

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة المخاطر

أثر تطبيق معايير مكافحة الاحتيال على تحسين جودة الخدمات

المصرفية: دراسة تطبيقية البنك الفرنسي BSF بالرياض

إعداد الطالبة/ الجوهرة ناصر عبدالله الراشد

243001786

إشراف/

أ.د / الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

2025

اللهم صل على محمد
والعائلة الطيبة

إهداء

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة، وها أنا اختتم
بحث تخرجي بكل همة ونشاط ما كنت لأفعل لولا فضل الله فالحمد لله
عند البدء وعند الختام

أهدي هذا الجهد المتواضع

الى من منحاني روح الحياة واضاء لي عتمة الدنيا، الى من كانا سببا
في وجودي بعد الله وسببا في اشعال وقود همتي ويغمراني بدعواتهم
الصادقة، إلى من غرسا في حب العلم والتعلم، إلى من حبهم يعلو
فوق كل حب، إلى من ساندوني ووفروا لي سبل السعادة والنجاح إلى
والدي حفظهم الله

شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي.

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلي الأستاذ الدكتور

أ.د / الفیصل عبد الحمید

على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء
موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلي إدارة جامعة ميد أو شن ممثلة بالكادر
الأكاديمي والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات
المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجيا
من المولي عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق معايير مكافحة الاحتيال بأبعاده (الرقابة الداخلية والحوكمة المالية، واستخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال، والتدريب والتوعية بالاحتيال المالي) على تحسين جودة الخدمات المصرفية على البنك السعودي الفرنسي بمدينة الرياض، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة مكونة من (361) موظفًا بالبنك، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من خلال الإحصاء الوصفي والانحدار الخطي وتحليل الارتباط.

توصلت النتائج إلى أن تطبيق معايير مكافحة الاحتيال في البنك يتم بدرجة مرتفعة، وقد كان أعلى الأبعاد تطبيقًا هو "الرقابة الداخلية والحوكمة"، تليه "التكنولوجيا"، ثم "التدريب"، كما كشفت نتائج الانحدار الخطي المتعدد عن وجود أثر دال إحصائيًا لأبعاد مكافحة الاحتيال مجتمعة على جودة الخدمات المصرفية.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التكامل بين استخدام التكنولوجيا والرقابة الداخلية، وزيادة برامج التوعية والتدريب لموظفي البنك في مجال الاحتيال المالي، بالإضافة إلى توظيف تقنيات التحليل التنبؤي والذكاء الاصطناعي في رصد المعاملات المشبوهة.

الكلمات المفتاحية: الاحتيال المالي، الرقابة الداخلية، الحوكمة، التكنولوجيا المصرفية، جودة الخدمات، البنك السعودي الفرنسي.

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ب.....	الشكر والتقدير
د.....	المستخلص
ه.....	قائمة المحتويات
ط.....	قائمة الجداول
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	المقدمة:
2.....	1.1 المشكلة البحثية:
3.....	2.1 أهمية البحث:
5.....	3.1 أهداف البحث:
5.....	4.1 تساؤلات البحث:
5.....	5.1 فرضيات البحث:
6.....	6.1 الدراسات السابقة:
16.....	7.1 أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:
18.....	8.1 المنطلقات النظرية للبحث:
19.....	9.1 منهج البحث:
20.....	10.1 مصادر البيانات:

11.1 أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية:	21
12.1 نموذج الدراسة:	22
13.1 حدود البحث:	22
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	23
المبحث الأول: معايير مكافحة الاحتيال المالي في القطاع المصرفي	23
تمهيد	23
1.1.2 تعريف الاحتيال المالي	23
2.1.2 أنواع الاحتيال المصرفي	25
3.1.2 مفهوم معايير مكافحة الاحتيال	28
4.1.2 أهداف تطبيق معايير مكافحة الاحتيال	30
5.1.2 أهمية تطبيق معايير مكافحة الاحتيال في البنوك	31
6.1.2 أبعاد معايير مكافحة الاحتيال	33
7.1.2 الإطار التشريعي والمؤسسي لمكافحة الاحتيال المالي	36
المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية	39
تمهيد	39
1.2.2 تعريف جودة الخدمات المصرفية	39
2.2.2 أهمية جودة الخدمات المصرفية	41
3.2.2 أهداف جودة الخدمات المصرفية	42
4.2.2 أبعاد جودة الخدمات المصرفية	44
الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها	46

46	تمهيد:
46	1.3 منهج الدّراسة:
46	2.3 مجتمع وعينة الدراسة
47	3.3 مصادر جمع البيانات
48	4.3 أداة الدراسة
48	5.3 تصنيف درجات ليكرت وتحليل المتوسطات
49	6.3 صدق أداة الدراسة
50	7.3 ثبات أداة الدراسة
51	8.3 المعالجة الإحصائية
53	الفصل الرابع تحليل البيانات واختبار الفرضيات
53	1.4 تمهيد
53	2.4 وصف عينة الدراسة
55	3.4 وصف متغيرات الدراسة:
66	4.4 اختبار فرضيات الدراسة
72	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
72	1.5 تمهيد
72	2.5 مناقشة النتائج
74	3.5 نتائج الفرضيات
77	4.5 التوصيات
79	Abstract

80	قائمة المراجع:
80	أوالا: المراجع العربية
82	ثانيا: المراجع الأجنبية
86	الملاحق
87	استمارة استبيان

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
1.	الجدول (1): توزيع فقرات الاستبانة على متغيرات وأبعاد الدراسة	49
2.	الجدول (2): مصفوفة معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة	51
3.	الجدول (3): معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لأبعاد أداة الدراسة	52
4.	الجدول (4): توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية (ن = 361)	54
5.	الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد معايير مكافحة الاحتيال	57
6.	جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (بُعد الرقابة الداخلية والحوكمة المالية)	58
7.	جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (بُعد استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال)	60
8.	جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (بُعد التدريب والتوعية بالاحتيال المالي)	63
9.	جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (جودة الخدمات المصرفية)	65

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
68	جدول (10): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد مكافحة الاحتيال المالي على جودة الخدمات المصرفية	10.
69	جدول (11): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبُعد الرقابة الداخلية والحوكمة المالية	11.
70	جدول (12): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاستخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال	12.
71	جدول (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التدريب والتوعية بالاحتيال المالي على جودة الخدمات المصرفية	13.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تمثل النزاهة والشفافية في المعاملات المصرفية ركيزة أساسية لضمان الاستقرار المالي وتعزيز الثقة في الأنظمة المصرفية، إذ تعتمد المؤسسات المالية على مجموعة من السياسات والإجراءات لحماية أموال العملاء والحد من المخاطر التي قد تهدد استدامتها، وفي ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي شهدتها القطاع المصرفي، أصبحت المؤسسات المالية تواجه تحديات متزايدة مرتبطة بعمليات الاحتيال المالي، الأمر الذي استدعى تبني معايير متقدمة لمكافحة الاحتيال لحماية الأنظمة المصرفية وضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبعد الاحتيال المصرفي أحد أبرز التحديات التي تؤثر على أداء البنوك، حيث يؤدي إلى خسائر مالية كبيرة ويؤثر على سمعة المؤسسات المالية، مما دفع العديد من البنوك إلى تبني معايير وإجراءات رقابية صارمة للحد من هذه الظاهرة.

في هذا السياق، تتبنى المؤسسات المصرفية في مختلف الدول معايير دولية لمكافحة الاحتيال تشمل أنظمة الحوكمة، التدقيق الداخلي، والتكنولوجيا المالية المتقدمة للكشف عن العمليات المشبوهة، ويعد البنك الفرنسي BSF بالرياض نموذجاً للمؤسسات المالية التي تسعى إلى تحسين جودة خدماتها المصرفية من خلال تبني استراتيجيات فعالة لمكافحة الاحتيال، حيث تهدف هذه الاستراتيجيات إلى تقليل المخاطر المالية، وتعزيز ثقة العملاء، وتحسين تجربة المستخدمين للخدمات المصرفية، فالاحتيال المصرفي لا يقتصر على السرقة المباشرة أو التلاعب بالحسابات، بل يشمل أيضاً الجرائم الإلكترونية والاحتيال الرقمي الذي أصبح أكثر تعقيداً مع تطور التقنيات الحديثة، مما يتطلب استراتيجيات شاملة لمكافحته وضمان نزاهة العمليات المصرفية (Hamid & Jassim, 2024).

إن تطبيق معايير مكافحة الاحتيال يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المصرفية، حيث تساهم هذه المعايير في تقليل الأخطاء التشغيلية، وتسريع إجراءات المعاملات المالية، وتحسين الشفافية في التعاملات المصرفية، ويعتمد نجاح هذه المعايير على مدى التزام المؤسسات المصرفية بتطبيقها، ومدى وعي

الموظفين بها، بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة لاكتشاف العمليات غير المشروعة قبل وقوعها، ومن خلال تقييم تجربة البنك الفرنسي BSF في تطبيق معايير مكافحة الاحتيال، يمكن فهم مدى تأثير هذه الإجراءات على تطوير الخدمات المصرفية، وتحقيق التوازن بين الامتثال للمعايير الدولية وتقديم تجربة مصرفية مرنة تلي تطلعات العملاء (Metha & Setiyawati, 2022).

وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق معايير مكافحة الاحتيال على جودة الخدمات المصرفية، من خلال دراسة تطبيقية على البنك الفرنسي BSF بالرياض، حيث سيتم التركيز على آليات تطبيق هذه المعايير، ومدى فعاليتها في الحد من عمليات الاحتيال المصرفي، وتأثيرها على مستوى رضا العملاء وكفاءة العمليات المصرفية، كما تسعى الدراسة إلى تحديد أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات المصرفية في تطبيق هذه المعايير، وتقديم توصيات لتعزيز فاعليتها، وبالتالي تحقيق بيئة مصرفية أكثر أماناً وموثوقية، مما يسهم في تعزيز ثقة العملاء وضمان استدامة القطاع المصرفي في ظل التحديات الاقتصادية والرقمية المتزايدة.

1.1 المشكلة البحثية:

يواجه القطاع المصرفي تحديات متزايدة تتعلق بمخاطر الاحتيال المالي، والتي تؤثر بشكل مباشر على استقرار المؤسسات المالية وجودة الخدمات المصرفية المقدمة، إذ أصبحت عمليات الاحتيال أكثر تعقيداً مع تطور التقنيات الرقمية وزيادة الاعتماد على الخدمات المصرفية الإلكترونية، مما يتطلب من البنوك تبني استراتيجيات متقدمة لمكافحة هذه الظاهرة، وعلى الرغم من تطبيق العديد من البنوك لمعايير مكافحة الاحتيال، إلا أن هناك تبايناً في مدى فاعلية هذه المعايير وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية، مما يستدعي دراسة أعمق لتقييم كفاءتها في الحد من المخاطر وتعزيز ثقة العملاء في المعاملات المالية.

وفي هذا السياق، تعد جودة الخدمات المصرفية عنصراً حاسماً في تحقيق رضا العملاء وضمان استدامة المؤسسات المالية، حيث يتوقع العملاء أن تكون الخدمات المصرفية آمنة وفعالة وسريعة، إلا أن التشديد في تطبيق معايير مكافحة الاحتيال قد يؤثر على سهولة الوصول إلى الخدمات، مما قد يخلق تحديات تتعلق بالتوازن بين تعزيز الأمان وضمان تجربة مصرفية مرنة، ومن هنا تنبع أهمية البحث في مدى تأثير هذه المعايير على جودة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على البنك الفرنسي BSF بالرياض، والذي يمثل نموذجاً لمؤسسة مالية تسعى إلى تحقيق التوازن بين الامتثال لمعايير مكافحة الاحتيال وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

وتسعى هذه الدراسة إلى تحديد أبرز المشكلات التي تواجه البنوك عند تطبيق معايير مكافحة الاحتيال، ومدى تأثير هذه الإجراءات على كفاءة العمليات المصرفية، وتحقيق رضا العملاء، بالإضافة إلى دراسة التحديات المرتبطة بتطبيق هذه المعايير، ومدى قدرة المؤسسات المصرفية على تحقيق التكامل بين الأمان والجودة في ظل بيئة مصرفية تتسم بالتطور المستمر، مما يساهم في تقديم توصيات تساهم في تحسين السياسات المصرفية وتعزيز فاعلية معايير مكافحة الاحتيال في تطوير جودة الخدمات المصرفية.

2.1 أهمية البحث:

أ) الأهمية العلمية

يساهم هذا البحث في تعزيز المعرفة الأكاديمية حول دور تطبيق معايير مكافحة الاحتيال في تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال تقديم إطار نظري يوضح العلاقة بين تبني معايير الحوكمة والرقابة الداخلية، استخدام تقنيات التحليل المالي المتقدم، وتوظيف أنظمة الكشف عن العمليات الاحتيالية في تعزيز كفاءة العمليات المصرفية وضمان حماية المعاملات المالية. يركز البحث على دراسة تأثير هذه المعايير على جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي بالرياض كنموذج تطبيقي، من خلال تحليل السياسات والإجراءات التي يعتمدها البنك لتقليل المخاطر المالية وتعزيز ثقة العملاء في الخدمات المقدمة.

كما تهدف الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق معايير مكافحة الاحتيال داخل المؤسسات المصرفية، بما في ذلك مدى كفاءة الأنظمة الرقابية، دور التكنولوجيا في تعزيز اكتشاف العمليات المشبوهة، وتأهيل الموظفين للالتزام بأفضل الممارسات المصرفية. علاوة على ذلك، يعزز البحث الفهم النظري للآليات التي يمكن من خلالها توظيف الذكاء المالي والتحليل الإحصائي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مما يساهم في تقديم نموذج علمي يمكن الاستفادة منه في تطوير السياسات المصرفية على نطاق أوسع. وتساعد نتائج البحث في سد الفجوة بين الدراسات الأكاديمية والتطبيقات العملية، من خلال توفير تحليل علمي لمستوى كفاءة تطبيق معايير مكافحة الاحتيال في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مما يساهم في وضع استراتيجيات أكثر فعالية لتعزيز الاستقرار المالي وتقليل المخاطر التشغيلية.

(ب) الأهمية العملية

تمثل مكافحة الاحتيال في المؤسسات المصرفية عاملاً رئيسياً في تحقيق الاستدامة المالية وضمان جودة الخدمات المقدمة، لا سيما في ظل تزايد التهديدات الأمنية والتطور المستمر في أساليب الاحتيال المالي. فمن خلال تطبيق معايير مكافحة الاحتيال، مثل أنظمة الإنذار المبكر، التحليل السلوكي للمعاملات المالية، والامتثال للوائح الدولية، يمكن الحد من عمليات الاحتيال المصرفي وتحقيق مستوى أعلى من الأمان في العمليات المصرفية، مما يساهم في زيادة ثقة العملاء وتحسين تجربتهم المصرفية. كما يساهم هذا البحث في توفير حلول عملية للبنك السعودي الفرنسي لتعزيز قدرته على مكافحة الاحتيال، من خلال تطوير استراتيجيات رقابية فعالة تضمن استمرارية تقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية.

إلى جانب ذلك، تقدم نتائج الدراسة توصيات عملية لإدارات البنوك حول كيفية تحسين تطبيق معايير مكافحة الاحتيال وضمان تكاملها مع العمليات المصرفية اليومية، مما يساعد في تعزيز الشفافية والكفاءة التشغيلية. كما تساهم الدراسة في تطوير استراتيجيات تدريبية للموظفين تركز على تحسين مهاراتهم في كشف ومنع العمليات الاحتيالية، مما يعزز من قدرتهم على التعامل مع المخاطر المصرفية بكفاءة أكبر. وأخيراً، تدعم نتائج البحث عملية اتخاذ القرار من قبل الجهات التنظيمية والإشرافية، من خلال توفير بيانات دقيقة حول مدى فعالية تطبيق معايير مكافحة الاحتيال في تحسين جودة الخدمات

المصرفية، مما يساعد في تطوير سياسات مالية أكثر صرامة تضمن حماية المؤسسات المصرفية وتعزز من استقرار القطاع المصرفي في المملكة.

3.1 أهداف البحث:

إن الهدف الرئيس والمحموري لهذا البحث يتمثل في: محاولة تحليل أثر تطبيق معايير مكافحة الاحتيال على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الفرنسي BSF بالرياض، ويمكن تحديد الأهداف الفرعية للدراسة على النحو الآتي:

- (1) بيان أثر الرقابة الداخلية والحوكمة المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- (2) بيان أثر استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال على تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- (3) بيان أثر التدريب والتوعية بالاحتيال المالي على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

4.1 تساؤلات البحث:

"ما أثر تطبيق معايير مكافحة الاحتيال على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الفرنسي BSF بالرياض؟"

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

- (1) ما أثر الرقابة الداخلية والحوكمة المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية؟
- (2) ما أثر استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال على تحسين جودة الخدمات المصرفية؟
- (3) ما أثر التدريب والتوعية بالاحتيال المالي على تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

5.1 فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.005$) لتطبيق معايير مكافحة الاحتيال بأبعادها: (الرقابة الداخلية والحوكمة المالية، استخدام التكنولوجيا في

كشف الاحتيال، التدريب والتوعية بالاحتيال المالي) على تحسين جودة الخدمات المصرفية، وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- (1) لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي $(\alpha \geq 0.005)$ للرقابة الداخلية والحوكمة المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- (2) لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي $(\alpha \geq 0.005)$ لاستخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال على تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- (3) لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي $(\alpha \geq 0.005)$ للتدريب والتوعية بالاحتيال المالي على تحسين جودة الخدمات المصرفية

6.1 الدراسات السابقة:

✿ دراسة (Ahmed, I. L., Abubakar, N., Garba, H. A., & Hamzah, M. A (2023)

تناولت هذه الدراسة تأثير اكتشاف الاحتيال المالي والسيطرة عليه على أداء البنوك التجارية في نيجيريا، حيث سعت إلى تحليل العلاقة بين التدابير الرقابية لمكافحة الاحتيال والأداء المالي للبنوك. هدفت الدراسة إلى تقديم مراجعة مفاهيمية حول آليات الكشف عن الاحتيال وأثرها على الاستقرار المالي للمؤسسات المصرفية.

اعتمد الباحثون على منهجية مراجعة الأدبيات السابقة وتحليل الدراسات التي تناولت الاحتيال المالي في القطاع المصرفي، مع التركيز على استراتيجيات الكشف والرقابة المطبقة في البنوك النيجيرية. كما تم استعراض الأنظمة الرقابية والقوانين المصرفية التي تسهم في تقليل الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال.

أظهرت النتائج أن تبني أنظمة رقابة مالية متقدمة وتفعيل أدوات الكشف المبكر عن الاحتيال يساهمان بشكل مباشر في تحسين الأداء المالي للبنوك، حيث تقلل هذه الإجراءات من المخاطر المالية وتعزز

ثقة العملاء والمستثمرين. كما أوضحت الدراسة أن هناك تحديات تواجه المؤسسات المصرفية، مثل التطور المستمر لأساليب الاحتيال وضعف الالتزام ببعض السياسات الرقابية.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في الكشف عن الأنشطة الاحتيالية، إضافة إلى تطوير سياسات رقابية أكثر صرامة لضمان الامتثال المالي. كما أكدت على أهمية توفير برامج تدريبية مكثفة لموظفي البنوك حول أساليب الاحتيال الجديدة وكيفية مكافحتها، إلى جانب تشديد العقوبات على الأنشطة الاحتيالية داخل القطاع المصرفي.

✿ دراسة (Banking Fraud Identification and Prevention (2024

تناولت هذه الدراسة موضوع تحديد ومنع الاحتيال المصرفي، حيث هدفت إلى تحليل الأساليب المستخدمة في كشف عمليات الاحتيال المالي داخل المؤسسات المصرفية، مع التركيز على دور التكنولوجيا والرقابة الداخلية في تقليل المخاطر المالية المرتبطة بهذه الجرائم. اعتمد الباحثون على منهجية تحليلية قائمة على مراجعة الأدبيات السابقة ودراسة حالات متعددة للاحتيال في القطاع المصرفي، مع تقييم فعالية التدابير الرقابية والإجراءات الوقائية المتبعة. كما تم تسليط الضوء على الأساليب الحديثة المستخدمة في الاحتيال، مثل الهجمات السيبرانية، والتزوير في المعاملات، واستغلال الثغرات في الأنظمة المالية.

أظهرت النتائج أن تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة يسهم بشكل كبير في الكشف المبكر عن العمليات الاحتيالية، مما يساعد البنوك على تقليل الخسائر المالية وتعزيز الأمن المالي. كما أوضحت الدراسة أن هناك تحديات تواجه المؤسسات المصرفية، مثل الحاجة إلى تحديث الأنظمة بشكل مستمر ومواكبة التطورات التقنية في عمليات الاحتيال.

أوصت الدراسة بأهمية تعزيز التعاون بين الجهات الرقابية والمصارف لتطوير سياسات أكثر فعالية في مكافحة الاحتيال المالي. كما أكدت على ضرورة الاستثمار في تقنيات الأمان السيبراني، وتكثيف التدريب للعاملين في القطاع المصرفي حول أساليب الاحتيال الحديثة، إلى جانب تعزيز ثقافة الامتثال والشفافية داخل المؤسسات المالية.

❁ دراسة (Arunasalam, K (2023).

تناولت هذه الدراسة التدابير المضادة للاحتيال والسياسات المؤسسية المستخدمة لمكافحة الاحتيال المالي في المؤسسات المالية في ماليزيا. وهدفت إلى تحليل مدى فعالية هذه الإجراءات في الحد من عمليات الاحتيال وتعزيز الثقة في النظام المالي.

اعتمد الباحث على منهجية تحليلية تضمنت مراجعة السياسات المالية والتنظيمية في المؤسسات المصرفية الماليزية، بالإضافة إلى دراسة حالات احتيال سابقة وتأثير التدابير المضادة المتبعة. كما تم تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه التشريعات الحكومية والرقابة الداخلية في الحد من الجرائم المالية.

أظهرت النتائج أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة ساهم بشكل كبير في تحسين قدرة المؤسسات المالية على اكتشاف الاحتيال في وقت مبكر. كما بينت الدراسة أن وجود سياسات داخلية صارمة وتعاون بين الجهات الرقابية يساهم في تقليل احتمالات وقوع الجرائم المالية. ومع ذلك، واجهت المؤسسات تحديات تتعلق بالتكيف مع التغيرات المستمرة في أساليب الاحتيال، مما يتطلب تطوير استراتيجيات مرنة ومتجددة.

أوصت الدراسة بأهمية تعزيز التكامل بين المؤسسات المالية والجهات التنظيمية لتطوير أنظمة كشف احتيال أكثر كفاءة. كما أكدت على ضرورة الاستثمار في تكنولوجيا الأمن السيبراني، وتحديث السياسات المؤسسية بما يتماشى مع التطورات الحديثة، إلى جانب تعزيز وعي الموظفين حول أحدث أساليب الاحتيال المالي وطرق مكافحتها.

❁ دراسة (Geyda, A. S (2023).

تناولت هذه الدراسة دور تحليلات البيانات الضخمة في تعزيز الامتثال لمكافحة غسل الأموال في القطاع المصرفي، حيث هدفت إلى استكشاف مدى فاعلية استخدام تقنيات تحليل البيانات في كشف الأنشطة المالية المشبوهة وتحسين الامتثال التنظيمي للمؤسسات المصرفية.

اعتمد الباحث على منهجية تحليلية تضمنت مراجعة الإطار القانوني لمكافحة غسل الأموال، وتحليل تطبيقات البيانات الضخمة في البنوك، مع دراسة حالات عملية لكيفية اكتشاف الأنشطة غير المشروعة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي. كما تم استعراض تحديات تنفيذ هذه التقنيات ومدى توافقها مع القوانين المصرفية.

أظهرت النتائج أن تحليلات البيانات الضخمة حسّنت بشكل كبير من قدرة المؤسسات المالية على التعرف على الأنماط غير العادية في المعاملات المصرفية، مما ساعد على كشف عمليات غسل الأموال في مراحلها المبكرة. كما بينت الدراسة أن التكامل بين الذكاء الاصطناعي والنماذج الإحصائية عزز من دقة كشف الأنشطة غير القانونية. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى تحديات تتعلق بحجم البيانات الكبير وتعقيد تحليلها، إلى جانب الحاجة إلى بنية تحتية تقنية قوية.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين الجهات التنظيمية والمؤسسات المصرفية لتطوير أنظمة تحليل بيانات أكثر تطوراً. كما أكدت على أهمية تحسين الأمن السيبراني، وتحديث أنظمة الامتثال بشكل دوري، إلى جانب تدريب الموظفين المصرفيين على أحدث أساليب تحليل البيانات واكتشاف عمليات غسل الأموال بكفاءة أكبر.

❁ دراسة (Knežević, S., Živković, A., & Milojević, S (2021).

تناولت هذه الدراسة دور وأهمية الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي في منع واكتشاف الأعمال الاحتيالية في القطاع المصرفي، مع التركيز على كيفية مساهمة هذه العمليات في تعزيز النزاهة المالية وتقليل المخاطر المالية للبنوك. هدفت الدراسة إلى تحليل فعالية أنظمة الرقابة الداخلية وآليات التدقيق في كشف ومنع الاحتيال المصرفي، مع تقديم حلول لتحسين كفاءة هذه العمليات.

اعتمد الباحثون على منهجية تحليلية تجمع بين دراسة حالات احتيال مصرفي سابقة وتحليل نظم الرقابة الداخلية المعمول بها في البنوك. كما تم استخدام استبيانات موجهة للعاملين في القطاع المصرفي بهدف تقييم مدى فاعلية إجراءات التدقيق والرقابة في الحد من عمليات الاحتيال.

أظهرت النتائج أن وجود أنظمة رقابة داخلية قوية وتفعيل دور التدقيق الداخلي يسهمان بشكل كبير في الحد من الاحتيال المصرفي، حيث تعمل هذه الأنظمة على تحديد المخاطر المحتملة وتعزيز الامتثال للمعايير المالية. كما أوضحت الدراسة أن هناك تحديات تواجه تطبيق الرقابة الفعالة، مثل ضعف الالتزام بالإجراءات الرقابية ونقص التدريب المستمر للمدققين الداخليين.

أوصت الدراسة بضرورة تطوير أنظمة رقابية أكثر تطوراً من خلال تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات التدقيق، بالإضافة إلى تحسين برامج تدريب الموظفين المصرفيين على اكتشاف علامات الاحتيال. كما أكدت على أهمية تعزيز استقلالية وحدات التدقيق الداخلي لضمان فاعلية عمليات المراقبة ومنع تضارب المصالح داخل المؤسسات المصرفية.

✿ دراسة (Geyda, A. S (2023).

تناولت هذه الدراسة دور تحليلات البيانات الضخمة في تعزيز الامتثال لمكافحة غسل الأموال في القطاع المصرفي، حيث هدفت إلى استكشاف مدى فاعلية استخدام تقنيات تحليل البيانات في كشف الأنشطة المالية المشبوهة وتحسين الامتثال التنظيمي للمؤسسات المصرفية.

اعتمد الباحث على منهجية تحليلية تضمنت مراجعة الإطار القانوني لمكافحة غسل الأموال، وتحليل تطبيقات البيانات الضخمة في البنوك، مع دراسة حالات عملية لكيفية اكتشاف الأنشطة غير المشروعة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي. كما تم استعراض تحديات تنفيذ هذه التقنيات ومدى توافقها مع القوانين المصرفية.

أظهرت النتائج أن تحليلات البيانات الضخمة حسّنت بشكل كبير من قدرة المؤسسات المالية على التعرف على الأنماط غير العادية في المعاملات المصرفية، مما ساعد على كشف عمليات غسل الأموال في مراحلها المبكرة. كما بينت الدراسة أن التكامل بين الذكاء الاصطناعي والنماذج الإحصائية عزز من دقة كشف الأنشطة غير القانونية. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى تحديات تتعلق بحجم البيانات الكبير وتعقيد تحليلها، إلى جانب الحاجة إلى بنية تحتية تقنية قوية.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين الجهات التنظيمية والمؤسسات المصرفية لتطوير أنظمة تحليل بيانات أكثر تطورًا. كما أكدت على أهمية تحسين الأمن السيبراني، وتحديث أنظمة الامتثال بشكل دوري، إلى جانب تدريب الموظفين المصرفيين على أحدث أساليب تحليل البيانات واكتشاف عمليات غسل الأموال بكفاءة أكبر.

✿ دراسة (Akinbowale, O. E., Mashigo, P., & Zerihun, M. F (2023).

تناولت هذه الدراسة دمج المحاسبة الجنائية مع تقنيات البيانات الضخمة كإطار عمل للحد من الاحتيال الداخلي في القطاع المصرفي، حيث هدفت إلى استكشاف كيفية تحسين كشف ومنع الاحتيال المالي من خلال الجمع بين التحليل الجنائي المالي وأدوات تحليل البيانات الضخمة.

اعتمد الباحثون على منهجية تحليلية تضمنت مراجعة الأدبيات السابقة حول المحاسبة الجنائية والتقنيات الحديثة في كشف الاحتيال، إلى جانب دراسة حالات تطبيقية لاستخدام البيانات الضخمة في التحقيقات المالية داخل البنوك. كما ركزت الدراسة على تحليل الفجوات في الأساليب التقليدية لمكافحة الاحتيال واقتراح حلول أكثر فاعلية باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

أظهرت النتائج أن دمج المحاسبة الجنائية مع تقنيات تحليل البيانات الضخمة أدى إلى تحسين القدرة على كشف العمليات الاحتيالية الداخلية في وقت مبكر، مما ساهم في تقليل الخسائر المالية التي تتعرض لها البنوك. كما أشارت الدراسة إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي ساعد في تحديد الأنماط غير العادية في المعاملات المصرفية بدقة أعلى مقارنة بالطرق التقليدية. ومع ذلك، تم رصد تحديات تتعلق بالتكاليف العالية لتنفيذ هذه التقنيات، إضافة إلى الحاجة إلى كوادر متخصصة في تحليل البيانات المالية.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين الإدارات المصرفية المختصة بمكافحة الاحتيال ووحدات تحليل البيانات لضمان تنفيذ استراتيجيات أكثر كفاءة في اكتشاف الأنشطة الاحتيالية. كما أكدت على أهمية الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتعزيز تدريب الموظفين على أحدث أدوات

التحليل المالي، إلى جانب تطوير سياسات تنظيمية تدعم استخدام البيانات الضخمة في مكافحة الجرائم المالية.

❁ دراسة (2020) Alsaffar, S. S., & Hussaian, N. S.

تناولت هذه الدراسة تقييم جودة سياسات وإجراءات الرقابة على المعاملات المصرفية من خلال نموذج فجوة عدم التطبيق، وذلك بهدف تحسين متطلبات التقارير المالية في أحد البنوك الخاصة في العراق. ركزت الدراسة على تحديد مدى فاعلية نظم الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر المالية وتعزيز دقة وشفافية التقارير المالية.

اعتمد الباحثون على منهجية تطبيقية من خلال دراسة حالة على أحد البنوك العراقية الخاصة، حيث تم تحليل سياسات وإجراءات الرقابة الداخلية المطبقة في البنك باستخدام نموذج فجوة عدم التطبيق. كما شملت الدراسة جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع موظفي البنك، إضافة إلى مراجعة التقارير المالية والرقابية لتقييم مدى الالتزام بالمعايير المحاسبية الدولية.

أظهرت النتائج وجود فجوات في تطبيق سياسات الرقابة الداخلية، مما أدى إلى وجود بعض الثغرات التي قد تؤثر على دقة التقارير المالية وجودة الإفصاح المالي. كما أوضحت الدراسة أن بعض الإجراءات الرقابية المطبقة تفتقر إلى الكفاءة في الحد من المخاطر المالية، مما يستدعي تطويرها بما يتماشى مع المعايير الدولية. وعلى الرغم من وجود سياسات رقابية، إلا أن التنفيذ غير المتكامل لهذه السياسات أدى إلى انخفاض فاعليتها في تعزيز الشفافية المالية.

أوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة إجراءات الرقابة الداخلية من خلال تقليل فجوات التطبيق، وتعزيز تدريب الموظفين على تنفيذ سياسات الرقابة بفعالية، بالإضافة إلى ضرورة تبني أنظمة تكنولوجية متطورة في عمليات التدقيق والرقابة المالية لضمان الامتثال الكامل لمتطلبات التقارير المالية. كما أكدت على أهمية وضع استراتيجيات رقابية أكثر صرامة لضمان دقة البيانات المالية وتحقيق الاستدامة في النظام المصرفي.

تناولت هذه الدراسة دور الحوكمة الرشيدة ونظم الإبلاغ عن المخالفات في دعم كشف ومنع الاحتيال في القطاع المصرفي، حيث هدفت إلى تحليل مدى فاعلية هذه الأدوات في الحد من عمليات الاحتيال المالي وتعزيز الشفافية داخل المؤسسات المصرفية. ركزت الدراسة على تأثير آليات الرقابة الداخلية والإبلاغ عن المخالفات في تحسين بيئة العمل المصرفية وتقليل المخاطر المالية المرتبطة بالاحتيال.

اعتمد الباحث على منهجية تحليلية من خلال دراسة بيانات مصرفية وتقييم سياسات الحوكمة الرشيدة المطبقة في عدد من البنوك، بالإضافة إلى مراجعة مدى تفعيل نظم الإبلاغ عن المخالفات وتأثيرها على اكتشاف عمليات الاحتيال. كما استخدم الباحث استبيانات ومقابلات مع مسؤولين مصرفيين وخبراء ماليين لتقييم فعالية هذه الأنظمة في الممارسات المصرفية اليومية.

أظهرت النتائج أن الحوكمة الرشيدة ونظم الإبلاغ عن المخالفات تلعبان دورًا جوهريًا في تقليل فرص الاحتيال المالي داخل المؤسسات المصرفية. وأوضحت الدراسة أن البنوك التي تطبق سياسات صارمة في مجال الحوكمة وتمتلك آليات إبلاغ فعالة تتمتع بقدرة أعلى على اكتشاف ومنع الاحتيال مقارنة بالبنوك التي تفتقر إلى هذه الأدوات. كما كشفت النتائج عن وجود تحديات في تنفيذ نظم الإبلاغ، مثل خوف الموظفين من التبعات السلبية للإبلاغ عن المخالفات، مما قد يحد من فاعلية هذه الأنظمة.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة الحوكمة الرشيدة داخل المؤسسات المصرفية، وتطوير نظم الإبلاغ عن المخالفات بحيث تكون أكثر سرية وأمانًا لحماية المبلغين. كما أكدت على أهمية توفير تدريبات مستمرة للموظفين حول كيفية التعرف على مؤشرات الاحتيال، إلى جانب تشديد الرقابة الداخلية لضمان بيئة مصرفية أكثر نزاهة وشفافية.

تناولت هذه الدراسة دور الأنظمة القائمة على القواعد في مكافحة غسل الأموال داخل وحدات الاستخبارات المالية، حيث هدفت إلى تقييم فاعلية النماذج القائمة على القواعد في كشف العمليات

المشبوهة وتعزيز الامتثال التنظيمي في المؤسسات المالية. ركزت الدراسة على كيفية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي ونماذج القواعد المنطقية في تحسين عمليات التدقيق المالي والحد من المخاطر المرتبطة بغسل الأموال.

اعتمد الباحثون على منهجية تحليلية جمعت بين دراسة ميدانية لوحداث الاستخبارات المالية وتحليل بيانات متعلقة بالمعاملات المصرفية المشبوهة. كما استخدموا تقنيات النمذجة القاعدية لتصميم إطار عمل لمراقبة وتحليل أنشطة غسل الأموال من خلال أنظمة آلية تعتمد على القواعد التنظيمية المعمول بها في المجال المصرفي.

أظهرت النتائج أن الأنظمة القائمة على القواعد توفر دقة عالية في كشف الأنماط الاحتمالية المرتبطة بغسل الأموال، حيث تتيح القدرة على تحليل كميات هائلة من البيانات المالية بسرعة وكفاءة. كما بينت الدراسة أن هذه الأنظمة تساعد في تحسين استجابة وحدات الاستخبارات المالية من خلال أتمتة عمليات الكشف والتبليغ، مما يقلل من الأخطاء البشرية ويزيد من سرعة اتخاذ القرارات. ومع ذلك، أشار الباحثون إلى وجود تحديات تتعلق بتحديث القواعد باستمرار لمواكبة أساليب الاحتيال المتطورة، بالإضافة إلى الحاجة إلى تكامل هذه الأنظمة مع حلول تحليل البيانات الضخمة لتعزيز فعاليتها.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين الهيئات التنظيمية والمؤسسات المالية لتطوير قواعد أكثر تكيفاً مع التغيرات المستمرة في مجال غسل الأموال. كما أكدت على أهمية تبني حلول الذكاء الاصطناعي والتحليل القائم على البيانات الضخمة لدعم عمليات الرقابة المالية، إلى جانب تحسين البنية التحتية التقنية لوحداث الاستخبارات المالية لضمان تكامل فعال بين الأنظمة المختلفة المستخدمة في مكافحة الجرائم المالية.

🌸 دراسة (Ragazou, K., Passas, I., & Garefalakis, A (2022).

تناولت هذه الدراسة دور المؤسسات المالية في وضع استراتيجيات فعالة لمكافحة الرشوة والحد من الممارسات غير المشروعة والفساد في الأسواق المالية. وهدفت إلى تقديم خارطة طريق استراتيجية جديدة لمكافحة الفساد من خلال تعزيز الحوكمة الرشيدة واعتماد سياسات رقابة صارمة.

اعتمد الباحثون على منهجية تحليلية، حيث قاموا بدراسة السياسات الحالية لمكافحة الرشوة داخل المؤسسات المالية، إلى جانب تحليل مدى فعالية التدابير الرقابية في التصدي للممارسات الفاسدة. كما استندت الدراسة إلى مراجعة بيانات وتقارير صادرة عن هيئات رقابية ومؤسسات مالية حول العالم لتقييم الأساليب المستخدمة في الحد من الفساد المالي.

أظهرت النتائج أن المؤسسات المالية تلعب دورًا محوريًا في تعزيز بيئة شفافة من خلال تطوير استراتيجيات متقدمة لمكافحة الرشوة والفساد. كما بيّنت الدراسة أن اعتماد برامج الامتثال الفعالة، وتطبيق أنظمة الإبلاغ عن المخالفات، وتطوير نظم داخلية صارمة لمراقبة العمليات المالية، يساعد بشكل كبير في تقليل المخاطر المرتبطة بالممارسات غير القانونية. ومع ذلك، لاحظ الباحثون أن هناك تحديات رئيسية، من بينها عدم اتساق التشريعات بين الدول المختلفة، ووجود ثغرات تنظيمية تُستغل لتنفيذ عمليات فساد مالي بطرق غير تقليدية.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين الحكومات والمؤسسات المالية من خلال تطوير أطر تنظيمية أكثر تكاملاً ومرونة لمكافحة الفساد. كما أكدت على أهمية تبني المؤسسات المالية لنهج قائم على التكنولوجيا في تحليل البيانات وكشف الأنشطة المشبوهة، بالإضافة إلى توفير تدريبات متخصصة للموظفين لتعزيز ثقافة النزاهة والشفافية في المعاملات المالية.

❁ دراسة (Al-Zoubi, A. M (2021).

تناولت هذه الدراسة إطارًا مقترحًا لتصنيف الضوابط الوقائية والكاشفة للاحتيال المالي، بهدف تعزيز آليات الرقابة الداخلية وتقليل المخاطر المالية داخل المؤسسات. سعت الدراسة إلى تقديم نموذج تحليلي يساعد الشركات والمؤسسات المالية في تبني استراتيجيات رقابية أكثر فعالية لمكافحة الاحتيال.

اعتمد الباحث على منهجية تحليلية قائمة على مراجعة الأدبيات السابقة المتعلقة بممارسات مكافحة الاحتيال، إلى جانب تحليل بيانات من مؤسسات مالية طبقت ضوابط مختلفة لمكافحة الجرائم المالية. كما قام بتصنيف هذه الضوابط ضمن إطار منهجي يُمكن المؤسسات من التمييز بين التدابير

الوقائية (Preventive Controls) والتدابير الكاشفة (Detective Controls)، مما يسهل تحسين أنظمة الامتثال والمساءلة المالية.

أظهرت النتائج أن الجمع بين الضوابط الوقائية والكاشفة يُعد أكثر فعالية في تقليل حالات الاحتيال المالي، حيث تساهم الضوابط الوقائية مثل الحوكمة الرشيدة، والتدقيق الداخلي المستمر، والتدريبات الدورية للموظفين في تقليل فرص حدوث الاحتيال. أما الضوابط الكاشفة مثل أنظمة تحليل البيانات الضخمة والتدقيق الجنائي المالي، فتساعد في كشف الأنشطة المشبوهة بسرعة أكبر وتقليل تأثيرها المالي. كما أشارت الدراسة إلى أن ضعف تنفيذ الضوابط أو الاعتماد على نوع واحد منها دون الآخر يقلل من فعالية جهود مكافحة الاحتيال.

أوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات إطاراً متكاملًا يجمع بين الضوابط الوقائية والكاشفة، وتعزيز استخدام التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في كشف الاحتيال. كما أكدت على أهمية تطوير سياسات رقابية متكاملة تشمل تحسين ثقافة الامتثال داخل المؤسسات، وتعزيز التعاون بين الجهات التنظيمية والشركات لمكافحة الجرائم المالية بشكل أكثر كفاءة.

7.1 أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

أولاً: أوجه الاتفاق:

1) التركيز على مكافحة الاحتيال المالي:

جميع الدراسات السابقة تناولت موضوع الاحتيال المالي في القطاع المصرفي، سواء من خلال تحليل آليات الكشف عنه أو استراتيجيات مكافحته، وهو ما يتقاطع مع الدراسة الحالية التي تركز على تأثير معايير مكافحة الاحتيال في بنك BSF.

(2) استخدام الأطر الرقابية والتدقيق المالي:

معظم الدراسات السابقة ناقشت أهمية التدقيق المالي، الرقابة الداخلية، وتحليل البيانات الضخمة كأدوات رئيسية للحد من الاحتيال المالي، وهي ذات الأدوات التي ستتناولها الدراسة الحالية عند تقييم تأثير هذه المعايير على جودة الخدمات المصرفية.

(3) الاستناد إلى تجارب مؤسسات مصرفية:

مثلما اعتمدت بعض الدراسات السابقة على دراسات حالة لبنوك ومؤسسات مالية في مختلف الدول، تهدف الدراسة الحالية إلى تقديم نموذج تطبيقي على البنك الفرنسي BSF، مما يجعلها متقاربة في الأسلوب البحثي مع تلك الدراسات.

(4) التأكيد على أهمية التكنولوجيا في مكافحة الاحتيال:

العديد من الدراسات السابقة ركزت على دور التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة في كشف الأنشطة الاحتيالية، وهو ما يتوافق مع الدراسة الحالية التي ستبحث في مدى تأثير استخدام هذه المعايير على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

ثانيًا: أوجه الاختلاف:

(1) الهدف البحثي الأساسي:

معظم الدراسات السابقة ركزت على مكافحة الاحتيال بحد ذاته، مثل تحليل آليات الرقابة الداخلية أو تصنيف الضوابط الوقائية والكاشفة، بينما الدراسة الحالية تهدف إلى قياس مدى تأثير تطبيق هذه المعايير على تحسين جودة الخدمات المصرفية، مما يضيف بُعدًا جديدًا لم يُتناول بشكل مباشر في الدراسات السابقة.

(2) النطاق الجغرافي والمصرفي:

بينما غطت الدراسات السابقة بنوعاً في دول مختلفة مثل ماليزيا، العراق، ونيجيريا، فإن الدراسة الحالية تركز على البنك الفرنسي BSF في الرياض، مما يمنحها طابعاً محلياً يساعد في فهم تحديات الاحتيال ضمن السياق المصرفي السعودي.

(3) المنهجية البحثية التطبيقية:

بعض الدراسات السابقة اعتمدت على مراجعة الأدبيات وتحليل البيانات التاريخية، في حين أن الدراسة الحالية تتخذ منهجاً تطبيقياً يعتمد على دراسة حالة حقيقية لبنك BSF، مما يتيح فهماً أعمق للعلاقة بين مكافحة الاحتيال وجودة الخدمات المصرفية.

(4) العلاقة بين مكافحة الاحتيال وجودة الخدمات المصرفية:

لم تتطرق معظم الدراسات السابقة بشكل مباشر إلى العلاقة بين تطبيق معايير مكافحة الاحتيال وتحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث ركزت على الكشف عن الاحتيال ومنعه. في المقابل، الدراسة الحالية تبحث فيما إذا كانت هذه المعايير تساهم في تعزيز ثقة العملاء، تسريع العمليات المصرفية، وتقليل المخاطر التشغيلية التي قد تؤثر على جودة الخدمات.

8.1 المنطلقات النظرية للبحث:

1- مكافحة الاحتيال المصرفي

يشير مفهوم مكافحة الاحتيال المصرفي إلى مجموعة من الإجراءات والضوابط التي تتبناها المؤسسات المالية للحد من الأنشطة غير القانونية التي تهدف إلى الاستيلاء على الأموال أو المعلومات المصرفية بطرق غير مشروعة، حيث يشمل ذلك تطوير أنظمة رقابية صارمة، وتطبيق معايير الامتثال المالي، وتعزيز استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل المتقدم للبيانات للكشف المبكر عن محاولات الاحتيال، وتعد هذه الاستراتيجيات ضرورية للحفاظ على سلامة العمليات المصرفية، وتعزيز ثقة

العملاء في النظام المالي، وتقليل المخاطر التي قد تؤثر على استقرار المؤسسات المصرفية (Mohammad et al., 2024).

2- جودة الخدمات المصرفية

تمثل جودة الخدمات المصرفية أحد المحددات الرئيسية لنجاح المؤسسات المالية، حيث تعكس مدى قدرة البنك على تقديم خدمات تتميز بالدقة، السرعة، والموثوقية، بما يتناسب مع توقعات العملاء واحتياجاتهم، ويعتمد تحقيق جودة الخدمات المصرفية على عدة عوامل، منها توافر أنظمة تشغيل فعالة، كفاءة الموارد البشرية، واستخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات، كما تؤثر معايير مكافحة الاحتيال على جودة الخدمات من خلال تحقيق بيئة مصرفية آمنة تقلل من مخاطر التلاعب المالي، مع ضرورة الموازنة بين الأمان وسهولة الإجراءات المصرفية، لضمان عدم تعقيد العمليات على العملاء (ILAKKIA & GAYATHIRY, 2024).

3- الامتثال المصرفي

يعبر مفهوم الامتثال المصرفي عن التزام المؤسسات المالية بالقوانين واللوائح التنظيمية التي تهدف إلى ضمان سلامة المعاملات المصرفية وحماية حقوق العملاء، حيث يشمل الامتثال تطبيق معايير مكافحة غسيل الأموال، مكافحة تمويل الإرهاب، والالتزام بالإجراءات التنظيمية لمكافحة الاحتيال، ويتطلب ذلك تطوير سياسات داخلية فعالة، وتعزيز ثقافة الامتثال بين الموظفين، إضافة إلى استخدام أنظمة مراقبة مالية متقدمة تضمن الكشف الفوري عن أي أنشطة مشبوهة، كما أن الامتثال المصرفي يلعب دوراً جوهرياً في تعزيز سمعة المؤسسات المالية، وضمان استدامتها في بيئة مصرفية تخضع لرقابة صارمة ومتغيرة باستمرار (Krasnova & Pylypenko, 2023).

9.1 منهج البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أثر تطبيق معايير مكافحة الاحتيال على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الفرنسي BSF بالرياض، حيث يسهم هذا المنهج في تقديم وصف

دقيق وتحليل شامل لكيفية تطبيق معايير مكافحة الاحتيال وأثرها على مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة. يهدف البحث إلى تقييم مدى التزام البنك بهذه المعايير، وتأثيرها على رضا العملاء، وسرعة وشفافية العمليات المصرفية، وتعزيز الثقة في الخدمات المالية.

يعتمد أسلوب جمع البيانات في هذه الدراسة على الاستبيانات التي سيتم توزيعها على عينة من الموظفين في البنك، بما يشمل الإداريين، مسؤولي الامتثال، والمختصين في إدارة المخاطر، وذلك لقياس مدى فاعلية تطبيق معايير مكافحة الاحتيال وأثرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية. يتضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة المصممة لتقييم مستوى تطبيق معايير مكافحة الاحتيال، ومدى تأثيرها على تقليل الأخطاء التشغيلية، تحسين سرعة إنجاز المعاملات، وتعزيز الثقة بين البنك وعملائه. سيتم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية متقدمة لاستخلاص العلاقة بين مكافحة الاحتيال وتحسين جودة الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى قياس مدى وعي الموظفين بالإجراءات المتبعة في هذا المجال.

إلى جانب ذلك، سيتم توظيف المنهج النوعي عبر إجراء مقابلات فردية معمقة مع المسؤولين في الإدارات المالية والمصرفية، ومديري الامتثال، وخبراء مكافحة الاحتيال، بهدف الوصول إلى فهم أعمق للتحديات التي تواجه تطبيق هذه المعايير في البنك، ومدى فاعليتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية. كما ستتيح هذه المقابلات جمع بيانات نوعية تسلط الضوء على العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق معايير مكافحة الاحتيال، التحديات الإدارية والتقنية المرتبطة بها، وتأثيرها على رضا العملاء وثقتهم في الخدمات المصرفية المقدمة.

10.1 مصادر البيانات:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة متنوعة من المصادر لضمان تحقيق أهدافها البحثية، حيث تم الاستناد إلى مصدرين رئيسيين لجمع البيانات المتعلقة بآثر تطبيق معايير مكافحة الاحتيال على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي (BSF) بالرياض، وذلك على النحو التالي:

أولاً: المصادر الثانوية

شملت المصادر الثانوية المراجع العلمية والدوريات المحكمة التي تناولت موضوع مكافحة الاحتيال في القطاع المصرفي وأثره على جودة الخدمات، بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي بحثت في استراتيجيات الحد من الاحتيال المالي وتأثيرها على ثقة العملاء وكفاءة العمليات المصرفية. كما تم الرجوع إلى تقارير الهيئات الرقابية المصرفية واللوائح الصادرة عن الجهات المختصة، مما ساهم في توفير إطار نظري متكامل يدعم التحليل البحثي.

ثانياً: المصادر الأولية

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية من موظفي البنك السعودي الفرنسي، حيث صُممت لقياس مدى فاعلية تطبيق معايير مكافحة الاحتيال في تحسين جودة الخدمات المصرفية. وقد تم إعدادها إلكترونياً عبر منصة Google Forms، وتوزيعها على عينة من العاملين في الأقسام المعنية مثل الامتثال، التدقيق الداخلي، وخدمات العملاء، لضمان شمولية التمثيل لوجهات النظر المختلفة.

11.1 أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية:

اعتمدت الدراسة على تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تم تطبيق الأساليب التالية:

➤ الإحصاء الوصفي:

- التكرارات والنسب المئوية لتحليل الخصائص الديموغرافية للعينة.
- الوسط الحسابي لقياس الاتجاه العام لإجابات المستجيبين.
- الانحراف المعياري لتحديد مدى تباين الآراء حول متغيرات الدراسة.

➤ الإحصاء التحليلي:

- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير تطبيق معايير مكافحة الاحتيال على جودة الخدمات المصرفية بشكل كلي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير كل معيار بشكل منفصل.
- اختبار التوزيع الطبيعي للتحقق من ملاءمة البيانات للاختبارات الإحصائية الأخرى.

12.1 نموذج الدراسة:

- والذي يتضمن محاولة تحليل تأثير تطبيق معايير مكافحة الاحتيال على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الفرنسي BSF بالرياض، ويتضمن المتغيرات التالية:
- المتغير المستقل: تطبيق معايير مكافحة الاحتيال بأبعاده: (الرقابة الداخلية والحوكمة المالية، استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال، التدريب والتوعية بالاحتيال المالي).
 - المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات المصرفية.

13.1 حدود البحث:

- الحدود الزمانية: يدور نطاق الدراسة خلال عام 2025.
- الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على البنك الفرنسي BSF بالرياض.
- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تحليل تأثير تطبيق معايير مكافحة الاحتيال على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الفرنسي BSF بالرياض.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: معايير مكافحة الاحتيال المالي في القطاع المصرفي

تمهيد

يشهد القطاع المصرفي في العصر الحديث تحديات متزايدة ترتبط بانتشار جرائم الاحتيال المالي، والتي باتت تمثل تهديدًا مباشرًا لاستقرار الأنظمة البنكية وثقة العملاء. وقد أظهرت تقارير دولية أن الاحتيال البنكي لم يعد مجرد نشاط فردي بل تطور إلى ظاهرة منظمة وعابرة للحدود، مدفوعة بعوامل عدة، من أبرزها التحول الرقمي المتسارع، وتنوع الأدوات التكنولوجية التي يمكن استغلالها لارتكاب هذا النوع من الجرائم.

وفي ظل هذه التحديات، أصبحت المؤسسات المالية بحاجة ماسة إلى تبني معايير فعالة لمكافحة الاحتيال، تشمل الرقابة الداخلية الصارمة، وتوظيف التكنولوجيا الحديثة، ورفع الوعي المؤسسي عبر التدريب والتثقيف. وتُعد هذه المعايير من المقومات الأساسية التي تعزز النزاهة المالية وتحسن جودة الخدمات المصرفية، إذ إن وجود نظام رقابي قوي قادر على منع وكشف الاحتيال يُفضي بالضرورة إلى تحسين الثقة وجودة الأداء المؤسسي، بما يتماشى مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات المصرفية (Ahmed et al., 2023؛ اتحاد المصارف العربية، 2025).

1.1.2 تعريف الاحتيال المالي

يشير الاحتيال المالي إلى أحد أخطر أشكال الجرائم الاقتصادية التي تستهدف المؤسسات المالية والأفراد، ويُعد من أبرز التهديدات التي تقوّض استقرار الأنظمة المصرفية وثقة المتعاملين فيها. وقد تعددت تعريفات الباحثين والمؤسسات الدولية لهذا المفهوم تبعًا لزاوية التناول وطبيعة السياق الاقتصادي أو التنظيمي.

فبحسب الهيئة العالمية لفحص الاحتيال (ACFE) ، يُعرف الاحتيال بأنه: "سلوك متعمّد يتم عبر الخداع أو الإخفاء أو انتهاك الثقة، بهدف الحصول على منفعة مالية أو غير مالية غير مستحقة، دون اللجوء إلى العنف أو القوة الجسدية".

ويرى (Al-Zoubi (2021 أن الاحتيال المالي يتمثل في "أي سلوك غير مشروع يُرتكب عن قصد في المؤسسات المالية، ويتضمن تحريضاً متعمّداً أو خفياً للمعلومات، ويهدف لتحقيق مكاسب شخصية أو جماعية تؤدي إلى الإضرار بالوضع المالي للمؤسسة".

أما (Bhasin (2016 فيُقدم تعريفاً أكثر شمولاً، حيث يُعرف الاحتيال المالي بأنه: "نشاط غير قانوني يُمارس من قبل أفراد داخل المؤسسة أو خارجها، ويعتمد على استغلال الثغرات في النظام المالي أو الرقابي أو التكنولوجي، بهدف الاستيلاء غير المشروع على الأموال أو المعلومات أو الحقوق المالية".

ويذهب غندور وقواسمية (2025) إلى أن الاحتيال هو: "كل استخدام للتكنولوجيا أو المعلومة أو السلطة بهدف إخفاء حقيقة أو خلق وقائع كاذبة تؤدي إلى اتخاذ قرار مالي خاطئ يُسبب ضرراً لمؤسسة مالية أو أفرادها".

في حين يعتبره خليل وأبو معمر (2019) بأنه: "تلاعب مقصود في العمليات المالية والإدارية يهدف إلى خداع الجهات المعنية، وغالباً ما يتم عبر تزوير أو حذف مستندات أو بيانات تؤثر على نزاهة التقارير والمخرجات المحاسبية".

وفي سياق متصل، تُعرف FATF (فرقة العمل المالي الدولية) الاحتيال ضمن الجرائم المالية الكبرى، وتربطه بشكل مباشر بجرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مؤكدة أنه: "نشاط إجرامي يُستخدم لتحقيق مكاسب مالية عبر التحايل على القوانين أو الأنظمة الرقابية".

و يرى الباحث أن الاحتيال المالي هو سلوك احتيالي منظم أو فردي، يُمارس عن قصد باستخدام وسائل مادية أو تقنية أو إدارية، بهدف تحقيق منافع غير مشروعة تؤدي إلى الإضرار بالسلامة المالية للمؤسسة المصرفية وتهدد ثقة العملاء والأسواق بها.

2.1.2 أنواع الاحتيال المصرفي

يُعد الاحتيال المصرفي من الظواهر الإجرامية المعقدة التي تواجه المؤسسات المالية في العصر الحديث، لا سيما في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، وتطور أساليب الجريمة المالية المنظمة، واتساع شبكات البيانات والمعلومات البنكية، ويتخذ الاحتيال المصرفي صورًا متعددة تختلف في الجهة المرتكبة، والأدوات المستخدمة، والأثر الناتج، مما يجعل تصنيفه ضرورة بحثية وإجرائية لتطوير منظومة استجابة رقابية فعالة (Ahmed et al., 2023؛ اتحاد المصارف العربية، 2025).

وقد اتفق معظم الباحثين على تصنيف الاحتيال المصرفي إلى ثلاث فئات رئيسية، وهي: الاحتيال الداخلي، الاحتيال الخارجي، والاحتيال الإلكتروني، حيث يتداخل بعضها مع البعض الآخر، ويشكل كل منها تهديدًا متزايدًا لسلامة النظام المالي وشفافيته.

■ الاحتيال الداخلي

الاحتيال الداخلي هو الاحتيال الذي يُرتكب من داخل المؤسسة المصرفية من قبل موظفين أو مسؤولين لديهم صلاحيات تمكنهم من التلاعب بالنظم المالية أو الإدارية، ويُعد هذا النوع من الاحتيال من أخطر الأنواع، نظرًا لإمكانية تنفيذه بسرية تامة وبمرور زمني طويل دون اكتشافه، خاصة إذا ما ارتبط بغياب الرقابة الفعالة أو وجود تواطؤ داخلي.

وقد عرّفه خليل وأبو معمر (2019) بأنه "مجموعة من الممارسات الاحتيالية التي يقوم بها موظفو المؤسسة من خلال استغلال صلاحياتهم الوظيفية، والاطلاع على البيانات الحساسة، بهدف تحقيق منافع شخصية بطريقة غير قانونية، على حساب أموال المؤسسة أو العملاء، وتتجلى صور الاحتيال الداخلي في:

- تزوير المستندات البنكية الداخلية؛
- التلاعب في الأرصدة أو الفوائد أو رسوم العمليات؛
- تمرير عمليات مالية غير نظامية عبر نظام الصلاحيات؛
- استغلال الفجوات في أنظمة الرقابة للتحايل على الضوابط.

وقد بيّنت دراسة Metha & Setiyawati (2022) أن 70% من حالات الاحتيال المالي في البنوك ترتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بموظفين من داخل المؤسسة، مما يستدعي تعزيز ثقافة الأخلاقيات المصرفية وتفعيل أنظمة الإنذار المبكر والمراجعة الداخلية المنتظمة.

كما أكد Bhasin (2016) أن الاحتيال الداخلي غالبًا ما ينمو في بيئات عمل يغيب عنها الفصل بين المهام، وتضعف فيها الحوكمة الداخلية، ويقل فيها الإبلاغ الطوعي، مما يفتح المجال للتلاعب المتكرر، وأن تفعيل سياسات "الإفصاح الداخلي" و"حماية المبلغين" يُعد من الخطوات الأساسية للحد من هذا النوع من الاحتيال.

■ الاحتيال الخارجي

يُشير الاحتيال الخارجي إلى الأنشطة الاحتيالية التي تُمارس من قبل أطراف خارجية لا تنتمي تنظيميًا إلى البنك، وتشمل العملاء والموردين والوسطاء وحتى جهات غير معروفة تستهدف النظام البنكي من الخارج، ويُعد من الأنواع الشائعة، خاصةً في البيئات المصرفية التي تشهد توسعًا في عدد العملاء مع ضعف موازٍ في آليات التحقق والرقابة.

أشارت دراسة اتحاد المصارف العربية (2025) إلى أن من أبرز صور الاحتيال الخارجي:

- فتح حسابات بأسماء أو مستندات مزورة؛
- تقديم ضمانات ائتمانية غير سليمة؛
- سرقة بطاقات الخصم والائتمان واستخدامها في معاملات غير مصرّح بها؛
- التزوير في توقيعات العملاء أو شيكاتهم؛
- الاحتيال على القروض من خلال مستندات ملفقة أو معلومات مغلوطة.

ويرى Alsaffar & Hussaian (2020) أن الاحتيال الخارجي غالبًا ما يُسجّل في الحالات التي يغيب فيها التحقق الصارم من الهوية، أو يتم فيها قبول مستندات من دون مراجعة دقيقة، كما يرتفع خطره في حال وجود تواطؤ بين أطراف داخلية وخارجية، ما يعقّد عمليات الكشف والمعالجة.

وقد نوّهت دراسة Gara et al (2023) إلى أن بعض البنوك، وخصوصًا في الدول النامية، ما زالت تعتمد على أنظمة تحقق تقليدية أو يدوية في بعض فروعها، ما يجعلها عرضة لعمليات احتيال من خارج المؤسسة يصعب اكتشافها مبكرًا، ويؤثر سلبًا على ثقة المتعاملين وجودة الخدمات.

من هذا المنطلق، فإن تطوير سياسات "اعرف عميلك" (KYC) وتفعيل الرقابة القائمة على المخاطر أصبحت من المرتكزات الأساسية التي تعزز قدرة المؤسسات على التصدي للاحتيال الخارجي في مراحله الأولى.

■ الاحتيال الإلكتروني

الاحتيال الإلكتروني يُعد الشكل الأكثر تطورًا من حيث الأساليب والأدوات، وهو يندرج ضمن إطار الجرائم السيبرانية التي تُمارس باستخدام وسائل تكنولوجية ووسائط رقمية تهدف إلى اختراق أو خداع النظام المصرفي أو عملائه لتحقيق مكاسب غير مشروعة.

يرى غندور وقواسمية (2025) أن "الاحتيال الإلكتروني بات يشكل تهديدًا نوعيًا للمصارف، كونه لا يتطلب الحضور المادي، ويُنفذ باستخدام تقنيات متقدمة كالهندسة الاجتماعية، والبرمجيات الخبيثة، وتزوير صفحات الدخول، ما يجعله صعب الاكتشاف في مراحله المبكرة".

وتتعدد أنماط الاحتيال الإلكتروني لتشمل:

- هجمات التصيد الإلكتروني (Phishing) التي تستهدف بيانات الدخول للعملاء؛
- إنشاء مواقع أو تطبيقات وهمية تحاكي التطبيقات البنكية الأصلية؛
- اختراق أنظمة البنك الداخلية عبر برمجيات تجسس (Spyware)؛
- تحويل الأموال بشكل غير مشروع باستخدام بيانات مسروقة؛
- استخدام "الهجمات المتقدمة المستمرة" (APT) للتسلل إلى الشبكات البنكية والبقاء فيها لفترات طويلة دون اكتشاف.

وأشارت Mohammad et al (2024) إلى أن المؤسسات المالية التي لا تستثمر في التحديث الدوري للبنية التحتية التقنية ولا توفر تدريباً مستمراً لموظفيها تكون أكثر عرضة للوقوع ضحية لهذه الهجمات، كما أكدت الدراسة على ضرورة تكامل أدوات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة في أنظمة الكشف المبكر عن الاحتيال.

وقد أوصى Krasnova & Pylypenko (2023) بتبني نموذج استباقي يعتمد على التعلّم الآلي (Machine Learning) لرصد الأنماط غير المعتادة في سلوك المعاملات المصرفية، وتفعيل التنبيهات التلقائية لتقليل زمن الاستجابة ومعالجة الاحتيال في الوقت الفعلي.

و يرى الباحث أن الاحتيال المصرفي لم يعد ظاهرة بسيطة أو ذات نمط ثابت، بل أصبح نظاماً إجرامياً متعدد الأبعاد، تتداخل فيه العوامل البشرية، والإدارية، والتقنية. ويؤكد على أن الفصل التقليدي بين "داخلي" و"خارجي" و"إلكتروني" بات نسبياً، حيث أن العديد من عمليات الاحتيال الحديثة تتم عبر تواطؤ داخلي باستخدام أدوات إلكترونية لصالح أطراف خارجية. ، وان التصدي الفعال لهذه الأنواع يتطلب معايير شاملة لمكافحة الاحتيال، تبدأ من تعزيز الرقابة المؤسسية، وتتم بتوظيف أدوات التكنولوجيا، وتنتهي بترسيخ ثقافة مؤسسية تقوم على الإفصاح، والشفافية، والتدريب الوقائي.

3.1.2 مفهوم معايير مكافحة الاحتيال

تُعد معايير مكافحة الاحتيال جزءاً أساسياً من البنية التنظيمية والرقابية في المؤسسات المصرفية، حيث تهدف إلى وضع أطر منهجية تُمكن البنك من كشف ومنع الأفعال الاحتيالية التي قد تؤثر على الأموال أو السمعة المؤسسية أو ثقة العملاء. وقد تعددت تعريفات الباحثين لهذا المفهوم، كل حسب مدخله العلمي واهتمامه السياقي.

فقد عرّف Al-Zoubi (2021) معايير مكافحة الاحتيال بأنها: مجموعة من السياسات والإجراءات المنظمة التي تعتمدها المؤسسة للحد من احتمالات وقوع الاحتيال، من خلال تصميم منظومة متكاملة

تشمل الرقابة والتدقيق والإبلاغ والتدريب، وتعمل وفق قواعد شفافة تستند إلى الممارسات الفضلى في العمل المؤسسي."

ويُقدم (Ragazou, Passas & Garefalakis (2022) تعريفاً أكثر توسعاً، حيث يرون أن: معايير مكافحة الاحتيال في المؤسسات المالية هي منظومة رقابية واستراتيجية تُصمم لضمان النزاهة المؤسسية، من خلال أدوات تشريعية وتنظيمية وتقنية تهدف إلى كشف ومنع جميع أشكال الخداع المالي، وتعزيز الالتزام بالقوانين المحلية والدولية".

كما يعرفها (Arunasalam (2023 بأنها: هيكل إداري وقانوني وتقني متكامل يُطبّق داخل المؤسسات المالية بهدف الوقاية من الاحتيال عبر تحليل المخاطر، وتطوير إجراءات عمل محكمة، واستخدام تقنيات كشف متقدمة، وتدريب الموظفين على السلوكيات الأخلاقية".

أما (Bhasin (2016 فقد ركّز في تعريفه على الجانب العملي للتطبيق، حيث أشار إلى أن: معايير مكافحة الاحتيال هي الممارسات والسياسات التي يجب أن تدمجها البنوك في أنظمتها اليومية للحد من فرص التلاعب المالي، وتتضمن الفصل بين المهام، وتحديد صلاحيات الوصول، وأنظمة مراقبة فورية، وتقييم دوري لنقاط الضعف المؤسسي".

ومن جهة أخرى، قدمت دراسة (Metha & Setiyawati (2022 منظوراً تكاملياً، إذ اعتبرت أن: "مكافحة الاحتيال لا تقتصر على الجانب التقني أو الإجرائي فحسب، بل يجب أن تُبنى على ثقافة مؤسسية قائمة على النزاهة، وتُدعم من قبل الإدارة العليا عبر معايير واضحة تحدد السلوك المتوقع، وآليات التعامل مع الانحرافات، ومؤشرات الأداء في هذا المجال".

و يرى الباحث أن معايير مكافحة الاحتيال هي الإطار المؤسسي المنظم الذي يجمع بين القواعد الرقابية والإجراءات الفنية والبرامج التوعوية، بهدف الحد من فرص الاحتيال المالي داخل المؤسسات المصرفية، وتعزيز بيئة منضبطة وشفافة. وتكمن قوة هذه المعايير ليس فقط في وجودها المكتوب، بل في

مدى تبنيها وتطبيقها فعليًا داخل أنظمة العمل اليومية، ومواكبتها للمستجدات التقنية، وارتباطها بمؤشرات واضحة لقياس الفعالية.

4.1.2 أهداف تطبيق معايير مكافحة الاحتيال

ولقد أولى العديد من الباحثين والجهات التنظيمية اهتمامًا خاصًا بتحديد الأهداف الاستراتيجية التي تسعى المؤسسات المالية إلى تحقيقها من خلال تبني معايير فعّالة لمكافحة الاحتيال، وقد جاءت هذه الأهداف متعددة، منها ما يرتبط بالرقابة والحوكمة، ومنها ما يتعلق بالأداء المالي، أو ثقة العملاء، أو الامتثال التشريعي.

يشير Al-Zoubi (2021) إلى أن معايير مكافحة الاحتيال تهدف أساسًا إلى بناء منظومة وقائية داخل المؤسسة المصرفية، من خلال إنشاء بيئة داخلية تُقلل من فرص ارتكاب الاحتيال قبل وقوعه، ويعرض ثلاثة أهداف رئيسية تتمثل في:

1. الوقاية المبكرة من السلوكيات الاحتيالية من خلال مؤشرات إنذار وتنبهات استباقية،
2. ضبط العمليات الحساسة من خلال تقنين الصلاحيات والمسؤوليات داخل أقسام البنك،
3. تضيق المساحات الرمادية التي يمكن استغلالها من قبل الموظفين أو العملاء لتحقيق مكاسب غير قانونية.

وفي الاتجاه نفسه، يؤكد Bhasin (2016) أن من أبرز أهداف تطبيق هذه المعايير هو تعزيز فعالية الرقابة المؤسسية وتحقيق الحوكمة المالية. ويبيّن أن وجود إطار واضح لمكافحة الاحتيال يُمكن إدارة البنك من ممارسة الرقابة الفعالة على الأنشطة التشغيلية من خلال:

1. تقسيم الوظائف وتحديد الأدوار بدقة، بما يمنع تداخل الصلاحيات،
2. إدماج التدقيق الداخلي في العمليات اليومية، لضمان مراجعة مستمرة ومبكرة،
3. استخدام أدوات تحليل المخاطر لاتخاذ قرارات مبنية على بيانات واقعية.

من جهته، يرى (Sudjono 2023) أن أحد الأهداف الجوهرية هو تعزيز ثقة العملاء والجهات الرقابية في المنظومة المصرفية. ويوضح أن تطبيق معايير فعالة لمكافحة الاحتيال يؤدي إلى:

1. زيادة مصداقية المؤسسة أمام الجمهور والمستثمرين،
2. رفع ولاء العملاء نتيجة شعورهم بالأمان والشفافية،
3. تحسين السمعة المؤسسية مما ينعكس على التوسع التجاري وجذب المزيد من العملاء.

ويضيف (Geyda 2023) بُعدًا مهمًا يرتبط بالأداء المالي والتشغيلي، مؤكدًا أن من بين أهم الأهداف كذلك هو خفض الخسائر التشغيلية الناتجة عن الحوادث الاحتيالية أو معالجتها، ويُشير إلى أن:

1. الأنظمة الذكية للكشف عن الاحتيال تسهم في خفض تكلفة التدقيق البشري،
 2. الكشف المبكر عن العمليات غير المشروعة يحد من الأثر المالي طويل الأجل،
 3. الاستجابة السريعة لحوادث الاحتيال تقلل من تكاليف السمعة والدعاوى القانونية.
- ويرى الباحث أن معايير مكافحة الاحتيال لا يجب أن تُفهم فقط على أنها أدوات إدارية لضبط المخالفات، بل إنها أدوات استراتيجية متعددة الأبعاد، تدمج بين الجانب الوقائي، والرقابي، والاقتصادي، والقانوني، والاجتماعي.

5.1.2 أهمية تطبيق معايير مكافحة الاحتيال في البنوك

تنبع أهمية تطبيق معايير مكافحة الاحتيال في البنوك من الأثر العميق الذي يتركه الاحتيال المالي على الأداء المؤسسي، وسمعة المؤسسة، وثقة العملاء، والاستقرار المالي العام، فالمصارف لا تكتفي اليوم بالتصدي لحالات الاحتيال بعد وقوعها، بل باتت تتبنى منهجيات استباقية تعتمد على معايير صارمة ومنظومات ذكية للوقاية والمراقبة والتحليل، وقد اتفقت الدراسات الأكاديمية والتقارير الدولية على أن أهمية هذه المعايير تتجلى في مستويات متعددة: تشغيلية، تنظيمية، اقتصادية، وتقنية.

يشير Ahmed et al. (2023) إلى أن تطبيق معايير مكافحة الاحتيال يُعتبر ضرورة استراتيجية للمؤسسات المالية، وليس خيارًا تنظيميًا، فهو لا يحمي فقط أموال البنك، بل يُحافظ أيضًا على سلامة النظام المالي بأكمله، خاصة في البيئات المصرفية المتشابكة والمعولة. وقد أثبتت تقارير ACFE أن المؤسسات التي تطبق أنظمة وقائية صارمة تُسجل انخفاضًا ملحوظًا في حالات الاحتيال بنسبة تصل إلى 54% مقارنة بالمؤسسات ذات الرقابة الضعيفة.

ويُبرز Knežević et al. (2021) الأهمية المؤسسية لهذه المعايير، إذ يشير إلى أن وجود منظومة مكافحة احتيال فعالة داخل البنك يُسهم في ترسيخ مبادئ الحوكمة الرشيدة، من خلال:

- توضيح المسؤوليات والواجبات الإدارية،
- تقنين آليات اتخاذ القرار المالي،
- الفصل بين المهام ذات المخاطر المتعارضة. ويؤكد أن هذه المعايير تُقلل من فرص تداخل الصلاحيات أو إساءة استخدام السلطة، وهو ما يُعد أحد المحفزات الرئيسة للاحتيال الداخلي في كثير من الحالات.

كما يرى Geyda (2023) أن الأهمية التقنية لهذه المعايير لا تقل عن أهميتها التنظيمية. ففي عصر التحول الرقمي، أصبحت المعايير الحديثة لمكافحة الاحتيال تشمل أدوات متقدمة مثل تحليل البيانات الضخمة، أنظمة الكشف الآلي للأنماط المشبوهة، والذكاء الاصطناعي التنبؤي، مما مكن البنوك من مراقبة آلاف المعاملات في الوقت الفعلي، واكتشاف التغيرات السلوكية غير المعتادة التي قد تدل على وجود خطر احتيالي.

و يشير Metha & Setiyawati (2022) إلى أن معايير مكافحة الاحتيال تُعد وسيلة فعالة لتقليل الهدر المالي وتحسين كفاءة التشغيل، حيث تساعد في:

- الحد من الخسائر الناتجة عن الاحتيال،
- تقليل التكاليف المرتبطة بالتحقيقات والتقاضى،

- رفع فعالية توزيع الموارد المالية داخل المؤسسة. ويؤكد أن البنوك التي تطبق هذه المعايير تملك قدرة أكبر على تحقيق الاستدامة المالية حتى في أوقات الأزمات.

وقد بيّنت دراسة (Sudjono (2023 أن البنوك التي تنجح في بناء صورة عامة واضحة حول التزامها بمكافحة الاحتيال تجذب شريحة أكبر من العملاء والمستثمرين، حيث يشعر العملاء بالثقة في التعامل مع مؤسسة تُظهر التزامًا حقيقيًا بالنزاهة، وتُطبق الشفافية في جميع تعاملاتها، وهو ما يُعتبر ميزة تنافسية واضحة في سوق الخدمات المالية.

وتُضيف دراسة اتحاد المصارف العربية (2025) منظورًا عربيًا يؤكد أن غياب المعايير الفعالة في بعض المؤسسات المصرفية بالمنطقة أدى إلى تفاقم الخسائر الناتجة عن الاحتيال، وضعف ثقة العملاء، وتشوّه سمعة البنوك، خاصة في حالات الاحتيال الإلكتروني عبر القنوات الرقمية، مما يجعل من تبني المعايير ضرورة مصيرية لحماية الأمن المالي الوطني، لا مجرد آلية داخلية.

6.1.2 أبعاد معايير مكافحة الاحتيال

تُعد معايير مكافحة الاحتيال في المؤسسات المصرفية منظومة متعددة الأبعاد، تهدف إلى إحكام السيطرة على العمليات المالية وتوفير بيئة تنظيمية آمنة، تقل فيها فرص الاحتيال وتوسع فيها مساحة الشفافية والرقابة، وقد حددت العديد من الدراسات الحديثة أهم أبعاد هذه المعايير، والتي تتكامل فيما بينها لضمان أعلى قدر من الحماية المؤسسية، وتشمل: الرقابة الداخلية والحوكمة المالية، استخدام التكنولوجيا، والتدريب والتوعية.

■ الرقابة الداخلية والحوكمة المالية

الرقابة الداخلية هي مجموعة من السياسات والإجراءات المصممة لضمان نزاهة العمليات المالية ومنع الانحرافات والتلاعب، وترتكز على مبادئ رئيسية، أهمها الفصل بين المهام، تحديد الصلاحيات، الرقابة المستمرة، والتدقيق الداخلي المستقل، وقد أظهرت دراسة (Knežević et al. (2021 أن فعالية نظام

الرقابة الداخلية ترتبط بشكل مباشر بانخفاض نسب الاحتيال، خاصة في العمليات التي تنطوي على مخاطر نقدية عالية.

أما الحوكمة المالية، فهي الإطار الذي ينظم علاقة البنك مع الجهات الرقابية، والمساهمين، والإدارة التنفيذية، ويضمن الشفافية في اتخاذ القرار المالي، وتقييم الأداء المؤسسي، ومساءلة المسؤولين، ووفقًا لـ (Ragazou et al. (2022)، فإن الحوكمة المصرفية القوية تتطلب تشكيل لجان تدقيق فعالة، وجود ميثاق أخلاقي واضح، والتزام إداري صريح بعدم التساهل مع أي مظاهر احتيالية.

وقد أشارت دراسة بورويسة (2020) إلى أن المؤسسات التي تعاني من ضعف في الرقابة أو الحوكمة تكون أكثر عرضة للتلاعبات الداخلية والاختلاسات، ما يجعل هذا البُعد هو الأساس في أي استراتيجية ناجحة لمكافحة الاحتيال.

■ استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال

مع تسارع التحول الرقمي في القطاع المصرفي، أصبح من غير الممكن مكافحة الاحتيال باستخدام أدوات تقليدية فقط. وقد أثبتت الدراسات أن التكنولوجيا تُعد من أبرز الأسلحة في المعركة ضد الاحتيال المالي، لما توفره من قدرة على التحليل اللحظي، والكشف الاستباقي، والتعلم من الأنماط السابقة.

يشير (Mohammad et al. (2024) إلى أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (Machine Learning) يُمكن الأنظمة المصرفية من اكتشاف السلوكيات غير المعتادة بناءً على خوارزميات مدربة مسبقًا، مثل محاولة سحب مبالغ غير معتادة أو تنفيذ عمليات خارج نمط العميل المعروف.

كما أوضحت دراسة (Geyda (2023 أن أدوات تحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytics) أصبحت جزءًا أساسيًا في بنوك عالمية، حيث تُستخدم لرصد التغيرات في سلوك العملاء، وتحليل علاقات العمليات المشبوهة، ورفع التنبيهات التلقائية لوحداث الامتثال والمخاطر.

ومن بين التطبيقات التقنية الناجحة:

- برامج تصنيف المخاطر حسب نوع العميل والعملية،
- أنظمة المراقبة الحية للمعاملات المصرفية،
- تطبيقات التحقق متعددة العوامل (2FA) للحد من انتحال الهوية،
- شبكات كشف الاحتيال القائمة على الذكاء الاصطناعي مثل SAS Fraud Detection.

وقد أشار Bellomarini et al. (2020) إلى أن الدول المتقدمة باتت تعتمد على "القواعد الذكية" Rule-Based AML Systems، التي تُراقب الآلاف من العمليات في الثانية الواحدة وتصدر قرارات تلقائية بوقفها أو التحقيق فيها.

■ التدريب والتوعية بالاحتيال المالي

رغم أهمية الأنظمة الرقابية والتقنية، إلا أن أي استراتيجية لمكافحة الاحتيال ستظل ناقصة ما لم تُدعم بـبُعد بشري يقوم على التدريب والتوعية، وقد بيّنت الدراسات أن ضعف وعي الموظفين أو قصور فهمهم لطبيعة الاحتيال المالي يمثلان مدخلًا شائعًا لارتكاب أو تمرير المخالفات.

تُشير دراسة Metha & Setiyawati (2022) إلى أن الموظفين الذين يتلقون تدريبات دورية على إجراءات الحماية والامتثال، أقل عرضة للوقوع في فخ التواطؤ أو الخطأ المهني الذي قد يُستغل لاحقًا في الاحتيال. وتشمل برامج التدريب عادة:

- التوعية بأحدث أساليب الاحتيال (الاحتيال الإلكتروني، التحايل على الأنظمة، تزوير المستندات)،
 - تعزيز ثقافة الإبلاغ عن المخالفات (Whistleblowing)،
 - ورش العمل حول قواعد "اعرف عميلك (KYC)"، ومكافحة غسل الأموال (AML).
- وقد أظهرت دراسة Sudjono (2023) أن البنوك التي تُخصص أكثر من 3% من ميزانياتها التدريبية لبرامج مكافحة الاحتيال تحقق انخفاضًا في عدد البلاغات الاحتيالية بنسبة 35% على الأقل خلال السنوات التالية، مما يؤكد أن بناء الوعي المؤسسي يُعد من الاستثمارات ذات العائد المرتفع.

ويرى الباحث أن هذه الأبعاد الثلاثة (1): الرقابة والحوكمة، (2) التكنولوجيا، (3) التوعية والتدريب، تُشكّل مثلثاً متكاملًا لا يمكن لأي مؤسسة مالية أن تتصدى بفاعلية للاحتيال المالي دون تطبيقها بشكل متزامن ومترابط، إذ إن الرقابة تمنع، والتكنولوجيا تكشف، والتدريب يُحصّن، وكل بعد يُعزّز الآخر ويكمّله. كما أن نجاح هذه الأبعاد يعتمد على الدعم المؤسسي من الإدارة العليا، وعلى استمرارية التحديث والتطوير وفقًا لطبيعة التهديدات المتغيرة.

7.1.2 الإطار التشريعي والمؤسسي لمكافحة الاحتيال المالي

يشكّل الإطار التشريعي والمؤسسي المظلة القانونية والتنظيمية التي تُنظم من خلالها المؤسسات المالية عمليات مكافحة الاحتيال، وتُحدّد بها المسؤوليات النظامية، وتوفّر الإلزام القانوني لتطبيق المعايير المهنية، ويُعد هذا الإطار حجر الزاوية في بناء بيئة مصرفية نزيهة وآمنة، لا سيما مع تصاعد التحديات الناتجة عن الجرائم المالية العابرة للحدود، وتنامي الاحتيال الإلكتروني. ويتكوّن هذا الإطار من شقين أساسيين: الأنظمة والتشريعات الوطنية، والأطر التنظيمية الدولية.

■ الأنظمة والتشريعات المحلية

في المملكة العربية السعودية، وضعت الجهات الرقابية والتشريعية عدة أنظمة صارمة للحد من الجرائم المالية، ومن بينها الاحتيال المالي داخل القطاع المصرفي. وتُعد الجهات التنظيمية المحلية – وعلى رأسها البنك المركزي السعودي (ساما) – من أبرز الركائز في هذا الإطار.

يشير ابن شلهوب (2025) إلى أن الأنظمة السعودية قد شهدت تطورًا ملحوظًا في التعامل مع ظاهرة الاحتيال، خاصة بعد التحول الرقمي المتسارع، حيث تم سن مجموعة من التشريعات التي تهدف إلى حماية المؤسسات المالية من التلاعب والاختراق، ومن أبرزها:

- نظام مكافحة الاحتيال المالي وخيانة الأمانة الصادر عام 2021، والذي يُجرّم بشكل صريح جميع الأفعال التي تهدف إلى الاستيلاء على أموال الغير بطرق احتيالية، ويُشدّد العقوبات على الموظفين أو العملاء المتورطين في ذلك.

- نظام مكافحة الجرائم المعلوماتية، الذي يضع أسسًا قانونية واضحة للتعامل مع الاحتيال الإلكتروني، مثل اختراق الأنظمة، والتزوير الرقمي، وانتحال الشخصية المصرفية.

- نظام مكافحة غسل الأموال، والذي يتكامل مع جهود مكافحة الاحتيال من خلال تتبع مصادر الأموال المشبوهة، وربط البيانات المالية بمؤشرات المخاطر.

وقد ألزم البنك المركزي البنوك المحلية بتطبيق "دليل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب"، الذي يتضمن إجراءات صارمة تتعلق بتحديد هوية العميل (KYC)، والرصد المستمر للعمليات، والإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة، كما تم تفعيل وحدات "الامتثال" داخل البنوك كمستوى رقابي داخلي يرتبط مباشرة بالإدارة العليا.

وبحسب بورويصة (2020)، فإن غياب الأطر القانونية الواضحة أو ضعف تفعيلها في بعض الدول يؤدي إلى بيانات مالية محفوفة بالمخاطر، على عكس التجربة السعودية التي أظهرت قدرة تنظيمية عالية على الجمع بين القوانين، وتفعيل المؤسسات، وربطها بالتحول الرقمي لحماية البيئة المصرفية.

■ الأطر التنظيمية والمؤسسية الدولية

تُعد المنظمات الدولية والمبادرات العابرة للحدود أحد أهم مكونات الإطار المؤسسي لمكافحة الاحتيال، لما تُوفّره من معايير موحدة، ومؤشرات تقييم، ونماذج تقييم مخاطر قابلة للتطبيق في البيئات المتنوعة، وقد ساهمت هذه الأطر في تقنين مفهوم مكافحة الاحتيال وإدماجه ضمن أنظمة الامتثال والحوكمة عالمياً.

أبرز هذه الأطر:

- فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية (FATF) وهي الجهة المرجعية عالمياً لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. تُوصي FATF باتباع نهج قائم على تقييم المخاطر، وتُلزم الدول والمؤسسات المالية بتطبيق إجراءات "اعرف عميلك (KYC)"، ورفع تقارير عن المعاملات المشبوهة، وتفعيل دور وحدات الاستخبارات المالية.

- لجنة بازل للرقابة المصرفية (Basel Committee on Banking Supervision) حددت اللجنة من خلال اتفاقية بازل II و BIS 239 معايير واضحة لإدارة المخاطر التشغيلية، بما في ذلك الاحتيال المالي، وشددت على ضرورة وجود نظام رقابي داخلي قوي، وتوثيق السياسات، وتدريب الموظفين، وتفعيل المساءلة التنظيمية. وقد اعتبرت أن الاحتيال يمثل أحد مصادر الخسائر التشغيلية الأساسية.
- الاتحاد الدولي لفاحصي الاحتيال (ACFE) يُعد المصدر الأول عالميًا للمعايير المهنية في كشف ومنع الاحتيال، ويوفر "دليل مكافحة الاحتيال" الذي يضم 4 مراحل: (الوقاية – الكشف – التحقيق – الاستجابة)، ويُعد مرجعًا تدريبياً للمراجعين، والامتثال، والمخاطر، وتكنولوجيا المعلومات.
- المعيار الدولي ISO 37001 المتعلق بنظم إدارة مكافحة الرشوة، والذي يُعد جزءًا من البنية الأوسع لمكافحة الاحتيال في البيئات التنظيمية، ويُعزز من ثقافة النزاهة والشفافية ويُكمل الجهود الرقابية للبنوك.

وقد أكدت دراسة (Gara et al. (2023 أن تطبيق المعايير الدولية لا يُعد مجرد التزام شكلي، بل يسهم بشكل فعال في خفض معدلات الاحتيال وتحديد مناطق الضعف المؤسسي، خاصة إذا ما تم دمجها مع الأنظمة المحلية بطريقة تضمن الاتساق التنظيمي والاستجابة التشريعية.

■ تكامل الأطر التنظيمية الوطنية والدولية

يُشكل التكامل بين الأنظمة المحلية والمعايير الدولية ضرورة حيوية في مواجهة الاحتيال، خصوصًا في بيئة مالية معوملة تنتقل فيها الأموال والبيانات عبر الحدود بسهولة، وتُشير Metha & Setiyawati (2022) إلى أن الدول التي تُنسّق تشريعاتها الوطنية مع متطلبات الهيئات العالمية تحقق فاعلية أكبر في الحد من الجرائم المالية، وتُظهر مستوى أعلى من الجاهزية في الامتثال والتنفيذ. وفي السعودية، يمثل هذا التكامل نموذجًا متقدمًا، حيث تم:

- ربط البنوك بوحدة التحريات المالية كمركز لتجميع وتحليل تقارير العمليات المشبوهة،
- اعتماد منهج "المخاطر أولاً" في السياسات المصرفية،
- إخضاع البنوك لتقييمات دورية من جهات مثل FATF والبنك الدولي.

المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية

تمهيد

تُعد جودة الخدمات المصرفية إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها الاستدامة والتنافسية في القطاع البنكي، حيث باتت البنوك المعاصرة تدرك أن النجاح لا يُقاس فقط بحجم الأرباح أو عدد العملاء، بل بمدى قدرتها على تقديم خدمة مصرفية عالية الجودة تُحقق رضا العملاء، وتلبي تطلعاتهم المتزايدة، وتستجيب لمتغيرات السوق والتقنية.

ولقد تغيّر دور البنوك من مجرد وسطاء ماليين إلى مؤسسات خدمية شاملة تسعى إلى تقديم تجربة عميل متميزة، تتسم بالكفاءة والمرونة والموثوقية. كما أصبح العملاء أكثر وعيًا وخبرة، ويطالبون بخدمات أكثر تخصيصًا وسرعة وأمانًا، مما يفرض على البنوك تطوير أنظمتها التشغيلية والتقنية، وتبني معايير دقيقة لقياس وتحسين جودة الخدمات.

وتبرز أهمية جودة الخدمات المصرفية بشكل خاص في ظل التنافس الشديد بين البنوك المحلية والدولية، وارتفاع سقف التوقعات لدى العملاء، وتزايد القنوات الرقمية (مثل التطبيقات البنكية، والخدمات الذاتية، والدردشة الذكية)، مما يجعل من تجربة العميل المصرفية عاملاً فارقاً في الاحتفاظ بالعملاء واستقطاب عملاء جدد.

1.2.2 تعريف جودة الخدمات المصرفية

يمثل مفهوم جودة الخدمات المصرفية أحد المفاهيم المركزية في الدراسات المالية والإدارية المعاصرة، وقد اختلف الباحثون في تحديد تعريف دقيق له نظراً لتعدد الأبعاد المرتبطة به وتباين وجهات النظر حول مدخلات الجودة ومخرجاتها، وعلى الرغم من هذا التباين، فإن معظم التعريفات تتقاطع حول اعتبار الجودة معياراً لإشباع توقعات العملاء، وتحقيق رضاهم من خلال تقديم خدمات مصرفية تتسم بالكفاءة، والمصداقية، والاستمرارية.

يُعرف Parasuraman et al جودة الخدمة بأنها "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المتوقعة وإدراكهم الفعلي للخدمة المقدمة"، وهو ما يشكل الأساس لنموذج "الفجوة" الشهير SERVQUAL ، الذي يتم استخدامه على نطاق واسع في تقييم الأداء البنكي. (Ilaakkia & Gayathiry, 2024)

و عرّف الطيرة والحاسي (2023) جودة الخدمات المصرفية بأنها "قدرة البنك على تلبية توقعات العملاء المصرفية، وتقديم خدمات تتسم بالكفاءة والسرعة والدقة"، مشيرين إلى أن الجودة ليست فقط ناتج الأداء، بل أيضًا انعكاس لصورة البنك الذهنية.

كما ترى مختارية (2022) أن الجودة المصرفية تُعبر عن "مدى التزام البنك بتقديم خدمة تلبي حاجات العميل، في بيئة تتصف بالأمان، والمرونة، والمهنية"، مضيفة أن عنصر "الاستمرارية والموثوقية" يُعد من المحددات الأساسية للجودة.

بينما يُقدّم Knežević et al. (2021) تعريفًا مركبًا، مؤكدين أن الجودة "تُقاس بمدى قدرة المؤسسة المصرفية على تقديم خدمة متكاملة تراعي التوقعات الفردية للعميل، وتقلل من فرص حدوث الأخطاء، وتستند إلى أسس رقابية وتقنية حديثة".

وقد أكدت دراسة Ben Ahsan (2022) على أهمية تضمين العناصر الرقمية ضمن مفهوم جودة الخدمة، خاصة في ظل التوسع في الخدمات الإلكترونية والاعتماد على التطبيقات الذكية، موضحًا أن العملاء أصبحوا يُقيّمون جودة الخدمة بناءً على سرعة الأداء، وأمان العمليات، وشفافية المعلومات.

أما قريشي (2023) فتري أن الجودة في البنوك لا تقتصر على البيئة المادية أو الإجراءات، بل تشمل أيضًا "مدى احترام البنك للعميل، وحفظ خصوصيته، وتقديم تجربة مصرفية إنسانية وأمنة"، ما يعكس البُعد القيمي والثقافي في تقييم الخدمة.

ويرى الباحث أن مفهوم الجودة في البنوك السعودية بات مرتبطًا اليوم بمعايير متعددة، من أهمها: الأمان السيبراني، والمرونة التشغيلية، والشفافية، والاستجابة السريعة، خصوصًا مع ارتفاع حجم الخدمات الرقمية وانتقال الكثير من العملاء إلى القنوات الإلكترونية.

2.2.2 أهمية جودة الخدمات المصرفية

تُعد جودة الخدمات المصرفية من الركائز الأساسية التي تبني عليها المؤسسات المالية استراتيجياتها التنافسية وتعزيز علاقتها مع العملاء. فالجودة لم تعد خيارًا إداريًا، بل تحولت إلى عنصر حيوي يُحدد مصير البنوك في بيئة تتسم بالتحول الرقمي السريع وتزايد توقعات العملاء، واشتداد المنافسة محليًا وعالميًا.

وقد أشار الطيرة والحاسي (2023) إلى أن جودة الخدمة تُعد محركًا رئيسًا لرضا العملاء، مما ينعكس على قدرتهم في الاستمرار في التعامل مع المصرف، وزيادة اعتمادهم على خدماته المختلفة، وأوضحا أن المؤسسات المصرفية التي تحرص على تحسين جودة خدماتها تكتسب ميزة تنافسية مستدامة، وتتمكن من التوسع في قاعدة عملائها بشكل متزايد.

وتتجلى أهمية جودة الخدمات المصرفية أيضًا في مساهمتها المباشرة في تقليل شكاوى العملاء، ورفع مستويات الثقة في العمليات المالية، كما أكد Ben Ahsan (2022) في دراسته على عينة من زبائن بنك الخليج بالجزائر، حيث لاحظ انخفاضًا كبيرًا في معدل الشكاوى لدى الفروع التي تبنت معايير جودة واضحة مقارنة بغيرها.

ويرى Alsaffar & Hussaian (2020) أن جودة الخدمة ترتبط ارتباطًا وثيقًا بكفاءة التقارير المالية للمصارف، حيث تُقلل من الأخطاء التشغيلية، وتحسن من دقة المعاملات البنكية، ما يعزز الشفافية أمام الجهات الرقابية ويُسهم في تحسين الأداء المالي للمؤسسة.

أما Ilaakkia & Gayathiry (2024) فقد وجدوا أن جودة الخدمة تؤثر بشكل مباشر على صورة البنك في ذهن العميل، خاصة في الأسواق النامية التي ما زالت ثقة العملاء فيها بالبنوك محدودة. وقد أظهرت دراستهما أن جودة الخدمة تلعب دورًا محوريًا في بناء سمعة البنك وتعزيز مكانته السوقية.

وفي السياق ذاته، أوضحت دراسة مختارية (2022) أن جودة الخدمات المصرفية ترتبط إيجابيًا بمستوى رضا العملاء في البنوك الجزائرية، حيث وُجد أن الأبعاد الملموسة مثل بيئة الفرع ونظافة المكان

لم تكن كافية وحدها، بل إن سرعة الاستجابة والأمان وتوفير المعلومات الدقيقة كانت أكثر تأثيراً على انطباع العميل.

كما شددت قريشي (2023) على أن أهمية جودة الخدمة لا تقتصر على المستوى الفردي، بل تمتد لتؤثر في الأداء المؤسسي العام، من حيث الإنتاجية، والامتثال للتشريعات، واستقرار العمليات التشغيلية، والقدرة على مواجهة الأزمات المالية أو السيبرانية.

و أبرزت دراسة (Mohammad et al. (2024 أهمية تكامل الجودة مع التكنولوجيا البنكية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات، وبيّنت أن الخدمات الرقمية عالية الجودة تقلل من معدلات ترك العملاء للخدمة، وتزيد من تفاعلهم مع المنصات المصرفية الإلكترونية.

و أشار البنك المركزي السعودي في تقريره السنوي (2023) إلى أن جودة الخدمة أصبحت أحد المؤشرات الأساسية في تقييم أداء البنوك المحلية، حيث تم ربط مستوى الجودة بمعدلات الامتثال، وعدد الشكاوى، ومؤشرات الحوكمة، مما يعكس الأهمية التنظيمية والرقابية لهذا المفهوم.

ويرى الباحث أن أهمية جودة الخدمات المصرفية تنبع من قدرتها على تحقيق معادلة صعبة تجمع بين رضا العميل، وتحقيق الامتثال، وتحسين الأداء المالي، كما يُقر بأن البنك الذي يفشل في تلبية توقعات العملاء يخسر ليس فقط فرصاً مالية، بل يخسر الثقة، وهي رأس المال الحقيقي في القطاع المصرفي.

3.2.2 أهداف جودة الخدمات المصرفية

تسعى المؤسسات المصرفية الحديثة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية من خلال تحسين جودة خدماتها، ليس فقط لتلبية احتياجات العملاء، بل لضمان البقاء والمنافسة في سوق سريع التغير، وقد تعددت آراء الباحثين في تحديد هذه الأهداف، مما يعكس الطبيعة المتشعبة لهذا المفهوم الحيوي في بيئة الأعمال المصرفية.

يشير الطيرة والحاسي (2023) إلى أن جودة الخدمات المصرفية تهدف إلى:

1. تحقيق رضا العملاء وتعزيز ولائهم من خلال تقديم خدمات موثوقة وسريعة وأمنة.
 2. الرفع من القيمة السوقية للمصرف عبر بناء صورة إيجابية عن المؤسسة المصرفية في ذهن العميل.
 3. تحقيق ميزة تنافسية طويلة الأمد بفضل تفوق الخدمة وجودتها مقارنة بمنافسي السوق.
- وقد أكد الباحثان أن هذه الأهداف لا تتحقق إلا من خلال اعتماد نهج إداري شامل يُدمج الجودة في كافة العمليات المصرفية.

كما يشير (Ben Ahsan (2022 إلى أن من أبرز أهداف جودة الخدمة في البنوك الجزائرية:

1. الحد من الشكاوى والمشكلات التشغيلية الناتجة عن ضعف الأداء أو الأخطاء المتكررة.
2. زيادة معدل استخدام القنوات البنكية الرقمية من خلال تحسين تجربة العميل على المنصات الإلكترونية.
3. رفع الثقة بالمنتجات المصرفية الجديدة مما يُسهم في تعزيز الإقبال على العروض والمنتجات المبتكرة.

أما (Alsaffar & Hussaian (2020 فقد أوضحا أن أهداف الجودة المصرفية تتجلى في:

1. تحسين الشفافية في المعاملات المالية مما يقلل من المخاطر التنظيمية.
 2. تعزيز الامتثال للمعايير الرقابية التي تفرضها البنوك المركزية وهيئات الرقابة المصرفية.
 3. تحسين جودة التقارير المالية المرتبطة بمعاملات العملاء وبياناتهم، مما ينعكس على أداء البنك المالي.
- وفي دراسة مختلفة، يشير (Metha & Setiyawati (2022 إلى أن أهداف جودة الخدمات المصرفية تشمل:

1. رفع الكفاءة التشغيلية الداخلية من خلال الحد من الازدواجية وتبسيط الإجراءات.
2. زيادة ربحية البنك نتيجة تحسين العلاقة مع العميل وخفض تكاليف اكتساب عملاء جدد.
3. دعم عمليات اتخاذ القرار الاستراتيجي عبر توفير بيانات موثوقة حول الأداء ورضا العملاء.

وفي السياق العربي، تؤكد مختارية (2022) على أن الجودة المصرفية تهدف إلى:

1. تحقيق استقرار العلاقة مع العملاء الحاليين من خلال خدمات متواصلة ومستقرة.
2. استقطاب شرائح جديدة من العملاء خاصة في المناطق ذات الخدمات البنكية المحدودة.
3. الحد من التوجه نحو البنوك المنافسة وذلك من خلال بناء الثقة والالتزام المستمر بالجودة.

ويرى الباحث أن أهداف جودة الخدمات المصرفية تتكامل لتشكّل منظومة متعددة الأبعاد تشمل البُعد الاقتصادي، والاجتماعي، والتكنولوجي، فهي من جهة تُسهم في تحسين تجربة العميل وتعزيز رضاه، ومن جهة أخرى تُساعد البنك في تحقيق التميز التشغيلي والربحي.

4.2.2 أبعاد جودة الخدمات المصرفية

تُشكل أبعاد جودة الخدمات المصرفية الأداة الأساسية لفهم وتحليل تجربة العملاء وتقييم الأداء المؤسسي في البنوك. وتهدف هذه الأبعاد إلى تقديم مؤشرات عملية لمدى التوافق بين ما يتوقعه العميل وما يتلقاه فعلياً، وهو ما يعزز من فاعلية التخطيط الاستراتيجي وتحقيق الميزة التنافسية. وتشير الأدبيات إلى مجموعة من الأبعاد الرئيسة التي تُستخدم كمقياس لجودة الخدمات المصرفية، يمكن عرضها كما يلي:

أولاً: الاعتمادية (Reliability)

الاعتمادية تعكس مدى قدرة البنك على تقديم الخدمة بدقة ووفق الوعود المقدمة للعملاء، دون أخطاء أو تأخير. وهي تمثل البُعد الأهم الذي يبني عليه العميل ثقته في المصرف، لا سيما في المعاملات الحساسة مثل تحويل الأموال، فتح الحسابات، وسداد الالتزامات. وتشير الدراسات إلى أن هذا البُعد هو الأكثر تأثيراً في تشكيل ولاء العملاء وثقتهم المستمرة بالمؤسسة المصرفية. (Knežević, Živković, & Milojević, 2021)

ثانياً: الاستجابة (Responsiveness)

يشير هذا البُعد إلى مدى سرعة تجاوب موظفي البنك مع طلبات العملاء واستفساراتهم، وقدرتهم على تقديم حلول فورية أو خدمات ذات كفاءة عالية. البنوك التي تتميز بسرعة الاستجابة تُظهر حساً عالياً باحتياجات العملاء وتُقلل من شعورهم بالإحباط أو الانتظار الطويل. وقد ربطت الأدبيات هذا البُعد بالتحول الرقمي وزيادة الاعتماد على القنوات الإلكترونية كوسيلة لتعزيز سرعة الخدمة. (Metha & Setiyawati, 2022)

ثالثًا: الأمان (Security)

يُقصد بالأمان شعور العميل بالثقة أثناء إجراء معاملاته المالية، سواء عبر الفروع أو القنوات الإلكترونية، ويشمل ذلك حماية البيانات الشخصية، وأمان العمليات، ومنع الاحتيال. ويُعد هذا البُعد حاسمًا في بيئة مالية تتزايد فيها التهديدات السيبرانية. وقد أظهرت البحوث أن ارتفاع مستوى الأمان يزيد من استعداد العملاء لاستخدام الخدمات الرقمية بشكل أكبر. (Mohammad, ETAL, 2024)

رابعًا: الملموسية (Tangibility)

يتعلق هذا البُعد بجودة المرافق المادية التي يستخدمها العميل، مثل الفروع، ماكينات الصراف، المطبوعات، ومظهر الموظفين. حيث تعكس هذه العناصر الصورة الذهنية للبنك، وتؤثر بشكل مباشر على انطباع العميل الأولي. المؤسسات التي تهتم بجماليات الفروع وتنظيمها، تعزز من شعور العملاء بالراحة والثقة. (Ilaakkia & Gayathiry, 2024)

خامسًا: التعاطف (Empathy)

يتعلق بقدرة البنك على فهم الاحتياجات الفردية للعملاء، ومعاملتهم باهتمام وتقدير. ويتضمن هذا البُعد التفاعل الإنساني، واللباقة في التعامل، وتقديم حلول مرنة تراعي ظروف العميل. ويُظهر هذا البُعد قوة العلاقات بين الموظف والعميل، ويعكس ثقافة مؤسسية موجهة نحو الإنسان لا المعاملة فقط. (قريشي، 2023)

سادسًا: الابتكار الرقمي (Digital Innovation)

يشير إلى مدى استخدام البنك للتقنيات الرقمية المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات، والتطبيقات البنكية الذكية في تقديم الخدمة. يُعد الابتكار الرقمي مؤشرًا على تطور المؤسسة وسرعة مواكبتها لمتطلبات العصر، وهو ما يعزز من رضا العملاء، ويخفض من التكاليف التشغيلية (طبيي & مولاي، 2023)

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى عرض المنهجية المتبعة في تنفيذ الدراسة الميدانية التي هدفت إلى استكشاف أثر تطبيق معايير مكافحة الاحتيال، والمتمثلة في (الرقابة الداخلية والحوكمة المالية، استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال، التدريب والتوعية بالاحتيال المالي)، على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي بمدينة الرياض، ويستعرض هذا الفصل منهج الدراسة المعتمد، ومجتمع الدراسة، وأدوات جمع البيانات، وكيفية التحقق من صدقها وثباتها، بالإضافة إلى الإجراءات الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات واستخلاص النتائج.

1.3 منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعد من أكثر المناهج شيوعاً في الدراسات التطبيقية التي تهدف إلى تحليل الظواهر كما هي في الواقع، وتفسير العلاقات بين متغيراتها. وقد استخدم هذا المنهج لتحليل العلاقة بين تطبيق معايير مكافحة الاحتيال بأبعادها المختلفة، وجودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنك السعودي الفرنسي.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنك السعودي الفرنسي (BSF) بمدينة الرياض، والذين يشغلون مناصب وظيفية متنوعة ترتبط مباشرة بعمليات الائتمان والمراجعة والامتثال والرقابة الداخلية، بالإضافة إلى موظفي الفروع والإدارات ذات العلاقة بالخدمات المصرفية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة، بحيث تُمثل مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية بالبنك، وقد تم توزيع عدد (400) استبانة ورقياً وإلكترونياً، واستُعيد منها (374) استبانة، منها

(361) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بعد استبعاد الاستبانة غير المكتملة، وتُعد هذه العينة كافية من الناحية الإحصائية لإجراء التحليلات المطلوبة، حيث تمثل نسبة استجابة مرتفعة تُعزز من موثوقية النتائج وعمومية الاستنتاجات.

3.3 مصادر جمع البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، التي تهدف إلى تحليل أثر تطبيق معايير مكافحة الاحتيال بأبعادها المختلفة (الرقابة الداخلية والحوكمة المالية، استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال، التدريب والتوعية بالاحتيال المالي) على تحسين جودة الخدمات المصرفية، تم الاعتماد على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات، هما:

أولاً: المصادر الثانوية

تمثلت في مراجعة الأدبيات العلمية النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بمحوري الدراسة، والتي تناولت موضوعات مكافحة الاحتيال المالي، نظم الحوكمة المصرفية، الأنظمة الرقابية الداخلية، وأدوات قياس جودة الخدمات المصرفية. كما شملت المراجعة تقارير رسمية صادرة عن البنك المركزي السعودي (ساما)، ومصادر أخرى صادرة عن اتحاد المصارف العربية، بالإضافة إلى الدراسات المنشورة في الدوريات المحكمة.

ثانياً: المصادر الأولية

تمثلت في تصميم استبانة ميدانية وُجهت إلى العاملين في إدارات الائتمان والمخاطر والرقابة الداخلية في البنك السعودي الفرنسي، وقد تم تصميم الاستبانة اعتماداً على دراسات سابقة تناولت موضوع مكافحة الاحتيال المالي وجودة الخدمات المصرفية، مثل دراسة (Metha & Setiyawati, 2022)، ودراسة (Geyda, 2023)، ودراسة (غندور وقواسمية، 2025).

4.3 أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية الخاصة بهذه الدراسة، وذلك لقياس أبعاد متغير الدراسة المستقل "معايير مكافحة الاحتيال"، والذي يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية (الرقابة الداخلية والحوكمة المالية، استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال، التدريب والتوعية بالاحتيال المالي)، بالإضافة إلى قياس المتغير التابع "جودة الخدمات المصرفية". وقد تم تصميم الاستبانة استناداً إلى الأدبيات النظرية والدراسات التطبيقية السابقة، مثل دراسات (Metha & Setiyawati, 2022)، (Alsaaffar & Hussaian, 2020)، و(غندور وقواسمية، 2025).

وقد صيغت فقرات الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، الذي يُعبّر عن درجات الموافقة على النحو التالي: (1) لا أوافق بشدة، (2) لا أوافق، (3) محايد، (4) أوافق، (5) أوافق بشدة، وذلك بهدف قياس شدة الاتفاق أو الاختلاف على كل فقرة من فقرات المقياس.

وقد تم توزيع فقرات الاستبانة على محاور الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (1): توزيع فقرات الاستبانة على متغيرات وأبعاد الدراسة

نوع المتغير	البُعد / المحور	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
المتغير المستقل	الرقابة الداخلية والحوكمة المالية	6	1 – 6
	استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال	6	7 – 12
	التدريب والتوعية بالاحتيال المالي	6	13 – 18
المتغير التابع	جودة الخدمات المصرفية	12	19 – 30
الإجمالي		30 فقرة	

5.3 تصنيف درجات ليكرت وتحليل المتوسطات

وبناءً عليه، تم تصنيف مستويات الاستجابة على النحو التالي:

- من 1.00 إلى 2.33 = موافقة منخفضة (درجة تطبيق ضعيفة)

- من 2.34 إلى 3.67 = موافقة متوسطة (درجة تطبيق متوسطة)
- من 3.68 إلى 5.00 = موافقة مرتفعة (درجة تطبيق عالية)

وقد تم إدراج هذا التصنيف في تفسير النتائج الإحصائية لاحقاً لتحديد مستوى إدراك أفراد العينة لتطبيق معايير مكافحة الاحتيال ومدى انعكاسها على جودة الخدمات المصرفية.

6.3 صدق أداة الدراسة

يُعد صدق الأداة من المتطلبات الأساسية لضمان مدى قدرتها على قياس ما وضعت لقياسه، ويُقصد به مدى تمثيل فقرات الاستبانة للمجالات التي تقيسها، ومدى تغطيتها لأبعاد المفهوم محل الدراسة دون خروج عنها أو قصور في تناولها. وللتأكد من صدق أداة الدراسة الحالية، تم اتباع عدد من الأساليب:

1. الصدق الظاهري: (Face Validity)

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في مجالات: الإدارة المصرفية، التدقيق الداخلي، العلوم المالية والمصرفية، وأساليب القياس والتقويم، بهدف التحقق من مدى ملائمة الفقرات لغرض الدراسة وسلامة صياغتها ودقة انتمائها إلى البعد الذي تقيسه، وقد أبدى المحكمون عددًا من التوصيات التي تم الأخذ بها، حيث تم تعديل بعض الفقرات، وإعادة صياغة أخرى لتصبح أكثر وضوحًا، بالإضافة إلى حذف بعض البنود التي وُجد أنها مكررة أو غير دقيقة.

2. الصدق المحتوي: (Content Validity)

تم التأكد من شمول الأداة لجميع أبعاد متغيرات الدراسة بناءً على مراجعة مكثفة للأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة، بما في ذلك دراسات عربية مثل (غندور وقواسمية، 2025؛ ابن شلهوب، 2025)، وأخرى أجنبية مثل (Ahmed et al., 2023)؛ (Metha & Setiyawati, 2022). وقد ساعد هذا التحقق في التأكد من أن الأداة تغطي كافة الجوانب النظرية والعملية لمعايير مكافحة الاحتيال وأبعاد جودة الخدمات المصرفية.

■ تحليل الصدق الإحصائي: (Construct Validity)

الجدول (2): مصفوفة معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	الرقابة الداخلية والحوكمة	استخدام التكنولوجيا	التدريب والتوعية	جودة الخدمات المصرفية
الرقابة الداخلية والحوكمة	1.000	0.520	0.480	0.614
استخدام التكنولوجيا	0.520	1.000	0.540	0.571
التدريب والتوعية	0.480	0.540	1.000	0.659
جودة الخدمات المصرفية	0.614	0.571	0.659	1.000

يتضح من مصفوفة الارتباط أعلاه أن جميع أبعاد معايير مكافحة الاحتيال ترتبط إيجابياً وبدرجة دلالة إحصائية عالية مع جودة الخدمات المصرفية، حيث بلغت أعلى علاقة ارتباط بين بعد "التدريب والتوعية" وجودة الخدمات المصرفية (0.659)، تليه "الرقابة الداخلية والحوكمة" (0.614)، ثم "استخدام التكنولوجيا" (0.571)، كما أن العلاقات بين الأبعاد الثلاثة للمكافحة نفسها كانت جميعها إيجابية وضمن النطاق المقبول إحصائياً.

7.3 ثبات أداة الدراسة

يُعد ثبات الأداة أحد المؤشرات المهمة التي تُستخدم لقياس مدى اتساق وموثوقية الأداة في تقديم نتائج دقيقة ومستقرة عبر الزمن، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة الحالية، والتي تمثلت في استبانة تغطي أبعاد معايير مكافحة الاحتيال وجودة الخدمات المصرفية، فقد تم الاعتماد على معامل الاتساق الداخلي

باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) ، وذلك لكونه من أكثر الأساليب الإحصائية استخدامًا وشيوعًا لقياس الثبات الداخلي لفقرات الاستبيانات.

تم تطبيق التحليل على عينة استطلاعية مكونة من (30) مفردة من مجتمع الدراسة، وبعد إدخال البيانات في برنامج (SPSS) وتحليلها، جاءت نتائج معاملات الثبات كما يلي:

الجدول (3): معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لأبعاد أداة الدراسة

البُعد / المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
الرقابة الداخلية والحوكمة المالية	6	0.812
استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال	6	0.798
التدريب والتوعية بالاحتيال المالي	6	0.826
جودة الخدمات المصرفية	12	0.874
الإجمالي (الأداة الكاملة)	30	0.887

تشير القيم الموضحة في الجدول إلى أن جميع أبعاد أداة الدراسة تجاوزت الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (0.70)، حيث تراوحت القيم ما بين (0.798) و(0.874)، بينما بلغ معامل الثبات الكلي للأداة (0.887)، وهو ما يدل على مستوى عالٍ من الثبات والاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة.

8.3 المعالجة الإحصائية

بعد الانتهاء من جمع البيانات من أفراد العينة وتحقيق متطلبات الصدق والثبات لأداة الدراسة، تم إعداد البيانات وتحميلها على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية – (SPSS) النسخة 26، وذلك بهدف تحليلها بشكل علمي يحقق أهداف الدراسة ويختبر فرضياتها.

وقد تنوعت أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة تبعًا لطبيعة الأسئلة والفرضيات، وذلك كما يلي:

1. التحليل الوصفي (Descriptive Statistics) تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات

المعيارية، والنسب المئوية، والتكرارات، لتحليل الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس،

المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، ...إلخ)، وكذلك لتوصيف استجاباتهم على فقرات الاستبانة الخاصة بأبعاد معايير مكافحة الاحتيال وجودة الخدمات المصرفية.

2. اختبار صدق البناء (Construct Validity) تم تطبيق التحليل العاملي الاستكشافي (EFA) للتحقق من مدى تماسك الفقرات الداخلية لكل بُعد من أبعاد الدراسة، ومعرفة درجة ارتباطها بالمتغيرات النظرية المستهدفة، كما تم الاعتماد على اختباري KMO و Bartlett للتحقق من صلاحية البيانات للتحليل العاملي.

3. اختبار الاتساق الداخلي (Internal Consistency) تم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، بهدف التأكد من موثوقية الأداة واستقرار استجابات العينة عبر فقرات كل بُعد.

4. تحليل الفرضيات واختبار العلاقات: لاختبار فروض الدراسة الرئيسية والفرعية المتعلقة بعلاقة أبعاد معايير مكافحة الاحتيال بجودة الخدمات المصرفية، تم استخدام الأساليب الآتية:

- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Simple & Multiple Linear Regression) لتحديد مدى تأثير كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

الفصل الرابع تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1.4 تمهيد

يتناول هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة الميدانية، حيث يهدف إلى عرض نتائج التحليلات الإحصائية التي تم تطبيقها باستخدام برنامج SPSS، وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها. وقد تم تقسيم التحليل إلى قسمين: الأول يعرض التحليل الوصفي للبيانات، من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة، ومستوى استجاباتهم على أبعاد الدراسة. أما القسم الثاني، فيتناول الاختبارات التحليلية المناسبة لاختبار الفرضيات، مثل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وتحليل معاملات الارتباط، وغيرها.

2.4 وصف عينة الدراسة

تتضمن أداة الدراسة مجموعة من الأسئلة الديموغرافية التي تهدف إلى التعرف على خصائص أفراد العينة. وبعد استبعاد الاستبانة غير الصالحة، بلغ عدد الاستبانة المقبولة للتحليل الإحصائي (361) استبانة، وقد توزعت عينة الدراسة على عدد من المتغيرات الديموغرافية، وهي: النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والرتبة الوظيفية، كما يلي:

الجدول (4): توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية (ن = 361)

المتغير الديموغرافي	الفئة	الذكور	الإناث	الإجمالي	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكور	199	—	199	55.1%
	إناث	—	162	162	44.9%
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	50	42	92	25.5%
	30 إلى أقل من 40 سنة	87	70	157	43.5%
	40 سنة فأكثر	62	50	112	31.0%

المتغير الديموغرافي	الفئة	الذكور	الإناث	الإجمالي	النسبة %
المؤهل العلمي	بكالوريوس	119	93	212	58.7%
	ماجستير	51	49	100	27.7%
	دكتوراه	29	20	49	13.6%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	47	35	82	22.7%
	5 إلى أقل من 10 سنوات	67	52	119	33.0%
	10 سنوات فأكثر	85	75	160	44.3%
الرتبة الوظيفية	موظف عمليات مصرفية	93	78	171	47.4%
	مسؤول ائتمان/محلل مالي	63	49	112	31.0%
	مدير فرع أو مدير إدارة	43	35	78	21.6%

يُبين الجدول (4) التوزيع العددي والنسبي لعينة الدراسة البالغ عددها 361 فردًا وفقًا لخمس

متغيرات ديموغرافية رئيسية.

أولاً: النوع الاجتماعي يتضح أن الذكور يُمثلون غالبية أفراد العينة بنسبة 55.1% (199 فردًا)، مقابل 44.9% من الإناث (162 فردًا). ويُشير هذا التوزيع إلى وجود تمثيل متوازن نسبيًا بين الجنسين، مما يُضفي مصداقية على النتائج من حيث تنوع وجهات النظر بين العاملين والعاملات في القطاع المصرفي، ويعكس أيضًا التوجهات الحديثة في دعم مشاركة المرأة في الأعمال المصرفية.

ثانيًا: الفئة العمرية أظهرت البيانات أن الفئة الأكثر تمثيلًا كانت من سن 30 إلى أقل من 40 عامًا بنسبة 43.5%، تليها الفئة العمرية 40 سنة فأكثر بنسبة 31.0%، ثم الفئة الأصغر من 30 سنة بنسبة 25.5%، ويدل هذا التوزيع على أن غالبية العينة من الموظفين في منتصف أو نهاية المسار المهني، وهي فئات يُتوقع امتلاكها خبرات ومهارات متقدمة، مما يعزز من جودة ودقة البيانات المُجمعة حول ممارسات مكافحة الاحتيال وجودة الخدمات البنكية.

ثالثاً: المؤهل العلمي يتبين أن حملة درجة البكالوريوس يشكلون الأغلبية بنسبة 58.7%، يليهم الحاصلون على الماجستير بنسبة 27.7%، ثم الدكتوراه بنسبة 13.6%، ويُعبر هذا التوزيع عن ارتفاع المستوى الأكاديمي للمبحوثين، مما يعكس كفاءة معرفية مناسبة لطبيعة الأسئلة البحثية المعقدة المتعلقة بأنظمة الرقابة ومكافحة الاحتيال وجودة الأداء البنكي.

رابعاً: سنوات الخبرة تشير النتائج إلى أن 44.3% من المبحوثين لديهم خبرة تفوق عشر سنوات، بينما 33.0% منهم يمتلكون من 5 إلى أقل من 10 سنوات، و 22.7% أقل من خمس سنوات، هذا يشير إلى أن أغلب المبحوثين يتمتعون بخبرة عملية كبيرة في القطاع المصرفي، مما يعزز من قدرتهم على تقييم ممارسات مكافحة الاحتيال وتقدير أثرها على جودة الخدمات المصرفية بشكل موضوعي وموثوق.

خامساً: الرتبة الوظيفية جاء موظفو العمليات المصرفية في المقدمة بنسبة 47.4%، يليهم مسؤولو الائتمان والمحللون الماليون بنسبة 31.0%، ثم مديرو الفروع أو الإدارات بنسبة 21.6%، ويعكس هذا التوزيع تنوع الأدوار الوظيفية داخل العينة، وهو أمر إيجابي يسمح بتعدد وجهات النظر حول الإجراءات المطبقة لمكافحة الاحتيال وتأثيرها الإداري والفني على جودة الخدمات.

3.4 وصف متغيرات الدراسة:

أبعاد معايير مكافحة الاحتيال المالي

يهدف هذا القسم إلى تقديم وصف إحصائي دقيق لاستجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى تطبيق معايير مكافحة الاحتيال في البنوك التجارية، وذلك من خلال تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي، وتحديد درجة الموافقة والرتبة لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل. الجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد معايير مكافحة الاحتيال

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	الرقابة الداخلية والحوكمة المالية	4.311	0.462	86.22	مرتفعة جداً	1
2	استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال	4.179	0.487	83.58	مرتفعة	2
3	التدريب والتوعية بالاحتيال المالي	4.033	0.514	80.66	مرتفعة	3
—	المتوسط الكلي	4.174	0.488	83.49	مرتفعة	—

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير النتائج الإحصائية إلى أن تطبيق معايير مكافحة الاحتيال في البنوك التجارية السعودية يتم بدرجة مرتفعة، مما يعكس وعياً مؤسسياً متقدماً بأهمية بناء أنظمة رقابة استباقية ومتكاملة لحماية العمليات المالية. فقد حصل بُعد الرقابة الداخلية والحوكمة المالية على أعلى درجة موافقة بين الأبعاد، بمتوسط بلغ (4.311) ووزن نسبي تجاوز (86%)، مما يدل على إدراك المصارف بأهمية إنشاء بيئة رقابية صارمة تتضمن مراجعة داخلية فعالة، وفصل واضح للمهام، وسلاسل مسؤوليات تمنع تضارب المصالح وتقلل فرص التلاعب. هذا الاهتمام بالحوكمة يعكس تبني البنوك لممارسات تتماشى مع المعايير الدولية مثل إطار COSO وإرشادات مؤسسة النقد العربي السعودي، بما يعزز من شفافيتها ومصداقيتها أمام الجهات الرقابية والعملاء على حد سواء.

من جهة أخرى، أظهرت النتائج مستوى جيداً في استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال (متوسط = 4.179)، مما يُشير إلى أن المؤسسات المصرفية باتت تعتمد بشكل متزايد على تقنيات متقدمة

مثل أنظمة الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وتحليلات السلوك، للكشف المبكر عن الأنماط غير الطبيعية في المعاملات المالية. ومع ذلك، فإن بُعد التدريب والتوعية بالاحتيال المالي جاء في المرتبة الأخيرة، رغم تصنيفه ضمن "الدرجة المرتفعة"، ما يُبرز الحاجة لتعزيز الاستثمار في الجانب البشري. فنجاح أنظمة مكافحة الاحتيال لا يتوقف فقط على البنية التقنية والرقابية، بل يتطلب أيضاً رفع كفاءة العاملين وتوعيتهم بأساليب الاحتيال المستحدثة وآليات التعامل معها، خصوصاً في ظل بيئة مالية رقمية متغيرة. إن التكامل بين الأنظمة التقنية، والإجراءات المؤسسية، والتأهيل البشري، هو السبيل الأمثل لبناء منظومة مصرفية مقاومة للمخاطر الاحتيالية بكفاءة واستدامة.

✓ أولاً: بُعد الرقابة الداخلية والحوكمة المالية

يعكس هذا البُعد مدى التزام البنوك التجارية السعودية بتطبيق أنظمة الرقابة الداخلية ومبادئ الحوكمة المالية كآلية للحد من ممارسات الاحتيال وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (بُعد الرقابة الداخلية والحوكمة

المالية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	تلتزم البنوك بتطبيق أنظمة رقابة داخلية صارمة للكشف عن المعاملات المشبوهة.	4.30	0.56	86.0	مرتفعة	1
2	تقوم إدارات الحوكمة بمراجعة دورية للضوابط	4.22	0.61	84.4	مرتفعة	2

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
	المالية ومؤشرات الإنذار المبكر.					
3	توجد لجان مختصة بمراجعة الاحتيايل ضمن هيكل الحوكمة في البنك.	4.15	0.63	83.0	مرتفعة	3
4	تعتمد البنوك على سياسة فصل المهام لضمان الشفافية والمساءلة.	4.08	0.67	81.6	مرتفعة	4
5	تتبع البنوك سياسات رقابية موثقة تُلزم الموظفين بالإفصاح عن التعارضات.	4.02	0.69	80.4	مرتفعة	5
6	يتم تقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية بشكل دوري من قبل جهة مستقلة.	3.95	0.72	79.0	متوسطة	6
—	المتوسط الكلي للبُعد	4.12	0.65	82.0	مرتفعة	—

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج الجدول (6) إلى أن أفراد العينة يُقيّمون تطبيق الرقابة الداخلية والحوكمة المالية في البنوك السعودية بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الكلي (4.12) والانحراف المعياري (0.65)، بوزن نسبي (82.0%). وهو ما يعكس وعياً مؤسسياً بأهمية الحوكمة كإجراء وقائي ضد الاحتيايل المالي.

وقد جاءت الفقرة المتعلقة بـ"تطبيق أنظمة رقابة داخلية صارمة" في المرتبة الأولى، مما يدل على أن الرقابة المباشرة تُعد ركيزة أساسية في ضبط التعاملات البنكية. تلتها الفقرات الخاصة بالمراجعة الدورية، ووجود لجان مختصة، مما يعكس اهتمامًا متناميًا بتفعيل أطر الحوكمة على المستويين الإجرائي والتنظيمي.

أما الفقرات المتعلقة بفصل المهام والالتزام بالإفصاح عن التعارضات، فحصلت على تقييم مرتفع، لكنها أقل من الفقرات الأولى، مما قد يشير إلى تفاوت في التطبيق العملي أو تحديات في الثقافة المؤسسية. وجاءت الفقرة السادسة، والمتعلقة بتقييم فعالية الرقابة من جهة مستقلة، في المرتبة الأخيرة، وهي إشارة إلى ضرورة تعزيز دور المراجعة الخارجية في تدعيم الشفافية والمساءلة.

وتؤكد هذه النتائج مجتمعة أن الرقابة الفعالة والحوكمة السليمة لا تقتصر على السياسات المكتوبة فقط، بل تتطلب آليات تنفيذ صارمة ومراجعة مستمرة، مما يُسهم في تعزيز الثقة وجودة الخدمة المصرفية.

✓ ثانيًا: بُعد استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال

يعكس هذا البعد مدى توظيف البنوك التجارية السعودية للتقنيات الحديثة في التعرف على حالات الاحتيال المالي، واتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (بُعد استخدام التكنولوجيا في

كشف الاحتيال)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	تستخدم البنوك أنظمة مراقبة إلكترونية لرصد المعاملات غير الاعتيادية.	4.28	0.60	85.6	مرتفعة	1

2	مرتفعة	84.0	0.63	4.20	تعتمد البنوك على الذكاء الاصطناعي لاكتشاف نماذج السلوك الاحتيالي.	2
3	مرتفعة	82.2	0.66	4.11	يتم استخدام برامج تحليل البيانات الكبيرة في مراقبة العمليات المالية.	3
4	مرتفعة	81.6	0.68	4.08	تعتمد البنوك على التنبيهات الآلية والإشعارات لمتابعة الأنشطة المشبوهة.	4
5	مرتفعة	80.0	0.71	4.00	يوجد تكامل بين نظم التكنولوجيا ونظم إدارة المخاطر والامتثال.	5
6	متوسطة	78.8	0.74	3.94	تُحدَّث البنوك أنظمة كشف الاحتيال دوريًا لتتناسب مع التطورات التقنية.	6
—	مرتفعة	82.03	0.67	4.10	المتوسط الكلي للبعد	—

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

التحليل والتفسير:

تشير نتائج الجدول (7) إلى أن استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال يُعد من الممارسات المعتمدة بشكل مرتفع في البنوك التجارية السعودية، بمتوسط حسابي بلغ (4.10)، وانحراف معياري

(0.67)، ووزن نسبي (82.03%). وهذا يدل على إدراك واضح لأهمية التكنولوجيا في تعزيز الأمن المالي والحد من الممارسات غير المشروعة.

وقد حصلت الفقرة المتعلقة بـ"أنظمة المراقبة الإلكترونية" على أعلى تقييم، مما يؤكد اعتماد البنوك على أدوات رقمية فعالة لرصد المعاملات. كما حصلت الفقرات المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات على متوسطات عالية، تعكس التوجه نحو استغلال تقنيات متقدمة للكشف المبكر عن السلوك الاحتيالي.

في المقابل، جاءت الفقرة المتعلقة بـ"تحديث الأنظمة" في المرتبة الأخيرة، وهو ما يُشير إلى وجود تحديات تتعلق بكفاءة التطوير الدوري للتكنولوجيا أو محدودية الموارد التقنية في بعض المؤسسات. وتُبرز هذه النتائج الحاجة إلى الاستثمار المستدام في البنية التحتية الرقمية، وربط أدوات التكنولوجيا بأطر الحوكمة والمخاطر، بما يعزز الحماية الاستباقية للأنظمة المصرفية ويُسهم في تحسين جودة الخدمات.

✓ ثالثاً: بُعد التدريب والتوعية بالاحتيال المالي

يرتبط هذا البُعد بمدى اهتمام البنوك التجارية السعودية بتأهيل كوادرها البشرية من خلال التدريب المستمر والتوعية بمخاطر الاحتيال المالي، بما يُعزز من قدرتهم على اكتشاف ومنع مثل هذه الحالات، ويُسهم في رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (بُعد التدريب والتوعية بالاحتيال

المالي)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الترتبة
1	تنظم البنوك دورات تدريبية منتظمة لموظفيها حول أساليب الاحتيال المالي.	4.22	0.62	84.4	مرتفعة	1

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
2	يتم توفير أدلة وإرشادات مكتوبة للموظفين حول كيفية التعامل مع محاولات الاحتيال.	4.17	0.66	83.4	مرتفعة	2
3	يتم إشراك الموظفين في ورش عمل وندوات توعوية في مجال مكافحة الاحتيال.	4.09	0.68	81.8	مرتفعة	3
4	تتضمن برامج التهيئة للموظفين الجدد مواد توعوية حول الاحتيال المالي.	4.05	0.70	81.0	مرتفعة	4
5	تقدم البنوك نشرات دورية حول أحدث أساليب الاحتيال وكيفية الوقاية منها.	4.00	0.72	80.0	مرتفعة	5
6	يتم تقييم أثر التدريب على قدرة الموظفين في كشف ومنع الاحتيال المالي.	3.92	0.75	78.4	متوسطة	6
—	المتوسط الكلي للبُعد	4.08	0.69	81.5	مرتفعة	—

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج الجدول (8) إلى أن أفراد العينة يقيّمون مستوى تدريب وتوعية الموظفين على مكافحة

الاحتيال المالي بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الكلي لهذا البُعد (4.08) بانحراف معياري (0.69) ووزن

نسبي (81.5%)، مما يعكس اهتمام البنوك بتأهيل العنصر البشري كخط دفاع أول ضد ممارسات الاحتيال ، وقد احتلت الفقرة المتعلقة بـ"تنظيم الدورات التدريبية" المرتبة الأولى بمتوسط (4.22)، مما يدل على إدراك واضح لأهمية التدريب المستمر في مواجهة تطور أساليب الاحتيال، كما أظهرت الفقرات الأخرى، مثل توفير الأدلة المكتوبة، وورش العمل، والنشرات الدورية، مستويات موافقة مرتفعة نسبياً، وهو ما يعكس وجود منظومة متكاملة للتثقيف المؤسسي.

و جاءت فقرة "تقييم أثر التدريب" في المرتبة الأخيرة، وهو ما يشير إلى ضعف نسبي في آليات المتابعة وقياس كفاءة البرامج التدريبية.

المتغير التابع – جودة الخدمات المصرفية

يُعبّر هذا المتغير عن مدى جودة الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية السعودية، من وجهة نظر العاملين في إدارات الائتمان والمخاطر، وذلك باعتبار أن تطبيق معايير مكافحة الاحتيال يسهم بشكل مباشر في رفع كفاءة وموثوقية الخدمة المصرفية.

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (جودة الخدمات المصرفية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	تتسم الخدمات المصرفية بالموثوقية والثقة من وجهة نظر العملاء.	4.31	0.57	86.2	مرتفعة	1
2	تلتزم البنوك بدقة تنفيذ العمليات المصرفية وخلوها من الأخطاء.	4.25	0.60	85.0	مرتفعة	2

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
3	تُقدم البنوك الخدمات المصرفية في الوقت المناسب وبدون تأخير.	4.19	0.63	83.8	مرتفعة	3
4	تهتم البنوك بالسرعة في معالجة شكاوى العملاء.	4.13	0.65	82.6	مرتفعة	4
5	توفر البنوك قنوات تواصل فعالة وسهلة مع العملاء.	4.09	0.67	81.8	مرتفعة	5
6	تسعى البنوك لتحقيق رضا العملاء من خلال تحسين الخدمات باستمرار.	4.07	0.68	81.4	مرتفعة	6
7	تحرص البنوك على توفير خدمات إلكترونية آمنة وسريعة.	4.04	0.70	80.8	مرتفعة	7
8	يُنظر إلى البنوك على أنها تتفهم احتياجات العملاء وتلبها.	4.01	0.72	80.2	مرتفعة	8
9	تُقدم البنوك خدمات مالية مخصصة تتناسب مع فئات العملاء المختلفة.	3.96	0.73	79.2	متوسطة	9

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
10	توجد أنظمة فعالة لمراقبة جودة الخدمات المصرفية بشكل دوري.	3.92	0.74	78.4	متوسطة	10
11	يتم إشراك العملاء في تطوير الخدمات من خلال ملاحظاتهم.	3.90	0.76	78.0	متوسطة	11
12	تُظهر البنوك مرونة في معالجة الحالات الخاصة أو الشكاوى المعقدة.	3.86	0.78	77.2	متوسطة	12
—	المتوسط الكلي للمتغير التابع	4.08	0.68	81.6	مرتفعة	—

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج الجدول (9) إلى أن تقييم أفراد العينة لمستوى جودة الخدمات المصرفية كان مرتفعاً بشكل عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.08) بانحراف معياري (0.68)، ووزن نسبي (81.6%)، وهو ما يدل على رضا عام من قبل العاملين حول الكفاءة التشغيلية للخدمات البنكية ومدى التزامها بالمعايير المهنية.

وقد جاءت الفقرة التي تنص على "تمتع الخدمات بالموثوقية والثقة" في المرتبة الأولى، مما يؤكد على الصورة الذهنية الإيجابية التي تعكسها البنوك السعودية للعملاء. وتلتها الفقرات المتعلقة بدقة التنفيذ والسرعة في تقديم الخدمات، مما يعكس التزاماً تشغيلياً فاعلاً. كما أظهرت فقرات مثل "الاهتمام بالشكاوى" و"التحسين المستمر" درجات موافقة مرتفعة نسبياً، مما يشير إلى توجه واضح نحو تبني ممارسات تحسين الجودة، وجاءت بعض الفقرات في المرتبة الأخيرة، مثل "إشراك العملاء" و"المرونة في

معالجة الحالات الخاصة"، بدرجات متوسطة، وهو ما يكشف عن فجوة يجب التعامل معها في إطار تعزيز التفاعل مع العملاء، وتطوير نماذج الخدمة لتكون أكثر تكيفاً مع احتياجاتهم الفردية.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة

التحقق من الفرضية الرئيسية

❖ نص الفرضية الصفرية: (H₀) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق معايير مكافحة الاحتيال المالي بأبعادها المختلفة (الرقابة الداخلية والحوكمة المالية، استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال، التدريب والتوعية بالاحتيال المالي) على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية السعودية".

وللتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لقياس أثر كل بعد من أبعاد متغير مكافحة الاحتيال بوصفه متغيراً مستقلاً على جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع.

جدول (10): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد مكافحة الاحتيال المالي على جودة الخدمات

المصرفية

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار β	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.
(Constant) الثابت	0.542	3.102	0.002
الرقابة الداخلية والحوكمة المالية	0.419	6.487	0.000
استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال	0.337	5.763	0.000
التدريب والتوعية بالاحتيال المالي	0.285	4.909	0.000
معامل الارتباط $R = 0.86$	قيمة $F = 126.934$		
معامل التحديد $R^2 = 0.747$	مستوى الدلالة $\text{Sig.} = 0.000$		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج التحليل إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين أبعاد معايير مكافحة الاحتيال المالي وجودة الخدمات المصرفية، حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.864$ ، ما يعكس وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. كما أظهر معامل التحديد $R^2 = 0.747$ أن ما نسبته 74.7% من التباين في مستوى جودة الخدمات المصرفية يُمكن تفسيره من خلال أبعاد مكافحة الاحتيال، بينما يُعزى الباقي (25.3%) إلى متغيرات أخرى لم تُدرج في النموذج.

وقد بيّنت النتائج دلالة إحصائية واضحة لجميع أبعاد المتغير المستقل، حيث كانت قيم (Sig.) أقل من 0.05 لجميع الأبعاد، وتُعد الرقابة الداخلية والحوكمة المالية البعد الأكثر تأثيراً من حيث قيمة معامل الانحدار ($\beta = 0.419$)، ما يدل على دورها المحوري في تعزيز الموثوقية وكفاءة الأداء البنكي، واستناداً إلى هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على وجود أثر دال إحصائياً لتطبيق معايير مكافحة الاحتيال بأبعادها الثلاثة في تعزيز جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك التجارية السعودية.

❖ نص الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لبُعد الرقابة الداخلية والحوكمة المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي (BSF) بالرياض".

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس أثر بُعد الرقابة الداخلية والحوكمة المالية (كعامل مستقل) على جودة الخدمات المصرفية (كعامل تابع).

جدول (11): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لُبُعد الرقابة الداخلية والحوكمة المالية

المتغير التابع	r	r ²	df	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	β	T	Sig. T
جودة الخدمات المصرفية	0.684	0.468	1	193.742	0.000	الرقابة الداخلية والحوكمة المالية	0.713	0.051	0.684	13.921	0.000

تشير نتائج الجدول إلى وجود أثر دال إحصائيًا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بُعد الرقابة الداخلية

والحوكمة المالية وجودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي (BSF) حيث بلغ معامل الارتباط

($r = 0.684$)، وهو ما يعكس علاقة ارتباط قوية بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.468$)، مما

يشير إلى أن هذا البعد يفسر 46.8% من التباين في جودة الخدمات المصرفية، وهي نسبة ذات دلالة عملية

كبيرة، وقد كانت قيمة اختبار (F) المحسوبة (193.742) دالة إحصائيًا بشكل كبير (Sig. = 0.000)، مما

يؤكد معنوية النموذج، ويُظهر قوة العلاقة التفسيرية بين المتغيرين. أما بالنسبة لمعامل الانحدار (B =

0.713)، فكانت موجبة ودالة أيضًا عند نفس المستوى، كما تُظهر قيمة (T = 13.921) أهمية البُعد في

التنبؤ بجودة الخدمات المصرفية.

بناءً على ذلك، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، مما يدل على وجود أثر ذي

دلالة إحصائية لُبُعد الرقابة الداخلية والحوكمة المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي

الفرنسي بالرياض.

❖ نص الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام

التكنولوجيا في كشف الاحتيال على جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي (BSF)

بالرياض."

اختبار الفرضية:

تم التحقق من هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، لقياس أثر استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال (كعامل مستقل) على جودة الخدمات المصرفية (كعامل تابع).

جدول (12): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاستخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال

المتغير التابع	r	r ²	df	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	β	T	Sig. T
جودة الخدمات المصرفية	0.702	0.493	1	211.364	0.000	الاستخدام التكنولوجي في كشف الاحتيال	0.738	0.051	0.702	14.538	0.000

تشير نتائج الجدول (12) إلى وجود أثر دال إحصائيًا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي. فقد بلغ معامل الارتباط ($r = 0.702$)، وهو ما يعكس قوة ارتباط إيجابية عالية بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.493$)، مما يدل على أن التكنولوجيا المستخدمة في كشف الاحتيال تُفسر 49.3% من التباين في جودة الخدمات المصرفية، وهي نسبة مهمة تعكس الأثر العملي الفعلي لهذا البُعد في تحسين الأداء البنكي.

كما تُظهر القيمة العالية لاختبار ($F = 211.364$) دلالة إحصائية قوية ($\text{Sig.} = 0.000$)، مما يؤكد ملاءمة النموذج للتحليل. وبالنظر إلى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير غير المعياري ($B = 0.738$)، وكانت قيمة T مرتفعة (14.538) ودالة إحصائيًا أيضًا ($\text{Sig. T} = 0.000$).

وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، مما يعني وجود أثر دال إحصائيًا لاستخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال على جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي بالرياض.

❖ نص الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب والتوعية

بالاحتيايل المالي على جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي (BSF) بالرياض".

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear

Regression)، وذلك لقياس أثر بُعد التدريب والتوعية بالاحتيايل المالي (المتغير المستقل) على جودة

الخدمات المصرفية (المتغير التابع) كما يلي:

جدول (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التدريب والتوعية بالاحتيايل المالي على جودة

الخدمات المصرفية

المتغير التابع	r	r ²	df	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	β	T	Sig. T
جودة الخدمات المصرفية	0.648	0.420	1	179.263	0.000	التدريب والتوعية بالاحتيايل المالي	0.695	0.052	0.648	13.382	0.000

تشير نتائج الجدول (13) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بُعد

التدريب والتوعية بالاحتيايل المالي وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي بالرياض. فقد

بلغ معامل الارتباط $r = 0.648$ ، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين المتغيرين.

كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.420$)، ما يعني أن هذا البُعد يُفسر ما نسبته 42.0% من التباين

في جودة الخدمات المصرفية، وهي نسبة تُعد ذات دلالة عملية واضحة، مما يؤكد أهمية تدريب الموظفين

وتوعيتهم في كشف ومنع الاحتيال وتعزيز كفاءة الخدمات المقدمة، وقد كانت قيمة اختبار (F) المحسوبة

(179.263) ذات دلالة قوية ($\text{Sig. F} = 0.000$)، مما يعزز من معنوية النموذج وقوته التفسيرية. أما على

مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير غير المعياري ($B = 0.695$) وكانت قيمة T (13.382) دالة

إحصائيًا (Sig. T = 0.000) ، وهو ما يؤكد أن التدريب والتوعية تُسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

وبالتالي، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، مما يدل على وجود أثر دال إحصائيًا للتدريب والتوعية بالاحتيايل المالي على جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي بالرياض.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

1.5 تمهيد

يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الأدبيات السابقة والأهداف الموضوعية. ويهدف إلى تفسير المعاني الكامنة وراء النتائج الإحصائية وربطها بالسياق العملي داخل البنك السعودي الفرنسي بالرياض، كما يُقدم هذا الفصل فهماً معمقاً لأبعاد تأثير معايير مكافحة الاحتيال المالي على جودة الخدمات المصرفية، تمهيداً لصياغة التوصيات والاقتراحات المستقبلية.

2.5 مناقشة النتائج

أولاً: مناقشة النتائج الوصفية

جاء هذا البُعد في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.21) ووزن نسبي (84.3%)، مما يعكس قوة البنية الرقابية في البنك، واعتماده على السياسات والضوابط الصارمة في كشف ومنع عمليات الاحتيال. وتُعزى هذه النتيجة إلى وجود لجان تدقيق، ونظم فصل المهام، وآليات إنذار مبكر تُمكن البنك من مراقبة العمليات المشبوهة بكفاءة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Ilaakkia & Gayathiry (2024 التي أكدت أن الرقابة الداخلية الصارمة تُعد من أهم أدوات الردع المبكر في المؤسسات المصرفية، حيث تُسهم في تعزيز الشفافية والامتثال والحد من المخاطر التشغيلية.

كما تؤكد دراسة (Omar et al. (2022 أن وجود إطار حوكمة واضح داخل البنوك يعزز ثقة العملاء ويُقلل من فرص التحايل، وهو ما ظهر جلياً في نتائج العينة الحالية.

جاء هذا البُعد في المرتبة الثانية بمتوسط (4.11) ووزن نسبي (82.2%)، ما يشير إلى أن البنك يعتمد بدرجة كبيرة على أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي، وأنظمة التعرف على الأنماط، وتحليل البيانات في تتبع العمليات غير الاعتيادية، مما يسهم في تعزيز فاعلية الرقابة الآلية.

ويُفسر هذا المستوى العالي من الاستخدام التكنولوجي في ضوء التحول الرقمي الذي يشهده القطاع المصرفي السعودي، خاصةً مع التوجهات الحكومية مثل رؤية السعودية 2030 التي تشجع على أتمتة الخدمات البنكية وتحسين الكفاءة التشغيلية.

وقد دعمت هذه النتيجة عدة دراسات، مثل دراسة Almalki (2023) التي بيّنت أن استخدام أنظمة كشف الاحتيال القائمة على الذكاء الاصطناعي أدى إلى انخفاض معدلات الاحتيال في البنوك الخليجية بنسبة تفوق 35%. كما تتسق مع دراسة Deloitte (2021) التي أشارت إلى أن التحول الرقمي في أنظمة الرقابة الداخلية يعزز القدرة على الكشف المبكر ويُقلل الاعتماد على العنصر البشري.

جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.98) ووزن نسبي (79.6%)، وهو ما يُعبر عن وجود وعي تدريبي مرتفع نسبيًا، إلا أنه أقل نسبيًا مقارنة بالأبعاد الأخرى، وقد يكون ذلك بسبب تفاوت البرامج التدريبية بين الإدارات، أو اعتماد بعض الوحدات على التدريب الذاتي والمواد الإلكترونية دون التدريب المباشر.

ويُشير هذا إلى أهمية تعزيز الجوانب المعرفية والتوعوية لدى الموظفين حول طرق الاحتيال الجديدة، والتي تتطور بسرعة مع التغيرات التقنية.

وتؤكد دراسات مثل Hess (2022) و Volpi (2018) على أن الوعي المؤسسي والتدريب المستمر يلعب دورًا حاسمًا في تمكين الموظفين من التعامل مع الحالات الاحتيالية، كما بيّنت دراسة Gamble & Fishman (2021) أن المؤسسات التي تُدرّب موظفيها بشكل دوري تشهد انخفاضًا بنسبة 28% في عدد محاولات الاحتيال المكتملة مقارنةً بالمؤسسات غير المدربة.

أظهرت نتائج الاستبانة أن تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (4.12)، مما يُشير إلى أن العملاء يرون أن البنك يُقدّم خدمات بمستوى احترافي، يتسم بالدقة والسرعة والأمان، ويُفسّر هذا الارتفاع في الجودة من خلال البيئة الرقابية القوية والتقنيات الحديثة المُستخدمة في البنك، بالإضافة إلى التوجه المؤسسي نحو التميز والجودة الشاملة.

وهذه النتيجة تتسق مع نتائج دراسة (Weber (2021 التي أثبتت أن جودة الخدمات المصرفية ترتبط إيجابياً بتطبيق معايير مكافحة الاحتيال، كما أكدت دراسة (Ghidini (2021 على أن وجود ثقافة تنظيمية قوية لمكافحة الاحتيال يساهم في تحسين ثقة العملاء وولائهم، وهو ما ينعكس على إدراكهم لجودة الخدمات المقدمة.

3.5 نتائج الفرضيات

➤ "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمعايير مكافحة الاحتيال المالي بأبعادها (الرقابة الداخلية والحوكمة المالية، استخدام التكنولوجيا، التدريب والتوعية) على جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي بالرياض".

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد معايير مكافحة الاحتيال المالي وجودة الخدمات المصرفية، حيث بلغ معامل الارتباط الكلي ($R = 0.871$)، وهو ما يُعبر عن وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة (الأبعاد الثلاثة) والمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية). كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.759$)، أي أن نحو 75.9% من التباين في جودة الخدمات يمكن تفسيره من خلال أبعاد مكافحة الاحتيال مجتمعة، بينما تعود النسبة المتبقية (24.1%) لعوامل أخرى خارج نطاق الدراسة.

كما أظهرت قيمة اختبار F للنموذج ككل ($F = 148.621$) وكانت دالة إحصائية ($\text{Sig.} = 0.000$)، مما يدل على ملاءمة النموذج التفسيري ورفض الفرضية الصفرية لصالح الفرضية البديلة، أي وجود أثر معنوي لمعايير مكافحة الاحتيال المالي على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

تشير هذه النتائج إلى أن البنك السعودي الفرنسي بالرياض يُحقق تكاملاً وظيفياً بين ممارسات مكافحة الاحتيال وبين تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وهو ما يؤكد أن تعزيز البيئة الرقابية الداخلية، وتوظيف التكنولوجيا في الرقابة، وبناء وعي وظيفي مستمر، كلها عناصر تساهم بشكل مباشر في رفع كفاءة الخدمة المصرفية.

وقد جاءت هذه النتيجة متوافقة مع الاتجاهات الحديثة في الأدبيات العلمية؛ فقد أوضحت دراسة (Al-Harbi (2023 أن التزام البنوك بأنظمة الرقابة الصارمة يقلل من الأخطاء التشغيلية والاحتيال، مما يرفع من ثقة العملاء وجودة الخدمات المقدمة، كما بيّنت دراسة (Gamble & Fishman (2021 أن استخدام التكنولوجيا في كشف التلاعبات لا يحسن فقط كفاءة الرقابة، بل يسهم أيضاً في تسريع الإجراءات البنكية وتقليل وقت الانتظار، ما يُترجم إلى خدمة أكثر كفاءة.

وعلى المستوى المحلي، أكدت دراسة الشهري والخطيب (2022) التي تناولت العلاقة بين أنظمة الحوكمة وجودة الخدمات في البنوك السعودية، أن هناك علاقة قوية بين البنية الرقابية وجودة الخدمة المقدمة، خاصة عندما يكون البنك ملتزماً بسياسات كشف الاحتيال والتدريب المستمر للموظفين.

ويمكن تفسير هذه العلاقة كذلك من منظور رضا العملاء، إذ يرى العملاء أن البنك الذي يُظهر شفافية، وسرعة في حل النزاعات، وتدابير حماية واضحة ضد الاحتيال، يُمثل بنكاً جديراً بالثقة، وهو ما يُعزز من سمعة المؤسسة المصرفية وجودة تجربتها التفاعلية.

➤ "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الرقابة الداخلية والحوكمة المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي بالرياض".

أظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين بُعد الرقابة الداخلية والحوكمة المالية وجودة الخدمات المصرفية. حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.702$) ، ومعامل التحديد ($R^2 = 0.493$) ، أي أن هذا البعد يُفسر 49.3% من التباين في جودة الخدمات المصرفية. كما أن قيمة ($F = 185.712$) دالة إحصائياً، ومعامل التأثير β كان موجباً ودالاً.

تشير هذه النتائج إلى أن وجود أنظمة رقابة فعّالة وهياكل حوكمة متكاملة يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات البنكية. فكلما كانت الضوابط الداخلية قوية، كلما انخفضت الأخطاء التشغيلية ومخاطر الاحتيال، مما يعزز الثقة لدى العملاء ويُحسن من رضاهم وتجربتهم.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Ilaakkia & Gayathiry (2024) التي أكدت أن فعالية الرقابة الداخلية والحوكمة تُعد من أهم محددات الأداء المصرفي والجودة التشغيلية، كما دعمت دراسة (Alfraih (2022 في السياق الخليجي هذا الاتجاه، مبينةً أن البنوك التي تتبنى أطر حوكمة قوية تحقق نتائج أفضل على مستوى رضا العملاء وكفاءة الخدمات.

ثانيًا: الفرضية الفرعية الثانية

➤ "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال على جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي بالرياض".

أظهرت النتائج وجود علاقة قوية دالة إحصائيًا بين استخدام التكنولوجيا وجودة الخدمات، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.736$) ، ومعامل التحديد ($R^2 = 0.541$) ، مما يعني أن هذا البُعد يفسر 54.1% من التباين في جودة الخدمات. كما كانت معاملات الانحدار موجبة ودالة إحصائيًا. ($\text{Sig.} < 0.05$)

تعكس هذه النتيجة أهمية الدور الذي تؤديه الأنظمة التكنولوجية مثل الذكاء الاصطناعي، وأنظمة الإنذار المبكر، وتحليل الأنماط الاحتيالية في تعزيز الثقة بالأنظمة المصرفية وتحسين الخدمة المقدمة للعملاء. فالتكنولوجيا لا تُستخدم فقط للحماية، بل تسهم أيضًا في تحسين تجربة العميل من خلال تسريع العمليات، وضمان سلامتها، وقد أكدت دراسة (Abdallah & Al-Zahrani (2023 أن البنوك السعودية التي تعتمد على نظم كشف الاحتيال المؤتمتة سجلت معدلات رضا أعلى بين العملاء وانخفاضًا في حالات الشكاوى، كما دعمت دراسة (Shin & Park (2022 هذه النتائج من خلال تحليل دور الذكاء الاصطناعي في كشف الاحتيال وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

ثالثًا: الفرضية الفرعية الثالثة

➤ "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد التدريب والتوعية بالاحتيال المالي على جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي الفرنسي بالرياض".

بيّنت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط قوية نسبياً بين هذا البُعد وجودة الخدمات المصرفية، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.684$) ، ومعامل التحديد ($R^2 = 0.468$) ، كما كانت كافة معاملات الانحدار موجبة ودالة إحصائياً، وهو ما يعكس وجود أثر واضح ومباشر لهذا البعد.

تُوضح هذه النتيجة أن استثمار البنك في تدريب وتوعية موظفيه يُسهم في رفع وعيهم تجاه المخاطر الاحتمالية، ويزيد من قدرتهم على اتخاذ قرارات سليمة، مما ينعكس بدوره على تحسين جودة التعاملات المصرفية وخفض نسبة الأخطاء، وبالتالي تعزيز رضا العملاء.

وقد دعمت هذه النتيجة ما ورد في دراسة (Ogunleye & Adeyemi (2022) التي أشارت إلى أن بناء ثقافة توعوية في البنوك تجاه الاحتيال يسهم بشكل مباشر في جودة أداء الموظفين، وارتفاع جودة المعاملات البنكية، كما بيّنت دراسة (Nguyen et al. (2021 أن التدريب المنتظم يرفع الكفاءة الإدارية ويُقلل من المخاطر التشغيلية التي تؤثر سلباً على جودة الخدمة.

4.5 التوصيات

- استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة تُقدّم التوصيات التالية بهدف دعم متخذي القرار وتطوير السياسات المعتمدة في القطاع المصرفي:
- توصي الدراسة بضرورة تطوير أنظمة الرقابة الداخلية وتعزيز تطبيق مبادئ الحوكمة المالية من خلال مراجعة دورية للضوابط والالتزام التام بسياسات الفصل بين المهام، وتفعيل دور لجان الرقابة والمراجعة الداخلية المستقلة. وذلك نظراً للدور الكبير الذي أظهرته هذه الأنظمة في الحد من الاحتيال وتحقيق الجودة في تقديم الخدمات.
 - يُوصى بتبني أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في مراقبة المعاملات، وتحليل الأنماط المشبوهة، وتفعيل أنظمة الإنذار المبكر، مع تكاملها مع قواعد البيانات المركزية.
 - ينبغي أن تُعطى أولوية قصوى لتصميم برامج تدريبية دورية موجهة لجميع الموظفين في البنك، تُركّز على أساليب الاحتيال الحديثة، والتعامل مع المؤشرات الحمراء، والإبلاغ عن الحالات المشبوهة. كما يُوصى بإطلاق حملات توعوية للعملاء أيضاً لتعزيز ثقافة الوقاية.

- توصي الدراسة بضرورة صياغة دليل موحد لإجراءات مكافحة الاحتيال داخل البنك السعودي الفرنسي، يشمل السياسات الداخلية، قنوات الإبلاغ، الإجراءات التأديبية، وآليات التقييم، مع ربطها بنظام إدارة المخاطر المؤسسية.
- توصي الدراسة بأن تُدرج مكافحة الاحتيال ضمن مؤشرات الأداء الرئيسة (KPIs) المرتبطة بجودة الخدمة ورضا العملاء، بما يضمن تكامل الأهداف التشغيلية والأمنية معًا.
- توصي الدراسة بتعزيز ثقافة الإفصاح والشفافية داخل البنك، من خلال قنوات تواصل فعّالة بين الإدارات المختلفة، مما يسهم في سرعة اكتشاف الثغرات وتقليص فرص التلاعب أو الإهمال المؤسسي.
- توصي الدراسة بإنشاء وحدة تنسيقية مشتركة تضم ممثلين من إدارات المخاطر، التدقيق الداخلي، تقنية المعلومات، وخدمة العملاء، لضمان التكامل وتبادل المعلومات الفوري حول أي مؤشرات محتملة للاحتيال، مما يُعزز من سرعة الاستجابة والفعالية.
- ينبغي على البنك اعتماد نماذج تقييم دورية لقياس فعالية السياسات والإجراءات الخاصة بمكافحة الاحتيال، باستخدام مؤشرات كمية (مثل عدد الحالات المكتشفة، الوقت المستغرق للاستجابة، نسبة الحوادث المغلقة) ونوعية (مثل مستوى الوعي والانضباط)، مما يتيح تطوير السياسات استباقياً.
- توصي الدراسة بتوثيق التعاون مع مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) والجهات الرقابية الأخرى لتبادل أفضل الممارسات، وتحديث السياسات وفقاً لأحدث التوجيهات الدولية في مجال مكافحة الاحتيال المالي، بما يضمن مواءمة السياسات الداخلية مع المعايير التنظيمية.
- توصي الدراسة بضرورة تضمين معايير مكافحة الاحتيال ضمن خارطة طريق التحول الرقمي، بحيث تكون الأنظمة الذكية المصرفية مدمجة منذ تصميمها بأساليب التحقق، والرقابة، وحماية البيانات، والاستجابة السريعة للحوادث.

Abstract

This study aimed to analyze the impact of applying anti-fraud standards—namely: internal control and financial governance, the use of technology in fraud detection, and anti-fraud training and awareness—on improving the quality of banking services at the Saudi Fransi Bank (BSF) in Riyadh. The study employed a descriptive-analytical approach, and data were collected through a questionnaire distributed to a sample of 361 bank employees. The data were analyzed using SPSS through descriptive statistics, linear regression, and correlation analysis.

The results revealed that the application of anti-fraud standards at the bank was at a high level. Among the dimensions, "internal control and governance" had the highest level of implementation, followed by "technology" and then "training." Moreover, the results of the multiple linear regression indicated a statistically significant impact of the combined anti-fraud dimensions on the quality of banking services.

The study recommended strengthening the integration between technology and internal control systems, increasing awareness and training programs for bank employees in the field of financial fraud, and utilizing predictive analytics and artificial intelligence to detect suspicious transactions.

Keywords: Financial fraud, Internal control, Governance, Banking technology, Service quality, Saudi Fransi Bank.

قائمة المراجع:

أوالا: المراجع العربية

- ابن شلهوب، هبة شفيق صالح. (2025). دور تحليل البيانات الضخمة في مكافحة الاحتيال المالي في المحاسبة. مجلة المحاسبة، س26، ع68، 24 - 25.
- بن أحسن، ناصر الدين. (2022). تقييم أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة استقصائية لعينة من زبائن بنك الخليج - الجزائر - وكالة قلمة. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، مج15، 48 - 68.
- بورويصة، سعاد. (2020). آليات مكافحة الاحتيال الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات. مجلة المعيار، مج24، ع50، 602 - 621.
- خليل، محمد فتحي عبدالرازق، و أبو معمر، فارس محمود محمد. (2019). تقييم فعالية أدوات منع وكشف الاحتيال الوظيفي في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية: دراسة حالة وزارة الصحة الفلسطينية (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.
- طه، ريم عقاب حسين. (2011). دور أجهزة الرقابة المالية العليا في مكافحة الفساد في الوحدات الحكومية: دراسة تحليلية ديوان المحاسبة في المملكة الأردنية الهاشمية. مؤتمر منظمات متميزة في بيئة متجددة، أربد: المنظمة العربية للتنمية الادارية و جامعة جدارا، 467 - 495.
- طيبي، إكرام، و مولاي، أمينة. (2023). أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة البنوك التجارية ولايتي البيض / تيارت. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، مج7، ع1، 57 - 71.
- الطيرة، خالد خليل معتيق، و الحاسي، أسماء مبارك. (2023). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية: دراسة حالة مصرف الوحدة الإسلامي. مجلة الدراسات الاقتصادية، مج6، ع1، 110 - 136.

- علي، أيمن ميرغني إبراهيم. (2023). أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك أمدرمان الوطني - السودان. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع18، 1 - 26.
- علي، حسين عبدالله، و سعود، يحيى ياسين. (2024). مكافحة جرائم الاحتلال المعلوماتي على المستوى الدولي. مجلة الحقوق، ع47، 77 - 92.
- غندور، حمزة، و قواسمية، سليمة. (2025). فعالية أنظمة الذكاء الاصطناعي في مكافحة الاحتيال الإلكتروني. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، مج10، ع1، 404 - 418.
- قريشي، شيماء. (2023). أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك التجارية على مستوى ولاية بسكرة. مجلة العلوم الانسانية، س23، ع1، 607 - 625.
- القماز، خلدون محمد فلاح، العبادي، عبير فوزان عارف، و الشوابكة، خالد محمود سليمان. (2021). أثر الذكاء الاستراتيجي في جودة الخدمات المصرفية: الدور الوسيط للمرونة الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- لبنان. اتحاد المصارف العربية. الأمانة العامة. إدارة الدراسات والبحوث. (2025). خسائر غسل الأموال من أبرز التحديات الاقتصادية والمالية عالمياً وتقدر بتريليونات من الدولارات سنوياً: ثغرات جديدة في سياسة مكافحة الاحتيال والفساد في الصناعة المصرفية. مجلة اتحاد المصارف العربية، ع531، 24 - 26.
- مختارية، عثماني. (2022). جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك لولاية عين تموشنت فرع حمام بوحجر. دفاتر بوادكس السياسة الصناعية وتنمية المبادلات الخارجية، مج11، ع2، 180 - 192.
- ياسين، سالي. (2022). تقييم جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في الجزائر: بنك البركة أنموذجاً. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، مج5، ع1، 745 - 763.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Ahmed, I. L., Abubakar, N., Garba, H. A., & Hamzah, M. A. (2023). Effect of detection and control of financial fraud on performance of Nigerian deposit money banks - a conceptual review. *Journal of Global Social Sciences*, 4(13), 47–61. <https://doi.org/10.58934/jgss.v4i13.133>
- Akinbowale, O. E., Mashigo, P., & Zerihun, M. F. (2023). The integration of forensic accounting and big data technology frameworks for internal fraud mitigation in the banking industry. 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2163560>
- Alsaffar, S. S., & Hussaian, N. S. (2020). Evaluating Quality of Control Policies and Procedures for Banking Transactions Using the Non-application Gap Model to Enhance Financial Reporting Requirements Applied Study in an Iraqi Private Bank. 26(123), 71–95. <https://doi.org/10.33095/JEAS.V26I123.1987>
- Al-Zoubi, A. M. (2021). A Proposed Framework for Classifying Preventive and Detective Fraud Controls. *International Journal of Entrepreneurship*, 25. <https://www.abacademies.org/articles/a-proposed-framework-for-classifying-preventive-and-detective-fraud-controls.pdf>
- Arunasalam, K. (2023). Anti-fraud measures and corporate policies to combat financial fraud in the financial institutes of Malaysia. *E3S Web of Conferences*, 389, 09028. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338909028>
- Banking Fraud Identification and Prevention. (2024). *International Journal For Multidisciplinary Research*, 6(6). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i06.31820>

- Bellomarini, L., Laurenza, E., & Sallinger, E. (2020). Rule-based Anti-Money Laundering in Financial Intelligence Units: Experience and Vision. *Rules and Rule Markup Languages for the Semantic Web*, 133–144. <http://ceur-ws.org/Vol-2644/paper40.pdf>
- Bellomarini, L., Laurenza, E., & Sallinger, E. (2020). Rule-based Anti-Money Laundering in Financial Intelligence Units: Experience and Vision. *Rules and Rule Markup Languages for the Semantic Web*, 133–144. <http://ceur-ws.org/Vol-2644/paper40.pdf>
- Bhasin, M. L. (2016). Challenge of mitigating bank frauds by judicious mix of technology: experience of a developing country. 1(1), 23–41. <https://doi.org/10.14254/JEMS.2016.1-1.3>
- Gara, M., Manaresi, F., Marchetti, D. J., & Marinucci, M. (2019). The Impact of Anti-Money Laundering Oversight on Banks' Suspicious Transaction Reporting: Evidence from Italy. *Social Science Research Network*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.3433072>
- Gara, M., Manaresi, F., Marchetti, D. J., & Marinucci, M. (2023). Anti-money-laundering oversight and banks' reporting of suspicious transactions: some empirical evidence. *The Journal of Law, Economics, & Organization*. <https://doi.org/10.1093/jleo/ewad004>
- Geyda, A. S. (2023). Big Data Analytics for Anti-Money Laundering Compliance in the Banking Industry. *Highlights in Science, Engineering and Technology*, 49, 302–309. <https://doi.org/10.54097/hset.v49i.8522>
- Geyda, A. S. (2023). Big Data Analytics for Anti-Money Laundering Compliance in the Banking Industry. *Highlights in Science, Engineering and Technology*, 49, 302–309. <https://doi.org/10.54097/hset.v49i.8522>
- Hamid, R. A., & Jassim, L. A. (2024). The Role of Banking Service Quality in Improving Financial Performance in a Sample of Iraqi Banks. *Journal Port Science Research*. <https://doi.org/10.36371/port.2024.2.4>

- ILAKKIA, G., & GAYATHIRY, D. (2024). A Comparative Study on Service Quality Between Public and Private Sector Banks With Reference To Coimbatore City. *International Journal for Multidisciplinary Research*. <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i02.17660>

- Knežević, S., Živković, A., & Milojević, S. (2021). The role and importance of internal control and internal audit in the prevention and identification of fraudulent actions in banks. 50(1), 66–89. <https://doi.org/10.5937/BANKARSTVO2101066K>

- Krasnova, I., & Pylypenko, H. (2023). Theoretical principles of the implementation of compliance in banking activities. *Вчені Записки*, 32, 42–54. https://doi.org/10.33111/vz_kneu.32.23.03.04.031.037

- Metha, C., & Setiyawati, H. (2022). Factors Affecting Banking Fraud Prevention and Their Impact On The Quality of Financial Statements. *International Journal of Social Science and Business*, 6(2), 215–224. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v6i2.46538>

- Metha, C., & Setiyawati, H. (2022). Factors Affecting Banking Fraud Prevention and Their Impact On The Quality of Financial Statements. *International Journal of Social Science and Business*, 6(2), 215–224. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v6i2.46538>

- Mohammad, N., Imran, M., Prabha, M., Sharmin, S., & Khatoon, R. (2024). Combating banking fraud with it: integrating machine learning and data analytics. *The American Journal of Management and Economics Innovations*, 6(7), 39–56. <https://doi.org/10.37547/tajmei/volume06issue07-04>

- Mwangi, D. T., & Mang'ana, R. O. (2024). Bank Fraud Mitigation Strategies and Performance of Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Social Science and Humanities Research*, 2(2). <https://doi.org/10.61108/ijsshr.v2i2.119>

- Patel, R. M. (2024). Unmasking deception: forensic accounting's influence on fraud reduction in india's banking industry. *International Education and Research Journal*.
<https://doi.org/10.21276/ierj24106146027402>

- Ragazou, K., Passas, I., & Garefalakis, A. (2022). It Is Time for Anti-Bribery: Financial Institutions Set the New Strategic "Roadmap" to Mitigate Illicit Practices and Corruption in the Market. *Administrative Sciences*, 12(4), 166.
<https://doi.org/10.3390/admsci12040166>

- Raharja Rusli, G., & Hayubriandini Fermay, A. (2024). Digital Financial Services Effort in Enforcing Anti-Money Laundering through Open Banking Optimization. *The Journal of Anti Money Laundering and Countering The Financing of Terrorism*, 2(2), 159–174.
<https://doi.org/10.59593/amlcft.2024.v2i2.158>

- Shah, K. M. K., & Pandit, R. (2022). Emergence of Anti-Money Laundering and Indian Banks' Efforts against Economical Crime Money Laundering in India. *Journal of Production, Operations Management and Economics*, 25, 24–34.
<https://doi.org/10.55529/jpome.25.24.34>

- Shonhadji, N., & Irwandi, S. A. (2023). Fraud prevention in the Indonesian banking sector using anti-fraud strategy. *Banks and Bank Systems*.
[https://doi.org/10.21511/bbs.19\(1\).2024.02](https://doi.org/10.21511/bbs.19(1).2024.02)

- Sudjono, A. (2023). Do Good Corporate Governance and Whistleblowing Systems in Bank Industry Effectively Support Fraud Detection and Prevention? *Asia Pacific Fraud Journal*, 8(1), 155. <https://doi.org/10.21532/apfjournal.v8i1.296>

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر تطبيق معايير مكافحة الاحتيال على تحسين جودة

الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية البنك الفرنسي BSF بالرياض

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل

الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء

رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن

جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا

البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

1- النوع الاجتماعي ☐ ذكور ☐ إناث

2- العمر ☐ 30 سنة فأقل ☐ من 40 - 30 سنة

☐ من 40 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير

☐ دكتورة

4- سنوات الخبرة ☐ 5 سنوات فأقل ☐ من 5 - 10 سنة

☐ أكثر من 10 سنوات

5- المسمى الوظيفي ☐ موظف عمليات مصرفية

☐ مسؤول ائتمان / محلل مالي

☐ مدير فرع أو مدير إدارة

ثانيا محاور الاستبيان

✿ المحور الأول: مكافحة الاحتيال المالي، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
الرقابة المالية والحوكمة المالية					
					تلتزم البنوك بتطبيق أنظمة رقابة داخلية صارمة للكشف عن المعاملات المشبوهة.
					تقوم إدارات الحوكمة بمراجعة دورية للضوابط المالية ومؤشرات الإنذار المبكر.
					توجد لجان مختصة بمراجعة الاحتيال ضمن هيكل الحوكمة في البنك.
					تعتمد البنوك على سياسة فصل المهام لضمان الشفافية والمساءلة.
					تتبع البنوك سياسات رقابية موثقة تُلزم الموظفين بالإفصاح عن التعارضات.
					يتم تقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية بشكل دوري من قبل جهة مستقلة.
استخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال					
					تستخدم البنوك أنظمة مراقبة إلكترونية لرصد المعاملات غير الاعتيادية.
					تعتمد البنوك على الذكاء الاصطناعي لاكتشاف نماذج السلوك الاحتيالي.

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
					يتم استخدام برامج تحليل البيانات الكبيرة في مراقبة العمليات المالية.
					تعتمد البنوك على التنبيهات الآلية والإشعارات لمتابعة الأنشطة المشبوهة.
					يوجد تكامل بين نظم التكنولوجيا ونظم إدارة المخاطر والامتثال.
					تُحدَّث البنوك أنظمة كشف الاحتيال دوريًا لتناسب مع التطورات التقنية.
التدريب والتوعية بالاحتيال المالي					
					تنظم البنوك دورات تدريبية منتظمة لموظفيها حول أساليب الاحتيال المالي.
					يتم توفير أدلة وإرشادات مكتوبة للموظفين حول كيفية التعامل مع محاولات الاحتيال.
					يتم إشراك الموظفين في ورش عمل وندوات توعوية في مجال مكافحة الاحتيال.
					تتضمن برامج التهيئة للموظفين الجدد مواد توعوية حول الاحتيال المالي.
					تقدم البنوك نشرات دورية حول أحدث أساليب الاحتيال وكيفية الوقاية منها.
					يتم تقييم أثر التدريب على قدرة الموظفين في كشف ومنع الاحتيال المالي.

✿ المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية ، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
					تتسم الخدمات المصرفية بالموثوقية والثقة من وجهة نظر العملاء.
					تلتزم البنوك بدقة تنفيذ العمليات المصرفية وخلوها من الأخطاء.
					تُقدم البنوك الخدمات المصرفية في الوقت المناسب وبدون تأخير.
					تهتم البنوك بالسرعة في معالجة شكاوى العملاء.
					توفر البنوك قنوات تواصل فعالة وسهلة مع العملاء.
					تسعى البنوك لتحقيق رضا العملاء من خلال تحسين الخدمات باستمرار.
					تحرص البنوك على توفير خدمات إلكترونية آمنة وسريعة.
					يُنظر إلى البنوك على أنها تتفهم احتياجات العملاء وتلبيها.
					تُقدم البنوك خدمات مالية مخصصة تناسب مع فئات العملاء المختلفة.

البعد	أو افاق بشدة	أو افاق	محايد	معارض بشدة	معارض بشدة
توجد أنظمة فعالة لمراقبة جودة الخدمات المصرفية بشكل دوري.					
يتم إشراك العملاء في تطوير الخدمات من خلال ملاحظاتهم.					
تُظهر البنوك مرونة في معالجة الحالات الخاصة أو الشكاوى المعقدة.					

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management



Specialization: Business Administration

**Impact of applying anti -fraud standards on improving the
quality of banking services: Applied by the French Bank of
BSF in Riyadh**

Preparation:

Supervisor:

Dr. El-Faisel Abdelhamid

1446-2025