



A research entitled Banking Risk Management for Digital Services in Iraqi Banks - An Applied Study in Rafidain and Rashid Banks

Ibtsam Ahmed Fattah

Senior Audit Manager

Ministry of Higher Education and Scientific Research - Scientific Research Authority

Ibitsam.a.fattah@gmail.com

Abstract

The research aims to determine the readiness of technical and administrative personnel at Rafidain and Rasheed Banks in the event of a sudden cyber attack. The study's problem was the main challenges resulting from rapid changes in the field of financial technology and the risks associated with its use. Banks' reliance on digital technologies in their operations may open the door to the emergence of multiple risks.

The importance of the study lies in identifying the extent of the contribution of banking management in confronting the electronic banking risks that occur suddenly in AL-raafidayn and Al-Rasheed Banks.

The study used the descriptive analytical approach. To achieve this, a questionnaire was designed for all employees of the departments working in the Iraqi banks (Rafidain - Rashid) in Baghdad Governorate, which specialize in the nature of their work in managing electronic banking risks.

Rafidain and Rashid banks have effective operating systems capable of managing electronic banking risks. However, there is a noticeable weakness in the availability of virus software.

The study emphasized the importance of increasing periodic testing of computer operating systems to avoid electronic banking risks.

Keywords: Risk management, electronic banking services - Al Rasheed Bank - Rafidain Bank

بحث بعنوان

اداره المخاطر المصرفية للخدمات الرقمية في البنوك العراقية – دراسة تطبيقية في مصرفي (الرافدين – الرشيد)

اعداد الباحثة

ابتسام احمد فتاح

مدير تدقيق اول

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي – هيئة البحث العلمي

Ibitsam.a.fattah@gmail.com

الملخص :-

يهدف البحث الى معرفه مدى توفر الكادر الفني والاداري في مصرفي (الرافدين – الرشيد) في حالة تعرضهم الى مخاطر الاختراق بشكل مفاجئ تمثلت مشكلة الدراسة بالتحديات الكبيرة نتيجة التغيرات المتسارعة في مجال التكنولوجيا المالية والمخاطر المرتبطة باستخدامها. فاعتماد المصارف على التقنيات الرقمية في عملياتها يمكن أن يفتح الباب أمام ظهور مخاطر متعددة تكمن أهمية الدراسة في التعرف على مدى مساهمة الادارة المصرفية في التصدي الى المخاطر المصرفية الالكترونية التي تحدث في شكل مفاجئ في مصرفي الرافدين والرشيد . استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، ولتحقيق ذلك تم تصميم استمارة استبيان من جميع موظفي الاقسام العاملين في المصارف العراقية (الرافدين – الرشيد) في محافظة بغداد والتي تختص في طبيعة عملها في ادارة المخاطر المصرفية الالكترونية. تم سحب بصورة عشوائية عينة الدراسة تشمل (30) موظف. جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الاساليب الاحصائية (SPSS) للعلوم الاجتماعية خرجت الدراسة بعدد من النتائج اهمها يتوفر لدى البنوك (الرافدين – الرشيد) الكادر الفني والاداري القادر على مواجهة ادارة المخاطر المصرفية الالكترونية . يتوفر لدى المصارف (الرافدين – الرشيد) انظمة التشغيل فعالة قادرة على مواجهة ادارة المخاطر المصرفية الالكترونية وهناك ضعف ملحوظ في توفير برامج الفيروسات . واصت الدراسة أهمية زيادة العمل على فحص الدوري الى انظمة تشغيل الحاسبات لتجنب المخاطر المصرفية الالكترونية . الكلمات المفتاحية :- ادارة المخاطر. الخدمات المصرفية الالكترونية – مصرف الرشيد - مصرف الرافدين .

المقدمة

يُعتبر القطاع المصرفي واحداً من أكثر القطاعات المالية والاقتصادية انتشاراً وتوسعاً، وذلك نظراً لأهميته الكبيرة في دعم عملية التنمية الاقتصادية وتعزيز الاستثمارات. يُسهم هذا القطاع من خلال استقبال المدخرات وتحويلها إلى موارد مالية تُستخدم لدعم المستثمرين. ولهذا السبب، يصبح على البنوك ضرورة الحفاظ على ثقة المودعين وحماية أموالهم بشكل مستمر. من جهة أخرى، تُعد حماية الأموال الخاصة بالمستثمرين في البنوك جانباً بالغ الأهمية أيضاً. وتسعى إدارات البنوك والسلطات التنظيمية باستمرار إلى تطوير الإجراءات والتشريعات التي تهدف إلى تعزيز استقرار الجهاز المصرفي وحمايته من المخاطر المحتملة. هذه الجهود تُساهم في تفادي حدوث أزمات اقتصادية أو تأثيرات سلبية قد تؤثر على القطاع البنكي أو الاقتصاد. الخطر هو جزء لا يتجزأ من العمل المصرفي. هناك مخاطر هيكلية تظل مرتبطة بطبيعة عمل البنوك ولا يمكن فصلها عنها. فطالما كانت مهمة البنوك الرئيسية هي تقديم الائتمان، مثل الإقراض، ستبقى مخاطر الائتمان قائمة. وبالنظر إلى نمط التمويل المعتمد والذي يعتمد على مصادر قصيرة الأجل مثل الودائع الجارية، مقابل استثمارات البنك التي تمتد إلى المدى المتوسط والطويل كالتحويل طويل الأجل، فإن مخاطر السيولة ستظل تشكل تحدياً مستمراً.

أولاً :- مشكلة الدراسة

يشهد القطاع المصرفي مؤخراً مجموعة من التحديات الكبيرة نتيجة التغيرات المتسارعة في مجال التكنولوجيا المالية والمخاطر المرتبطة باستخدامها. فاعتماد المصارف على التقنيات الرقمية في عملياتها يمكن أن يفتح الباب أمام ظهور مخاطر متعددة، وخاصة إذا كانت الإدارات التنظيمية والإشرافية غير مستعدة بشكل كافٍ للتعامل مع الأزمات التي قد ترافق عملية التحول الإلكتروني. وفي المقابل، عدم تبني المصارف للتكنولوجيا الرقمية قد يؤدي إلى خسارتها لجزء كبير من العملاء وحصتها في السوق.

أسئلة البحث

السؤال الاصيلي

هل تتوفر الكادر الفني والرقابي اللازم لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في البنوك العراقية (مصرفي الرافدين والرشيد) ؟
يتفرع منها الاسئلة الفرعية الاتية :-

- 1- ما توفير الكادر الفني والاداري القادر على مواجهه المخاطر الطارئة ؟
- 2- ما مدى كفاءه انظمة التشغيل الفعالة لمواجهه المخاطر المصرفية الالكترونية؟

ثانياً :- اهمية البحث



- 1- تكمن أهمية الدراسة في التعرف على مدى مساهمة الادارة المصرفية في التصدي الى المخاطر المصرفية الالكترونية التي تحدث في شكل مفاجئ في مصرفي الرافيدين والرشيدي .
- 2- تفادي المخاطر التي تقف عائق امام تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية .
- 3- تمكن الادارة المصرفية من التنبؤ بالمخاطر المحتملة في مصرفي (الرافيدين والرشيدي) .

ثالثاً :- اهداف الدراسة

- 1- تركّز الدراسة بشكل رئيسي على التعرف على مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية التي تواجه المصارف المحلية (الرافيدين – الرشيدي) .
- 2- معرفه انواع الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العراقية .
- 3- معرفه مدى توفر الكادر الفني والاداري في حالة لتعرض الى مخاطر الاختراق بشكل مفاجئ .
- 4- تحليل المخاطر المصرفية والاثار المترتبة عليها .

رابعاً :- الفرضيات البحث

الفرضية الرئيسية للدراسة :-

يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين توفر الكادر الفني والاداري في المصارف العراقية واداره مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية .

الفرضيات الفرعية :-

- 1- يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين توفير انظمة التشغيل الفعالة في البنوك العراقية وادارة المخاطر التكنولوجية المصرفية .
- 2- يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الاطار الرقابي في البنوك العراقية وادارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية .

خامساً :- مصطلحات البحث

1- مفهوم اداره المخاطر

تُعتبر إدارة المخاطر من المجالات الحديثة في علم الإدارة، وتتضمن أنشطة التنبؤ بالأزمات والتهديدات المحتملة، ووضع الخطط للتعامل معها بهدف تقليل الخسائر الناتجة عنها. ويُشير مفهوم إدارة المخاطر التكنولوجية إلى العملية التي يتم من خلالها قياس وتقييم التهديدات الإلكترونية التي تواجه المؤسسات، مع السعي لمواجهةها أو الحد من أثارها السلبية. كما تشمل هذه الإدارة الإجراءات الوقائية التي تُنظم استخدام المعاملات المالية الرقمية بهدف تقليل المخاطر التقنية والحد من احتمالات تعرض البيانات والمعلومات المصرفية الخاصة بالمؤسسات أو العملاء للاختراق. (بريس، 2022 ص15).

2- مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية

أنها أنشطة أو فعاليات غير ملموسة نسبياً، تُقدّم من خلال عملية تفاعل تهدف إلى تلبية توقعات العملاء وتحقيق رضاهم. ومع ذلك، تتميز هذه الخدمات بأنها سريعة الزوال، حيث تأتي على هيئة نشاط مرتبط بعملية الاستهلاك الفعلي دون أن يُشترط أن ينتج عنها انتقال الملكية. (Yaseen .2018).

3- مصرف الرافيدين

"مؤسسه مالية عامة تعنى بقبول الودائع وتقديم القروض والتسهيلات الائتمانية وخدمة افراد المجتمع والمؤسسات بالإضافة الى تمويل المشاريع الحكومية والخاصة للدولة وتعزيز الاستقرار النقدي من خلال ممارسة أنشطة مصرفية متوافقة مع اللوائح والانظمة المعتمدة".



4- مصرف الرشيد

"هو مصرف حكومي عراقي تأسس عام 1988 ويقدم خدمات مصرفية متنوعة مثل فتح الحسابات وتقديم القروض والسلف وتمويل المشاريع يهدف المصرف الى دعم الاقتصاد الوطني ومساعدة المواطنين من خلال توفير خدمات مالية سهلة وامنة يعمل تحت اشراف البنك المركزي العراقي".

سادسا : منهجية الدراسة

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام الاسلوب التطبيقي حيث تعد هذه الدراسة تطبيقية بهدف جمع المعلومات والبيانات وتحليلها واختبار الفرضيات. أذ ان المنهج الوصفي التحليلي يعد طريقا يعتمد عليه الباحثون في الحصول على معلومات وافية ودقيقة تصور الواقع الاجتماعي .

سابعا :- مجتمع الدراسة وعينة البحث

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الاقسام العاملين في المصارف العراقية في محافظة بغداد والتي تختص في طبيعة عملها في ادارته المخاطر المصرفية الالكترونية وتم اختيار عينه عشوائية (30) موظف باختصاصات ذات خبرات وكفاءات في مجال ادارة المخاطر تم توزيع استمارة استبيان على عينه الدراسة وحسب الجدول الاتي .

جدول رقم (1) عينة الدراسة

ت	اسم البنك	عدد الاستثمارات
1	الرافدين – فرع الزوية	15
2	الرشيد	15
	المجموع	30

ثامناً : أداة جمع البيانات والمعلومات :

لغرض الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لتنفيذ أهداف الدراسة استخدمت الباحثة مصدرين اساسيين للمعلومات وهما:- الجانب النظري :- استخدمت الباحثة في: الاطار النظري للدراسة مصادر البيانات الثانوية والتي تشمل الكتب والمراجع العربية والاجنبية ذات العلاقة بالموضوع".

الجانب العملي :- لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء الى جمع البيانات والمعلومات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة حيث تم تصميم استبانة المتعلقة بالدراسة والتي تكونت من ثلاثة اجزاء واعتمدت على مقياس ليكرت الخماسي،

تاسعا :- الأساليب الإحصائية المعتمدة:

لغرض الاجابة عن الأسئلة الفرعية التي بنيت عليها الدراسة واختبار فرضياتها تم اعتماد الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية ومن خلاله قامت الباحثة باستخدام الاساليب الاحصائية الاتية :-

- 1- التكرارات والنسب المئوية .
- 2- معامل كرونباخ Cronbach Alpha للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
- 3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الاهمية .
- 4- اختبار بيرسون لاختبار الفرضيات .

الفصل الاول

الجانب النظري

المبحث الاول :- مفهوم ادارته المخاطر

تُعرّف المخاطر المصرفية على أنها احتمال تعرض المصرف لخسائر غير متوقعة وغير مخطط لها، مثل تذبذب العائد المتوقع من استثمار معين، مما يؤدي إلى آثار سلبية تؤثر على قدرة المصرف في تحقيق أهدافه المرجوة وتنفيذ استراتيجياته بنجاح. تعتبر المخاطر احتمال وقوع انحراف معاكس عن الأنشطة المخطط لها، مما ينتج عنه نتائج غير مرغوبة أو غير متوقعة (ال شبيب، 2012، ص 231). بعبارة أخرى، تُعبر المخاطر عن عدم اليقين بشأن التدفقات النقدية المستقبلية، حيث تُفضل المصارف التدفقات المؤكدة على تلك المتقلبة حتى وإن كان العائد يتناسب مع درجة المخاطرة.

تُعد إدارة المخاطر المصرفية عملية محورية في تحقيق التوازن بين الربحية والأمان المالي. فالمصرف يسعى إلى زيادة عوائده من خلال تحمل مخاطر أعلى، في حين أن السعي نحو الأمان المالي قد يتطلب التضحية بجزء من هذه الأرباح. من هنا تأتي أهمية الإدارة السليمة للمخاطر، التي تهدف إلى التوفيق بين متطلبات تحقيق الربحية العالية وبين ضمان الاستقرار المالي. ويتجلى هذا التحدي في كيفية تحقيق أقصى عائد ممكن مع الحفاظ على مستويات سليمة من الأمان والاستقرار. فالمالك يبحث دائماً عن تحقيق الأرباح، بينما المودع يهتم بشكل أساسي بالأمان وضمان أمواله (الشمري، 2013، ص 40).

المطلب الاول :- أهمية وأهداف إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية:

تمثل إدارة المخاطر عملية مهمة تهدف إلى تحقيق العائد الأمثل من خلال تحقيق التوازن بين مستوى العائد ودرجة المخاطرة (Henring, 2004, p.54). وتعد إدارة المخاطر المصرفية منهجاً عملياً يقوم على توقع الخسائر المحتملة وغير المتوقعة وتصميم وتنفيذ إجراءات تهدف إلى تقليل احتمالية حدوث هذه الخسائر أو تخفيف تأثيرها المالي. ويتم هذا ضمن نظام متكامل يستند إلى أساسيات شاملة، مثل توفير البيئة المناسبة والأدوات اللازمة لتوقع المخاطر ودراساتها وتحديدها وقياس آثارها المحتملة على الأعمال المصرفية وأرباحها. وتشمل الإدارة أيضاً وضع الخطط المناسبة والإجراءات الوقائية لتجنب هذه المخاطر والسيطرة عليها والحد من تأثيرها السلبي. ومع ذلك، فإنه من المستحيل القضاء بشكل كامل على مصادر المخاطر. (فرج، 2014، ص 77).

إدارة المخاطر في المصارف تشير إلى التعامل مع المخاطر المحتملة بهدف تقليل تأثيرها السلبي والحد من خسارة العائد المتوقع. يتطلب هذا النهج أن تُعرف إدارة المخاطر كعملية تهدف إلى حماية الأصول المالية وتطوير استجابة فعالة للانحرافات؛ وذلك بغرض تقليل تأثير هذه المخاطر على الأداء المالي. ومع ذلك، لا يجب أن تتم مراجعة وتقييم المخاطر المصرفية بمعزل عن بعضها البعض، بل ينبغي تحليلها بطريقة متكاملة، نظراً لوجود ارتباطات وتأثيرات متبادلة بين أنواع المخاطر المختلفة، حيث يمكن أن يؤثر كل نوع منها على الآخر بشكل ملحوظ. (Financial Services Committee, U.S, P3).

تستند استراتيجيات إدارة المخاطر إلى نظريات علمية تُستخدم كأسس لدراسة وتحليل المخاطر بهدف تقليلها أو التحكم بها. الركيزة الأساسية في هذا المجال هي تحقيق التوازن بين العائد والمخاطرة، حيث يزداد العائد عادةً مع ارتفاع مستوى المخاطر. وبما أن المؤسسات المالية تسعى إلى زيادة العائد، فإنه يتعين عليها إدارة المخاطر المرتبطة بهذه العملية بعناية لضمان تحقيق أهدافها بأبكر قدر ممكن من الأمان والفعالية.

الفرع الاول :- اهداف إدارة المخاطر المصرفية

فيما يتعلق بإدارة المخاطر المصرفية، يتمحور الهدف الأساسي حول حماية مصالح المصرف وضمان الحفاظ على أصوله من التعرض لأي خسائر محتملة أثناء تقديم الخدمات المصرفية للعملاء. إلى جانب ذلك، تركز إدارة المخاطر على تعزيز جودة الأداء بكفاءة وفعالية لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل مستدام، كما ورد في المصدر (الراوي خال، 2009، ص 12).

1- تعزيز الرقابة وإدارة المخاطر في الأنشطة والأعمال المرتبطة بالقرارات المالية مثل التسهيلات الائتمانية وغيرها من أدوات الاستثمار، حيث تواجه هذه الاستثمارات مخاطر متعددة رغم كونها مصدر أرباح رئيسي للبنك.

2- وضع حلول وإجراءات فعالة لتقديم معالجة مناسبة لكل نوع من أنواع المخاطر، على جميع المستويات، بحيث تكون هذه الحلول فعالة في حل المشكلة دون التسبب في تأجيلها.

3- العمل على تقليل الخسائر إلى أدنى حد ممكن من خلال الإشراف المُحكم والإجراءات الفكرية، أو اللجوء إلى جهات خارجية لحل النزاعات. يمكن تحقيق ذلك عن طريق التخلص من الأصول المرتبطة بالخسائر بشكل مدروس ومنظم.

الفرع الثاني :- انواع المخاطر التكنولوجية المصرفية:

تنشأ المخاطر التكنولوجية في القطاع المصرفي نتيجة الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا الرقمية، وزيادة عدد الأجهزة والتقنيات المستخدمة في العمليات المصرفية الإلكترونية. كما تظهر هذه المخاطر بسبب عمليات الدمج بين نظم تكنولوجيا المعلومات التقليدية والأنظمة الرقمية وتتمثل أنواع المخاطر المصرفية كما يلي :-

1- المخاطر الائتمانية:

تشير المخاطر الائتمانية إلى التحديات التي تواجهها المصارف، والتي تتجلى في تقلب الأرباح الناتج عن احتمال عدم قدرة أو رغبة المقترض في الوفاء بالتزاماته المالية في الوقت المحدد للسداد. يؤدي هذا الأمر إلى خسائر اقتصادية للمصرف. وتُعد هذه المخاطر من أقدم أنواع المخاطر وأكثرها تأثيراً، حيث تُعتبر القروض أحد العناصر الأكثر أهمية في مجال الائتمان.

2- المخاطر التنظيمية

تتمثل في أن التحول الرقمي المصرفي يؤدي إلى زيادة تعقيد النظم المالية، خاصة في إطار بيئة الخدمات المصرفية المفتوحة التي تعتمد على برمجة تطبيقات خدمات الدفع. هذا الوضع يتيح لطرف ثالث، لا ينتمي مباشرة إلى المصرف أو العميل، الحق في الوصول إلى أرصدة وحسابات العملاء. نتيجة لذلك، يتأثر تنظيم سلسلة قيمة الخدمات المصرفية، مما يلزم المصارف بتبني دور جديد كوسيط بين العملاء ومقدمي خدمات الدفع. (العنزي، 2020. ص)

3- مخاطر السيولة

تُعرّف بأنها احتمال عدم قدرة المصرف على توفير النقد اللازم للوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل عند حلول موعد استحقاقها، أو عدم قدرته على تلبية المطالب المالية المترتبة عليه في الوقت المحدد. وتشمل هذه المخاطر عمليات السحب من الودائع الفورية، التمويلات، والقروض ذات الأجل القصير. تتطلب إدارة مخاطر السيولة تحقيق توازن دقيق بين استخدام الأصول المالية للمصرف واستغلال مصادر الاقتراض لتلبية احتياجات العملاء المودعين.

تكتسب إدارة السيولة أهمية كبيرة؛ إذ إن الفشل في التعامل معها بشكل صحيح قد يؤدي إلى انهيار المصرف. ولذلك تهتم المصارف بوضع استراتيجيات فعالة لإدارة السيولة لتجنب عدم القدرة على الوفاء بالتزامات المالية في الوقت المحدد، مما يقيها من التعرض لخسائر غير متوقعة ((الشمري، 2013، ص 198).

4- مخاطر وسائل الاتصال

تتمثل في تعرضها للهجمات السيبرانية واختراق البيانات الإلكترونية، مما قد يؤثر على خصوصية العملاء عبر القنوات المصرفية ويقلل من مستوى الثقة لديهم في الخدمات المصرفية.

المطلب الثاني :- مفهوم الخدمات الإلكترونية (الرقمية)

تُعرّف على أنها أنشطة مميزة وغير ملموسة تهدف إلى تلبية احتياجات ورغبات العملاء دون أن تكون مرتبطة بالضرورة ببيع منتج أو خدمة أخرى. أما تسويق هذه الخدمات المصرفية فيُعتبر نشاطاً غير ملموس يتم تقديمه من طرف إلى آخر بهدف تحقيق رغبات العملاء عبر عمليات التبادل.

أما الخدمات المصرفية الإلكترونية، فتُعرف بأنها القدرة على القيام بالعمليات المصرفية مع البنك الذي تتعامل معه في أي وقت ومن أي مكان، مع توفير خدمات مبتكرة تعتمد على شبكات الاتصال الإلكترونية. تُتيح هذه الخدمات الوصول المباشر والمشاركة، لكنها عادةً ما تكون محدودة للأشخاص الذين يستوفون شروط العضوية التي يحددها البنك، ويتم تفعيلها عبر نقاط بيع أو منافذ تُخصصها المؤسسة للتواصل مع عملائه (خنفر وآخرون، 2015. ص 56).

البعض يُعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها عملية تقديم الخدمات المالية عبر وسائل الاتصال الرقمية، مثل الإنترنت والهواتف المحمولة. (بن موسى، 2019. ص399)

وفقاً (لبحث عام 2013 الذي أجراه Koo وآخرون)، تُعد القنوات والمنافذ الإلكترونية وسيلة تمثل المصرف وتقدم خدمات مصرفية متنوعة للزبائن. توفر هذه الخدمات درجة عالية من الراحة، حيث تمكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم في أي وقت وأي مكان يناسبهم. كما أشار Jazani وآخرون في عام 2012 إلى أن هذه الخدمات تتيح للزبائن تنفيذ عمليات مالية متعددة تشمل السحب والإيداع، تحويل الأموال، دفع الفواتير، طلب القروض، والتحقق من أرصدة الحسابات وغيرها، وذلك على مدار الساعة عبر الإنترنت.



الفرع الاول :- وسائل الخدمات الرقمية (الالكترونية) أولاً: أجهزة الصراف الآلي

تعتبر من أبرز وسائل الصيرفة الإلكترونية وأكثرها انتشاراً، حيث تلعب دوراً مهماً في توزيع الخدمات والمنتجات المصرفية. تقوم المصارف بتوفير هذه الأجهزة في أغلب فروعها بهدف تقليل الضغط على العمليات اليومية، تجنب الإجراءات الإدارية الروتينية، والاستجابة لاحتياجات الزبائن المالية خارج أوقات العمل وأثناء الإجازات. يُعرف جهاز الصراف الآلي (ATM) بأنه نظام يتيح للزبائن الوصول إلى خدماتهم المصرفية بسهولة ويسر من حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم المصرفية في أي وقت سواء كان في موعد العمل الرسمية أو غيرها من العطل والإجازات وعلى مدار 24 ساعة (عادل، 2014: ص34) .

ثانياً: - خدمة الرسائل النصية القصيرة

تُعد هذه الخدمة التقنية واحدة من الحلول المبتكرة التي تمكن العميل من متابعة جميع العمليات المصرفية التي تُجرى على حساباته الشخصية بشكل مباشر. يتم ذلك عبر استلام العميل رسالة نصية من المصرف على هاتفه المحمول تحتوي على تفاصيل العملية المصرفية التي تم تنفيذها، خلال دقائق من حدوثها. (نشرة معهد الدراسات، 2013: العدد 12).

ثالثاً:- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

توفر هذه الخدمة للعملاء إمكانية إجراء المعاملات المالية بسهولة من خلال الوصول إلى الصفحة الإلكترونية التابعة للمؤسسة المصرفية عبر الشبكة العنكبوتية، ومن أي مكان وفي أي وقت. تشمل هذه الخدمة مجموعة واسعة من العمليات المالية، مثل الاطلاع على أرصدة الحسابات، دفع الفواتير بشكل إلكتروني، تسديد مستحقات بطاقات الائتمان، شراء وبيع الاستثمارات، إلى جانب المعاملات المتعلقة بالقروض وغيرها من الخدمات المالية المتنوعة (نشرة معهد الدراسات، 2013: العدد 12).

رابعاً : تطبيقات الهواتف الذكية المصرفية

تطبيقات الهواتف الذكية المصرفية هي برامج مخصصة تتيح للمستخدمين تنفيذ معاملاتهم البنكية إلكترونياً عبر أجهزتهم المحمولة، معتمدة على الاتصالات المتنقلة (Rashid and Saleem, 2011). ومع تزايد تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم، بدأت البنوك في تقديم خدمة "الهاتف المصرفي"، التي تهدف إلى تسهيل إدارة العملاء لعملياتهم المالية وتقليل الازدحام داخل الفروع البنكية الناتج عن استفسارات الحسابات. تعمل هذه الخدمة على مدار الساعة، حتى خلال الإجازات والعطلات الرسمية. وتعتمد على الإنترنت المرتبط بفروع البنك، مما يتيح للعملاء الوصول إلى خدمات معينة بسهولة، بمجرد إدخال الرقم السري الخاص به

خامساً : خدمة البطاقات الإلكترونية

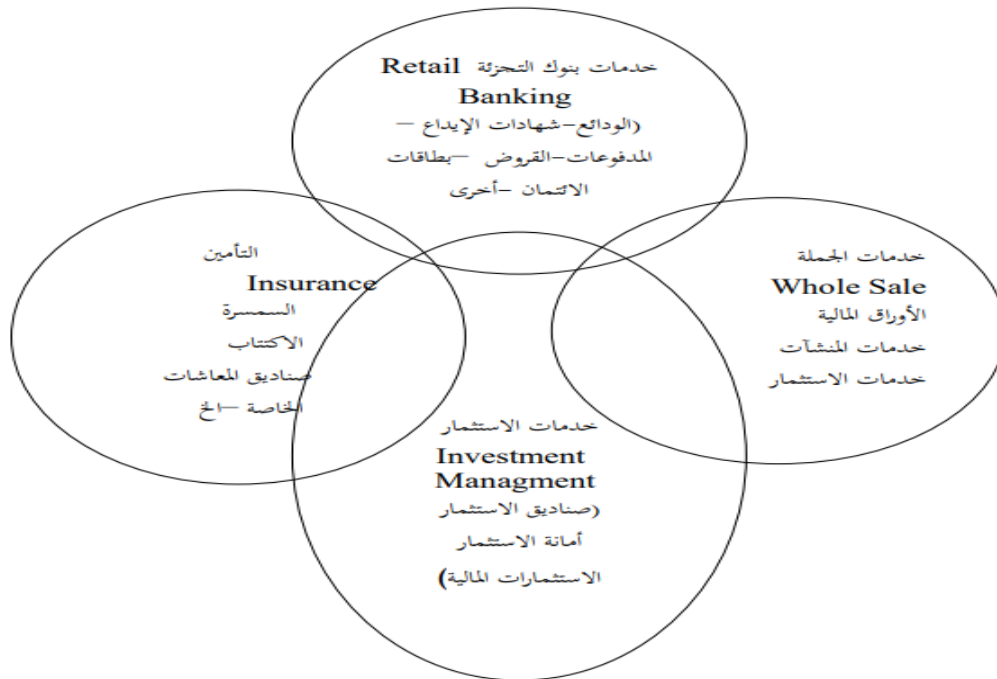
تعد البطاقات المدفوعة مسبقاً واحدة من الوسائل المالية الحديثة، حيث تحتوي على قيمة نقدية مخزنة يمكن استخدامها للدفع عبر الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، توفر هذه البطاقات ميزة الدفع في نقاط البيع التقليدية، مما يجعلها خياراً متعدد الاستخدامات وملائماً لمختلف احتياجات المستخدمين (أرتيمة والطالب، 2011 . ص 30) .

الفرع الثاني :- فوائد الخدمات المصرفية الرقمية

الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، سواء كانت تقليدية أو متطورة، عبر القنوات الإلكترونية. يتطلب استخدام القنوات استيفاء شروط العضوية التي يتم تحديدها من قبل البنك، مما يعود عليه بالعديد من الفوائد، كخفض تكاليف التشغيل وتحسين الكفاءة المعلوماتية ومستويات الجودة.

تشمل مزايا العمليات المصرفية الإلكترونية النقاط التالية:

- 1- قدرة البنوك على الوصول إلى شريحة أوسع من العملاء، سواء المودعين أو المقترضين، بالإضافة إلى طالبي الخدمات المصرفية.
- 2- إمكانية تقديم خدمات مصرفية مبتكرة وجديدة.
- 3- تخفيض تكاليف التشغيل وكذلك تكاليف إنجاز العمليات المالية على المستوى المحلي والدولي.
- 4- تعزيز كفاءة أداء البنوك وتحقيق مستويات أعلى من الفعالية (شعبان. 2014. ص65) .



شكل رقم (1) يوضح الوظائف المتعددة للبنوك الشاملة

الجانب العملي

المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

أولاً :- المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
توضح المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، العمر ، مدة سنوات الخدمة)

جدول رقم (2)

وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

ن	المتغير	الفئة	التكرار	نسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	5	16.7
		انثى	25	83.3
		المجموع	30	100
2		دبلوم	13	43.3



53.3	16	بكالوريوس	المستوى التعليمي	
0	0	ماجستير		
3.3	1	دكتوراه		
100	30	مج		
0	0	30-20 سنة	العمر	3
40	12	40-31		
46.7	14	50-41		
13.3	4	من 51 فأكثر		
100	30	مج		
10	3	5 - 1	مدة الخدمة سنوات الخدمة	4
10	3	10 - 6		
80	24	15 - 11 فأكثر		
100	30	مج		

يشير الجدول (2) الى نتائج التحليل الوصفي (الاحصائي) للمتغيرات الديمغرافية للمستجيبين من أفراد عينة الدراسة حيث يتضح ان (16.7 %) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور والنسبة (83.3) هم من الاناث وهذا يبين ان أغلب مجتمع الدراسة هم من الاناث . فيما يتعلق المستوى التعليمي بينت النتائج نسبة (43.3 %) هم من حملة الدبلوم وان (53.3 %) من أفراد العينة هم من حملة شهادة البكالوريوس في اختصاصات مختلفة ونسبة (3.3 %) هم من حملة الدكتوراه مما يعني ان اغلب افراد عينة الدراسة هم من حملة البكالوريوس . فيما يتعلق بالعمر (40 %) من افراد العينة هم ممن تتراوح اعمارهم من (40-31 سنة) ومن تتراوح اعمارهم (50-41) بنسبه (46.7 %) ونسبه (13.3) هم من تراوحت اعمارهم من (من-51 سنة) . مما يفسر ان اغلب عينة الدراسة هم تراوحت اعمارهم من (50-40 سنة) . فيما يتعلق مدة سنوات الخبرة فان نسبة (10 %) تتراوح من (5-1)سنة وان نسبه (10 %) هم من تراوحت خبرتهم (6 - 10 سنة) ونسبه (80 %) هم خبرتهم (11 - 15) فأكثر مما يعني اغلب افراد العينة هم من لديهم خبره من (11-15 سنة فأكثر) .

ثانياً - ثبات اداة الدراسة

قامت الباحثة " بتطبيق صيغة Cronbach Alpha لغرض التحقق من ثبات اداة الدراسة على درجات افراد العينة وعلى الرغم من ان قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محددة الا ان الحصول على (Alpha \geq 0.60) يعتبر في الناحية التطبيقية للعلوم الادارية والانسانية بشكل عام امراً مقبولاً (2003, Sekaran)" وبعد افراغ المعلومات والبيانات التي حصلت عليها الباحثة واستبعاد الاستمارة الغير صالحة للاختبار تم الحصول على نتائج معامل الثبات الداخلي والجدول رقم (3) يبين هذه نتائج.



معامل الثبات الداخلي (معامل كرونباخ)

ت	البعد	قيمة (α) الفا
1	الاطار الفني	0.893
2	الاطار الرقابي	0.901
3	انظمه التشغيل	0.808
	الاستبانة ككل	0.929

وتدل مؤشرات كرونباخ الفا اعلاه على تمتع اداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عالي وبقدرتها على تحقيق اغراض الدراسة وفقاً ل (Sekara).

ثالثاً :- تحليل نتائج الدراسة

التحليل الاحصائي لإجابات عينة الدراسة عن متغيرات الدراسة وحسب المعلومات التي تم الحصول عليها من استمارة الاستبيان

المحور الاول :- يتوفر لدى البنك إطار فني اداري لضمان تطبيق إدارة لمخاطر المصرفية الإلكترونية.

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمحور الاول

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	المرتبة
1	لدى الموظفين مفهوم واضح و كامل حول المخاطر الالكترونية	4.8	0.43	مرتفع	2
2	تعمل الادارة على تقديم العمل الى المحاسب المالي لتفادي المخاطر	4.8	0.52	مرتفع	2
3	يتم مراجعته سياسات العمل الخاصة بالمخاطر بشكل دوري	5	0.52	مرتفع	1
4	لدى البنك سياسه واجراءات واضحة في تقييم المخاطر	4.7	0.52	مرتفع	3
5	لدى البنك استراتيجيه وسياسه معتمده لأداره المخاطر الالكترونية	4.8	0.48	مرتفع	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.82			

من الجدول رقم (4) يتضح بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (4.7 - 5) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام اذ بلغ (4.82) وان أعلى متوسط حسابي كان للفقرة (3) حيث احتلت المرتبة الاولى حيث نصت على (يتم مراجعته سياسات العمل الخاصة بالمخاطر بشكل دوري اذ بلغ متوسطها الحسابي (5) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام وبانحراف معياري (0.52) وهذا يشير الى ان البنوك تقوم بعملية مراجعته سياسات العمل الخاصة بالمخاطر بشكل دوري .

وان أقل متوسط حسابي كان للفقرة (4) التي نصت (لدى البنك سياسه واجراءات واضحة في تقييم المخاطر) حيث احتلت المرتبة الثالثة اذ بلغ متوسطها الحسابي (4.7) وبانحراف معياري (0.52) وبشكل عام نلاحظ أن مستوى الأهمية لجميع الفقرات كانت المرتفعة وبيّن

الجدول ان التشتت مرتفع في استجابات افراد عينة الدراسة حول متغير اطار فني اداري بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر افراد عينة الدراسة حول الاطار الفني ، ويشير الجدول ايضا التقارب في قيم المتوسطات الحسابية .

المحور الثاني : يتوفر لدى البنك إطار رقابي فعال لضمان تطبيق إدارة المخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمحور الثاني

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	المرتبة
1	تخضع أعمال إدارة المخاطر لتدقيق داخلي فعال ومستقل وتنفذ من قبل موظفين مؤهلين في البنك	4.7	0.52	مرتفع	2
2	يقوم المدقق الداخلي بدور فاعل في متابعه وضبط المخاطر والابلاغ عنها في حال حصولها	4.7	0.54	مرتفع	2
3	يقوم البنك بالإفصاح عن المخاطر التي تواجهه وفق تعليمات سلطه النقد	4.7	0.46	مرتفع	2
4	يعتمد البنك على الرقابة الداخلية التي تشمل الفصل بين مهام الرقابة عن عمل المدقق الداخلي	4.6	0.46	مرتفع	3
5	يتم فحص وتقييم اجراءات ووسائل البنك لمواجهه المخاطر الطارئة	4.8	0.55	مرتفع	1
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.7			

من الجدول رقم (5) يتضح بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (4.6 – 4.8) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام اذ بلغ (4.7) وان أعلى متوسط حسابي كان للفقرة (5) حيث احتلت المرتبة الاولى حيث نصت على (يتم فحص وتقييم اجراءات ووسائل البنك لمواجهه المخاطر الطارئة) اذ بلغ متوسطها الحسابي (4.8) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام وبانحراف معياري (0.55) . وهذا يشير الى ان البنوك تقوم بفحص وتقييم اجراءات ووسائل البنك لمواجهه المخاطر الطارئة.

وان أقل متوسط حسابي كان للفقرة (4) التي نصت (يعتمد البنك على الرقابة الداخلية التي تشمل الفصل بين مهام الرقابة عن عمل المدقق الداخلي) حيث احتلت المرتبة الثالثة اذ بلغ متوسطها الحسابي (4.6) وبانحراف معياري (0.46) وبشكل عام نلاحظ أن مستوى الأهمية لجميع الفقرات كانت المرتفعة ويبين الجدول ان التشتت مرتفع في استجابات افراد عينة الدراسة حول متغير إطار رقابي بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر افراد عينة الدراسة حول الاطار الرقابي ، ويشير الجدول ايضا التقارب في قيم المتوسطات الحسابية .

المحور الثالث : يتوفر لدى البنك أنظمة تشغيل فعالة لضمان تطبيق إدارة لمخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمحور الثالث

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	المرتبة
1	يوجد فحص دوري للمكونات المادية أنظمة التشغيل وصيانتها من قبل مختصين بالنظام الشبكي	4.8	0.67	مرتفع	1

2	مرتفع	0.52	4.7	يوجد فحص دوري للبرامج وحمايتها من الفيروسات وتحديث لبرامج مكافحه الفيروسات التي قد تخترق النظام وتتلفه.
3	مرتفع	0.47	4.8	يقوم المحاسب بحفظ نسخ الالكترونية احتياطية عن العمليات المحاسبية التي يقوم بها البنك
4	مرتفع	0.37	4.8	يتم فحص توصيلات التمديدات الكهربائية لأجهزه التخزين الالكترونية لضمان استمرار الطاقة من خلال الوسائل البديلة.
5	مرتفع	0.47	4.7	يقوم البنك بوضع برامج مخصصه لمنع اختراق المعلومات المحاسبية المخزونة
			4.7	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام

من الجدول (6) يتضح بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (4.7 – 4.8) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام اذ بلغ (4.7) وان أعلى متوسط حسابي كان لفقرات (3-1) حيث احتلت المرتبة الاولى حيث نصت على (يوجد فحص دوري للمكونات المادية أنظمة التشغيل وصيانتها من قبل مختصين بالنظام الشبكي- يقوم المحاسب بحفظ نسخ الالكترونية احتياطية عن العمليات المحاسبية التي يقوم بها البنك- يتم فحص توصيلات التمديدات الكهربائية لأجهزه التخزين الالكترونية لضمان استمرار الطاقة من خلال الوسائل البديلة) اذ بلغ متوسطها الحسابي لجميع الفقرات المذكورة (4.8) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام وبانحراف معياري (0.37 - 0.47 - 0.67) وهذا يشير الى ان البنوك تقوم بفحص الدوري للمكونات المادية بشكل جيد حيث يتم الاحتفاظ بنسخ من العمليات المحاسبية من قبل المحاسب . وان أقل متوسط حسابي كان للفقرتين (2-5) التي نصت (يوجد فحص دوري للبرامج وحمايتها من الفيروسات وتحديث لبرامج مكافحه الفيروسات التي قد تخترق النظام وتتلفه- يقوم البنك بوضع برامج مخصصه لمنع اختراق المعلومات المحاسبية المخزونة) حيث احتلت المرتبة الثانية اذ بلغ متوسطها الحسابي (4.7) وبانحراف معياري (0.47 - 0.52) وبشكل عام نلاحظ أن مستوى الاهمية لجميع الفقرات كانت المرتفعة وببين الجدول ان التشتت مرتفع في استجابات افراد عينة الدراسة حول متغير أنظمة تشغيل بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر افراد عينة الدراسة حول أنظمة تشغيل ، ويشير الجدول ايضا التقارب في قيم المتوسطات الحسابية .

رابعاً :- اختبار الفرضيات

"تناولت هذه الفقرة اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة لاختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة من خلال اختبار بيرسون من خلال الاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية SPSS" وذلك كما يلي:

اختبار الفرضية الرئيسية

يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين توفر الكادر الفني والاداري في البنوك العراقية (مصرفي الرافيدين والرشيدي) وتطبيق ادارته محكمه لمخاطر العمليات المصرفية الالكترونية .

تم استخدام اختبار بيرسون لتحديد العلاقة بين توفير الكادر الفني والاداري في البنوك العراقية في محافظه بغداد كوسيلة لتطبيق إدارة محكمة لمخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفقاً . النتائج الموضحة في الجدول رقم (7) أظهرت قيمة معامل الارتباط عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

أن قيمة معامل الارتباط تساوي (1.000) ، والقيمة الاحتمالية بلغت (0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية تامة بين توفير الكادر الفني والاداري في البنوك العراقية في محافظة بغداد وفعالية تطبيق إدارة محكمه لمخاطر العمليات المصرفية الالكترونية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. اعتمدت الدراسة على قبول الفرضية المذكورة،

جدول رقم (7) بين توفير الكادر الفني و الاداري في البنوك العراقية مصرفي (الرافيدين والرشيدي) وتطبيق ادارته حكيمة لعمليات المصرفية الالكترونية

المحور	الاحصاءات	اداره المخاطر العمليات المصرفية الالكترونية
	معامل الارتباط	1.000
	القيمة الاحتمالية	0.000

30	حجم العينة	توفر الكادر الفني والاداري في المصارف العراقية (مصرفي الرافدين والرشيد)
----	------------	--

اختبار النظرية الفرعية الاولى

يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين توفير انظمة تشغيل فعالة في المصارف العراقية (مصرفي الرافدين والرشيد) وتطبيق ادارته محكمة لمخاطر العمليات المصرفية الالكترونية .

تم استخدام اختبار بيرسون لتحديد العلاقة بين توفير انظمة تشغيل الفعالة في البنوك العراقية (مصرفي الرافدين والرشيد) في محافظه بغداد وتطبيق إدارة محكمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفقاً . النتائج الموضحة في الجدول رقم (8) أظهرت قيمة معامل الارتباط عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.595)، والقيمة الاحتمالية بلغت (0.01)، وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية بين توفير انظمة تشغيل الفعالة في البنوك العراقية في محافظة بغداد وتطبيق إدارة محكمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. اعتمدت الدراسة على قبول الفرضية المذكورة،

جدول رقم (8) بين توفير انظمة تشغيل فعالة في البنوك العراقية (مصرفي الرافدين والرشيد) وتطبيق ادارته حكيمة لعمليات المصرفية الالكترونية

المحور	الاحصاءات	اداره المخاطر العمليات المصرفية الالكترونية
توفير انظمة تشغيل الفعالة	معامل الارتباط	0.595
	القيمة الاحتمالية	0.01
	حجم العينة	30

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الاطار الرقابي في المصارف العراقية (مصرفي الرافدين والرشيد) واداره مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

تم استخدام اختبار بيرسون لتحديد العلاقة بين توفير الاطار الرقابي في المصارف العراقية في محافظه بغداد و إدارة محكمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفقاً . النتائج الموضحة في الجدول رقم (9) أظهرت قيمة معامل الارتباط عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.888)، والقيمة الاحتمالية بلغت (0.00)، وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية بين توفير الاطار الرقابي في البنوك العراقية في محافظة بغداد وتطبيق إدارة محكمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. اعتمدت الدراسة على قبول الفرضية المذكورة،

جدول رقم (9) بين توفير الاطار الرقابي في البنوك العراقية (مصرفي الرافدين والرشيد) وتطبيق ادارته حكيمة لعمليات المصرفية الالكترونية

المحور	الاحصاءات	اداره المخاطر العمليات المصرفية الالكترونية
الاطار الرقابي	معامل الارتباط	0.888
	القيمة الاحتمالية	0.00
	حجم العينة	30



النتائج والتوصيات

أولاً :- النتائج

- 1- يتوفر لدى مصرفي (الرافدين – الرشيد) الكادر الفني والإداري القادر على مواجهة إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية .
- 2- يتوفر لدى مصرفي (الرافدين – الرشيد) أنظمة التشغيل فعالة قادرة على مواجهة إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية .
- 3- هنالك علاقة ارتباط طردية قوية بين الإطار القانوني وإدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية .
- 4- هنالك ضعف ملحوظ في جانب الاهتمام بتوفير برامج الفيروسات لمواجهة المخاطر الإلكترونية المحتملة لدى المصرفين .

ثانياً :- التوصيات

- 1- العمل على زيادة إقامة الدورات التدريبية والورش إلى العاملين في مجال إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية .
- 2- توفير برامج فيروسات لحماية الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى العملاء من الهجمات الإلكترونية .
- 3- زيادة العمل على فحص الدوري إلى الأنظمة تشغيل لحاسبات لتجنب المخاطر المصرفية الإلكترونية .

المصادر

أولاً :- المصادر العربية

1. ارتيمة، هاني جراح، والطالب، غسان (2011)، تحسين الخدمات الإلكترونية المصرفية ودورها في تطوير الميزة التنافسية للبنوك الإسلامية (دراسة تطبيقية على البنوك الإسلامية الأردنية في إقليم الشمال)، الأردن: مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، مج (11)، ع (2)
 2. آل شبيب، دريد كامل، (2012). " إدارة البنوك المعاصرة " عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع .
 3. بريس، أحمد كاظم، وجبر، ورود قاسم (2020). تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها
 4. بن موسى اعمر، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، بحث منشور في مجلة دراسات اقتصادية، العدد، 38، 2019، ص 399.
 5. خنفر، إياد، والعساف، خالد، والعزام، عبدالفتاح. (2015). التسويق المصرفي: مدخل معاصر. ط 4، عمان: دار وائل.
 6. دراسة ميدانية على البنوك الكويتية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 6(1). 127-150.
 7. شعبان . فرج . (2014). عمليات المصرفية وإدارة المخاطر .
 8. الشمري، صادق راشد . (2013) " استراتيجية إدارة المخاطر المصرفية واثرها في الأداء المالي لمصارف التجارية " عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
 9. العنزي، سالم محمد معطش جمعان (2020) دور التحول الرقمي في تفعيل اليات ضبط في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصارف دراسة استطلاعية الآراء عينة من مديري مخاطر التكنولوجيا المالية واثرها على الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد19
- المصارف الخاصة في محافظة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الادارية، 16(65).230-204.



The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 47, October 2025

ISSN (E): 2788-0303

Website: www.peerianjournal.com

Email: editor@peerianjournal.com

10- نشرة معهد الدراسات المصرفية دولة الكويت - يوليو 2013 السلسلة الخامسة - العدد

ثانياً:- المصادر الاجنبية

- 1- Arens,A., Randal, E., & Mark, B. (2014) Auditing & Assurance -39 .An Integrated Approach, 14th ed., Prentice-Hall, Inc., New Jersey, US Inal, H., et.al. (2017): Cronbach's Coefficient Alpha: A Meta-Analysis Study, H.U. Journal of Ed
- 2- Koo, Chulmo; Wati, Yulia, Chung, Namho (2013), A Study of Mobile and Internet Banking Service: Applying for IS success Model, Asia Pacific Journal of Information Systems, Vol. 23, No. 1.
- 3- Markos Z., & Pinar O., (2017), The API economy and digital -34 transformation in financial services: The case of open banking. SWIFT Institute Working papers, 1-28
- 4- Saleem, Zohra, and Rashid, Kashif (2011), Relationship between Customer Satisfaction and Mobile Banking Adoption in Pakistan, International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol. 2, No. 6.
- 5- Yaseen .S.G & El A .I ,Qirem .(2018). Intention to use e- banking services in the Jordanian commercial banks International Journal of Bank Marketing Vol 36 . No3, pp 571 .