

## أثر إدارة مخاطر الخدمات المصرفية التقنية بمصرف الراجحي

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

### اعداد الباحثين:

- عزيز قصلي علي – (٢٠٢٣٠٠٦٢٧٦)
- نواف هادي العنزي – (٢١٣٠٠٠٧٨٩)
- الجوهرة محمد بن قاسم – (٢١٣٠٠٠٩٣٢)

### اشراف:

د. وليد سليمان

٢٠٢٣ - ١٤٤٤ هـ

قال الله تعالى:

(قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> سورة البقرة، 32.

# سُرَّةُ رَوْفَقَتَيْنِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والتسليم، ان الحمد لله اوله وآخره اذ وهب لنا نعمة الصحة العافية ووفقنا لإكمال هذا البحث، والشكر والعرفان لجامعة الذكية لإتاحة فرصة الدراسة لطلاب ماجستير إدارة مخاطر وللأستاذ الفاضل

## 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 الذكية.

## فهرس المحتويات

| الصفحة | الموضوع                                                              |
|--------|----------------------------------------------------------------------|
| II     | (التمهيد) آية قرآنية.                                                |
| III    | شكر وتقدير.                                                          |
| IV     | فهرس المحتويات.                                                      |
| V      | قائمة الجداول والأشكال.                                              |
| VI     | قائمة الملاحق.                                                       |
| 1      | الاطار النظري للدراسة                                                |
| 1      | المقدمة:                                                             |
| 3      | أهمية الدراسة.                                                       |
| 3      | منهج الدراسة.                                                        |
| 3      | إشكالية الدراسة.                                                     |
| 3      | فرضيات الدراسة.                                                      |
| 3      | أهداف الدراسة.                                                       |
| 4      | <b>المبحث الأول: تعريف الخدمات البنكية وتحديد ماهيتها وبنيتها.</b>   |
| 4      | المطلب الأول: تعريف الخدمات البنكية.                                 |
| 5      | المطلب الثاني: الأطراف والبنية الأساسية للخدمات البنكية الإلكترونية. |
| 7      | المطلب الثالث: مصادر المخاطر المالية.                                |
| 7      | المطلب الرابع: أنواع المخاطر.                                        |
| 9      | <b>المبحث الثاني: إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية.</b>            |
| 9      | المطلب الأول: أنواع المخاطر في المصارف الإسلامية.                    |
| 11     | المطلب الثاني: تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية.                   |

|    |                                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | المطلب الثالث: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.                             |
| 14 | <b>المبحث الثالث: إدارة مخاطر الخدمات المصرفية التقنية في مصرف الراجحي.</b>    |
| 15 | المطلب الأول: التعريف بالمصرف.                                                 |
| 15 | المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية يقدم مصرف الراجحي.                 |
| 16 | المطلب الثالث: الأثر الإيجابي لإدارة المخاطر على السلامة المصرفية داخل المصرف. |
| 17 | <b>الجزء الثالث: الدراسة العملية والإجراءات المنهجية</b>                       |
| 17 | مجتمع الدراسة وعينتها.                                                         |
| 17 | متغيرات الدراسة.                                                               |
| 17 | أسلوب وأداة جمع البيانات.                                                      |
| 18 | الطرق الإحصائية المستخدمة.                                                     |
| 18 | أساليب المعالجة الإحصائية.                                                     |
| 19 | أولاً: الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الشخصية.                                    |
| 21 | ثانياً: صدق وثبات أداة جمع البيانات.                                           |
| 22 | طرق حساب الثبات.                                                               |
| 26 | ثالثاً: الإحصاءات الوصفية للعبارات على شكل مقياس ليكرت (المعدل).               |
| 30 | نتائج الدراسة.                                                                 |
| 31 | التوصيات.                                                                      |
| 32 | <b>الجزء الرابع: ملاحق الدراسة.</b>                                            |
| 32 | قائمة المراجع العربية.                                                         |
| 34 | قائمة المراجع الأجنبية.                                                        |
| 35 | الملاحق.                                                                       |
| 39 | ملخص الدراسة باللغة العربية.                                                   |
| 41 | ملخص الدراسة باللغة الأجنبية.                                                  |

## فهرس الجداول والأشكال

| الصفحة | المحتوى                                                                                                                                       | مسلسل         |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 15     | نسب كافة رأس المال في مصرف الراجحي بالمقارنة مع النسبة المعيارية حسب لجنة بازل (2016-2020).                                                   | شكل رقم (1)   |
| 19     | التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب العمر                                                                                              | جدول رقم (1)  |
| 20     | التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي                                                                                      | جدول رقم (2)  |
| 20     | التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع المصرف                                                                        | جدول رقم (3)  |
| 22     | معاملات الثبات للمحاور وللاستبيان ككل                                                                                                         | جدول رقم (4)  |
| 23     | معاملات الاتساق والصدق لمحور واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية.                                                    | جدول رقم (5)  |
| 24     | معاملات الاتساق والصدق لمحور مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية.                                                     | جدول رقم (6)  |
| 25     | معاملات الاتساق والصدق لمحور مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف.                                                                 | جدول رقم (7)  |
| 26     | وزن الفئات                                                                                                                                    | جدول رقم (8)  |
| 26     | الرأي السائد للمتوسط المرجح                                                                                                                   | جدول رقم (9)  |
| 27     | التوزيع التكراري والمتوسط المرجح والانحراف المعياري والرأي السائد لعبارات محور "واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية" | جدول رقم (10) |
| 28     | التوزيع التكراري والمتوسط المرجح والانحراف المعياري والرأي السائد لعبارات محور "مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية". | جدول رقم (11) |
| 29     | التوزيع التكراري والمتوسط المرجح والانحراف المعياري والرأي السائد لعبارات محور "مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف"              | جدول رقم (12) |

## قائمة الملاحق

| الرقم | الملحق    | الصفحة |
|-------|-----------|--------|
| 1     | الاستبيان | 38-36  |

## الاطار النظري للدراسة

### المقدمة:

يعتبر موضوع المخاطر التقنية المالية في القطاع المصرفي جزءاً أساسياً في الشركات الحديثة لما تواجهه من حالة المنافسة والتيقن حول الأحداث المستقبلية، كما تعتبر القدرة على تحمل المخاطر من السمات الأساسية التي تتمتع بها الشركات الناجحة، وعليه فإن من واجب الشركات تحديد وقياس تلك المخاطر بكفاءة عالية والإفصاح عنها لمستخدمي القوائم المالية بالجودة الملائمة من أجل تحقيق الشفافية وتوعية المستخدمين حول المخاطر المحيطة في بيئة الشركة.

ويتناول هذا البحث أثر إدارة المخاطر المصرفية التقنية على مصرف الراجحي، وأنواعها ومفهوم إدارة المخاطر متمثلة في أساليب وتقنيات تحديد وتحليل المخاطر وإطار COSO لإدارة المخاطر.

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 (سلباً أو إيجاباً) على كل منظمة، لذا تهتم معظم المنظمات بطبيعة الحال في المقام الأول بنوع المخاطر التي قد تؤثر عليها بطريقة سلبية.

ومع تقدم التحول الرقمي بوتيرة سريعة أصبحت الحاجة ملحة إلى إطار واضح ومفصل لإدارة المخاطر 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 دوراً محورياً 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 تحولاً من العمل بالشكل التقليدي إلى تبني الأشكال الإلكترونية المتمثلة في منتجاته الحديثة كالعمليات البنكية الإلكترونية وبطاقات الائتمان البنكية، وخدمات الصراف الآلي وتقديم خدمات متعددة لعملائه عن طريق استخدام الإنترنت، كما أصبحت تعتبر الخدمات البنكية الإلكترونية اليوم إحدى أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية 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 ونجاح نظامه البنكي في أداء الخدمات، وعلى ضوء الإستخدام الواسع اليوم لنظم التكنولوجيا في الإعلام والاتصال عرفت معها الخدمة البنكية في القطاع البنكي نظم ووسائل جديدة حققت معها حسن الأداء والمعاملة والتي تمثلت أساساً 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 مطالباً أكثر من غيره من القطاعات الأخرى للتأقلم مع هذه التغيرات في مجال التكنولوجيا وما فرضته من تحديات.

يجب أن نتعرف أولاً على المخاطر التقنية ماهي المخاطر التقنية؟

تشير 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 إيجابية أو سلبية ومع ذلك، غالباً ما تكون المخاطر الإيجابية مفيدة للشركات والمؤسسات، في هذه المقدمة سوف نناقش ماهية المخاطر التقنية الإيجابية، وسبب أهميتها وكيفية تحقيق الفوائد من خلال الاستراتيجيات والأدوات لدعم نمو الشركات وتطورها.

وتعرف ايضاً المخاطر التقنية، والتي تسمى أيضاً المخاطر السيبرانية، بأنها تلك الأحداث أو الوقائع التي تحدث تأثيراً محتملاً على الشركات أو المشاريع حيث يمكن أن تحدث هذه المخاطر ضرراً على الشركات من خلال زيادة تكاليف المشروع وشللاً بالغاً في العمليات والإنتاج تماماً 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 أيضاً في أعمال المديرين التنفيذيين على اختيار الأساليب التي لا تحقق أهداف الربح فحسب، بل تساعد الموظفين أيضاً على تحقيق الأهداف المهنية.

## أهمية الدراسة:

أصبح دخول عالم الصيرفة الإلكترونية ضرورة ملحة بالنسبة للبنوك والشركات المالية وذلك نظرًا للفرص التي توفرها من جهة والضغوط التنافسية من جهة أخرى، لكن استخدام القنوات الإلكترونية يعرض المصرف الى مخاطر إضافية قد تهدد أهداف المصرف، وهنا تنبع أهمية هذه الدراسة التي تركز على مخاطر تكنولوجيا المعلومات وكيفية إدارتها.

## 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 في مصرف الراجحي؟
- ما مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية؟
- 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.
- تطبق المصارف الإسلامية ومنها 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 المصرف لمخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.

## المبحث الأول: تعريف الخدمات البنكية وتحديد ماهيتها وبنيتها

لقد ساعد التقدم التكنولوجي في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، على تطوير الخدمات في إدارة المرفق البنكي، وظهور شكل جديد من الخدمات التي أطلق عليها رجال الاقتصاد 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 الإلكترونية 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 الإلكترونية 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 انطلاقاً من حاسوبه الشخصي المربوط بحواسيب البنك عبر الخطوط الهاتفية.

وعبر عليها أيضاً من منظور البنوك الإلكترونية 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 وجهاً لوجه.

### المطلب الثاني: الأطراف والبنية الأساسية للخدمات البنكية الإلكترونية

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

### مفهوم المخاطر

يشير مفهوم الخطر إلى حالة تنتج بفعل عدم التأكد مما يترك أثراً إيجابياً أو سلبياً على أهداف المشروع الحيوية مثل التكلفة والجودة ونطاق المشروع، إذ تنتج هذه المخاطرة نتيجة للعديد من الأسباب وتؤدي إلى عواقب متنوعة<sup>1</sup>، كما يمكن تعريف الخطر بأنه عدم التأكد من حتمية حصول العائد أو من حجمه أو من زمنه أو من انتظامه أو من جميع هذه الأمور مجتمعة<sup>2</sup>، هذا وقد عرف المعهد الأمريكي للتأمين والمخاطر الخطر على أنه التأكد من نتائج أحداث معينة عند توفر احتماليين أو أكثر، فالمخاطر هي ظواهر وأحداث تهدد إنجاز الأهداف، وتؤثر سلباً على استمرارية الوحدة الهادفة إلى تحقيق رسالتها الغافود<sup>3</sup>، وعرف الخطر على أنه مزيج مركب من احتمال تحقق الحدث ونتائجه.

وتصنف المخاطر بشكل عام إلى مخاطر تشغيلية ومخاطر مالية، فالجانب الأول يرتبط بجانب العمليات التشغيلية اليومية، أما الجانب الثاني فيرتبط وبشكل مباشر بالمخاطر المتصلة بإدارة

<sup>1</sup> الحمد، 2018، أثر المخاطر المالية وفاعلية الموجودات على ثبات الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، ص12.

<sup>2</sup> ضاهر وفلاح، 2017، "أثر المخاطر المالية والتشغيلية على ربحية المصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سوريا"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مجلد 39، عدد1، ص383.

<sup>3</sup> الغافود، مختار، 2019، "أثر مخاطر السيولة على ربحية المصارف التجارية في مدينة زليتن، دراسة حالة مصر الجمهورية في فرع زليتن"، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد، ص152.

المطلوبات والموجودات المتعلقة بجانب العمليات المالية للمنظمة، ويعتبر الخطر المالي جانباً مستقلاً عن الخطر التشغيلي من الناحية النظرية باعتبار أن المخاطر المالية مرتبطة بقرارات التمويل، في حين أن المخاطر التشغيلية مرتبطة بقرارات الأعمال والنشاط والاستثمار في المنظمة، إلا أنه ومن الناحية التطبيقية فالعلاقة بين هذين الشكلين من هذه المخاطر هي علاقة تبادلية، فالخطر التشغيلي يؤثر سلباً على معدلات الأرباح فيعرض بدوره المنظمة لمخاطر عدم السداد وهو المدخل لتعرض المنظمة للمخاطر المالية من خلال الأرباح التي تعتبر مصدر التدفق النقدي المستخدم في عمليات السداد، لذا فإن المخاطر المالية يمكن تصنيفها إلى كل من مخاطر السيولة ومخاطر الائتمان ومخاطر أسعار الفائدة ومخاطر أسعار صرف العملات الأجنبية، وكلها تساهم في تحديد القدرة على التنبؤ بالأداء المالي للشركة.

وقد تم تعريف المخاطر المالية من الجانب المتعلق بكيفية إدارتها على أنها تلك المخاطر المتصلة بإدارة الموجودات والمطلوبات المتعلقة بالمنظمة، هذا ومن جانب الأسباب المؤدية لظهورها بأنها تلك المخاطر المرتبطة بحالة عدم اليقين بسبب احتمال وقوع خسائر في الأسواق المالية نتيجة لتحركات المتغيرات المالية، وعادة ما يرتبط اختلال أجال الأصول والالتزامات بالمخاطر المالية، وعليه فمصدر المخاطر المالية يتمثل بالخسائر المحتملة في الأسواق المالية نتيجة تقلب المتغيرات المالية، إذ تكون هذه المخاطر في العادة مصاحبة لنظام الاستدانة (الرفع المالي). وتصبح المنظمة في وضع مالي لا تستطيع فيه مقابلة التزاماتها مع أصولها الجارية، وتنشأ المخاطر المالية من احتمال تكبد تكاليف مالية نتيجة للاستثمارات الموضوعة في شركات متخلفة عن الوفاء بالتزاماتها المالية، وهو ما يتفق مع ما أورده شعباني ومخوخ<sup>1</sup> في تعريف المخاطر المالية، حيث أشار إلى أنها المخاطر المرتبطة بتغيرات الأسعار في الأصول المالية.

من خلال التعريفات السابقة يستخلص الباحثين أن المخاطر المالية هي شكل من أشكال متنوعة من المخاطر التي تتعرض لها المنظمة كنتيجة للتغيرات غير المتوقعة في بيئتها الداخلية والأسواق العاملة بهاء ويعتبر تقلب الأسعار والعجز عن الإيفاء بالتزامات أسم هامة لظهور مثل تلك المخاطر والتي تؤثر بدورها على قيم الأصول المالية وقد ينتج عنها خسائر محتملة تواجهها المنظمة، ويرى الباحث أن

<sup>1</sup> شعباني، خديجة ومخوخ، مريم، (2012)، "أثر المخاطر المالية على الأمان المصرفي في البنوك التجارية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر. 2012، ص 22.

استراتيجية التنوع تعتبر عنصراً هاماً لمواجهة مثل تلك المخاطر، إذ تسهم هذه الاستراتيجية في تخفيض حجم المخاطر وتجنب المنظمة مزيداً من الخسائر التي قد ترتبط بها، كما أن زيادة التجانس بين أجال الأصول والالتزامات يساعد على إدارة التدفقات النقدية ويسهم في تجنب مخاطر عدم السداد، ويمكن أن تقوم المنظمات كذلك باستخدام المشتقات المالية كأدوات للتحوط ضد مخاطر التغير في أسعار الصرف والفوائد والسلع مما يساعد على نقل جزء من تلك المخاطر لأطراف أخرى.

### المطلب الثالث: مصادر المخاطر المالية

تتمثل مصادر المخاطر المالية فيما يلي:<sup>1</sup>

1. ترتبط المخاطر التقنية المالية في الكثير من الأحيان ببعض التغيرات التي قد تؤثر على المنظمة كنتلك المرتبطة بأسعار السوق مثل أسعار الفائدة وأسعار الصرف وأسعار السلع.
2. مخاطر مالية ناشئة عن أعمال وعمليات مع منظمات أخرى مثل الموردين والعملاء والأطراف المقابلة في عمليات مشتقة.
3. مخاطر مالية ناشئة عن أعمال داخلية أو فشل المنظمة وخاصة الأفراد والعمليات والنظم.

### المطلب الرابع: أنواع المخاطر

أولاً: المخاطر المالية:

#### 1. مخاطر الائتمان Credit Risk

يعتبر جانب الائتمان عملاً رئيسياً للعديد من الشركات وهي واحدة من المخاطر البارزة التي تؤثر على أداء الشركات بشكل عام، فكلما زاد تعرض ذلك الشركات لمخاطر الائتمان كلما أثرت سلباً على ربحيتها وعرفت لجنة بازل للرقابة المصرفية المخاطر الائتمانية على أنها المخاطر الناتجة عن احتمالية اخفاق الطرف المقابل (العميل) عن أداء التزاماته وفقاً للشروط المتفق عليها.<sup>2</sup>

أن مخاطر الائتمان هي تلك المخاطر التي ترتبط بالطرف المقابل الآخر في العقد أي قدرة العميل على الوفاء بالتزاماته التعاقدية تجاه المنشأة كاملة وفي موعدها المحدد كما هو منصوص عليه في العقد،

<sup>1</sup> شعباني ومخوخ، مرجع سابق، ص 23.

<sup>2</sup> ضاهر والفلاح، مرجع سابق، ص 383.

بينما يرى شعباني ومخوخ<sup>1</sup> بأن مخاطر الائتمان هي النسبة المئوية المتوقعة التي لن يتمكن المدين أو مصدر وسيلة الدفع من دفع الفائدة المستحقة عليها أو سداد أصل المبلغ وفقاً للشروط المحددة في اتفاقية الائتمان، مما يؤدي إلى مشاكل في التدفقات النقدية ويكون لها تأثير على السيولة.

أن مخاطر الائتمان تنشأ كنتيجة مباشرة لتوقعات المقرض استخدام التدفقات النقدية لسداد الديون الراهنة، إلا أن إخفاقه في القدرة على السداد وما يترتب عليه من خسارة تعبر عن المخاطر الائتمانية التي تواجه المنظمات.

من خلال التعريفات السابقة يتضح للباحثين أن المخاطر الائتمانية ترتبط بشكل مباشر بمخاطر تمكّن العملاء من الاستمرار في سداد الالتزامات المترتبة عليهم وفقاً لما تم التعاقد عليه، وبالتالي فإن هذا العجز ينشأ عنه مخاطر في القيمة الحقيقية للتدفقات النقدية الداخلة على الشركات المقرضة وهو ما يمكن أن يترتب عليه مجموعة من المخاطر في أطر الأعمال سواء تلك المرتبطة بمستويات السيولة المتاحة أو تلك المرتبطة بمستويات الأرباح المحققة أو غيرها، وعليه يعرف الباحثين مثل هذا النوع من المخاطر بأنها المخاطر الناشئة عن العجز الجزئي أو الكلي للعملاء عن الوفاء بالاستحقاقات الائتمانية المترتبة عليهم مما ينتج عنه زيادة في مخاطر عدم الاسترداد وبالتالي زيادة حجم المخصصات من الديون المعدومة أو المشكوك في تحصيلها، الأمر الذي قد يعرض المنظمة إلى مجموعة واسعة من المخاطر الأخرى التي قد تنعكس سلباً على المستوى العام للأداء.

### من الذي يهتم بإدارة المخاطر المصرفية؟

إن لجنة بازل للرقابة المصرفية أدركت جيداً أن الإصلاح المالي والرقابة المصرفية الأفضل يقتضيان جهوداً واسعة النطاق وكثيفة على مدى فترة طويلة من الزمن، غير أنه من المهم جداً أن تتخذ سلطات الرقابة الوطنية الخطوات السريعة التالية:

1. تحديد نقاط الضعف في نظامها الرقابي.
2. معالجة نقاط الضعف الأبرز أهمية والأكثر إلحاحاً.
3. حث الجهات الحكومية الأخرى في بلدها على أن تساند بقوة كافة التدابير اللازمة لتعزيز استقرار القطاع المالي بما في ذلك تنفيذ المبادئ الأساسية.

<sup>1</sup> شعباني، ومخوخ، مرجع سابق، ص 23.

مع العرض أنه لا ينبغي أن يركز التقييم على نقاط الضعف فقط بل وأن يبرز نقاط القوة، ويعززها ويوفر هذا الأسلوب قياساً أكثر دقة للتقيد الشامل بالمبادئ كما ينبغي تحديد جدول زمني مقترح للعمل به لمعالجة أية نواقص وأين ومتى تدعو الحاجة لمتابعة التقييم؟.

### المبحث الثاني: إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية

مفهوم المصرف الإسلامي (حيث يعد مصرف الراجحي أحد المصارف الإسلامية) حسب تعريف محمود الكفراوي للبنوك الإسلامية فهي مؤسسات مالية تركز على الحكم 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.<sup>1</sup>

ومن بين مميزات المصارف الإسلامية أن جميع الأصول والخصوم في ميزانية المصرف تعتبر رأس مال مخاطر، والمنتجات الأكثر تطبيقاً في المصارف الإسلامية هي منتجات الدخل الثابت والتي تتمثل في أربع منتجات هي المراجحة، الإجارة، الاستصناع والسلم، كما تقدم أيضاً منتجات أخرى وهي المشاركة والمضاربة اللذان يعتبران من المنتجات القائمة على المشاركة في الربح.

### المطلب الأول: أنواع المخاطر في المصارف الإسلامية

المخاطر المشتركة مع المصارف التقليدية: تشترك المصارف الإسلامية مع المصارف التقليدية في مجموعة من المخاطر المعتادة نذكر منها:

**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 الاستصناع والسلم، أو يقوم بتسليم الأصول قبل أن يتسلم النقود كما هو الحال في صيغة المراجحة، أما في صيغة 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.

<sup>1</sup> شوقي بورقبة، 2013، التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية، الطبعة الأولى، الأردن، عالم الكتب الحديث، ص 88.

**المخاطر التشغيلية:** في قامت لجنة بازل للإشراف المصرفي بتعريف المخاطر التشغيلية ضمن بازل من خلال الإشارة الى 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.

### **المخاطر الخاصة بالمصارف الإسلامية:**

إن الطبيعة الخاصة للبنوك الإسلامية جعلتها تنفرد ببعض المخاطر، نذكر منها:

**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 ان تنشأ مخاطر الثقة بسبب العائد المنخفض، 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 الى سحب الودائع.

### **إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية:**

تعرف إدارة المخاطر على أنها نظام شامل ومتكامل يهدف إلى توفير البيئة المناسبة والأدوات اللازمة لتوقع ودراسة المخاطر، المحتملة وقياسها وتحديد آثارها ووضع خطط فعالة لتجنب هذه المخاطر أو السيطرة عليها وتخفيفها، كما تسعى إلى الحفاظ على صورة المنشأة من خلال المحافظة على الثقة المساهمين والمستثمرين وكل الأطراف الأخرى بالمنشأة.

### **أساليب إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية:**

تعتمد المصارف الإسلامية في إدارتها للمخاطر على أساليب وقائية وأساليب علاجية هي:

### **الأساليب الوقائية:**

- الاعتماد على نظام فعال للمعلومات وتقييم ورصد وقياس المخاطر: فالتخاذ القرار بتمويل عميل يتطلب توفر معلومات سليمة عن المعاملات والسوق والاقتصاد وتقييم العميل.

- دراسة الجدوى للتعرف على مدى صلاحية المشاريع بهدف التحوط من المخاطر المالية الناتجة عن المشاريع الممولة من طرف المصرف.
- نظرا لطبيعة المصارف الإسلامية ولمواجهة خسائر الديون من الضروري الاحتفاظ باحتياطات من السيولة بشكل يفوق تلك الموجودة في المصارف التقليدية.
- الرقابة الشرعية السابقة للوقاية من المخاطر الشرعية: تجنباً للوقوع في المحرمات والشبهات تتم دراسة وبحث المسائل التي تحال إلى هيئة الرقابة الشرعية قبل التنفيذ لإبداء الرأي الشرعي فيها وبيان مدى موافقتها لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.
- تنمية العنصر البشري من خلال الاهتمام بالتدريب العلمي والعملية بالمصارف الإسلامية.

### الأساليب العلاجية:

- هذه الطرق هي إجراءات وسياسات وحلول يتبعها المصرف من أجل التعامل مع المخاطر التي تواجهها ويمكن ذكر بعضها كالآتي:
- إتباع سياسة التنوع بتوزيع الاستثمارات الائتمانية على مختلف القطاعات والمناطق الجغرافية والعملاء.
- في بعض الحالات ولظروف معينة تنخفض العوائد ولتجنب سحب المودعين لأموالهم يجب على المصرف أن يتنازل عن بعض الأرباح لصالح المودعين.
- اللجوء إلى عقد الاستصناع الموازي بحيث يكون المصرف صانعا في العقد الأول ومستصنعا في الثاني ويتم تنفيذ العقد من طرف العميل الثاني وبهذا ينقل المصرف مخاطر التنفيذ إلى المقاول المنفذ.
- معالجة مخاطر العمليات من خلال وضع خطط تطبق في وقت الطوارئ وفي حالات التعطل أو العطب في المعدات والأجهزة الإلكترونية.

### المطلب الثاني: تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية:

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

## أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية:

ان التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات قد فتح مجالاً واسعاً 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 يريدها من خلال الدخول الى النظام الإلكتروني للمصرف عن طريق رقم سري خاص به.

### المصرف المحمول:

هي آلية تتيح للعميل إجراء العديد من المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول الذي يعتمد على بروتوكول التطبيقات اللاسلكية (wap) وذلك نظراً الى أن الجهاز المحمول يحتاج الى متصفح (wap) 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.

### المطلب الثالث: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية:

في دراسة أجرتها المجموعة المصرفية الإلكترونية (EBG) التابعة للجنة بازل، لاحظت أن الصيرفة الإلكترونية على الرغم من أنها لا تخلق أي مخاطر جديدة بطبيعتها، فقد زادت الخدمات المصرفية الإلكترونية وعدلت بعض المخاطر التقليدية، ويكون التأثير أكثر عمقاً في المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية والقانونية وفي مخاطر السمعة، فقد يمكن أن يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى خلق مخاطر

استراتيجية عندما لا تقوم الإدارة بالتخطيط بشكل مناسب لإدارة ومراقبة أداء المنتجات والخدمات والعمليات وقنوات التسليم المرتبطة بالتكنولوجيا.

أما بالنسبة للمخاطر التشغيلية، فإن التطورات التكنولوجية جعلت البيئة المصرفية أكثر تعقيدا وهذا أثر على مستوى هذه المخاطر، وتزداد المخاطر أكثر عندما يتم تقديم خدمات مبتكرة غير موحدة، كما تؤثر المخاطر التشغيلية في المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة ومخاطر الائتمان والسوق.

أما بخصوص مخاطر الامتثال، تتحمل المصارف التي تقدم منتجات وخدمات مصرفية إلكترونية مستوى أعلى من مخاطر الامتثال بسبب الطبيعة المتغيرة للتكنولوجيا مما يؤدي إلى تغييرات متكررة في المتطلبات التنظيمية.

وفيما يتعلق بمخاطر السمعة، يؤثر الرأي العام السلبي على قدرة المصرف على تكوين قاعدة عملاء والمحافظة عليها، ويمكن أن تكون هذه المخاطر نتيجة طبيعية لزيادة التعرض للمخاطر في الفئات الأخرى خاصة المخاطر التشغيلية، وقد تتأثر سمعة المصرف في ظل استخدام التكنولوجيا من خلال عدة عوامل نذكر منها: فقدان الثقة بسبب نشاط غير مصرح به على حسابات العملاء أو إفشاء أو سرقة معلومات العملاء السرية إلى أطراف غير مصرح بها، عدم تقديم خدمة موثوقة بسبب تكرار أو مدة انقطاع الخدمة.

### 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 تفيد 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 أيضاً في إنشاء موقع متميز في سوقها.

### المبحث الثالث: إدارة مخاطر الخدمات المصرفية التقنية 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 بإنشاء وحدة المخاطر التشغيلية التابعة لمجموعة المخاطر والائتمان، وتتكلف هذه الوحدة بوضع السياسات والأدوات والمنهجيات، تطوير الأنظمة، مراقبة تطبيقها، والقيام بالمراقبة المستمرة والتوجيه<sup>1</sup>.

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 2016 حقق المصرف نسبة 21.98%، ثم ارتفعت هذه النسبة في 2017 لتصل الى 23.29%<sup>2</sup>، لكن في نهاية سنتي 2018 تراجعت النسبة الى 20.17%<sup>3</sup>.

وفي سنة 2019 وفي الربع الأول من سنة 2020 واصلت تراجعها حيث بلغت نسب كفاية رأس المال للشريحة الأولى والثانية 19.87%، 18.63% على التوالي، ورغم هذا التراجع فإن المصرف حافظ على مسافة مقبولة مع النسبة المعيارية المحددة من طرف لجنة بازل (8%) وهي نسبة تلائم الطبيعة الخاصة للمصارف الإسلامية.

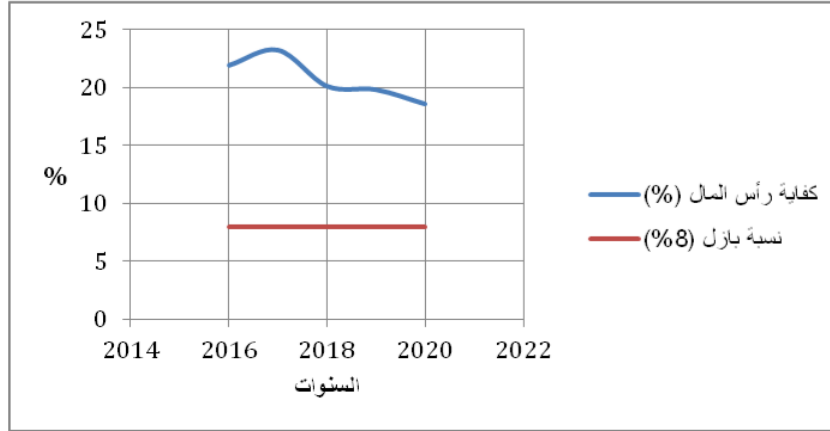
<sup>1</sup> الراجحي، الإفصاح السنوي لمتطلبات بازل 2، 2011م، ص 19.

<sup>2</sup> الراجحي، 2017م.

<sup>3</sup> تقرير الراجحي السنوي، 2022م.

### شكل رقم (1)

نسب كافة رأس المال في مصرف الراجحي بالمقارنة مع النسبة المعيارية حسب لجنة بازل (2016-2020)



#### تم أعداد الشكل بالاعتماد على تقارير مصرف الراجحي

أما 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 2.4 مليار ريال سعودي في الربع الأول من سنة 2020م، ويمثل هذا المبلغ نسبة 8% من مخاطر العمليات للموجودات المرجحة بالمخاطر، التي قدرت بأكثر من 30.7 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.

#### المطلب الأول: التعريف بالمصرف:

تأسس مصرف الراجحي عام 1957م، مقره الرئيس في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، يعد واحدًا من أكبر المصارف الإسلامية في العالم، يبلغ مجموع أصوله مبلغ 102 مليار دولار أمريكي ويبلغ رأس ماله 4.3 مليار دولار، ويقدر رأس ماله المدفوع بأكثر من 4 مليار دولار أمريكي، يضم المصرف أكثر من 546 فرعاً وأكثر من 142 فرعاً تم تخصيصه للسيدات.

#### المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية يقدم مصرف الراجحي:

يقدم مصرف الراجحي مجموعة من خدماته المصرفية عبر قنوات إلكترونية متعددة وهي كالآتي:  
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 أغلب 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 أحد فروع المصرف.

### الهاتف المصرفي:

يقدم المصرف خدمة "هاتف الراجحي" وهي خدمة تمكن العميل من إنجاز أغلب 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 4700 جهاز تنتشر في مختلف مناطق السعودية، تقدم هذه الأجهزة لعملائه خدمة السحب النقدي، الاطلاع على الحسابات، دفع الفواتير وتحويل الأموال.

### 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.

### المطلب الثالث: الأثر الإيجابي لإدارة المخاطر على السلامة المصرفية داخل المصرف:

وتخفيف آثارها بعمل الترتيبات الكافية للرقابة الداخلية تمكن مشكلة البحث في كيفية تعامل البنوك مع المخاطر ووضع الإجراءات الرقابية الكافية لحماية المصارف 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 راس 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.

## الجزء الثالث: الدراسة العملية والإجراءات المنهجية

### منهج الدراسة:

يقوم الباحثون بإتباع المنهج الوصفي التحليلي كما يلي:

- **المنهج الوصفي:** حيث يقوم الباحثون بعرض الظواهر كما هي موجودة في الواقع، وعرض جميع العوامل والمتغيرات التي تلعب دوراً أساسياً فيها.

- **المنهج التحليلي:** حيث يتم تحليل المعلومات التي جمعها الباحثون من مصادرها المكتبية والميدانية، ووضع الحلول المناسبة لها.

### مجتمع الدراسة والعينة:

يشمل مجتمع الدراسة عينة من العملاء المتعاملين مع مصرف الراجحي.

**عينة الدراسة:** بلغ عددهم (50) عميل من عملاء مصرف الراجحي، وكانت العينة عشوائية بسيطة.

### متغيرات الدراسة:

**المتغيرات المستقلة:** هي المتغيرات الشخصية المتمثلة في: العمر، المؤهل العلمي، الجنس، عدد سنوات العمل، الحالة الاجتماعية، الراتب.

**المتغير التابع:** الأثر الإيجابي لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية التقنية.

### أسلوب وأداة جمع البيانات:

تم تجميع البيانات الأولية الخاصة بموضوع الدراسة من خلال تصميم استبيان الكتروني قمنا بإعداده لأغراض الدراسة والمرفق صورة منه في **الملحق رقم (١)** وذلك بعد الاطلاع على استبيانات لدراسات سابقة، ويتكون الاستبيان من جزئين تخدم موضوع الدراسة وهي كالتالي:

**الجزء الأول:** ويشمل خمس أسئلة مغلقة ومرتبطة، والتي تتعلق بمعرفة الخلفية الديموغرافية لمختلف أفراد العينة وهي تختص بالبيانات الشخصية للمستقضي منها كالعمر، والمؤهل العلمي، وعدد تعامله مع المصرف.

**الجزء الثاني:** ويهدف إلى التعرف على آراء واتجاهات مفردات مجتمع الدراسة حول أسئلة الاستبيان الإلكتروني الذي تناول الأثر الإيجابي لإدارة المخاطر للخدمات المصرفية التقنية في مصرف الراجحي،

وقد تم توزيع استبيان يشتمل على (15) عبارات مقسمة إلى (3) محاور بناء على بعض المعلومات المستخلصة من الكتب والرسائل العلمية.

- المحور الأول: ويقاس واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية، وتغطيه العبارات (من ١ إلى 5).

- المحور الثاني: يقاس مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية، وتغطيه العبارات (من 6 إلى 10).

- المحور الثالث: ويقاس مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف، وتغطيه العبارات (من 11 إلى 15).

وبعد الانتهاء من إعداد الاستبيان، قمنا بإجراء التعديلات المطلوبة وبما يخدم أغراض الدراسة وتم تحديد الاجابة من خلال مقياس ليكرت والذي يتدرج من (موافق - موافق بشدة - لا أوافق - لا أوافق بشدة) وبعد توزيع عينة استطلاعية قمنا بالتعديل على الاستبيان بما يتناسب مع بيئة مجتمع الدراسة، وبعد تحليل الاستمارات قمنا بدمج (أوافق بشدة مع موافق، ودمج غير أوافق بشدة مع لا أوافق) بما يتماشى مع طبيعة المجتمع الذي تمثله العينة.

### الطرق الإحصائية المستخدمة

- 1- الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الشخصية.
- 2- حساب الثبات والصدق للاستبانة ومحاورها.
- 3- الإحصاءات الوصفية للأسئلة التي على شكل مقياس ليكرت.

### أساليب المعالجة الإحصائية:

تم استخدام في معالجة بيانات الدراسة الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، وطبيعة بناء الأداة ومعاييرها، وذلك على النحو التالي:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.
2. المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والرتب لمعرفة الرأي السائد لمفردات العينة حول عبارات الأداة.
3. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل الثبات والاتساق الداخلي، لأداة الدراسة.

4. معامل ارتباط بيرسون "Pearson" لتحديد الصدق لأداة الدراسة، ولحساب معامل الارتباط بين محاور الدراسة.

### أولاً: الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الشخصية

في هذا البند توجد دراسة لتوزيع مفردات العينة حسب فئات المتغيرات الشخصية، ومن ثم الحصول على تكرارات في هذه الفئات وبالتالي النسبة المئوية لهذه التكرارات.

#### 1-العمر:

#### جدول رقم (1)

التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب العمر

| العمر               | التكرار | النسبة % |
|---------------------|---------|----------|
| من ٢٠ إلى أقل من 25 | 5       | 10       |
| من ٢5 إلى أقل من 30 | 17      | 34       |
| من 3٠ إلى أقل من 35 | 12      | 24       |
| من 35 فأكثر         | 16      | 32       |
| المجموع             | 50      | 100      |

بناءً على جدول رقم (1) وجد الباحثون أن 10% من العينة كانت أعمارهم من ٢٠ إلى أقل من ٢٥، و ٣4% كانت أعمارهم من ٢٥ إلى أقل من ٣٠، و ٢4% من العينة كانت أعمارهم من ٣٠ إلى أقل من ٣٥، بينما ٣2% كانت أعمارهم من ٣٥ فأكثر، واتضح من ذلك أن النسبة الأكبر من العينة تتراوح أعمارهم من ٢٥ إلى أقل من 30.

## 2- المؤهل العلمي:

### جدول رقم (2)

التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

| المؤهل العلمي | التكرار | النسبة % |
|---------------|---------|----------|
| ثانوي         | 3       | 6        |
| بكالوريوس     | 40      | 80       |
| ماجستير       | 7       | 14       |
| المجموع       | 50      | 100      |

بناءً على جدول رقم (2) وجدت الباحثون أن 6% من العينة مؤهلهم العلمي ثانوي، في حين أن 80% لديهم درجة البكالوريوس، و 14% لديهم درجة الماجستير، واتضح من ذلك أن الغالبية العظمى من العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس.

### 3- عدد سنوات التعامل مع المصرف:

### جدول رقم (3)

التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع المصرف

| عدد سنوات التعامل مع المصرف    | التكرار | النسبة % |
|--------------------------------|---------|----------|
| من سنة إلى أقل من 5 سنوات      | 25      | 50       |
| من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات | 12      | 24       |
| من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة  | 7       | 14       |
| من 15 سنة فأكثر                | 6       | 12       |
| المجموع                        | 50      | 100      |

من جدول رقم (3) لاحظ الباحثون أن 50% من العينة كانت عدد سنوات تعاملهم مع المصرف ما بين سنة إلى أقل من 5 سنوات، بينما 24% من 5 إلى أقل من 10 سنوات، في حين أن 14% من أفراد العينة كان تعاملهم مع المصرف من 10 إلى أقل من 15 سنة، و 12% من 15 سنة

فأكثر، وبناءً على ذلك اتضح أن نصف مجتمع الدراسة تقريباً كان تعاملهم مع المصرف تقريباً ما بين السنة والخمس سنوات.

### ثانياً: صدق وثبات أداة جمع البيانات

تعتبر مرحلة اختيار وتصميم أداة جمع بيانات مناسبة لهدف ومجتمع الدراسة من أصعب مراحل البحث العلمي، وعادة ما يعتمد الباحث على عدة أسس عند اختياره أداة من بين الأدوات المتاحة له في عملية جمع البيانات، ومن أهم هذه الأسس هي مدى صدق وثبات البيانات التي توفرها الأداة؛ ذلك لأن ضعف صدق أو ثبات الأداة يؤدي بالضرورة إلى ضعف صحة وسلامة نتائج الدراسة بأكملها، لذلك يحرص الباحثين على اختيار الأداة ذات الصدق والثبات العاليين، من هذا المنطلق يتعين علينا معرفة مدى صدق وثبات أداة جمع البيانات.

#### 1- الصدق:

يقصد بصدق المقياس (Instrument Validity) إلى أي درجة يقيس المقياس الغرض المصمم من أجله، وعليه يمكن تعريف صدق أداة جمع البيانات إلى أي درجة توفر الأداة بيانات ذات علاقة بمشكلة الدراسة من مجتمع الدراسة، أي أن الصدق يقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، أي يقيس السمة أو الظاهرة التي وُضع لقياسها ولا يقيس غيرها.

#### 2- الثبات:

من الصفات الأساسية التي يجب توافرها أيضاً في أداة جمع البيانات قبل الشروع في استخدامها هي خاصية الثبات، تكمن أهمية قياس درجة ثبات أداة جمع البيانات في أهمية الحصول على نتائج صحيحة كلما تم استخدامه، ويعرف ثبات المقياس إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، وبمعنى آخر فإن الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.

## طرق حساب الثبات

يقاس ثبات أداة جمع البيانات بطرق مختلفة من بينها:

### طريقة كرونباخ ألفا

وهي من الطرق الشائعة الاستعمال لحساب معامل الثبات وتعتمد على معادلة رياضية تعالجها حزم البرامج الإحصائية لتحديد قيمة معامل "كرونباخ ألفا" وتكون محصورة بين صفر وواحد، وكلما كانت القيمة قريبة من الواحد دل ذلك على ثبات المقياس.

وقد تم استخدام معامل "كرونباخ ألفا" في حساب معامل الثبات، وتم الحصول على النتائج التالية:

### جدول رقم (4)

#### معاملات الثبات للمحاور وللاستبيان ككل

| المحاور                                                       | عدد العبارات | ألفا كرونباخ |
|---------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| واقع إدارة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية. | 5            | 0,759        |
| مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية.  | 5            | 0,663        |
| مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف.              | 5            | 0,820        |
| الاستبيان ككل                                                 | 15           | 0,836        |

مما يدل على ثبات المقياس، أن قيمة ألفا كرونباخ هنا قريبة من الواحد للمقياس ككل، وأكبر من ٠,٧٠ لبعض المحاور.

ولدراسة مدى اتساق عبارات هذه المحاور مع بعضها البعض وكذلك حساب مقياس الصدق قام الباحثين بالتالي:

- 1- أخذ العبارة الأولى من كل محور وحذفها ، ومن ثم حساب " ألفا كرونباخ " لباقي عبارات المحور.
- 2- إذا كانت قيمة "ألفا" بعد حذف العبارة أكبر من قيمة "ألفا" للمحور ككل فهذا يعني أن حذف العبارة يزيد من قيمة "ألفا" وبالتالي يجب حذف هذه العبارة لأنها تعتبر غير متسقة مع باقي العبارات.

3- أما إذا كانت قيمة "ألفا" بعد حذف العبارة أصغر من قيمة "ألفا" للمحور ككل فهذا يعني أن حذف العبارة يقلل من قيمة "ألفا" وبالتالي يجب إبقاء هذه العبارة، وتعتبر عبارة متسقة مع باقي عبارات المحور.

4- تكرار العملية السابقة لكل عبارة من عبارات كل محور، وإبقاء العبارات المتسقة مع بعضها البعض، وقد تم استخدام هذه الطريقة والحصول على النتائج التالية بعد حذف العبارات غير المتسقة من كل محور إن وجدت.

المحور الأول:

### واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية.

#### جدول رقم (5)

معاملات الاتساق والصدق لمحور واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية

| عبارات محور واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية. | ألفا كرونباخ * | معامل الارتباط ** |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|
| يقدم المصرف الخدمات الالكترونية بطريقة تتناسب مع التكنولوجيا الحديثة.     | 0.694          | 0.586             |
| الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للمصرف مميزة جدا.                           | 0.729          | 0.491             |
| الصراف الآلي الخاص بالمصرف يلبي جميع متطلبات العميل.                      | 0.723          | 0.504             |
| يقدم المصرف الدعم اللازم للعميل في حالة طلب العميل لذلك.                  | 0.694          | 0.585             |
| يحتاج المصرف إلى تطوير خدماته الإلكترونية بشكل مستمر ودائم.               | 0.655          | 0.515             |
| المحور ككل                                                                | 0,759          |                   |

ملاحظة عامة

\* قيمة ألفا كرونباخ بعد حذف العبارة.

\*\* قيمة الارتباط بين العبارة ومجموع العبارات وهو يقيس قيمة الصدق الداخلي أو ما يسمى صدق المحك.

لاحظ الباحثين من الجدول أن قيم "ألفا كرونباخ" داخل الجدول أصغر من قيمة "ألفا كرونباخ" للمحور، وهذا يعني أن جميع العبارات داخل المحور متسقة مع بعضها البعض، كما أن معاملات الارتباط دالة معنوياً عند مستوى 0.01 ويقصد بذلك العلاقة بين درجة العبارة والدرجة الكلية وهذا يعني صدق عبارات المقياس لهذا المحور.

## المحور الثاني:

### مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية.

#### جدول رقم (6)

معاملات الاتساق والصدق لمحور مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية.

| عبارات محور مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية.                                              | ألفا كرونباخ * | معامل الارتباط ** |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|
| يتم الاعتماد على الخدمات الإلكترونية المصرفية لإنجاز المهام بشكل أسرع من الخدمات التقليدية.                           | 0.419          | 0.572             |
| سرعة قيام العميل بإجراء تحويلات بنكية من خلال شبكة المعلومات الدولية أدى إلى جذب عملاء جدد.                           | 0.617          | 0.455             |
| استيعاب المصرف للمعاملات الإلكترونية ساهم في زيادة عدد العمليات وبالتالي ساعد على زيادة معدل العائد على حقوق الملكية. | 0.627          | 0.439             |
| عدم ارتباط العملاء بالصرف من خلال فروع البنوك والتوجه نحو استخدام الصرافات الآلية يساعد على زيادة معدلات الربحية.     | 0.548          | 0.467             |
| سهولة قيام العميل بإجراء تحويلات بنكية من خلال شبكة المعلومات الدولية.                                                | 0.595          | 0.487             |
| <b>المحور ككل</b>                                                                                                     | <b>0,662</b>   |                   |

لاحظ الباحثين من الجدول أن قيم "ألفا كرونباخ" داخل الجدول أصغر من قيمة ألفا كرونباخ للمحور، وهذا يعني أن جميع العبارات داخل المحور متسقة مع بعضها البعض، كما أن معاملات الارتباط دالة معنوياً عند مستوى ٠.٠١ ويقصد بذلك العلاقة بين درجة العبارة والدرجة الكلية وهذا يعني صدق عبارات المقياس لهذا المحور.

## المحور الثالث:

### مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف.

#### جدول رقم (7)

معاملات الاتساق والصدق لمحور مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف.

| عبارات محور مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف.                                                                        | ألفا كرونباخ * | معامل الارتباط** |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| يزداد خطر الاختراق الإلكتروني مع تزايد استخدام التكنولوجيا في عمليات الصرف.                                                         | 0.797          | 0.561            |
| تزداد مخاطر الخسارة المالية في حالة ضعف تكنولوجيا المعلومات لدى المصرف.                                                             | 0.804          | 0.516            |
| يحدث انقطاع تقني بصفة مستمرة لدى المصرف، مما يتسبب في توقف أنشطة المصرف وخسارة العملاء والثقة بالمصرف.                              | 0.787          | 0.615            |
| تتمتع تكنولوجيا المعلومات لدى المصرف بحماية قوية تجعلها بعيدة كل البعد عن الجرائم الإلكترونية المصرفية.                             | 0.776          | 0.671            |
| تتيح تكنولوجيا المعلومات لدى المصرف تحسين كفاءتها وزيادة إنتاجيتها، كما تساعد في توفير خدمات مصرفية أكثر أماناً وسرعة ودقة للعملاء. | 0.715          | 0.695            |
| المحور ككل                                                                                                                          | 0,820          |                  |

لاحظ الباحثين من الجدول أن قيم ألفا كرونباخ داخل الجدول أصغر من قيمة "ألفا كرونباخ" للمحور، وهذا يعني أن جميع العبارات داخل المحور متسقة مع بعضها البعض، كما أن معاملات الارتباط دالة معنويًا عند مستوى ٠.٠١. ويقصد بذلك العلاقة بين درجة العبارة والدرجة الكلية وهذا يعني صدق عبارات المقياس لهذا المحور.

ثالثاً: الإحصاءات الوصفية للعبارات على شكل مقياس ليكرت (المعدل).

في هذا البند تم دراسة:

- توزيع مفردات العينة حسب فئات الآراء التي تم اختيارها، وبالتالي الحصول على عدد التكرارات في كل فئة والنسبة المئوية لهذه التكرارات.
- حساب المتوسط المرجح لهذه الآراء وحساب الانحراف المعياري لها.
- تحديد الرأي السائد للعينة وهو عبارة عن الفئة التي يقع فيها المتوسط المرجح.
- ترتيب أهمية العبارات.

قام الباحثين بحساب المتوسط المرجح لإجابات عينة الدراسة على الأسئلة الواردة - في كل محور - على شكل يشابه لمقياس ليكرت الثنائي، واستخدام المتوسط المرجح إذا كان المتغير يأخذ قيمةً تختلف من حيث أهميتها، لذلك يجب أخذ هذه الأهمية في الاعتبار وذلك بإعطاء كل إجابة الوزن المناسب لأهميتها، فتم إعطاء الأوزان التالية لفئات مقياس ليكرت الثنائي:

#### جدول رقم (8)

وزن الفئات

| الوزن | الفئات   |
|-------|----------|
| 1     | لا أوافق |
| 2     | أوافق    |

وذلك بهدف معرفة الفئة التي تنتمي إليها إجابات العينة، فحسب قيمة المتوسط المرجح لإجابات العينة تكون درجة المساهمة أو الرأي السائد للعينة كما يلي:

#### جدول رقم (9)

الرأي السائد للمتوسط المرجح

| الرأي السائد | قيمة المتوسط المرجح    |
|--------------|------------------------|
| لا أوافق     | من ١.٠٠ إلى أقل من ١.٥ |
| أوافق        | من ١.٥٠ إلى ٢.٠٠       |

ولدراسة أهمية المحاور المختلفة تم تصنيف الإجابات في الجداول التالية وحساب درجة أهميتها وترتيبها حسب هذه الأهمية.

ما درجة ممارسة عينة الدراسة للمحاور؟

**المحور الأول:** واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية.

درجة ممارسة عينة الدراسة لعبارات محور " واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية".

### جدول رقم (10)

التوزيع التكراري والمتوسط المرجح والانحراف المعياري والرأي السائد لعبارات محور

" واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية"

| ترتيب<br>الأهمية | الرأي<br>السائد | الانحراف<br>المعياري | المتوسط | أوافق |         | لا أوافق |         | العبارات                                                              |
|------------------|-----------------|----------------------|---------|-------|---------|----------|---------|-----------------------------------------------------------------------|
|                  |                 |                      |         | %     | التكرار | %        | التكرار |                                                                       |
| 2                | أوافق           | 0.47                 | 1.67    | 68    | 38      | 32       | 12      | يقدم المصرف الخدمات الالكترونية بطريقة تتناسب مع التكنولوجيا الحديثة. |
| 5                | أوافق           | 0.50                 | 1.52    | 70    | 35      | 30       | 15      | الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للمصرف مميزة جدا.                       |
| 3                | أوافق           | 0.47                 | 1.66    | 74    | 37      | 26       | 13      | الصراف الآلي الخاص بالمصرف يلبي جميع متطلبات العميل.                  |
| 4                | أوافق           | 0.48                 | 1.66    | 68    | 34      | 32       | 16      | يقدم المصرف الدعم اللازم للعميل في حالة طلب العميل لذلك.              |
| 1                | أوافق           | 0.44                 | 1.75    | 76    | 38      | 24       | 12      | يحتاج المصرف إلى تطوير خدماته الإلكترونية بشكل مستمر ودائم.           |
|                  | أوافق           | 0.48                 | 1.65    | 0.65  | 182     | 0.35     | 68      | الإجمالي لكل عبارات المحور                                            |

إن الرأي السائد لعبارات هذا المحور وللمحور ككل يقع في فئة "أوافق"، وهذا يعني أن عملاء

المصرف يوافقوا على واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية داخل المصرف.

### المحور الثاني:

مدى الأثر الايجابي لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية التقنية درجة ممارسة عينة الدراسة لعبارات محور

" مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية".

## جدول رقم (11)

التوزيع التكراري والمتوسط المرجح والانحراف المعياري والرأي السائد لعبارات محور "مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية".

| ترتيب<br>الأهمية | الرأي<br>السائد | الانحراف<br>المعياري | المتوسط | أوافق |         | لا أوافق |         | العبارات                                                                                                              |
|------------------|-----------------|----------------------|---------|-------|---------|----------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                 |                      |         | %     | التكرار | %        | التكرار |                                                                                                                       |
| 2                | أوافق           | 0.45                 | 1.71    | 72    | 36      | 28       | 14      | يتم الاعتماد على الخدمات الإلكترونية المصرفية لإنجاز المهام بشكل أسرع من الخدمات التقليدية.                           |
| 5                | أوافق           | 0.31                 | 1.89    | 90    | 45      | 10       | 5       | سرعة قيام العميل بإجراء تحويلات بنكية من خلال شبكة المعلومات الدولية أدى إلى جذب عملاء جدد.                           |
| 3                | أوافق           | 0.46                 | 1.69    | 68    | 32      | 32       | 16      | استيعاب المصرف للمعاملات الإلكترونية ساهم في زيادة عدد العمليات وبالتالي ساعد على زيادة معدل العائد على حقوق الملكية. |
| 4                | أوافق           | 0.48                 | 1.55    | 60    | 30      | 40       | 20      | عدم ارتباط العملاء بالصراف من خلال فروع البنوك والتوجه نحو استخدام الصرافات الآلية يساعد على زيادة معدلات الربحية.    |
| 1                | أوافق           | 0.50                 | 1.48    | 80    | 40      | 20       | 10      | سهولة قيام العميل بإجراء تحويلات بنكية من خلال شبكة المعلومات الدولية.                                                |
|                  | أوافق           | 0.42                 | 1.76    | 0.76  | 113     | 0.24     | 35      | الإجمالي لكل عبارات المحور                                                                                            |

إن الرأي السائد لعبارات هذا المحور وللمحور ككل يقع في فئة "أوافق"، وهذا يعني أن عملاء المصرف يوافقوا على مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية.

### المحور الثالث:

مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف.  
درجة ممارسة عينة الدراسة لعبارات محور "مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف".

## جدول رقم (12)

التوزيع التكراري والمتوسط المرجح والانحراف المعياري والرأي السائد لعبارات محور  
"مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف"

| ترتيب<br>الأهمية | الرأي<br>السائد | الانحراف<br>المعياري | المتوسط | أوافق |         | لا أوافق |         | العبارات                                                                                                                            |
|------------------|-----------------|----------------------|---------|-------|---------|----------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                 |                      |         | %     | التكرار | %        | التكرار |                                                                                                                                     |
| 3                | أوافق           | 0.50                 | 1.55    | 56    | 28      | 44       | 22      | يزداد خطر الاختراق الإلكتروني مع تزايد استخدام التكنولوجيا في عمليات الصرف.                                                         |
| 1                | أوافق           | 0.43                 | 1.76    | 76    | 38      | 24       | 12      | تزداد مخاطر الخسارة المالية في حالة ضعف تكنولوجيا المعلومات لدى المصرف.                                                             |
| 4                | أوافق           | 0.50                 | 1.56    | 56    | 28      | 44       | 22      | يحدث انقطاع تقني بصفة مستمرة لدى المصرف، مما يتسبب في توقف أنشطة المصرف وخسارة العملاء والثقة بالمصرف.                              |
| 5                | لا<br>أوافق     | 0.50                 | 1.46    | 46    | 23      | 54       | 27      | تتمتع تكنولوجيا المعلومات لدى المصرف بحماية قوية تجعلها بعيدة كل البعد عن الجرائم الإلكترونية المصرفية.                             |
| 2                | أوافق           | 0.52                 | 1.16    | 30    | 15      | 70       | 35      | تتيح تكنولوجيا المعلومات لدى المصرف تحسين كفاءتها وزيادة إنتاجيتها، كما تساعد في توفير خدمات مصرفية أكثر أمانًا وسرعة ودقة للعملاء. |
|                  | أوافق           | 0.49                 | 1.62    | 0.62  | 117     | 0.38     | 83      | الإجمالي لكل عبارات المحور                                                                                                          |

إن الرأي السائد لمعظم عبارات هذا المحور وللمحور ككل يقع في فئة "أوافق"، وهذا يعني أن عملاء مصرف الراجحي يوافقوا على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف.

## نتائج الدراسة:

- على ضوء ما تقدم حيث يمكن عرض اهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة على النحو التالي أثبتت هذه الدراسة:
- 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 انخفاضا في آخر سنتين لكنها حافظت على مسافة الأمان مع الحدود الموضوعية 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.
  - تتبع المصارف الإسلامية أساليب وقائية لتجنب الوقوع في المخاطر كما تتبع أساليب علاجية للتعامل مع هذه المخاطر.
  - يستخدم مصرف الراجحي قنوات إلكترونية متعددة لتقديم خدمات مصرفية متنوعة، وهذا مؤشر يثبت قدرة المصارف الإسلامية على مواجهة تحديات التحول الرقمي.
  - في مصرف الراجحي تشرف لجنة المخاطر التشغيلية 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 البنوك لمجاراة هذا التطور تفتح الافاق الجديد للتقدم نحو المستقبل.

## التوصيات:

- يجب على المصارف الإسلامية التعاون للاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات من اجل تطوير تقنيات وبرامج حاسوبية متوافقة مع طبيعة نشاط هذه المصارف.
- 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 التكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإلكترونية المصرفية.
- تنظيم حملات تستهدف العملاء للتعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها وكيفية استخدامها.
- نظرًا لأهمية إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية، يجب على الباحثين وصانعي السياسات إجراء المزيد من البحوث حول الموضوع.
- ان موضوع الأثر الإيجابي لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية عن طريق تقنياتها المتعددة، والمخاطر المحيط بها، يبقى موضوعا حديثا نسبيا، مما يفتح المجال لتقديم دراسات وابحاث جديدة تتعلق به، فموضوع الأثر الإيجابي لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية الذي تطرقنا اليه في هذه الدراسة يفتح المجال لأفاق دراسة مستقبلية متعددة، على غرار:
- دراسة قياسية لأثر مخاطر التكنولوجيا المالية على مؤشرات الاداء المالي للمؤسسات المالية والمصرفية.
- دراسة مدى فعالية اجهزة قياس المخاطر المستخدمة في القطاع المالي والمصرفي في الكشف وقياس مخاطر التكنولوجيا المالية.
- دراسة كفاءة مؤشرات التنبؤ بالمخاطر المصرفية في تحديد المخاطر الناتجة عن استخدام التكنولوجيا المالية والحد منها.
- دراسة مدى ترابط الانظمة المالية والمصرفية العالمية نتيجة استخدام التكنولوجيا المالية، والمخاطر المرافق لها.

## الجزء الرابع: ملاحق الدراسة

### قائمة المراجع العربية:

- (1) شوقي بورقة، (2013م)، التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية، الطبعة الأولى، الأردن، عالم الكتب الحديث.
- (2) عبد الباسط عبد الصمد مسعودي، وقويدر عياش، (2020م)، أساليب قياس المخاطر التقليدية في البنوك الإسلامية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي آفلو، الجزائر.
- (3) يزيد تفرات، وفاء بومدين، وسليمة بن زعمة، (2020م)، استخدام الهندسة المالية الإسلامية في إدارة المخاطر بالبنوك الإسلامية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تمارست، الجزائر.
- (4) عبد الكريم أحمد قندوز، (2012)، إدارة المخاطر بالصناعة المالية الإسلامية: مدخل الهندسة المالية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، عمان، الأردن.
- (5) بن علي بلعوز، عبد الكريم قندوز، وعبد الرزاق حبار، (2014م)، إدارة المخاطر "إدارة المخاطر، المشتقات المالية، الهندسة المالية"، الطبعة الأولى، الأردن، الوراق للنشر والتوزيع، القاهرة.
- (6) الحمد، أو مصطفى، (2018)، "أثر المخاطر المالية وفاعلية الموجودات على ثبات الأرباح في الشركات الصناعية الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- (7) شعباني، خديجة ومخوخ، مريم، (2012)، "أثر المخاطر المالية على الأمان المصرفي في البنوك التجارية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر.
- (8) ضاهر، حنان وفلاح، فاطمة، (2017)، "أثر المخاطر المالية والتشغيلية على ربحية المصارف التجارية التقليدية الخاصة العاملة في سوريا"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، مجلد 39 ، عدد 1.

- (9) الغافود، مختار عبد السلام، (2019)، "أثر مخاطر السيولة على ربحية المصار التجارية في مدينة زليتن، دراسة حالة مصر الجمهورية في فرع زليتن"، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد.
- (10) عبلة بريكي، وشعبان فرج، ٢٠١٨، إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسينة بن بوعلي بالشلف، الجزائر.
- (11) عبد الناصر براني، ٢٠١٣، إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، الطبعة الأولى، دار النفائس، عمان.
- (12) ايلاف فاخر كاظم علي، ٢٠١٩، مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية "دراسة مقارنة"، مصر، المركز العربي للدراسات والبحوث العلمية.
- (13) شوقي بورقية، وهاجر زراقي، ٢٠١٥، إدارة المخاطر الائتمانية في المصارف الإسلامية، الطبعة الأولى، دار النفائس، عمان، الأردن.
- (14) يوسف عدنان، ٢٠١٨، التكنولوجيا المالية وأبعادها المصرفية والاقتصادية، تم الاسترداد من موقع جمعية مصارف البحرين.
- (15) مصرف الراجحي، ٢٠١٢، الإفصاح السنوي لمتطلبات بازل.
- (16) مصرف الراجحي، ٢٠١٠، تقرير سنوي.
- (17) مصرف الراجحي، ٢٠١٨، تقرير سنوي.
- (18) مصرف الراجحي، ٢٠١٩، تقرير سنوي.
- (19) الأثر الإيجابي لإدارة المخاطر

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

- (20) موقع المصرف

[https://www.alrajhibank.com.sa/ir/ar/corporate\\_governance/risk\\_management.html](https://www.alrajhibank.com.sa/ir/ar/corporate_governance/risk_management.html)

- (21) مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد، 31 العدد 3 - صادق صفيح والهاشمي سلطاني.

## المراجع الأجنبية:

1. Habib, S. F, 2018, Fundamentals of Islamic finance and banking, first edition, United Kingdom, John Wiley & Sons.
2. Eid, W. K., & Asutay, M, 2019, Mapping the risks and risk management practices in Islamic banking, Singapore, John Wiley & Sons.
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. 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. Alam, N., Gupta, L., & Shanmugam, B, 2017, Islamic Finance , A Practical Perspective, Switzerland, Palgrave Macmillan.
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.

الملاحق:

## الملحق (1)

جامعة ميد او شن

ماجستير في إدارة المخاطر

- حفظه الله -

المكرم/ أخي العميل

سلام الله عليكم ورحمته وبركاته، أما بعد،،،

أرجو العمل على تعبئة هذه الاستبانة، والتي تحتاج إلى درجة عالية من المسؤولية والتركيز.

علماً بأن تعبئة هذه الاستبانة يأتي ضمن إجراءات دراسة علمية بعنوان:

" الأثر الإيجابي لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية التقنية في مصرف الراجحي "

الدراسة هي ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة المخاطر، آمل منكم استيفاء تعبئة

الاستبانة بوضع علامة (√) أمام الإجابة المناسبة.

إن جميع البيانات الواردة في الاستبيان سرية للغاية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكراً لكم تعاونكم

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

**القسم الاول: الخصائص الديموغرافية:**

يرجى الإجابة عن الأسئلة الآتية التي تتضمن معلومات عامة تتعلق بالمستجيب, من خلال وضع إشارة (√) في المكان المناسب.

**1. العمر:**

- ☐ من 20 سنة إلى 25 سنة.
- ☐ من 25 سنة إلى 30 سنة.
- ☐ من 30 سنة إلى 35 سنة.
- ☐ أكثر من 35 سنة.

**2. المؤهل العلمي:**

- ☐ الثانوية العامة فما دون.
- ☐ دبلوم.
- ☐ بكالوريوس.
- ☐ ماجستير فأعلى.

**3. عدد سنوات التعامل مع المصرف:**

- ☐ من سنة - أقل من خمس سنوات.
- ☐ من خمس سنوات - أقل من عشر سنوات.
- ☐ من عشر سنوات إلى أقل من 15 سنة.
- ☐ من 15 سنة فأكثر.

## القسم الثاني:

فيما يأتي مجموعة من العبارات الخاصة للأثر الإيجابي لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية التقنية لدى عملاء مصرف الراجحي، يرجى التكرم باختيار الاجابة المناسبة بعد قراءة العبارات الآتية:

■ المعيار الأول: واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية.

| م | إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية               | موافق بشدة | موافق | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|---|-----------------------------------------------------------------------|------------|-------|----------|---------------|
| 1 | يقدم المصرف الخدمات الالكترونية بطريقة تتناسب مع التكنولوجيا الحديثة. |            |       |          |               |
| 2 | الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للمصرف مميزة جدا.                       |            |       |          |               |
| 3 | الصراف الآلي الخاص بالمصرف يلبي جميع متطلبات العميل.                  |            |       |          |               |
| 4 | يقدم المصرف الدعم اللازم للعميل في حالة طلب العميل لذلك.              |            |       |          |               |
| 5 | يحتاج المصرف إلى تطوير خدماته الإلكترونية بشكل مستمر ودائم.           |            |       |          |               |

■ المعيار الثاني: مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية.

| م | مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية.                                                          | موافق بشدة | موافق | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|----------|---------------|
| 1 | يتم الاعتماد على الخدمات الالكترونية المصرفية لإنجاز المهام بشكل أسرع من الخدمات التقليدية.                           |            |       |          |               |
| 2 | سرعة قيام العميل بإجراء تحويلات بنكية من خلال شبكة المعلومات الدولية أدى إلى جذب عملاء جدد.                           |            |       |          |               |
| 3 | استيعاب المصرف للمعاملات الالكترونية ساهم في زيادة عدد العمليات وبالتالي ساعد على زيادة معدل العائد على حقوق الملكية. |            |       |          |               |
| 4 | عدم ارتباط العملاء بالصراف من خلال فروع البنوك والتوجه نحو استخدام الصرافات الآلية يساعد على زيادة معدلات الربحية.    |            |       |          |               |
| 5 | سهولة قيام العميل بإجراء تحويلات بنكية من خلال شبكة المعلومات الدولية.                                                |            |       |          |               |

■ المعيار الثالث: مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف.

| م | مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف.                                                                                    | موافق بشدة | موافق | لاوافق | لاوافق بشدة |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------|-------------|
| 1 | يزداد خطر الاختراق الإلكتروني مع تزايد استخدام التكنولوجيا في عمليات الصرف.                                                         |            |       |        |             |
| 2 | تزداد مخاطر الخسارة المالية في حالة ضعف تكنولوجيا المعلومات لدى المصرف.                                                             |            |       |        |             |
| 3 | يحدث انقطاع تقني بصفة مستمرة لدى المصرف، مما يتسبب في توقف أنشطة المصرف وخسارة العملاء والثقة بالمصرف.                              |            |       |        |             |
| 4 | تتمتع تكنولوجيا المعلومات لدى المصرف بحماية قوية تجعلها بعيدة كل البعد عن الجرائم الإلكترونية المصرفية.                             |            |       |        |             |
| 5 | تتيح تكنولوجيا المعلومات لدى المصرف تحسين كفاءتها وزيادة إنتاجيتها، كما تساعد في توفير خدمات مصرفية أكثر أماناً وسرعة ودقة للعملاء. |            |       |        |             |

## ملخص الدراسة:

إن مشكلة الدراسة يكمن في الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هو واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية؟
- ما مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية؟
- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف؟

تنبع أهمية الدراسة إذ تركز على مخاطر تكنولوجيا المعلومات وكيفية إدارتها، وكان 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 الالكترونية 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.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة تحتوي على (15) فقرة، وقد تم التحقق من صدق الاستبانة بالتحكيم وحساب ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وتكونت عينة الدراسة من عملاء مصرف الراجحي وتم اختيارها بطريقة عشوائية، وعددهم (50) عميل وبعد تطبيق الاستبانة عرضت البيانات وعولجت إحصائياً باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية وتحليل التباين الأحادي، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى الآتي: أن تقنية المعلومات أحد المصادر التي تنشأ عنها المخاطر التشغيلية، فقد يتعرض المصرف لهذا الخطر بسبب تعطل أو فشل الأنظمة الآلية، وذلك من خلال المحاور التالية: واقع إدارة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الإسلامية، ومدى مساهمة الخدمة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارة البنكية، ومدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف.

**The impact of technical banking risk management at Al-Rajhi Bank**  
**أثر إدارة مخاطر الخدمات المصرفية التقنية بمصرف الراجحي**

**Researchers:**

Aziz Qasly Ali - (20223006276)

Nawaf Hadi Alanazi - (213000789)

Aljouhara Mohammed Bin Qasim - (213000932)

**Supervision:**

Dr.Walid Soliman

**2022- 2023**

## Abstract;

The problem of the study lies in answering the following questions:

- What is the reality of managing electronic banking services in Islamic banks?
- To what extent does the electronic service contribute to improving the performance of the banking administration?
- How does information technology affect the risks of banks?

The importance of the study stems from focusing on the risks of information technology and how to manage them. The aim of the study was to identify risk management and the types of risks facing the bank in terms of its technical services that are provided to customers. Where the research problem addressed the reality of managing electronic banking services in Islamic banks and how information technology affected The quality of risk management, specifically Al Rajhi Bank.

Methods for applying political measures to keep pace with modern information technology and its positive effects have also been hypothesized, aiming to shed light on the reality of risk management on electronic banking services.

In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire containing (15) items was designed, and the validity of the questionnaire was verified by arbitration and its stability was calculated using the Cornbrash alpha coefficient. statistically, using arithmetic means, standard deviations, percentages, and one-way analysis of variance. The results of the study indicated the following: Information technology is one of the sources from which operational risks arise. The bank may be exposed to this risk due to the breakdown or failure of automated systems, through the following axes: Electronic banking services in Islamic banks, and the extent to which electronic service contributes to improving the performance of banking management, and the extent to which information technology affects bank risks.