



**أثر أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي في البنوك السعودية**

**إعداد الطالب: سلطان غانم بن زيد**

**الرقم الجامعي: 242000881**

## المحتويات

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 3 | الفصل الأول: الإطار العام للبحث..... |
| 3 | 1.1 المقدمة.....                     |
| 4 | 1.2 مشكلة البحث.....                 |
| 5 | 1.3 أهمية البحث.....                 |
| 6 | 1.4 أسئلة البحث.....                 |
| 7 | 1.5 أهداف البحث.....                 |
| 7 | 1.6 فرضيات البحث.....                |
| 8 | 1.7 نموذج البحث.....                 |
| 9 | 1.8 نطاق الدراسة.....                |

## الفصل الأول: الإطار العام للبحث

### 1.1 المقدمة

تشهد البنوك السعودية في السنوات الأخيرة تحولا واضحا في طريقة تقديم الخدمات المصرفية وإدارة العمليات الداخلية، إذ لم تعد المعاملات المالية تعتمد على الأساليب التقليدية وحدها، بل أصبحت مرتبطة بدرجة كبيرة بالأنظمة الرقمية، والتطبيقات الذكية، وقنوات الدفع الإلكتروني، والخدمات المصرفية عن بعد. وقد أسهم هذا التحول في رفع سرعة إنجاز الخدمات وتحسين تجربة العملاء، لكنه في الوقت نفسه أوجد بيئة أكثر تعقيدا أمام البنوك، خاصة مع تزايد محاولات الاحتيال المالي التي تستغل التطور التقني وتنوع القنوات المصرفية.

وتبرز أنظمة كشف الاحتيال بوصفها إحدى الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها البنوك للحد من المخاطر التشغيلية والمالية، فهذه الأنظمة لا تقتصر على اكتشاف العمليات غير الطبيعية بعد وقوعها، بل تساعد على مراقبة السلوك المالي وتحليل الأنماط المتكررة والتنبؤ بالمؤشرات التي قد تدل على وجود نشاط مشبوه. ومن خلال استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، والمراقبة المستمرة، تستطيع البنوك تعزيز قدرتها على التعامل المبكر مع محاولات الاحتيال وتقليل آثارها قبل أن تتحول إلى خسائر مؤثرة.

ومن هنا تزداد أهمية دراسة أثر أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي في البنوك السعودية، لأن الأداء التشغيلي لا يرتبط فقط بسرعة تنفيذ العمليات، بل يشمل أيضا تقليل الأخطاء، وخفض الخسائر، وتحسين جودة القرارات، وتعزيز الرقابة الداخلية. فكلما كانت أنظمة الكشف أكثر كفاءة ودقة، انعكس ذلك على قدرة البنك في حماية موارده، والمحافظة على ثقة العملاء، ورفع مستوى الاستقرار في العمليات اليومية.

وبناء على ذلك، يسعى هذا البحث إلى تناول العلاقة بين تطبيق أنظمة كشف الاحتيال وتحسين الأداء التشغيلي في البنوك السعودية، من خلال التركيز على دور هذه الأنظمة في تقليل الخسائر المالية، وتسريع اكتشاف العمليات المشبوهة، ورفع كفاءة العمل المصرفي، بما يساعد على فهم القيمة العملية لهذه الأنظمة داخل القطاع المصرفي السعودي.

## 1.2 مشكلة البحث

أصبح القطاع المصرفي السعودي يعتمد بدرجة متزايدة على الأنظمة الرقمية في تنفيذ العمليات المالية وخدمة العملاء وإدارة البيانات، وقد أدى هذا التحول إلى رفع مستوى الكفاءة وسرعة تقديم الخدمات، إلا أنه في المقابل زاد من تعقيد البيئة التشغيلية داخل البنوك، حيث لم تعد مخاطر الاحتيال المالي مرتبطة بالأساليب التقليدية فقط، بل أصبحت تظهر من خلال أنماط إلكترونية أكثر تطوراً يصعب اكتشافها بالرقابة اليدوية أو الإجراءات المعتادة.

وتتمثل المشكلة في أن محاولات الاحتيال قد تؤثر بشكل مباشر في جودة الأداء التشغيلي للبنوك، إذ تؤدي إلى زيادة الوقت اللازم للتحقق من العمليات، ورفع تكاليف المعالجة، وتعطيل بعض الإجراءات، وإرباك سير العمل داخل الإدارات المرتبطة بالمخاطر والعمليات وتقنية المعلومات، كما قد ينعكس ضعف اكتشاف العمليات المشبوهة على ثقة العملاء وسمعة البنك وقدرته على المحافظة على استقرار خدماته المصرفية. ورغم أن البنوك السعودية بدأت تتجه إلى استخدام أنظمة كشف الاحتيال المعتمدة على تحليل البيانات والمراقبة المستمرة والتقنيات الذكية، إلا أن الأثر الفعلي لهذه الأنظمة على تحسين الأداء التشغيلي ما زال يحتاج إلى دراسة واضحة من داخل بيئة العمل المصرفية، فامتلاك النظام التقني لا يعني بالضرورة تحقيق كفاءة تشغيلية عالية، ما لم يكن قادراً على تقليل الخسائر المالية، وتسريع اكتشاف العمليات المشبوهة، وتحسين جودة القرارات، وتعزيز الرقابة الداخلية بصورة عملية و ملموسة.

ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة في الحاجة إلى معرفة مدى إسهام أنظمة كشف الاحتيال في تحسين الأداء التشغيلي داخل البنوك السعودية، خاصة في ظل تزايد الاعتماد على الخدمات الرقمية وارتفاع أهمية الأمن المالي والتشغيلي في القطاع المصرفي. وبناء على ذلك يمكن صياغة السؤال البحثي الرئيسي على النحو الآتي، ما أثر أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي في البنوك السعودية؟

### 1.3 أهمية البحث

#### الأهمية العلمية:

تتبع الأهمية العلمية لهذا البحث من تناوله لموضوع يرتبط بواحد من أبرز التحولات التي يشهدها القطاع المصرفي السعودي في الوقت الحالي، وهو الانتقال من الأساليب التقليدية في الرقابة والمتابعة إلى الاعتماد على أنظمة ذكية قادرة على كشف الاحتيال وتحليل العمليات المالية بدرجة أعلى من الدقة والسرعة. فدراسة أثر أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي لا تقف عند حدود الجانب التقني فقط، بل تمتد إلى فهم العلاقة بين التكنولوجيا المصرفية وكفاءة العمل الداخلي في البنوك، بما يشمل جودة العمليات، وسرعة الإنجاز، وتقليل الأخطاء، وتعزيز الرقابة الداخلية.

كما تكتسب الدراسة أهميتها العلمية من كونها تسلط الضوء على متغيرين يرتبطان مباشرة بواقع البنوك السعودية، وهما أنظمة كشف الاحتيال بوصفها أداة وقائية ورقابية، والأداء التشغيلي بوصفه مؤشراً على قدرة البنك في إدارة عملياته بكفاءة واستقرار. ومن خلال هذا الربط، يمكن أن تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المرتبطة بإدارة المخاطر المصرفية، والذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية، والتحول الرقمي في القطاع البنكي، خاصة أن كثيراً من الدراسات تتناول الاحتيال المالي من زاوية أمنية أو تقنية، بينما تحاول هذه الدراسة النظر إليه من زاوية إدارية وتشغيلية توضح أثره على العمل اليومي داخل البنك.

## الأهمية العملية:

أما الأهمية العملية لهذا البحث فتظهر في كونه يلامس احتياجا حقيقيا لدى البنوك السعودية، فتصاعد الاعتماد على القنوات الرقمية والخدمات المصرفية الإلكترونية يجعل قدرة البنك على اكتشاف العمليات المشبوهة بسرعة ودقة مسألة أساسية للحفاظ على أمواله وثقة عملائه واستقرار عملياته. ومن هنا فإن نتائج البحث يمكن أن تساعد إدارات البنوك، وخاصة إدارات المخاطر، ومكافحة الاحتيال، والعمليات، وتقنية المعلومات، على فهم الجوانب التي تجعل أنظمة كشف الاحتيال أكثر فاعلية في تقليل الخسائر وتسريع معالجة الحالات المشبوهة.

كما يمكن أن تفيد الدراسة في توجيه البنوك نحو تطوير أنظمتها الرقابية بما لا يقتصر على اكتشاف الاحتيال بعد وقوعه، بل يساعد على بناء بيئة تشغيلية أكثر قدرة على التنبؤ بالمخاطر والتعامل معها في وقت مبكر. وتبرز قيمة البحث أيضا في أنه قد يقدم مؤشرات عملية تساعد على تحسين جودة القرارات المصرفية، وتقليل الاعتماد على الإجراءات اليدوية الطويلة، ورفع مستوى التنسيق بين الإدارات ذات العلاقة، بما ينعكس في النهاية على كفاءة الأداء التشغيلي وجودة الخدمات المقدمة للعملاء داخل البنوك السعودية.

## 1.4 أسئلة البحث

1. ما أثر استخدام أنظمة كشف الاحتيال على تقليل الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال في البنوك السعودية؟
2. ما أثر استخدام أنظمة كشف الاحتيال على سرعة اكتشاف العمليات المشبوهة في البنوك السعودية؟
3. ما أثر استخدام أنظمة كشف الاحتيال على رفع الكفاءة التشغيلية في البنوك السعودية؟
4. ما أثر استخدام أنظمة كشف الاحتيال على تحسين مستوى الرقابة الداخلية في البنوك السعودية؟

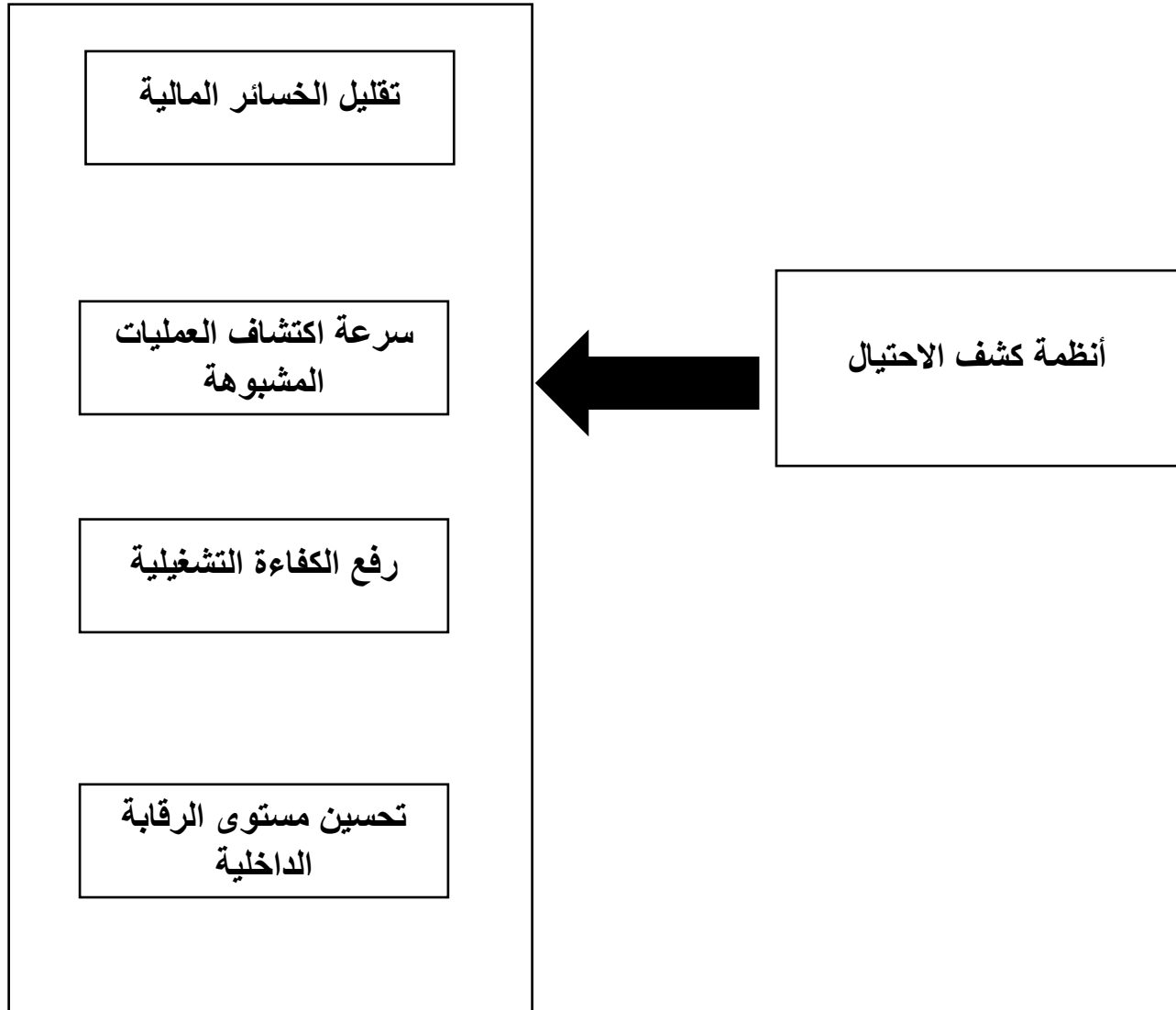
## 1.5 أهداف البحث

1. قياس أثر استخدام أنظمة كشف الاحتيال على تقليل الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال في البنوك السعودية.
2. التعرف على أثر استخدام أنظمة كشف الاحتيال على سرعة اكتشاف العمليات المشبوهة في البنوك السعودية.
3. تحليل أثر استخدام أنظمة كشف الاحتيال على رفع الكفاءة التشغيلية في البنوك السعودية.
4. تحديد أثر استخدام أنظمة كشف الاحتيال على تحسين مستوى الرقابة الداخلية في البنوك السعودية.

## 1.6 فرضيات البحث

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة كشف الاحتيال وتقليل الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة كشف الاحتيال وسرعة اكتشاف العمليات المشبوهة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة كشف الاحتيال ورفع الكفاءة التشغيلية في البنوك.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة كشف الاحتيال وتحسين مستوى الرقابة الداخلية.

## 1.7 نموذج البحث



نموذج الدراسة: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

## 1.8 نطاق الدراسة

**الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على تناول أثر استخدام أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي في البنوك السعودية، وذلك من خلال التركيز على تقليل الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال، وسرعة اكتشاف العمليات المشبوهة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين مستوى الرقابة الداخلية.

**الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على العاملين في البنوك السعودية ممن ترتبط طبيعة عملهم بموضوع الدراسة، وبخاصة العاملين في إدارات المخاطر، ومكافحة الاحتيال، والعمليات، وتقنية المعلومات، لكونهم الأكثر اتصالاً باستخدام أنظمة كشف الاحتيال وتقييم أثرها على العمل التشغيلي.

**الحدود المكانية:** تطبق الدراسة في البنوك السعودية، مع التركيز على البيئة المصرفية التي تعتمد على الأنظمة الرقمية في متابعة العمليات المالية وكشف الأنشطة المشبوهة.

**الحدود الزمانية:** العام 2026م.