أو التنفيذ المعيب، تكون ضرراً مادياً مباشراً إذا نتج عن هذا الإخلال نقصان في الميزة المالية الخاصة بالعميل. (الطويل، 2014، ص 66). فبالتالي، الضرر المادي في العقود المصرفية الإلكترونية يعد سهل الإثبات، نظراً لطبيعة المعاملات التي تسجل آلياً، حيث يمكن تتبعها عبر سجلات النظام مثل: الرصيد قبل وبعد المعاملة، ووقت التنفيذ وأثر الفشل أو التأخير (ص 68).

ثانياً: الضرر المعنوي: هو كل ما يصيب المتعاقد في شعوره، أو سمعته، أو وضعه المعنوي، كأن يشعر بعدم الأمان، أو القلق، أو الإهانة نتيجة فشل الخدمة، أو اختراق خصوصيته، (دواس، 2012، ص89). فبالتالي، يحق للعميل المطالبة بهذا النوع من التعويض، إذا ثبت أن المصرف قد أخل بالتزامه في حماية البيانات، أو أساء إدارة العلاقة، أو تسبب في ضرر نفسي حقيقي للعميل. لذلك، إن الضرر المعنوي في العمليات المصرفية الإلكترونية هو: "الضرر الذي يكون نتيجة الأذى الذي يصيب أحد أطراف العلاقة المصرفية في حق لا يتعلق بذمته المالية" (البازي، 2018، ص88).

إن مجلة الأحكام العدلية النافذة في الضفة الغربية نصت في المادة (31) على أن: "الضرر يدفع بقدر الإمكان"، ونجد أن هذه القاعدة العامة لم تفرق بين الضرر المادي، والضرر المعنوي، وهو ما يسمح بتوسيع نطاق التعويض ليشمل الضرر الناتج عن فقدان الثقة، أو تضرر السمعة، أو ضياع الفرص المالية. (قدمي المقدسي، 1999، ص212). بينما القانون المدني الأردني رقم (43) لسنة، 1976 لم ينص على ضمان الضرر الأدبي في المسؤولية العقدية إنما قد أشار إليها في المسؤولية التقصيرية.

وبالرجوع إلى القضاء الفلسطيني نجد أن محكمة النقض الفلسطينية قد قضت في حكمها الصادر في الدعوى رقم (767) لسنة 2017 على: "أن الضرر يكون على صورتين الضرر المادي الذي يمس المدعي في ذمته المالية، والضرر الأدبي الذي حرم المدعي من إبرام الصفقة الثانية، مما يحق له المطالبة بالتعويض عن كلا الضررين" (النقض الفلسطيني رقم 6767، لسنة 2017، بتاريخ 2017/10/11، قسطاس). مما يدل على أن القضاء الفلسطيني لم يتجاهل في الضرر المعنوي الذي يصيب أحد المتعاقدين.

ومن الأمثلة على الضرر المعنوي في نطاق العمليات المصرفية الإلكترونية: المساس بسمعة العميل نتيجة خطأ تقني ترتب عليه تسريب معلومات دون وجه حق تفيد بأن العميل متعثر مالياً، أو ملاحق قانونياً، فقد يؤدي ذلك الى تشويه سمعته الاجتماعية والمهنية. وكذلك قيام البنك بإغلاق أو تجميد حساب العميل الإلكتروني نتيجة خطأ في النظام، مما يؤدي إلى إحراج العميل أمام شركائه أو المتعاملين معه، أو فشله في أداء التزام مالي لهم. (الحمود، 2021، ص73).

كما يمكن للعميل أن يلحق الضرر المعنوي بالمصرف، عندما يقوم العميل بنشر إشاعات بأن المصرف يعاني من نقص في التطور التقني في حماية حسابات العملاء لديه، مما يترتب على ذلك تحويل العملاء حساباتهم إلى بنوك ذات كفاءة (بن عشي، 2017، ص158)، أو أن يقوم العميل بالنشر على الصفحات الإلكترونية بأن نظام المصرف الإلكتروني يعاني من ضعف في سرعة تنفيذ الخدمات المصرفية الإلكترونية، بينما قد يكون السبب في ذلك هو ضعف الشبكة العنكبوتية التي يستخدمها العميل. (ص158).

فبالتالي، يمكن للعميل المطالبة بالتعويض عن الضرر الأدبي متى ثبت أن الضرر وقع نتيجة إخلال البنك بالتحديث التقني الخاص بنظامه الإلكتروني، كما أن المصرف يمكنه المطالبة بالتعويض عن الضرر الأدبي نتيجة سوء استخدام العميل لهذه الخدمات.

وبالمقارنة بين التشريعين الفلسطيني والأردني، نجد أن كلاهما قد بين الأثر المترتب على وقوع الضرر بإعتباره ركن من أركان قيام المسؤولية العقدية، إلا أن المشرع الفلسطيني، لم يفرق بين الضرر المادي والضرر المعنوي في نصوص مجلة الأحكام العدلية، وهو ما يسمح بتوسيع نطاق التعويض ليشمل الضرر الأدبي، بعكس المشرع الأردني الذي لم ينص ولو بشكل غير مباشر على التعويض

عن الضرر الأدبي في المسؤولية العقدية، أما كان قد حصر التعويض عن الضرر الأدبي في المسؤولية التقصيرية.

### الفرع الثاني: العلاقة السببية في المسؤولية العقدية في العمليات المصرفية الإلكترونية:

تعد العلاقة السببية الركن الأخير الذي يُكمل بناء المسؤولية العقدية، وهي تمثل الجسر القانوني الذي يربط بين الخطأ أو الإخلال من أحد أطراف العقد، وبين الضرر الذي لحق بالطرف الآخر. ويجب أن يكون هذا الربط واضحاً ومباشراً، بحيث لا يمكن تصوّر وقوع الضرر لولا الإخلال الذي صدر من أحد المتعاقدين، كما يجب ألا يتداخل هذا الإخلال مع عوامل خارجية، أو أسباب قاهرة تقطع سلسلة السببية التي تربطه مع الضرر الحاصل. (البيات، 2013، ص195).

لذلك تم تقسم هذا الفرع إلى: العلاقة السببية في المسؤولية العقدية في العمليات المصرفية الإلكترونية في التشريع الفلسطيني (أولاً)، العلاقة السببية في المسؤولية العقدية في العمليات المصرفية الإلكترونية في التشريع الأردني (ثانياً).

أولاً: العلاقة السببية في المسؤولية العقدية في العمليات المصرفية الإلكترونية في التشريع الفلسطيني: نصت مجلة الأحكام العادلة النافذة في الضفة الغربية في المادة (92) على أنه: "المباشر ضامن وإن لم يتعمد". فبالتالي، مسؤولية المباشر الذي يتولد عن فعله ضرر للغير دونما واسطة فعل آخر بين الفعل المباشر وما أوقعه من ضرر، أي أن الضرر قد أصاب العميل نتيجة خطأ المصرف، أي وجود رابطة بين خطأ المصرف والضرر الذي أصاب العميل، أو العكس (دواس، 2012، ص100). لذلك،

يجب أن يكون الضرر الذي يصيب أحد أطراف العلاقة المصرفية ناتجاً عن خطأ الطرف الآخر لقيام الرابطة السببية. (حماد، 2013، ص140).

كما نصت المادة (19) من المجلة على أنه: "من تسبب في ضرر الغير فهو ضامن"، لذلك، إذا كان أحد أطراف العلاقة المصرفية قد أصابه ضرر، نتيجة إخلال الآخر بالتزامه التعاقدية، ترتب على ذلك قيام الرابطة السببية بين الإخلال والضرر الحاصل، ويجب على المخل تعويض الطرف الآخر عن هذا الضرر (دواس، 2012، ص102).

ثانياً: العلاقة السببية في المسؤولية العقدية في العمليات المصرفية الإلكترونية في التشريع الأردني: نصت المادة (2/246) من القانون المدني الأردني رقم (43)، لسنة 1976 أنه: "يجوز للمحكمة أن تلزم المدين بالتنفيذ للحال، أو تنظره إلى أجل مسمى، ولها أن تقضي بالفسخ، وبالتعويض إن كان لها مقتضى". أي أن كل ضرر قد أصاب أحد أطراف العلاقة المصرفية، نتيجة إخلال أحدهما بالعقد، يلزم هذا الأخير بالتعويض وهو ما يعني ضمان وجود الرابطة السببية بين الإخلال والضرر الحاصل (العدوي، 1979، ص144).

ويترتب على أن رابطة السببية ركن من أركان المسؤولية العقدية التي تقع على عاتق أطراف العلاقة المصرفية في حال الإخلال، وأن المضرور سواء كان المصرف أو العميل لا يكفي أن يثبت الخطأ، بل يجب عليه أن يثبت وجود صلة سببية مباشرة بين هذا الخطأ والضرر الذي أصابه، حيث يتم إثبات رابطة السببية بجميع طرق الإثبات من إقرار وشهادة ومستندات وحتى قرائن، فالعمل المصرفي يمكن فيه أن تكون القرائن وسيلة من وسائل الإثبات (مسقاوي، 2010، ص314)

لذا الرابطة السببية هي: "وجود علاقة مباشرة بين الأخلال الذي ارتكبه الشخص المسؤول وبين الضرر الذي وقع على الغير" (فدانة، 1999، ص215). وتُعرف الرابطة السببية في العمليات المصرفية الإلكترونية على أنها: "هي الرابطة التي تربط الخطأ الذي يصدر من أحد أطراف العلاقة المصرفية، بالضرر الذي يصيب الطرف الآخر". (عماري، 2017، ص61)

ومن الجدير بالذكر أن العلاقة السببية لا يُشترط أن تكون سبباً وحيداً، أو مباشراً في كل الأحوال، بل يكفي أن يكون الإخلال سبباً منتجاً للضرر، أي أنه كان كافياً في الظروف العادية لأن يحدث الضرر حتى وإن شاركته أسباب أخرى. (حماد، 2013، ص136).

وبالرجوع إلى المشرع الأردني نجد أنه لم ينص بشكل صريح على الأخذ بنظرية السبب المنتج في المسؤولية العقدية، إلا أنه يمكن القياس على نص المادة (629) من القانون المدني الأردني التي نصت على أنه: "تنتهي المضاربة بفسخ العقد من قبل أحد المتعاقدين، وإذا وقع الفسخ في وقت غير مناسب ضمن المتسبب لصاحبه التعويض عن الضرر الناجم عن هذا التصرف".

ويرى الفقه الشارح لهذا النص أن مسؤولية البائع عن العيوب الخفية تقوم، إذ أن هذه العيوب تعتبر سبباً منتجاً للنتيجة الحاصلة، وبالتالي يُسأل البائع عنها، فالأصل أن يقوم المتعاقد بتسليم المتعاقد عليه تسليماً خالياً من أي عيب (السنهوري، 2010، ص999). وبالقياس على العمليات المصرفية الإلكترونية، يكون المصرف ملزماً بتعويض العميل عن الضرر الذي أصابه، نتيجة إخلال المصرف بالتزاماته التعاقدية، وارتباط هذا الضرر بالخلل الحاصل.

كما أن المشرع الفلسطيني لم ينص على الاخذ بنظرية السبب المنتج ولكن بالرجوع إلى القرار الصادر عن محكمة النقض الفلسطينية نجد أنها قد أخذت بنظرية السبب المنتج، حيث قضت في الدعوى رقم (850) لسنة 2023 بقولها: "الأمر الذي يكون معه السبب المنتج الذي أدى إلى النتيجة، يتمثل في قيام المدعى عليهما بالخطأ، الذي نتج عنه الضرر، وتوافر العلاقة السببية في جانب المدعى عليهما (النقض الفلسطيني، رقم 850، لسنة 2023، 2023/11/29، قسطاس).

كما يفرق الفقه بين الحالات التي تكون فيها العلاقة السببية قائمة، والحالات التي تعد منقطعة بفعل تدخل عنصر أجنبي غير متوقع وغير قابل للدفع مثل الكوارث الطبيعية، أو الأعطال التقنية التي لا يمكن توقعها، أو تدخل طرف ثالث قام بعمل إجرامي مستقل مثل القرصنة الرقمية. وفي هذه الحالة تنقطع العلاقة السببية ولا يسأل الطرف المخل لأنه لم يكن في وقوع الضرر (عبد الله، 2016، ص504).

وقد جاء في القانون المدني الأردني رقم (43) لسنة 1976 في المادة (247) على أنه: "في العقود الملزمة للجانبين إذا طرأت قوة قاهرة تجعل تنفيذ الالتزام مستحيلاً انقضى معه الالتزام المقابل وتفسخ العقد من تلقاء نفسه، فإذا كانت الاستحالة جزئية انقضى ما يقابل الجزء المستحيل".

فبالتالي، القوة القاهرة، والحدث الطارئ، هما نظرية عامة في العقود، خاصة في العقود الملزمة للجانبين، فإذا طرئ أمر خارج عن إرادة المتعاقدين، وكان غير متوقع وقت إبرام العقد، ويجعل تنفيذ محل العقد مستحيلاً، فإن المشرع الأردني يُجيز فسخ العقد وإنهاء الالتزام، كما أن نص المادة (247) يوضح أن القوة القاهرة التي تجعل تنفيذ الالتزام مستحيلاً ينقضي معه الالتزام المقابل، وينفسخ العقد

من تلقاء نفسه، فإذا كانت الاستحالة جزئية انقضى ما يقابل هذا الجزء المستحيل (سلطان، 2011، ص366).

أما بالنسبة للقوانين النافذة في الضفة الغربية، فلم تتناول مجلة الأحكام العدلية أي من حالات انتفاء العلاقة السببية في المسؤولية العقدية، بينما القضاء الفلسطيني قد أشار إلى هذه الحالات. حيث قررت محكمة النقض بحكمها الصادر في الدعوى رقم (796) لسنة 2021 بقولها: "إن إثبات العلاقة السببية يقع على المدعى عليه، وإذا تبين أن المدعى عليه يستطيع نفي المسؤولية عن نفسه بإثبات أن اخلاله بالعقد لم يكن سبباً في حصول الضرر، أي أن يثبت أن سبباً أجنبياً لا يد له فيه، سواء كانت قوة قاهرة أو فعل المضرور أو فعل الغير هو الذي أدى إلى هذه النتيجة" (النقض الفلسطيني، محكمة النقض، رقم (796)، لسنة 2021، بتاريخ 2025/3/1، قسطاس).

وتتمثل حالات انتفاء العلاقة السببية في العمليات المصرفية الإلكترونية في: القوة القاهرة الخارجة عن إرادة أطراف العلاقة المصرفية (أولاً)، خطأ العميل أو المصرف نفسه (ثانياً).  
أولاً: القوة القاهرة الخارجة عن إرادة أطراف العلاقة المصرفية: تُعرف القوة القاهرة على أنها: "حدث خارجي غير متوقع، ولا يستطيع المدين توقعه أو درأه، ويجعل تنفيذ الالتزام مستحيلاً". (ناصر، 2018، ص88). بالتالي، القوة القاهرة هي أمر خارج إرادة أطراف العلاقة المصرفية، ولا يمكن لهم توقعه، وإذا وقع لا يمكن لهم دفعه، ويجعل تنفيذ الالتزام مستحيلاً (عبد الله، 2016، ص400).

ولا يعتبر الأمر قوة قاهرة إذا كان مثلاً فعل المصرف سبباً ولو جزئياً فيه، كإهمال المصرف التحديث التقني للنظام الخاص به، حتى مع وجود محاولات اختراق للنظام. فلا تعد محاولات الاختراق قوة قاهرة، إذا كان الاختراق الذي تعرض له المصرف ناتجاً عن ضعف أنظمة الحماية وتطويرها.

ثانياً: خطأ العميل أو المصرف نفسه: ويقصد به أن العميل أو المصرف هو من وقع منه الفعل المخل بالعقد، ومعيار قياس خطأ العميل والمصرف هو معيار الشخص العادي (قدادة، 1999، ص 215). وبالتالي يعتبر العميل قد ارتكب الخطأ إذا ما انحرف عن سلوك الشخص العادي (العملاء الآخرين المتعاقدين مع البنك، أو البنوك الأخرى)، وكذلك بالنسبة للمصرف فمعيار خطأ المصرف هو (المصارف التي تمارس نفس النشاط)، ويستطيع كل منهما أن يتمسك بخطأ الآخر لكي يدفع بانتفاء الرابطة السببية، باعتبار أن المتسبب في الضرر الواقع هو الطرف نفسه. (شريف، 2008، ص 66).

فمثلاً عدم احتفاظ العميل بأدوات الدخول الخاصة به، وعدم تحديث المعلومات الخاصة بحسابه، يترتب عليها سهولة اختراق حساب العميل داخل نظام المصرف، مما يترتب عليه انقطاع الرابطة السببية تجاه المصرف، وتحمل العميل مسؤولية هذا الإخلال، والضرر الذي أصابه. وبالمقابل عدم توفير بنية تقنية آمنة من قبل المصرف ترتب عليها اختراق النظام الخاص به، فلا يجوز للمصرف أن يدفع بانقطاع الرابطة السببية بسبب هذا الاختراق، لأنه هو المتسبب بذلك لعدم تحديث أنظمة الحماية لديه (حماد، 2013، ص 140).

وعليه، أن عبء إثبات العلاقة السببية يقع على الطرف المتضرر، ويجوز له الاستعانة بكافة وسائل الإثبات القانونية، بما فيها السجلات الإلكترونية، واللقطات التوثيقية، ورسائل الإشعارات، والتقارير الفنية، لإثبات أن إخلال أحد الطرفين كان السبب المباشر أو الفعال في وقوع الضرر على الطرف

الأخر (الصمادي، 2003، ص 151). كما يمكن للمصرف الاستعانة بذات الوسائل، من أجل الدفع بانقطاع الرابطة السببية في حال وجود القوة القاهرة، أو خطأ المضرور نفسه. (ص 151).

وبذلك يتضح أن العلاقة السببية في المعاملات المصرفية الإلكترونية تتسم بالتعقيد، إذ إن الخل قد يحدث في لحظة ويصعب تتبع أثره بدقة، خاصة إذا تداخلت العمليات التقنية بشكل متسلسل، أو إذا كانت المعاملة تمر عبر أكثر من مزود خدمة، وأن بعض العملاء لا يحتفظون بالأدلة أو الإشعارات اللازمة لإثبات تسلسل الوقائع مما يضعف موقفهم في الخصومة القضائية، خاصة عند إثبات الرابطة السببية بين إخلال المصرف والضرر الذي أصابهم. (الحموري، 2019، ص 49).

نتيجة لذلك، العلاقة السببية في هذا النوع من القضايا يجب ألا تفهم بمفهومها الضيق فقط، بل ينبغي أن تتسع لتشمل المفهوم الرقمي المتطور، أي أن الضرر في العصر الرقمي لا يحدث دوماً بفعل مباشر بل قد يكون نتيجة سلسلة أخطاء تبدأ بإخلال بسيط وتنتهي بخسارة كبيرة. (عبد الله، 2016، ص 316)

وتكشف هذه المقارنة أن النظام الأردني أكثر قدرة على تحقيق اليقين القانوني في قضايا الضرر الرقمي بينما يحتاج النظام الفلسطيني إلى تراكم تشريعي وقضائي لتغطية تفاصيل العلاقة السببية والأضرار الإلكترونية الحديثة بشكل شامل.

## المبحث الثاني: أحكام التعويض في المسؤولية العقدية عن العمليات المصرفية الإلكترونية:

تعد أحكام التعويض الركيزة الأساسية لتحقيق العدالة ورد الحقوق لأصحابها في حال وقوع الإخلالات في العمليات المصرفية الإلكترونية، إذ إن قيام المسؤولية العقدية يترتب عليها جبر الضرر الناتج عن هذا الإخلال. (السنهوري، 2010، ص934). ويشكل التعويض الأداة القانونية التي تعيد التوازن إلى العلاقة التعاقدية وتحمي الثقة بين المصرف والعملاء، خاصة في البيئة الإلكترونية التي تتسم بسرعة المعاملات وتعقيد المخاطر التقنية. (سوار، 1993، ص395).

ولتحقيق هذه الغاية تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين رئيسيين: المطلب الأول: شروط الحكم بالتعويض ووسائل إثباته في العمليات المصرفية الإلكترونية، المطلب الثاني: أنواع التعويض في العمليات المصرفية الإلكترونية.

### المطلب الأول: شروط الحكم بالتعويض ووسائل إثباته في العمليات المصرفية الإلكترونية:

يعد التعويض أثراً مباشراً للمسؤولية العقدية ولا يمكن الحكم به إلا إذا توافرت شروط قانونية، موضوعية وشكلية تحكم صحته واستحقاقه، كما يتوقف ذلك على مدى قدرة المدعي على تقديم وسائل الإثبات الكافية التي تقنع المحكمة بثبوت والإخلال العقدي والضرر الذي تسبب به. (المرهون، 2018، ص241).

وفي إطار العمليات المصرفية الإلكترونية تزداد أهمية هذه الشروط نظراً لطبيعة البيئة الرقمية التي تعتمد على نظم تشغيل إلكترونية، وسجلات مؤتمتة، وإجراءات يصعب أحياناً تتبع تفاصيلها بوسائل تقليدية (241).

وقد أقرت القوانين المعمول بها في فلسطين عبر مصادرها التقليدية كمجلة الاحكام العدلية مبادئ عامة تنظم مسألة الحكم بالتعويض من أهمها: ثبوت الخطأ أو الإخلال، وتحقق الضرر، وقيام العلاقة السببية وعدم وجود موانع قانونية. كما نص القرار بقانون رقم (17) لسنة 2024 بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطيني على وجوب تقديم الدليل الرقمي إذا ما تم الادعاء بوقوع إخلال تقني، أو تشغيلي.

لذلك، تم تقسيم هذا المطلب إلى فرعين، نتطرق في الفرع الأول إلى: شروط الحكم في التعويض بالعمليات المصرفية الإلكترونية، ونتطرق في الفرع الثاني إلى: وسائل إثبات الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية.

#### الفرع الأول: شروط الحكم بالتعويض في العمليات المصرفية الإلكترونية:

يشترط القانون ليجوز الحكم بالتعويض توفر شروط معينة، وتعتبر هذه الشروط بمثابة الأساس الموضوعي الذي تُبنى عليه المسؤولية العقدية في البيئة القانونية التقليدية، والرقمية على حد سواء. (أحمد، 1999، ص221). وفي إطار العمليات المصرفية الإلكترونية تكتسب هذه الشروط أهمية خاصة، نظراً لتغير طبيعة الالتزامات، وارتباطها الوثيق بعوامل تقنية وإجرائية، قد يصعب تتبعها، أو

تحديد المسؤول عنها بسهولة، ما يجعل من توافر هذه الشروط مسألة حاسمة في الحكم بالتعويض خاصة فيما يتعلق بالعقود المصرفية التي تتم عن طريق النظم الرقمية. (الأهواني، 2000، ص112).

نصت مجلة الاحكام العدلية لسنة 1876 المعمول بها في الضفة الغربية في المادة (416) على أنه: "الضمان هو إعطاء مثل الشيء إن كان من المثليات وقيمه إن كان من القيميات". كما نص قانون المخالفات المدنية رقم (36) لسنة 1944 في المادة (63) على أنه: " لا يجوز لأي شخص أن ينال تعويضاً عن الإخلال بشروط العقد، أو بشروط التزام يماثل الالتزامات الناشئة عن العقد، إذا كان ذلك الإخلال يكون مخالفة مدنية".

فبالتالي، لا يمكن لأي من أطراف العلاقة المصرفية أن يطلب إزالة الضرر إذا لم يكن الخطأ موجود (حيدر، 1411هـ، ص315). وعليه، فإن الضرر الذي يلحق بالمصرف أو بالعميل، بلا وجه حق، هو ضرر موجب التعويض، وحتى يتم التعويض يجب أن يكون الضرر أيضاً موجوداً فعلاً، ويجب أن يكون هذا الضرر نتيجة مباشرة عن فعل المخل بالعقد المصرفي، أي دون وجود فاعل أجنبي يفصل بين الفعل والنتيجة (شريف، 2008، ص103).

أما القانون المدني الأردني رقم (43) لسنة 1976 فقد نص في المادة (202) على أنه: "يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريقه تتفق مع ما يوجبه حسن النية، ولا يقتصر العقد على إلزام المتعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول أيضاً ما هو من مستلزماته وفقاً للقانون والعرف وطبيعة التصرف". كما نصت المادة (360) من القانون نفسه على أنه: "إذا تم التنفيذ العيني أو أصرّ المدين على رفض التنفيذ، حددت المحكمة مقدار الضمان الذي تلزم المدين، مراعية في ذلك الضرر الذي أصاب الدائن

والعنت الذي بدا من المدين". وكذلك المادة (363) من القانون السابق ذكره بقولها: "إذا لم يكن الضمان

مقدراً في القانون، أو في العقد، فالمحكمة تقدره بما يساوي الضرر الواقع فعلاً حين وقوعه".

فبالتالي، يجب تنفيذ العقد وفقاً لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية، وفي حال ثبوت

مخالفة لذلك يمكن للمحكمة أن تحكم بالتنفيذ العيني، وإذا أصر المدين على رفض التنفيذ، حددت

المحكمة مقدار الضمان الذي يلزم به المدين، مراعية في ذلك الضرر الذي أصاب الدائن (سلطان،

1987، ص331). وعليه، نلخص شروط المطالبة بالتعويض في العمليات المصرفية الإلكترونية

بالشروط التالية:

1- وجود التزام تعاقدي بين المصرف والعميل: يُعتبر وجود التزام تعاقدي بين المصرف والعميل من

أهم الشروط التي تؤسس لقيام المسؤولية العقدية التي يترتب عليها المطالبة بالتعويض، ولا يمكن

أن تقوم المسؤولية العقدية إلا إذا كان هناك عقد ملزم للطرفين، يشمل هذا العقد التزامات المصرف،

والعميل في البيئة الرقمية. (اللطيف، 2015، ص45).

2- أن يثبت وجود إخلال تعاقدي حقيقي من أحد أطراف العلاقة التعاقدية المصرفية: أي أن يخالف

الطرف المُلزم أحد التزاماته المتفق عليها صراحة أو ضمناً في العقد الإلكتروني.

(الحسناوي، 1999، ص97). وهذا الإخلال قد يكون مادياً كما في حالة تعطيل تنفيذ معاملة

إلكترونية، أو سحب مبالغ غير مصرح بها، أو التأخر في إتمام العمليات البنكية، وقد يكون إهمالاً

في توفير وسائل الحماية، أو التقنيات المطلوبة لضمان أمن المعاملة. ويُشترط أن يكون هذا

الإخلال جدياً ومؤثراً في مركز العميل القانوني أو المالي، وليس مجرد خلل بسيط لا يترتب عليه

أثر فعلي. (حسانين، 2023، ص1852).

3- تحقق الضرر: ويقصد به كل ضرر يصيب أحد أطراف العلاقة المصرفية، سواء في ماله، أو مركزه القانوني، أو سمعته، أو حتى في شعوره بالاستقرار المالي. وقد يكون الضرر مباشراً كخسارة أموال من الحساب، أو غير مباشر كضياع فرصة استثمارية، أو تحميله رسوماً إضافية بسبب تأخير تقني. (ناصر، 2018، ص83). ويشترط في الضرر أن يكون محققاً أو راجحاً في الوقوع، وقابلاً للتقدير، وأن يكون ناتجاً عن الإخلال التعاقدية دون تهويل أو مبالغة في تقدير الأثر الناتج عنه. كما أن الضرر المعنوي في العقود الإلكترونية أصبح معترفاً به خاصة حين يترتب على الإخلال تشويه لسمعة العميل أو إرباك لمعاملاته أمام الغير، أو تشويه سمعة المصرف، أو محاولة اختراق النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف من قبل العميل. (الصمادي، 2003، ص165).

4- توفر العلاقة السببية: أي وجود صلة مباشرة بين الإخلال بالالتزام والضرر الحاصل، فبالتالي، يجب أن يكون الضرر الذي أصاب أحد أطراف العلاقة المصرفية نتيجة إخلال الطرف الآخر بالتزاماته المترتبة عليه في العقد المصرفي (السنهوري، 2005، ص215).

5- عدم وجود مانع قانوني يعفي من التعويض: أي لا يوجد سبب قانوني يمنع تحمل الطرف المخل بالعقد التعويض عن الضرر الذي أصاب الطرف الآخر، ومثال ذلك القوة القاهرة، الاتفاق بين الأطراف على الإعفاء من المسؤولية نتيجة الإخلال بالعقد. (ص220).

وبذلك يتضح أن هذه الشروط ليست مستقلة تماماً عن بعضها البعض، بل ترتبط فيما بينها بعلاقة تداخل وتكامل، فوجود إخلال دون ضرر لا ينتج مسؤولية على أي من أطراف العلاقة المصرفية، ووقوع ضرر دون علاقة سببية واضحة لا يجيز الحكم بالتعويض على أي من الطرفين (حماد،

2013، ص134). ويذهب بعض الفقهاء إلى القول بأن المحكمة تتمتع بسلطة تقديرية في تحديد ما إذا كانت هذه الشروط قد تحققت وفقاً للظروف المحيطة بالعقد، وأنها قد تأخذ بالقرائن القوية، أو الأدلة الفنية لدعم اقتناعها بثبوت الضرر أو السببية للحكم بالتعويض. (ص134).

وهذا ما قضت به محكمة النقض الفلسطينية في حكما الصادر في الدعوى رقم (198) لسنة 2019 بقولها: "ولما كانت أحكام المسؤولية المدنية قد دُفعت عن المدعى عليهما، فلا يسألان عن التعويض لانتفاء العلاقة السببية بين الخطأ والنتيجة، وكذلك لانتفاء الخطأ من قبلهما، حيث أنه يُشترط لقيام المسؤولية المدنية، أن تكون كافة أركانها متوفرة ومترابطة فيما بينها حتى يتمكن المدعي أن يُطالب بالتعويض". (النقض الفلسطيني، رقم 198، لسنة 2019، 2022/9/14، قسطاس).

ويرى الباحث أن ما قضت به محكمة النقض صحيح، وهو ما ينطبق على العقود المصرفية الإلكترونية، حيث إنها تؤكد على أحد المبادئ الراسخة في نطاق المسؤولية العقدية، وهو أن انتفاء أحد أركان المسؤولية العقدية، يترتب عليه عدم تحمل المصرف، أو العميل المسؤولية، إذ لا يمكن لأي منهما أن يُطالب بالتعويض، ما لم يُثبت وجود علاقة سببية مباشرة بين الخلل الحاصل، والضرر المترتب عليه.

على صعيد آخر أن من أبرز العقبات في بيئة العقود المصرفية الإلكترونية هو صعوبة تحديد الجهة المتسببة في الضرر، إذ قد ينسب الإخلال إلى المصرف بينما يكون السبب الفني في مزود الخدمة، أو الجهاز الإلكتروني للعميل هو المتسبب في ذلك، وهو ما يُحتم على المحكمة الاستعانة بالخبرة التقنية لتحديد المسؤولية بدقة. (الصمادي، 2003، ص151).

إلى جانب ذلك إن شروط الحكم بالتعويض تتأثر كذلك بالعقود النموذجية التي تضمّنها المصارف في شروط الاستخدام، حيث تدرج أحياناً شروطاً تعفيها من المسؤولية عن أعطال النظام، وهنا يصبح التحدي على المضرور هو إثبات أن الإعفاء غير مشروع في العقد، أو أن الضرر فاق الحدود المتوقعة عند أبرام العقد المصرفي الإلكتروني. (خطار، 2001، ص137).

ومن الجدير بالذكر أن العلاقة السببية في العقود الإلكترونية يجب أن تُفهم في سياق زمني تقني، أي أن يُنظر إلى ترتيب الأحداث والأنظمة التي أُجريت فيها المعاملة، والتحديثات التي جرت على النظام، لتحديد ما إذا كان الإخلال سابقاً أو لاحقاً للضرر، وهل هو المسبب المباشر له أم لا لتوفر الشروط اللازمة للمطالبة بالتعويض. كما يشير إلى ضرورة تخفيف عبء الإثبات عن العميل إذا ثبت أن المصرف يملك وحده السيطرة على النظام، ويملك وحده سجلات التشغيل، مما يقتضي تحميله عبء إثبات السلامة على المصرف لا انتظار إثبات الضرر من العميل فقط باعتباره هو الطرف المتضرر. (عبد الغني، 2023، ص166).

وعليه، يكون التحدي الحقيقي في البيئة المصرفية الإلكترونية لا يكمن فقط في إثبات وقوع الإخلال، بل في إثبات مدى تأثيره وارتباطه المباشر بالضرر للتعويض عنه، لأن كثيراً من الأعطال لا تكون مرئية، أو محسوسة، بل تظهر لاحقاً في هيئة اضطراب مالي، أو فشل في التزام مالي آخر.

## الفرع الثاني: وسائل إثبات الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية:

تُعد وسائل الإثبات في النظام القانوني المعاصر أحد المرتكزات الجوهرية التي يُبنى عليها الحكم القضائي، ولا سيما في دعاوى المتعلقة بالمسؤولية العقدية. وتزداد أهمية الإثبات في نطاق العمليات المصرفية الإلكترونية، نظراً لطبيعة المعاملات الرقمية التي تتم غالباً بدون مستندات ورقية، أو توقيعات تقليدية، وإنما عبر نظم آلية مؤتمتة، وسجلات إلكترونية يصعب على غير المتخصص الإلمام بها، أو تفسير دلالاتها. لذلك فإن قدرة المتضرر على إثبات وقوع الضرر هي الزاوية في إمكانية الحكم بالتعويض في هذا النوع من العقود. (زهرة، 2008، ص214، 216).

لذلك تم تقسم هذا الفرع إلى: وسائل إثبات الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية في التشريع الفلسطيني (أولاً)، ووسائل إثبات الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية في التشريع الأردني (ثانياً).

أولاً: وسائل إثبات الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية في التشريع الفلسطيني: نص القرار بقانون رقم (9) لسنة 2022 بشأن تعديل قانون البينات في المواد المدنية والتجارية رقم (4) لسنة 2001 في المادة رقم (5) على أنه: "تُعتبر مستخرجات الحاسوب الآلي، أو غيره من أجهزة التقنية الحديثة، التي يستخرجها التجار في تنظيم عملياتهم المالية، وقيودهم المحاسبية بمثابة دفاتر تجارية". وقد نص القرار بقانون بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطيني رقم (17) لسنة 2024 في المادة (43) على أنه: "إضافة إلى طرق الإثبات المحددة في قانون البينات في المواد المدنية والتجارية النافذ، يعد الإثبات بالدليل الإلكتروني أحد طرق الإثبات المعتمدة قانوناً، ويعد دليلاً إلكترونياً كل دليل مستمد من البيانات الإلكترونية بكافة أشكالها، ولا يجوز عدم قبول المعاملات الإلكترونية وخدمات الثقة كدليل إثبات في أي إجراء قانوني لمجرد أنها في شكل إلكتروني، ويشمل الدليل الإلكتروني الآتي: أ. السجل

الإلكتروني ب. السند الإلكتروني ج. التوقيع الإلكتروني د. الختم الإلكتروني هـ. رسالة البيانات و. الوسائط الإلكترونية".

ثانياً: وسائل اثبات الضرر في العمليات المصرفية الإلكترونية في التشريع الأردني: نص في قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (15) لسنة 2015 في المادة (7) على أنه: "إذا اشترط أي تشريع تقديم النسخة الأصلية من أي قيد، أو عقد، أو مستند، أو وثيقة، فيعتبر السجل الإلكتروني مستوفياً لهذا الشرط بتوافر التالي: حفظه بالشكل الذي تم به إنشاؤه أو إرساله أو تسلمه وعدم إجراء أي تغيير أو تعديل على محتواه، وحفظه على نحو يُتيح الوصول إلى المعلومات الواردة فيه واستخدامها والرجوع إليها في أي وقت، والتمكن من التعرف على المنشئ والمرسل إليه وتاريخ ووقت إنشائه أو إرساله أو تسلمه، ويجوز للمنشئ أو المرسل إليه إثبات هذه الشروط بوسائل الإثبات كافة مع مراعاة القواعد المقررة بموجب القوانين ذات العلاقة".

كما نصت المادة (17/أ/ب) من ذات القانون سالف الذكر على أنه: "يكون للسجل الإلكتروني المرتبط بتوقيع إلكتروني محمي الحجية ذاتها المقررة للسند العادي، ويجوز لأطراف المعاملة الإلكترونية الاحتجاج به. ويكون للسجل الإلكتروني المرتبط بتوقيع إلكتروني موثق الحجية ذاتها المقررة للسند العادي، ويجوز لأطراف المعاملة الإلكترونية والغير الاحتجاج به".

ومن هذه النصوص القانونية نجد أن المشرعين الفلسطيني والأردني، قد أخذوا بوسائل الإثبات الإلكترونية، كوسيلة معترف بها لإثبات الضرر في الدعاوى المدنية، لاسيما في دعاوى المطالبة بالتعويض، حيث يُمكن للطرف المتضرر أن يُثبت وقوع الضرر بالوسائل الإلكترونية للمطالبة بالتعويض، عن طريق تقديم أدلة رقمية، مثل: رسائل البريد الإلكتروني، والمحادثات عبر تطبيقات

المصرف، وكذلك تبين هذه النصوص أن حجية هذه الرسائل تكون ضمن شروط وضوابط تضمن مصداقيتها، وسلامتها من التلاعب، مما يعكس حرص المشرع على تيسير سبل الإثبات، وتحقيق العدالة الفعلية للمتضررين في ظل بيئة رقمية متغيرة.

ومن الجدير بالذكر أن الإثبات الرقمي له طبيعة مزدوجة، فهو من جهة مرن ومتعدد الأدوات، ومن جهة أخرى هش إذا لم يتم مراعاة شروطه الشكلية والتقنية فيه (عبد الله، 2024، ص90). كما أن المتضرر يجب أن يُثبت أربعة عناصر مترابطة حتى يتمكن من المطالبة بالتعويض: وقوع الإخلال، حدوث الضرر، وجود علاقة سببية، وعدم وجود قوة قاهرة أو خطأ من الطرف الآخر أو الغير. (رشق، 2019، ص59). ويمكنه الاستعانة بوسائل عدة لإثباتها منها: السجلات البنكية الإلكترونية (Logs)، رسائل البريد أو الرسائل النصية التي توثق المعاملات، لقطات الشاشة (Screenshots) المأخوذة أثناء تنفيذ أو فشل العملية، التقارير الصادرة من فريق الدعم الفني، محاضر الشكاوى، وأحياناً شهادات الشهود أو عملاء آخرين، تعرضوا للمشكلة نفسها. (ص59).

ناهيك عن أن إثبات الضرر في البيئة الرقمية لا يعتمد فقط على وجود أدلة، بل على قوة ترابطها ومنطق تسلسلها، فمثلاً إذا قَدّم العميل إشعاراً يُثبت فشل التحويل، لكنه لم يرفقه بتوثيق العملية، أو بكشف حساب يبين أثر الفشل، فإن المحكمة قد ترى الإثبات ناقصاً. (فارس، 2020، ص85). لذا يشدد الفقه على ضرورة الربط بين الدليل الرقمي، والسياق الزمني والإجرائي الذي حدث فيه الضرر حتى يتمكن العميل من المطالبة بالتعويض، خاصة أن كثيراً من الأنظمة المصرفية تسجل مئات العمليات خلال الدقيقة الواحدة، ولا يمكن اعتبار كل إخفاق سببه المصرف، ما لم يتم تحديد لحظة الخلل الذي ترتب عليه الضرر بدقة (رشق، 2019، ص50).

وعليه، يجب وضع إطار قانوني متكامل يُراعي طبيعة البيئة الرقمية، إذ يسمح بإثبات الضرر والسببية بكافة الوسائل التقنية الحديثة مثل السجلات الإلكترونية، وملفات النظام المصرفي، وتقارير الأمن السيبراني، وسجلات المصادقة متعددة العوامل (2FA logs) (محبوبة بالحاج، 2024، ص110). تبعاً لذلك، يُسهل على القضاء تحديد المسؤولية بدقة، ويمنح المتضررين وسيلة فعالة لإثبات حقوقهم للمطالبة بها (عماري، 2017، ص233). وهذا ما أخذ به القرار بقانون بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطيني في المادة (43) السابق ذكره.

لذلك، يُشترط للحكم بالتعويض ثبوت الضرر، وثبوت أن الفعل، أو الترك، هو السبب المباشر له. ويعكس هذا مبدأ السببية المباشرة الذي ينسجم مع متطلبات البيئة المصرفية الإلكترونية، حيث قد تتداخل عوامل تقنية متعددة في إحداث الضرر، مثل هجمات الاختراق الخارجية، أو أعطال الشبكات أو ضعف حماية البيانات. وفي ظل هذا التداخل يجب أن تتحمل الجهة المخزنة المسؤولية فقط، إذا كانت العلاقة السببية بينها وبين الضرر واضحة ومباشرة. (الحموري، 2019، ص47).

كما أن الإثبات في هذه البيئة لم يعد مسؤولية قانونية فقط بل أصبح مسألة تقنية تحتاج إلى تعاون بين القضاء والخبراء، خصوصاً عندما تكون المعاملة قد مرت عبر أكثر من جهاز، أو شبكة، أو مزود خدمة. حيث إن القضاء يجب أن يمنح سلطة تقديرية واسعة في استخلاص النتائج من مجموع الأدلة حتى وإن لم يكن الدليل الرقمي كاملاً، أو نموذجياً طالما وجدت قرائن منطقية تعزز الادعاء بالتعويض أو تنفيه. (المرشدي، 2016، أدلة الإثبات الحديثة في القانون، موقع محاماة نت)

ومن الناحية العملية يُتيح استخدام الوسائل الإلكترونية القدرة على التعامل مع قضايا التعويض في المعاملات المصرفية الإلكترونية بفعالية أكبر، إذ يمكن للعميل الذي تضرر أن يقدم للمحكمة تقارير

فنية من أنظمة المصرف، أو كشوفات تدقيق رقمية، أو سجلات دخول وخروج إلكترونية، تُثبت وجود خطأ أدى مباشرة إلى الضرر، وبهذه الطريقة يتحقق عنصر إثبات الضرر بطريقة عصرية، تتناسب مع طبيعة البيئة الرقمية وتمنع إنكار المسؤولية استناداً إلى صعوبة الإثبات التقليدي في ظل البيئة المصرفية الرقمية. (القليوبي، 2022، ص 85).

وعلى سبيل المثال، إذا نشأ نزاع بين العميل والبنك الأهلي حول تنفيذ عملية تحويل إلكتروني، فيمكن للطرفين الاستناد إلى الوسائل الإلكترونية في الإثبات، مثل سجلات الدخول للنظام، والرسائل النصية المرسلة من البنك، والإشعارات الإلكترونية، وتسجيلات النظام الخاصة بالعملية. وتُعد هذه الوسائل حجة معتبرة في الإثبات، متى توافرت فيها الضمانات التقنية التي تكفل سلامتها وعدم العبث بها.

ويؤكد ذلك قرار محكمة النقض الفلسطينية في الدعوى رقم (65) لسنة 2022 حيث قضت أنه: "وبعد الوقوف على كشف الحساب، الذي حدد تفاصيل رصيد الحساب، وتاريخ القيد، وعدد الأسهم التي تم شرائها، ورقم كل قيد وتاريخه، ولعدم إثبات المدعية حصولها على تفويض لشراء الأوراق المالية، سواء بالبريد الإلكتروني، أو الهاتف أو السجل، مما تعد البيئة المقدمة قاصرة عن إثبات الضرر للمطالبة بالتعويض. ". (النقض الفلسطيني، رقم (65)، لسنة 2022، 2023/10/2، قسطاس).

وهذا ما يؤكد على أن إثبات عنصر الضرر بالوسائل الإلكترونية، سواء كانت: كشوفات تدقيق رقمية، أو سجلات دخول وخروج إلكترونية، أو تقارير فنية عن أنظمة المصرف، يمكن أن يترتب على إثباتها الحكم بالتعويض.

وبالتالي، إن إثبات الضرر في المعاملات المصرفية الإلكترونية، تختلف عن غيرها من العقود، لأن المتضرر لا يمتلك دائماً السيطرة على بيانات المعاملة كاملة، فكثيراً من السجلات تكون محفوظة في أنظمة المصرف، ويصعب عليه الوصول إليها دون إجراءات رسمية، ولهذا عبء الإثبات لا يجب أن يقع كاملاً على العميل، الذي يكون في الغالب هو المضرور، بل يجب أن يُلزم المصرف قانوناً، بتقديم ما تحت يده من أدلة تدحض ادعاء العميل، أو تويده، خصوصاً إذا كانت العملية موثقة في أنظمة المصرف وليس في جهاز العميل. (فرعون، 2023، ص229).

وفي الخلاصة، نجد أن التشريع الأردني أكثر قدرة على تحقيق اليقين القانوني والوقاية من النزاعات، لأن وضوح النصوص وحداتها يقلل من تباين الاجتهادات القضائية، بينما يظل النظام الفلسطيني بحاجة إلى لوائح تنفيذية تفصيلية، وقرارات قضائية تراكمية، تُرسخ مفاهيم إثبات الضرر الرقمي، والعلاقة السببية بطريقة موحدة. فعلى سبيل المثال في القضايا الفلسطينية كثيراً ما يواجه القاضي صعوبة في تحديد المسؤولية إذا تدخل طرف ثالث مجهول، أو إذا فشل العميل في إثبات أن المصرف كان سبباً مباشراً للضرر الإلكتروني، بينما يسهل التشريع الأردني حسم هذه الإشكالات بفضل اعتماده الصريح على السجلات الرقمية بشكل موسع، وتقارير الخبراء المعتمدين.

ويلاحظ الباحث أن القضاء الفلسطيني بات يتجه إلى توسيع نطاق الأدلة الرقمية المقبولة، بل ويقر أحياناً بالحجة الجزئية لبعض الأدلة إذا لم تتوفر أدلة كاملة، كما في الحالات التي يكون فيها الإخلال قد نتج عن خطأ داخلي في النظام لم يتم تسجيله بشكل تقني، لكن أثبت أثره في حساب العميل أو سلوك النظام.

## المطلب الثاني: أنواع التعويض في العمليات المصرفية الإلكترونية:

تنقسم التعويضات التي يجوز الحكم بها في مجال المسؤولية العقدية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية إلى نوعين: تعويض نقدي، وتعويض عيني. ويقصد بالتعويض النقدي إلزام الطرف المخلّ بدفع مبلغ مالي يعادل الضرر الذي لحق بالمتضرر (قدادة، 1999، ص67)، بينما يقصد بالتعويض العيني إعادة الحال إلى ما كان عليه قبل وقوع الضرر كأن يتم تصحيح العملية المصرفية، أو إعادة المبلغ المخصوم، أو إلغاء الرسوم الناتجة عن الإخلال، أو إعادة تفعيل الخدمة. (الشرقاوي، 1981، ص503).

إن الأصل في العقود أن يكون التعويض نقدياً لأنه الوسيلة الأكثر مباشرة لرفع الضرر، إلا أن التعويض العيني قد يكون هو المطلوب في بعض الحالات خصوصاً في البيئة الرقمية التي تسمح بإعادة بناء البيانات، أو تصحيح العمليات، أو التراجع الفني عن خطوات إلكترونية، مثل إلغاء عملية غير صحيحة، أو إعادة تفعيل حساب تم تعطيله عن طريق الخطأ. (عبد السميع، 2007 ص218). ولذلك نتطرق في الفرع الأول إلى: التعويض النقدي في العمليات المصرفية الإلكترونية، ثم ننتقل في الفرع الثاني للحديث عن: التعويض العيني في العمليات المصرفية الإلكترونية.

### الفرع الأول: التعويض النقدي في العمليات المصرفية الإلكترونية:

يعد التعويض النقدي أحد أهم صور جبر الضرر في نطاق المسؤولية العقدية الناشئة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، وهي الوسيلة الأكثر شيوعاً في الأنظمة القضائية كونها الأداة التي تسمح بإعادة التوازن بين طرفي العلاقة التعاقدية بعد وقوع إخلال ترتب عليه ضرر. ويقصد بالتعويض النقدي في

العمليات المصرفية "الحكم بإلزام الطرف المخل بالعقد المصرفي بدفع مبلغ من المال يعادل حجم الضرر الذي لحق بالطرف المتضرر، وهو الضرر المباشر، سواء كان واقعاً على المال، أو على المركز المعنوي للعميل أو المصرف". (سلطان، 2005، ص353).

نصت مجلة الأحكام العدلية لسنة 1876 النافذة في الضفة الغربية في المادة (19) على أنه: "لا ضرر ولا ضرار"، وكذلك المادة (20) على أنه: "الضرر يزال"، وكذلك نصت المادة (31) على أنه: "الضرر يدفع بقدر الإمكان". وكذلك نصت المادة (416) على أنه: "الضمان هو إعطاء مثل الشيء إن كان من المثليات وقيمته إن كان من القيميات".

إن مجلة الأحكام العدلية قد نصت على التعويض، بحيث لا يجوز لأي من أطراف العقد إلحاق الضرر بطرف الآخر، وإذا وقع الضرر بسبب إخلال أحدهم بالعقد، وجب إزالته أو جبره ويتم ذلك عن طريق التعويض (حيدر، 1301هـ، ص366)، وكذلك وضحت المادة (416) من المجلة أن الضمان يكون بالمثل ففي حال كان الضرر الذي أصاب أحد الأطراف ضرراً مادياً مثل خسارة صفقة تجارية نتيجة خلل تقني لم يُمكنه من إجراء عملية تحويل الأموال من حسابه إلى حساب المتعاقد معه، ففي هذه الحالة يجب تعويضه بصفقة تجارية بديلة، وإذا لم يمكن وجب على المصرف أن يقوم بتعويض العميل تعويضاً نقدياً لجبر هذا الضرر (العجمي، 210، ص53).

أما القانون المدني الأردني رقم (43) لسنة 1976 نجد أنه قد نص في المادة (2/316) على أنه: "يكون التنفيذ جبرياً إذا تم عينياً، أو بطريق التعويض"، وكذلك نصت المادة (363) من ذات القانون على أنه: "إذا لم يكن الضمان مقدراً في القانون، أو في العقد، فللمحكمة تقديره بما يساوي الضرر الواقع فعلاً حين وقوعه"، كما نصت المادة (364) من القانون سابق الذكر على أنه: "يجوز للمتعاقدین

أن يحدد مقدماً قيمة الضمان بالنص عليها في العقد، أو في اتفاق لاحق مع مراعاة أحكام القانون، ويجوز للمحكمة في جميع الأحوال بناءً على طلب أحد الطرفين، أن تعدل في هذا الاتفاق بما يجعل التقدير مساوياً للضرر ويقع باطلاً كل اتفاق يخالف ذلك".

ففي حال قيام أحد أطراف العلاقة المصرفية بالإخلال في العقد المصرفي، يحق للطرف الذي أصابه الضرر نتيجة هذا الإخلال أن يطالب الطرف المخل بالتعويض النقدي، ويمكن أن يكون التعويض المادي مقدراً في العقد المبرم بين المصرف والعميل، بشرط أن يكون مساوي لمقدار الضرر إن لا يزيد عنه لأن التعويض هو لجبر الضرر، وفي حال لم يكن مقدراً في العقد المصرفي، يمكن للمحكمة أن تقدره نقداً بما يساوي الضرر الواقع فعلاً نتيجة هذا الإخلال (اللطيف، 2015، ص77).

بالتالي، التعويض النقدي يعد التزاماً لا يحكم به إلى عند قيام المسؤولية، ولا يُقدر إلا بما يوازي مقدار الأذى الناتج عن الإخلال في العقد (اللطيف، 2015، ص78). ويؤيد هذا القول محكمة النقض الفلسطينية حيث قضت في حكمها الصادر في الدعوى رقم (1530) لسنة 2016، بقولها: "إن الضرر الناتج عن عدم تنفيذ الالتزامات التي رتبها العقد، تقوم عليه المسؤولية في إطار العلاقة التعاقدية التي تربط المتعاقدين، وفي حال كان الضرر الذي أصاب المتعاقد نتج مباشرة عن إخلال المسؤول بالالتزامات التي رتبها العقد، وأن الإخلال بالالتزام العقدي يعتبر في حد ذاته خطأ في المسؤولية العقدية إلا إذا ثبت السبب الأجنبي الذي تنتفي معه العلاقة السببية، وأن التعويض النقدي عن الضرر يقدر بما لحق المضرور من خسارة وما فاتته من كسب". (النقض الفلسطيني، رقم 1530، لسنة 2016، 2019/6/24، قسطاس).

فبالتالي، التعويض النقدي هو الوسيلة الأمثل في الحالات التي يكون فيها الضرر قابلاً للقياس، ويمكن تحديد أثره بالأرقام، كأن يتعرض العميل لاقتطاع مالي غير مشروع، أو تأخير في تحويل مبلغ مالي يترتب عليه خسائر محددة، أو فشل في تنفيذ أمر بيع أو شراء في وقت معين أدى إلى فرق سعري أو خسارة فرصة (قاسم، 2018، ص47).

كما أن التعويض النقدي لا يقتصر على المبالغ المسحوبة، أو التي ضاعت فقط بل يشمل أيضاً التكاليف التي تكبدها العميل بسبب الخطأ الصادر من المصرف، مثل رسوم إعادة المعاملة، أو خسارة عمولة أو فائدة القرض التي ترتبت بسبب التأخير الزمني، وكذلك التكاليف القانونية في حال اضطر للجوء إلى المحكمة (الفار، 2005، ص112).

وتجدر الإشارة كذلك بأن المحكمة تملك سلطة تقديرية في احتساب قيمة التعويض بناء على حجم الضرر والمدة التي امتد فيها، ومدى تأثيره على وضع العميل المالي، ومدى جسامته الإخلال من الطرف المخل، وهي عوامل تؤخذ جميعها بعين الاعتبار للوصول إلى تعويض نقدي عادل. (الصمادي، 2003، ص200).

إن التعويض النقدي في البيئة المصرفية الرقمية لا بد أن يراعي القيم الزمنية والنسبية، أي أن الضرر المالي لا يقاس فقط بالمبلغ نفسه بل بالظرف الزمني الذي وقعت فيه الخسارة، والأثر الاقتصادي المباشر وغير المباشر لتلك الخسارة، وهو ما يتطلب أن يكون التعويض مرناً ومتجاوباً مع طبيعة كل حالة، حيث إن أكبر الإشكاليات التي تواجه العميل هي أن بعض المصارف تعيد المبلغ المخصوم، لكنها لا تدفع أي تعويض عن الأذى الإضافي كفقْدان صفقة، أو تعرض العميل لإلغاء

عملية شراء، أو فرض تعويض على العميل من جهة معينة نتيجة التأخير في تحويل الأموال، ما يجعل التعويض المقنن على المبلغ لا يحقق العدالة الكاملة. (حسانين، 2023، ص1833)

كما أن بعض الأضرار قد تكون يسيرة في ظاهرها لكنها تشكل عبئاً مالياً متراكماً على العميل مثل الخصومات المتكررة بسبب خلل في النظام، أو فشل التحويل أكثر من مرة مع خصم رسوم في كل محاولة، وهذه الحالات تحتسب غالباً كمبالغ بسيطة، لكنها إذا جمعت وأخذت في سياقها الكامل تعد ضرراً مالياً حقيقياً يستحق تعويضاً نقدياً مناسباً، كما تلعب التحولات الاقتصادية السريعة في البيئة الرقمية، وتغير أسعار الصرف، وتقلب الأسواق دوراً كبيراً في وقوع الضرر الموجب للتعويض النقدي، حيث أن التأخير لعدة ساعات في تنفيذ العملية يسبب ضرراً يفوق أصل المبلغ الذي طالب العميل بتحويله، وهو ما يجعل من التعويض النقدي أداة معقدة ينبغي أن تتبع تقديراً دقيقاً لا مجرد حساب تقليدي. (قاسم، 2018، ص56).

وعليه، يجب أن يتم تقدير التعويض بناءً على طبيعة العملية المصرفية، وحجم الضرر والظروف المحيطة بها، وأن القاضي يجب أن يكون حراً في اختيار قيمة التعويض النقدي بحسب مقتضيات العدالة. ويلاحظ الباحث من خلال المقابلات التي قام بها أن البنك الأهلي يكتفي بإعادة المبلغ المخصوم دون مراعاة الضرر الأوسع الذي ترتب على العميل، مثل التعرض لعقوبة من طرف ثالث بسبب تأخر التحويل، أو خسارة خصم مالي كان مشروطاً بموعد. وهنا يظهر قصور التعويض النقدي إذا اقتصر على إعادة المبلغ المخصوم.

فبالتالي، التعويض النقدي يعد الأساس في الدعاوى الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، لكنه لا يكون كافياً دائماً خاصة عندما يتعلق الأمر بتضرر ثقة العميل في المنظومة المصرفية، أو فقدان

فرصة استثمارية، أو تأثر علاقة العميل بجهة خارجية بسبب إخلال المصرف. وفي هذه الحالات قد يكون التعويض العيني أكثر فاعلية في إعادة الاعتبار. ولذلك يجب أن نتطرق إلى التعويض العيني في العمليات المصرفية الإلكترونية.

### الفرع الثاني: التعويض العيني في العمليات المصرفية الإلكترونية:

يعد التعويض العيني أحد أشكال التعويض المعترف بها قانونياً، ويقصد به: "إعادة الحالة إلى ما كانت عليه قبل وقوع الضرر، سواء من خلال إصلاح الخلل الذي نشأ، أو إلغاء الآثار المترتبة عليه، أو تنفيذ الالتزام الذي تأخر أو امتنع أحد الأطراف في العقد عن تنفيذه". (العدوي، 1997، ص487). وفي العمليات المصرفية الإلكترونية فإن التعويض العيني يأخذ أشكالاً متنوعة، قد تشمل تصحيح الأخطاء في العمليات، أو إعادة تفعيل الخدمات الموقوفة، أو تعديل بيانات أدخلت بالخطأ، أو التراجع عن عمليات تمت بغير وجه حق، أو إعادة تمكين العميل من استخدام نظامه المصرفي دون تحميله أعباء إضافية. (السرحان، 2000، ص330).

لذلك، تم تقسيم هذا الفرع إلى: التعويض العيني في العقود المصرفية الإلكترونية في التشريع الفلسطيني (أولاً)، التعويض العيني في العقود المصرفية الإلكترونية في التشريع الأردني (ثانياً).

أولاً: التعويض العيني في العقود المصرفية الإلكترونية في التشريع الفلسطيني: نص القرار بقانون بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطيني رقم (17) لسنة 2024، في المادة (3/59) بأنه: "لا تحول الإجراءات التصحيحية، أو العقوبات المنصوص عليها في هذا القرار بقانون دون حق الشخص المتضرر من مطالبة مقدم الخدمة، أو الشخص المتسبب في الضرر بالتعويض". كما نصت مجلة

الأحكام العدلية رقم (1876) النافذة في الضفة الغربية في المادة (20) على أن: "الضرر يزال"، كما نصت المادة (416) على أنه: "الضمان هو إعطاء مثل الشيء إن كان من المثليات وقيمه إن كان من القيميات".

فبالتالي، يجب أن يتم إزالة أثر الضرر باعتباره أولى الوسائل التي يجب على المخل اللجوء إليها متى كان ذلك ممكناً، إذ إن الضرر لا يجوز أن يزال بمثله، وكذلك يجب أن يتم دفع هذا الضرر بالقدر الممكن من الطرف المخل بالعقد، وفي حال وقوعه يجب أن يتم إزالته عن طريق إصلاح الضرر بشكل عيني دون حاجة إلى دفع مبالغ مالية، فمن أجل بعهده يُطالب أولاً بتنفيذ ما التزم به فإن تعذر جاز للمتضرر المطالبة بالبديل، وهذا يعد أساساً للتعويض العيني قبل مطالبته بالتعويض النقدي (منصور، 2010، ص89).

ثانياً: التعويض العيني في العقود المصرفية الإلكترونية في التشريع الأردني: نص القانون المدني الأردني رقم (43) لسنة 1976 في المادة (355) على أنه: "يُجبر المدين بعد إعداره على تنفيذ ما التزم تنفيذاً عينياً متى كان ذلك ممكناً، وفي حال كان التنفيذ العيني مرهقاً للمدين، جاز للمحكمة بناءً على طلب المدين أن تقصر حق الدائن على اقتضاء عوض نقدي إذا كان ذلك لا يلحق به ضرراً جسيماً". وكذلك نصت المادة (360) من ذات القانون على أن: "إذا تم التنفيذ العيني، أو أصرّ المدين على رفض التنفيذ حددت المحكمة مقدار الضمان الذي تلزمه المدين مراعية في ذلك الضرر الذي أصاب الدائن والعنت الذي بدا من المدين".

فبالتالي، الطرف الذي لحق به ضرر نتيجة الإخلال في العقد المصرفي الإلكتروني، ملزم بالتنفيذ العيني إذا أمكن ذلك بعد إعداره من قبل الطرف المضرور، وفي حال كان التنفيذ العيني مرهقاً للطرف

المخل بالعقد، يجوز للمحكمة بناءً على الطرف المضرور في العقد أن تقتصر حقه في التعويض النقدي، بشرط ألا يكون الضرر الذي أصابه ضرراً جسيماً (الصمادي، 2003، ص198).

ففي حال وقوع إخلال تقني من جانب المصرف ترتب عليه عدم إمكانية العميل من إجراء التحويلات المالية في حسابه، يجب على المصرف أن يتكفل في الضمان العيني المتمثل بإصلاح هذا الخلل التقني الذي يُمكن العميل من القيام بهذه العملية. وكذلك يجب على العميل أن يقوم بتعويض المصرف تعويضاً عينياً، في حال قام العميل بفتح حساب مصرفي إلكتروني بمعلومات مزورة على النظام الخاص بالمصرف، مما أدى إلى تجميد أموال المصرف، ففي هذه الحالة يجب على العميل أن يتدارك هذا الإخلال بإغلاق الحساب المزور، إي إعادة الحال إلى ما قبل وقوع الخطأ (الحمود، 2021، ص201).

ولذلك، يتم إزالة الضرر عن طريق التعويض العيني بتنفيذ الالتزام المتفق عليه في العقد، ففي حال إخلال المصرف بالتزاماته تجاه العميل، يجب على المصرف أن يقوم بتعويض العميل تعويضاً عينياً مثل: تصحيح الأخطاء في العمليات، أو إعادة تفعيل الخدمات الموقوفة، أو تعديل بيانات أدخلت بالخطأ، أو التراجع عن عمليات تمت بغير وجه حق، أو إعادة تمكين العميل من استخدام نظامه المصرفي دون تحميله أعباء إضافية. (عماري، 2017، ص10).

ويؤيد هذا القول قرار محكمة النقض الفلسطينية في الدعوى رقم (1130) لسنة 2019 حيث قضت بأنه: يجب على المدعي قبل أن يطالب بالتعويض النقدي وفسخ العقد، أن يطلب من الجهة المدعى عليها بالتعويض العيني، أي تنفيذ ما هو متفق عليه في العقد". (النقض الفلسطيني، رقم 1130، لسنة 2019، 2021/9/13، قسطاس).

ويرى الباحث أن ما ذهبت إليه محكمة النقض الفلسطينية في القرار عين الصواب، إذ إن الأصل في العقود هو تنفيذها، وفي حال عدم تنفيذها يتم اللجوء إلى التعويض النقدي، أو المطالبة بفسخ العقد، وهو الأمر الذي ينسحب على العلاقة بين المصرف والعميل، فالأصل أن يطالب العميل المضرور المصرف الذي أخلّ بالتزاماته بالتعويض العيني المتمثل بتنفيذ هذه الالتزامات، قبل مطالبته بالتعويض النقدي.

وبذلك، يتضح أن التعويض العيني هو الأصل في التنفيذ عند الإخلال بالعقود، وأن اللجوء للتعويض النقدي يكون استثناءً عندما يتعذر التنفيذ العيني، أو إذا أصبح غير مجدٍ أو مستحيلًا. (السنهوري، 2010، ص164). كما أن العقود الإلكترونية خاصة المصرفية منها يكون التنفيذ العيني أكثر فعالية من التعويض المالي، لأن كثيراً من الأضرار تنتج عن أخطاء برمجية، أو إجرائية يمكن تصحيحها بسهولة ضمن النظام، دون الحاجة إلى تعويض مالي منفصل (عماري، 2017، ص43).

استناداً إلى ما سبق، يُعتبر إعادة تفعيل بطاقة مصرفية، أو إعادة إرسال رمز مصادقة، أو استرجاع عملية أجريت بالخطأ، هي أمثلة حية على تنفيذ عيني يعيد الحال إلى ما كان عليه دون إتقال كاهل الطرف المخل بتعويضات مالية قد لا يعالج جوهر المشكلة. (بوقرط، 2017، ص382) خاصة أن هناك نوعاً من الأضرار الإلكترونية لا يمكن أن يُجبر نقدياً فقط، مثل فقدان العميل حقه في عرض معين بسبب تأخر تنفيذ العملية نتيجة خلل تقني في النظام الخاص بالمصرف، وفي هذه الحالة يجب أن يعاد له العرض، أو الامتياز، إذا كان ذلك ممكناً كصورة من صور العدالة العينية التعاقدية. (ص382).

والتعويض العيني في النظام المصرفي الرقمي له أهمية خاصة لأنه يرسخ فكرة استعادة الثقة، ويقلل من النزاعات، ويمنح العميل الشعور بأن العلاقة ما زالت قائمة ولم تنتهي أو تُفقد بسبب خلل تقني مؤقت. العملية. (الصمادي، 2003، ص199).

وفي مقابلة شخصية أجريتها مع مراقب البنك الأهلي في جنين فتحي دراغمة، بتاريخ 20225/8/10، قال: " إن من أبرز الأمثلة على التعويض العيني في العمليات المصرفية الإلكترونية التي تحصل في البنك الأهلي: "أن يقوم المصرف بإلغاء خصم مالي تم عن طريق الخطأ، أو إعادة تفعيل حساب أغلق بسبب خلل، أو تنفيذ معاملة تم تعليقها لأسباب غير مبررة، أو إلغاء عمولة أضيفت بشكل خاطئ، أو تصحيح سجل عميل تم تشويبه بعملية خاطئة نتيجة خلل تقني في نظام البنك. كما ذكر أن صور التعويض العيني التي تزداد أهميتها في البيئة الفلسطينية هي إعادة العميل إلى نفس الحالة التعاقدية التي كان عليها قبل وقوع الخلل، كتمديد صلاحية بطاقة مصرفية بعد توقف خاطئ، أو استرجاع عرض ترويجي فاته بسبب خطأ تقني، أو إعادة جدولة دفعة تم تحصيلها بغير وجه حق".

وقد يأخذ التعويض العيني طابعاً معنوياً لا تقنياً، مثل إصدار المصرف اعتذاراً رسمياً للعميل عن خطأ تقني سبب له حرجاً، أو ضرراً معنوياً، أو تصحيح تقييم سلبي سجل ضده نتيجة إخلال تقني غير متعمد. (البيات، 2013، ص300). وهذه الإجراءات لها أثر كبير على شعور العميل ومكانته، وتعد من صور التعويض العيني التي تراعى في العقود الرقمية. ويمكنه أيضاً أن يدمج التعويض العيني في بعض الحالات مع تعويض نقدي إذا كانت الخسارة قابلة للمعالجة، لكنها تسببت في تبعات أخرى كأن يعاد مبلغ أرسل إلى جهة خاطئة، ويضاف إليه تعويضاً عن الرسوم، أو الغرامات، التي تكبدها العميل. (المومني، 2004، ص313).

ولذلك، فإن التعويض العيني لا يقتصر على الإصلاح الفني فقط، بل يشمل أيضاً التعويض الأدبي، خاصة عندما يكون الإخلال قد سبب له أذى معنوياً، أو تشويهاً لصورته أمام طرف ثالث. ومثال ذلك: إصدار خطاب اعتذار رسمي من المصرف للعميل، أو تصحيح بيان مالي تم تسليمه لجهة خارجية ألحق أضراراً معنوية بالعميل، أو سحب إشعار سلبى أرسل بطريق الخطأ، أو إزالة قيد سلبى في نظام التحويلات المحلية، أو الدولية، ترتب عليها ضرر معنوي للعميل. (غنيم، 2007، ص41-42).

والتعويض العيني يجب أن يفعل متى ما كان تنفيذه ممكناً ولم يكن مرهقاً، أو مستحيلاً باعتباره يعيد التوازن العقدي بصورة مباشرة، ويوفر على الأطراف الدخول في حسابات مالية قد تقابلها خسائر نفسية، أو زمنية لا يعوضها المال. (احمد، 1999، ص201). كما أن بيئة العقود الرقمية مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية، هي البيئة المثالية لتطبيق التعويض العيني، لأن الأضرار غالباً، ما تكون نتيجة خلل تقني، يمكن تداركه برمجياً أو إدارياً (الباز، 2018، ص182)، كما أن المصارف في كثير من الحالات تفضل تقديم تعويضاً عينياً بدلاً عن التعويض النقدي، لأنها ترى فيه حلاً أقل تكلفة، وأكثر حفاظاً على العلاقة مع العميل، لا سيما إذا اقترن هذا التعويض بإجراءات إدارية سلسلة، تُشعر العميل بأن المصرف يعترف بخطئه، ويهتم بتصحيحه. (الناطور، 2016، ص33).

وبالمقارنة بين التشريع الفلسطيني والتشريع الأردني، نجد أن كليهما قد أخذ بمبدأ التعويض العيني كأصل عام في المسؤولية العقدية، بحيث يُعاد المتضرر قدر الإمكان إلى الحالة التي كان عليها قبل وقوع الضرر.

## الخاتمة

تناولت هذه الدراسة التزامات الأطراف في العمليات المصرفية الإلكترونية في الفصل الأول، حيث وضحت الالتزامات التي تقع على عاتق كل من المصرف والعميل حيث تضمنت التزامات المصرف في حماية النظام، وتوفير الاستمرارية، والإفصاح عن شروط الخدمة، وحدود المسؤولية، كما تضمنت التزامات العميل في الحفاظ على الرقم السري، وتحديث المعلومات، والالتزام بشروط الاستخدام، وعدم استخدام النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف بطريقة غير مشروعة، بينما ركز الفصل الثاني من هذه الدراسة على أركان المسؤولية العقدية المتمثلة بالخطأ، والضرر، والعلاقة السببية، كما ركز على شروط الحكم بالتعويض، ووسائل إثبات الضرر للمطالبة به، كما بينت أنواع التعويض، المتمثلة بالتعويض النقدي، والتعويض العيني. وخلصت الدراسة إلى النتائج والتوصيات التالية:

## النتائج:

- 1- إن القواعد القانونية التقليدية لا تكفي لتنظيم المسؤولية العقدية في البيئة الرقمية، حيث إن القواعد والقوانين الموجودة لا تكفي لمعالجة المسائل المتعلقة بالمعاملات المصرفية الرقمية، لأن هذه المعاملات تكون نتيجة التطور التكنولوجي، والقواعد التقليدية لا يمكن أن تنظم تفاصيلها بشكل دقيق.
- 2- إن المصارف التي تهمل تحديث أنظمتها، أو تعتمد على برمجيات قديمة تكون أكثر عرضة للاختراقات، وأن التدرع بعدم وجود تحذير مباشر لا يعفيها من المسؤولية، لأن من واجبها متابعة التطورات التقنية، والاستجابة السريعة للثغرات الأمنية العالمية.

3- إن كثيراً من التطبيقات المصرفية لا تعرض الشروط قبل البدء بالخدمة، أو تضعها في روابط إلكترونية غير مباشرة، مما يفقد العميل القدرة على الاطلاع الفعلي قبل الاستخدام، ويجعل الموافقة من قبل العميل شكلية لا فعلية.

4- إن الإفصاح عن حدود المسؤولية لا يتوقف عند التعاقد، إذ يجب على المصرف أن يُفصح عن حدود مسؤوليته أثناء تنفيذ العقد، خاصة عند ظهور مخاطر جديدة أثناء تنفيذ الخدمة، إذ إن المخاطر في البيئة الرقمية هي في تطور مستمر، فبالتالي التزام المصرف في الإفصاح عن حدود مسؤوليته يجب أن يشمل كل خطر مستحدث في البيئة الرقمية أثناء تنفيذ الالتزامات التعاقدية.

5- إن البيئة الرقمية لا تحتمل الإهمال، وأن الحفاظ على وسائل الدخول ليس من قبيل الاحتياطات التكميلية، بل هو شرط جوهري لاستمرار العلاقة التعاقدية، وأن المصرف الذي يُثبت أن الخلل وقع من جانب العميل نتيجة إفشاء وسائل الدخول الخاصة به، سيكون في منأى عن التعويض ما لم يثبت العكس.

6- إن الاستخدام الخاطئ للنظام المصرفي لا يقتصر على النية الإجرامية فقط المتمثلة في غسيل الأموال، وإخفاء مصدرها، بل يشمل حتى حالات الجهل، أو سوء الفهم، كأن يُدخل العميل بيانات غير صحيحة عمداً، أو يستخدم بطاقات أشخاص آخرين للقيام بعمليات مصرفية، أو يكرر العملية دون انتظار الرد من النظام مما يعطل المعاملة ويحدث تضارباً.

7- إن التشريعين الفلسطيني والأردني، يتفقان على أن الخطأ العقدي هو الركن الأول لقيام المسؤولية العقدية، حيث يشمل الإهمال أو مخالفة شروط العقد الإلكتروني.

8- إن القرار بقانون رقم (17) لسنة 2024 بشأن المعاملات الإلكترونية، يتميز بوضوح النصوص وحداتها، ويفصل التزامات كل من المرسل والمرسل إليه (المصرف، والعميل)، بعكس قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (15) لسنة 2015 الذي لم ينص على التزامات المرسل بشكل واضح ومفصل.

9- إن العملاء يخلطوا بين الحرية التقنية، والحق القانوني، فيتصرفون في النظام، وكأن لهم الحرية المطلقة في تغيير الإعدادات، أو تجاوز الحدود المسموح بها، دون أدراك أن كل إجراء يتم تسجيله ومراقبته في قواعد بيانات المصرف، حيث يمكن استرجاعه كدليل على إخلال العميل في العقد المصرفي الإلكتروني.

10- إن الضرر المادي في العقود المصرفية الإلكترونية يعد الأسهل إثباتاً، نظراً لطبيعة المعاملات التي تسجل آلياً، حيث يمكن تتبعها عبر سجلات النظام مثل: الرصيد قبل وبعد المعاملة، ووقت التنفيذ وأثر الفشل أو التأخير.

11- إن المشرع الأردني والقضاء الفلسطيني، أخذاً بنظرية السبب المنتج، لأنها أكثر عدلاً من نظرية تعدد الأسباب التي تقوم على مساواة الأضرار، سواء كانت أضرار جسيمة أم بسيطة.

12- إن التعويض النقدي يعد الأساس في الدعاوى الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، لكنه لا يكون كافياً دائماً خاصة عندما يتعلق الأمر بتضرر ثقة العميل في المنظومة المصرفية، أو فقدان فرصة استثمارية، أو تأثر علاقة العميل بجهة خارجية بسبب إخلال المصرف.

## التوصيات:

- 1- يوصي الباحث المشرع والجهات ذات العلاقة بما فيها سلطة النقد الفلسطينية، والبنك المركزي الأردني بالحرص على تحديث النصوص القانونية، والتعليمات التنظيمية بشكل دوري، لمواكبة التطورات التقنية السريعة في مجال الأمن السيبراني، ومنها تحديد معيار الحد الأدنى للأمن السيبراني داخل المصارف، وإلزام المصارف بتطبيق المعايير الدولية الحديثة المتعلقة بحماية الأنظمة الإلكترونية الموجودة داخل المصرف، وكذلك وضع أحكام صريحة تتحدث عن مسؤولية مقدم الخدمة الإلكترونية نتيجة الإخلال بالأمن الرقمي.
- 2- يقترح الباحث بأن يقوم المشرع بإلزام المصارف الفلسطينية بموجب تعليمات من سلطة النقد بإعداد تقارير فصلية عن أمان أنظمتها، تشمل سجل محاولات الاختراق، وفترات التوقف، وإجراءات المعالجة، وذلك بهدف تعزيز الشفافية، وتحقيق المساءلة الفنية، والقانونية، بما يعزز من حماية العملاء، ويقلل من احتمالات الإخلال بالعقود المصرفية الإلكترونية.
- 3- يوصي الباحث أن يقوم المشرع بوضع معايير للمصرف لمتابعة التطور التكنولوجي لتوفير الأنظمة الحديثة التي تعمل بشكل فعال دون انقطاع، لضمان استمرارية الخدمات المصرفية، حيث إن القرصنة أيضاً هي في تطور مستمر.
- 4- ويوصي الباحث أن يتم إدراج بند خاص في العقود الإلكترونية، يتضمن وصفاً دقيقاً لمخاطر الخدمة الإلكترونية، مثل احتمال انقطاع النظام، أو تأخر العمليات، أو فقدان البيانات، أو الحاجة للتحديث المستمر، لأن هذه المخاطر ليست مفترضة أو نظرية، بل واقعية ويمكن أن تؤدي إلى

خسائر مالية، أو مسؤولية قانونية، لا سيما في حالات الدفع والتحويل غير المصرح به من قبل المصرف.

5- يوصي الباحث أن تقوم سلطة النقد بتحديد نطاق الإفصاح عن حدود المسؤولية والآثار القانونية على المصارف بشكل دقيق غير مبعثر بين السطور، من أجل تقليل المخالفات القانونية، وتعزيز الثقة بالعمليات المصرفية الإلكترونية، ويقترح الباحث النص التالي: يلتزم المصرف قبل وأثناء تنفيذ العقد ببيان حدود مسؤوليته القانونية تجاه العميل بشكل واضح ومفهوم، بما يتيح للعميل فهماً كاملاً لطبيعة العلاقة التعاقدية وحقوقه والتزاماته.

6- يوصي الباحث المشرع على ضرورة إلزام المصارف بنشر برامج توعوية للعملاء حول مفهوم حدود المسؤولية التي يمكن أن تقع عليهم، ومخاطر المعاملات المصرفية التي تتم في البيئة الرقمية، مما يعزز من قدرتهم على حماية حقوقهم، وتقييم المخاطر المحتملة.

7- ويوصي الباحث المشرع على ضرورة إلزام العميل بالمحافظة على سرية أدوات الدخول الخاصة بحسابه المصرفي الإلكتروني، من خلال تضمين هذا الالتزام بشكل صريح في نصوص القانون المتعلقة بالعقود المصرفية الإلكترونية".

8- يوصي الباحث أن تعتمد المصارف سياسات مرنة، وسريعة، في معالجة الشكاوى، تتيح للموظفين تصحيح الأخطاء فوراً كجزء من التعويض العيني، دون الحاجة إلى لجان، أو تدخل إداري، لأن البيئة الإلكترونية تستوجب سرعة الأداء، واستباق الضرر، لا مداواته فيما بعد.

9- ويوصي الباحث المشرع أن تقوم المصارف بوضع الشروط بنسخة إلكترونية قابلة للتحميل عند كل تحديث للنظام الإلكتروني الخاص به، وتُشعر العميل بالتعديلات الجديدة، وتطلب منه إعادة

الموافقة بشكل صريح عليها، لأن ذلك يعزز الحماية القانونية للطرفين، ويحد من حالات النزاع المتعلقة بمخالفة الشروط المتفق عليها في استخدام النظام الإلكتروني الخاص بالمصرف.

10- ويوصي الباحث أن يقوم المشرع بإلزام القضاء الفلسطيني أن يعتبر مجرد وجود الإخلال التقني، والزمني، كافي لوقوع الخطأ العقدي من قبل المصرف، أي ألا يشترط القضاء إثبات نية المصرف في ذلك ما دام العميل قد أوفى بجميع شروط الطلب، واستوفى إجراءات المصادقة والأمان التي يشترطها المصرف.

11- ويوصي الباحث المشرع أن يُلزم القضاء الفلسطيني في التوسع في مفهوم الضرر، لكي يشمل الضرر الرقمي غير الملموس، وهو الذي لا يرى ظاهرياً، لكنه يخلف أثراً عميقاً على سلوك العميل، وعلاقته بالمصرف.

12- يوصي الباحث أن يقوم المشرع بإدراج أدلة فنية مساعدة ضمن لوائح الإثبات في القوانين الفلسطينية، مثل تقارير مراجعة النظام، أو تقارير التوقف الفني، أو استجابات خدمة العملاء. ويقترح الباحث نص قانوني يتمثل في: يجوز للمحكمة في الدعاوى المتعلقة بالمعاملات والأنشطة الإلكترونية، أن تعتمد في الإثبات على الوسائل الفنية المساندة، بما في ذلك تقارير مراجعة النظام الإلكتروني، أو تقارير التوقف الفني، أو بيانات استجابة خدمة العملاء، أو أي مستندات فنية صادرة عن الجهات المشغلة للأنظمة الإلكترونية، متى ثبتت موثوقيتها الفنية وصحتها.

## المراجع

### المصادر:

القران الكريم، سورة الإسراء.

مجلة الأحكام العادلة، رقم 1876م، سارية النفاذ في الضفة الغربية.

القرار بقانون بشأن المصارف الفلسطيني، رقم (9)، لسنة 2010م، ساري النفاذ في الضفة الغربية.

قانون البنوك الأردني رقم (28)، لسنة 2000م.

قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (15) لسنة 2015م.

قرار بقانون للمعاملات الإلكترونية الفلسطينية رقم (17)، لسنة 2024، ساري النفاذ في الضفة

قرار بقانون رقم (41)، لسنة 2022 بشأن المدفوعات الوطنية، ساري النفاذ في الضفة الغربية.

الغربية.

قرار بقانون رقم (9)، لسنة 2022 بشأن تعديل قانون البنانات، ساري النفاذ في الضفة الغربية.

قانون غسيل الأموال الأردني رقم (20)، لسنة 2021م

القانون المدني الأردني، رقم 43، لسنة 1976م.

قانون المخالفات المدنية، رقم 36، لسنة 1944م، ساري النفاذ في الضفة الغربية.

## المراجع

### الكتب

- أبو الليل، أ. (1995). تعويض الضرر في المسؤولية المدنية، الطبعة الأولى، جامعة الكويت، الكويت.
- احمد، م. (1999). مصادر الالتزام في القانون المدني الأردني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.
- الجزيري، ع. (2003). البيع بشرط وفق المذاهب الأربعة، الطبعة الثانية، دار الكتب العالمية، بيروت.
- الجهني، أ. (2010). المسؤولية المدنية عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، دار المسير.
- الحسناوي، ح. (1999). التعويض القضائي في المسؤولية العقدية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.
- الحموري، ف. (2019). العقود الإلكترونية المصرفية، بدون رقم طبعة، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- حيدر، ع. (1411هـ). شرح مجلة الاحكام، الطبعة الأولى، دار الجيل للنشر والتوزيع، لبنان.
- الحيط، ع. (2015). جرائم الذم والقدح والتحقيق المرتبكة عبر الوسائل الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- خطار، ن. (2001). عقود المعلومات، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- خليل، ع. (1994). مشكلات المسؤولية المدنية في مواجهة فيروس الحاسب الآلي، بدون رقم طبعة، جامعة القاهرة.
- دواس، أ. (2012). مجلة الأحكام العادلة وقانون المخالفات المدنية، الطبعة الأولى، المعهد القضائي الفلسطيني.
- ذياب، س. (2000). النقل المصرفي، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- زهرة، م. (2008). الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية (العقد الإلكتروني، الإثبات الإلكتروني، المستهلك الإلكتروني)، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية.
- السبكي، ه. (2015). غسيل الأموال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

- السرحان، ع. (2000). شرح القانون المدني مصادر الحوق الشخصية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- سلطان، أ. (1987). مصادر الالتزام في القانون المدني الأردني دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، الطبعة الأولى، الجامعة الأردنية.
- سلطان، أ. (2011). الشرح الموجز في النظرية العامة للالتزام في القانون المدني الأردني، الطبعة الرابعة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- السماوي. ع. (2012). المسؤولية المدنية للمصرف في علاقته مع العميل، دون رقم طبعة، دار الشرق.
- سمير، ح. (2014). شرح القانون المدني الأردني (مصادر الالتزام النظرية العامة للالتزام)، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- السند، ع. (2006). الإحكام الفقهية للتعاملات الإلكترونية، الطبعة الثالثة، دار الوراق للطباعة والنشر.
- السنهوري، ع. (2010). مصادر الحق في الفقه الإسلامي، الطبعة الأولى، دار احياء التراث العربي.
- سوار، م. (1993). النظرية العامة للالتزام، الجزء الأول، مصادر الالتزام، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن
- الشرقاوي، ج. (1981) النظرية العامة للالتزام، الكتاب الأول مصادر الالتزام، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- شنب، م. (1992). الوجيز في مصادر الالتزام، بدون رقم طبعة، مؤسسة الرضى للطباعة والتدريب.
- الصمادي، ح. (2003). المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، درا وائل للنشر والتوزيع.
- الطباخ، ش. (2006). التعويض في ضوء القضاء والفقه، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي.
- الطه، م. (2018)، القانون المصرفي وعملياته الحديثة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- الطويل، أ. (2014). شرح مصادر الالتزام في القانون الفلسطيني، الطبعة الأولى، بدون دار نشر.

- عبد الحميد، ع. (2008). دور البنوك في خدمة تقديم المعلومات، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، القاهرة.
- عبد السميع، أ. (2007). التعويض عن الضرر الأدبي في الفقه الإسلامي والقانون، دار الجامعة الجديد، الأردن
- عبد السميع، أ. (2007). التعويض عن الضرر الأدبي، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديد، الاردن
- العديوي، ج. (1997). أصول الالتزامات (مصادر الالتزام)، الطبعة الأولى، منشأة المعارف، مصر.
- علي غزلة، أ. (2024). دور العملات المشفرة في غسل الأموال وتمويل الإرهاب، دار الجامعة الجديد، الإسكندرية.
- الغزيري، م. (2020). المسؤولية المدنية عن الاستخدام غير المشعر لبطاقات الوفاء الإلكتروني، دار الجامعة الجديد.
- غنيم، أ. (2007). إدارة البنوك تقليدية الماضي إلكترونية المستقبل، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- الفار، ع. (2005). أثر الحق في القانون المدني الأردني، أحكام الالتزام، الطبعة الثانية، مكتبة دار الثقافة، الأردن.
- قدادة، خ. (1999). الوجيز في شرح القانون المدني الجزائري، دون رقم طبعة، ديوان المطبوعات الجامعية.
- قدامة المقدسي، م. (1990). المغني، الطبعة الثانية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، بيروت.
- القليوبي، س. (2022). الأساس القانوني لعمليات البنوك، الطبعة الأولى، دار الاهرام للنشر والتوزيع.
- اللطيف، س. (2015). المسؤولية المدنية العقدية، الطبعة الثانية، دار الفكر القانوني.
- مرقس، س. (1992). في الفعل الضار والمسؤولية المدنية، الطبعة الخامسة، مكتبة صادر.
- مسقاوي، ل. (2010). مسؤولية المصارف في الاعتماد المالي، بدون رقم طبعة، منشورات الحلبي الحقوقية.

- منصور، م. (2010). *المسؤولية الإلكترونية*، بدون رقم طبعة، منشأة المعارف.
- المهدي، ن. (1996). الالتزام قبل التعاقد بالأدلاء بالبيانات المتعلقة بالعقد، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية.
- المومني، ب. (2004). *مشكلات التعاقد عبر الأنترنت*، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديثة.
- ناشد، م. (2011). غسيل الأموال من خلال مبدأ سرية الحسابات المصرفية، دار الحلبي الحقوقية، بيروت.
- يوسف، أ. (2008). *التجارة الإلكترونية*، بدون رقم طبعة، دار المطبوعات الجامعية.
- يوسف، أ. (2009). *نظيرة الالتزام في القانون المدني*، الطبعة الأولى، منشأة المعارف، مصر.
- رسائل الدكتوراه والماجستير:**
- أبو مريم، ن. (2016). الواجب القانوني بالإدلاء بالمعلومات (الإفصاح) في بعض العقود. رسالة لنيل شهادة الدكتوراه من جامعة النيلين، السودان.
- أحمد طلال، ع. (2012). قاعدة العقد شريعة المتعاقدين في مجال العقود الأدرية، رسالة لنيل شهادة الماجستير من جامعة النهريين، العراق.
- بوعكوش، ح. (2019). حماية العمليات المصرفية في ظل تطور الصريفة الإلكترونية. رسالة لنيل شهادة الماجستير من جامعة العربي التبسي، الجزائر.
- الحاج، ل. (2012). نظام الخدمة المصرفية الإلكترونية ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية. رسالة لنيل شهادة الماجستير من جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- حماد، ع. (2013). *المسؤولية المدنية عن العمليات المصرفية الإلكترونية*. رسالة لنيل شهادة الدكتوراه جامعة ام درمان، السودان.
- الحمادي، ف. (2024). إدارة المخاطر وتأثيرها على استمرارية المصارف. رسالة لنيل شهادة الماجستير من جامعة كربلاء، العراق.
- الحمود، خ. (2021). *المسؤولية الإلكترونية للبنك عن التحويلات المالية*، رسالة لنيل شهادة الماجستير من جامعة عمان العربية، الأردن.

رشق، س. (2019). النظام القانوني لتوثيق التوقيع الإلكتروني، رسالة لنيل شهادة الماجستير من الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين.

الرفيعي، م. (2018). مسؤولية المتبوع عن أفعال تابعة في القانون الأردني. رسالة لنيل شهادة الماجستير جامعة ال البيت. الأردن.

شريف، ه. (2008)، المسؤولية العقدية عن فعل الأشياء المستخدمة في تنفيذ العقد، رسالة لنيل شهادة الماجستير من الجامعة الأردنية، عمان.

عباس، ي. (2019). التنظيم القانوني للسرية المصرفية في فلسطين. رسالة لنيل شهادة الماجستير من الجامعة العربية الأمريكية. فلسطين

عبد الغني، م. (2022). نظرية الضمان القانوني كأساس لمسؤولية المتبوع عن فعل تابعه، رسالة لنيل شهادة الماجستير من جامعة القدس، فلسطين.

عبد المنعم، ن. التحديات التي تواجه المصرف في الموجهة الرقمية المصرفية. رسالة لنيل شهادة الماجستير من جامع عمان العربية. الأردن

العجمي، م. (2010). حدود التزام البنك بالسرية المصرفية والآثار القانونية المترتبة عن الكشف عنها. رسالة لنيل شهادة الماجستير من جامعة الشرق الأوسط. الأردن.

عماري، أ. (2017)، مسؤولية البنك المدنية عن عمليات التحويل البنكي الإلكتروني. رسالة لنيل شهادة الماجستير جامعة قاصد مرياح الجزائر.

فارس، م. (2020). العقد الإلكتروني في ضوء القانون الفلسطيني، رسالة لنيل شهادة الماجستير من الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين.

فرعون، م. (2023). مدى حجية التوقيع الإلكتروني في القرار بقانون فلسطيني رقم (15) لسنة 2017، رسالة لنيل شهادة الماجستير من جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

قاسم، أ. (2018). المسؤولية المدنية لحارس الأشياء، رسالة لنيل شهادة الماجستير من جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

محجوبه بالحاج، ر. (2024). المسؤولية المدنية عن العمليات المصرفية الإلكترونية. رسالة لنيل شهادة الدكتوراه جامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان}. الجزائر.

ناصر، س. (2018). المسؤولية المدنية عن العمليات المصرفية الإلكترونية. رسالة لنيل شهادة الماجستير جامعة النيلين}. السودان.

النعيمات، م. (2019). التنظيم القانوني للبنوك الإلكترونية. رسالة لنيل شهادة الماجستير جامعة العلوم الإسلامية العالمية}. عمان.

### المجلات والدوريات:

البازي، عبد الرحمان، المسؤولية المدنية للبنوك في عمليات التحويل البنكي الإلكتروني، مجلة الشؤون القانونية والقضائية، المجلد 3، العدد 3، 2018م.

بن عشي، حسين، السر المصرفي وإجراءات مكافحة الفساد المالي، جامعة عمار تليجي المجلد 1، العدد 61، 2017م.

بوقرط، أحمد، مسؤولية البنك عن التحويل الإلكتروني المزور، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 10، العدد 3، 2017م.

بسايق، فاطمة عيسى، دور مقررات بازل في دعم استمرارية المصارف، المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 2709، العدد 5312، بدون تاريخ نشر.

البيات، محمد حاتم، مسؤولية المصرف المدنية عن الأخطاء المرتكبة بواسطة الكمبيوتر، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 35، العدد 5، 2013م.

التائب، علي مفتاح، تطبيق الأمن السيبراني المحاسبي في المصارف التجارية، الجامعة الأردنية، عدد 1، مجلد 8، 2025م.

تلاحمه، إسحاق، تأثير سبل مواجهة مخاطر الهجمات السيبرانية على رضى العملاء عن الخدمات البنكية الإلكترونية، دراسة تطبيقية في جامعة فلسطين الأهلية، 2024م.

حسانين، محمد أحمد محمد، المسؤولية المدنية لعمليات البنوك، مجلة القانون المجلد 15، العدد 8، 2023م.

الحوامة، حافظ، المسؤولية المدنية الناشئة عن مخاطر عمليات البنوك الإلكترونية، المجلة الأردنية في القانون والعلوم السياسية، المجلد 15، العدد 3، 2023م.

خيسي، عائشة، المسؤولية المدنية للبنوك التشاركية في التمويل، المجلة الإلكترونية للأبحاث القانونية، المجلد 12، العدد 8، 2021م.

رضوان، عباس احمد، مدخل مقترح لزيادة فاعلية أدلة الإثبات للتحقق من تطبيق مبدأ الإفصاح والشفافية في قطاع المصارف التجارية، مجلة القانون، المجلد 9، العدد 4، 2018م.

الزعبي، علي محمد فرحان، الالتزام في التبصير وتطبيقاته في بعض العقود، المجلة الأردنية القانونية والعلوم السياسية، المجلد 3، العدد 4، 2010م.

صاحب، إشراف صباح، مسؤولية المصرف المدنية في عقد التحويل المالي المصرفي الإلكتروني، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 1، العدد 35، 2018م.

صالح، عبد الكريم، المسؤولية المدنية للمصرف عن العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية، المجلد 1، العدد 25، 2014م.

الطرح، محمد عبد الله احمد، أثر الإفصاح عن العمليات المصرفية الإلكترونية على تحسبن جودة التقارير المالية، المجلد 3، العدد 2، 2022م.

الظاهر، مشعل علي، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد 6، العدد 67، 2025م.

عبد الله، العرفي بن الفقيه، حدود المسؤولية عن فعل تقنيات الذكاء الاصطناعي، مجلة العلوم القانونية، المجلد 13، العدد 2، 2024م.

عبد الله، إيمان، تفعيل أنظمة الأمن السيبراني وأنظمة محاسبة التكاليف الرقمية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 38، العدد 1، 2024م.

عبد الله، هوزان، مفهوم القوة القاهرة وأثره في تنفيذ العقد، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، المجلد 2، العدد 34، 2016م.

علي الحسن، صفا، المسؤولية المدنية عن الإخلال بقواعد الاستعلام المصرفي، مجلة العلوم القانونية، جامعة بغداد المجلد 3، العدد 3، 2017م.

قادر، أحمد محمد، التزامات المصرف تجاه العميل إثناء فتح وإدارة الحساب، المجلة القانونية، جامعة القاهرة، المجلد 7، العدد 3، 2017م.

المرهون، نواف، دعوى التعويض، مجلة البحوث والدراسات الشرعية، جامعة الأزهر المجلد 77، العدد 2، 2018م.

المري، محمد راشد، الأمن السيبراني وحماية الأنظمة الإلكترونية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة عين شمس، المجلد 7، العدد 18، 2022م.

ميلاد، خليفة، دور الإفصاح المحاسبي في تحسين جودة المعلومات المحاسبية على المصارف، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 6، العدد 7، 2025م.

الناطور، عوني، المسؤولية المدنية للمصرف في العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية، المجلد 43، العدد 2، 2016م.

#### الإحكام القضائية:

محكمة النقض الفلسطينية، طعون حقوقي (مدني)، رقم 198، لسنة 2019، 2022/9/14، قسطاس.

محكمة النقض الفلسطينية، طعون حقوقي (مدني)، رقم 986، لسنة 2022، 2023/9/1، قسطاس.

محكمة بداية عمان، طعون حقوقي (مدني)، رقم 909، لسنة 2024، 2024/2/15، قسطاس.

محكمة النقض الفلسطينية، طعون حقوقي (مدني)، رقم 1130، لسنة 2019، 2024/9/13، قسطاس.

محكمة النقض الفلسطينية، طعون حقوقي، رقم (1433)، لسنة 2015، 2019/2/13، قسطاس.

محكمة النقض الفلسطينية، طعون حقوقي (مدني)، رقم 1530، لسنة 2016، 2019/6/24، قسطاس.  
محكمة النقض الفلسطينية، طعون حقوقي (مدني)، رقم 6767، لسنة 2017، 2017/10/11،  
قسطاس.

محكمة النقض الفلسطينية، طعون حقوقي (مدني)، رقم (65)، لسنة 2022، 2023/10/2، قسطاس.  
محكمة النقض الفلسطينية، طعون حقوقي (مدني)، رقم 850، لسنة 2023، 2023/11/29،  
قسطاس.

محكمة النقض الفلسطينية، طعون حقوقي (مدني)، رقم 796، لسنة 2021، 2025/3/1، قسطاس.  
محكمة النقض الفلسطينية، طعون حقوقي (مدني)، رقم 71، لسنة 2016، 2018/12/2، قسطاس.  
محكمة النقض الفلسطينية، طعون حقوقي (مدني)، رقم 765، لسنة 2017، 2020/6/2، قسطاس.  
محكمة النقض الفلسطينية، طعون حقوقي (مدني)، رقم 132، لسنة 2019، 2020/3/19، قسطاس.  
محكمة الاستئناف الفلسطينية، طعون حقوقي (مدني)، رقم 193، لسنة 2017، 2017/3/9،  
قسطاس.

#### أوراق مقدمة في مؤتمر أو ندوة:

الشماسي، ج. (2017)، تطبيقات المسؤولية المدنية المصرفية في قضاء المحكمة الاتحادية العليا  
ومحكمة تميز دبي، مؤتمر الأعمال المصرفية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة  
الإمارات العربية المتحدة.

#### الموقع الإلكتروني:

بنك فلسطين، الأحكام والشروط، موقع بنك فلسطين الإلكتروني.

البنك الأهلي، الشروط التي يلتزم بها العميل عند فتح الحساب المصرفي، موقع الأهلي بنك.

المرشدي، أ. (2016، أيلول، 22). أدلة الإثبات الحديثة في القانون. موقع محامه نت.

البنك الوطني، سياسة التحقق من العملاء، اعرف عميلك، الموقع الإلكتروني tnb.

حافظ، ط. (2012، أيلول، 17). تحديث البيانات البنكية مطلب نظامي بمدلولات أمنية، موقع الاقتصاد نت.

#### الأبحاث المنشورة في المجلات والكتب:

الأهواني، حسام الدين، حماية أنشطة البنوك من مخاطر استخدام الحاسب الإلكتروني، بحث منشور في كتاب الجوانب القانونية الناجمة عن استخدام الحاسب الآلي في المصارف، منشورات اتحاد المصارف العربي، 2000م.

المزعل، صابر محمد محمود، التوثيق الإلكتروني في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية، بحث منشور في جامعة اليرموك في كتاب الأعمال المصرفية الإلكترونية، بدون تاريخ نشر.

## **Contractual Liability for Electronic Banking Transactions**

**Student Name: Kazem Harbi Salem Daraghmeh**

**Supervisory Committee Members: Dr. Ahmed Abu Zeina, Dr. Mahmoud Salameh, Dr. Ahmed Abu Hammad**

### **Abstract**

This study focused on the discussion of contractual civil liability for the damages that occur to both the client and the bank as a result of either breaching their electronic banking contracts.

Where the study reviewed the most important electronic banking obligations that are made on each of them, the most important of which is "the bank's obligation to provide a secure technical structure, and to protect the system from hacking and malfunctions, and the bank's obligation to disclose the terms of service, and the disclosure of the limits of responsibility, and the customer is obligated to maintain the secret number, and to update his information, as well as to abide by the terms of use according to the banking agreements, and not to use the system in an illegal manner."

This study was also interested in discussing the elements of contractual liability in the digital environment, where these elements were represented by: fault, harm, and the causal relationship.

The study also showed how to prove the damage in electronic banking operations so that the injured party can claim compensation after the three pillars, and showed the types of compensation that each injured party can claim.

Keywords: Electronic banking operations, customer obligations, bank obligations, electronic services, digital environment.