

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المشاريع

عنوان البحث

أثر الإطار الرقابي للجهات المنظمة على سلوك العميل وتوقعاته

إعداد الباحثة:

رهام سعد يحيى خواجي

إشراف:

أد. الفصيل عبد الحميد محمد

أد. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2027

فهرس المحتويات

٣.....	اهداء:
٤.....	مقدمة:
٥.....	مشكلة الدراسة
٧.....	أهمية الدراسة:
٩.....	أهداف الدراسة
١٢.....	تساؤلات الدراسة
١٣.....	فروض الدراسة:
١٤.....	الدراسات السابقة:
١٩.....	الفجوة البحثية:
٢٠.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
٢٢.....	المنهجية وطرق البحث:
٢٧.....	أداة الدراسة
٢٨.....	خامسًا: حدود الدراسة
٢٩.....	المراجع

الإهداء

باسمك اللهم أبدأ وبك أستعين اللهم لك الحمد والشكر والثناء على أن مددتني بالصحة والعافية، وجعلتني اليوم أكتب رسالة البحث العلمي وأنا مقدرة ومستشعرة هذه النعمة العظيمة هذا البحث العلمي أهديه إلى مصدر قوتي وإلهامي ورفيقة الدروب التي لولاها بعد الله لما وصلت لما عليه الآن إلى -أمي الحبيبة حفظها الله- من لم ترى عيني قط حباً كحبيها ولا عطاءً كعطاءها، ولا صبراً كصبرها ولا قوة كقوتها، إلى من كان لها من اسمها نصيب (أنيسه)، فأوقدت الأمل في قلبي، وأزالت العثرات عن دربي، وأمنت بقدراتي وساندتني حين تعثرت، وكانت خلفي كجبل لا يهتز... هذا البحث العلمي أهديه إلى أبي الذي أرى توقيع أبوته على تفاصيل أيامي ومراحل حياتي كدرجه رائعة كتبت لي في مرحلتي الدراسية وأتي إليك فرحه لتشاركني فرحتي أو تفاصيل أبسط من ذلك بكثير كنته تلقى إلينا ولا يفهمها سواك أو أأتي إليك بجيره لتدلي للطريق الصحيح أو حوارات لا تُعزف الا على وقع كلماتك انا من تهجئة الصحف على يدك عندما كنت لي أباً وعرباً ورئيس تحرير وجميع قرائي وجماهيري تستمع وحدك لحزمة مُتناقضاتي تكون لي اللين والقوه والهشاشة والصلابة والابجدية في الوقت نفسه وأشهد ان أكبر دروسي التي استفدتها منك ان لا أحد سيمشي الطريق عني مسؤولية الطريق والمسير وإكمال السعي واستمرار رحلة العشرينات والإجابة على جميع الأسئلة هي مهمتي وحدي وإن عظم الامر ومن ضمن تلك الأسئلة التي كنت ابحث عن إجاباتها وانا بجانبك حينما تتلوا إلي مسيرة حياتك وانصت إليك كأنما لا يوجد شخصاً ناجح سواك هي من أنا؟ كيف ابدأ؟ وإلى أين سأجته؟ هل انا في التخصص الصحيح؟ هل أرافق أصدقاء جيدين؟ يساورني الشك باستمرار عما إذا كنت عاملاً مؤثراً في محيطي؟ او قيمة مُضافه في العالم الشاسع من حولي؟ انا بنت العقد الثاني من عمري حيث أزهى سنين العمر وأكثرها انطلاقاً وأوسعها بهجه، عقدُ تحدُّث فيه معظم التغيرات الجذرية في حياتي وتُخط فيه بدايات الفصول الكبرى في مسيرتي

إلى الزميلة العابرة

التي كان وجودها عابراً في ظاهره، لكنه عميق الأثر في حقيقته؛ حضرت في بداياتي، وفي لحظات اختباري، وفي كل مرة بدأت فيها طريقاً نحو العلم إلى من علمتني أن أكتب، وأن أستشعر معنى قوله تعالى: "وقل ربي زدني علماً"، وكان لها دور في تشكيل خطواتي الأولى، وترك أثر طيب لا يُنسى في رحلتي

وفي الختام

هذا البحث العلمي أهديه إلى كل من آمن بي ووثق بقدراتي، وكان له أثر — ولو بسيط — في وصولي إلى هذه المرحلة

مقدمة

القطاع المالي يُعد أيضًا من أكثر القطاعات حساسية وتأثيرًا في استقرار الاقتصاد الوطني. وهذا يعني ضرورة توافر الشفافية والثقة بدرجة عالية. وبالنظر إلى التغيرات السريعة التي يشهدها هذا القطاع في المملكة العربية السعودية، برزت الرغبة في تعزيز القواعد التي تنظم كيفية ممارسة الأعمال في المملكة العربية السعودية بما يتوافق مع أهدافها بموجب رؤية السعودية ٢٠٣٠، التي لا تهدف فقط إلى تحقيق قطاع مالي متنوع وفعال، بل أيضًا أن تكون أنظمة مالية آمنة ومستدامة

إن أهمية الإطار التنظيمي الذي تطبقه الجهات التنظيمية بقيادة البنك المركزي لا تقتصر على تحقيق الاستقرار المالي ومراقبة سلامته فقط، بل تمتد أيضًا إلى ما هو أبعد من ذلك للحفاظ على حقوق العملاء، باعتبارهم الطرف الأضعف عند التعامل مع مقدمي الخدمات، من خلال دعائم رئيسية تتمثل فيما يمكن تحقيق ذلك عبر الحفاظ على متطلبات محددة للشفافية والإفصاح، وتنظيم الممارسات التشغيلية، مع ضمان إضافي لحماية سرية البيانات ومنع الإجراءات وقد أدى تطبيق الإطار التنظيمي بشكل مباشر إلى تحسين رعاية العملاء، إذ وجّه المؤسسات المالية إلى تحمل المسؤولية عن أفضل معايير الممارسة في تقديم الخدمات والالتزام بالأنظمة النظامية، كما حسّن من كفاءة سرعة الاستجابة للشكاوى/معالجتها (وهي تحسينات تعكس التزام المنظمة بالرقابة والتنظيم). وبناءً عليه، لا يُقاس أداء هذه الأطر التنظيمية فقط من خلال أثرها المباشر في الحد من سوء السلوك، بل أيضًا بقدر ما تعكس حمايتها لمصالح العملاء وجودة الخدمة.

على مستوى العالمي، تتجه الأنظمة المالية إلى تحسين حماية المستهلكين الماليين وزيادة الشفافية في المعاملات بسبب التغيرات التكنولوجية المستمرة والمتسارعة بسرعة من جهة، وفي مقابل ذلك مع تغيرات الزمن. ورغم أن العديد من الدراسات ناقشت الرقابة المالية ودورها في تحقيق الاستقرار الاقتصادي، فإن القليل منها يدرس أثر الإطار التنظيمي الذي تضعه الجهات التنظيمية على حماية حقوق العملاء وكذلك جودة الرعاية لذلك، توجد فجوة لدراسة تبحث في العلاقة أو الترابط بين أفعال هذا الإطار التنظيمي والسلوك التنظيمي، ومن ثم سلوك العملاء.

الهدف: سعت هذه الدراسة إلى تحليل كيفية تأثير الإطار التنظيمي للجهات التنظيمية على الحماية والرعاية في منظمات القطاع المالي فيما يتعلق بحقوق العملاء. تهدف هذه الدراسة إلى تقديم نتائج وتوصيات يمكنها تدعيم الإطار، وتحسين استجابة التنظيم في التطبيق لدى المؤسسات المالية، فضلاً عن المساعدة على تحقيق تجربة عميل أفضل من خلال عملية مراجعة تستند إلى الأطر التنظيمية والممارسات القائمة.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وضوح الأثر الذي قد يترتب على الإطار الرقابي في تشكيل سلوك بعض العملاء، إلى جانب دوره في حماية حقوقهم وجودة العناية بهم التي قد تتركها بعض السلوكيات لدى بعض العملاء. ومع توسيع الأدوار الرقابية ووضع قواعد متينة بشأن الشفافية والإنصاف، وازدياد فهم المستهلكين لوجود سلطة تنظيمية قائمة يمكن للعملاء اللجوء إليها عند نشوء المنازعات، فقد ترتبت عن ذلك قضايا أخرى. وفي بعض الحالات، قد يقترن هذا التطور بارتفاع توقعات بعض العملاء ليس مبرراً بالكامل بأن اللجوء إلى الجهة الرقابية يضمن إعادة النظر في الشكوى وفقاً للأنظمة والإجراءات المعتمدة على أي حال استناداً إلى وضعهم التعاقدية. غير أنه، وبسبب هذه النظرة السائدة بين عامة الناس تجاه المؤسسات المالية والسلطات الإشرافية (إن لم تكن معروفة بطريقة موضوعية متوازنة)، قد يتبين حتى بعد الامتثال لضوابط اللائحة المعمول بها وغيرها، أن ذلك قد ينعكس على العلاقة بين العملاء والمؤسسات المالية. وعليه، فإن ذلك يدفعنا إلى استكشاف كيف يمكن لإطار الرقابي أن يؤثر ليس فقط في الامتثال التنظيمي والنتائج، بل أيضاً في سلوك العميل — من أجل بناء منظومة أوسع وأكثر عدلاً بين ما يُتوقع من التنظيم وما يُتوقع منه تجاه المستفيدين.

وبناءً على ذلك، فإن الإطار التنظيمي ليس مجرد أداة لترتيب النشاط المالي وتنظيم سلوك المؤسسات؛ بل يصبح عنصراً مهماً في تحديد ما يمكن أن يتوقعه مستلمو الخدمات المالية من المؤسسات عندما تكون هذه الأخيرة على وشك الدخول في الخدمة أو عندما تكون هناك إمكانية لحدوث نزاع. وحيثما تكون للجهة التنظيمية نفوذ أكبر على العاملين في مجال المال، فإن بعض من عملائها يستندون إليها بعمق كمرجعاً للنظر في الشكاوى والنزاعات وفق الأنظمة. وقد يؤثر ذلك بدوره على كيفية تعاملهم مع المؤسسة المالية نفسها ومع ذلك، وبدون فهم دقيق لحدود قدرتهم على أداء الأدوار التنظيمية، قد يعاني المستفيدون أحياناً من فرط التوقعات بشأن ما يتعلق به التنظيم فعلياً وكيف ستسير الأمور، أو ما إذا كانوا قادرين على إعادة النظر في كل حالة على نحو مستقل.

ومن هنا تنشأ ضرورة فحص هذا الأثر بمزيد من التفصيل. فعند تقييم الإطار التنظيمي، ينبغي ألا يقتصر الأمر على حصر عدد اللوائح والتعليمات الصادرة أو حجم التدخلات؛ بل كذلك تحليل انعكاسه الفعلي على سلوك العملاء، فضلاً عن جودة العلاقة بين هؤلاء وبين الكيانات المالية. يُعدّ الامتثال للوائح التي تعتمدها، ووجود ضوابط مناسبة يتم وضعها، والمراجعة المستمرة كلها شروطاً ضرورية للمؤسسات المالية، غير أنه لا يزال قائماً فهم غير كامل لسلطات التنظيم قد يؤدي إلى تصورات مسبقة لدى بعض العملاء. ولهذا السبب فإن دراسة هذا الموضوع في الوقت نفسه تُشكّل ضرورة بحثية وعملية. إن الازدياد المستمر في عدد منازعات البنوك والتمويل التي تُرفع إلى لجنة منازعات البنوك يُعدّ دليلاً واضحاً على وجود فجوة جلية بين ما يحدث داخل الإطار الرقابي المعلن للعملاء (ويشمل ذلك الأنظمة) وبين سلوكهم الفعلي تجاه المؤسسات المالية، يُعدّ تزايد عدد القضايا والمنازعات

المصرفية والتمويلية المسجلة أمام لجنة المنازعات المصرفية مؤشراً واضحاً على وجود فجوة بين الإطار الرقابي المعلن وسلوك العميل الفعلي تجاه المؤسسات المالي فوفقاً للتقرير السنوي الثاني والعشرين الصادر عن لجنة المنازعات المصرفية لعام ١٤٤١ هـ ، بلغ إجمالي القضايا الواردة أمام اللجنة خلال ذلك العام (٢٣٥٠) قضية صدر بشأنها (٢٤٤١) قراراً (لجنة المنازعات المصرفية ١٤٤١ هـ) ومما يلفت النظر أن شركات التمويل وهي الفئة التي تمثل مجال الدراسة الحالية، كانت طرفاً في عدد لا يستهان به من هذه القضايا حيث بلغ عدد القضايا الواردة ضد شركات التمويل المرخصة وغير المرخصة في الدائرة الأولى بمدينة الرياض وحدها (١٩٤) قضية (١٨٠) قضية ضد شركات التمويل المرخصة ، ١٤ قضية ضد شركات التمويل غير المرخصة) مقارنة ب (٥٥٦) قضية ضد البنوك المحلية في نفس الدائرة خلال العام ذاته (لجنة المنازعات المصرفية ١٤٤١ هـ) وتشير هذه الأرقام إلى أن سلوك العميل تجاه اللجوء للتقاضي الرسمي بدل التسوية الودية يتصاعد كلما شعر بأن الإطار الرقابي لم يوفر له حماية كافية أو آلية فعالة لتسوية شكواه داخل المؤسسة المالية نفسها وهو ما يعكس أهمية دراسة أثر الإطار الرقابي للجهات المنظمة على سلوك العميل وجودة العناية المقدمة له في القطاع المالي وعليه، يفترض هذا البحث أن أثر الإطار التنظيمي لا يقتصر على كونه حماية لحقوق العملاء وتحسيناً لجودة الرعاية المقدمة لهم فحسب، بل إنه يُشكّل أيضاً وعيهم كونه مرتبطاً بحالة الوعي، بما قد يؤثر في السلوك والتوقعات تجاه المؤسسات المالية، بما يلزم بالضرورة من خلال تفاعليتها. لذلك، وبقدر ما يتضمن عناصر من التوازن، فإن النتيجة ستساعد على تقديم نظرة أكثر دقة وقرباً لربط التنظيم بأنشطة القطاع المالي، وتمكّن فعلياً من ممارسات أوضح وأكثر عدلاً تحمي حقوق المستفيدين مع الحفاظ على الشفافية والالتزام المؤسسي.

أهمية الدراسة

يُعدّ هذا البحث ذا قيمة لأنه يتناول تأثير البيئة التنظيمية التي تُنشئها الجهات الإشرافية على سلوك العملاء وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية، وكيف يؤثر ذلك في آليات حماية حقوق العملاء، وكذلك في الجوانب المتعلقة بجودة الرعاية. وقد اكتسب هذا الموضوع أهمية أكبر في ظل التطورات المرتبطة بالتنظيم والتشريعات التي يجري تنفيذها حالياً في القطاع المالي السعودي، إذ لعبت دوراً محورياً في تعزيز حماية العملاء وزيادة الوعي بحقوقهم. ويتطلب ذلك بدوره دراسة أثر هذه التطورات على سلوك العملاء وكيفية تفاعلهم مع المؤسسة المالية.

أولاً: الأهمية العلمية

تضيف هذه الدراسة إثراءً نظريًا من حيث الإشراف المالي وحماية المستهلكين. ومن خلال استكشاف كيفية تأثير إطار الإشراف لدى الجهات التنظيمية في حقوق العملاء، مع توفير رعاية بجودة أفضل لهم. لقد تناولت الأدبيات السابقة إطار الإشراف من زوايا متعددة: فبعضها ركّز على الاستقرار المالي، بينما تناول آخرون الامتثال التنظيمي. واتجهت دراسات إضافية إلى زاوية قانونية أو إجرائية في حماية المستهلكين الماليين. وتحتاج العلاقة بين إطار الإشراف وسلوك العملاء، وبالتالي ما يترتب على ذلك من آثار في حماية الحقوق وجودة الرعاية، إلى مزيد من الاستكشاف في المملكة العربية السعودية، حيث يجري تغيير تنظيمي/مؤسسي بوصفه جزءًا من رؤية ٢٠٣٠.

كما تعزز هذه الدراسة القيمة العلمية لبحثك بدقة، وذلك لأن هدفها يتمثل في سد الفجوات الواضحة في الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع. وقد أبرزت معظم هذه الكتابات والدراسات السابقة أهمية الإشراف بوصفه كأداة لتنظيم السوق والحد من المخاطر وتحقيق الاستقرار مثل الوقاية من المخاطر أو تحقيق الاستقرار، لكن القليل جدًا تناول كيفية انعكاس هذا الإشراف في سلوك المستهلك—أي ما إذا كانت مدى انعكاس الأنظمة والضوابط على شعور العملاء بالحماية والثقة عند التعامل مع المؤسسات المالية—ومع ذلك، فقد كانت هناك فجوة في رصد جودة الرعاية المقدمة ضمن هذه المؤسسات. وعليه، تحاول هذه الدراسة الانتقال من المستوى النظري الأوسع إلى بُعد أكثر دقة،

وتستمد الأهمية العملية مزيدًا من الدافع من غرض هذه الدراسة، التي تسعى إلى تقديم بنية نظرية أكثر تكاملًا تجمع عدة مفاهيم متداخلة وعلى الرغم من أن هذه المفاهيم وثيقة الصلة، فإنها غالبًا ما تُدرس بشكل منفصل أو ضمن مجالات بحثية مختلفة. ومن ناحية أخرى، فإن استخدام هذه البيانات معًا ضمن دراسة واحدة يوفر فهمًا أكثر اكتمالًا للروابط بين الإشراف التنظيمي ومخرجاته—سواء على مستوى العميل أو على مستوى المؤسسة أو السوق المالي. وكل ما سبق من شأنه أن يضيف عمقًا إلى المستوى النظري للبحث، فضلًا عن إضافة قيمة من حيث البناء المفاهيمي والتحليلي.

يساعد البحث أيضًا على تطوير الفهم الأكاديمي لكيفية تصرف الجهات التنظيمية في الخدمات المالية—ليس فقط باعتبارها جهات إشرافية راقب الالتزام بالأنظمة ويعزز الممارسات السليمة، بل بوصفها فاعلاً مهمًا يؤثر في الممارسة من خلال المساعدة على ترسيخ بيئة العمليات داخل المؤسسات المالية، وسلوكها، وجدارتها بالثقة، وشفافيتها، وعدالتها. وبناءً على ذلك، لا يغطي التحقيق الإشراف بالمعنى التاريخي الصارم فحسب، بل تحديدًا باعتباره أداة متعددة الأبعاد يمتد أثرها إلى السلوك المؤسسي، وبالنظر إلى منظور العملاء، وجودة العلاقة التعاقدية، أو استقرار النظام المالي وتعزيز الثقة فيه

وفي الواقع، يصبح ذلك أكثر أهمية على المستوى الإنساني عندما ندرك أن القطاع المالي لم يعد مجرد قطاع خدمي كما كان عليه قبل ١٠ سنوات (كما نوقش في المقدمة)، أصبح قطاعاً ذا أهمية متزايدة وتأثير مباشر في الاقتصاد الوطني إذ تتداخل الجوانب القانونية والتنظيمية والتقنية والسلوكية في صورة معقدة. ومن ثم، فإن أي دراسة تحاول معالجة أثر الإطار الإشرافي في تنمية

سلوك العملاء وما يترتب عليه من تداعيات لحماية حقوقهم، وكذلك لجودة الخدمة، لا ينبغي النظر إليها فقط باعتبارها بحثاً قطاعياً محدوداً، بل لأنها تمس أحد المكونات الأساسية للبنية المؤسسية/الاقتصادية للدولة، مما يفضي في النهاية إلى فتح آفاق تشمل أبحاثاً مستقبلية قد تنبثق عن هذه الجوانب المختلفة أو تكملها.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

من منظور تطبيقي، تتمثل أهمية الدراسة في أن الرؤية العلمية يمكن أن تزود المؤسسات المالية والجهات التنظيمية بمعلومات لدعم الممارسات الإشرافية الخاصة بالمستهلكين، بما يعزز حماية العملاء من حيث الحقوق؛ وتحسين جودة رعاية العملاء عبر تفسير توقعات سلوك المستهلكين وفقاً لمدى حسن تنفيذ التنظيم. وبدوره يساهم ذلك في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق العدالة والشفافية. ويمكن لهذه الدراسة أن تزود المؤسسات المالية بمعلومات تستهدف مراجعة أسلوب التعامل مع العملاء وفهم ما إذا كان (وإذا كان الأمر كذلك، فما دوره) يؤثر الإطار الإشرافي في سلوك توقعات العملاء والنتائج التي قد تحدث بعد التفاعل أو التصعيد/التسوية للشكاوى/النزاعات، بما يتيح تحسين أفضل الممارسات للتعامل مع تحسين آليات تقديم الخدمات والتعامل مع العملاء

يمكن أن تسهم النتائج أيضاً في تقديم توصيات عملية للمؤسسات المالية لتحسين جودة الرعاية بالعملاء، ولكن ليس فقط عبر الالتزام الصارم بالتوقعات القانونية والتنظيمية من خلال الامتثال الشكلي لصالح ثقافة تعطي الأولوية للخدمة العادلة والشفافية والاستجابات في الوقت المناسب، ومعايير معالجة متسقة.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة، بشكل عام، إلى فحص دور الجهات الإشرافية وإطارها التنظيمي بوصفهما عاملين في تشكيل سلوك العملاء وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية العاملة ضمن القطاع المالي السعودي، من خلال توضيح كيفية تجلّي ذلك عبر الآليات التنظيمية لحماية حقوق العملاء، كما تُعبّر عنها من خلال جودة الرعاية في إطار التنظيم الحاكم للإدارات ذات الصلة بالمؤسسات المالية السعودية.

كما ترتبط هذه الأهداف العامة بما يلي:

- الإطار التنظيمي للجهات الإشرافية دوره في تنظيم القطاع المالي
- المخرجات: حقوق العملاء في القاعدة والرعاية ذات الجودة
- سلوك العملاء وتوقعاتهم باعتبارهما المتغير التابع الذي تحاول هذه الدراسة تفسيره ضمن إطار التنظيم

الأهداف المحددة للدراسة:

الأهداف متكاملة ومحددة: ويمكن تجميعها تحت الجوانب النظرية وكذلك الجوانب التطبيقية، ويمكن تلخيصها على النحو التالي

١. تحديد الإطار التنظيمي للجهات الإشرافية في القطاع المالي، مع تحديد المكونات والأبعاد الرائدة — وظائفها، وكذلك دورها في علاقة التنظيم بين المؤسسة المالية والعميل.

ويشمل ذلك تقديم عرض منظم لبعض الأبعاد الرئيسية للهيكل التنظيمي، وبالتحديد من حيث التعريفات المشتركة المستخدمة وأساسها القانوني/النظامي (مثل الأبعاد الرئيسية للإطار التنظيمي وأدواره في القطاع المالي). كما يعني ذلك كيفية استخدام هذه الأبعاد غالباً لتجميع الأنشطة داخل المؤسسة المالية، وكذلك مستوى المساءلة والالتزام بين المجموعات المشاركة داخل القطاع.

٢. بحث أثر اللوائح في حماية حقوق العملاء داخل المؤسسات المالية؛ بما في ذلك تنظيم عدالة المعاملات، وإجراءات الشفافية الواجب اتباعها من قبل مقدمي الخدمات، وسرية المعلومات التي قد يعرضونها بشكل يوضح لهم بدرجة أكبر مما هو ضروري ضمن ركائز وآليات إدارة المخاطر السليمة، ومسائل معالجة الاعتراضات مثل معالجة الشكاوى.

تتمثل الفكرة هنا في عكس كيفية تحول الأطر التنظيمية إلى مقدار الحماية الفعلية التي يحصل عليها المستهلك (أو لا يحصل عليها)، من خلال فحص ما تفرضه التنظيمات من التزامات متعلقة بحماية البيانات والخصوصية، والحد من الممارسات التي قد تؤثر على حقوق العملاء، وضمان الشفافية بشأن الشروط والأحكام، وتحديد التسعير أو الرسوم، وكذلك استكشاف مثلاً الفترة

الزمنية الفعالة التي تتاح فيها قنوات تلقي الشكاوى، وما إذا كان يوجد تعامل/معالجة عند حدوثها، بالإضافة إلى استكشاف الخيارات التي تكون متاحة أمام المستهلكين إذا رغبوا في متابعة أي أمر في حال وجود نزاعات محتملة؛ سواء بالاعتراض على بعض الإجراءات أيضًا.

٣. يدرس مدى تأثير الإطار التنظيمي على جودة الخدمة التي يشعر بها العملاء، من حيث مستوى الخدمة المُدرَك؛ وسرعة زمن الاستجابة وما إذا كانت في وقتها أم متأخرة؛ وطبيعة الإفصاح ومدى وضوحه — شفافية واضحة (مفهومه بسهولة)، والعدالة في المعالجة، وأخيرًا تجربة العميل ككل.

يسعى هذا الهدف إلى الانتقال من الجانب النظري إلى التطبيق — من خلال محاولة قياس كيفية انعكاس الوعي بالضوابط التنظيمية على جودة الخدمة (على سبيل المثال، العناصر التي ستؤثر في تجربة العميل مثل وضوح المعلومات المتاحة؛ وعمليات سلسلة تسهيل التفاعل مع العملاء عند الضرورة أو من خلال الاستفسار) — والتعامل المهني مع جميع الاستفسارات بسرعة... عبر قنوات متعددة، مع السعي إلى نظرة شاملة لما تؤول إليه التنظيمات من حيث العمليات اليومية داخل المؤسسات المالية.

٤. فحص الدور الذي يلعبه الإطار التنظيمي في سلوك العملاء وتوقعاتهم من المؤسسات المالية ومن الهيئات التنظيمية، والذي يرتبط بمدى الوعي لديهم بحقوقهم والتزاماتهم فيما يتعلق بالقطاع المالي.

يتعلق هذا الهدف بالجانب السلوكي لهذه الدراسة، إذ يحاول ترسيخ منطق حول كيفية أن البيئة المؤسسية والأنظمة السليمة قد تؤثر في منظور المشاركين في السوق، وزرع مستوى ثقتهم بالمؤسسات المالية (FI) في حالة تعاملهم الملموسة، عند حدوث نزاع أو اختلاف بين العميل والمؤسسة المالية. ويشمل ذلك النظر فيما إذا كانت هذه الاعتمادية تجعلهم يتصرفون بشكل مختلف فيما يتعلق بالمفاوضات أو الاعتراض أو تقديم شكوى، عند النظر إلى الدوافع بين الحماية الفعلية وبين توقعات العملاء تجاه دور الجهة الرقابية حدود مسؤوليتها

٥. تحليل نقاط القوة والضعف في ممارسات تطبيق ضوابط تنظيمية مرتبطة بحماية العملاء، إلى جانب الجودة الفعلية لرعاية العملاء عبر القطاعات المتعلقة بالخدمات المالية

يهدف هذا القسم إلى قراءة نقدية أكثر حيادًا للواقع التجريبي؛ ومن ثم لا يسعى فقط إلى تحديد أين تبدو الأمور وظيفية أو حقيقية بالفعل، بل وأيضًا إلى تحديد المجالات التي قد تستحق تطويرًا إضافيًا أو توضيحًا أو حتى إعادة معايرة داخل الإطار التنظيمي. ويتضمن ذلك تحليل كيفية امتثال المؤسسات المالية للنصوص ذات الصلة ضمن سياساتها الداخلية بشكل عملي، وكذلك ما إذا كان تطبيقها نفسه متوافقًا مع الهدف الذي أنشئت هذه الضوابط من أجله، إضافةً إلى قياس أي تناقضات أو مشكلات تنشأ من تطبيق القواعد الصادرة عبر قرارات تنظيمية على حالات واقعية.

٦. تقديم توصيات لتعزيز كفاءة وفعالية الإطار التنظيمي في حماية حقوق المستهلكين، وتحسين جودة الرعاية، وكذلك تطوير سياسات/إجراءات للتنظيم؛ وإضفاء الطابع المؤسسي على الممارسات في الخدمات المالية.

يرتكز هذا الهدف على قابلية تنفيذ نتائج الدراسة من خلال تقديم توصيات يمكن مراجعتها من قبل الهيئات التنظيمية والمؤسسات المالية، بهدف تحديث الشفافية وتطوير الأطر التنظيمية؛ وتحسين آليات التواصل في نقاط تواصل العملاء؛ وضمان الامتثال لأطر معالجة الشكاوى القائمة (على سبيل المثال: كيفية اعتماد اللوائح)؛ والأهم من ذلك إنشاء عمليات المراجعة التشريعية من خلال الالتزام بهذه الحقوق والالتزامات التي وضعتها المؤسسة لكلا الطرفين. وسيرجم ذلك في النهاية إلى تحسين ثقة القطاع المالي واستقراره.

تساؤلات الدراسة

ما أثر الإطار الرقابي للجهات المنظمة في تشكيل سلوك العملاء وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية، وما انعكاس ذلك على حماية حقوقهم وجودة العناية بهم في القطاع المالي؟

التساؤلات الفرعية للدراسة:

١. ما طبيعة الإطار الرقابي الذي تنظمه الجهات المنظمة في القطاع المالي، وما أهم الأبعاد التي يتضمنها في مجال حماية حقوق العملاء والعناية بهم؟
٢. إلى أي مدى يسهم الإطار الرقابي في تعزيز حماية حقوق العملاء داخل المؤسسات المالية، من حيث وضوح الحقوق وعدالة الإجراءات وسرية المعلومات وآليات معالجة الشكاوى؟
٣. ما أثر الإطار الرقابي في رفع مستوى جودة العناية المقدمة للعملاء في القطاع المالي، من حيث مستوى الخدمة وسرعة الاستجابة ووضوح الإفصاح وطريقة التعامل مع الاعتراضات؟
٤. كيف يؤثر وجود جهة رقابية واضحة الدور والصلاحيات في سلوك العملاء عند التعامل مع المؤسسات المالية من حيث اللجوء إلى تقديم شكاوى وطريقة التفاوض ومستوى الثقة في القرارات المتخذة؟
٥. إلى أي مدى يؤدي إدراك العملاء لوجود جهة رقابية يمكن الرجوع إليها عند النزاع إلى تغيير توقعاتهم من المؤسسات المالية سواء فيما يتعلق بتحمل المسؤولية أو طلب التعويض أو تفسير الأخطاء والخلافات؟
٦. ما أوجه التوافق أو الاختلاف بين ما يستهدفه الإطار الرقابي من تحقيق حماية متوازنة لجميع الأطراف وبين التصورات التي يحملها بعض العملاء عن دور الجهة الرقابية بوصفها جهة تضمن لهم الحصول على نتيجة تصب في مصلحتهم في جميع الحالات؟
٧. ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات المالية في إدارة علاقتها بالعملاء في ظل وجود جهة رقابية فاعل وخاصة فيما يتعلق بتفسير الأنظمة وتوضيح الحدود النظامية للحقوق والتعامل مع الشكاوى التي قد لا تكون قائمة على أساس موضوعي؟
٨. كيف يمكن تطوير الإطار الرقابي بما يسهم في تحقيق التوازن بين حماية حقول العملاء والتزام المؤسسات المالية بالضوابط الرقابية مع الحد من الآثار السلوكية الناتجة عن سوء فهم دور الجهة الرقابية؟

فروض الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من افتراض رئيسي مفاده أن الإطار الرقابي للجهات المنظمة لا يقتصر أثره على حماية حقوق العملاء وجودة العناية بهم بل يمتد التأثير في سلوك العملاء وتوقعاتهم عند التعامل مع المؤسسات المالية ونظراً لاعتماد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي فإن هذه الفروض تمثل افتراضات تفسيرية تسترشد بها الدراسة عند تحليل الأنظمة والتعليمات والدراسات السابقة دون إخضاعها لاختبارات إحصائية

١. يُفترض أن يسهم الإطار الرقابي في تحسين جودة العناية المقدمة للعملاء ويتجلى ذلك في سرعة الاستجابة للشكاوى ووضوح الإجراءات ودقة المعلومات وجودة التعامل المني مع العملاء
 ٢. يُفترض أن فاعلية الإطار الرقابي في تنظيم عدالة التعاملات المالية وشفافيتها ترتبط بتعزيز شعور العملاء بالحماية والإنصاف عند تلقي الخدمات أو عند نشوء النزاع
 ٣. يُفترض أن الإطار الرقابي يؤثر في جودة العناية المقدمة للعملاء وهو ما يظهر في عناصر مثل سرعة الاستجابة للشكاوى ووضوح إجراءات الخدمة ودقة المعلومات وطريقة التعامل المني مع العميل
 ٤. يفترض أن تصورات العملاء حول دور الجهة الرقابية في حماية حقوقهم ترتبط بمستوى توقعاتهم من المؤسسات المالية فيما يتعلق بالتعويض وإلغاء الرسوم وتصحيح الأخطاء وطبيعة القرارات المتخذة.
 ٥. يُفترض أن هناك فروقاً بين أهداف الإطار الرقابي كما حددتها الجهات المنظمة وبين ما يتصوره بعض العملاء عن دور هذه الجهات بوصفها طرفاً يمنحهم الحق تلقائياً في أغلب الحالات بغض النظر عن سلامة موقفهم النظامي أو التعاقدي
 ٦. يفترض أن مستوى التزام المؤسسات المالية بتطبيق المتطلبات الرقابية المرتبطة بحماية العملاء والعناية بهم يرتبط بمستوى رضا العملاء وثقتهم بالمؤسسة مع مراعاة أثر توقعاتهم وسلوكهم في تفسير هذا الالتزام
 ٧. يُفترض أن وضوح الحدود النظامية بين دور الجهة الرقابية ودور المؤسسات المالية ودور العميل يسهم في الحد من السلوكيات والتصورات غير المتوازنة لدى بعض العملاء ويرتبط باستقرار العلاقة التعاقدية داخل القطاع المالي.
- وتجدر بالإشارة إلى أن هذه المسلمات لن تختبر إحصائياً بل ستُكشف وتُناقش من خلال تحليل محتوى الوثائق التنظيمية والتقارير الرسمية والدراسات السابقة بما يتوافق مع طبيعة المنهج الوصفي التحليلي المتبع في هذه الدراسة.

الدراسات السابقة

تناولت الأدبيات العلمية والوثائق التنظيمية عددًا من الموضوعات المرتبطة بالإطار الرقابي في القطاع المالي، وحماية حقوق العملاء، وجودة العناية بهم، إضافة إلى الدراسات التي بحثت الحوكمة المصرفية، والرقابة الداخلية، وسلوك العملاء، والتقنية المالية. ونظرًا لتعدد هذه الموضوعات وتشعبها، فقد تم عرض الدراسات السابقة وفق تصنيف موضوعي يتوافق مع المتغيرات الرئيسة للدراسة الحالية، بما يساهم في إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وتحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. وقد جرى تقسيم الدراسات السابقة إلى أربعة محاور رئيسة، هي: الوثائق التنظيمية والدراسات المتعلقة بالإطار الرقابي وحماية العملاء، ودراسات الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية، ودراسات الحوكمة المصرفية وثقة العميل وسلوكه، ودراسات التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية

أولاً: الوثائق التنظيمية والدراسات المتعلقة بالإطار الرقابي وحماية العملاء

استندت الدراسة الحالية إلى عدد من الوثائق التنظيمية، إلى جانب الدراسات العلمية التي تناولت العلاقة بين الإطار الرقابي وحماية حقوق العملاء في القطاع المالي، لما تمثله هذه المراجع من أساس تنظيمي وعلمي يساعد على فهم طبيعة العلاقة بين الجهات المنظمة والمؤسسات المالية والعملاء. ومن أبرز هذه الوثائق مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية الصادرة عن البنك المركزي السعودي، والتي هدفت إلى وضع إطار تنظيمي يحكم تعامل المؤسسات المالية مع العملاء، من خلال التأكيد على مبادئ العدالة والشفافية والإفصاح، وحماية البيانات الشخصية، وتنظيم آليات استقبال الشكاوى ومعالجتها، بما يساهم في تعزيز حماية العملاء ورفع مستوى الثقة في القطاع المالي.

وتكتسب هذه الوثيقة أهمية خاصة بالنسبة للدراسة الحالية، لأنها لا تقتصر على تحديد التزامات المؤسسات المالية تجاه العملاء، بل ترسم إطاراً عاماً للعلاقة بين الجهة الرقابية والمؤسسة المالية والعميل، وتوضح المعايير التي يجب أن تلتزم بها المؤسسات المالية في مختلف مراحل تعاملها مع العملاء. كما تساهم في تحديد العناصر التي يمكن الاستناد إليها عند تقييم مستوى حماية حقوق العملاء وجودة العناية المقدمة لهم، إلى جانب إبراز دور الجهات المنظمة في وضع معايير رقابية تؤثر بصورة مباشرة في تجربة العميل ومستوى توقعاته.

وعلى الرغم من أهمية هذه الوثيقة بوصفها مرجعاً تنظيمياً، فإنها تركز على تحديد الضوابط والمعايير النظامية، ولا تتناول بصورة مباشرة مدى انعكاس هذه الضوابط على سلوك العملاء وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية أو تفسيرهم لدور الجهة الرقابية عند تقديم الشكاوى أو نشوء النزاعات. ومن هنا تستفيد الدراسة الحالية من هذه الوثيقة بوصفها مرجعاً تنظيمياً رئيساً، مع التوسع

في تحليل أثر الإطار الرقابي في تشكيل سلوك العملاء وتوقعاتهم، وانعكاس ذلك على حماية حقوقهم وجودة العناية بهم في القطاع المالي السعودي.

ثانياً: دراسات حول الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية

تناولت دراسة (حسناء عنفليس، ٢٠٢٣) أثر نظام الرقابة الداخلية بأبعاده المختلفة، والمتمثلة في البيئة الرقابية، والأنشطة الرقابية، والمعلومات والاتصال، وتقييم المخاطر، والمراقبة، في جودة القوائم المالية بالمصارف العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، مع دراسة الدور الوسيط للحوكمة المؤسسية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، حيث وُزعت (١٥٠) استبانة، استُخدم منها (٩٠) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS). وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية نظام الرقابة الداخلية وجودة القوائم المالية، كما أسهمت الحوكمة المؤسسية في تعزيز هذه العلاقة.

وتبرز أهمية هذه الدراسة في تأكيد أن الرقابة الداخلية تمثل أحد العوامل المؤثرة في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتعزيز جودة المعلومات والشفافية داخل المؤسسات المالية، الأمر الذي ينعكس بصورة غير مباشرة على جودة الخدمات المقدمة للعملاء. إلا أن الدراسة ركزت على الرقابة الداخلية بوصفها نظاماً يطبق داخل المؤسسة المالية لتحقيق أهداف محاسبية وإدارية، ولم تتناول الإطار الرقابي الخارجي الذي تضعه الجهات المنظمة، كما لم تبحث أثر هذا الإطار في حماية حقوق العملاء أو في تشكيل سلوكهم وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية.

وتستفيد الدراسة الحالية من نتائج هذه الدراسة في إبراز أهمية الرقابة بوصفها أداة لتحسين جودة الأداء المؤسسي، إلا أنها تختلف عنها من حيث نطاق الدراسة، إذ تركز على الإطار الرقابي الخارجي الذي تضعه الجهات المنظمة، وتحلل أثره في حماية حقوق العملاء، وجودة العناية بهم، وسلوكهم وتوقعاتهم عند التعامل مع المؤسسات المالية.

ثالثاً: دراسات حول الحوكمة المصرفية وثقة العميل وسلوكه

تناولت دراسة (فريد عبد الصادق عبد الواحد، ٢٠٢٤) دور الحوكمة المصرفية في تحسين جودة الخدمات في البنوك المصرية من خلال إدارة المخاطر المصرفية، بالتطبيق على البنك المركزي المصري. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، حيث وُزعت على عينة عشوائية بسيطة بلغت (٣٨٤) مفردة عند مستوى ثقة (٩٥%) وحد خطأ معياري (٥%)، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) الإصدار (٢١). وأظهرت النتائج قبول الفرضيات الأولى والثانية والثالثة بصورة جزئية، وقبول الفرضية الرابعة بصورة كلية، مما يشير إلى أن تطبيق مبادئ الحوكمة المصرفية من خلال إدارة المخاطر يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وإن تفاوت تأثيره بين أبعاد الحوكمة المختلفة.

وتبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تؤكد أن جودة الخدمات المقدمة للعملاء لا تتحقق بصورة عشوائية، وإنما ترتبط بوجود منظومة حوكمة ورقابة فعالة تسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وإدارة المخاطر. إلا أن الدراسة ركزت على الحوكمة المصرفية داخل المؤسسة، ولم تتناول أثر الإطار الرقابي الذي تضعه الجهات المنظمة في تشكيل توقعات العملاء أو توجيه سلوكهم عند تقديم الشكاوى أو الاعتراضات أو عند تقييم قرارات المؤسسات المالية.

وتستفيد الدراسة الحالية من هذه النتائج في تأكيد العلاقة بين التنظيم المؤسسي وجودة الخدمات، إلا أنها تختلف عنها في توسيع نطاق التحليل ليشمل أثر الإطار الرقابي للجهات المنظمة في حماية حقوق العملاء، وجودة العناية بهم، وسلوكهم وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية.

وفي سياق ذي صلة، تناولت دراسة (محمد بن عطاء الله، ٢٠٠٨) دور هيئة الرقابة الشرعية في سلامة المعاملات التي تجريها المصارف الإسلامية في المملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، وناقشت دور هيئة الرقابة الشرعية بوصفها الجهة المسؤولة عن التحقق من التزام المصارف الإسلامية بأحكام الشريعة الإسلامية، ووصفتها بأنها تمثل عنصراً رئيساً في تعزيز ثقة المتعاملين وضمان سلامة المعاملات المالية. كما أشارت الدراسة إلى أن هذا الدور، على الرغم من أهميته، يواجه عدداً من التحديات والمعوقات التي قد تحد من فاعليته في التطبيق العملي.

وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في تأكيد أن وجود مرجعية رقابية واضحة يسهم في تعزيز ثقة العملاء ورفع مستوى اطمئنانهم عند التعامل مع المؤسسات المالية، إلا أنها تختلف عنها في أن الدراسة السابقة ركزت على الرقابة الشرعية بوصفها

نوعاً متخصصاً من الرقابة داخل المصارف الإسلامية، في حين تتناول الدراسة الحالية الإطار الرقابي للجهات المنظمة في القطاع المالي بصورة أشمل، مع التركيز على أثره في حماية حقوق العملاء، وجودة العناية بهم، وتشكيل سلوكهم وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية.

رابعاً: دراسات حول التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية وسلوك العملاء

تناولت دراسة (محمد مفتاح الشيخ رحيل، وإيمان محمد الطرشي، ٢٠٢٥) أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء في المصارف التجارية الليبية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، حيث وُزعت على عينة من العملاء بلغت (٢٥٠) استبانة، بنسبة استجابة بلغت (٨٤%)، وتم تحليل البيانات باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد. وأظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، في حين أظهرت النتائج أن مستوى تبني العملاء للتقنيات المالية الحديثة لا يزال منخفضاً نسبياً، وأوصت الدراسة بتعزيز برامج التوعية والتدريب لرفع مستوى الاستفادة من هذه التقنيات.

وتبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تؤكد أن جودة العناية بالعملاء في البيئة المالية الحديثة لم تعد تقتصر على جودة الخدمة التقليدية، بل أصبحت ترتبط أيضاً بكفاءة الخدمات الرقمية، وسهولة استخدامها، وسرعة إنجازها، ووضوح الإجراءات المرتبطة بها. كما توضح أن التحول الرقمي أصبح أحد العوامل المؤثرة في تحسين تجربة العميل ورفع مستوى رضاه عن الخدمات المالية.

إلا أن الدراسة ركزت على التكنولوجيا المالية بوصفها وسيلة لتحسين جودة الخدمات المصرفية، ولم تتناول بصورة مباشرة أثر الإطار الرقابي المنظم لهذه الخدمات في حماية حقوق العملاء أو في تشكيل سلوكهم وتوقعاتهم عند تقديم الشكاوى أو الاعتراضات أو تقييم مدى عدالة القرارات الصادرة عن المؤسسات المالية.

وتستفيد الدراسة الحالية من نتائج هذه الدراسة في توسيع مفهوم جودة العناية بالعملاء ليشمل الخدمات المالية الرقمية، إلا أنها تختلف عنها في تركيزها على الإطار الرقابي للجهات المنظمة، وتحليل أثره في حماية حقوق العملاء، وجودة العناية بهم، وسلوكهم وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية، بما يتوافق مع التطورات التنظيمية التي يشهدها القطاع المالي في المملكة العربية السعودية

خامساً: استخلاص عام من الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة والوثائق التنظيمية، يتضح وجود اهتمام متزايد بدور الرقابة في تعزيز كفاءة القطاع المالي وحماية العملاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم. فقد أكدت الوثائق التنظيمية الصادرة عن الجهات المنظمة أهمية وجود إطار رقابي واضح يقوم على مبادئ العدالة والشفافية والإفصاح، ويضمن حماية حقوق العملاء، وتنظيم العلاقة بينهم وبين المؤسسات المالية، بما يساهم في تعزيز الثقة والاستقرار في القطاع المالي.

كما بينت الدراسات التي تناولت الرقابة الداخلية والحوكمة المصرفية أن الالتزام بالضوابط الرقابية والحوكمة يساهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز مستوى الشفافية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على رضا العملاء وثقتهم بالمؤسسات المالية. كذلك أوضحت الدراسات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية أن التطور التقني أصبح أحد العوامل المؤثرة في تحسين تجربة العميل، ورفع جودة الخدمات المالية، مع التأكيد على أهمية وجود أطر تنظيمية تواكب هذا التطور وتحافظ على حقوق العملاء.

وعلى الرغم من أهمية ما توصلت إليه هذه الدراسات، فإنها تناولت موضوع الرقابة من زوايا متفرقة؛ إذ ركز بعضها على الرقابة الداخلية، واهتم بعضها الآخر بالحوكمة المصرفية أو الرقابة الشرعية أو التكنولوجيا المالية، في حين لم تتناول بصورة مباشرة ومتكاملة أثر الإطار الرقابي للجهات المنظمة في حماية حقوق العملاء، وجودة العناية بهم، وتأثيره في سلوك العملاء وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية.

كما يلاحظ أن معظم الدراسات السابقة ركزت على الجوانب التنظيمية أو التشغيلية أو الخدمية بصورة مستقلة، ولم تربط بين الإطار الرقابي الخارجي، وحماية حقوق العملاء، وجودة العناية بهم، والبعد السلوكي للعملاء في إطار تحليلي واحد، لاسيما في البيئة السعودية التي شهدت خلال السنوات الأخيرة تطورات تنظيمية وتشريعية متسارعة في القطاع المالي.

ومن ثم، تنطلق الدراسة الحالية من هذه الفجوة، وتسعى إلى تقديم تحليل أكثر شمولاً للعلاقة بين الإطار الرقابي للجهات المنظمة، وحماية حقوق العملاء، وجودة العناية بهم، مع التركيز على أثر هذا الإطار في تشكيل سلوك العملاء وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية، بما يساهم في إثراء الأدبيات العلمية وتقديم تصور أكثر تكاملاً لهذا الموضوع في السياق السعودي.

الفجوة البحثية

يتضح من خلال مراجعة الأدبيات السابقة والوثائق التنظيمية أن موضوع الإطار الرقابي في القطاع المالي حظي باهتمام متزايد، إلا أن معظم الدراسات تناولته من زوايا محددة، فركزت بعض الدراسات على الرقابة الداخلية وأثرها في تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، بينما اهتمت دراسات أخرى بالحوكمة المصرفية أو التكنولوجيا المالية أو الرقابة الشرعية، في حين ركزت الوثائق التنظيمية على تحديد المبادئ والضوابط النظامية التي تحكم العلاقة بين المؤسسات المالية وعملائها.

وعلى الرغم من أهمية هذه الدراسات وإسهامها في إثراء الأدبيات العلمية، فإنها لم تتناول بصورة مباشرة ومتكاملة أثر الإطار الرقابي للجهات المنظمة في حماية حقوق العملاء وجودة العناية بهم، كما لم تبحث بصورة كافية في تأثير هذا الإطار في تشكيل سلوك العملاء وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية، ولا سيما عند تقديم الشكاوى أو الاعتراضات أو تفسير القرارات الصادرة عن المؤسسات المالية.

كما تبين أن معظم الدراسات السابقة لم تميز بوضوح بين الرقابة الداخلية التي تمارسها المؤسسة المالية على عملياتها، وبين الإطار الرقابي الخارجي الذي تضعه الجهات المنظمة وتلتزم المؤسسات المالية بتطبيقه، وما يترتب على ذلك من آثار في العلاقة بين العميل والمؤسسة المالية، وفي مستوى الثقة والإدراك والوعي بالحقوق والالتزامات لدى العملاء

ويلاحظ كذلك محدودية الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في البيئة السعودية من منظور يجمع بين الإطار الرقابي، وحماية حقوق العملاء، وجودة العناية بهم، والبعد السلوكي للعملاء في إطار تحليلي واحد، رغم ما يشهده القطاع المالي السعودي من تطورات تنظيمية وتشريعية متسارعة في ظل مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

وانطلاقاً من ذلك، تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال تحليل أثر الإطار الرقابي للجهات المنظمة على حماية حقوق العملاء وجودة العناية بهم في القطاع المالي السعودي، مع التركيز على أثر هذا الإطار في تشكيل سلوك العملاء وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية، بما يساهم في تقديم رؤية علمية أكثر شمولاً للعلاقة بين التنظيم الرقابي وتجربة العميل، ويدعم تطوير السياسات والممارسات التنظيمية في القطاع المالي

المنطلقات النظرية للدراسة

ترتكز هذه الدراسة على عدد من المنطلقات النظرية التي تساعد على تفسير العلاقة بين الإطار الرقابي للجهات المنظمة، وحماية حقوق العملاء، وجودة العناية بهم في القطاع المالي، إضافة إلى أثر هذا الإطار في سلوك العملاء وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية. ويهدف هذا الجزء إلى توضيح الأسس النظرية التي تستند إليها الدراسة، وبيان كيفية الاستفادة منها في تفسير نتائجها وتحليلها.

أولاً: نظرية أصحاب المصلحة

تقوم نظرية أصحاب المصلحة على أن المؤسسة لا تقتصر مسؤوليتها على تحقيق مصالح المساهمين فقط، وإنما تمتد لتشمل جميع الأطراف ذات العلاقة، مثل العملاء، والموظفين، والجهات التنظيمية، والمجتمع، وغيرهم. ووفقاً لهذه النظرية، فإن نجاح المؤسسة يرتبط بقدرتها على تحقيق التوازن بين مصالح مختلف أصحاب المصلحة، وعدم التركيز على تحقيق الربح المالي وحده.

وفي سياق الدراسة الحالية، تمثل الجهات المنظمة، والمؤسسات المالية، والعملاء أطرافاً رئيسة في منظومة القطاع المالي، إذ تضطلع الجهات المنظمة بوضع الأطر الرقابية التي تهدف إلى المحافظة على استقرار القطاع المالي، وضمان التزام المؤسسات المالية بالأنظمة والتعليمات، وحماية حقوق العملاء، في حين تمثل المؤسسات المالية الطرف المسؤول عن تطبيق تلك المتطلبات، بينما يمثل العملاء المستفيد النهائي من الخدمات المالية. ومن ثم، فإن الإطار الرقابي يُعد إحدى الآليات الرئيسية التي تسهم في تحقيق التوازن بين مصالح هذه الأطراف، وتعزيز العدالة والشفافية والثقة في القطاع المالي.

كما تساعد هذه النظرية في تفسير البعد السلوكي للدراسة، إذ إن إدراك العميل لوجود جهة رقابية تحمي حقوقه قد يؤثر في سلوكه وتوقعاته عند التعامل مع المؤسسات المالية، فيزيد من ميله إلى تقديم الشكاوى أو الاعتراض عند اعتقاده بوجود مخالفة، وهو سلوك يُعد إيجابياً إذا استند إلى حق نظامي، إلا أنه قد يقود في بعض الحالات إلى توقعات غير متوازنة بشأن حدود تدخل الجهة الرقابية. ومن ثم، تساعد هذه النظرية في تفسير العلاقة بين الإطار الرقابي وسلوك العملاء، وتحليل الكيفية التي قد يؤثر بها إدراك العملاء لدور الجهات الرقابية في مستوى ثقتهم وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية.

ثانياً: نظرية استقرار النظام المالي

يمكن الاستفادة من المبادئ المرتبطة بنظرية استقرار النظام المالي، التي تؤكد أهمية وجود أطر رقابية وتنظيمية فاعلة تسهم في الحد من المخاطر، وتعزيز كفاءة المؤسسات المالية، والمحافظة على استقرار القطاع المالي واستدامته. وتؤكد هذه النظرية أن

تحقيق الاستقرار المالي لا يعتمد فقط على الجوانب المالية، وإنما يتطلب وجود بيئة تنظيمية واضحة تحدد مسؤوليات جميع الأطراف، وتدعم الامتثال، وتعزز الثقة في النظام المالي.

وفي الدراسة الحالية، يُستخدم هذا المنطلق لفهم أن الإطار الرقابي لا يهدف إلى حماية العملاء أو المؤسسات المالية بصورة منفصلة، وإنما يسعى إلى تحقيق التوازن بين حماية حقوق العملاء، وضمان التزام المؤسسات المالية بالأنظمة والتعليمات، بما يسهم في تعزيز الثقة، والحد من النزاعات، والمحافظة على استقرار القطاع المالي. كما يساعد هذا المنطلق في تفسير أثر الإطار الرقابي في جودة العناية بالعملاء، وانعكاس ذلك على العلاقة بين العميل والمؤسسة المالية والجهة المنظمة.

ثالثاً: توظيف المنطلقات النظرية في الدراسة الحالية

تُوظف المنطلقات النظرية في هذه الدراسة من خلال عدد من الجوانب، يمكن إجمالها فيما يأتي:

١. الاستفادة من نظرية أصحاب المصلحة في تفسير العلاقة بين الجهات المنظمة، والمؤسسات المالية، والعملاء، وتحليل دور الإطار الرقابي في تحقيق التوازن بين حقوق والتزامات كل طرف.
٢. الاستناد إلى نظرية أصحاب المصلحة في تفسير أثر الإطار الرقابي في سلوك العملاء وتوقعاتهم، ومدى انعكاس إدراكهم لدور الجهات المنظمة على قراراتهم المتعلقة بالشكوى أو الاعتراض أو تقييم الخدمات المالية.
٣. الاستفادة من مبادئ استقرار النظام المالي في تفسير الدور الوقائي للإطار الرقابي، وبيان أن حماية حقوق العملاء وجودة العناية بهم تمثلان جزءاً من تحقيق الاستقرار والثقة في القطاع المالي.
٤. توظيف هذه المنطلقات النظرية في بناء نموذج الدراسة، حيث يُعد الإطار الرقابي للجهات المنظمة المتغير المستقل الرئيس، في حين تمثل حماية حقوق العملاء، وجودة العناية بهم، وسلوك العملاء وتوقعاتهم المتغيرات التابعة التي تسعى الدراسة إلى تحليل العلاقة بينها.

وبذلك، تمثل هذه المنطلقات النظرية الأساس الذي تستند إليه الدراسة في تفسير العلاقة بين متغيراتها، وتحليل نتائجها، بما يحقق الاتساق بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، ويسهم في تقديم تفسير علمي متوازن لأثر الإطار الرقابي للجهات المنظمة على حماية حقوق العملاء، وجودة العناية بهم، وسلوك العملاء في القطاع المالي السعودي.

المنهجية وطرق البحث

تصنف هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية التحليلية التطبيقية، إذ تهدف إلى وصف وتحليل الإطار الرقابي للجهات المنظمة في القطاع المالي، وبيان دوره في حماية حقوق العملاء وجودة العناية بهم، مع محاولة تفسير الانعكاسات المحتملة لهذا الإطار على سلوك العملاء وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية، وذلك في ضوء الأنظمة والتعليمات والتقارير والدراسات السابقة ذات الصلة. ويُعد هذا النوع من البحوث مناسباً لطبيعة موضوع الدراسة الذي يتناول أبعاداً تنظيمية وخدمية وسلوكية مترابطة، ويستند إلى المعطيات المتاحة في الوثائق الرسمية والأدبيات العلمية أكثر من استناده إلى بيانات ميدانية مباشرة.

ويقصد بالأثر في هذه الدراسة الأثر التحليلي المستنبط من دراسة الأنظمة والتعليمات الرقابية والتقارير الرسمية والدراسات السابقة، وليس الأثر القائم على القياس الإحصائي للعلاقات بين المتغيرات، وذلك نظراً لاعتماد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

أولاً: نوع البحث

تُعد الدراسة وصفية من حيث سعيها إلى تقديم صورة واضحة عن الإطار الرقابي المعمول به في القطاع المالي، وأهم مكوناته وأبعاده ووظائفه المرتبطة بحماية حقوق العملاء وجودة العناية بهم، كما تُعد تحليلية من حيث تناولها لهذه المعطيات بالدراسة والتحليل بهدف الكشف عن مدى مساهمة الأطر الرقابية في تعزيز حماية حقوق العملاء وتحسين جودة العناية بهم، وربط ذلك بما يظهر في التقارير الرسمية المتعلقة بشكاوى العملاء وجودة الخدمات، وبما ورد في الدراسات السابقة حول الرقابة المالية وحماية المستهلك المالي وجودة الخدمة وسلوك العملاء وثقتهم بالمؤسسات المالية.

كما تهدف الدراسة إلى الوصول إلى استنتاجات وتوصيات يمكن الاستفادة منها في تطوير السياسات والممارسات التنظيمية بما يعزز حماية حقوق العملاء ويرفع جودة العناية بهم في القطاع المالي.

ثانياً: منهج البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الرئيسي لدراسة موضوعها، إذ يقوم هذا المنهج على جمع البيانات والمعلومات من مصادرها المتاحة، ثم تنظيمها وتحليلها واستخلاص دلالاتها بما يتيح فهماً أعمق للظاهرة المدروسة.

وفي إطار هذه الدراسة يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال:

- تحليل محتوى الأنظمة والتعليمات الرقابية الصادرة عن الجهات المنظمة في القطاع المالي، ولا سيما المبادئ والقواعد المرتبطة بحماية عملاء المؤسسات المالية، وما تتضمنه من أحكام تتعلق بالشفافية والإفصاح وحماية البيانات وآليات معالجة الشكاوى والعناية بالعملاء.
- تحليل ما يتوافر من تقارير رسمية وبيانات منشورة عن شكاوى العملاء وجودة الخدمات المالية في السياق المحلي، بهدف التعرف على طبيعة الموضوعات التي يثيرها العملاء، وأنماط التحديات المرتبطة بالعلاقة بينهم وبين المؤسسات المالية والجهات الرقابية.
- مراجعة وتحليل الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت موضوعات الرقابة المالية، والحوكمة المصرفية، وحماية المستهلك المالي، وجودة الخدمة المالية، وسلوك العملاء وثقتهم بالمؤسسات المالية والجهات الرقابية. وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد الفجوة البحثية التي تنطلق منها.

ويتيح المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة إمكانية الربط بين الإطار الرقابي كما يظهر في الوثائق والأنظمة، وبين واقع حماية العملاء وجودة العناية بهم كما تعكسه التقارير الرسمية والدراسات السابقة، دون الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية تعتمد على

الاستبيانات أو المقابلات، حيث يستند التحليل إلى النصوص التنظيمية والمعطيات المنشورة، بما يساعد على تقديم تفسير علمي متوازن لدور الإطار الرقابي في البيئة المالية السعودية.

ثالثاً: مصادر بيانات الدراسة

تعتمد الدراسة على مجموعة من المصادر التي تسهم في تحليل موضوعها وتحقيق أهدافها، وتشمل:

١. الأنظمة واللوائح والتعليمات الرقابية الصادرة عن الجهات المنظمة للقطاع المالي، وبالأخص المبادئ والقواعد المتعلقة بحماية عملاء المؤسسات المالية.
٢. التقارير الرسمية والإحصاءات والبيانات المنشورة المتعلقة بشكاوى العملاء وجودة الخدمات المالية.
٣. الدراسات والأبحاث العلمية المحكمة والرسائل الجامعية ذات العلاقة بالرقابة المالية وحماية المستهلك المالي وجودة الخدمة وسلوك العملاء.
٤. التقارير المهنية والدولية ذات الصلة بالحوكمة والرقابة وحماية حقوق العملاء في القطاع المالي.

رابعاً: خطة البحث وخطوات التنفيذ

سارت الدراسة وفق خطة بحثية متكاملة يمكن تلخيص خطواتها الرئيسية في الآتي:

١. تحديد موضوع الدراسة ومشكلتها البحثية

جرى في البداية تحديد موضوع الدراسة في أثر الإطار الرقابي للجهات المنظمة على حماية حقوق العملاء وجودة العناية بهم في القطاع المالي، مع التركيز على تحليل دور هذا الإطار في تشكيل سلوك العملاء وتوقعاتهم تجاه المؤسسات المالية. وتمت صياغة مشكلة الدراسة في ضوء الواقع العملي للعلاقة بين العميل والمؤسسة المالية والجهة الرقابية، وما يظهر من تحديات تتعلق بفهم دور الرقابة وحدودها.

٢. مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

بعد ذلك، أُجريت مراجعة للأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، شملت الكتب والمقالات العلمية والرسائل الجامعية والتقارير الرسمية المتعلقة بالرقابة المالية وحماية العملاء وجودة الخدمات المالية والحوكمة وسلوك العملاء وثقتهم بالمؤسسات المالية والجهات الرقابية. وكان الهدف من هذه المراجعة بناء أساس نظري للدراسة، وتحديد موقعها بين الدراسات السابقة، واستخلاص الفجوة البحثية التي تسعى إلى معالجتها.

٣. تحديد المنطلقات النظرية وبناء الإطار المفاهيمي

في هذه المرحلة، تم تحديد الأطر والنظريات التي تستند إليها الدراسة، مثل نظرية أصحاب المصلحة وبعض الطروحات المتعلقة بالرقابة والاستقرار المؤسسي، وربطها بموضوع الإطار الرقابي وحماية حقوق العملاء وجودة العناية بهم وسلوكهم. كما تم بناء إطار مفاهيمي يوضح المتغيرات الرئيسية للدراسة والعلاقات النظرية بينها بما يشكل أساساً لتحليل موضوع الدراسة.

٤. صياغة أهداف الدراسة وتساؤلاتها و افتراضاتها التحليلية

استناداً إلى مشكلة الدراسة والإطار النظري، تم تحديد الهدف العام للدراسة والأهداف الفرعية، وصياغة تساؤلات الدراسة بما يغطي أبعاد الموضوع المختلفة، بالإضافة إلى وضع مجموعة من الافتراضات التحليلية التي تساعد في تفسير العلاقة بين الإطار الرقابي ومتغيرات حماية حقوق العملاء وجودة العناية بهم وسلوك العملاء، ويتم مناقشة هذه الافتراضات في ضوء الأنظمة والتقارير والدراسات السابقة دون إجراء اختبار إحصائي لها، نظراً لاعتماد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

٥. تحليل محتوى الأنظمة والتعليمات الرقابية والتقارير الرسمية

خُصص جزء من الدراسة لتحليل محتوى الأنظمة والتعليمات الرقابية ذات الصلة بحماية العملاء والعناية بهم في القطاع المالي، مع التركيز على المبادئ والقواعد المنظمة للعلاقة بين المؤسسات المالية والعملاء والجهات الرقابية. كما تم تحليل التقارير الرسمية والبيانات المنشورة بهدف التعرف على طبيعة التحديات المرتبطة بتطبيق الإطار الرقابي.

٦. ربط التحليل النظري بالواقع العملي ومناقشة النتائج

بعد تحليل الأنظمة والتقارير والدراسات السابقة، جرى ربط ما توصلت إليه الدراسة من ملاحظات واستنتاجات بالإطار النظري والمنطلقات الفكرية للدراسة، ومناقشة النتائج في ضوء أهدافها وتساؤلاتها، مع التركيز على توضيح دور الإطار الرقابي في حماية حقوق العملاء وتحسين جودة العناية بهم، وبيان أوجه القوة والقصور في التطبيق العملي لهذا الإطار في السياق السعودي.

٧. استخلاص الاستنتاجات والتوصيات

في المرحلة الأخيرة، تم استخلاص أبرز الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، وصياغة مجموعة من التوصيات العملية والعلمية الموجهة إلى الجهات الرقابية والمؤسسات المالية والباحثين، بما يساهم في تعزيز فاعلية الإطار الرقابي وتحسين جودة العناية بالعملاء، وبناء فهم أكثر توازناً لدور الجهات الرقابية لدى العملاء بما يدعم استقرار العلاقة بين الأطراف داخل القطاع المالي.

وبذلك فإن المنهجية المتبعة في هذه الدراسة تقوم على تحليل متعمق للأطر الرقابية والوثائق الرسمية والأدبيات العلمية، دون اللجوء إلى أدوات ميدانية كالاستبيانات أو المقابلات، مع الحرص على ارتباط هذا التحليل بأهداف الدراسة وتساؤلاتها، وقدرته على تقديم تفسير علمي متوازن لدور الإطار الرقابي للجهات المنظمة في حماية حقوق العملاء وجودة العناية بهم وسلوكهم في القطاع المال

أدوات الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على تحليل الوثائق والمحتوى بوصفه الأداة الرئيسة لتحليل البيانات، وذلك انسجماً مع طبيعتها الوصفية التحليلية ودون اللجوء إلى أدوات ميدانية مباشرة مثل الاستبيان أو المقابلات.

وشمل ذلك ثلاث فئات رئيسه من المصادر:

- الوثائق التنظيمية: مثل الأنظمة والتعليمات والمبادئ الصادرة عن الجهات المنظمة في القطاع المالي وبخاصة ما يتعلق بحماية العملاء والشفافية والإفصاح ومعالجة الشكاوى وجودة العناية بالعملاء.
- التقارير والبيانات الرسمية: للاستفادة مما تتضمنه من مؤشرات أو معلومات تتعلق بشكاوى العملاء وجودة الخدمات المالية وربطها بموضوع الدراسة وأهدافها.
- الدراسات السابقة من خلال مراجعة وتحليل الأبحاث والرسائل العلمية التي تناولت الرقابة المالية والحوكمة وحماية المستهلك المالي وجودة الخدمة وسلوك العملاء.

وقد تم اختيار هذه الأدوات لأنها تتلاءم مع موضوع الدراسة الذي يقوم أساساً على تحليل الإطار الرقابي ومضامينه وأثاره المحتملة على حماية حقوق العملاء وجودة العناية بهم وسلوكهم كما أنها تتيح بناء تحليل علمي منظم في ضوء المصادر الرسمية والأدبيات ذات الصلة

حدود الدراسة

أولاً: مجال الدراسة ومصادرها

تقتصر هذه الدراسة على تحليل الإطار الرقابي للجهات المنظمة وحماية العملاء في القطاع المالي السعودي، وذلك من خلال دراسة الأنظمة والتعليمات والمبادئ الصادرة عن الجهات الرقابية، وتحليل التقارير والبيانات الرسمية المنشورة المتعلقة بشكاوى العملاء وجودة الخدمات المالية. ولا تعتمد الدراسة على إجراء بحث ميداني مباشر على عينة من الأفراد، وإنما تستند إلى المصادر الرسمية والأدبيات العلمية المتاحة التي تعكس طبيعة العلاقة بين الجهات الرقابية والمؤسسات المالية والعملاء.

ثانياً: المجال المكاني

تتناول الدراسة القطاع المالي في المملكة العربية السعودية، من خلال التركيز على الإطار الرقابي المطبق من قبل الجهات المنظمة ذات العلاقة، وبالأخص البنك المركزي السعودي، وما يرتبط به من أنظمة والتعليمات وتقارير وإحصاءات منشورة حول حماية العملاء وجودة العناية بهم. وتقتصر نتائج الدراسة واستنتاجاتها على السياق السعودي، ولا يُفترض تعميمها على القطاعات المالية في الدول الأخرى لاختلاف البيئات التنظيمية والتشريعية.

ثالثاً: المجال الزمني

تغطي الدراسة الأطر الرقابية والوثائق التنظيمية والتقارير الرسمية والدراسات السابقة ذات الصلة خلال الفترة الممتدة تقريباً من عام ٢٠١٥م حتى عام ٢٠٢٦م، باعتبارها فترة شهدت تطورات تنظيمية متسارعة في القطاع المالي السعودي، لا سيما مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ وبرامج تطوير القطاع المالي. وقد تم إعداد وتحليل الدراسة خلال العام الأكاديمي ٢٠٢٦-٢٠٢٧م بما يعكس واقع الإطار الرقابي خلال هذه المرحلة الزمنية

المراجع

#	المرجع	نوع المرجع
1	البنك المركزي السعودي قواعد ٢٠٢٦ قواعد ولوائح حماية العملاء	وثيقة تنظيمية / لوائح رقابية
2	صندوق النقد الدولي (٢٠٢٤)، برنامج تقييم القطاع المالي في المملكة العربية السعودية، تقييم استقرار النظام الم الي (تقرير قطري ٢٨١/٢٤)	تقرير دولي عن استقرار النظام المالي السعودي
3	صندوق النقد العربي أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر	كتاب / دليل رقابي عربي
4	أثر الرقابة الداخلية على جودة الخدمة المصرفية -دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العراقية رسالة ماجستير، جامعة بغداد ٢٠١٨ م د. حسناء عنقليص ٢٠٢٣	دراسة عربية تطبيقية عن الرقابة الداخلية وجودة الخدمة
5	The role of internal control in improving the quality of banking services: A case study of Libyan banks, 2026	دراسة عربية / إنجليزية عن الرقابة الداخلية وجودة الخدمات
6	دور الحوكمة المصرفية في تحسين جودة الخدمات في البنوك/ فريد عبد الصادق عبد الواحد ٢٠٢٤	مقال علمي عربي في مجلة محكمة
7	أثر تطبيق الرقابة الشرعية على ثقة العملاء في المصارف الإسلامية في الجزائر	مقال علمي عربي عن المصارف الإسلامية
8	أثر استخدام أدوات التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الرقمية داخل القطاع المصرفي-محمد مفتاح الشيخ رحيل – إيمان محمد الطرشي	بحث عربي عن التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات الرقمية
9	مبادئ وأطر الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر	فصل نظري عن الرقابة المصرفية
10	مراجع في نظرية أصحاب المصلحة (stakeholder theory)	كتاب / مقال نظري
11	مرجع عن المنهج الوصفي التحليلي وأدوات تحليل الوثائق	كتاب أو مقال منهجي عربي

إعداد:

رهام سعد خواجي