

**أثر تطبيق معايير مكافحة الاحتيال على تحسين جودة الخدمات
المصرفية: دراسة تطبيقية البنك الفرنسي BSF بالرياض**

إعداد الطالبة/ الجوهرة ناصر عبدالله الناصر

إشراف/

أ.د / الفيصل عبد الحميد

أ.د / فايز جراد

العام الدراسي:

2025

المحتويات

3.....	المقدمة:
4.....	المشكلة البحثية:
5.....	أهمية البحث:
6.....	أهداف البحث:
6.....	تساؤلات البحث:
7.....	فرضيات البحث:
7.....	الدراسات السابقة:
18.....	المنطلقات النظرية للبحث:
19.....	منهج البحث:
20.....	مصادر البيانات:
21.....	أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية:
21.....	نموذج الدراسة:
22.....	حدود البحث:
23.....	قائمة المراجع:

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، ويعد 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 السعودي الفرنسي BSF بالرياض نموذجًا 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 السعودي 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 تلبي 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 السعودي 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.

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 تتبع أهمية البحث في مدى تأثير هذه المعايير على جودة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على البنك السعودي 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 تسهم في تحسين السياسات المصرفية وتعزيز فاعلية معايير مكافحة الاحتيال في تطوير جودة الخدمات المصرفية.

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 يعتمد عليها 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 يسهم في زيادة ثقة العملاء وتحسين تجربتهم المصرفية. كما يسهم 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 تسهم 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.

أهداف البحث:

إن الهدف الرئيس والمحموري لهذا البحث يتمثل في: محاولة تحليل أثر تطبيق معايير مكافحة الاحتيال على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك السعودي 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.

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؟

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.005$) 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 أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.005$) للرقابة الداخلية والحوكمة المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

(2) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.005$) لاستخدام التكنولوجيا في كشف الاحتيال على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

(3) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.005$) للتدريب والتوعية بالاحتيال المالي على تحسين جودة الخدمات المصرفية

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 (2024) Banking Fraud Identification and Prevention

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 (2023) Arunasalam, K.

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 (2023) Geyda, A. S.

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 ونفعيل 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 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 (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) Alsaif, S. S., & Hussaia, 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.

دراسة (Sudjono, A (2023).

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 تقتقر 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 وأماناً 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.

دراسة (Bellomarini, L., Laurenza, E., & Sallinger, E (2020).

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 لوحدات 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 الاحتيالية 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 بينت 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.

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 بنوكًا في دول مختلفة مثل ماليزيا، العراق، ونيجيريا، فإن الدراسة الحالية تركز على البنك الفرنسي BSF في الرياض، مما يمنحها طابعًا محليًا 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.

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).

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.

مصادر البيانات:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة متنوعة من المصادر لضمان تحقيق أهدافها البحثية، حيث تم الاستناد إلى مصدرين رئيسيين لجمع البيانات المتعلقة بأثر 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.

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 ملائمة البيانات للاختبارات الإحصائية الأخرى.

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.

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.

قائمة المراجع:

- 1) 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>
- 2) Banking Fraud Identification and Prevention. (2024). *International Journal For Multidisciplinary Research*, 6(6). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i06.31820>
- 3) 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>
- 4) 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>
- 5) 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>
- 6) 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>

- 7) 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>
- 8) 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>
- 9) 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>
- 10) 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>
- 11) 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>
- 12) 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>

- 13) 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>
- 14) 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>
- 15) 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
- 16) 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>
- 17) 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>

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.

2025 – 1446