

Everyone's Smart University

Master of Risk Management



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

جامعة الجميع الذكية

ماجستير في إدارة مخاطر

أثر إدارة مخاطر الخدمات المصرفية التقنية بمصرف الراجحي

The impact of technical banking risk management at Al-Rajhi Bank

اعداد الباحثين:

researchers:

- عزيز قصلي علي – (٢٠٢٢٣٠٠٦٢٧٦)

Aziz Qasly Ali - (20223006276)

- نواف هادي العنزي – (٢١٣٠٠٠٧٨٩)

Nawaf Hadi Alanazi - (213000789)

- الجوهرة محمد بن قاسم – (٢١٣٠٠٠٩٣٢)

Aljouhara Mohammed Bin Qasim - (213000932)

اشراف:

Supervision:

د. وليد سليمان

Dr.Walid Soliman

2023 - ١٤٤٤ هـ

{ بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ }

الاستهلال

قال الله تعالى في محكم تنزيله:

(قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ) (٣٢)

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والتسليم
إن الحمد لله أوله وآخره إذ وهب لنا نعمة الصحة العافية ووفقنا لإكمال هذا البحث. والشكر والعرفان
لجامعة الجميع الذكية لإتاحة فرصة الدراسة لطلاب ماجستير إدارة مخاطر ولأستاذ القدير

د\ وليد سليمان

الذي تكرم وتفضل على الاشراف على دارة المقرر حيث كان لتوجيهاته وارشاداته الأثر الكبير لإنجاز
هذا البحث واخراجه بما يليق بطلاب جامعة الجميع الذكية.

فهرس المحتويات

الاستهلال	(٣)
الشكر والتقدير	(٤)
فهرس المحتويات	(٥)
المقدمة	(٦)

الفصل الأول:

أهمية الدراسة	(٨)
إشكالية الدراسة	(٨)
فرضيات الدراسة	(٨)
اهداف الدراسة	(٩)
المخاطر في المصارف الإسلامية	(٩)
أنواع المخاطر	(٩)
مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية	(١٠)
أنواع الخدمات المصرفية	(١١)

الفصل الثاني:

أهمية التقنية	(١٢)
مامدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية	(١٢)
إدارة مخاطر الخدمات المصرفية التقنية في مصرف الراجحي	(١٤)
إدارة المخاطر التشغيلية في مصرف الراجحي:	(١٦)
الأثر الإيجابي لإدارة المخاطر على السلامة المصرفية داخل المصرف	(١٧)
الملخص	(١٨)
نتائج الدراسة	(١٩)
التوصيات	(٢٠)
المراجع	(٢١)

المقدمة

كل مؤسسة صغيرة أو كبيرة، معرضة للمخاطر في العديد من المجالات المختلفة: العمليات والسوق وفي المجالات القانونية والبيئية كذلك السمعة والعلامة التجارية والمسؤولية والخسائر المالية وخسائر الممتلكات. أي من هذه يمكن أن يؤثر (سلبا أو إيجابا) على كل منظمة. لذا تهتم معظم المنظمات بطبيعة الحال في المقام الأول بنوع المخاطر التي قد تؤثر عليها بطريقة سلبية. ولكن في هذه البحث سنركز على أثر إدارة المخاطر فيما يخص الجانب التقني، بما في ذلك فوائد إدارة المخاطر التقنية، وتقييم المخاطر، وتحديد الأولويات، واعتماد استراتيجيات الاستجابة لإدارة المخاطر التقنية.

ومع تقدم التحول الرقمي بوتيرة سريعة أصبحت الحاجة ملحة إلى إطار واضح ومُفصل لإدارة المخاطر التقنية داخل المنظمات وبالأخص المالية منها، وذلك لضمان فهم المخاطر المرتبطة بالتغيرات العالمية، واعتماد التقنيات الجديدة والتغير في الإجراءات وقنوات التواصل وتقييمها وإدارتها بشكل جيد. وحيث تؤدي الخدمات الإلكترونية دورًا محوريًا من خلال التسهيل على العملاء والحفاظ على الوقت والجهد، وتمكينهم عن طريق بناء القدرات المطلوبة والمنهجيات الجديدة والتنظيمات الضرورية لرفع مستوى جاهزية الخدمات فيما يتعلق بالحوكمة وإدارة المخاطر.

لقد تأثرت اليوم جميع القطاعات بعصرنة التكنولوجيا ، بما فيها القطاع البنكي الذي يشهد تحولا من العمل بالشكل التقليدي إلى تبني الأشكال الإلكترونية المتمثلة في منتجاته الحديثة كالعمليات البنكية الإلكترونية وبطاقات الإنتمان البنكية ، وخدمات الصراف الآلي وتقديم خدمات متعددة لعملائه عن طريق استخدام الإنترنت ، كما أصبحت تعتبر الخدمات البنكية الإلكترونية اليوم إحدى أهم مؤشرات النهضة الإقتصادية التي طورت أداء البنوك ، والتي عملت على رفع مستوى الخدمات البنكية والحصول على درجة عالية من رضا المتعاملين معه ، إذ أصبح اليوم يقاس مستوى التقدم والتطور الإقتصادي لأي مجتمع أو دولة بمدى كفاءة ونجاعة نظامه البنكي في أداء الخدمات ، وعلى ضوء الاستخدام الواسع اليوم لنظم التكنولوجيا في الإعلام والاتصال عرفت معها الخدمة البنكية في القطاع البنكي نظم ووسائل

جديدة حققت معها حسن الأداء والمعاملة والتي تمثلت أساسا في الإستخدام الواسع لوسائل الدفع والسداد الإلكترونية الحديثة ، وبما أن القطاع البنكي في المملكة العربية السعودية يعتبر المكون الأساسي للنظام الإقتصادي الذي يعيش بدوره تحولات كبيرة متمثلة في الإنفتاح الذي يعرفه إقتصادنا الوطني على الأسواق الخارجية وتحرير التجارة الخارجية ، ولذلك كان لقطاع البنكي مطالبا أكثر من غيره من القطاعات الأخرى للتأقلم مع هذه التغيرات في مجال التكنولوجيا وما فرضته من تحديات.

يجب أن نتعرف أولا على المخاطر التقنية؟ ماهي المخاطر التقنية، والتي تسمى أيضا المخاطر السيبرانية ، هي الأحداث أو الوقائع التي تحدث تأثيرا محتملا على الشركات أو المشاريع حيث يمكن أن تحدث هذه المخاطر ضررا على الشركات من خلال زيادة تكاليف المشروع وشللا بالغا في العمليات والإنتاج تماما مثل المخاطر السلبية الأخرى، فإن الخطر التقني غير مؤكد وقد لا يحدث ، ولكن إذا حدث ذلك ، فقد يؤثر على قدرة الشركة على تحقيق أهداف العمل المهمة، أو زيادة الربحية، أو إنشاء مركز في السوق أو تعزيز الميزة التنافسية . والحد من المخاطر التقنية، يمكن أن يدعم الفرق التنظيمية وتدعيم التحسينات على كيفية عمل الموظفين نحو تحقيق أهداف العمل حيث يمكن أن تحفز الأعمال التقنية أيضا في أعمال المديرين التنفيذيين على اختيار الأساليب التي لا تحقق أهداف الربح فحسب، بل تساعد الموظفين أيضا على تحقيق الأهداف المهنية. و تشير ايضا إلى الأحداث غير المخطط لها التي تحدث داخل المنظمة والتي يمكن أن تؤثر على النتائج المربحة وأنشطة الإنتاج والتخطيط المالي. حيث يمكن أن تؤدي تأثيرات المخاطر على المنظمة إلى نتائج سلبية وفي هذه المقدمة سوف نناقش ماهية المخاطر التقنية، وسبب أهميتها وكيفية تحقيق الفوائد من خلال الاستراتيجيات والأدوات لدعم نمو الشركات وتطورها.

أهمية الدراسة:

أصبح دخول عالم الصيرفة الإلكترونية ضرورة ملحة بالنسبة للبنوك وذلك نظرا للفرص التي توفرها من جهة والضغوط التنافسية من جهة أخرى، لكن استخدام القنوات الإلكترونية يعرض المصرف الى مخاطر إضافية قد تهدد أهداف المصرف، وهنا تتبع أهمية هذه الدراسة التي تركز على مخاطر تكنولوجيا المعلومات وكيفية إدارتها وسوف نركز في هذه الدراسة على مصرف الراجحي

منهج الدراسة:

من اجل الإجابة على الإشكالية السابقة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للإحاطة بالجوانب المتعلقة بمصرف الراجحي والمخاطر التي يتعرض لها، إضافة الى ما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية ومخاطرها، كما تم الاعتماد أيضا على أسلوب دراسة الحالة للتعرف على واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصرف وواقع إدارة المخاطر التي تصاحبها.

إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق سنحاول في هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية

- ما هو واقع إدارة الخدمات المصرفية الإلكترونية ؟
- مامدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية ؟
- ما مدى مساهمة ادارة المخاطر التقنية في تحسين اداء الخدمات الالكترونية ؟
- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصرف؟

فرضيات الدراسة:

انطلاقا من إشكالية الدراسة قمنا بطرح الفرضيات التالية:
تؤثر الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل مباشر في المخاطر التشغيلية في المصارف
يطبق مصرف الراجحي إجراءات وسياسات خاصة للتعامل مع مخاطر تقنية المعلومات

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن حصرها فيما يلي:
- معرفة ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية والمخاطر التي تصاحبها؛
تسليط الضوء على واقع إدارة مصرف الراجحي لمخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المخاطر في المصارف الإسلامية

مفهوم المصرف (حيث يعد مصرف الراجحي أحد المصارف الإسلامية)

حسب تعريف محمود الكفراوي للبنوك الإسلامية فهي مؤسسات مالية تركز على الحكام الشريعة الإسلامية في معاملاتها، المالية والمصرفية والتجارية والاستثمارية، وهذا لتحقيق أهداف سامية وهي المحافظة على القيم والأخلاق الإسلامية والتصدي للفساد في النشاط المصرفي وتحقيق التنمية الاقتصادية من خلال تحقيق أقصى عائد اقتصادي واجتماعي ممكن. (Habib, 2018, p. 61).

أنواع المخاطر في المصارف الإسلامية

المخاطر الائتمانية: يمكن تعريف مخاطر الائتمان في المصارف الإسلامية بأنها تلك المخاطر الناشئة عندما يقوم احد اطراف الصفقة بدفع النقود قبل أن يتسلم الأصول مثل حالة الإستصناع والسلم، أو يقوم بتسليم الأصول قبل أن يتسلم النقود كما هو الحال في صيغة المrabحة، أما في صيغ المضاربة والمشاركة فإن هذا النوع من المخاطر يظهر عندما يقوم الشريك بعدم سداد حصة المصرف عند الأجل المتفق عليه

مخاطر السوق:

هي الخسائر في المراكز المالية الاستثمارية داخل وخارج قائمة المركز المالي، تنتج هذه المخاطر من التقلبات التي تحدث في السوق، تتمثل هذه التقلبات في القيمة السوقية للموجودات

المخاطر التشغيلية:

تعتبر الخدمة البنكية الإلكترونية اليوم بما تتمتع به من خصائص مميزة لها أثرها الإيجابي على تحسين الاداء في إدارة البنك ضرورة من ضرورات الحياة اليومية للأشخاص وقد أصبحت طبيعة هذه الخدمات المقدمة اليوم هي المعيار الأساسي في العرض الكلي.

و قد قامت لجنة بازل للإشراف المصرفي بتعريف المخاطر التشغيلية على أنها "خطر الخسارة الناتج عن العمليات الداخلية غير الكافية أو الفاشلة، أو الأشخاص أو الأنظمة أو من الأحداث الخارجية". يتضمن هذا التعريف المخاطر القانونية، ولكنه يستبعد المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة.

إن الطبيعة الخاصة للبنوك الإسلامية جعلتها تنفرد ببعض المخاطر، نذكر

المخاطر التجارية المنقولة: تحدث هذه المخاطر عندما يعجز المصرف عن تقديم عوائد تنافس العوائد المقدمة من طرف المصارف الإسلامية والتقليدية المنافسة، وهنا قد يلجأ أصحاب الودائع الى سحب أموالهم، ولتجنب ذلك يحتاج مالكو المصرف الإسلامي الى دعم عائدات الودائع من خلال التخلي عن بعض الرباح أسهمهم

مخاطر الثقة:

يمكن أن تنشأ مخاطر الثقة التقنية بسبب العائد المنخفض وكذلك الخوف من تهكير البطاقات الائتمانية للمصارف، حيث قد يظن المودعون أن انخفاض العائد يعود الى التعدي أو التقصير من طرف المصرف، كما قد تنشأ هذه المخاطر بسبب عدم الالتزام الكامل بالمتطلبات الشرعية لمختلف العقود، قد يتسبب عدم الالتزام بالشرعية في مشكلة ثقة كبيرة تدفع المودعون إلى سحب الودائع. .

مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها استخدام مجموعة متنوعة من القنوات الإلكترونية لأداء المعاملات المصرفية من خلال الإنترنت والهاتف والتلفزيون والهاتف المحمول والكمبيوتر

أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية:

إن التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات قد فتح مجالا واسعا للابتكار في مختلف المجالات من بينها قطاع المصارف الذي قام بمزج الخدمات المصرفية بالتكنولوجيا على الشكل التالي:

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

هذا النظام يوفر للعميل خدمات متعددة منها الاستفسار عن حسابه عبر الإنترنت، كذلك يمكنه الحصول على الخدمة التي يريدونها من خلال الدخول الى النظام الإلكتروني للمصرف عن طريق رقم سري خاص به .

الهاتف المصرفي المحمول:

هي آلية تتيح للعميل إجراء العديد من المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول الذي يعتمد على بروتوكول التطبيقات اللاسلكية (المتصفح) وذلك نظرا الى أن الجهاز المحمول يحتاج الى متصفح تم أنشاؤه للسماح بالوصول الى المعلومات وتسمح هذه الخدمة بالاستفسار عن الحساب، تحويل الأموال، دفع الفواتير، طلب دفتر الشيكات.

الصراف الآلي:

هو عبارة عن منفذ مصرفي إلكتروني، يسمح للعميل عادة بسحب النقود أو إجراء الإيداعات والتحقق من أرصده الحسابات من خلال بطاقة بلاستيكية مشفرة بمعرف يتم إدخالها في ماكينة الصراف الآلي.

الهاتف المصرفي:

هو خدمة تمكن العملاء من إنجاز بعض المعاملات المصرفية مثل التقدم بطلب للحصول على معلومات رصيد حساب أو تحويل الأموال عبر الهاتف، من مميزات الخدمة أنها لا تحتاج الى أماكن مادية ويمكن الوصول إليها طوال اليوم.

أهمية التقنية

تعتبر التقنية مهمة لأنها يمكن أن تساعد الشركات على تقليل نفقات الإنتاج والتشغيل، وتوفير الاستثمارات وتخصيص الأرباح لنمو الأعمال بشكل أكثر فعالية. يمكن للأعمال التقنية التي تحدث أثناء عمليات الإنتاج أو التصنيع أن تقيد المنظمة من خلال تعزيز إنتاجية الفريق وخلق فرص لتحسين المنتجات أو العمليات. بالإضافة إلى ذلك، تعد هذه الأنواع من المخاطر ضرورية للشركات لدفع الابتكار وتطوير أساليب جديدة للتغلب على تحديات الصناعة. حيث يمكن أن تساعد مواجهة التحديات الإيجابية الشركات أيضًا في إنشاء موقع متميز في سوقها.

وهنا نعود إلى معالم إشكالية بحثنا في السؤال التالي :

مامدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية ؟
وللإجابة على هذه الإشكالية كان علينا تقسيم الدراسة إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: تعريف الخدمات البنكية وتحديد ماهيتها وبنيتها

المبحث الثاني : أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية والتحديات القانونية التي تواجهها

وللوقوف على حل هذه الإشكالية إعتدنا في دراسة بحثنا على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي

المبحث الأول : تعريف الخدمات البنكية وتحديد ماهيتها وبنيتها

لقد ساعد التقدم التكنولوجي في مجال الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات ، على تطوير الخدمات في إدارة المرفق البنكي، وظهور شكل جديد من الخدمات التي أطلق عليها رجال الإقتصاد مسمى الخدمات البنكية الإلكترونية ، والتي أدت إلى تحسين وزيادة فعالية الخدمة البنكية وسنحاول من خلال هذا المبحث تعريف الخدمات البنكية الإلكترونية (المطلب الأول) ، ثم تحديد أطراف الخدمة البنكية الإلكترونية وبنيتها (المطلب الثاني).

المطلب الأول : تعريف الخدمات البنكية

تعتبر الخدمة البنكية الإلكترونية اليوم بما تتمتع به من خصائص مميزة لها أثرها الإيجابي على تحسين الاداء في إدارة البنك ضرورة من ضرورات الحياة اليومية للأشخاص وقد أصبحت طبيعة هذه الخدمات المقدمة اليوم هي المعيار الأساسي في العرض الكلي. وقد ذهب البعض إلى تعريف العمل المصرفي الإلكتروني بالنظر إلى الصورة التي يتم بها تنفيذ العملية بقوله أن: " العمليات المصرفية الإلكترونية تتم بدون تواجد الفرقاء وبدون أن يكون هناك وجود لمستند أصلي موقع يدويا.

كما عرفت على أنها: " الخدمات المصرفية التي تتعامل معها المصارف والتي تعتمد على المعالجة الالكترونية للبيانات (النص والصورة والصوت) بما يشمل التبادل الإلكتروني للمعلومات." وأضاف إلى أن هذه العمليات تعتمد على نوعي التكنولوجيا: المعلومات والاتصالات، من خلال ما أفرزته من بنية تحتية " الانترنت".

وذهب اتجاه آخر إلى تعريف العمليات البنكية الالكترونية على أنها: " قيام الزبائن بإدارة حساباتهم وانجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون، ويعبر عنه بعبارة الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان

كما وقد عرفت أيضا على أنها تلك الخدمات التي تقدمها البنوك سواء كانت هذه الخدمات تقليدية أو حديثة عن طريق شبكات الكترونية من طرف المشاركين في هذه القنوات المستوفين لشروط العضوية. كما تم تعريفها على أنها تلك العمليات التي تتيح للزبون الاستفادة من مجموعة من الخدمات انطلاقا من حاسوبه الشخصي المربوط بحواسيب البنك عبر الخطوط الهاتفية. وعبر عليها أيضا من منظور البنوك الالكترونية على أنها تلك التي تؤدي بطريقة الكترونية، حيث يقوم الزبون بإتمام معاملاته مع البنك من خلال شبكة الانترنت ويدير حساباته من خلال هذه الشبكة كما لو كان يتعامل مع البنك بصورته التقليدية وجها لوجه.

المطلب الثاني: الأطراف والبنية الأساسية للخدمات البنكية الإلكترونية

لقد تميزت العمليات الخدمات البنكية الإلكترونية في هذا العصر بالاعتماد على التكنولوجيا بغية تطوير تقديم الخدمة البنكية ورفع كفأ ادائها، ولتحقيق ذلك كان لابد ان تعتمد البنوك في هذا الشأن على أطراف مؤهلة لذلك، والاعتماد كذلك على بنية أساسية تدعم هذا النوع من الخدمة.

إدارة مخاطر الخدمات المصرفية التقنية في مصرف الراجحي:

التعريف بالمصرف:

تأسس بنك الراجحي عام 1957، مقره الرئيسي في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، يعد واحدا من أكبر المصارف الإسلامية في العالم، يبلغ مجموع أصوله مبلغ 120 مليار دولار أمريكي ويبلغ رأس ماله 4.4 مليار دولار، ويقدر رأس ماله المدفوع بأكثر من 4 مليار دولار أمريكي، يضم المصرف أكثر من 142 فرعا وأكثر من 140 فرعا تم تخصيصه للسيدات (مصرف الراجحي،

الخدمات المصرفية الإلكترونية:

يقدم مصرف الراجحي مجموعة من خدماته المصرفية عبر قنوات إلكترونية متعددة وهي كالاتي:

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

يقدم مصرف الراجحي تطبيق " المباشر " وهي خدمة مصرفية عبر الإنترنت، تتيح للعميل إجراء عملياته المصرفية في أي وقت وفي أي مكان، فهذا التطبيق يسمح بالاطلاع على ملخص الحساب وتحويل الأموال عبر اغلب بلدان العالم وسداد المدفوعات، كما يمكن من خلال هذه الخدمة تقديم طلب للحصول على تمويل جديد أو بطاقة مصرفية جديدة من دون الحاجة إلى زيارة احد فروع المصرف

الهاتف المصرفي:

يقدم المصرف خدمة " هاتف الراجحي " وهي خدمة تمكن العميل من إنجاز اغلب العمليات المصرفية في أي وقت و أي مكان من خلال رقم موحد سواء عن طريق الهاتف المحمول أو الثابت على المستوى المحلي

والدولي، ومنها الاطلاع على تفاصيل الحساب، دفع الفواتير، تحويل الأموال، تفعيل أو إلغاء البطاقات الائتمانية وإعادة الإصدار وطلب بطاقة جديدة

الصراف الآلي:

تزيد أجهزة الصراف الآلي لمصرف الراجحي على 4022 جهاز تنتشر في مختلف مناطق السعودية، تقدم هذه الأجهزة لعملائه خدمة السحب النقدي، الاطلاع على الحسابات، دفع الفواتير وتحويل الأموال .

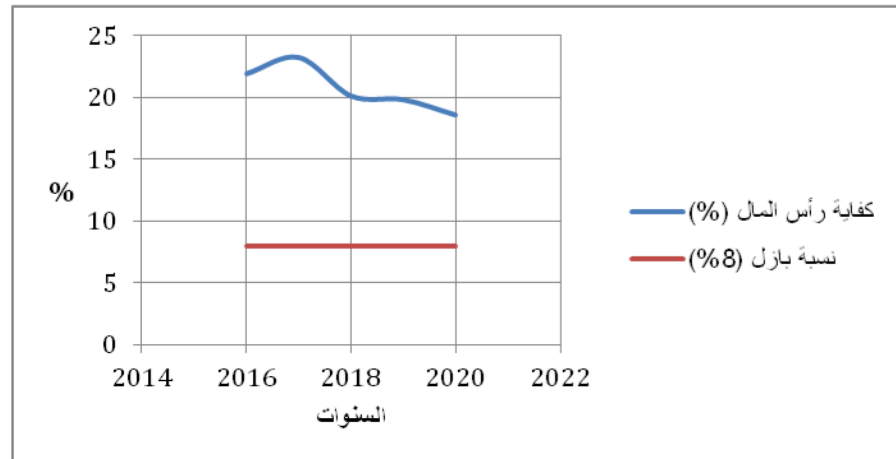
ث. جهاز الخدمة الذاتية: يقدم مصرف الراجحي لعملائه أجهزة الخدمة الذاتية التي تمنح حلولاً مبتكرة تمكن العميل من إصدار بطاقات الصراف الآلي بشكل فوري وطباعة دفتر الشيكات ودفع الفواتير وتحويل الأموال محلياً وخارجياً.

إدارة المخاطر التشغيلية في مصرف الراجحي:

يتوافق تعريف المخاطر التشغيلية في المصرف مع تعريف لجنة بازل للرقابة المصرفية، فهو يعرف هذه المخاطر بأنها مخاطر الخسارة التي قد تنتج من نقص أو الخطأ من أحد الإجراءات الداخلية والموظفين والأنظمة، أو جراء الأحداث الخارجية، ويشمل هذا التعريف المخاطر القانونية لكنه يستبعد المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة، ولإدارة هذه المخاطر قام المصرف بأنشاء وحدة المخاطر التشغيلية التابعة لمجموعة المخاطر والائتمان، وتتكلف هذه الوحدة بوضع السياسات والأدوات والمنهجيات، تطوير الأنظمة، مراقبة تطبيقها، والقيام بالمراقبة المستمرة والتوجيه.

وبالنسبة لتطبيق المصرف لمقررات بازل الخاصة بكفاية رأس المال، يوضح الشكل رقم (1) أدناه تراجع نسب كفاية رأس المال في الفترة الممتدة من سنة 2018 حتى مارس 2020، ففي نهاية سنة 2021 حقق المصرف نسبة 01.58%، ثم ارتفعت هذه النسبة في 2010 لتصل الى 04.05% (الراجحي، 0210) لكن في نهاية سنتي 2018 تراجعت النسبة إلى 02.10% (الراجحي، تقرير سنوي، 2021، و في سنة 2015 وفي الربع الأول من سنة 2020 واصلت تراجعها حيث بلغت نسب كفاية رأس المال للشريحة ورغم هذا التراجع فإن المصرف حافظ على مسافة مقبولة مع النسبة المعيارية المحددة من طرف لجنة بازل وهي نسبة تلائم الطبيعة الخاصة للمصارف الإسلامية.

الشكل رقم 3 : نسب كافة رأس المال في مصرف الراجحي بالمقارنة مع النسبة المعيارية حسب لجنة ما بخصوص المخاطر التشغيلية، يستخدم مصرف الراجحي المنهج المعياري SA بازل من أجل احتساب كفاية رأس المال لتغطية هذه المخاطر، وتم تحديد الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال الخاص بالمخاطر التشغيلية بأكثر من 0.4 مليار ريال سعودي في الربع الأول من سنة 0202، ويمثل هذا المبلغ نسبة 8 بالمئة من مخاطر العمليات للموجودات المرجحة بالمخاطر، التي قدرت بأكثر من 42.0 مليار ريال سعودي ، وبالرجوع إلى نسب كفاية رأس المال المحققة في هذه الفترة والتي تجاوزت بشكل ملحوظ الحد الأدنى (8%)، يتبين أن المصرف قد تمكن من التحكم في هذه المخاطر بشكل عام وفي المخاطر الناتجة عن مشاكل الأنظمة الإلكترونية بشكل خاص.



تم أعداد الشكل بالاعتماد على تقارير مصرف الراجحي

الأثر الإيجابي لإدارة المخاطر على السلامة المصرفية داخل المصرف:

وتخفيف آثارها بعمل الترتيبات الكافية للرقابة الداخلية تمكن مشكلة البحث في كيفية تعامل البنك مع المخاطر ووضع الإجراءات الرقابية الكافية لحماية المصرف من آثارها وذلك باستخدام أدوات ذات فعالية وكفاءة عالية العلاقة بين حسن إدارة المخاطر والسلامة المصرفية باستخدام المعايير الرقابية من حيث احتفاظها بسيولة مناسبة لمقابلة التزاماتها بالإضافة إلى التزامه بمؤشر كفاية رأس المال كما توجد به مشاكل ومهددات مختلفة تحد قدرته على القيام بأهدافه كوسيط مالي وذلك من خلال تقليل درجة المخاطر لتحقيق الاستقرار المالي وبناء قاعدة مالية قوية ذات تقنية مصرفية متقدمة.

الملخص:

ان هدف الدراسة هو التعرف على إدارة المخاطر وأنواع المخاطر التي تواجه المصرف من حيث خدماته التقنية التي يتم تقديمها للعملاء وحيث تناول مشكلة البحث واقع إدارة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات على جودة إدارة المخاطر تحديداً مصرف الراجحي كما تم افتراض الطرق لتطبيق الإجراءات السياسية لمواكبة تقنية المعلومات الحديثة وإثارها الإيجابية وتهدف الى تسليط الضوء على واقع إدارة المخاطر على الخدمات المصرفية الإلكترونية.

نتائج الدراسة:

على ضوء ما تقدم حيث يمكن عرض اهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة على النحو التالي:

- تعتبر تقنية المعلومات أحد المصادر التي تنشأ عنها المخاطر التشغيلية، فقد يتعرض المصرف لهذا الخطر بسبب تعطل أو فشل الأنظمة الآلية.

-- يلتزم مصرف الراجحي بالمتطلبات الأدنى لرأس المال الخاص بالمخاطر التشغيلية، أما بالنسبة لنسبة كفاية المال فأنها شهدت انخفاضاً في آخر سنتين لكنها حافظت على مسافة الأمان مع الحدود الموضوعة من طرف لجنة بازل أو الموصى بها من طرف الخبراء في الصيرفة الإسلامية.

-تتماشى الإجراءات المطبقة من طرف مصرف الراجحي لإدارة مخاطر تقنية المعلومات مع مبادئ لجنة بازل المتعلقة بإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.

- يتبع مصرف الراجحي أساليب وقائية لتجنب الوقوع في المخاطر كما يتبع أساليب علاجية للتعامل مع هذه المخاطر.

-يستخدم مصرف الراجحي قنوات إلكترونية متعددة لتقديم خدمات مصرفية متنوعة، وهذا مؤشر يثبت قدرته على مواجهة تحديات التحول الرقمي.

- تشرف لجنة المخاطر التشغيلية في مصرف الراجحي وتراقب عملية تنفيذ الاستراتيجيات والخطط في جميع مجالات المخاطر في إدارة تقنية المعلومات.

-لإدارة مخاطر الخدمات الإلكترونية يقوم مصرف الراجحي بتطبيق إجراءات داخلية تخص الموظفين والبنية التحتية وإجراءات خارجية تخص العملاء، كما يطبق المصرف معايير الأمان العالمية.

-التطور الحديث للتقنية والتفاعل السريع من قبل المصرف يجعل المصرف من أكثر المصارف تطوراً و يفتح آفاق جديد للتقدم نحو المستقبل.

التوصيات:

- يجب على مصرف الراجحي زيادة الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير تقنيات وبرامج حاسوبية متوافقة مع طبيعة نشاط المصرف والحصول على آخر التكنولوجيا التقنية .

- إنشاء قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات داخل المصرف أمر ضروري لتجنب اللجوء الى أطراف ثالثة في هذا المجال لضمان حماية أكبر للبيانات وأمن المعلومات.

- تكثيف الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإلكترونية المصرفية؛

- تنظيم حملات تستهدف العملاء للتعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها وكيفية استخدامها.

- نظرا لأهمية إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية، يجب على الباحثين وصانعي السياسات إجراء المزيد من البحوث حول الموضوع.

قائمة المراجع:

- شوقي بورقية، ٢٠١٤، التمويل في البنوك التقليدية و البنوك الإسلامية، الطبعة 21، الأردن، عالم الكتب الحديث
- عبد الباسط عبد الصمد مسعودي، و قويدر عياش، ٢٠٢٠، أساليب قياس المخاطر التقليدية في البنوك الإسلامية، مجلة البحوث القانونية و
- الإقتصادية، المركز الجامعي آفلو، (1)0، 104-120
- يزيد تفرات، وفاء بومدين، وسليمة بن زعمة، 0202، استخدام الهندسة المالية الإسلامية في إدارة المخاطر بالبنوك الإسلامية، مجلة الاجتهاد
- للدراستات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تمنراست، (4)5، 422-482
- عبد الكريم أحمد قندوز، ٢٠١٠، إدارة المخاطر بالصناعة المالية الإسلامية: مدخل الهندسة المالية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و
- الانسانية، (5)، 02-10
- بن علي بلعوز، عبد الكريم قندوز، و عبد الرزاق حبار، 0214، إدارة المخاطر " إدارة المخاطر، المشتقات المالية، الهندسة المالية"، الطبعة، الأردن، الوراق للنشر و التوزيع
- عبله بريكي، و شعبان فرج، ٢٠١٨، إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، جامعة حسبية بن بو علي
- بالشلف، (15)، 4-11
- عبد الناصر براني أبو شهد، ٢٠١٤، إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، الطبعة 21، الأردن، دار النفائس
- ايلاف فاخر كاظم علي، ٢٠١٥، مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية "دراسة مقارنة"، مصر، المركز العربي للدراسات والبحوث العلمية.
- شوقي بورقية، و هاجر زرارقي، ٢٠١٥، إدارة المخاطر الائتمانية في المصارف الإسلامية، الطبعة 21، الأردن، دار النفائس
- يوسف عدنان، ٢٠١٨، التكنولوجيا المالية وأبعادها المصرفية والاقتصادية، تم الاسترداد من موقع جمعية مصارف البحرين
- مصرف الراجحي، ٢٠١٢، الإفصاح السنوي لمتطلبات بازل 0، مصرف الراجحي
- مصرف الراجحي، ٢٠١٠، تقرير سنوي.
- مصرف الراجحي، ٢٠١٨، تقرير سنوي
- مصرف الراجحي، ٢٠١٩، تقرير سنوي

-الأثر الإيجابي لإدارة المخاطر

<https://repository.sustech.edu/handle/123456789/9088>

-موقع المصرف

https://www.alrajhibank.com.sa/ir/ar/corporate_governance/risk_management.html

-مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد، 31 العدد3 والصفحة 13 -3 صادق صفيح و الهاشمي سلطاني.

1. Habib, S. F, 2018, Fundamentals of Islamic finance and banking, first edition, United Kingdom, John Wiley & Sons.
2. 2. Eid, W. K., & Asutay, M, 2019, Mapping the risks and risk management practices in Islamic banking, Singapore, John Wiley & Sons.
3. 3. Hammoud, J., Bizri, R. M., & Baba, I. E, 2018, The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector, SAGE Open, SAGE, .1-12 ,3(8
4. 4. Ali, B. J., & Omar, W. A, 2016, Role, Challenges and Benefits of Electronic Banking service in Jordan, American Based Research Journal, American Society for Business and Management Research, 5(12), 43-46.
5. 5. Alam, N., Gupta, L., & Shanmugam, B, 2017, Islamic Finance , A Practical Perspective, Switzerland, Palgrave Macmillan.
6. 6. Pavković, A., Dumičić, K., & Žmuk, B, 2018, Number of Automated Teller Machines in Selected European Countries, Exploration of Trends and Development Indicators Impacts, In T. Choudhry, & J. Mizerka (Ed.), Contemporary Trends in Accounting, Finance and Financial Institutions (p. 124), Switzerland, Springer.
7. Nazaritehrani, A., & Mashali, B, 2020, Development of E-banking channels and market share

in developing countries, Financial Innovation, Southwestern University of Finance and Economics, 6(12), 1-19.
8. Kondabagil, J, 2007, Risk Management in Electronic Banking: Concepts and Best Practices,

Singapore, John Wiley & Sons (Asia).
9. BCBS, 2003, Risk Management Principles for Electronic Banking, Retrieved from bank for

international settlements: <https://www.bis.org/publ/bcbs98.pdf>
10. Rajhi Bank, A,2020, Retrieved from al rajhi bank:<https://www.alrajhibank.com.sa/en/personal/finance/ways-to-bank> .
11. Rajhi Bank, A,2020, Pillar III Disclosures, Rajhi Bank.