جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كربلاء
كلية الادارة والاقتصاد
قسم العلوم المالية و المصرفية

أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال وأثرها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج SERVQUAL

دراسة استطلاعية لعينة من العاملين المصارف العراقية

رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة كربلاء

وهي جزء من متطلبات نيل درجة ماجستير في العلوم المالية و المصرفية

تقدم بها الطالب
عباس حامد حسن
بـإشراف

الأستاذ المساعد الدكتور

أمير علي خليل الموسوي

١٤٤٣ هـ ٢٠٢١ م

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ قَالَ اجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ ۖ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ﴾

صدق الله العليُ العظيمْ

الآية (٥٥) من سورة يوسف

الإهداء

اداءً لجزءِ يسيرِ من حقه الشريف علينا أهدي هذا الجهد

المتواضع

إلى مقام سيدي ومولاي المصطفى الأمجد أبي القاسم محمد(ص)

الى.. من كانوا معي بعقولهم وقلوبهم و

وقتهم الثمين وجاهدوا وتعبوا وبذلوا الغالي

والثمين من اجل اخراج هذا الجهد والديَّ الكرام اطال الله عمرهما

الى.. اخي واخواتي الذين أشدُد بهم ازري

الى.. زوجتي

الى.. أبنائي زينة حياتي

(محمد و رقيه و آية)

الى.. كل من كان له فضل في اخراج هذا الجهد

الباحث

الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين وبهِ نستعين ونفوز على الشك باليقين ولولا المولى القدير ما كنا لنهتدي إلى ما هدانا إليه، والصلاة والسلام على سيد المرسلين وخاتم النبيين محمد وعلى آل بيته الطيبين الطاهرين وأصحابه أجمعين.

وأنا أضع آخر اللمسات على هذه الرسالة لا يسعني الا أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى مشرفي القدير الأستاذ المساعد الدكتور (أمير علي خليل الموسوي) الذي أشرف على هذه الرسالة ولما قدمّه من ملاحظات قيمّة ومهمة طوال مراحل إعدادها هذه الرسالة والتي كان لها الأثر البالغ في إظهار هذه الرسالة في شكلها الذي هي عليه الآن راجياً من الله العلي القدير أن يوفقهُ ويمتعهُ بدوام الصحة والعافية ويجزيه الله عني خير جزاء المحسنين انهُ سميع مجيب.

كما أتقدم بجزيل الشكر والأمتنان إلى الأستاذ الدكتور (علاء فرحان طالب) عميد كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة كربلاء والدكتور (كمال كاظم جواد) رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية والدكتور (محمد الجبوري) معاون العميد للشؤون العلمية ، كما أقدم شكري وتقديري إلى جميع أساتذتي ، ممن درست على أيديهم في المرحلة التحضيرية لدراسة الماجستير بقسم العلوم المالية والمصرفية.

وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى السادة رئيس لجنة المناقشة وأعضائها لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة مع اعتزازي بآرائهم وتوجيهاتهم القيمة التي ستغني هذا الجهد المتواضع.

وأتقدم بوافر الشكر والامتنان إلى كل من المقَومَيّن العلمّين لهذه الرسالة والمقوم الإحصائي والمقوم اللغوي لما أبدوه من ملاحظات مهمة وفاعلة تخص هذه الدراسة.

وأتقدم بجزيل الشكر والامتنان الى عائلتي الكبيرة منتسبي ديوان الرقابة المالية الاتحادي للسيد رئيس الديوان الدكتور (رافل ياسين خضير) لمساندتهم لي خلال محنتي في فترة الدراسة.

وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى صديقي (سند عبد علي الشمري)، وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى زملائي في المرحلة التحضيرية وشكري وتقديري الى جميع منتسبي كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة كربلاء وأخص بالذكر الإخوان منتسبي الدراسات العليا ومنتسبي مكتبة الكلية، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبينا محمد وآله وصحبه أجمعين.

المستخلص

هدفت الدراسة الى قياس اثر ادوات الرقابة المصرفية المستخدمة للحد من عمليات غسل الاموال في تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفق انموذج SERVQUAL ، اذ تم اختيار عينة عشوائية من رؤساء الأقسام ومدراء الشعب والوحدات العاملين في عينة من المصارف العراقية الحكومية والاهلية وجمع اراءهم عن طريق توزيع استمارة الاستبانة الكترونيا بأستخدام نماذج google لبيان مدى امكانية تطبيق ادوات الرقابه المصرفية لمكافحة غسل الأموال وأثرها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفق انموذج SERVQUAL في العراق.

استخدمت الدراسة التحليل العاملي التوكيدي لاختبار الصدق البنائي التوكيدي ومعامل الفا كورنباخ لبيان صدق وثبات المقياس ومن ثم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الاجابة لتحليل اراء عينة الدراسة بأستخدام برنامج spssv23 لاختبار فرضية الاثر وفق نموذج الحذف التراجعي تم تمثيل عينة عشوائية لعدد من العاملين في المصارف العراقية وفق اسلوب المسح او الاستطلاع الالكتروني قوامها(٧٠) موظف بصفة مسؤول قسم او شعبة في عينة من المصارف الحكومية والاهلية.

وقد استندت الدراسة الى مشكله تطبيقيه في مدى فاعلية ادوات الرقابة المصرفية في مكافحة غسل الاموال، ومدى تأثير ادوات الرقابة المصرفية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية وفق نموذج SERVQUAL

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها أنّ هناك تأثير ذات دلاله معنوية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في ابعاد جودة الخدمة المصرفية (الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية ،التعاطف، الملموسية) ، وقد اوصت الدراسة بضرورة قيام المصارف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن ايَّ عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه ، وتشجع الافراد العاملين على التعامل بمهنية مع الحالات تلك، وأنْ يوفر المصرف الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل اموال وأنْ يحرص على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف مما ينعكس ايجابا في جودة الخدمة المقدمة.

فهرست المحتويات

المـوضوع	رقم الصفحة
الاية	
الاهداء	أ
الشكر والعرفان	ب
المستخلص	ج
فهرست المحتويات	د
فهرست الجداول	هـ - و
فهرست الأشكال	و
فهرست الملاحق	ز
المقدمة	١ -٢
الفصل الاول : (منهجية الدراسة وبعض الدراسات السابقة)	٣-١٩
المبحث الاول : منهجية الدراسة	٤-٨
المبحث الثاني: بعض الدراسات السابقة	٩-١٩
الفصل الثاني : الاطار النظري للدراسة (أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال وأثرها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج SERVQUAL)	٢٠ -٦٧
المبحث الاول : ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال	٢١ -٤٧
المبحث الثاني: جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج SERVQUAL)	٤٨ -٦٧
الفصل الثالث: الجانب العملي للدراسة	٦٨ -١١٤
المبحث الاول : فحص واختبار اداة الدراسة والبيانات	٦٩ -٧٥
المبحث الثاني : عرض نتائج البحث وتحليلها وتفسيرها	٧٦ -٨٩
المبحث الثالث: اختبار فرضيات البحث	٩٠ -١١٥
الفصل الرابع: (الاستنتاجات والتوصيات)	١١٦ -١٢٠
المبحث الاول: الاستنتاجات	١١٧ -١١٨
المبحث الثاني : التوصيات	١١٩ -١٢٠
المصادر	١٢١ -١٣٤

فهرست الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
١	**بعض الدراسات العربية السابقة التي تخص أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال.**	**٩-١٢**
٢	**بعض الدراسات الاجنبية السابقة التي تخص أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال.**	**١٢ -١٥**
٣	**بعض الدراسات العربية السابقة التي تخص جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL).**	**١٥ -١٨**
٤	**بعض الدراسات الأجنبية السابقة التي تخص جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL).**	**١٨ -١٩**
٥	**مؤشرات وقاعدة جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهيكلية**	**٧٠**
٦	**قيم مؤشرات جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهيكلية لمتغير ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال**	**٧١**
٧	**قيم مؤشرات جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهّيكلية لمتغير جودة الخدمة المصرفية**	**٧٣**
٨	**قيم معامل الثبات والصدق لأبعاد متغيرات الدراسة**	**٧٤**
٩	**الأوساط الحسابية الموزونة وشدة الاجابة والانحراف المعياري ومستوى الإجابة لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال**	**٧٧ -٧٨**
١٠	**ترتيب الاهمية النسبية لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال**	**٨٢ -٨٣**
١١	**الأوساط الحسابية الموزونة وشدة الاجابة والانحراف المعياري ومستوى الإجابة لإبعاد جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL)**	**٨٤ -٨٥**
١٢	**ترتيب الاهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL).**	**٨٨**
١٣	**مصفوفة معاملات الارتباط بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاعتمادية.**	**٩٢**
١٤	**مصفوفة معاملات الارتباط بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاستجابة.**	**٩٣**
١٥	**مصفوفة معاملات الارتباط بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الموثوقية.**	**٩٤**
١٦	**مصفوفة معاملات الارتباط ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و التعاطف**	**٩٦**
١٧	**مصفوفة معاملات الارتباط بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الملموسية**	**٩٧**

١٨	مصفوفة معاملات الارتباط بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال وجودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL	٩٨
١٩	اختبار تأثير ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الاعتمادية بأسلوب الحذف التراجعي	٩٩- ١٠٠
٢٠	اختبار تأثير لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الاستجابية بأسلوب الحذف التراجعي	١٠٢- ١٠٣
٢١	اختبار تأثير لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الامان بأسلوب الحذف التراجعي	١٠٥- ١٠٦
٢٢	اختبار تأثير لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في التعاطف بأسلوب الحذف التراجعي	١٠٧- ١٠٨
٢٣	اختبار تأثير لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الملموسية بأسلوب الحذف التراجعي	١١٠- ١١١
٢٤	اختبار تأثير لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL بأسلوب الحذف التراجعي	١١٢- ١١٣

فهرست الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١	المخطط الفرضي لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال بابعاد جودة الخدمة المقدمة وفق نموذج SERVQUAL.	٧
٢	مراحل عمليات غسل الأموال.	٣٧
٣	مراحل تطبيق الجودة.	٥٢
٤	نموذج قياس الفجوة بين الخدمة المصرفية المتوقعة.	٦٠
٥	معايير جودة الخدمة.	٦٢
٦	التحليل العاملي التوكيدي لمتغير ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال.	٧٢
٧	التحليل العاملي التوكيدي لمتغير جودة الخدمة المصرفية.	٧٣
٨	ترتيب الاهمية النسبية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال.	٨٣
٩	ترتيب الاهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL).	٨٩

فهرست الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
١	**استمارة استبانة**
٢	**نموذج استمارة فتح الحساب اعرف زبونك و الصادرة من البنك المركزي العراقي حسب العدد ٣٠٤/٤/١/٩ في تاريخ ٢٠١٦/٩/١٩ .**
٣	**بيانات الاستبانة للمتغير المستقل.**
٤	**بيانات الاستبانة للمتغير التابع.**

مقدمة

تعد ظاهرة غسل الأموال من أخطر الجرائم المالية التي قد تؤدي الى النيل من هيبة الدولة ومؤسساتها الدستورية ، إذ تمس بالاقتصاد الوطني ومن ضمنه قطاع الأعمال الخاص فضلا عن المنظومة الأخلاقية للمجتمع بأكمله ومن ثم تؤدي إلى ازدياد معدلات الجريمة المنظمة وتحكم العصابات في جميع المجالات الحياتية ، فيها هذه الظاهرة بسبب ضخامة الأموال التي يتم التعامل بها سواء في الداخل والخارج بالمقارنة مع الأعمال التجارية الأخرى ، وكذلك التداخل وتشعب العمليات المصرفية بشكل عام وتسارعها ، فضلا عما تتيحه هذه المؤسسات من الأمان أو السرية بفضل مبدأ سرية الحسابات المصرفية ، لما تقدمه من قواعد وإجراءات عمل بلغت من الحداثة والتعقيد شكل كبير ، لذا تعد المصارف هي الأكثر تعرضا لهذه الجرائم وفي الوقت نفسه يمكن أن تكون هي الأساس في مكافحتها ، إذ تؤدي المؤسسات المصرفية دور كبير في اقتصادات البلدان لما تتمتع به من قدرة على خلق الاموال وتوجيهها نحو المشاريع الاستثمارية . لذا كان لزاماً على الجهات المسؤولة ان تضع أدوات أو معايير رقابية تجعل من هذه المؤسسات تعمل بالشكل الصحيح وللغرض الذي انشأت من اجله. ونتيجة لتشعب العمل المصرفي برز عدد من الأدوات الرقابية المتنوعة ولأغراض الدراسة الحالية وطبيعة المتغيرات استخدمت الأدوات التالية (مبدأ اعرف زبونك، مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها، مبدأ عدم اشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها (عدم الافشاء))، وضمن اهم خطوات التصدي لهذه الظاهرة هو الاهتمام بتطبيق ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال ومن ثم قياس أثرها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج SERVQUAL المتكون من(الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية، التعاطف ، الملموسية).

وسيتم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول، الفصل الأول يتم عبرة عرض منهجية و الدراسات ويقتسم الى مبحثين، ليتناول الأول منهجية الدراسة، وأهتم الثاني، ببعض الدراسات السابقة الخاصة بأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال وجودة الخدمة المقدمة وفق نموذج SERVQUAL ، و الفصل الثاني يتكون من الجانب النظري ويقتسم الى مبحثين، الأول إبتدأ بأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال،

و الثاني جودة الخدمة المقدمة المصرفية وفق نموذج SERVQUAL، و الفصل الثالث يتكون من ثلاثة مباحث: ليتناول الأول، فحص واختبار أداة الدراسة والبيانات، و الثاني عرض نتائج البحث وتحليلها وتفسيرها، و الثالث عملية اختبار فرضيات البحث، الفصل الرابع يتم في هذا الفصل تقديم لهم الاستنتاجات و التوصيات فالمبحث الأول الاستنتاجات والمبحث الثاني التوصيات.

الفصل الأول

منهجية الدراسة وبعض الدراسات السابقة

المبحث الأول : منهجية الدراسة

المبحث الثاني : بعض الدراسات السابقة

الفصل الأول
منهجية الدراسة وبعض الدراسات السابقة

تمهيد...

يتطلب التمهيد للإطار الميداني للدراسة عرضا لمنهجية الدراسة من (اهمية، وأهداف، وفرضيات، ومشكلة، وحدود للدراسة وغيرها) ومن ثم تناول وصف للعينة، وكذلك التطرق الى بعض الدراسات السابقة التي تلامس بشكل مباشر أو غير مباشر أبعاد ومتغيرات الدراسة الحالية، إذ تعد هذه الدراسات رديفاً مهماً لتعزيز أنموذج الدراسة والعلاقات المنبثقة عنه، لذا ينبغي التطرق إلى عدد من الدراسات النظرية والتطبيقية التي اسهمت في رسم الأطر الهيكلية والمنهجية للدراسة حيث أستفاد الباحث من تلك الدراسات في كتابة الجانب النظري، وتأسيسا على ذلك فان هذا الفصل الاول سيتضمن المباحث الآتية :

المبحث الأول : منهجية الدراسة.

المبحث الثاني : بعض الدراسات السابقة.

المبحث الأول / منهجية الدراسة

اولاً : مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في تحديد مدى فاعلية أدوات الرقابة المصرفية في مكافحة غسل الأموال وفق نموذج SERVQUAL ومتابعة كل بعد من ابعاد الانموذج ، لذا جاءت هذه الدراسة لتوظيف وفحص ادوات الرقابة المصرفية التي تخضع لها المصارف بهدف الحد من عمليات غسل الأموال ومن ثم قياس دورها في تعزيز نظام جودة الخدمة المتبع ، ويمكن توصيف مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية :-

١. ما دور ادوات الرقابة المصرفية في الحد من عمليات غسل ؟

٢. مدى تأثير أدوات الرقابة المصرفية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج SERVQUAL ؟

ثانياً : أهمية الدراسة

تستمدُ الدراسة أهميتها من دور المصارف بوصفها صمام الأمان لمواجهة عمليات غسل الأموال ، اذ يواجه القطاع المصرفي تحديات كبيرة بتزايد خطر استغلالها في عمليات غسل الأموال من قبل عصابات الجريمة ، لاسيما بعد تزايد الخدمات الالكترونية المصرفية الحديثة التي تقدمها المصارف في جميع إنحاء العالم التي جعلت من المؤسسات المصرفية الوسيلة المثلى الأكثر لغسل الأموال غير المشروعة واتساع حجم المصارف واستمرارها بالانتشار في جميع أنحاء العالم وازدياد دورها كمؤسسات وسيطة ، لهذا تعد الدراسات والتوصيات بصدد تفعيل أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال أمر له أهميته في التعرف على واقع العمل الذي يجب أن تقوم به المصارف في مكافحة غسل الأموال لغرض الحيلولة دون تفشي هذا النوع من الجرائم كما تعدً جودة الخدمة هي الهدف الرئيس للمصرف والتي عن طريقها يمكنه الوصول إلى المستوى الذي يسعى إليه كما أنها قياس لتوقعات الزبائن المعيارية حول الخدمات المقدمة وتعد اهمية الدراسة على علاقتها بمتغير الدراسة وهي:

١. تأثيرها في مكافحة غسل الاموال.

٢. تأثيرها في ابعاد جودة الخدمة المصرفية.

٣. تأثيرها في تحسين سمعة القطاع المصرفي و المصارف.

٤. اهمية الدراسة في تفعيل نشاط القطاع المصرفي.

٥. اهمية في تفعيل عمل السلطة الرقابية.

ثالثاً : أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف اهمها :

١. تحليل مدى تطبيق ادوات الرقابة المصرفية المعمول بها في المصارف عينة الدراسة للحد من عمليات غسل الاموال واثرها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج SERVQUAL.

رابعاً : فرضيات الدراسة

١-الفرضية الرئيسة الأولى **:** تنص على (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال وابعاد جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL**).**

الفرضية الفرعية الأولى :لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية المستخدمة لمكافحة غسل الاموال و الاعتمادية**.**

الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية المستخدمة لمكافحة غسل الاموال و الاستجابة**.**

الفرضية الفرعية الثالثة : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية المستخدمة لمكافحة غسل الاموال و الموثوقية**.**

الفرضية الفرعية الرابعة : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية المستخدمة لمكافحة غسل الاموال و التعاطف**.**

الفرضية الفرعية الخامسة : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية المستخدمة لمكافحة غسل الاموال و الملموسية.

٢- الفرضية الرئيسة الثانية: تنص على (لا توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في ابعاد جودة الخدمة المقدمة وفق نموذج SERVQUAL).

الفرضية الفرعية الأولى **:** لاتوجد علاقة اثر لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في مؤشر الاعتمادية.

الفرضية الفرعية الثانية : لاتوجد علاقة اثر لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في مؤشر الاستجابة.

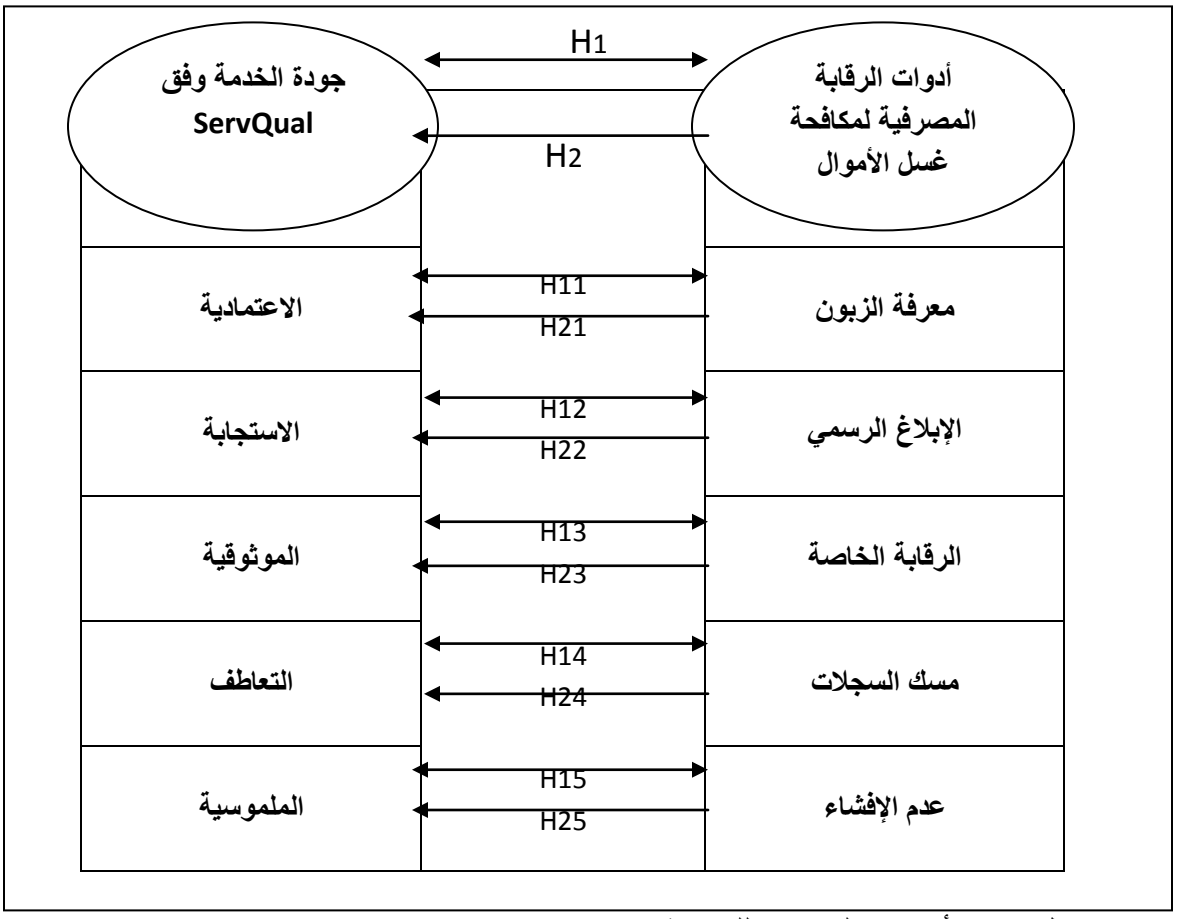
الفرضية الفرعية الثالثة : لاتوجد علاقة اثر لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال في مؤشر الموثوقية.

الفرضية الفرعية الرابعة : لاتوجد علاقة اثر لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في مؤشرالتعاطف.

الفرضية الفرعية الخامسة : لاتوجد علاقة اثر لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في مؤشر الملموسية.

خامسا : مخطط الدراسة الفرضي

لغرض الإجابة عن تساؤلات مشكلة الدراسة جرى بناء المخطط الفرضي بعد دراسة ما تتضمنه ادوات الرقابة المصرفية للحد من عمليات غسل الأموال إذ يبين الشكل (١) ادوات الرقابية المصرفية لغرض مكافحة عمليات غسل الاموال والتي استقينا أهمها كونها تعد الأكثر فاعلية في مكافحة هذه الظاهرة بحسب رأينا وعلاقتها مع ابعاد جودة الخدمة وهي كالاتي :



شكل (١) الأنموذج الفرضي للدراسة

المصدر :أعداد الباحث.

سادسا : مجتمع وعينة و حدود الدراسة

تضمن مجتمع الدراسة العاملين في المصارف العراقية عبر توجيه استبانه الى عينة عشوائية وفق اسلوب E-Survey ونتج عن هذا الأسلوب مشاركة (٧٠) فرداً في الاستطلاع الالكتروني يتوزعون على المصارف العراقية الآتية (العراقي للتجارة، الرافدين، الرشيد، الزراعي، العقاري) والمصارف الخاصة (بغداد، الأهلي العراقي، آشور، التنمية الدولي، الثقة، زين العراق، التعاون الإسلامي، الوطني الإسلامي، الطيف الإسلامي، العراقي الإسلامي، بابل، الموصل)، وقد امتدت حدود الدراسة من اليوم الاول الذي جرى بة إطلاق الاستطلاع الالكتروني في يوم ٢٠٢١/٦/١ و لغاية الانتهاء منها بشكلها الكامل يوم ٢٠٢١/٦/٣٠.

الفصل الاول

المبحث الثاني

بعض الدراسات السابقة

يتناول هذا المبحث عدداً من الدراسات العربية والأجنبية التي سبقت الدراسة الحالية والتي أُستُفيدَ منها سواء في الجانب النظري أو المنهجي أو الميداني، وفيما يأتي عرض لتلك الدراسات:

اولا : بعض الدراسات الخاصة بأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال.

جدول (١) بعض الدراسات العربية السابقة التي تخص أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال.

الدراسة ١	**(حسون ٢٠١٤)**
عنوان الدراسة	التدابير الوقائية للرقابة المصرفية على عمليات غسل الأموال(دراسة في مصرف الخليج التجاري)
عينة الدراسة	تمثل مجتمع الدراسة المصارف العراقية العاملة في العراق كافة ، واختار الباحث مصرف الخليج التجاري كعينة لتطبيق هذه الدراسة ومعرفة مدى الحرص والالتزام بتفعيل هذه التدابير الرقابية الخاصة بالحد من عمليات غسل الأموال من قبل إدارة المصرف .
هدف الدراسة	تهدف الدراسة إلى تقويم فاعلية التدابير الوقائية المصرفية الخاصة بالحد من عمليات غسل الأموال بالاعتماد على قائمة الفحص (Check list) والتي جرى اعدادها بناء على فقرات بعض المبادئ والتوصيات الدولية وقانون غسل الاموال رقم ٩٣ لسنة ٢٠٠٤ والتعليمات الملحقة به ، لفحص وتقويم مدى تطبيق هذه التدابير من قبل مصرف الخليج التجاري الذي اختيرَ ميدانياً لأجراء الدراسة .
أهم نتائج الدراسة	الاهتمام بتطوير مهارات الموظفين في المصرف بالالتزام ببعض التدابير الوقائية بغية مكافحة عمليات غسل الأموال عن طريق تأهيلهم وتدريبهم ، فضلا عن تبني ادارة المصرف سياسات وآليات تتضمن وضع اجراءات للتبليغ عن اي عملية يشتبه فيها ، وكذلك الزام الموظفين بالحصول على المعلومات الكاملة عن الزبائن والتعرف على انشطتهم وإمكانياتهم المادية ، مع تشديد الرقابة الخاصة على بعض

	الأنشطة والعمليات المصرفية وحركات بعض الحسابات التي تثار حولها الشكوك وخاصة عمليات تحويل الاموال دون اسباب واضحة .
الاستفادة من هذه الدراسة	جرت الاستفادة منها في تدعيم الجانب النظري للدراسة

الدراسة ٢	(الخزعلي ٢٠١٥)
عنوان الدراسة	دراسة حالة إجراءات مكافحة غسل الأموال في عينة من المصارف التجارية العراقية/ إطار مقترح
عينة الدراسة	اختيرت عدد من المصارف التجارية العراقية كعينة للبحث وهي أربعة مصارف اثنان منها مصارف حكومية (هما مصرفي الرافدين والرشيد) واثنان مصارف خاصة هما مصرفي الشرق الأوسط للاستثمار ومصرف بغداد، وفيما يأتي المحاور التي تناولتها الباحثة المتمثلة بمجموعة من الأسئلة تتضمن المعلومات التي تم الحصول عليها عن طريق استمارة وزعت على مسؤولي وحدات غسل الأموال مع تحليل لتلك المعلومات والإجابات بهدف وضع الإطار المقترح لتدقيق إجراءات مكافحة غسل الأموال.
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على ظاهرة غسل الأموال وبيان مراحلها وأساليبها وأنماطها الجرمية ومصادر أموالها، وبيان الإجراءات المتبعة في المصارف للحد من هذه الظاهرة، فضلاً عن التعرف على عمل السلطات الرقابية والإدارية وبيان العمل الرقابي للبنك المركزي وأهميته بصفته جهة إشرافية ورقابية على المصارف وامتثالها في الالتزام لتلك الإجراءات التي نصت عليها التوصيات الدولية من منظمة (FATF)،والتي أكد عليها القانون المرقم (٩٣) لسنة ٢٠٠٤ لمكافحة عمليات غسل الأموال. وهدف الدراسة كذلك إلى التعرف على المعايير الدولية لمنظمة (FATF)والتوصيات التي تخص التزامات المؤسسات المالية.
أهم نتائج الدراسة	ضعف التدريب والتأهيل للموظفين في المصارف وبمختلف المستويات الإدارية في مجال غسل الأموال، مما أدى إلى عدم الإلمام الكاف لأغلب العاملين بماهية،

	وأساليب ارتكاب جريمة غسل الأموال، أو بطرائق التمويه عنها وايضا ضعف قاعدة البيانات عن زبائن المصرف وحساباتهم ومعاملاتهم، وعدم الاهتمام بتحديث ملفات الزبائن وخصوصاً في المصارف الحكومية التي تعاني من ضعف قاعدة بيانات الزبون، وكذلك عدم تصنيف الزبائن المتعاملين مع المصرف على أساس المخاطر، إذ كلما ارتفعت مخاطر الزبون تطلب ذلك إجراءات عناية اكبر، إضافة إلى وجوب قيام المصرف بوضع سياسات وإجراءات واضحة ومكتوبة معتمدة من الإدارة العليا وملائمة لأنشطته في مجال غسل الأموال وموزعة بدليل على العاملين كافة في المصارف عينة الدراسة . وأخيرا تفعيل إجراءات المتابعة الميدانية للمعاملات المالية في فروع المصارف من قبل وحدات غسل الأموال. تفعيل عمل الرقابة الداخلية لتدقيق المعاملات المالية المشبوهة والمشكوك فيها في المؤسسات المالية والمصرفية وفق المعايير الدولية والتشريعات والقوانين المحلية الصادرة في هذا الشأن.
الاستفادة من هذه الدراسة	جرت الاستفادة منها في تدعيم الجانب النظري للدراسة.

الدراسة ٣	(باداوةيي و سماقة يي و عمر ٢٠١٦)
عنوان الدراسة	العوامل المساعدة لعمليات غسل الأموال واجراءات مكافحتها من قبل المصارف / دراسة تحليلية في محافظة اربيل
عينة الدراسة	مجتمع الدراسة يتألف من (٦٠) فرد من المديرين في (٢٠) فرعا من المصارف العاملة في أربيل وشمل (١٠) من المصارف الأهلية و (١٠) من المصارف الحكومية .
هدف الدراسة	يهدف البحث للكشف عن وجود عملية غسل الأموال في المصارف العاملة في محافظة اربيل، عن طريق استمارة الاستبانة وعن طريق اسئلة غير مباشرة توجه الى العاملين في المصارف الحكومية والأهلية .
أهم نتائج الدراسة	أشارت النتائج بان المصارف العاملة في محافظة اربيل تواجد عمليات غسل الأموال ، مما يدل على تفشي هذه العملية في اقليم كوردستان العراق و ضعف

	الاجراءات لمكافحة عمليات غسل الأموال في المصارف الحكومية و الاهلية العاملة في محافظة اربيل وان المصارف العاملة في محافظة اربيل ولاسيما الاهلية لا تهتم بمصادر الأموال المودعة لديهم ، حيث إنَّ الصعوبات في جمع المعلومات عن اصحاب الاموال المودعة احد أسباب هذه النتيجة ولم تتم الإفادة من التجارب الدولية في مكافحة عملية غسل الأموال في اقليم كوردستان العراق ولاسيما في القطاع المصرفي . وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز إدارات المصارف في الاقليم بالكفاءات الادارية والمصرفية (المحلية والأجنبية) ذات الخبرة الطويلة في مجال مكافحة غسل الأموال ، فضلا عن الاهتمام المتزايد بتدريب العاملين من اجل رفع الكفاءات الادارية والمصرفية ومن الضروري أن تقوم ادارات المصارف بفتح علاقات ادارية ومصرفية فيما بينها للإفادة من خبرات البعض وتبادل المعلومات ومن ثم تحجيم هذه العملية
الاستفادة من هذه الدراسة	جرت الاستفادة منها في تدعيم الجانب النظري للدراسة.

جدول (٢) يوضح بعض الدراسات الاجنبية السابقة التي تخص أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال.

الدراسة ٤	Orlova, 2008
عنوان الدراسة	The anti-money laundering system in Russia: a tool for law enforcement or a tool for domestic control? نظام مكافحة غسل الأموال في روسيا: أداة لإنفاذ القانون أم أداة للرقابة المحلية؟

عينة الدراسة	اختير عينة من المصارف في روسيا ٢٠٠٨
هدف الدراسة	الغرض من هذه الدراسة هو قطع الخطاب الذي يحجب نظام مكافحة غسل الأموال في روسيا للكشف عن الواقع الكامن وراءه. إذ تعتمد هذه الدراسة على المصادر الأولية والثانوية باللغتين الروسية والإنجليزية التي تتعامل مع مشاكل غسل الأموال في السياق الروسي و جرت استشارة الأقسام ذات الصلة من القانون الجنائي الروسي وكذلك لوائح مكافحة غسل الأموال الروسية
أهم نتائج الدراسة	بشكل عام أثبت النظام الروسي لمكافحة غسل الأموال أنه غير فعال حتى الآن من حيث تلبية أغراضه المعلنة لمكافحة الجريمة المنظمة والإرهاب. ينبع نجاحها محدودا إلى حد كبير من نقاط الضعف الهيكلية في النظام المصرفي الروسي ، فضلاً عن افتقار تلك الصناعة إلى ثقافة الامتثال التنظيمي. وقد استخدمت السلطة الروسية بشكل مكثف لنظام مكافحة غسل الأموال الحالي كأداة مفيدة في السعي لتحقيق غايات غير مرتبطة بمكافحة الجريمة المنظمة والإرهاب. استخدمت السلطات الروسية النظام لمحاولة إصلاح النظام المصرفي وبسط سيطرتها ألاستراتيجيه في المجالات السياسية والتجارية المحلية. إن عدم فعالية أنظمة مكافحة غسل الأموال واستخدامها لتحقيق أهداف خفية يقوض شرعية النظام ككل
الاستفادة من هذه الدراسة	جرت الاستفادة منها في تدعيم الجانب النظري للدراسة وتعد احد المصادر في دراستنا.

الدراسة ٥	Molla Imeny, 2017
عنوان الدراسة	Anti-money laundering developments in Iran تطورات مكافحة غسل الأموال في إيران
عينة الدراسة	أجَريّ مسح يتكون من ٢٤ مصرفاً إيرانياً مصرحاً به في عام ٢٠١٧
هدف الدراسة	أصبح غسل الأموال مصدر قلق عالمي في السنوات الأخيرة ، وتحاول العديد من الدول استخدام بعض الإجراءات الوقائية للتعامل مع هذه الظاهرة إذ تختلف ضوابط

	مكافحة غسل الأموال باختلاف البلدان ، ومن ثمّ فقد أخذت العديد من الدراسات حتى الآن في الاعتبار هذه الاختلافات جنبًا إلى جنب مع جهود مكافحة غسل الأموال وفي هذا الصدد تؤثر المؤسسات المالية تأثيراً مباشراً مهمًا في معالجة غسل الأموال عن طريق المشاركة في جميع المراحل الثلاث لغسل الأموال (الإيداع والطبقات والتكامل) ان الغرض من هذه الدراسة هو التحقيق في حالة مكافحة غسل الأموال في المصارف الإيرانية وكذلك دراسة بعض المتغيرات ذات الصلة.
أهم نتائج الدراسة	أن المصارف الإيرانية لديها ضوابط مناسبة لمكافحة غسل الأموال و لديها عدد أكبر من الموظفين والموظفين الأكثر خبرة إذ من المرجح أن تضع ضوابط قوية لمكافحة غسل الأموال وعلى العكس من ذلك ، تقل احتمالية قيام البنوك التي لديها عدد أكبر من الفروع بوضع ضوابط قوية لمكافحة غسل الأموال
الاستفادة من هذه الدراسة	تمت الاستفادة منها في تدعيم الجانب النظري للدراسة وتعد احد المصادر في دراستنا.

الدراسة ٦	Mniwasa, 2019
عنوان الدراسة	Anti-money laundering in Tanzania: Have the bank guards failed to meet their obligations? مكافحة غسل الأموال في تنزانيا هل فشل حراس المصارف في الوفاء بالتزاماتهم؟
عينة الدراسة	اختير عينة من مصارف تنزانيا لعام ٢٠١٩
هدف الدراسة	تهدف هذه الدراسة اكيف كانت المصارف في تنزانيا عرضة لأنشطة غسل الأموال وكيف تورطت المؤسسات المصرفية في تمكين أو المساعدة في ارتكاب جرائم غسل الأموال ، وتسلط الدراسة على فشل المصارف أو عدم قدرتها على منع وكشف و إحباط عمليات غسل الأموال.
أهم نتائج الدراسة	ثبت أن تنزانيا لديها قوانين تمنح مجلس النواب صلاحيات لتنظيم أنشطة المصارف التجارية والإشراف عليها و حظر استخدام المصارف كوسيلة لتسهيل أنشطة غسل الأموال ؛ وتضع إجراءات تنظيمية للمصارف للتصدي لغسل الأموال المرتكب بأنظمتها و يُعزى تورط بنك الاستثمار والمصارف التجارية في أنشطة غسل

	الأموال إلى أوجه القصور في العوامل المتعلقة بالقانون والعوامل غير القانونية كذلك قانون مكافحة غسل الأموال في تنزانيا به عدد من نقاط الضعف التي تقوض فعاليته إذ تواجه هيئات مراقبة مكافحة غسل الأموال (AML) العديد من التحديات بالإضافة إلى الرقابة التنظيمية لمكافحة غسل الأموال على المصارف قاصرة. سياسات وإجراءات مكافحة غسل الأموال الداخلية للمصارف غير فعالة.
الاستفادة من هذه الدراسة	جرت الاستفادة منها في تدعيم الجانب النظري للدراسة وتعد احد المصادر في دراستنا.

ثانياً: بعض الدراسات الخاصة بجودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL).

جدول (٣) بعض الدراسات العربية السابقة التي تخص جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL).

الدراسة ١	*عبد القادر، 2005*
عنوان الدراسة	جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للمصارف.
هدف الدراسة	تهدف الدراسة الى التعرف على خصائص جودة الخدمات المصرفية وابعادها وابراز اهمية واثر جودة الخدمات المصرفية كونه مدخلاً لزيادة القدرة التنافسية للمصارف.
أهم نتائج الدراسة	تعد الاستراتيجيات التنافسية مثل خفض التكلفة والتميز والتحالف الاستراتيجي والاندماج المصرفي من أهم المداخل والاستراتيجيات التنافسية التي اصبحت تتبعها المصارف في ظل المتغيرات الاقتصادية الراهنة، فجودة الخدمة هي اساس ثقة الزبون في صناعة لا تقوم الا على الثقة، وجودة الخدمة لا تأتي الا بتبني فلسفة الجودة الشاملة، من اجل اكتساب وتطوير القدرة التنافسية.

الاستفادة من هذه الدراسة	جرت الاستفادة منها في تدعيم الجانب النظري .

الدراسة ٢	الظوالم ,2005
عنوان الدراسة	تقييم جودة الخدمة المصرفية وأثرها في الأداء المالي المصرفي
عينة الدراسة	عدداً من المصارف الأهلية العراقية، نظراً لتأثيرها في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وقد اختيرتِ عينة قصدية من هذه المصارف لتكون مجتمعاً إحصائياً، لإجراء الدراسة واختبار فرضياتها، حيث شملت الدراسة أربعة مصارف من بين سبعة عشر مصرفاً أهلياً واختير هذا العدد من المصارف، نظراً لقدمها في التأسيس، ولقياس مدى تطبيق جودة الخدمة في المصارف عينة الدراسة اعتمدت الباحثة نظرية الفجوة حيث وزعت استمارة استبيان لأبعاد جودة الخدمة المدركة والمتوقعة على عدد خمسة عشر من زبائن تلك المصارف بالتساوي، في حين اعتمدّ مؤشر الربحية لقياس أثر جودة الخدمة المصرفية في الأداء المالي.
هدف الدراسة	ويتجسد الهدف الرئيس للدراسة في تقييم الأداء المالي للمصارف مؤشراً إلى مدى النجاح المتحقق في إدارة الموارد الطبيعية والمادية المتاحة لإدارتها وعلى طريقة الاستجابة في إشباع رغباتها.
أهم نتائج الدراسة	وجود ابعاد جودة الخدمة في الخدمات المقدمة من المصارف عينة الدراسة مما يدلل على اهتمام ادارات المصارف عينة الدراسة بطلبات الزبائن واحتياجاتهم من الخدمات وكذلك ان تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمـة ادى الى تحسين الاداء المالي للمصرف ، بدلالة متغيراته (الربحية) ، أي زيادة معدل العائد على الاستثمار وإنّ الخدمة المصرفية المتطورة والحديثة، تتطلب إمكانيات كبيرة لتقدم جودة منافسة للخدمات ، التي بدأت تنساب إلى الأسواق العربية ومنها العراقية، لذا يفضل الاندماج بين هذه المصارف لتوفير الإمكانيات اللازمة للتحسين والتوسع

	والمنافسة لمقابلة أخطار غزو المصارف الأجنبية إلى السوق العراقية، بالإضافة إلى دعوة إدارات المصارف إلى الاستعانة بخبراء في مجال الجودة، من خارج المصارف لأجل إرساء أسس الجودة في حالة عدم توفر من يقوم بذلك داخل المصرف عن طريق زيارة المصارف العربية والأجنبية للاستفادة من تجاربها.
الاستفادة من هذه الدراسة	جرت الاستفادة منها في تدعيم الجانب النظري للدراسة .

الدراسة ٣	الدحيدحاوي ، 2013
عنوان الدراسة	تصميم برنامج محوسب لتقييم جودة الخدمة المصرفية من وجهتي نظر المديرين والزبائن.
عينة الدراسة	عينة الدراسة عددهم (١٤٨) مديراً (٢٨) منهم في مرحلة الاختبار و (١٢٠) في مرحلة التنفيذ، ووجهت الاستمارة الثانية إلى زبائن المصارف عينة الدراسة البالغ عددهم (٢٤٠) زبوناً (٣٠) منهم في مرحلة الاختبار و (٢١٠) في مرحلة التنفيذ
هدف الدراسة	تهدف الدراسة إلى تصميم برنامج محوسب لتقييم جودة الخدمة المصرفية يمكن استخدامه من قبل جهات عدة منها: سواء اكانت الادارات المصرفية بمستوياتها المختلفة أو المستثمرين والجهات ذات العلاقة الاخرى، إذ يهدف البرنامج الى تشخيص حالة الضعف في ألأداء التي جرى تأشيرها عن طريق المعايشة الميدانية في المصارف العراقية قبل الشروع بالدراسة، وعدم وجود مقاييس برمجية لتشخيص حالات الخلل وقياس جودة الخدمة المصرفية تمهيداً لمعالجتها.
أهم نتائج الدراسة	يُعد البرنامج تقنية متاحة بين أيدي المستخدمين تتسم بالسهولة والوضوح في عملية تقييم وتشخيص جودة الخدمة المصرفية واقترحت الدراسة على البنك المركزي العراقي والادارات العامة في مصرفي الرافدين والرشيد بتعميم البرنامج على إدارات الفروع وجعله برنامج عام لتقييم جودة الخدمة المصرفية مع ضرورة فتح

	دورات تدريبية للموظفين للعمل على التقنيات المحوسبة الحديثة لغرض تحول العمليات المصرفية من الورقية إلى الالكترونية وهذا يزيد من كفاءة تلك العمليات ويقلل من الجهد والوقت والكلف المبذولة ويرفع من مستوى جودة الخدمة المصرفية.
الاستفادة من هذه الدراسة	جرت الاستفادة منها في تدعيم الجانب النظري للدراسة .

جدول (٤) يوضح بعض الدراسات الاجنبية السابقة التي تخص جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL).

الدراسة٤	*(Osman & other :2010)*
عنوان الدراسة	The effect of service quality on customer loyalty. تأثير جودة الخدمات على ولاء الزبون.
عينة الدراسة	دراسة في مصارف مالي .
هدف الدراسة	هدفت الدراسة الى تقييم ابعاد جودة الخدمة واثرها في كسب ولاء الزبون.
أهم نتائج الدراسة	استنتجت الدراسة إنّ تعزيز ابعاد جودة الخدمة المصرفية يمكن إنْ يعزز من كسب ولاء الزبون للمصرف.
الاستفادة من هذه الدراسة	جرت الاستفادة من الدراسة في الجانب النظري.

الدراسة ٥	*(*Khan& Fasih *: 2014)*

عنوان الدراسة	The effect of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from the banking sector. تأثير جودة الخدمة على رضا الزبائن وولاء الزبائن: دليل من القطاع المصرفي
عينة الدراسة	مسح على ٢٧٠ عميل من المصارف المختلفة. جرى الحصول على معدل استجابة صحيح بنسبة ٨٣٪ (٢٢٥ مشاركًا). أستخدم الإحصاء الوصفي و اختبار t والارتباط والانحدار لتحليل البيانات.
هدف الدراسة	الهدف من هذه الدراسة هو تحديد مستوى رضا زبائن البنوك فيما يتعلق بجودة الخدمات المختلفة التي يقدمها البنك لهم وولائهم للبنك المعني ،وجرى دراسة جودة الخدمة ضمن مجموعة من الأبعاد المختلفة.
أهم نتائج الدراسة	اشارت النتائج إلى أن جودة الخدمة وجميع أبعادها لها ارتباط كبير وإيجابي برضا الزبائن وولاء الزبائن. إذ يعد القطاع المصرفي قطاعا مهما في الاقتصاد الباكستاني وقد شهد نموًا غير مسبوق ومنافسة محتدمة خلال العقد الماضي لذلك أجْرِيتْ هذه الدراسة خصيصا للنظر في هذه الظاهرة والبحث عن مبرر تجريبي في هذا الصدد عن طريق اعتبار جودة الخدمة هي العامل الرئيس الذي يُسهم في رضا الزبائن وولائهم.
الاستفادة من هذه الدراسة	جرت الاستفادة منها في الجانب النظري.

الفصل الثاني

(الإطار المفاهيمي للدراسة)

أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسيل الأموال وأثرها في تحسين جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL

المبحث الأول : أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسيل الأموال.

المبحث الثاني : جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL

الفصل الثاني

المبحث الاول

ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال

تمهيد

تحرص السلطات النقدية على وضع نظم للرقابة والإشراف بهدف ضمان استقرار وسلامة النظام المصرفي فيها وضمان كفاءته بما يتلاءم مع المتغيرات والمستجدات البيئية المتطورة والمتجددة عن طريق اعتماد معايير ومؤشرات تمثل مرتكزات أساسية للعمل المصرفي لأجل تقليل المخاطر وتجنب الأزمات مع الأخذ بنظر الاعتبار المتغيرات الحديثة التي تعتمد كمؤشرات لجودة العمل المصرفي وضبط السياسات المصرفية في الائتمان والاستثمار والسيولة ورأس المال واعتماد الإدارة الرشيدة والتطبيق الإلزامي لهذه المعايير لضمان الاستقرار المالي والمحافظة على سلامة النظم المالية والمصرفية .

المطلب الاول/ الرقابة المصرفية

اولا: مفهوم الرقابة المصرفية The concept of banking supervision

تعد الرقابة على النشاط المصرفي من المواضيع الضرورية الجديرة بالاهتمام والملاحظة كونها الضمانة على حسن تطبيق المصرف للانظمة والتعليمات السارية من السلطة النقدية فضلا عن متابعة انجازه الوظائف الاساسية والتأكد من تحقيق الأهداف المرسومة (نجم ، ٢٠١٢ : ١٨١)، ومن ثم التأكد بأن المؤسسات المصرفية تدار بكفاءة ولا تشكل تهديدا لمصالح المودعين عن طريق تحليل ادارة المخاطر التي تتعرض لها (عبد الله ، ٢٠١٢ : ٥٣٦)، و يرى البعض أن الرقابة المصرفية تنصب على الناحية الاجمالية للمصارف بصرف النظر عن المركز المالي لكل مصرف على حده ، اذ عادة ما يلجأ البنك المركزي لتحقيق أهداف هذه الرقابة بأدوات الرقابة الكمية والكيفية والمباشرة معا (رايس،٢٠٠٩: ٩) . ولتوضيح الرقابة المصرفية يجب إن أولا عند مفهوم الرقابة بشكل عام حيث يوجد اتفاق عام على تعريف الرقابة وهو تعريف " فايول " على أنها تتمثل في التحقق ما إذا كان كل شيء يحدث وفقا للخطة

المستخدمة وللتعليمات الصادرة وللمبادئ التي جرى إعدادها بهدف توضيح نقاط الضعف والأخطاء لمنع تكرارها (سويلم،١٩٩٩: ٢٣٨).

وتعرف الرقابة المصرفية بأنها مجموعة من الاجراءات والأساليب التي تقوم بها السلطة النقدية (البنك المركزي) لضمان تنفيذ السياسة النقدية المرسومة بشكل صحيح ، وتقويم أداء القطاع المصرفي والحفاظ على سلامة عمله ، الأمر الذي يوفر نظاما ماليا سليما يسهم بشكل فعال في تطور الاقتصاد الوطني وازدهاره (زيدان ، ٢٠١٠: ٢٢) و تعرف على انها " مجموعة من القواعد والإجراءات والأساليب التي تتخذها السلطات النقدية والمصارف المركزية بهدف الحفاظ على سلامة المركز المالي للمؤسسات المصرفية بهدف تكوين جهاز مصرفي سليم قادر ان يُسهم في التنمية الاقتصادية ويحافظ على حقوق المودعين والمستثمرين ومن ثم على قدرة الدولة والثقة بأدائها ، على ان يتولى البنك المركزي الرقابة بصورة أساسية وبأساليب مختلفة (الناشف ،الهندي،١٩٩٨: ١٢١) وعليه فعملية الرقابة تسمح للإدارة بالقيام بالتصحيحات الضرورية في شكل قرارات فورية عن طريق تقييم المدخلات والأداء الجاري حسب الأهداف والخطط والسياسات التي تستخدم كمرشد للأداء (سويلم،١٩٩٩: ٢٤٠) كما تعتمد فعالية الرقابة المصرفية على مدى كيفية تطبيق النظام عمليا ، وهذا بدوره يعتمد إلى حد كبير على نوعية الرقابة والإشراف ولا شك أن ذلك يتطلب بناء قدرات ومهارات إشرافية كفؤة . وفي هذا الإطار ، تحرص المصارف المركزية عامة على تهيئة المناخ المناسب للنشاط المصرفي وتعزيز الإطار الرقابي وتدعيم إمكانياته وذلك عن طريق عدة خطوات اهمها:- (احلام ، ٢٠٠٥ : ١٨)

١. تطوير قواعد الرقابة بما يسمح بتقوية الوحدات المصرفية فيها بإصدار اللوائح والتوجيهات المصرفية بالاضافة الى المعايير والممارسات الدولية .
٢. مراجعة السياسات الائتمانية داخل كل بنك بهدف علاج القصور فيها فضلا عن التأكد من تطبيق ضوابطها بالنظر إلى مدى مساهمتها في تدعيم الرقابة .
٣. التدقيق في اختيار مراقبي الحسابات المكلفين بمراجعة ميزانيات البنوك ، ووضع برامج فعلية للتفتيش والرقابة على أعمال البنوك التجارية تتضمن مراجعة الحسابات والقرارات والمعاملات وإعداد تقارير عن وحدات الجهاز المصرفي لتحديد مدى كفاية المخصصات ونظم الرقابة الداخلية.

٤. العمل على زيادة قدرة فاعلية جهاز الرقابة مع الأخذ بالحسبان ضرورة تناسب عدد العاملين بجهاز الرقابة وخبرتهم مع حجم العمل وحجم الجهاز المصرفي .
٥. تقوية التأثير الرقابي لمجالس إدارات البنوك عن طريق مناقشة تقارير جهاز الرقابة بالبنك المركزي مع مجالس الإدارة وتفعيل عمل أعضاء هذه المجالس غير التنفيذيين في المراجعة والتفتيش على وحدات البنك التجاري .

ثانيا: أهمية الرقابة المصرفية

طورت السلطات الإشرافية عددًا من الأساليب والتقنيات للكشف عن المخاطر ومراقبتها بهدف تعزيز استقرار النظام المصرفي ومنع المخاطر النظامية عن طريق مراجعة اللوائح الاحترازية الحالية التي حددتها لجنة بازل ٣ والتي تضيف مزيدًا من الوضوح على القطاع المالي والمصرفي وتعالج نطاقًا أوسع من المخاطر (Alexandru&Loredana,2014:143)، اذا كانت نظم الرقابة ذات أهمية بالغة بالنسبة لجميع المنشأت فإنها تعد أكثر أهمية بالنسبة للمصارف للأسباب والمبررات التي حددها بالاتي:- **(حمد وحسون،٢٠١٤: ١٦١) و (حسن ، ٢٠١١ : ٧١) .**

١. تمثل المصارف المكان الذي يحتفظ فيه المجتمع بأمواله السائلة ، وعليه فأنه من الضروري توفير الحماية والضمان والأمان لهذه الأموال .
٢. تتدخل السلطات النقدية في توجيه استثمارات المصارف للأموال المتجمعة لديه لأهمية التأثير الذي تقوم به المصارف في تمويل مشاريع التنمية الاقتصادية
٣. مراقبة استثمارات المصارف للحد من المخاطر التي قد تتعرض لها هذه الاستثمارات .

٤. إنَّ وقوع المصارف في أي خطأ يؤثر على سمعتها لدى جمهور الزبائن ، مما يقتضي وجود نظم دقيقة ومحكمة للمحاسبة والرقابة.

٥. ازدياد العمليات التي يقوم بها المصرف وتشعبها وتداخلها يستلزم وجود نظم محاسبية ورقابية محكمة ، تؤكد سلامة ودقة هذه العمليات وصحة قيدها وتقليل الأخطار الى أقل حد ممكن .

٦. لتنظيم وإدارة عمليات الزبائن لكون أن المصارف تتعامل بأموال الاخرين وهناك حركة مستمرة في حساباتهم من إيداع وسحب ، فضلا عن أن رأس مال المصرف عادة صغير بالنسبة لحجم العمليات التي يقوم بها .

وقد ازدادت أهمية ووظيفة الرقابة المصرفية التي يقوم بها البنك المركزي على المصارف واصبحت من الوظائف الجوهرية نتيجة تنامي وتغير وتشابك وتعدد القوى والاتجاهات التي أعادت تجسيد الصناعة المصرفية وتغير طبيعة الأدوار والوظائف والخدمات التي تقدمها المصارف ما تطلب الحاجة الملحة لوجود نظام تقييم كفاءة اداء المصارف يستوجب المحافظة على سلامته من تنامي درجة المخاطرة الكبيرة وتنوع هذه المخاطر ، ومن هذه الاتجاهات ((تصاعد المنافسة، ازالة القيود الحكومية، زيادة حساسية الفائدة لمزيج الأموال، التغير التكنلوجي والأزمنة، الاندماج والتوسع الجغرافي))(Rose&Hudgins ، 2008:20) كما أن طبيعة أهداف السياسة النقدية التي يسعى البنك المركزي الى تنفيذها تبرز لنا أهمية وظيفة الرقابة المصرفية وضرورة تقييم الأداء المصرفي وفق نظم رقابة فاعلة تُسهم في تحقيق استخدام عالي للموارد وتحقيق نمو اقتصادي واستقرار في الأسعار (Mishkin & Eakins ،2000:221).

ثالثا : أنواع الرقابة المصرفية Types of banking supervision

يتطلب تنوع واختلاف الأساليب المستخدمة في عملية غسل الأموال تنوع في الوسائل المستخدمة للتحكم فيه إذ يجب أن تتجاوز الوسائل المستخدمة للسيطرة عليه.: مثل الرقابة على البنك المركزي والمراجع الخارجي وديوان الرقابة المالية ويسمى بالرقابة الخارجية (إبراهيم وعلي،٢٠١٧: ١٠) كما تنقسم إلى ثلاث أنواع وهي(السيسي،١٩٩٨: ٢١٨) :

١. الرقابة الكمية : هي الرقابة الخاصة بكمية الائتمان وسعره ، وتتضمن الحدود التي تلتزم بها البنوك التجارية بالنسبة لحجم القروض التي تمنحها وسعر الفائدة الذي تقرض به ، ويقوم البنك المركزي بتوجيه هذه الرقابة عن طريق تحديد نسبة احتياطات البنوك لديه ومن ثم فرض النسبة للأصول النقدية إلى الودائع واستخدام سياسة السوق المفتوحة وسياسة سعر الخصم وإعادة الخصم لتحديد حجم الائتمان .

٢. الرقابة النوعية : تتضمن وضع حدود للأنواع المختلفة من القروض قصد التأثير على حجم الائتمان الموجه لقطاع أو قطاعات ما ، وكذلك تعمل على الحد من حرية ممارسة المؤسسات المالية لبعض الأنشطة كماَ ونوعاَ ووضع قيود على استثمارات المصارف التجارية وقصرها على الاستثمارات التي يتوافر فيها عنصري الضمان والسيولة .

٣. الرقابة القانونية والإدارية : يقصد بها الرقابة التي تجري عن طريق الأحكام التي تلزم البنوك بنشر قوائمها المالية في فترات دورية منتظمة حتى يقف البنك المركزي وأصحاب الودائع والمساهمين على حقيقة المركز المالي لهذه البنوك في فترات متقاربة ومنتظمة .

رابعا- اهداف الرقابة المصرفية

إنَّ اهم اهداف الرقابة المصرفية هي

١. المحافظة على حقوق المودعين والمستثمرين .

٢. دعم وحماية الجهاز المصرفي .

٣. منع تركيز الملكية بأيدي فئة قليلة من المستثمرين .

وهذا سيؤدي بالنتيجة الى توفير الضمان والامان وحماية أموال المودعين وقيام هذه المصارف بتأثير مهم وحيوي في تنمية وتطوير القطاعات الاقتصادية المختلفة(الشمري و الامام،٢٠١١: ٣٥٩).

وللرقابة المصرفية عدد من الأهداف اهمها :-

١. المراقبة المستمرة لموجودات كل مصرف ،إضافة الى مراقبة مدى التزام المصارف العاملة في البلد بالقوانين الوطنية فضلا عن السياسات والتعليمات التي يصدرها البنك المركزي. (**العيادي** ، ٢٠١٠ ١٩٨).

٢. الاهتمام بالمشاكل التي تواجه المصارف ومحاولة دراستها سعيا لايجاد الحلول المناسبة وابداء المشورة وتقديم الاقتراحات لها ومساعدتها على اجتياز جميع المعوقات والمشاكل التي قد تواجهها اثناء العمل (**الشبلي والدويكات** ، ٢٠٠٨ :٩٦).

٣. تنظيم نشاط الجهاز المصرفي وتوجيهه نحو الوجهة المناسبة والسليمة بغية المحافظة على قيمة العملة الوطنية وتحقيق معدلات مناسبة من النمو الاقتصادي للدولة ، ويجري ذلك عن طريق الرقابة على الانتمان المصرفي وتوجيهه كما ونوعا(**الشبلي والدويكات** ، ٢٠٠٨ :٩٦).

٤. ضمان كفاءة عمل الجهاز المصرفي عن طريق فحص الحسابات والمستندات الخاصة بالمصارف وتقويم العمليات الداخلية وتوافقها مع الأطر العامة للقوانين الموضوعة ، فضلا عن دراسة وتقويم الوضع المالي للمصارف بهدف التأكد من قدرتها على الوفاء بالتزاماتها(**شلبي** ، **٢٠٠٩ : ١٩**) .

٥. الحفاظ على استقرار النظام المالي والمصرفي الذي أصبح على مدى العقد الماضي هدفا متزايد الأهمية في سياق صنع السياسات الاقتصادية ، والمغزى من الاستقرار المالي يتجاوز البسيط لعدم وقوع الأزمات ، فالنظام المالي يكون مستقرا إذا تميز بالإمكانيات الاتية: (**شيناسي،٢٠٠٥: ٦**)

أ. كفاءة توزيع الموارد حسب المناطق الجغرافية .

ب. تقييم المخاطر المالية وتسعيرها وتحديدها وإدارتها .

ج. استمرار القدرة على أداء هذه الوظائف الأساسية حتى مع التعرض للصدمات الخارجية

٦. دعم المصارف ومساعدتها والتنسيق فيما بينها عن طريق إطلاع البنك المركزي على أوضاع المصارف بالتفاصيل وحسب القوانين والتشريعات المصرفية ومن ثم امتلاك قاعدة معلومات عن كافة البنوك العاملة في الجهاز المصرفي (**عبد النبي،٢٠١٠: ٥٢**)

الا إنَّ الغاية الأساسية التي يسعى البنك المركزي الى تحقيقها اثناء قيامه بوظيفة ومهمة الرقابة والإشراف المصرفي هي تقييم أداء المصارف ومعرفة درجة التزامها في تطبيق نظام الرقابة الداخلية الذي يعتمده وذلك من أجل تحقيق الاهداف الاتية:- (**Macdonald & Koch , 2006: 4**)

١. ضمان السلامة والأمان للمصارف والأدوات المالية وتفعيل التأثير الأساسي في الادارة المثلى للسيولة .

٢. بناء نظام مالي تنافسي و كفوء يحقق نمو حقيقي في الناتج المحلي الاجمالي وتخفيض معدل التضخم .

٣. تحقيق الاستقرار النقدي ، أي تعديل كمية النقد في التداول وتحقيق توازن دورة الاعمال وضغط التضخم .

٤. صيانة سلامة ونزاهة نظام المدفوعات الوطني .

٥. حماية الزبائن من تعسف مؤسسات منح الإئتمان والتركيز على مشاريع الدعم الاجتماعي .

خامسا: ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال

١- مبدأ إعرف زبونك

مجموعة العمل المالي (FATF) هي هيئة حكومية دولية مستقلة تعمل على تطوير وتعزيز السياسات لحماية النظام المالي العالمي من غسل الأموال وتمويل الإرهاب وانتشار أسلحة الدمار الشامل، اذ طورت مجموعة العمل المالي المبادئ الأساسية للعناية الواجبة تجاه العملاء "للتعرف على العميل" **(IFC,2018:1)**. اذ يبدأ العمل وفق مبدأ إعرف زبونك بطلب المعلومات لاي زبون يتقدم للمصرف لطلب خدمة مصرفية ما ، كعامل رئسي للوقاية من اعمال الغش والاحتيال المالي بالنسبة للمؤسسات المالية عامة والمصارف خاصة ، لدوره في منع اي زبون قد يكون له اهداف وغايات غير مشروعة من وراء انشطته وعملياته المصرفية ، لكون أن المصرف وبمقتضى هذا المبدأ سيكون على علم مسبق بغايات زبائنه التي يرمون الوصول اليها من وراء تصرفاتهم ، كونه سيحيط بالمعلومات الأساسية عنهم **(حسون ،٢٠١٤: ١٦٢)**.

ويعد مبدأ التحقق من هوية الزبائن من أهم الضوابط والتدابير الوقائية، لتنفيذ سياسة الحيطة والحذر ، والتي يتعين على البنوك وغيرها من المؤسسات المالية الالتزام بها . إذ اهتمت مجموعة العمل المالي (FAT) بوضع عدد من الإجراءات التي يتعين على المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية اتخاذها للتحقق من هوية العملاء **(الخزعلي،٢٠١٦: ١٥٠)**، كما مبين في الملحق (٢) .

٢- مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية التي تثير الاشتباه

وفقا لأجراءات مكافحة غسل الأموال فانه يقتضي على المؤسسات المصرفية عند ظهور مؤشرات وادلة واضحة تشير الى اجراء عمليات غير اعتيادية تثير الاشتباه والريبة من الغرض الحقيقي من وراء القيام بها او الغاية منها ، فيجب هنا على المصارف أن تبادر بعد إجراءات التحري والتحقق الى ابلاغ مكتب الابلاغ عن غسل الأموال عنها فيجب على الموظف وحسب الاجراءات أن يبادر فورا الى تبليغ مدير فرعه او مدير وحدة المتابعة المختصة بمكافحة غسل الأموال في المصرف عن أي عملية مصرفية غير طبيعية واللذان سوف يكونان مختصين بالتحري عن العملية المصرفية المبلغ عنها ، وفي حالة

الاشتباه يرسل مكتب الإبلاغ عن غسل الأموال لطلب الإرشاد بصدد الموضوع حسب نموذج الأبلاغ المعد سلفاً مع بيان اسباب الاشتباه الى مكتب الابلاغ عن غسل الأموال (**حسون** ،٢٠١٤: ١٦٥).

وتنظم كل مؤسسة مالية تقرير لمكتب الإبلاغ عن غسل الأموال بكل إيداع ، أو سحب ، أو تصريف عمله ، أو المدفوعات الأخرى ، أو التحويل بواسطة ، أو عن طريق ، أو إلى هذه المؤسسة التي تستخدم التعامل بالنقد ، أو بأية وسيلة نقدية أخرى ، فانه ينبغي أن تكون مطالبة بموجب القانون على إرسال التقارير عن العمليات المشبوهة لوحدة المعلومات المالية فورا ، وإعداد تقارير كلها تصب في هدف واحد هو مراقبة ورصد العمليات المصرفية المشبوهة ، ومن هذه التقارير :- (**موسى** ، ٢٠٠٢ : ١٠)

أ -تقارير العمليات النقدية : وتستخدم عند تنفيذ العمليات النقدية بواسطة ، أو بالإنابة عن الزبون في أي عمل مصرفي .

ب -تقرير العملية المصرفية المشبوهة : ويعبأ عند وجود أي شك لدى موظف المصرف بأن الزبون يقوم باستغلال المصرف ، لتنفيذ عملية غسل الأموال .

ج -تقارير عن العمليات الضخمة ، أو العمليات غير العادية : وتتضمن تقارير النقد المودع والمسحوب سواء أكان ذلك بالصكوك التي تزيد عن مبلغ معين أو المبالغ الأقل من الحد المعين الواجب إبلاغ السلطات عنها .

د -تقارير الحوالات الواردة والصادرة : وتساعد في التعرف على العمليات المصرفية التي يكون فيها غسل الأموال عن طريق معرفة الحوالات الصادرة إلى خارج العراق ، أو للمصارف الوسيطة.

هـ -تقارير حركة وأرصدة الحسابات الجارية : وتشمل جميع الحسابات سواء أكانت للزبائن أم للموظفين ، وتبين هذه التقارير جميع حركات كل حساب في أثناء مدة زمنية محددة .

٣- مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات

ينبغي على المصارف مراقبة بعض عمليات الزبائن الذين يفصحون او يتبين للمصرف بأمتهانهم اعمال تجلب واردات مالية كبيرة او يتمتعون بمراكز وظيفية رفيعة ، فيتعين على المصرف هنا وضع نظام داخلي يسمح له بالمتابعة المستمرة لعمليات الزبائن لضمان بقائها ضمن دائرة العمليات المشروعة مع ما يوجد لديه من معلومات عن الزبائن وطبيعة نشاطاتهم ، وتتحدد درجة المتابعة وفقا لدرجة المخاطر التي يمثلها الزبون عن طريق طبيعة وحجم نشاطه وجنسيته وعلاقاته مع العالم الخارجي وهذا يتطلب وجود

الموارد البشرية الكفوءة والمدربة على معرفة وتحديد وتسهيل اكتشاف الأنشطة المشتبه بها في المصرف(**حسون** ،٢٠١٤: ١٦٨) ، و تستوجب إجراءات اعرف عميلك الفعالة وجود أنظمة جيدة تتعلق بمراقبة الإدارة ، وأنظمة وإجراءات رقابية ، وفصل المسؤوليات والتدريب ، وغير ذلك من السياسات . (**السن** ، ٢٠٠٨ : ١٠٨) .

وبما أن البنك المركزي العراقي يمثل السلطة النقدية والمعبرة عن سياسة الدولة جعل من الضروري تشكيل مكتب غسل الأموال في البنك المركزي و ربطه بأعلى سلطة في البنك المركزي وهو المحافظ ، وذلك لتفعيل عمله واعطاءه صلاحيات وتنفيذ لمتابعة كل عمليات غسل الأموال ، ومكافحتها في العراق (**عبود** ، ٢٠٠٧ : ٣٢٢) .

٤- مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها

اهتمت توصيات مجموعة العمل المالي بضرورة احتفاظ المؤسسات المالية بالسجلات الضرورية كافة سواء الخاصة بالمعاملات أم الخاصة ببيانات التعرف ، وذلك لمدة خمس سنوات على الأقل ، كما أوجبت أن تكون البيانات المثبتة في هذه السجلات كافية لإعطاء صورة متكاملة عن العمليات الفردية بما يسمح باستخدام تلك السجلات عند الضرورة كدليل اتهام في إجراءات الدعوى ضد أنشطة إجرامية، وألزم قانون مكافحة غسل الأموال المرقم (٩٣) لسنة ٢٠٠٤ في المادة (٢٢) و قانون المرقم (٣٩) لسنة ٢٠١٥ المصارف عمل أنواع عدة من السجلات وحفظها وهي: (**الشاهد** ، ٢٠٠٠ : ٨٣)

أ . سجلات التحري عن هوية الزبون ، وتحديد المالك المستفيد .

ب . سجلات العمليات المصرفية المشبوهة التي أُبْلِغ عنها .

ج . سجلات لكل عملية تحقيق ، أو استفسار موجه إلى مكتب الابلاغ غسل الأموال .

د . سجلات العملية ، أو سلسلة العمليات المصرفية.

ان مسك المصارف السجلات سواء تلك المخصصة لعمليات التحقق أو الاستفسار او الابلاغ عن التعاملات المشتبه بها ، أو تلك الخاصة بتحويل الأموال او فتح الحسابات واجراء التعاملات او تلك التي تبين المركز المالي والنشاطات التجارية ، والاحتفاظ بها لفترات حددها القانون له أهمية خاصة بالنسبة للمصارف ،إذ هذه السجلات وبصورة عامة تعد الأداة التي تسمح لأي مؤسسة بتقييم نشاطها التجاري وتحديد مركزها المالي وموقف أصولها وخصومها وما لديها من سيولة نقدية لمواجهة التزاماتها تجاه الاخرين

وبيان وإثبات تعاملاتها التجارية ، ولأجل ذلك جعل المشرع العراقي إمساك السجلات واجبة قانونية بالنسبة لأي مؤسسة تمارس نشاط تجاري ويترتب على عدم مسكها أو عدم إتباع الأحكام المتعلقة بتنظيمها جزاءات معينة حددها القانون وكذلك ألزم القانون المصارف الاحتفاظ بصور طبق الأصل للوثائق والمستندات والمراسلات مع السجلات وبطريقة منتظمة وواضحة ولمدد محددة قانونا قد تصل وفقا لقانون المصارف رقم ٩٤ لسنة ٢٠٠٤ لمدة سبع سنوات بالنسبة لسجلات تعريف الزبائن (**حسون** ،٢٠١٤: ١٧٠).

اما سجلات المصارف الخاصة بمكافحة غسل الأموال كسجلات ومستندات التحري عن هوية الزبون وسجلات العمليات المشتبه بها التي أبلغ عنها ومعلومات الاستفسارات بين وحدة المتابعة ومكتب الابلاغ عن غسل الأموال وسجلات المراقبة الخاصة لعمليات مصرفية معينة فقد جعلها المشرع محلا لنص خاص هو قانون مكافحة غسل الأموال العراقي رقم ٩٣ لسنة ٢٠٠٤ اذ حدد فترة الاحتفاظ بها لمدة خمس سنوات بعد انتهاء تعامل الزبون مع المصرف ، ويرجع اهتمام القوانين بمسك السجلات والاحتفاظ بها لمدد طويلة بعد انتهاء العلاقات التجارية الى اسباب كثيرة من أهمها وجوب تعاون المصرف مع الأجهزة المسؤولة قانونا عن ملاحقة عمليات غسل الأموال والاجابة على طلبات السلطات المختصة في الوقت المناسب لأن مكتب الإبلاغ عن غسل الأموال أو أي جهة رقابية أو قضائية أخرى قد تطلب معلومات بصدد بعض العمليات المصرفية السابقة . (**حسون** ،٢٠١٤: ١٧١).

٥- مبدأ عدم إشعار الزبون بالابلاغ عن تعاملاته المشتبه بها (حظر الافشاء)

الزم القانون المصارف عدم تحذير الزبائن في حال الاشتباه بأي عملية مصرفية او الابلاغ عنها ، لما قد يترتب من نتائج على هذا الاشعار ، فقد يكون من شأنه أن ينعكس سلبا على إجراءات التحري والتحقيق التي تتخذها السلطات المختصة بعد الاشتباه بعملية مصرفية من قبل الزبون أو المستفيد بعد علمه بهذه الاجراءات ، او يكون باستطاعة الزبون تفادي تلك الاجراءات عن طريق التمويه على السلطات المختصة مما يؤدي الى عرقلة التحقيقات ، او يستطيع الهرب والإفلات من العقاب بعد علمه بالابلاغ او التحري والتحقيق عن تعاملات المصرفية (**السن** ، ٢٠٠٨ : ١٧٢) .

ويعد حظر الافشاء أمرا مهماً جدا لحماية العاملين في المصرف الذين أدلوا بالابلاغ عن التعاملات المشتبه بها من هؤلاء الزبائن ، مما يؤدي الى تشجيع إتخاذ قرار بالابلاغ عن أي عملية مصرفية غير طبيعية أو زبون معين يثير الاشتباه من قبل الموظفين الذين قد يعلموا بمثل هذه العمليات أو تصرفات

الزبائن ومن ثم نجاح سياسة المصرف الخاصة بمكافحة غسل الاموال (**حسون ،٢٠١٤: ١٧٤**)، ويقصد بالإخطار عن العمليات المالية المشتبه فيها هو الإبلاغ بحسن نية عن العمليات المتعلقة بأية معاملة مالية يبدو من قيمتها أو من الظروف التي تجري فيها شبهة ارتباطها بغسل أموال غير مشروعة بشرط أن يكون هذا الإفصاح للجهات التي حددها ويسمح لها القانون(**السن** ، ٢٠٠٨ : ١٧٣) .

الفصل الثاني

المبحث الاول

المطلب الثاني/ غسل الأموال

اولا: مفهوم غسل الأموال

ظهر مصطلح غسل الأموال في الساحة الاقتصادية في المجال القانوني لأول مرة في إحدى القضايا بالولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٧٢ ، وشملت هذه القضية مصادرة ممتلكات تم غسلها في عمليات الكوكايين الكولومبية، وقد بدأ الاهتمام الدولي بمسألة غسل الأموال منذ إبرام اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الاتجار غير المشروع بالمحددات والمؤثرات العقلية في عام ١٩٨٨ ، خاصة في المادة الخامسة من الاتفاقية التي نصت على مصادرة أرباح وثروات المتورطينفي الاتجار غير المشروع في تلك الأنشطة التي تمكن المنظمات الإجرامية غير الوطنية من اختراق وتلويث فساد هياكل الحكومات والمؤسسات التجارية والمالية المشروعة على جميع المستويات (Summers & Reno ، 2000:1)، وقد استحوذ المجتمع الدولي على هذه القضية منذ أكثر من عشرين عامًا ، حيث بادرت أوروبا الغربية بعقد العديد من المؤتمرات الاجتماعية ، والتي أسفرت عن إعلانات وتوصيات واتفاقيات حثت على مكافحة وحظر عمليات غسل الأموال، كما نمت أنشطة غسل الأموال في العقود الأخيرة وأصبحت مشكلة وظاهرة عالمية تؤثر سلبًا على الاستقرار والأمن الاقتصادي والاجتماعي والسياسي لدول العالم الأمر الذي جعلها تحظى باهتمام واسع على الصعيدين الدولي والمحلي(Bosworth and Saltmarsh ، 1994 :13) .

عرف المشرع العراقي جريمة غسل الأموال بالأفعال الاتية :

١. تحويل الأموال أو تبادلها من شخص يعرف أو كان ينبغي أن يعلم أنها عائدات جريمة بغرض إخفاء أو تطوير مصدرها غير القانوني أو مساعدة مرتكب الجريمة الأصلية أو مرتكبها على التهرب من الشخص المسؤول عن ارتكابها.

٢. اخفاء الاموال او تمويه حقيقتها او مصدرها او مكانها او حالتها او طريقة التصرف فيها او انتقالها او ملكيتها او الحقوق المتعلقة بها من شخص يعلم او كان عليه أن يعلم انها متحصلات من جريمة. **(قانون غسل الاموال وتمويل الارهاب العراقي رقم (٣٩) السنة ٢٠١٥ المادة (٢))**، ويرى (Mariano , 2003 : 324) بأنها العملية التي عن طريقها يجري الحصول على الأموال الواردة من

الجريمة وتحويل الأموال الى طرف اخر مرغوب فيه بصورة رصيد مصرفي او حقوق ملكية من خلال اخفاء روابطها الأكثر وضوح بالجريمة ، كما يرجع اول تعريف لهذه الجريمة في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الاتجار غير المشروع في المخدرات والمبرمة بفيينا عام ١٩٨٨ ، إذ نصت الاتفاقية على ثلاث صور لغسل الأموال في ان " تحويل الاموال مع العلم بانها مستمدة من جرائم المخدرات ، اخفاء او تمويه حقيقة مصادر الأموال ، اكتساب او حيازة أو استخدام الاموال مع العلم بانها مستمدة من الجرائم المنصوص عليها في الاتفاقية (عبدالعباس ، ٢٠١٠ : ٧) ويعرف غسل الاموال بأنه مجموعة من العمليات المتداخلة لإخفاء المصدر غير الشرعي للأموال غير المشروعة وإظهارها بشكل أموال مكتسبة من مصدر شرعي (Sue ،1994 : 426) ،كما تشتمل عملية غسل الأموال على مجموعة من الصفقات المتعددة والمتخصصة التي تهدف إلى تمويه مصدر الأصول المالية بحيث يمكن استخدام هذه الأصول كأموال شرعية ناتجة عن مصادر عملية تجارية مشروعة (Agarawal and ، 2005 :772 Agarawal) ، وبأنها عملية إدخال أرباح الجريمة في القناة المشروعة للتجارة المالية وذلك بإخفاء أصلها (Summers & Reno ، 2000:1) ، ويرى(عبود ، ٢٠٠٧ ، ٢٩) أن عمليات غسل الأموال هي: استخدام حيل وأساليب ووسائل للتصرف في أموال مكتسبة بطرق غير مشروعة وغير قانونية لاضفاء الصفة الشرعية والقانونية عليها وهذه الظاهرة الحديثة هي أحدى مظاهر العولمة الاقتصادية لها الغرب .

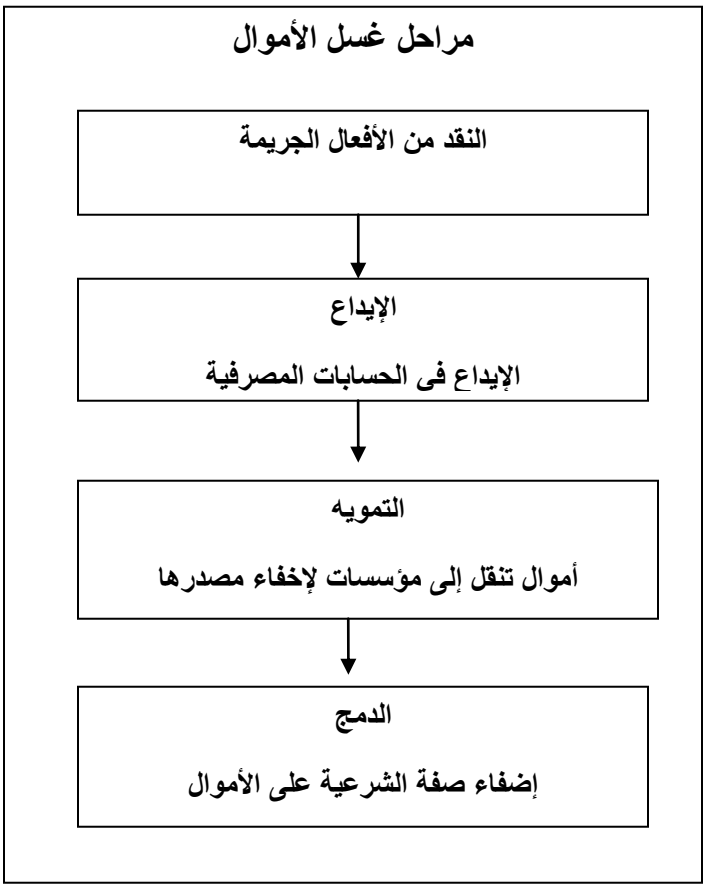
ثانيا : مراحل غسل الأموال

تنقسم مراحل عملية غسل الأموال إلى ثلاث مراحل هي مرحلة الإيداع ، ومرحلة التمويه ، ثم مرحلة التوحيد. تم الانتهاء من الغسل (سلمان وميخا،٢٠٠٧: ٢١٥-٢١٦)، ويمكن توضيح هذه المراحل كالأتي:-

١. الايداع (ادخال المال الى الدورة الاقتصادية) تحويلها من نقد إلى حسابات بنكية أو شراء مجوهرات أو ذهب أو شراء تحف نادرة أو غيرها الهدف هو إدخال الأموال في الدورة المالية ، أي تحويل الأموال القذرة إلى ودائع بنكية وفي عدة حسابات في بنك واحد أو أكثر و هذه السلسلة من العمليات عند اكتمالها هي بداية عملية التبييض. (Idowu , Abiola and ، 2012 : 369 Obasan , Kehinde A).

٢. التمويه (اخفاء مصدر الأموال) يقوم أصحاب الأموال الناتجة عن الأنشطة الإجرامية بالعديد من العمليات على حساباتهم من أجل قطع الارتباط بمصادرهم الأصلية ، مثل شراء الأسهم والسندات أو تحويلها من شركات وهمية إلى شركات حقيقية متواطئة معها والعكس صحيح ، أو باستخدام التحويلات الإلكترونية ، ويصبح المال جاهزًا للدخول في مشاريع اقتصادية بشكل قانوني. (78 : 2013 ، Ameya Kelkaran and Asha Rao)

٣. الاندماج (دمج الأموال المغسولة مع الأموال المشروعة باستثمار الأموال المغسولة في القطاعات المشروعة للاقتصاد والاستثمار التجاري المعتاد أي الاندماج والتكامل بين الأموال المغسولة والأموال المشروعة في بركة واحدة وإضفاء الشرعية على الأموال المغسولة، والسماح باستخدامها بطريقة مربحة وقانونية ومحترمة. (56 : 2013 ، Cassandro Mendes , Jailson Oliveira) . ويمكن بيان تلك المراحل على وفق شكل (٢)



شكل (٢) مراحل عمليات غسل الأموال

Source:Paul . Allanschott , Reference Guide to Anti – Money Laundering and) je Sla Comtating the Financing of Terrorism , Second Edition– The World Bank , (2006 , P.19

ثالثا: خصائص عملية غسل الأموال

جرائم غسل الأموال ليست جرائم عادية يمكن ارتكابها بشكل عشوائي كما هو الحال في العديد من الجرائم الأخرى ، ولكنها تحتاج إلى شبكات دولية تتقن الجريمة وتتواصل مع بعضها وتعمل بطريقة منسقة وعلى مستوى عالٍ من التنظيم والسرية ، لذلك يجب أن تكون خصائص هذه الجريمة ذات طبيعة خاصة ومختلفة بالنسبة للجرائم الأخرى ، ومن أبرز خصائص جريمة غسل الأموال ما يلي:

١. جريمة غسل الأموال متطورة فنيا وتقنيا : تتزايد الطبيعة الفنية والتقنية باستمرار سواء فيما يتعلق بطبيعة الأساليب المستخدمة في عملية الغسل ، أو جودة الأشخاص المشاركين فيها. في ظل ظهور النقد الرقمي ، وتطور أنظمة تحويل الأموال الإلكترونية ، وانتشار التجارة الإلكترونية ، ونمو العلاقات بين البنوك ، وزيادة استخدام الإنترنت في عمليات غسل الأموال ، مما ادى الى سرعة تنفيذ جريمة غسل الأموال في أقصر وقت ممكن وقد أدت هذه التطورات التكنولوجية إلى ظهور طبقة إجرامية جديدة يجذبها أصحاب الأموال والمصرفيين والمحامين الذين أضفوا الطابع المهني على مهن غسل الأموال. (السن ، ٢٠٠٨ :١٥)

٢. جريمة غسل الأموال جريمة عالمية : بعد الانفجار الهائل في ثورة الاتصالات واستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة في العمليات المصرفية ، أصبحت جرائم غسل الأموال جرائم عالمية تتجاوز حدود الدولة الواحدة ، مما يجعل الجهود الوطنية عاجزة عن مواجهة تفاقم هذه الظاهرة و على الرغم من بعض الفوائد التي جنتها اتفاقيات تحرير التجارة العالمية وما يصاحبها من إزالة الحواجز الجمركية واستخدام التجارة الإلكترونية وانتشار المناطق الحرة وعمليات الخصخصة ، فإن كل ذلك قد يكون له أثر سلبي في تفعيل عمليات غسل الأموال لا سيما أن العديد من التشريعات في بعض الدول تفتح المجال المتنامي لعمليات غسل الأموال بتسهيل إمكانية إنشاء شركات وهمية

والتحويلات الإلكترونية واستخدام بطاقات الصراف الآلي والتي أصبحت الظاهرة الأكثر شيوعاً في العمليات المصرفية. (الفاعوري وقطيشات ، ٢٠٠٢ : ٣٤).

٣. جريمة غسل الأموال جريمة منظمة: إن السلوك أو الأفعال التي ترتكبها مجموعة منظمة ذات هيكل تنظيمي تشارك في أنشطة غير قانونية بهدف الحصول على الأموال ، باستخدام طرق مختلفة للوصول إلى هدفها، وتركز منظمات الجريمة المنظمة أنشطتها على مجالات الجريمة التي يتوقعون منها تحقيق مكاسب ضخمة بغض النظر عن شرعيتها ، ومن ثم فإن جريمة غسل الأموال وفق الآليات والأساليب المتبعة للتحقيق فيها ليست سوى جريمة منظمة ، ومن ثم فإن جميع الشروط المطلوبة للجريمة المنظمة موجودة في جريمة غسل الأموال.(السن ، ٢٠٠٨ : ١٣) .

٤. غسل الأموال جريمة دولية: تتميز جريمة غسل الأموال بأنها ذات بعد غير وطني وهذا يعني أن عناصرها يمكن أن تتوزع في أكثر من دولة ، ونتيجة لذلك تتجاوز آثارها حدود الدولة الواحدة مما يزيد من خطورتها (الباشا ، ٢٠٠٢ : ٨٥)، إذ أن جريمة غسل الأموال تتزايد بشكل خطير ومقلق مع الاتجاه المتزايد لتحرير التجارة الدولية ، والتي من خلالها يعمل متخصصون غسل الأموال للاستفادة من رفع القيود المفروضة عند تحويل الأموال عبر الحدود ليكونوا أكثر أمانًا في دول أخرى غير الدول التي يتم فيها غسل الأموال ، وتكون تحت ستار تحرير التجارة الدولية وتحرير التجارة في الخدمات ، وخاصة الخدمات المصرفية والمالية (صفوت ، ٢٠٠٥: ٢٥) .

٥. غسل الأموال جريمة اقتصادية: تتجاوز آثار جريمة غسل الأموال مخالفة القانون والأخلاق ، وبالتالي تؤدي إلى عدم استقرار الاقتصاد المحلي والدولي، وتعتبر هذه العملية من وجهة نظر البعض جريمة اقتصادية (الحلو ، ٢٠٠٧ : ٢٢) ، الجريمة الاقتصادية هي كل فعل وامتناع يعاقب عليه القانون ويتعارض مع السياسة الاقتصادية للدولة ، ولكن لا يوجد استقرار في الرأي حتى الآن فيما يتعلق بتعريف محدد للجريمة الاقتصادية وشامل ونافذ ، وأكدت بعض التشريعات أن هذه الجريمة هي جريمة اقتصادية ، وينتمي إلى قانون العقوبات الاقتصادية ، وابتعدت تشريعات أخرى عن هذا القيد ، وتركت على الفقه والقضاء عبء القيام بهذه المهمة. (شافي ، ٢٠٠٥ : ٥٠) ولأن غسل الأموال جريمة اقتصادية لها آثار سلبية على اقتصاديات الدول مثل زيادة التضخم وانخفاض قيمة العملة الوطنية وزيادة معدل البطالة ، فضلاً عن التسرب النقدي الذي يؤثر سلباً على عملية

التنمية الاقتصادية ، خاصة في الدول النامية كونها مرتبطة بالتحرير الاقتصادي والمالي ونشاط القطاع الخاص. هذه العمليات هي نتيجة لزيادة النشاط الخاص وتحرير المعاملات الاقتصادية والمالية فقد فتح نمو القطاع الخاص الباب على مصراعيه أمام المظاهر الإجرامية الخاصة ، بما في ذلك زيادة جرائم غسل الأموال (الخريشة ، ٢٠٠٩ : ٨٥).

٦. جريمة غسل الأموال جريمة تبعية : تعتبر جريمة غسل الأموال جريمة ثانوية لأنها تفترض وقوع جريمة أولية سابقة تؤدي إلى إنتاج أموال غير مشروعة ، ويأتي فيما بعد دور جريمة غسل الأموال لإضفاء الشرعية على هذه الأموال (شيخ ناجية ، ٢٠١٢ : ٤٧) .

رابعا: أساليب غسل الأموال

هناك عدة اساليب لغسل الأموال وتختلف باختلاف أماكن غسل الأموال إذ تتميز هذه الأساليب بكونها متعددة ، وتتراوح من البساطة إلى التعقيد (المبارك،٢٠٠٤ : ٣٣) و كما انها في تطور دائم ومستمر بحيث يصعب حصرها (الرومي،٢٠٠٨ : ٩٧)، كلما تمكن رجال مكافحة غسل الأموال من الكشف عن هذه الأساليب يبتكر مجرمو غسل الأموال أساليب أخرى ويطورون أفكارهم ، ويستمر هذا الصراع ما دام يتعلق بالمال والمصالح ، بالإضافة إلى التطور التكنولوجي والعلمي الذي يوفر المال للمتقيدينبأساليب تكنولوجية حديثة تساعدهم على إخفاء أموالهم وجعلها تبدو مشروعة (بروارى،٢٠٠٩ :١٤٥).

وتتنوع أساليب غسل الأموال في المصارف و في غير المصارف كما في الحالات الاتية:

١. **أساليب غسل الأموال في المصارف:** يسعى غاسلي الأموال بالدرجة الأولى إلى غسل أموالهم القذرة بالقنوات المصرفية ، لأن البنوك تميل إلى الحفاظ على أسرار عملائها وعملياتهم لاكتساب أكبر عدد من الباحثين عن الخدمات المصرفية سعياً وراء المزيد من الأرباح ، بالإضافة إلى تشدد الدولة في التطبيق. وتكريسًا لمبدأ سرية الحساب المصرفي إضافة إلى عدم جدية الدول الأخرى في مكافحة هذه الظاهرة وانتشار الفساد الإداري والمالي في أجهزتها(الزبيدي،٢٠٠٨: ٧٣). ومن الأساليب المستخدمة في هذا المجال هي:-

أ -بطاقة الائتمان هي البطاقة التي يصدرها البنك لعملائه والتي يسحب بها العميل من منافذ السحب الإلكتروني عن طريق رقم سري يوضع في البطاقة حيث يقوم مُبيض الأموال بسحب مبالغ مختلفة من منافذ السحب الإلكتروني في دولة أجنبية حيث يطلب البنك المنسحب من جهازه تحويل المبلغ المسحوب

من البنك المصدر للبطاقة ، والذي يقوم بخصم المبلغ من حساب العميل وإرساله إلى البنك المسحوب ، حيث قد يكون مصدر أموال العميل مشبوهًا أو يتهرب من دفع رسوم النقل (ياقوت ، ٢٠١٢ : ٣٩).

ب -النقود الالكترونية :عباره عن مستودع للقيمة النقدية يحتفظ به بشكل رقمي بحيث يكون متاحا للتبادل الفوري في المعاملات " (شافي ، ٢٠٠٥ : ٨٣) تكمن عملية غسل الأموال في النقود الإلكترونية بمرحلتين هما الإيداع والدمج ، فالإيداع يتم عندما يقوم غاسلو الأموال بإيداعها في المؤسسة المالية عن طريق العالم المادي او الافتراضي أي الإيداع الرقمي وبذلك يبتعد عن القيود المحاسبية الورقية التي تساعد في منع اكتشاف غاسلي الأموال ،اما الدمج فيحدث عندما يقوم غاسلو الأموال بإجراء تحويلات رقمية إلى دول تواجه ضعف في مكافحة غسل الأموال حيث تشترك الأموال المشبوهة في الحركة الاقتصادية العالميه دون أن تتعرض لخطر كشف مصدرها الحقيقي ومن أبرز هذه النقود هي(البتكوين وغيرها) . (الزلمي و السراج ، ٢٠١٠ : ٥٥٢).

ج -المصارف عبر الانترنيت : - أدى تطور الإنترنت إلى ظهور بنوك جديدة لا تعتمد على العمليات المصرفية المعتادة أي أنها تعمل كوسيط فقط ، حيث يقوم العميل بإدخال رمز سري مكون من عدة أرقام على الكمبيوتر بحيث يمكن لهُ تحويل الأموال بطريقة سريعة وبسيطة من أي مكان في العالم وتعد هذه العملية من أخطر الوسائل المستخدمة في عملية غسل الأموال والأكثر صعوبة في الكشف عنها (الزلمي و السراج ، ٢٠١٠ : ٥٥٢).

د -الاعتماد المستندي والحوالات : الاعتماد المستندي هو جزء من العمليات المصرفية في نطاق التجارة الدولية ، حيث يفتح غاسلي الأموال اعتمادًا مستنديًا لاستيراد البضائع (التي قد تكون أقل قيمة ، أو أقل من قيمة الائتمان أو لا تصل إليها) و يجري ذلك عن طريق تزوير الفواتير أو مستندات الشحن لإنجاح هذه العملية المشبوهة. (بدراوي ، ٢٠١٧ : ١٤٢) وقد يلجأ غاسلي الأموال إلى إجراء حوالات أجنبية لسهولة الإجراءات المتبعة ، والتي تعتبر أسهل من إجراءات الائتمان المستندي مما يسمح لغاسلي الأموال باللجوء إليها لتهريب الأموال إلى الخارج.

هـ -مناطق الأوفشور: تشكل مناطق الأوفشور بما تقدمه من تسهيلات وامتيازات مالية ،وتمثل تهديداً للاستقرار المالي العالمي وعائقاً في وجه التعاون القضائي الدولي،خاصة بعد ثبوت لجوء المجرمين والمنظمات الإرهابية للاستفادة من خدماتها،واستخدامهم لها كمعبر ومحطة لأموالهم القذرة (شبيلي،٢٠٠٧: ٧٠)، إذ تسمح القوانين الخاصة بالإعمال المالية المصرفية لتلك المناطق

للمستثمرين والمودعين من غير مواطنيها بالاستفادة من الإعفاءات الضريبية كاملة أو مخفضة،كما توفر لهم ولأموالهم واستثماراتهم مساحة كبيرة من السرية المصرفية والتجارة الحرة فضلاً على أنها لا تعاقب على عمليات غسل الأموال (الخريشة،٢٠٠٦: ٣٨)، ويمكن إيجاز بعض الخصائص التي تتميز بها مراكز الأفشور المالية في الآتي:- (عبد الحميد ،٢٠٠٩: ٣٧٤).

هـ – ١. التعامل في النقد الأجنبي،والمقصود بذلك النقد المخلف لعملة الدولة التي يقع فيها المركز المالي،ويترتب على ذلك إن إتمام الصفقات المالية في المركز لا يرتبط مباشرة بالنظام المصرفي للدولة التي توجد فيها.

هـ – ٢. الإعفاء الضريبي وغياب الرقابة على الصرف الأجنبي.

هـ – ٣.أساس التعامل في هذه المراكز مع الزبائن غير المقيمين بالدولة التي يقام فيها المركز.

هـ – ٤. المحافظة على السرية المصرفية والقبول بالحسابات المجهولة.

ويمكن القول بان هذه المراكز المالية تقع في أقاليم جمعت أهم العوامل اللازمة لتكوين الملاذات التي يتمناها من يغسل الاموال، من السرية المصرفية والتجارة الحرة عن طريق الأسواق المفتوحة ،في ظل احدث وسائل الاتصال، وقاعدة معلومات متطورة في جميع المجالات الاقتصادية، فضلاً عن التسهيلات والمزايا الضريبية وضعف في القوانين والنظم الرقابية.

و -البنوك الالكترونية : وهي من الوسائل الحديثة ومن أهم وأخطر الأساليب التكنولوجية المستخدمة في غسل الأموال ، لأنها في الحقيقة ليست بنوكاً فعلية تقبل الودائع وتقدم تسهيلات مصرفية أو غيرها من العمليات المصرفية المعروفة بدلا من ذلك ، هم وسطاء في تنفيذ بعض الخدمات المصرفية التي يقوم فيها العميل بإدخال رمز سري في الكمبيوتر. يطلب منه تحويل أي أموال يريد تحويلها ، مما يسهل على غاسلي الأموال وتحويل الأموال الضخمة بسهولة وسرعة وأمان ، لأن الإنترنت يلعب دور بارز في تسهيل عمليات غسل الأموال لسرعته وإخفائه ، مما يتيح الوصول إلى الحسابات والأنشطة المالية والمصرفية وتحويل تلك الحسابات بسهولة بالغة ومن جميع أنحاء العالم (اسماعيل ، ٢٠١١ : ٩١) .

ز -الشيك الالكتروني: تعدُّ الشيكات الإلكترونية من الطرق الحديثة المستخدمة في السداد والتي من خلالها يمكن دفع الشيك إلكترونيًا إذ لا يختلف الشيك الإلكتروني كثيراً عن الشيك الورقي ، سواء

أكان مكتوباً أم مسحوباً بطريقة إلكترونية، وبشكل أدق يجري استكمال بيانات الشيك على شاشة الكمبيوتر ثم يقوم الربح بوضع توقيعه إلكترونيًا على الشيك ثم يرسله للمستفيد ويظهره لنفسه عن طريق التوقيع عليه إلكترونيا أيضا ، ثم إيداعه في حسابه في مصرف (بدوي ، ٢٠٠٣ : ٩٢) إن هذه الصفقات عن التحويلات التي تجري عادة بين مصرف وآخر لأغراض مشروعة تماما.

٢.أساليب غسل الأموال في غير المصارف:

لا تمر طرق غسل الأموال عبر البنوك فقط ، حيث يمكن تمريرها من خلال أي مؤسسة مالية أخرى للوصول إلى الهدف الذي يسعى إليه غاسلي الأموال وهو طمس المصدر الحقيقي غير المشروع لتلك الأموال وتوظيفها أو استخدامها في عمليات غسل الأموال ، وإعادتها إلى الدورة الاقتصادية المشروعة حتى تكتسب تلك الأموال الشرعية ومن الأساليب المستخدمة في غسل الأموال في هذا المجال: –

أ –تهريب العملات وتبادلها: يعتبر تهريب العملات وتهريبها من أقدم وأبسط الطرق التي ابتكرها غاسلي الأموال لتحويل أموالهم الناتجة عن الاتجار بالمخدرات أو غيره من أشكال الجريمة إلى الخارج ، ويطلق المختصون على ذلك اسم التدفقات النقدية قصيرة الأجل أو رأس المال الساخن. (المبارك،٢٠٠٤: ٣٧).

ب الشركات الوهمية: تلجأ عصابات الجريمة المنظمة إلى إنشاء أو شراء أو إدارة شركات شرعية قد تكون مفلسة أو قد تكون ناجحة (الحمادي،٢٠٠٦: ٧٨)، ويجري عملية غسل الأموال عن طريق استثمار الأموال غير المشروعة من هذه الشركات في الأراضي والعقارات ، أو عن طريق طلب إحدى هذه الشركات للسلع من فرعها الأجنبي بسعر مخفض وبطريقة وهمية ، يجري إيداع السعر الحقيقي في حساب سري للشركة في بنك أجنبي. خاصة في الدول التي تتمتع بنظام سرية الحساب المصرفي (الدليمي،٢٠٠٦: ٤٧).

ج غسل الأموال عبر البورصة: قد يسعى غاسلو الأموال إلى غسل أموالهم القذرة عن طريق أسواق الأوراق المالية (البورصات) ، وذلك باستخدام بعض الأساليب في هذا المجال وكما يأتي :–

ج–١. غسل الأموال في صناديق الاستثمار المعروفة باسم صناديق "الاوفشور"وهذه الصناديق جرى إنشاءها في مناطق تجارية حرة في دول معينة لا تهتم بالرقابة أو الإشراف على خروج أو دخول الأموال ولا تهتم بالإفصاح عن هوية مالكي تلك الصناديق مادامت تلتزم بدفع الرسوم المقررة عليها في الدولة المنشاة فيها ومن ثم من السهل إجراء عمليات غسل وتهريب الأموال

ج-٢. قد تجري عمليات غسل الأموال ببيع وهمي بسندات مسعرة في البورصة من البائع لنفسه بواسطة مشتري مزيف يحقق عن طريقها إرباحاً وهمية لإخفاء المصدر الحقيقي غير المشروع للأموال.

ج- ٣. يلجأ غاسل الأموال إلى شراء مجموعة كبيرة من الأسهم والسندات بأموال ذات مصدر غير مشروع من خلال شبكة الانترنت، ثم يقوم بتحريك تلك الأسهم والسندات ببيعها وإعادة شراءها حتى يجري تدويرها وغسلها ويكون ذلك بسهولة بالتعامل في البورصات العالمية المتاحة على الشبكة المذكورة (سليمان،٢٠٠٨: ٩٨).

د - الشركات الورقية : تنشأ هكذا انوع من الشركات على الورق عن طريق تسجيلها في السجلات الرسمية بسهولة ودون علم أحد و تنفيذ هذه العملية من قبل إدارة تفتح شركة وتختار لها اسما ونشاطا معينا على الورق ثم تفتح حسابًا في البنك وفي الدائرة الرسمية التي جرى تسجيل الاسم فيها ، لم تذكر الشركة اسم رئيس مجلس الإدارة أو حتى اسم مالكها ، ومن ثم يتم فتح حساب للشركة دون الإفصاح عن اسم أي شخص ، والتوقيع ورقم الحساب فقط. (شافي ، ٢٠٠٥: ١٦٧).

خامسا- أسباب ظهور عمليات غسل الأموال

نتيجة للتطورات التي حدثت على مستوى المستوى الاقتصادي من حيث النمو الاقتصادي العالي والانفتاح على العالم ، والتوسع في حجم النشاط الاقتصادي من حيث زيادة مستوى الدخل القومي ، وبالتالي فإن المناطق تنوع الاقتصاد المخفي غير المشروع مما ساهم في نمو وانتشار عمليات غسل الأموال حتى أصبحت ظاهرة واسعة تنتشر بين الدول ، ويمكن تلخيص أسباب عمليات غسل الأموال على النحو التالي (الخزرجي ، ٢٠١٢ : ٢٣١) :

١. نتيجة الحروب والحصار والأوضاع السياسية غير المستقرة وغياب كلي للدور الرقابي الحقيقي للدولة خصوصا مابعد سنة ٢٠٠٣ والتي سمحت للمستثمر الأجنبي أن يستثمر في قطاعات المصارف وسوق الأوراق المالية والسماح له بادخال واخراج رؤوس الأموال (الجبوري ، ٢٠١٣ : ١٧٧) .

٢. انتشار الفساد المالي والاداري بكل اشكالهُ وفي مفاصيلها كافة وانتشار الاتجار بالمخدرات (علي ،٢٠١٣: ١٤٥).

٣. أن المصارف تعد الأكثر استغلالا لظاهرة غسل الأموال لكثرة أنواع التعاملات والخدمات التي تقدم فضلا عن تطور الأساليب التكنولوجية (الموسوي ، ٢٠٠٩ : ٣٩) ، واستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات سببا رئيسيا لظهور هذه الظاهرة لأنه أغلب تلك العمليات تجري بصورة آلية وإمكانية الرقابة عليها تحتاج إلى جهد ووقت وتفرغ وتكاليف (الرفيعي ومصطفى ، ٢٠٠٨: ٨)

٤. ضعف القوانين والانظمة الموضوعة من قبل الدولة وانعدام الرقابة وخاصة أن هذه الأموال غير المشروعة تتركز بيد المتنفذين والمتحكمين بمفاصل الدولة وغيرهم ولا توجد هناك أي مسائلة قانونية للاستفسار عن مصادر أموالهم (رشيد وعبد القادر ، ٢٠١٩ : ٨) .

سادسا- آثار عمليات غسل الاموال

يمكن أن يكون لعمليات غسل الأموال آثار كبيرة على مختلف الأنشطة والمجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، لذلك سنناقش أهم آثار عمليات غسل الأموال على مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ، وذلك على النحو التالي:

١. الاثار الاقتصادية لغسل الاموال : تعد عمليات غسل الأموال من أخطر جرائم الاقتصاد ، إذ تؤثر سلبيا على العديد من المؤشرات الاقتصادية منها (توزيع الدخل القومي ، التضخم ، معدل البطالة ، قيمة العملة الوطنية ، الادخار المحلي ، زيادة الضرائب ، التأثير على النظام المالي والمصرفي في الدولة) (وهيب ، ٢٠١٣ : ٣٩) وظاهرة غسل الأموال تهدد النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة للبلاد حيث تعتبر من أخطر الجرائم الاقتصادية لما لها من آثار سلبية خاصة على الدورة الاقتصادية لأي دولة إذ يلامس أثرها في زيادة النمو وليس العكس حيث يتم توجيه الأموال بالإضافة إلى تلويث المؤسسات المالية والمصرفية ، كما أنه يلوث المجتمع لاستخدامها من قبل المؤسسات المالية والمصرفية من خلال عدم وجود أو جهل هذه المؤسسات بمثل هذه الأنشطة و الجرائم. (جميل ، ٢٠١١ : ٨٩) ونتيجة زيادة العجز في ميزان المدفوعات تخلق زيادة الديون العامة وعدم وجود عملات صعبة كافية لسداد الديون ، مما يؤدي إلى زيادة أعبائه (عبد الكريم ، ٢٠٠٩ : ٧) ، بالإضافة إلى ما سبق فإن نمو ظاهرة غسل الأموال وتوسعها يؤدي إلى زيادة آثارها السلبية على الاقتصاد من خلال استخدام الأموال الناتجة عن عمليات غسل الأموال لدعم

وتعزيز مؤسسات الجريمة المنظمة التي تعمل في هذا المجال في حساب تخفيض الحصة الاستثمارية ، ويؤدي إلى زيادة معدلات البطالة التي تنشأ من عدم وجود فرص استثمارية منتجة حقيقية بسبب هروب رؤوس الأموال وللخارج ، مما يؤثر على قدرة الدولة في زيادة معدلات التنمية. (العاني ، ٢٠١٤ : ١٩٠) ، أن تزايد معدلات غسل الاموال يؤدي إلى حدوث خلل في توزيع الدخل القومي وزيادة الفجوة بين الأغنياء والفقراء ويجعل الطبقات الفقيرة تزداد فقرا " وأصحاب الأموال المهربة يزدادون غنى وهنا جوهر الصراع (جميل ، ٢٠١١ : ٩٥) وكذلك فان الآثار الاقتصادية والاجتماعية الجسيمة لغسل الأموال تستدعي مزيداً من التعاون المحلي والدولي وتفعيل الاتفاقيات ذات الصلة لمواجهة خطر هذه الظاهرة التي تتزايد يوماً بعد يوم ونظرا لخطورة وشدة الخسائر وأهمية عواقب غسل الأموال يجب تضافر جميع الجهود المصرفية والدولية والقانونية لمكافحة هذه الجريمة والحد منها. (الهيتي ونجم ، ٢٠١٠ : ٨٦) .

٢. الاثار الاجتماعية لغسل الاموال : تؤثر عمليات غسل الأموال على خلل في المناخ الديمقراطي ، حيث يرتقي أصحاب الدخل غير المشروع إلى مقاعد مجلس النواب والمجالس الشعبية والمناصب الإدارية المهمة و إن الحفاظ على عائداتهم الضخمة في مأمن من المصادرة و يؤدي ذلك إلى المساس بالقيم الاجتماعية الإيجابية مثل قيمة العمل والكسب المشروع والانتماء للوطن ، وإلى هيمنة القيم السلبية على الحياة الاجتماعية ، مثل الرغبة في الحصول على الثراء السريع بأي وسيلة ، حتى لو كان غير شرعي وضعف الولاء والانتماء للوطن و انتشار ظاهرة الأنانية وانتشار ظاهرة مخالفة القانون و التقليل من شأن سلطات الدولة وعدم الرغبة في الالتزام بالأنظمة والقوانين السارية(شمس الدين ، ٢٠٠٧ : ٨) ، كذلك يؤدي انتشار عمليات غسل الأموال في الدولة إلى تحكم العصابات المنظمة التي تملك الأموال في جميع المجالات الحياتية وازدياد معدلات الجريمة المنظمة محليا وعالميا .

٣. الأثار السياسية لغسل الأموال: الأموال المغسولة مرتبطة ارتباطا وثيقا بالفساد والانحراف عن النظام ، حيث تسعى العصابات الإجرامية دائما إلى اختراق أجهزة الدولة للوصول إلى مراكز صنع القرار ، ومن ثم الإضرار بسمعة الدولة التي تشتهر بانتشار ظاهرة غسل الأموال فيها على المستوى الدولي مما يؤدي إلى هروب الاستثمار الأجنبي من الدخل إلى أراضيها (عبد الحفيظ ،

٢٠٠٧ : ٢٤) وكذلك اختراق النظام السياسي والإداري للحكومة لأن عمليات غسل الأموال مرتبطة بالجريمة والفساد ومخالفة القانون ، لذلك يسعى أصحابها لتحقيق مصالحهم التأثير على أصحاب القرار في الدولة ، مما يضعف هذه الأجهزة ويثبط عزيمتها (الثنيان ، ٢٠٠٩ : ٥) و قد تستخدم هذه الأموال من أجل دعم وتمويل انشطة المنظمات الإرهابية التي تستهدف تغيير نظام الحكم بالقوة ومقاومة سلطات الدولة ايضا.

سابعا: مصادر الأموال غير المشروعة لغسل الأموال

يمكن تحديد أهم النشاطات غير المشروعة التي تشكل مصادر للاموال القذرة على وفق تعليمات البنك المركزي العراقي اتساقا مع الاتفاقيات الدولية الموقعة من قبل حكومة العراق كذلك التوصيات الدولية الصادرة عن مجموعة العمل المالي الدولي (FATF) بالآتي :-

تعليمات البنك المركزي العراقي / مكتب غسل الأموال / قاعدة البيانات عدد ٢٦ في (٢٠٠٧/١١/٢٩)

١. الفساد الإداري (السرقة ، واختلاس ، ورشوة) .
٢. تنظيم السجلات غير القانونية .
٣. الاتجار بالأشخاص .
٤. تزييف وتزوير المستندات .
٥. تهريب أشخاص وبضائع و خطف الأشخاص .
٦. الابتزاز .
٧. انتهاك حق الامتياز (براءة الاختراع) و حقوق الطبع .
٨. التهرب الضريبي .
٩. الاتجار بأنواع المخدرات كافة .
١٠. تجارة الجلود .
١١. التجسس على المعلومات السرية .
١٢. تمويل الإرهاب من الداخل والخارج .
١٣. الجرائم الأخرى المنظمة التي قد تحدد أو تضاف من البنك المركزي لاحقا ، وتقع ضمن رقابة غسل الأموال.

الفصل الثاني

المبحث الثاني

جودة الخدمات المقدمة وفق انموذج SERVQUAL

تمهيد

تعد جودة الخدمات المصرفية تحديًا حقيقيًا للعاملين في القطاع المصرفي نظرًا لصعوبة ضبط جودة هذه الخدمات ، حيث أن الخدمة غير ملموسة ولا يشعر بها الزبائن.

المطلب الاول/ الجودة (مداخل ومبادئ)

اولا: مفهوم الجودة Quality concept

تعتبر الجودة من أهم موضوعات إدارة الأعمال في القرن الحالي خاصة مع تزايد المنافسة وعولمة الاقتصاد ، مما أدى إلى اختلاف وجهات النظر بين الكتاب والباحثين في إعطاء تعريف محدد للجودة ، فكانت الجودة معروفة حسب رأي (العلي ، ٢٠٠٠ : ٤٩٦) هي إرضاء الزبائن والوفاء بمتطلباتهم المتفق عليها ، أما فيما يتصل ب(البراوري ، ٢٠٠٠ : ٨٨) فقد اوضح بأن (Quality) هي كلمه مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي تدل على طبيعة الشيء ودرجة الانتفاع منه ، ، ويرى (Etzel et al، 2002 :280) الجودة بانها مجموعة خصائص ومميزات السلعة أو الخدمة التي تحدد قدرتها على تلبية احتياجات الزبائن ، بينما (Goetsch & Davise ،2006:35) عرفها بأنها ممارسة الأعمال التجارية بأقصى قدر من التنافسية بالتحسين المستمر لجودة الخدمة ، وكذلك وصفها (Robbins, 2007 : 577 Coulter &) هي قدرة سلعة أو خدمة على أداء ما يفترض أن تؤديه بشكل موثوق وتلبية احتياجات وتوقعات العملاء ، حيث إنها الدرجة التي تلبي بها متطلبات الزبائن. (Kulkarni & Bewoor, 2009:8)، أو هي أداء العمل بحيث يطابق المعايير التي يتوقعها الزبائن (حمود والشيخ ، ٢٠١٠ : ٢٠)، بأنها الملائمة للغرض أو الاستخدام(Arora , 2008 : 5)، وكذالك هي مطابقة الإحتياجات (Janakiraman and Gopal , 2008 : 2). وأيضا وصفت إنها عملية

ديناميكية تتعلق (بالمنتجات المادية ، الخدمات ، الأفراد ، العمليات ، بيئات العمل الخاصة بهم) التي تسعى إلى تلبية أو مطابقة توقعات عناصرها ، وتساعد على تعظيم القيمة ,Goetsch and Davis) 2010 : 5).

ثانيا: أهمية الجودة

تعتبر الجودة ذات أهمية إستراتيجية كبيرة سواء على مستوى المستهلك أو المنظمة حيث أنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات أي مؤسسة ، ويمكن التعرف على النقاط ذات الأهمية (الخطيب ،٢٠٠٨: ٢٤).

١. تعزيز سمعة المنظمة : تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ، وهو أفضل سلاح يمكن للمنظمة من خلاله التنافس مع المنظمات الأخرى العاملة في نفس الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة.

٢. المنافسة العالمية: ستؤثر التغييرات السياسية والاقتصادية على طريقة وتوقيت تبادل المنتجات إلى حد كبير في سوق دولي تنافسي. (علوان ، ٢٠١٣ : ٣١) .

٣. المسؤولية القانونية عن المنتج : تتحمل المنظمات التي تصمم وتنتج منتجات معينة المسؤولية القانونية عن كل ضرر يحدث نتيجة استخدام المنتج ، وبالتالي يجب عليها إنتاج وتوزيع منتجات خالية من العيوب والأخطاء قدر الإمكان لتجنب المسؤولية القانونية الناتجة عن ذلك (الطائي وآخرون ، ٢٠٠٩ : ٧٣) .

٤. تخفيض التكاليف : زيادة الاهتمام بالجودة يؤدي إلى جذب المزيد من المستهلكين وزيادة الولاء للمنتجات المنظمة ، وهذا سيؤدي إلى تقليل التكلفة الثابتة للوحدة الواحدة بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية وتقليل تكاليف الإنتاج المهدور وكذلك تكاليف الضمان مما يُسهم في تقليل التكاليف المتغيرة للوحدة الواحدة ، و بالتالي يُسهم خفض التكاليف (الثابتة والمتغيرة) بشكل كبير في زيادة أرباح المؤسسات التي تنفذ برامج تحسين الجودة لمنتجاتها (الخطيب ، ٢٠٠٨ : ٢٥) .

٥. حماية المستهلك : إنَّ تحقيق الجودة من خلال المطابقة للمواصفات القياسية هو حماية للمستهلكين من الغش التجاري وتعزيز الثقة في تلك المنتجات (النجار وجواد ، ٢٠١٠ : ٥٣) .

ثالثا: مدخل الجودة

عن طريق مراجعة تعريفات الجودة وملاحظة الاختلاف في المعاني التي يأخذها مصطلح الجودة لأنها تختلف باختلاف الكيان المستخدم ، لذلك من الضروري النظر إلى الجودة من عدة مداخل ، وهذه المداخل هي:-

١. مدخل التفضيل : بالنسبة لمعظم الناس الجودة تعني التفضيل ، لذا فإن سيارة مرسيدس هي سيارة الجودة ، وكذلك ساعة رولكس ، وهي ساعة الجودة و نجد الجودة بحسب هذا المدخل مرادفًا للفخامة والتميز ، وهذا أمر يصعب قياسه. (العزاوي ، ٢٠١٠ : ١٦) .

٢. مدخل اساس التصنيع : الجودة تعني الالتزام بالمعايير والمواصفات ، ويميل رجال الأعمال إلى تبني هذا النهج حيث يرون أن الجودة يتم إنتاجها بشكل صحيح من المرة الأولى (السلطاني ، ٢٠٠٤ : ٢٥) .

٣. مدخل المنتوج : من خلال مدخل المنتج يمكن قياس الجودة وتحديدها بدقة بوصفها مستوى احتواء المنتج لخاصية معينة ، على سبيل المثال التمييز الزمني والحصول على مركز تنافسي كأحد عناصر المزيج التسويقي. (الخطيب ، ٢٠٠٨ : ٢١) ، ومن ثم فإن الجودة هي المتغير الخاضع للقياس الدقيق (زين الدين ، ٢٠٠٧ :١٠) .

٤. مدخل التركيز على الزبون : بفضل التطورات في أنظمة الإنتاج والتطور التكنولوجي الذي دخل جميع مجالات الحياة ظهرت بوضوح آثار الجودة على أذواق الزبون (Huxtable ، 1995 : 20) مما أدى إلى أن أصبح تعريف الجودة مجموعة من الخصائص الشاملة في السلع والخدمات التي تؤثر على إرضاء الاحتياجات الظاهرة والضمنية للزبون (العزاوي ، ٢٠١٠ : ١٧) ، لذلك فالزبون هو هدف المنظمة وسر نجاحها ومقياس تقدمها ليجب تلبية رغباته واحتياجاته (الصواف وصالح ، ٢٠٠٩ : ٥٧) و تضع لذلك لمنظمات الزبون في مركز تصميم الجودة والتحسين فيما يتعلق بسلع المنظمة وخدماتها وكمدخل للتحسين المستمر لعملياتها (Johnston & Clark ، 2008 : 417).

رابعا: مراحل تطبيق الجودة

لقد تعددت الأفكار و الرؤى حول تحديد مراحل ثابتة لتطبيق الجودة الا ان عدد من الكتاب والباحثين اتفقوا على تحديد ثلاثة مراحل أساسية لتطبيق الجودة في المؤسسات المالية وغير المالية وهذه

المراحل حسب ما يرى (Fentou et al ، 1995 : 2) و (Foster , 2007 : 24) و (Goetscn & Davis 2006:24-25) مُحددة بالاتي:

١. تخطيط الجودة : يؤدي تخطيط الجودة إلى تطوير المنتجات والأنظمة والعمليات اللازمة لتلبية توقعات الزبون أو تجاوزها و في هذه المرحلة يتم اتخاذ الخطوات التالية:

أ. تحديد من هم الزبائن .

ب. التعرف على حاجات الزبائن .

ج. تطوير المنتجات بخصائص تستجيب لحاجات الزبائن .

د. تطوير الأنظمة والعمليات التي تسمح للمنظمة الانتاج بالخصائص المطلوبة .

هـ. نشر الخطط لمستويات العمل جميعا .

و. التخطيط الستراتيجي للجودة .

٢. السيطرة على الجودة : فيما يتعلق بضبط الجودة و السيطرة عليها يرى (Foster)أن الاتجاه نحو الجودة هو عملية مهمة وضرورية لتحقيق أهداف المنظمات عند تقديم المنتجات في حالة عدم وجود عيوب ، ومن أجل تنفيذ عملية التحقق من الجودة ، يجب أن تكون الخطوات التالية:

أ. تقييم اداء فعلي للجودة .

ب. مقارنة الأداء الفعلي المتحقق مع الأهداف الموضوعة .

ج. العمل على معالجة الانحرافات والاختلالات باتخاذ القرارات السليمة .

نلاحظ أهمية القياسات كوسيلة لمراقبة الجودة والتحكم فيها لأنها الوسيلة الفعالة الوحيدة للمساعدة في ضمان الجودة.

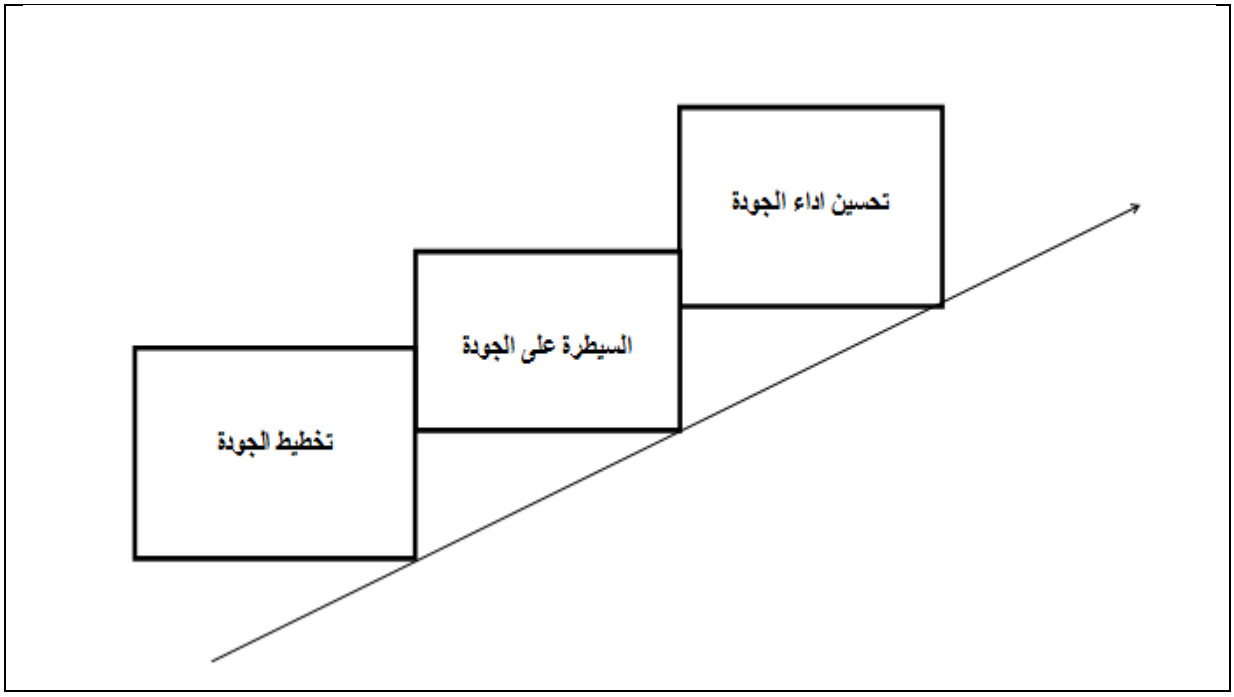
٣. تحسين أداء الجودة : يجب أن تكون عملية تحسين الجودة مستمرة ومستمرة من قبل الإدارات المسؤولة عن متابعة الجودة و تمر عملية التحسين بالخطوات التالية:

أ. تطوير القوانين ضروري لعمل تحسين سنوي للجودة .

ب. التعرف على نقاط الضعف ومحاولة اجراء تحسين لها .

ج. تأسيس فريق عمل مسؤول لإكمال كل مشروع تحسين في الجودة .

د. تزويد المشروع بما يحتاجه ليكون قادرا على تشخيص المشاكل لتحديد اسبابها الجذرية ، وتطوير الحلول وتأسيس سيطرة تحقق المكاسب .



شكل (٣) مراحل تطبيق الجودة

Source (Foster S , Thomas "Management Quality , Integrating The supply chain ", 3rd Ed. , 2007 : 24.

خامسا: مبادئ إدارة الجودة

أن مبادئ إدارة الجودة متعددة شأنها شأن الاراء الخاصة بمفهومها وقد حدد (نجم ، ٢٠٠٣ : ٢٣) مبادئ إدارة الجودة بما يأتي :

١. مشاركة الزبون .
٢. مشاركة جميع العاملين في المنظمة لتحقيق الجودة .
٣. الاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرارات .
٤. تناسق الغرض .
٥. التركيز على العمليات .

بينما ذكر (Hill ،2000: 311-312) أن هناك عدة مبادئ يمكن للمنظمة اعتمادها التحقيق المنافع ، التي تأتي من تلبية حاجات الزبون هي :

١. تلبية متطلبات الزبون .
٢. العمل الخالي من الأخطاء .
٣. الإدارة بالمنع .
٤. القياس باستخدام كلف الجودة .

ويتفق الباحث مع ما ذكره (Goetsch & Davis ،1997 : 13 -19) في تحديد مبادئ إدارة الجودة ، لتوسعهم في الرؤيا إلى هذه المبادئ لتشتمل على مايأتي :

١. دعم الإدارة العليا.
٢. التركيز على الزبون .
٣. التخطيط الاستراتيجي طويل الأمد.
٤. تدريب الموظف .
٥. تمكين الموظف وفرق العمل.
٦. المقاييس والتحليل.
٧. ضمان أو تأكيد الجودة ،التحسين المستمر الذي يعدُّ عنصرا أساسيا من عناصر إدارة الجودة).

المطلب الثاني/ الخدمة (المفهوم والخصائص)

اولا: مفهوم الخدمة Service concept

لقد أظهرت الأدبيات الإدارية الحديثة العديد من التعريفات للخدمة ، ولكن سيجري ذكر بعضها مع التركيز على الخصائص المشتركة لهذه التعريفات ، حيث نجد أنَّ من أبرز سمات العقود الماضية النمو الهائل في قطاع الخدمات وقد أدى ذلك إلى ظهور خدمات جديدة بشكل مستمر تختلف عن الخدمات التقليدية وتغطي جزءًا كبيرًا من متطلبات الحياة (البكري و الرحومي ، ٢٠٠٨: ٧٦) و نجد أن معظم تركز تعريفات الخدمة على المعنوية (Heizer & Render ، 2001 : 186) فالخدمة عبارة عن منتج غير ملموس يوفر فوائد للمستفيد نتيجة استخدام جهد بشري أو ميكانيكي محدد (Schroeder ، 2007 : 75) و إنه في الواقع غير ملموس ولا يمكن قياسه كمياً ، حيث نجد أن الخدمة منتج يتم استهلاكه في نفس الوقت ، ويتطلب من منظمة الخدمة الانتباه إلى عدة جوانب تتعلق بالخدمة مثل مدى أو نطاق الخدمات المقدمة وجودة الخدمات المقدمة ومستوى الخدمة المقدمة (الطائي والعلاق ، ٢٠٠٩ : ٩١) ، في حين عرفها (نجم ، ٢٠١٠ : ٢٢٨) أنها وظيفة يجري الطلب عليها وهذه الوظيفة يمكن أنْ تكون محددة مسبقا كما في الخدمات القياسية مثل (خدمة الصراف الآلي) او غير المحددة مثل (خدمة التشخيص الطبي) ، فقد عرفت جمعية التسويق الأمريكية AMA الخدمة بأنها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لأرتباطها بسلعة معينة " (الطائي وآخرون ، ٢٠١٠ : ٢١٢) ، إلا إنَّ هذا التعريف لا يميز صورة كافية وواضحة بين السلعة والخدمة ، أما Stanton فقد أوجز مفهوم الخدمة على أنها النشاطات غير الملموسة التي تحقق إشباع الرغبات ، والتي لا ترتبط أساسا فيما بين سلعة ما أو خدمة أخرى (الصميدعي والعلاق ، ٢٠١٢ : ٣٤٢) وعرف الخدمة (Kerin & et . al ، 2007 :213) بأنها " الأنشطة أو المنافع التي تقدمها المنظمة للزبائن مقابل المال أو أي شيء آخر له قيمة ، في حين عرفها كل من (Evans & Lindsay، 2011: 56) بأنها أي نشاط أساسي أو متمم لا ينتج منتج طبيعية مباشرة أي أنها الجزء غير السلعي للعملية الجارية بين المشتري (الزبون) والمزود (البائع) .

ثانيا: أهمية الخدمة

برزت أهمية الخدمة في الاقتصادات العالمية والإقليمية على الرغم من بعض المعتقدات والأفكار التي تقول إن قطاع الخدمات قطاع هامشي وغير مهم للاقتصاد ، إلا أن الاهتمام أصبح بقطاع الخدمات كبيرًا لدرجة أن الاقتصاديين يبحثون بجدية عن القطاع الخدمي وآثاره على الاقتصاد و ان ازدياد أهمية الخدمات في الآونة الأخيرة عما كانت عليه في السابق لأسباب عديدة أهمها :

١. ارتفاع نسبة العاملين في القطاعات الخدمية حيث تشير الدراسات إلى أن أكثر من ثلثي القوى العاملة في العالم تعمل في القطاعات الخدمية (Eric et al. ، 1997 : 360).

٢. ارتفاع نسبة الخدمات في الناتج القومي حيث تشير الإحصائيات إلى مساهمة الخدمات في 72 % من الناتج القومي الإجمالي لاقتصاد الاتحاد الأوروبي وحوالي 85 % اقتصاد الولايات المتحدة الأمريكية(Eric et al. ، 1997 : 360).

٣. زيادة عدد السلع التي تحتاج إلى خدمات وسلع حاسوبية وشبكة الإنترنت وأنظمة الأمن بحاجة إلى خدمات كالتركيب والصيانة والتدريب وقطع الغيار ... إلخ. (عزام وآخرون ، ٢٠١١ : ٢٦٨).

٤. يعد الأثر التقني الذي حدث في السنوات الأخيرة من أهم أسباب زيادة الطلب على الخدمات ، حيث إن للتكنولوجيا تأثير كبير على حجم ونوعية المنتجات المتاحة في الوقت الحاضر ، وأن المزيد من المنتجات بشكل غير مباشر يؤدي إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات التي تدعم هذه الخدمات. السلع والمنتجات (Baker ، 2000 : 334).

٥. زيادة متوسط عمر السكان مما زاد من الحاجة للخدمات الطبية والرعاية الصحية ومراكز اللياقة البدنية التي يحتاجها المجتمع (سويدان وحداد ، ٢٠٠٦ : ٢٢٦) .

ثالثا: خصائص الخدمة

تمتاز الخدمات المصرفية بعدة خصائص اهمها:

١. اللاملموسية : وهو أن الخدمات على عكس السلع الملموسة لا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو لمسها أو شمها قبل الحصول عليها. (Chaston ، ٢٠٠٠ : ١٩٣) ، فلا يمكن تجربة الخدمة الا بعد شرائها (Brassington and Petitt, 2006 : 1054)

٢. التلازم : إنَّ الخدمات عادة تباع وتنتج وتستهلك في نفس الوقت (Chee and ، 1998:412 Harris) ، وهذا الارتباط هو ضرورة حضور مقدم الطلب أثناء عملية الإنتاج ، كما في حالة خدمات الجراحة والحلاقة (McDaniel , 2011 : 390).

٣. عدم التجانس (عدم التماثل) : هو عدم القدرة أو الصعوبة في توحيد الخدمات ، ومن ثم الاختلاف في مستوى جودة الخدمات المقدمة (Bingham and Gomes ، 2001 : 149) ، إذ أنَّ الخدمة تقدم من الأفراد الذين على عكس الآلات يخضعون للتغيرات في المزاج والمهارة والرغبة في تقديم الخدمات بالجودة المتفق عليها (Elliot et al . , 2012 : 396).

٤. الهلاك (الفنائية): لا يمكن تخزين الخدمة لاستخدامها في وقت لاحق اذ انها تنتج وتستهلك في آن واحد (Levens , 2012 : 163).

٥. عدم الملكية : شراء الخدمة يسمح للمستخدم بالاستفادة منها فقط ولا يمكنه التمتع بالحق في امتلاكها والتحكم فيها كما هو الحال عند استخدام المنتج المادي (Chee and ، 1998 : 14 Harris) .

المطلب الثالث/ جودة الخدمة المصرفية

اولا: مفهوم جودة الخدمة المصرفية

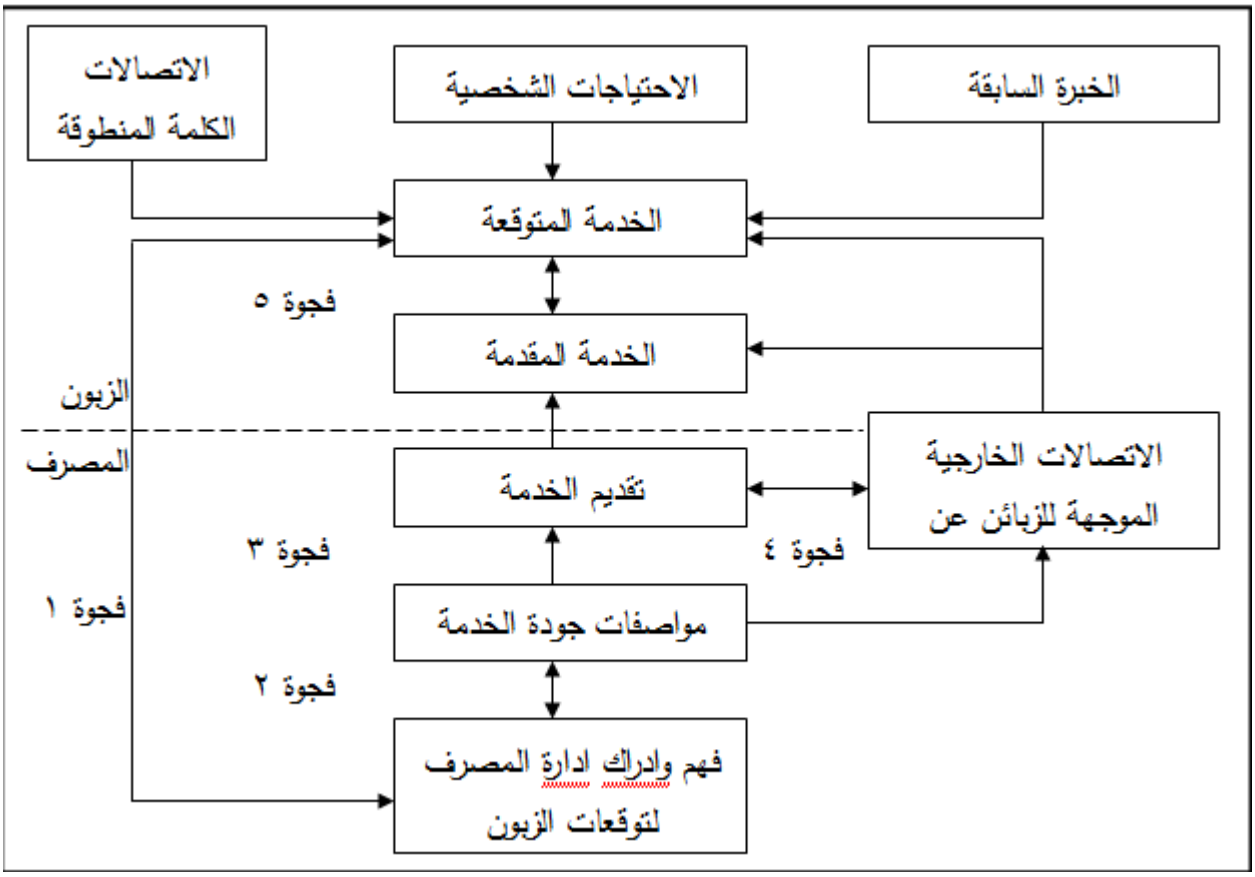
جودة الخدمة هي الهدف الرئيس للبنك والتي عن طريقها يمكن للبنك الوصول إلى المستوى الذي يسعى إليه، وجودة الخدمة (Quality service) ينظر إليها (18: 1993 ، Teas) على إنها مقياس لتوقعات الزبائن القياسية ، وتمثل هذه التوقعات مستوى قياسيًا من الأداء بناءً على الخبرة السابقة، وأشار إليها (Williamson) عندما عرّفها على أنها قياس المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة مع بذل الجهود اللازمة لتعديل مستوى الخدمة المقدمة و بناءً على نتائج عملية قياس مستوى تلك الخدمات (العاني ، ٢٠٠٢ : ٨) وما أوضحه (1996:210، Madian) بأنها معناها خلو الخدمة من أي عيب (Zero – Defect) يصدر هذا الحكم من قبل العميل بعد تحققه من الأداء الفعلي للخدمة.

إن مدخل الملاءمة للاستخدام في تحديد الجودة أكثر توافقًا مع جودة الخدمة بشكل عام ، والخدمة المصرفية بشكل خاص ، حيث يوضح هذا المدخل أن الجودة مسألة فردية تعتمد على ما يفضله المستخدم والخدمة التي توفر أعلى مستوى من الرضا عن هذه التفضيلات تعتبر خدمة ذات جودة عالية (البكري ، ٢٠٠٢ : ١٢)، لأن الخدمة المصرفية تمتاز بأن إنتاجها واستقلالها في آن واحد (323 :2000، Pride) لذلك يجب أن يتواجد العميل في مكان الإنتاج ، ثم يكون هناك تفاعل بين مقدم الخدمة والعميل بشكل مباشر، و تتحدد جودة الخدمة بالمنفعة الكلية التي يحصل عليها المستفيد من الخدمة ، وهذه الميزة تمثل مجموع الفوائد المرتبطة بالحصول على الخدمة ، وبما أن الخدمة تمثل جانباً ملموساً في جانب غير ملموس ، فإن تحديد الجودة ويتأثر جودة الخدمة بهذين الجانبين (الصميدعي وآخرون ، ٢٠٠٥ : ٦٨).

أن جودة الخدمة هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون. يرتبط هذا الفهم لمعنى الجودة في مجال الخدمات بحقيقة أن الجودة المدركة هي حكم شخصي أو تقدير للزبائن. وبالتالي فهو شكل من أشكال الاتجاهات التي تنتج عن المقارنة بين توقعاتهم للخدمة وتصوراتهم للأداء الفعلي لها (عبيد وآخرون ، ٢٠٠٧ : ٣) كونها تمثل سمة تمتاز بها الخدمات لمقابلة احتياجات وتطلعات الزبائن (Khalidah Abu ،2004:634).

ثانيا: نموذج جودة الخدمة المصرفية

منذ سبعينيات القرن الماضي اكتسبت مقاييس جودة الخدمة المصرفية تركيز مجموعة من الباحثين إذ تركزت الجهود على محاولة إيجاد المنهجية المناسبة لقياس جودة الخدمة و تنوعت الأبحاث في هذا المجال (عاشور و وادي ، ٢٠٠٥ : ٤) فقد كانت اولى الدراسات حول جودة الخدمات المصرفية في الولايات المتحدة الأمريكية ، اذ اسهمت الدراسة التي قام بها كل من(parasuraman & zeithaml & berry) سنة ١٩٨٥ بشكل كبير في نص القواعد الأساسية لفهم جودة الخدمة المصرفية وكيفية قياسها (عبد الوهاب و عبد العالي ، ٢٠٠٧ : ١٠٨) ، عن طريق تطوير النموذج الذي عرف بنموذج (SERVQUAL) وسمي ايضا بنموذج (PZB) اختصارا لأسماء الباحثين الثلاثة الذين طوروا النموذج وفي سنة ١٩٩٠ طور كل (Parasurman , Zeithaml , Berry 1990 : 46) مقياسا يهدف للوصول الى فهم توقعات وادراكات الزبائن حول ضرورة تقديم جودة عالية من الخدمات للزبائن بالاعتماد على معايير الجودة الخمسة (الاعتمادية ، الاستجابة ،الموثوقية،التعاطف ،الملموسة)، ويوضح هذا النموذج الفجوات بين توقعات الزبائن وما يحصلون عليه فعلا من الخدمات لغرض قياس الفجوة بين الخدمة المتوقعة و المقدمة كما في الشكل (٤) .



الشكل (٤) نموذج قياس الفجوة بين الخدمة المصرفية المتوقعة والمقدمة

Source : Kotler , Philip , (2000) , " Marketing Management " , The Millennium Ed . Prentice – Hall , International , USA , P.439.

الفجوة الأولى : الفجوة بين توقعات الزبائن وإدراكات الإدارة

هي الفجوة الناجمة عن عدم فهم الإدارة لتوقعات الزبائن (Solomon and Stuart ،2003:329) و تتبع هذه الفجوة من نقص البحوث التسويقية وقلة الاحتكاك والتفاعل الجيد بين البنك والزبون. (أبو فارة وآخرون ، ٢٠١١ : ٢٧٢) .

الفجوة الثانية : الفجوة بين إدراكات الإدارة وتوقعات جودة الخدمة

وتعني أن مواصفات الجودة لا تتطابق مع توقعات البنك بسبب عدم قدرة البنك على تحديد مستويات واضحة للجودة أو معايير الخدمة (أبو فارة وآخرون ، ٢٠١١ : ٢٧٣)، إذ أن هذه الفجوة تستنتج لعدم قدرة الإدارة على ترجمة حاجات الزبائن إلى نظم جيدة لتقديم الخدمة (أبو النجا ، ٢٠٠٨ : ١١٤) .

الفجوة الثالثة : الفجوة بين جودة الخدمة وتسليم الخدمة

هي الفجوة بين المواصفات والشروط المحددة لجودة الخدمة والخدمة الفعلية المقدمة، ويلاحظ أن ضعف التدريب ونقص الحافز بين العمال يمكن أن يتسبب في حدوث هذه الفجوة ؛ لذلك تحتاج الإدارة إلى التأكد من أن الموظفين لديهم المهارات والأدوات المناسبة التي تمكنهم من أداء وظائفهم بشكل جيد وتدريبهم حتى يتمكنوا من معرفة ما تتوقعه الإدارة. (McDaniel et al . , 2011 , 393).

الفجوة الرابعة : الفجوة بين أداء الخدمة والاتصالات الخارجية

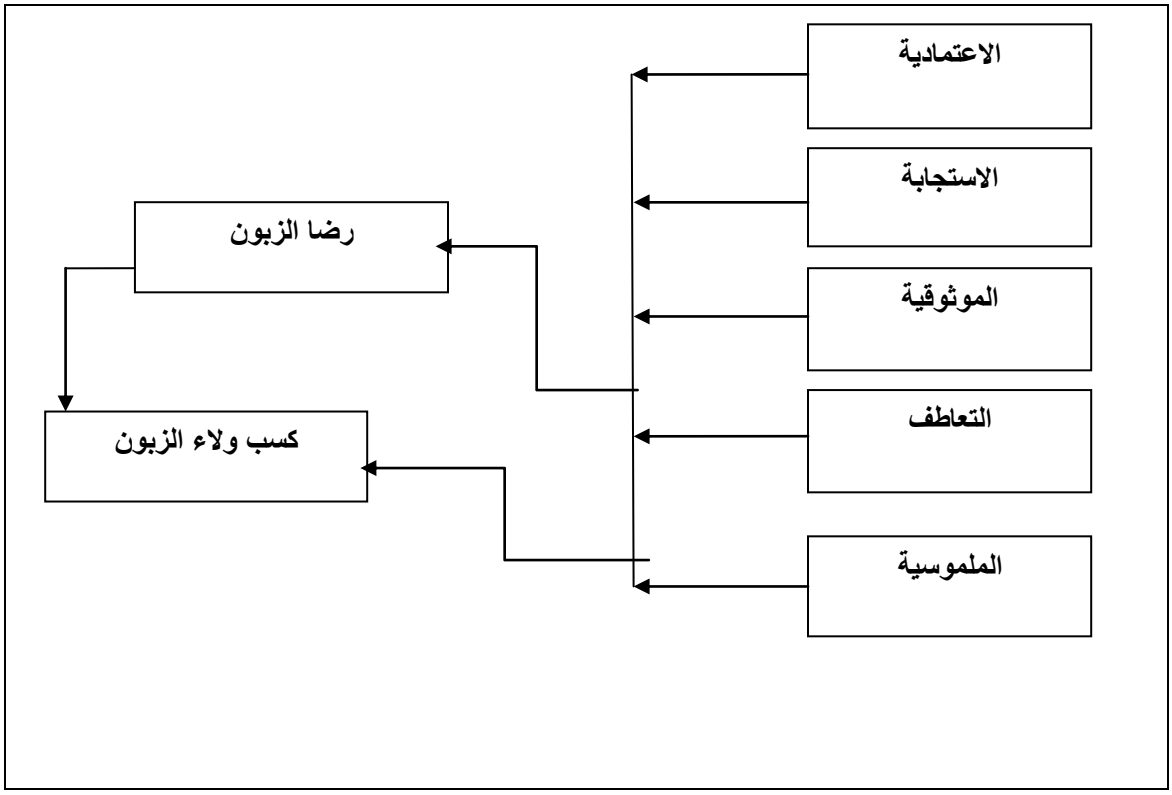
تحدث هذه الفجوة عندما تكون الوعود المعطاة لا تتطابق مع الخدمة المقدمة (Chatterjee and Sharma ،2014 :25)، على سبيل المثال عندما يعلن أحد البنوك عن إمكانية الحصول على الخدمات في وقت قياسي لا يزيد عن بضع دقائق ، وعندما يحضر الزبون فإنه يصطدم بمضاعفات إدارية وطول فترة الانتظار في قائمة الانتظار ، مما يتسبب في فقد مصداقيته الأمر الذي يتطلب عناية كبيرة من الإدارات المصرفية لتقديم وعود حقيقية قابلة للتنفيذ. (الجنابي ، ٢٠١٥ :٢٤٨)

الفجوة الخامسة : الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المقدمة

تمثل الانحراف بين الخدمة المقدمة والخدمة المتوقعة من قبل الزبون و ينتج هذا الانحراف عن الفجوات السابقة التي تكمن بشكل رئيسي في خدمة البنك ، وهي المقياس العام لجودة الخدمة للزبائن من خلال الكشف عن الفرق بين تصورات الزبائن ومستويات التوقعات للخدمة المصرفية. (أبو فارة وآخرون ، ٢٠١١ : ٢٧٣) .

ثالثا: ابعاد جودة الخدمة المصرفية

حدد الكتاب والمتخصصون في الجودة خمسة معايير أو أبعاد يمكنهم عن طريقها الحكم على جودة الخدمة في البنوك إذ يستخدم الزبائن هذه المعايير لتقييم جودة الخدمة عن طريق مقارنة توقعاتهم حول الخدمة وما يحصلون عليه بالفعل ، وهذه الابعاد هي المستخدمة في نموذج(SERVQUAL) (Fitzsimmons , 2008 ;131) ، حيث نجد أن العديد من الكتاب والباحثين قد ركزوا اهتمامًا كبيرًا على جودة الخدمة المصرفية ومعاييرها ، لذلك سنتناول معايير جودة الخدمة المصرفية بالتفصيل وبآراء مختلفة لأهميتها العالية بكسب ولاء الزبون ، ويؤدي هذا إلى تأثير طويل المدى على نجاح البنك ، لأن رضا الزبون يشير إلى حد كبير إلى جودة خدمات البنك (Jolibert,et al 2012 : 210). وكما موضح في الشكل (٥)



شكل (٥) معايير جودة الخدمة

Source : Kheng , Loliang & Mohamad , Osman & Ramayah T , & Mosabab , Rahim , " The Impact of Service Quality On Customer Loyalty" , International Journal of Marketing Studies Vol 2 , 2010.

١.الاعتمادية

احد الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المصرفية هو الاعتمادية (المعولية) والتي تظهر على انها البعد الأكثر اهمية من بين الأبعاد ، التي تعني القدرة على تنفيذ الوعود بالخدمة بكل ثقة ودقة (Santhiyavalli ،2011:79) ، كذلك وصفها (Davis et al. ،2003:220) بانها درجة الالتزام من قبل المصرف الذي قدم الالتزامات للزبائن بتقديم الخدمات الموعودة على ادق وجه ، ويرى (Burhn & Geargi ،2006:52) هي قدرة مقدم الخدمة على توفير الخدمات الموعودة للزبائن بمستوى الدقة المنصوص عليه، لذلك يعتبر هذا المعيار من المعايير الحساسة للغاية من قبل الزبون تجاه البنك لأنه يعزز ثقة الزبون في البنك عن طريق تقديم الخدمات للزبون في الوقت المناسب وبدقة عالية وخالية من الأخطاء.كذلك تتدرج تحت هذا المعيار المعايير الفرعية الاتية :

(Kotler :2012،396) and (Soteriou : Zenios , 1997 : 8)

أ. وُدي المصرف خدماته بدقة عالية .

ب. تكون لدى الموظف المعرفة الكافية للإجابة على استفسارات الزبائن .

ج. الخدمات التي يقدمها المصرف تلبي حاجات الزبون المتنامية .

د. هناك اعتمادية كبيرة من قبل الزبون على موظف المصرف .

هـ. يسعى المصرف الى انجاز الخدمة في الوقت المناسب وبدقه عالية .

و. تؤدي الخدمة المصرفية بما يتناسب مع سمعة المصرف .

٢.الاستجابة

هي ارادة مجهزين الخدمات على مساعدة الزبائن وتوفير الخدمة السريعة له (Han & Baek , 2004 , 208) ، حيث نجد أن هذا البعد يركز على الاستجابة السريعة للتغيرات في بيئة العمل المصرفي و يتطلب من المصرف ان تكون لديه المرونة العالية في التعامل لغرض الاستجابة للتغيرات التي تطرأ في البيئة الخارجية والبيئة الداخلية (Lovelock :2002،465) ، و كذلك رغبة المصرف واستعداده على

تقديم الخدمات التي يطلبها الزبون بسرعة وبسهوله (Davis at al ،2003:221) ، فعندما تذهب إلى البنك للحصول على خدمة معينة ، ما هي المدة التي تستغرقها للحصول على الخدمة؟ هل يتم التعامل مع المشكلات بسرعة أم يتعين عليك دفع ضرائب إضافية للبنك؟ هل يستجيب مقدم الخدمة دائمًا بسرعة أم لا؟ (Foster ،2007:7) ، ومن اجل الوصول الى مستوى لابأس به من الاستجابة لابد للمصارف أن تقلل الفجوة بين سياقاتها والنظر الى تطلعات الزبون فيما يتعلق بالمعايير الموضوعية الخاصة واجراءات تقديم الخدمات بالشكل الذي يحقق أهداف الطرفين، وتتدرج تحت هذا المعيار عدة معايير فرعية و حسب ما يرى كل من (Soteriou , Zenios , 1997 : 8) ؛ (kotler , 2012 : 396) وهي كالآتي:

أ. يمتلك موظفي المصرف المهارات التي تناسب حاجات الزبون .

ب. الخدمة التي يقدمها موظفي المصرف وافية لمطلب الزبون .

ج. يحرص الموظف على تحديد الوقت الذي يستغرقه اداء الخدمة .

د. توفر ادارة المصرف الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل داخل المصرف .

هـ. يستجيب الموظفون الى طلبات الزبائن بسرعه .

و. يجيب الموظف على استفسارات الزبون جميعا .

٣. **الموثقية**

تشير الموثوقية الكياسة التي يتمتع بها الموظفين داخل المصرف الى زرع الثقة في نفس الزبون (Foster , 2007 : 7) يرى (Davis) بأنها المصداقية و الأمانة التي يمتاز بها المصرف عند تقديمه الخدمات للزبون(Davis et al, 2003 : 220) ، وهذا البعد مهم فيما يتصل بالخدمات التي يحصل عليها الزبائن والتي تتضمن مخاطر عالية او الخدمات التي يشعر الزبون بعدم التأكد منها مثل خدمات الصيرفة ، التامين ، والخدمات الطبية ، والخدمات القانونية (Wilson et al.2008:85) وعلى هذا الأساس نجد أن الزبون يحاول تركيز تعاملاته مع البنك الذي يوفر له الأمان والحماية في التعامل ، وكذلك على إدارة البنك لبناء علاقات ثقة مع الزبائن بغرض كسب ولائهم، و تتدرج بعض المعايير الفرعية أيضًا تحت هذا المعيار حسب ما يرى (Soteriou , Zenios,1997:8) and (Kotler , 2012 : 396): وكالآتي:-

أ. قدرة الزبون في الحصول على ودائعه حين الطلب .

ب. هناك رقابة دائمة على الموظفين من قبل ادارة المصرف .

ج. تتوفر لدى المصرف وسائل الامان والحماية .

د. يحتفظ المصرف بأنظمة تسجيل وتوثيق .

هـ. السياسة الاقراضية المتبعة في المصرف تظهر على أموال المودعين .

و. يمتلك المصرف برامج حماية ضد عمليات السرقة (القرصنة الاكترونية) .

٤.التعاطف

يعرف التعاطف او العناية بانه الاهتمام الشخصي من قبل ادارة المصرف بالزبائن (Santhiyavalli , 2011 : 80) معرفة ما يدور في أذهانهم وما هي رغباتهم ، ويحتاج الزبائن إلى الشعور بأن احتياجاتهم مفهومة من قبل موظفي البنك ، وعادة ما يعرف موظفو البنوك الزبائن بأسمائهم ، وبناء علاقات تظهر معرفتهم الشخصية بمتطلبات الزبائن والأشياء التي يفضلها و نلاحظ أنه عند البنوك التي تعمل ضمن هذه المواصفات منافسة تجاه البنوك التي لا تعمل ضمن المواصفات ، فمن المؤكد أن قدرة البنوك الأولى أكبر من قدرة البنوك التي لا تعمل ضمن المواصفات على جذب أكبر عدد الزبائن (Wilson et al , 2008 : 86) وكذلك تندرج تحت هذا المعيار العديد من المعايير الفرعية وهي : (kotler , 2012 : 396) . (Soteriou , Zenios,1997:8).

أ. هناك اهتمام شخصي من قبل الموظفين بالزبائن .

ب. يولي المصرف اهتمامات بالزبائن الذين لا يكون لديهم معارف داخل المصرف .

ج. يضع المصرف مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماته .

د. يتفهم الموظفون احتياجات الزبون .

هـ. وجود اواصر احترام قوية بين الموظف والزبون .

و. يتحدث الموظف مع الزبون بكل خصوصية .

ز. هناك ترحيب بالزبائن من قبل الموظف بشكل متميز بغض النظر عن المعرفة السابقة .

٥. الملموسية

وتتضمن الملموسية المظاهر المادية لتسهيلات الخدمة التي يقدمها المصرف كالمعدات والموظفين وادوات الاتصال (Foster , 2007 : 7) ، نظرًا لأن الملموسية توفر تمثيلًا ماديًا أو مشهدًا للخدمة ، حيث يقوم الزبون على وجه الخصوص بتقييم الجودة على أساس معاييرها ، وخاصة معيار الملموسية. المقدمة من البنك (Wilson et al , 2008 : 86) كذلك تندرج تحت هذا المعيار العديد من المعايير الفرعية وهي كما مبينها: (Kotler ,) (Soteriou , Zenios,1997:8) (2012 : 396) .

أ. ترتيب اماكن العمل داخل المصرف يسهل من حصول الزبائن على الخدمة والراحة معا .

ب. يستخدم المصرف وسائل الدعاية والاعلان للنشر عن خدماته المقدمة التي سوف تقدم .

ج. يتلائم المظهر العام للمصرف مع طبيعة الخدمات المصرفية التي يقدمها .

د. يستخدم المصرف ادوات حديثه تساير الوقت الحاضر .

هـ. يسمح المصرف للزبائن استخدام وسائل الاتصال المتوفرة لديه .

و. هناك سهوله في الحصول على الخدمة من حيث موقع المصرف .

رابعا: مستويات جودة الخدمات المصرفية

هنالك خمس مستويات لجودة الخدمات المصرفية ويمكن تحديدها بما يأتي : (payne & Adrian ،1996:181)

١. الجودة المتوقعة من الزبون : تمثل مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يتوقع الزبائن الحصول عليها عند تعاملهم مع المصرف .

٢. الجودة الفعلية : تلك الجودة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية فعلا .

٣. الجودة الفنية : تلك الجودة التي تخضع للموصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة .

٤. الجودة المدركة : وهي الجودة المدركة من قبل ادارة المصرف ومجلس الادارة بانها ستشبع حاجات ورغبات الزبائن.

٥. الجودة المرجوة من الزبائن : تتمثل في مدى الرضا والقبول التي يمكن المصرف الحصول عليها من العملاء عند تلقيهم الخدمات المصرفية .

الفصل الثالث

الجانب العملي للدراسة

المبحث الأول : قدر و اختبار اداة الدراسة و البيانات.

المبحث الثاني : عرض نتائج البحث و تحليلها و تفسيرها.

المبحث الثالث : اختبار فرضيات البحث.

الفصل الثالث

الجانب العملي للدراسة

تمهيد

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، فقد أستند الجانب الميداني على ثلاث مباحث ركز الأول على فحص واختبار اداة الدراسة والبيانات وهي الخطوة الأولى لإجراء أي بحث تطبيقي لأنها تمثل المفصل الحيوي لصحة ودقة النتائج التي سوف يجري الحصول عليها،. اما المبحث الثاني فركز على عرض نتائج الدراسة وتحليها وتفسيرها عن طريق أبعاد متغيرات الدراسة بالاعتماد على نتائج الاستبانة لأفراد عينة الدراسة، في حين اعتمد المبحث الثالث على اختبار فرضيات الدراسة باختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيراته.

و يتكون من:

- فحص واختبار اداة الدراسة والبيانات
- عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها
- اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الثالث

المبحث الاول

فحص واختبار اداة الدراسة والبيانات

يهدف هذا المبحث الى فحص واختبار الأداة الرئيسة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة بهدف التأكد من مدى دقتها في توفير المعلومات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة عن طريق الفقرات الآتية :

اولاً : الترميز والتوصيف

استخدم الباحث (الاستبانة) لقياس متغيرات الدراسة المستقل (ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال) بابعاده (مبدأ اعرف زبونك، مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها ، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات ، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها) والمعتمد (جودة الخدمة المصرفية) بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية، التعاطف، الملموسية).

ثانياً : اختبار أداة الدراسة

١ -الصدق البنائي التوكيدي لمقياس ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال

بما ان الباحث قد اعتمد على مقاييس جاهزة لغرض قياس متغيرات الدراسة، لذا فقد لجأ الى الصدق البنائي التوكيدي ومن خلال البرنامج الاحصائي (AMOS V 23) من اجل التحقق من صدق البناءات النظرية للمقياس ودقتها ميدانيا، فضلاً عن اعتماده على المؤشرات المبينة في الجدول (٥) لغرض التحقق من مدى مطابقة بيانات العينة للأنموذج المقترح ، وهل فعلا ان متغيرات الدراسة تتكون من ابعادها الفرعية المقترحة ؟

جدول (٥) مؤشرات وقاعدة جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهُيكلُية

المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
النسبة بين X^2 ودرجات الحرية df	اقل من ٥
مؤشر المطابقة المقارن CFI	اكبر من ٠,٩٠
مؤشر جذر متوسط مربع الخطاء التقريبي	اقل من او يساوي ٠,٠٨
مؤشر توكر لويس TLI	اكبر من ٠,٩٠
التشبعات المعيارية	اكبر من ٠,٤٠

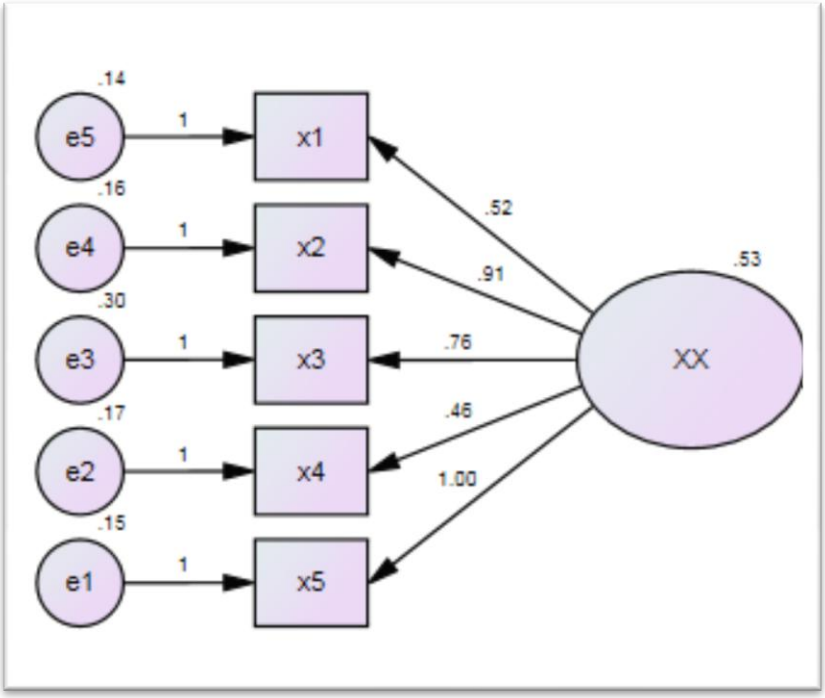
Source : Hair , J.F., Black, W.C., Babin,B.J., & Anderson , R.E. ,Multivariate Data Analysis , 7th ed. ,Prentice Hall , Upper Saddle. 2010,p:647

اذ جرى الاعتماد على بيانات الاستبانة كما في الملحق (٣) و يتضح من الشكل (٦) أنَّ المتغير المستقل (ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال)، وبعد اجراء التعديلات على الانموذج وبناء على مؤشرات التعديل (Modification Index's) يتكون من خمسة ابعاد فرعية، ويلاحظ أنَّ التشبعات المعيارية (Standardized Estimations)الظاهرة على الأسهم التي تربط المتغيرات الكامنة (Latent variables) مع المتغيرات المقاسة (Observed variables) قد تجاوزت النسبة المقبولة البالغة (٠,٤٠) ، علما ان القيمة الحرجة (Critical ratio) لهذه التشبعات تجاوزت (١,٩٦) مما يدل على معنويتها عند مستوى (١٠%). ويبين الجدول (٦) قيم مؤشرات جودة المطابقة للأنموذج المذكور:

جدول (٦) قيم مؤشرات جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهيكلية لمتغير ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال

المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
النسبة بين X^2 ودرجات الحرية df	١,٩٧٣
مؤشر المطابقة المقارن CFI	٠,٩١
مؤشر جذر متوسط مربع الخطاء التقريبي	٠,٠٨
مؤشر توكر لويس TLI	٠,٩٠٧
التشبعات المعيارية	اكبر من ٠,٤٠

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية



الشكل (٦) التحليل العاملي التوكيدي لمتغير ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Amosv.23

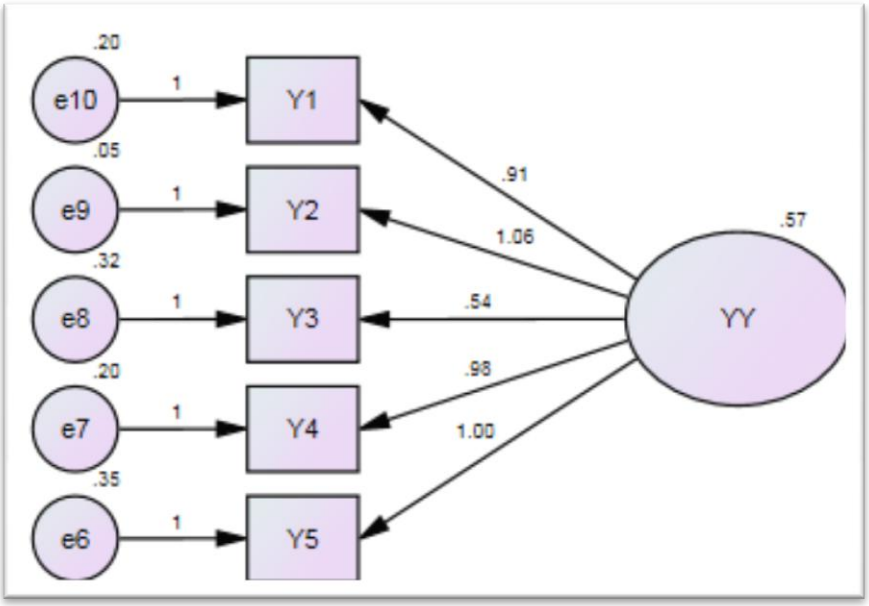
٢ - الصدق البنائي التوكيدي لمقياس جودة الخدمة المصرفية

يتضح من الشكل (٧) أنَّ المتغير المعتمد (جودة الخدمة المصرفية) ، وبعد اجراء التعديلات على الانموذج وبناء على مؤشرات التعديل (Modification Index's) يتكون من خمسة ابعاد فرعية، ويلاحظ أنَّ التشبعات المعيارية (Standardized Estimations)الظاهرة على الأسهم التي تربط المتغيرات الكامنة (Latent variables) مع المتغيرات المقاسة (Observed variables) قد تجاوزت النسبة المقبولة البالغة (٠,٤٠) ، علما أنَّ القيمة الحرجة (Critical ratio) لهذه التشبعات تجاوزت (١,٩٦) مما يدل على معنويتها عند مستوى (١٠%). ويبين الجدول (٧) قيم مؤشرات جودة المطابقة للانموذج المذكور:

جدول(٧) قيم مؤشرات جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهُيكلُية لمتغير جودة الخدمة المصرفية

المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
النسبة بين X^2 ودرجات الحرية df	١,٤٢٨
مؤشر المطابقة المقارن CFI	٠,٩٣
مؤشر جذر متوسط مربع الخطاء التقريبي	٠,٠٨٢
مؤشر توكر لويس TLI	٠,٩٠
التشبعات المعيارية	اكبر من ٠,٤٠

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Amosv.23



الشكل (٧) التحليل العاملي التوكيدي لمتغير جودة الخدمة المصرفية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Amosv.23

ثالثاً : صدق وثبات اداة قياس الدراسة

ويقصد به ثبات المقياس و استقراره وعدم تناقضه مع نفسه، أي ان المقياس سيعطي النتائج نفسها إذا اعيد تطبيقه على العينة نفسها، بمعنى أنَّ الثبات هو استقرار واتساق المقياس ، ومن اهم المقاييس المستخدمة في قياس ثبات الاستبانة وأكثرها شهرة هو مقياس (Cronbach's Alpha)، فاذا بلغت قيمة

الاختبار المذكور اقل من (٠,٦) فان ذلك يعد مؤشرا على ضعف ثبات المقياس المستخدم ، في حين يعد ثبات المقياس مقبولا في حال تجاوزه نسبة (٠,٧) ، فيما تعد نسبة ثباته جيدة اذا بلغت (٠,٨) فاكثر (Sekrana,2003:311)

اما الصدق (Validity) فهو مقياس الدراسة الذي يقيس فعلا و جرى وضعه لقياسه، بمعنى اخر هل إنَّ المقياس يقيس الظاهرة تحت الدراسة وليس شيء اخر ، كما أنَّ صدق المحتوى (Content Validity) هو مقياس حكمي يعتمد على التحديد الدقيق للباحث لمتغيرات موضوع الدراسة .ويوضح الجدول (٨) قيم معامل الثبات والصدق لابعاد متغيرات الدراسة

جدول (٨) قيم معامل الثبات والصدق لأبعاد متغيرات الدراسة

ت	الابعاد	قيم معامل Cronbach's Alpha	قيم معامل الصدق Validity
١	مبدأ اعرف زبونك	٠,٩١	٠,٩٥
٢	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	٠,٨٣	٠,٩٠
٣	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	٠,٨٩	٠,٩٤
٤	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	٠,٨٤	٠,٩٢
٥	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	٠,٨٧	٠,٩٣
	أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال	٠,٩٤	٠,٩٧
١	الاعتمادية	٠,٨١	٠,٩
٢	الاستجابية	٠,٧٨	٠,٨٨
٣	الامان	٠,٨٣	٠,٩١
٤	التعاطف	٠,٨٤	٠,٩٢
٥	الملموسية	٠,٨٧	٠,٩٣
	جودة الخدمة المصرفية	٠,٩١	٠,٩٤

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss.23

يتضح من الجدول (٨) إنَّ قيم معاملات كافة (Cronbach's Alpha) ضمن الحدود المقبولة احصائيا مما يدل على المقياس المستخدم لقياس فقرات الدراسة تتمتع بثبات وصدق عاليين مما يمكن الباحث من الاعتماد على النتائج التي سيستحصل عليها لاتخاذ قرار سليم.

رابعاً : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يعتمد اختبار فرضيات الدراسة الحالي على الإحصاء المعلمي الذي يقوم على افتراض أساسي مفاده ان البيانات الخاضعة للتحليل ينبغي ان تتوزع طبيعياً (Normally distribution) ،واذا تم اعتماد الأساليب المعلمية لبيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي عندها لا يمكن الوثوق بالنتائج المتحصلة عن تلك الاختبارات، وأشار الكثير من الاحصائيين على انه في حالة استخدام الباحث لعينة كبيرة (٣٠ فاكثر) واعتمادا على نظرية النهاية المركزية (central limit theorem) فان العينة ستتبع التوزيع الطبيعي.

الفصل الثالث

المبحث الثاني

عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها

توطئة

يهدف الباحث في المبحث الحالي الى عرض نتائج **الدراسة** مع تحليل وتفسير تلك النتائج. عن طريق فقرتين، **الأولى** تناولت أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال ، أما **الثانية** فتناولت جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL) بأبعادها، وشملت كل الفقرات عرضا للمتوسطات الحسابية الموزونة لفقرات الاستبانة وانحرافاتها المعيارية ومستوى الإجابة وشدة الاجابة .

وحدد البحث مستوى الإجابات في ضوء المتوسطات الحسابية الموزونة عن طريق تحديد انتماءها لأي فئة، ولأن أستبانة الدراسة تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (اوافق بشدة – لا اوافق على الاطلاق) فأن هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية الموزونة، وتحدد الفئة بأيجاد طول المدى (5-1= 4) ، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (4 \ 5 = 0.80). وبعد ذلك يضاف (0.80) إلى الحد الأدنى للمقياس (1) أو يطرح من الحد الأعلى للمقياس (5)، وتكون الفئات كالآتي: (Dewberry, 2004: 15).

1 – 1.80: منخفض جداً

1.81 – 2.60: منخفض

2.61 – 3.40: معتدل

3.41 – 4.20: مرتفع

4.21 – 5.0: مرتفع جداً

اولاً : أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال

تتناول هذه الفقرة وصف وتشخيص آراء عينة البحث لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال إذ يبين الجدول (٩) الوصف العام لآراء وإستجابات أفراد عينة البحث لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال وبالاعتماد على بيانات الاستبانة الملحق (٤).

جدول (٩) الأوساط الحسابية الموزونة وشدة الاجابة والانحراف المعياري ومستوى الإجابة لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال

	ت	الفقرة	الوسط الحسابي الموزون	شدة الاجابة	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية
مبدأاعرف زبونك	١	ان المصرف ملتزم بالتعليمات المركزية الخاصة بتنفيذ مبدأ إعرف زبونك بصورة واضحة ومفصلة للعاملين في المصرف .	4.47	98.6%	0.70	مرتفع جدا	الثاني
	٢	يعمل المصرف بإجراءات توثيق المعلومات الكافية عن الزبون سواء كان شخصا طبيعيا او معنويا .	4.56	100.0%	0.53	مرتفع جدا	الاول
	٣	يطبق المصرف نظام تقييم مخاطر الزبائن بالاستناد إلى قاعدة الزبائن ومعاملاتهم.	4.16	97.1%	0.79	مرتفع	الثالث
		المعدل العام	4.40	98.6%	0.70	مرتفع جدا	الاول
مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	٤	يلتزم المصرف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن اية عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه .	4.29	95.7%	0.87	مرتفع جدا	الاول
	٥	يوفر المصرف الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل اموال .	4.10	91.4%	1.05	مرتفع	الثالث
	٦	يلتزم المصرف بأجراء خطوات تأكيدية تساعده في التعرف على الشخص المدير للحساب.	4.17	94.3%	0.85	مرتفع	الثاني
		المعدل العام	4.19	93.8%	0.93	مرتفع	الرابع
مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	٧	يلتزم المصرف بالرقابة والتحري عن حركة بعض المبالغ التي لا تنسجم مع نشاطات الزبون المعروف بها أو التي ليس لها مبرر اقتصادي .	4.21	92.9%	0.95	مرتفع جدا	الاول
	٨	يعمل المصرف بالتحقيق في حالة وجود سبب للاشتباه بأن المعاملة تتضمن غسلا للأموال من مصدر المبالغ والغرض والطبيعة المقصودة للتعامل .	4.01	90.0%	0.97	مرتفع	الثالث
	٩	الاستعانة ببرامج الكترونية لمراقبة ومتابعة مختلف أنواع الحسابات والعمليات التي تثير الشك واستخلاص التقارير اللازمة .	4.19	92.9%	0.95	مرتفع	الثاني
		المعدل العام	4.14	91.9%	0.96	مرتفع	الخامس

	ت	الفقرة	الوسط الحسابي الموزون	شدة الاجابة	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية
مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	١٠	يلتزم المصرف بمسك سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون في المصرف .	4.50	100.0%	0.53	مرتفع جدا	الاول
	١١	يلتزم المصرف بإمساك سجلات أصولية بكل عملية تحقيق او استفسار او ابلاغ عن معاملة مالية تثير الشك لمكتب الابلاغ عن غسل الأموال وفق القانون في المصرف .	4.30	97.1%	0.84	مرتفع جدا	الثالث
	١٢	يحتفظ المصرف بالسجلات وفق طرق سليمة طوال المدة التي حددها القانون.	4.40	97.1%	0.69	مرتفع جدا	الثاني
		المعدل العام	4.39	98.1%	0.79	مرتفع جدا	الثاني
مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	١٣	يشدد المصرف الرقابة على بعض العاملين المتساهلين الذين قد يشعرون الزبون عن اي ابلاغ أو تحري عن تعاملاته او حساباته في المصرف .	4.19	91.4%	1.03	مرتفع	الثالث
	١٤	يعمل المصرف على الالتزام بسرية العمل اثناء التحري وتدقيق العمليات المشتبه بها.	4.33	94.3%	0.97	مرتفع جدا	الثاني
	١٥	يحرص المصرف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف.	4.34	97.1%	0.87	مرتفع جدا	الاول
		المعدل العام	4.29	94.3%	0.95	مرتفع جدا	الثالث
		المعدل الكلي أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال	4.28	95.3%	0.848	مرتفع جدا	N=70

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبانة

١ -مبدأاعرف زبونك

يتبين من الجدول (٩) أن الفقرة (٢) حصلت على أعلى وسط حسابي موزون بلغ (٤,٥٦)، وبانحراف معياري (٠,٥٣)، مما يدل على ان عينة الدراسة و تعمل على القيام بإجراءات توثيق المعلومات الكافية عن الزبون سواء كان شخصا طبيعيا او معنويا ، فضلاً عن ذلك فأنها حصلت على مستوى إجابة مرتفع جدا، وشدة إجابة بلغت (١٠٠%). أما الفقرة (٣) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (٤,١٦) بانحراف معياري (٠,٧٩) وبشدة أجابه بلغت (٩٧,١%). وعلى الرغم من كون هذه الفقرة حصلت

على اقل الأوساط الحسابية الموزونة الا إنّها ما زالت تتمتع بمستوى إجابة مرتفع، ولكن كان تشتت إجابات افراد العينة بخصوصها اعلى من باقي الفقرات الأخرى مما يدل على ضعف اتفاقهم عليها قياساً بالفقرات الاخرى .

ويتبين من الجدول (٩) أن مبدأ اعرف زبونك حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (٤,٤٠) وانحراف معياري (٠,٧٠)، وشدة أجابه بلغت (٩٨,٦%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع جدا).

ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (٩) أن عينة البحث تؤمن وبقوة ان المصرف يعمل بإجراءات توثيق المعلومات الكافية عن الزبون سواء كان شخصا طبيعيا او معنويا ، وان المصرف ملتزم بالتعليمات المركزية الخاصة بتنفيذ مبدأ أعرف زبونك بصورة واضحة ومفصلة للعاملين في المصرف وكذلك تطبق المصرف نظام تقييم مخاطر الزبائن بالاستناد إلى قاعدة الزبائن ومعاملاتهم.

٢ -مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها

يتبين من الجدول (٩) أن الفقرة (٤) حصلت على أعلى وسط حسابي موزون بلغ (٤,٢٩)، وبانحراف معياري (٠,٨٧) مما يدل على ان افراد عينة البحث متفقون وبشكل كبير على ان التزام المصرف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن أيّة عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه ، فضلاً عن ذلك فأنها حصلت على مستوى إجابة مرتفع جدا، وشدة إجابة بلغت (٩٥,٧%) أما الفقرة (٥) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (٤,١٠) بانحراف معياري (١,٠٥) وبشدة أجابه بلغت (٩١,٤%)، وعلى الرغم من كون هذه الفقرة حصلت على اقل الأوساط الحسابية الموزونة الموزونة الا إنَّها ما زالت تتمتع بمستوى إجابة مرتفع، ولكنها عانت من ضعف اتفاق عينة البحث بخصوصها مما سبب في زيادة قيمة الانحراف المعياري قياسا بالفقرات الأخرى وهذا يدل على عدم اتفاق عينة الدراسة على صيغة سؤال الفقرة (٥) .

ويتبين من الجدول (٩) ان مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (٤,١٩) وانحراف معياري (٠,٩٣)، وشدة اجابة بلغت (٩٣,٨%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع).

ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (٩) أن عينة الدراسة ملتزمة المصرف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن اية عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه ، وتشجع الافراد العاملين على التعامل بمهنية، و

يوفر المصرف الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل اموال ، ناهيك عن التزام المصرف بإجراء خطوات تأكيدية تساعده في التعرف على الشخص المالك للحساب.

٣ -مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات

يتبين من الجدول (٩) أن الفقرة (٧) حصلت على أعلى وسط حسابي موزون بلغ (٤,٢١)، وبانحراف معياري (٠,٩٥). مما يعني ذلك ان افراد عينة البحث متفقون وبشكل كبير على أنْ يلتزم المصرف بالرقابة والتحري عن حركة بعض المبالغ التي لا تنسجم مع نشاطات الزبون المعروف بها أو التي ليس لها مبرر اقتصادي ، فضلاً عن ذلك فأنها حصلت على مستوى إجابة مرتفع جدا، وشدة إجابة بلغت (٩٢,٩%). أما الفقرة (٨) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (٤,٠١) بانحراف معياري (٠,٩٧) وبشدة أجابه بلغت (٩٠%)، وعلى الرغم من كون هذه الفقرة حصلت على اقل الأوساط الحسابية الموزونة الموزونة الا إنّها ما زالت تتمتع بمستوى إجابة مرتفع، ولكنها عانت من ضعف اتفاق عينة البحث بخصوصها مما سبب في زيادة قيمة الانحراف المعياري قياسا بالفقرات الأخرى .

ويتبين من الجدول (٩) ان مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (٤,١٤) وانحراف معياري (٠,٩٦)، وشدة اجابة بلغت (٩١,٩%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع).

ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (٩) أن عينة البحث تلزم المصرف بالرقابة والتحري عن حركة بعض المبالغ التي لا تنسجم مع نشاطات الزبون المعروف بها أو التي ليس لها مبرر اقتصادي ، و يعمل المصرف بالتحقيق في حالة وجود سبب للاشتباه بأن المعاملة تتضمن غسلا للأموال من مصدر المبالغ والغرض والطبيعة المقصودة للتعامل ، و الاستعانة ببرامج الكترونية لمراقبة ومتابعة مختلف أنواع الحسابات والعمليات التي تثير الشك واستخلاص التقارير اللازمة.

٤ -مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها

يتبين من الجدول (٩) أن الفقرة (١٠) حصلت على أعلى وسط حسابي موزون بلغ (٤,٥٠)، وبانحراف معياري (٠,٥٣). مما يعني ذلك ان افراد عينة البحث متفقون وبشكل كبير على ان المصرف ملتزم بمسك سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون في المصرف ، فضلاً عن ذلك فأنها حصلت على مستوى إجابة مرتفع جدا، وشدة إجابة بلغت (١٠٠%). أما الفقرة (11) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (٤,٣٠) بانحراف معياري (٠,٨٤) وبشدة إجابة بلغت (٩٧,١%)، وعلى الرغم من كون هذه الفقرة حصلت على اقل الأوساط الحسابية الموزونة الا انها ما زالت تتمتع بمستوى إجابة مرتفع جدا، ولكنها عانت من ضعف اتفاق عينة البحث بخصوصها مما سبب في زيادة قيمة الانحراف المعياري قياسا بالفقرات الأخرى .

ويتبين من الجدول (٩) أنَّ مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (٤,٣٩) وانحراف معياري (٠,٧٩)، وشدة اجابة بلغت (٩٨,١%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع جدا).

ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (٩) أنَّ المصارف عينة الدراسة ملتزمة بمسك سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون في المصرف ، وأنْ يلتزم المصرف بإمساك سجلات أصولية بكل عملية تحقيق او استفسار او ابلاغ عن معاملة مالية تثير الشك لمكتب الابلاغ عن غسل الأموال وفق القانون في المصرف ، إضافة إلى احتفاظهُ بالسجلات وفق طرق سليمة طوال المدة التي حددها القانون.

٥ -مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها

يتبين من الجدول (٩) أن الفقرة (١٥) حققت أعلى وسط حسابي موزون بلغ(٤,٣٤)، وبانحراف معياري (٠,٨٧) مما يدل على أنْ المصرف يحرص على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف ، فضلاً عن ذلك فأنْها حصلت على مستوى إجابة مرتفع جدا، وشدة إجابة بلغت (٩٧,١%) أما

الفقرة (١٣) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (٤,١٩) بانحراف معياري (١,٠٣) بشدة إجابه بلغت (٩١,٤%)، وعلى الرغم من كون هذه الفقرة حصلت على اقل الأوساط الحسابية الموزونة الا انها ما زالت تتمتع بمستوى إجابة مرتفع، ولكنها كانت اقل الفقرات من حيث اتساق اجابات افراد عينة البحث.

ويتبين من الجدول(٩) ان مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (٤,٢٩) وانحراف معياري (٠,٩٥)، وشدة اجابه بلغت (٩٤,٣%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع جدا).

ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (٩) أن المصارف عينة الدراسة تطلب أنْ يحرص كل مصرف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف ، مما يعمل المصرف على الالتزام بسرية العمل اثناء التحري وتدقيق العمليات المشتبه بها، بالإضافة إلى تشديد الرقابة على بعض العاملين المتساهلين الذين قد يشعرون الزبون عن اي ابلاغ أو تحري عن تعاملاته او حساباته في المصرف.

ومما تجدر الإشارة إليه أن متغير أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال حقق وسطا حسابيا موزونا كليا (٤,٢٨)، بانحراف معياري (٠,٨٤٨)، وشدة إجابة بلغت (٩٥,٣%) مما يدل بشكل عام على إدراك عينة البحث بقوة توافر أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال في المصارف.

ويبين الجدول (١٠) ترتيب الاهمية النسبية أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال وفقاً للأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية.

جدول (١٠) **ترتيب الاهمية النسبية لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال**

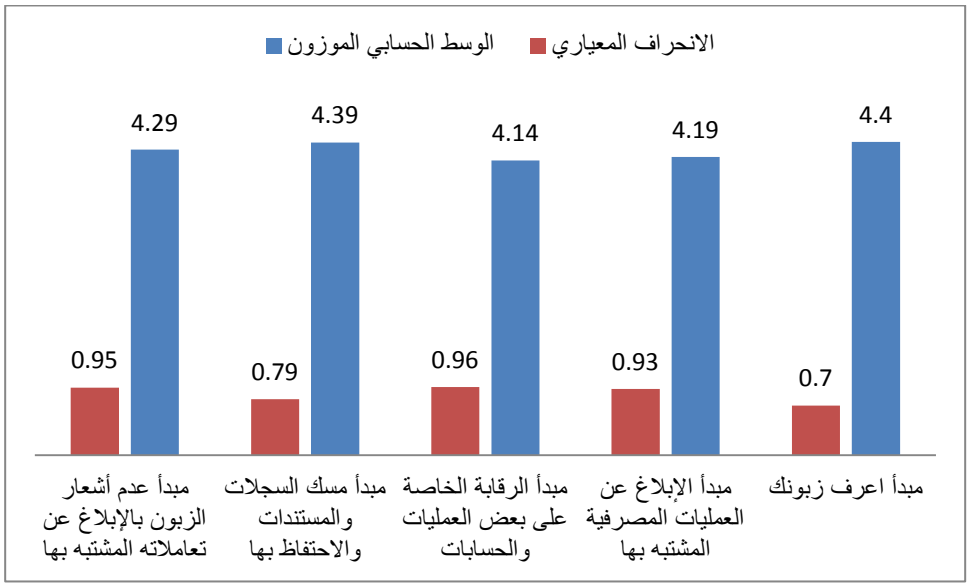
ت	البعد	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	ترتيب الاهمية النسبية
١	مبدأ اعرف زبونك	٤,٤٠	٠,٧٠	الاول
٢	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	٤,١٩	٠,٩٣	الرابع
٣	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض	٤,١٤	٠,٩٦	الخامس

	العمليات والحسابات			
٤	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	٤,٣٩	٠,٧٩	الثاني
٥	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	٤,٢٩	٠,٩٥	الثالث

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبانة .

يتبين من النتائج الواردة في الجدول (١٠) أنَّ المعدل العام للمتوسطات الحسابية الموزونة و الانحرافات المعيارية مبدأ اعرف زبونك قد حقق اعلى وسط حسابي موزون اذ بلغ (٤,٤٠) بانحراف معياري (٠,٧٠)، اما مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات فقد حصل على اقل معدل في الاوساط الحسابية الموزونة اذ بلغ (٤,١٤) وبانحراف معياري (٠,٩٦) وعلى الرغم من حصوله على اقل الاوساط الحسابية الموزونة الا إنه ما زال يتمتع بمستوى اجابة مرتفع ولكنها اقل من الفقرات الاخرى.

ويمكن توضيح نتائج ترتيب الاهمية النسبية لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال وفقاً للأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية بالشكل (٨).



الشكل (٨) ترتيب الاهمية النسبية لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال
المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبانة

ثانياً : جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL)

تتناول هذه الفقرة وصف وتشخيص آراء عينة البحث لأبعاد جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL) إذ يبين الجدول (١١) الوصف العام لآراء واستجابات أفراد عينة البحث لأبعاد جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL).

جدول (١١) الأوساط الحسابية الموزونة وشدة الاجابة والانحراف المعياري ومستوى الإجابة لإبعاد جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL)

ت		الفقرة	الوسط الحسابي الموزون	شدة الاجابة	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	ترتيب الاهمية النسبية
الاعتمادية	١	يسعى المصرف إلى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب	4.19	90.0%	1.03	مرتفع	الاول
	٢	يحرص المصرف على تقديم خدمات مصرفية متنوعة للزبائن	4.18	91.4%	0.98	مرتفع	الثاني
	٣	يمتلك موظفي المصرف المهارات الكافية للاجابه على استفسارات الزبائن	3.99	91.4%	0.91	مرتفع	الثالث
المعدل العام			4.12	91. 0%	0.97	مرتفع	الاول
الاستجابة	٤	يستجيب العاملون لطلبات الزبائن بسرعة	3.96	88.6%	1.00	مرتفع	الثالث
	٥	يسعى العاملون في المصرف إلى تقديم أفضل ما يمكن من الخدمات المصرفية إلى الزبائن	4.01	88.6%	1.06	مرتفع	الثاني
	٦	توفر ادارة المصرف الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل داخل المصرف	4.03	91.4%	0.99	مرتفع	الاول
المعدل العام			4.00	89.5%	1.01	مرتفع	الثاني
الموثوقية	٧	يتوفر في المصرف وسائل الأمان و الحماية اللازمة	4.17	92.9%	0.92	مرتفع	الاول
	٨	قدرة الزبون في الحصول على ودائعه حين الطلب	4.07	92.9%	0.98	مرتفع	الثاني
	٩	السياسة الاقراضية المتبعة في المصرف تنعكس على اموال المودعين	3.60	82.9%	0.98	مرتفع	الثالث
المعدل العام			3.95	89.5%	0.99	مرتفع	الثالث
ه	١٠	يولي المصرف اهتمامات بالزبائن الذين لا	3.69	90.0%	0.99	مرتفع	الثالث

		يكون لديهم معارف داخل المصرف.					
	١١	يضع المصرف مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماته.	3.83	84.3%	1.10	مرتفع	الثاني
	١٢	يتفهم الموظفون في المصرف احتياجات الزبون .	4.04	91.4%	1.01	مرتفع	الاول
المعدل العام			3.85	88.57%	1.04	مرتفع	الخامس
الملموسية	١٣	تحرص إدارة المصرف على تقديم تسهيلات ائتمانية للزبائن	3.76	87.1%	1.03	مرتفع	الثالث
	١٤	يستخدم المصرف وسائل الدعاية والاعلان للنشر عن خدماته المقدمة والتي سوف تقدم .	4.01	87.1%	1.14	مرتفع	الاول
	١٥	يتلائم المظهر العام للمصرف مع طبيعة الخدمات المصرفية التي يقدمها.	4.00	84.3%	1.18	مرتفع	الثاني
المعدل العام			3.92	86.19%	1.11	مرتفع	الرابع
المعدل الكلي لجودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL)			3.968	89.0%	1.02	مرتفع	N=70

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبانة

١ -الاعتمادية

يتبين من الجدول (١١) أن الفقرة (1) حققت أعلى وسط حسابي موزون اذ بلغ (٤,١٩)، وبانحراف معياري (١,٠٣) مما يدل على ان افراد عينة البحث يسعون إلى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب ، اذ حصلت على مستوى إجابة مرتفع، وشدة إجابة بلغت (٩٠%)، أما الفقرة (٣) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (٣,٩٩) بانحراف معياري (٠,٩١). وبلغت شدة الإجابة لهذه الفقرة (٩١,٤%)، مما يدل على ضعف اعتماد الفقرة المذكورة قياساً بباقي الفقرات، كما ان اتساق اجاباتها كان اقل من باقي الفقرات.

ويتبين من الجدول (١١) ان بعد الاعتمادية حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (٤,١٢) وانحراف معياري (٠,٩٧)، وشدة اجابة بلغت (٩١%) فضلاً عن حصولة على مستوى إجابة (مرتفع).

ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (١١) ان المصرف يسعى إلى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب ،كما يحرص على تقديم خدمات مصرفية متنوعة للزبائن إضافة إلى يمتلاك موظفي المصرف المهارات الكافية للاجابه على استفسارات الزبائن.

٢ -الإستجابة

يتبين من الجدول (١١) أن الفقرة (٦) حققت أعلى وسط حسابي موزون بلغ (٤,٠٣)، وبانحراف معياري (٠,٩٩) مما يدل على توفر ادارة المصرف الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل داخل المصرف ، فضلاً عن ذلك فإنها حصلت على مستوى إجابة مرتفع، و شدة إجابة بلغت (٩١,١%)،أما الفقرة (٤) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (٣,٩٦) بانحراف معياري (١,٠٠) وبشدة اجابة بلغت (٨٨,٦%) ، مما يدل على ضعف اعتماد الفقرة المذكورة من قبل المصارف عينة البحث قياسا بباقي الفقرات، كما ان اتساق اجاباتها كان اقل من باقي الفقرات.

ويتبين من الجدول (١١) أن بعد الاستجابة حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (٤,٠٠) وانحراف معياري (١,٠١)، وشدة اجابة بلغت (٨٩,٥%) فضلاُ عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع).

ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (١١) أن ادارة المصرف توفر الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل داخل المصرف ويسعى العاملون فيه إلى تقديم أفضل ما يمكن من الخدمات المصرفية إلى الزبائن ، بالإضافة الى استجابة العاملون لطلبات الزبائن بسرعة .

٣ -الموثوقية

يتبين من الجدول (١١) أن الفقرة (٧) حصلت على أعلى وسط حسابي موزون بلغ (٤,١٧)، وبانحراف معياري (٠,٩٢) .مما يدل على توفيروسائل الأمان و الحماية اللازمة في المصرف فضلاً عن ذلك فانها حصلت على مستوى إجابة مرتفع، و شدة إجابة بلغت (٩٢,٩%) ، أما الفقرة (٩) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (٣,٦٠) بانحراف معياري (٠,٩٨) وبشدة اجابة (٨٢,٩%)، مما يدل على ضعف اعتمادها من قبل المصارف في عينة البحث قياساً بباقي فقرات البعد ، كما ان اتساق اجاباتها كان اقل من باقي الفقرات.

ويتبين من الجدول (١١) ان بعد الموثوقية حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (٣,٩٥) وانحراف معياري (٠,٩٩)، وشدة اجابة (٨٩,٥%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع).

ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (١١) أنَّ المصارف يتوفر فيها وسائل الأمان و الحماية اللازمة مع وجود قدرة الزبون في الحصول على ودائعه حين الطلب. وبفضل السياسة الاقراضية المتبعة في المصرف تنعكس إيجابا على أموال المودعين.

٤ التعاطف

يتبين من الجدول (١١) أن الفقرة (١٢) حققت أعلى وسط حسابي موزون بلغ (٤,٠٤)، وبانحراف معياري (١,٠١) مما يدل على ان افراد عينة البحث يدركون احتياجات الزبون ، فضلاً عن ذلك فانها حصلت على مستوى إجابة مرتفع، وبشدة إجابة بلغت (٩١,٤%)، أما الفقرة (١٠) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (٣,٦٩) بانحراف معياري (٠,٩٩) وبشدة اجابة بلغت (٩٠%) ، مما يدل على ضعف اعتماد الفقرة المذكورة من قبل المصارف في عينة الدراسة قياسا بباقي فقرات البعد ، كما ان اتساق اجاباتها كان اقل من باقي الفقرات.

ويتبين من الجدول (١١) ان بعد التعاطف حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (٣,٨٥) وانحراف معياري (١,٠٤)، وبشدة اجابة (٨٨,٥٧%) وقد حصل على مستوى إجابة (مرتفع).

و يتضح من النتائج الواردة في الجدول (١١) أنّ تفهمْ الموظفون لاحتياجات الزبون و يضع المصرف مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماته، وكذلك يولي المصرف اهتمامات بالزبائن الذين لا يكون لديهم معارف داخل المصرف.

٥ الملموسية

يتبين من الجدول (١١) أن الفقرة (١٤) حققت أعلى وسط حسابي موزون بلغ (٤,٠١)، وبانحراف معياري (١,١٤) مما يدل على أستخدام المصرف لوسائل الدعاية والاعلان للنشر عن خدماته المقدمة ، فضلاً عن ذلك فانها حصلت على مستوى إجابة مرتفع، و شدة إجابة بلغت (٨٧,١%). أما الفقرة (١٣) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية إذ بلغ (٣,٧٦) بانحراف معياري (١,٠٣) وشدة إجابة بلغت (٨٧,١%) ، مما يدل على ضعف اعتماد الفقرة المذكورة من قبل المصارف عينة البحث قياساً بباقي فقرات البعد ، كما انها اكثر فقرات البعد من حيث اتساق إجابات افراد العينة مما يدل على اتفاق افراد العينة بخصوصها.

ويتبين من الجدول (١١) ان بعد الملموسية حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (٣,٩٢) وانحراف معياري (١,١١٧)، وبشدة اجابة بلغت (٨٦,١٩%) وقد حصل هذا البعد على مستوى إجابة (مرتفع).

ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (١١) أن المصرف يستخدم وسائل الدعاية والاعلان للنشر عن خدماته المقدمة و يتلاءم المظهر العام للمصرف مع طبيعة الخدمات المصرفية التي يقدمها و تحرص إدارة المصرف على تقديم تسهيلات ائتمانية للزبائن.

ومما تجدر الإشارة الى أن متغير جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL) حقق وسطا حسابيا موزونا كلياً (٣,٩٦٨)،بانحراف معياري (١,٠٢٢٥)،وشدة إجابة بلغت (٨٩%).مما يدل بشكل عام على إدراك عينة الدراسة بقوة توافر ابعاد جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL).

يبين الجدول (١٢) ترتيب الأهمية النسبية لإبعاد جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL). وفقاً للأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية

جدول (١٢) ترتيب الاهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL).

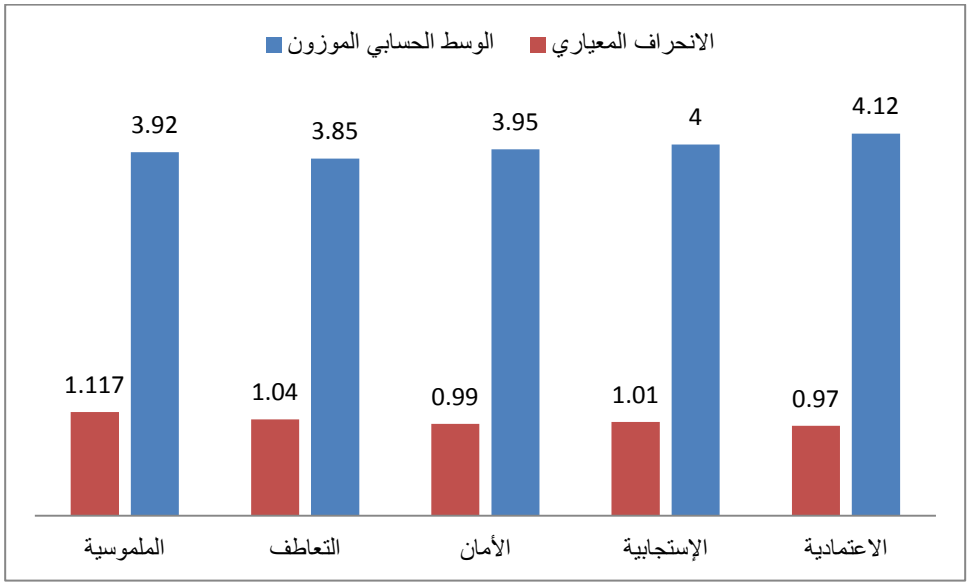
ت	البعد	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	ترتيب الاهمية النسبية
١	الاعتمادية	٤,١٢	٠,٩٧	الاول
٢	الاستجابة	٤,٠٠	١,٠١	الثاني
٣	الموثوقية	٣,٩٥	٠,٩٩	الثالث
٤	التعاطف	٣,٨٥	١,٠٤٠	الخامس
٥	الملموسية	٣,٩٢	١,١١٧	الرابع

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبانة

يتبين من النتائج الواردة في الجدول (١٢) أنَّ المعدل العام للمتوسطات الحسابية الموزونة و الانحرافات المعيارية لبعد الاعتمادية قد حقق اعلى وسط حسابي موزون اذ بلغ (٤,١٢) بانحراف معياري

(٠,٩٧)، اما التعاطف فقد حصل على اقل معدل في الاوساط الحسابية الموزونة اذ بلغ (٣,٨٥) وبانحراف معياري (١,٠٤٠٨) وعلى الرغم من حصوله على اقل الاوساط الحسابية الموزونة الا انه ما زال يتمتع بمستوى اجابة مرتفع ولكنها اقل من الفقرات الاخرى.

ويمكن توضيح نتائج ترتيب الاهمية النسبية لإبعاد جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL).وفقاً للأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية بالشكل (٩).



الشكل (٩) ترتيب الاهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج (SERVQUAL).

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبانة

الفصل الثالث

المبحث الثالث

اختبار فرضيات الدراسة

توطئة

لغرض اختبار فرضيات علاقات الارتباط بين متغيرات **الدراسة** استخدم الباحث مصفوفة الارتباط (معاملات الارتباط البسيط "Pearson") من اجل التحقق من قوة واتجاه علاقات الارتباط الموجودة بين أبعاد متغيرات الدراسة في الفرضيات الرئيسة الأولى، أما اختبار الفرضية الرئيسة الثانية فجرى باستخدام معامل الانحدار المتعدد باستخدام أسلوب الحذف التراجعي.

اولاً : اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

١-**الفرضية الرئيسة الأولى :** تنص على (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال وابعاد جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL).

وانبثق عنها خمسة فرضيات فرعية هي :-

الفرضية الفرعية الاولى:

(H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاعتمادية.

(H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاعتمادية.

يظهر الجدول (١٣) مصفوفة معاملات الارتباط البسيط (Pearson) التي تختبر الفرضية الفرعية الأولى ، وقبل الدخول في اختبار هذه الفرضية فأن الجدول (١٣) يشير إلى حجم العينة (٧٠) ونوع الاختبار(2-tailed). ومختصر (.Sig) الذي يشير إلى اختبار معنوية معامل الارتباط عن طريق مقارنة قيمة (t) المحسوبة مع الجدولية من غير أن يظهر قيمها، فإذا ظهر وجود علامة (*) على معامل

الارتباط فأن هذا يدل على بأن الارتباط معنوي عند مستوى (١٠%)، أما في حال وجود علامة (**) على معامل الارتباط فان ذلك يدل على بأن الارتباط معنوي عند مستوى (١٠%)، ويجري الحكم على مقدار قوة معامل الارتباط في ضوء قاعدة (Cohen,1977:79-81)، وكالآتي:

١-علاقة الارتباط منخفضة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (٠,١٠ الى ٠,٢٩).

٢-علاقة الارتباط متوسطة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (٠,٣٠ الى ٠,٤٩).

٣-علاقة الارتباط قوية: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (٠,٥٠ الى ١).

ويظهر الجدول (١٣) ان مصفوفة الارتباط الذي اختبرت الفرضية بأن هناك علاقة ارتباط متوسطة (لأن قيمتها أكبر او يساوي ٠,٣٠) وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (١٠%) بين الاعتمادية وكل من مبدأ اعرف زبونك (.٠,٣١٣)، مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها (٠,٤٦١) ، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها (.٠,٣٥٦)، مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها (٠,٤٤٧)، أما علاقة ارتباط الاعتمادية مع مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات (٠,٥١٣)، فقد كانت علاقة قوية (لان قيمتها اكبر من ٠,٥٠) وموجبة ومعنوية عند مستوى (١٠%). وبشكل عام كانت هناك علاقة قوية موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (١٠%) بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاعتمادية اذ بلغت قيمتها (٠,٥٢٣) مما يدل على رفض فرضية العدم (H0) وقبول فرضية الوجود (H1) بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاعتمادية)، مما يدل على ان المصارف عينة الدراسة لا بد الاهتمام بادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاعتمادية وهم بأفضل صورة عن طريق الاهتمام بادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال.

جدول (١٣) مصفوفة معاملات الارتباط بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاعتمادية

		مبدأ اعرف زبونك	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال
الاعتمادية	Pearson Correlation	.313**	.461**	.513**	.356**	.447**	.523**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.003	.000	.000

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). ((N =70)

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

الفرضية الفرعية الثانية:

(H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلاله معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاستجابة.

(H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلاله معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاستجابة.

يظهر الجدول (١٤) ان مصفوفة الارتباط الذي اختبرت الفرضية بأن هناك علاقة ارتباط متوسطة (لأن قيمتها أكبر او يساوي ٠,٣٠) وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (١٠%) بين الاستجابة وكل من مبدأ اعرف زبونك (.٠,٤٠٥)، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها (.٠,٤٤٤)، أما علاقة ارتباط الاستجابة مع مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها (٠,٥٣١) ، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات (٠,٥٦٧)، مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها (٠,٥٩٦)، فقد كانت علاقة قوية (لان قيمتها اكبر من ٠,٥٠) وموجبة ومعنوية عند مستوى (١٠%)، وبشكل عام كانت

هناك علاقة قوية موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (١٠%) بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاستجابة اذ بلغت قيمتها (٠,٦٣٥) مما يدل على رفض فرضية العدم (H0) وقبول فرضية الوجود (H1) بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاستجابة)، مما يدل على ان المصارف عينة الدراسة تهتم بادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاستجابة وهم بأفضل صورة عن طريق الاهتمام بادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال.

جدول (١٤) مصفوفة معاملات الارتباط بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الاستجابة

		مبدأ اعرف زبونك	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال
الاستجابة	Pearson Correlation	.405**	.531**	.567**	.444**	.596**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). ((N =70)

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

الفرضية الفرعية الثالثة:

(H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلاله معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال و الموثوقية.

(H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلاله معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال و الموثوقية.

يظهر الجدول (١٥) أنَّ مصفوفة الارتباط الذي اختبرت الفرضية بأن هناك علاقة ارتباط متوسطة (لأن قيمتها أكبر او يساوي ٠,٣٠) وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (١٠%) بين الموثوقية وكل من مبدأ اعرف زبونك (.٠,٣٠١)، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات (٠,٤١١)، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها (.٠,٣٠٥)، مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها (٠,٤٦٣)، أما علاقة ارتباط الامان مع مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها (٠,٥٩٢) ، فقد كانت علاقة قوية (لان قيمتها اكبر من ٠,٥٠) وموجبة ومعنوية عند مستوى (١٠%)، وبشكل عام كانت هناك علاقة قوية موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (١٠%) بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الموثوقية اذ بلغت قيمتها (٠,٥٢٤) مما يدل رفض فرضية العدم (H0) وقبول فرضية الوجود (H1) بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الموثوقية)،

جدول (١٥) مصفوفة معاملات الارتباط بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الامان

		مبدأ اعرف زبونك	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال
الموثوقية	Pearson Correlation	.301*	.592**	.411**	.305*	.463**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.010	.000	.000

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). ((N =70)

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

الفرضية الفرعية الرابعة:

(H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالـه معنويـة بـين ادوات الرقابـة المصـرفية لمكافحـة غسـل الامـوال و التعاطف.

(H1) توجـد علاقـة ارتبـاط ذات دلالـه معنويـة بـين ادوات الرقابـة المصـرفية لمكافحـة غسـل الامـوال و التعاطف.

يظهر الجدول (١٦) أنَّ مصفوفة الارتباط الذي اختبرت الفرضية بأن هناك علاقة ارتباط متوسطة (لأن قيمتها أكبر او يساوي ٠,٣٠) وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (١٠%) بين التعاطف وكل من مبدأ اعرف زبونك (.٠,٤٢٩)، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات (٠,٤٧٠)، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها (.٠,٤٦٨)، أما علاقة ارتباط التعاطف مع مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها (٠,٥٧٣) ، مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها (٠,٦٣٤)، فقد كانت علاقة قوية (لان قيمتها اكبر من ٠,٥٠) وموجبة ومعنوية عند مستوى (١٠%)، وبشكل عام كانت هنـاك علاقـة قويـة موجبـة وذات دلالـة معنويـة عنـد مستوى (١٠%) بـين ادوات الرقابـة المصـرفية لمكافحـة غسـل الاموال و التعـاطف اذ بلغت قيمتهـا (٠,٦٣٩) ممـا يعنـي رفض فرضـية العدم (H0) وقبـول فرضـية الوجـود (H1) بمعنـى (توجـد علاقـة ارتبـاط ذات دلالـة معنويـة بـين ادوات الرقابـة المصـرفية لمكافحـة غسـل الاموال و التعاطف)، مما يدل على ان المصارف عينة الدراسة تهتم بادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و التعاطف و هم بأفضل صورة من خلال الاهتمام بادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال.

جدول (١٦) مصفوفة معاملات الارتباط ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و التعاطف

		مبدأ اعرف زبونك	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال
التعاطف	Pearson Correlation	.429**	.573**	.470**	.468**	.634**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). ((N =70)

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

الفرضية الفرعية الخامسة:

(H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلاله معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الملموسية.

(H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلاله معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الملموسية.

يظهر الجدول (١٧) ان مصفوفة الارتباط الذي اختبرت الفرضية بأن هناك علاقة ارتباط متوسطة (لأن قيمتها أكبر او يساوي ٠,٣٠) وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (١٠%) بين الملموسية وكل من مبدأ اعرف زبونك (.٠,٣٤٣)، مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها (٠,٤٦٤) ، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات (٠,٣٣٦)، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها (.٠,٣٤٣)، أما علاقة ارتباط الملموسية مع مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها (٠,٥١٢)، فقد كانت علاقة قوية (لان قيمتها اكبر من ٠,٥٠) وموجبة ومعنوية عند مستوى (١٠%)، وبشكل عام كانت هناك علاقة قوية موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (١٠%) بين ادوات الرقابة

المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الملموسية اذ بلغت قيمتها (٠,٤٩٨) مما يدل على رفض فرضية العدم (H0) وقبول فرضية الوجود (H1) بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الملموسية)، مما يدل على ان المصارف عينة الدراسة تهتم بادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الملموسية وهم بأفضل صورة عن طريق الاهتمام بادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال.

جدول (١٧) مصفوفة معاملات الارتباط بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و الملموسية

		مبدأ اعرف زبونك	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال
الملموسية	Pearson Correlation	.343**	.464**	.336**	.343**	.512**	.498**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.004	.004	.000	.000

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). ((N =70)

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

بعد ان قام الباحث باختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى قام باختبار الفرضية الرئيسة الأولى منطلقا من الفرضيتين:

الفرضية الرئيسة الاولى:

(H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال وابعاد جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL

(H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال وابعاد جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL .

يظهر الجدول (١٨) ان مصفوفة الارتباط الذي اختبرت الفرضية الرئيسة الاولى بأن هناك علاقة ارتباط متوسطة (لأن قيمتها أكبر او يساوي ٠,٣٠) وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (١٠%) بين جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL وكل من مبدأ اعرف زبونك (.٠,٤٢٣)، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها (.٠,٤٥٢)، أما علاقة ارتباط جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL مع مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها (٠,٦١١) ، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات (٠,٥٣٧)، مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها (٠,٦٢٦)، فقد كانت علاقة قوية (لان قيمتها اكبر من ٠,٥٠) وموجبة ومعنوية عند مستوى (١٠%). وبشكل عام كانت هناك علاقة قوية موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (١٠%) بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL اذ بلغت قيمتها (٠,٦٦٢) مما يدل على رفض فرضية العدم (H0) وقبول فرضية الوجود (H1) بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL)، مما يدل على أن المصارف عينة البحث يمكنها الإفادة من ادوات الرقابة المصرفية بشكل عام في ابعاد جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL.

الجدول (١٨) مصفوفة معاملات الارتباط بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال وجودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL

		مبدأ اعرف زبونك	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال
جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL	Pearson Correlation	.423**	.611**	.537**	.452**	.626**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). ((N =70)

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ثانياً : اختبار فرضيات الاثر بين متغيرات الدراسة

أعتمد الباحث في إجراء الاختبار على استخدام معامل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) وباستخدام أسلوب الحذف التراجعي (Backward)، ومن اهم مزايا هذه الطريقة انها تقوم بحذف الابعاد التي يكون تأثيرها غير معنوي في المتغير المعتمد (Field,2009:213)، وسيجري قياس القوة التأثيرية للمتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد عن طريق قياس معنوية قيم (t) المحسوبة لمعامل الانحدار المتعدد، كما جرى استخدام معامل التحديد (R^2) الذي يقيس القوة التفسيرية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع ،وعن طريق البرنامج الاحصائي (SPSS V.23) كما في الجدول (١٩)

تنص الفرضية الرئيسة الثانية على (لا يوجد تأثير متعدد ذو دلالة معنوية ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL بإبعادها) وينبثق عنها خمس فرضيات فرعية هي :

الفرضية الفرعية الاولى :

(H0) لا يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الاعتمادية.

(H1) يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الاعتمادية.

جدول (١٩) اختبار تأثير لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الاعتمادية بأسلوب الحذف التراجعي

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.432	.810		1.769	.082
	مبدأ اعرف زبونك	-.076-	.228	-.049-	-.332-	.741
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.242	.183	.230	1.321	.191

	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.360	.151	.345	2.391	.020
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.055	.214	.036	.256	.799
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.064	.181	.065	.356	.723
2	(Constant)	1.522	.724		2.101	.040
	مبدأ اعرف زبونك	-.057-	.215	-.037-	-.267-	.790
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.250	.179	.237	1.393	.168
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.373	.140	.358	2.665	.010
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.060	.179	.061	.338	.736
3	(Constant)	1.387	.515		2.692	.009
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.236	.171	.225	1.383	.171
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.371	.139	.356	2.673	.009
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.048	.171	.049	.280	.780
4	(Constant)	1.401	.509		2.753	.008
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.268	.129	.254	2.075	.042
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.386	.128	.371	3.024	.004
a. Dependent Variable: الاعتمادية						
R^2=0.307						
F=14.855						

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتبين من الجدول (١٩) أن الانموذج الأول تضمن جميع ابعاد المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، اما النموذج الثاني تضمن مبدأ اعرف زبونك ، مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات، مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ اعرف زبونك، النموذج الثالث تضمن مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات، مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها ، الامر الذي أدى الى حذفه، ومن ثم استقر التحليل على النموذج الرابع الذي تضمن الآتي:

١ بلغت قيمة معامل انحدار مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها على الاعتمادية (٠,٢٦٨)، وهذا يدل على ان الاعتمادية سيزداد بمقدار (٠,٢٦٨) اذا ازداد مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة،علما ان هذا التأثير كان معنويا عند مستوى (١٠%) ، أي بدرجة ثقة (٩٦%) تقريبا ،لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (٢,٠٧٥) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

٢ بلغت قيمة معامل انحدار مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات على الاعتمادية (٠,٣٨٦)، وهذا يعني ان الاعتمادية سيزداد بمقدار (٠,٣٨٦) اذا ازداد مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة. علما ان هذا التأثير كان معنويا عند مستوى (١٠%) ، أي بدرجة ثقة (٩٩%) ،لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (٣,٠٢٤) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

٣ بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٣٠٧) ، وهذا يدل على ان أنموذج الانحدار المتعدد يفسر ما نسبته (٣٠,٧%) من التغيرات التي تطرأ على الاعتمادية ، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخلة في الأنموذج.

٤ بلغت قيمة (F) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار(١٤,٨٥٥) وهي قيمة معنوية عند مستوى (١٠%).

مما تقدم يتضح صحة فرضية الوجود (H1) للفرضية الفرعية الاولى، بمعنى (يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الاعتمادية.)، وبنسبة ٤٠%.

الفرضية الفرعية الثانية :

(H0) لا يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الاستجابة.

(H1) يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الاستجابة.

جدول (٢٠) اختبار التأثير لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الاستجابة بأسلوب الحذف التراجعي

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.525	.754		.697	.488
	مبدأ اعرف زبونك	-.073-	.212	-.046-	-.345-	.731
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.111	.170	.103	.652	.517
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.281	.140	.264	2.008	.049
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.170	.200	.108	.854	.396
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.330	.168		1.964	.054
2	(Constant)	.405	.664		.611	.544
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.099	.166	.092	.597	.552
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.284	.139	.267	2.047	.045
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.149	.188	.094	.791	.432
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.314	.161	.311	1.957	.055

3	(Constant)	.421	.660		.638	.526
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.288	.138	.270	2.087	.041
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.177	.181	.112	.975	.333
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.375	.124	.371	3.019	.004
4	(Constant)	.884	.459		1.926	.058
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.338	.128	.317	2.637	.010
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.400	.121	.397	3.298	.002
a. Dependent Variable: **الاستجابة**						
R^2=0.416						
F=23.896						

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتبين من الجدول (٢٠) أن الانموذج الأول تضمن جميع ابعاد المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ اعرف زبونك اما النموذج الثاني تضمن مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها ، النموذج الثالث تضمن مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، الامر الذي أدى الى حذفه، ومن ثم استقر التحليل على النموذج الرابع الذي تضمن الآتي:

١ بلغت قيمة معامل انحدار مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات على الإستجابية (٠,٣٣٨)، وهذا يدل على ان الاعتمادية ستزداد بمقدار (٠,٣٣٨) اذا ازداد مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة، علما أنَّ هذا التأثير كان معنويا

عند مستوى (١٠%) ، أي بدرجة ثقة (٩٩%) ،لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (٢,٦٣٧) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

٢ بلغت قيمة معامل انحدار مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها على الاستجابة (٠,٤٠٠)، وهذا يدل على ان الاستجابة ستزداد بمقدار (٠,٤٠٠) اذا ازداد مبدأ عدم اشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاتة المشتبه بها بمقدار وحدة واحدة في المصارف المبحوثة. علما أنَّ هذا التأثير كان معنويا عند مستوى (١٠%) ، أي بدرجة ثقة (٩٩%) تقريبا ،لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (٣,٢٩٨) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

٣ بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٤١٦) ، وهذا يدل على أن أنموذج الانحدار المتعدد يفسر ما نسبته (٤١,٦%) من التغيرات التي تطرأ على الإستجابة ، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخلة في الأنموذج.

٤ بلغت قيمة (F) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار(٢٣,٨٩٦) وهي قيمة معنوية عند مستوى (١٠%).

مما تقدم يتضح صحة فرضية الوجود (H1) للفرضية الفرعية الثانية، بمعنى (يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الاستجابة.)، وبنسبة ٤٠%.

الفرضية الفرعية الثالثة :

(H0) لا يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الموثوقية.

(H1) يوجد تأثير متعدد ذاو دلاله معنوية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الموثوقية.

جدول (٢١) اختبار تأثير لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الأموال في الموثوقية بأسلوب الحذف التراجعي

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.044	.660		3.095	.003
	مبدأ اعرف زبونك	-.175-	.186	-.133-	-.944-	.349
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.550	.149	.611	3.680	.000
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.131	.123	.147	1.069	.289
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	-.035-	.175	-.027-	-.203-	.840
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	-.003-	.147	-.004-	-.021-	.983
2	(Constant)	2.044	.654		3.127	.003
	مبدأ اعرف زبونك	-.176-	.177	-.134-	-.995-	.323
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.548	.125	.609	4.380	.000
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.130	.114	.146	1.146	.256
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	-.035-	.173	-.027-	-.203-	.839
3	(Constant)	1.986	.582		3.410	.001
	مبدأ اعرف زبونك	-.187-	.168	-.142-	-1.117-	.268
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.544	.123	.605	4.429	.000
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.122	.106	.137	1.154	.253

4	(Constant)	1.533	.418		3.663	.000
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.475	.106	.527	4.475	.000
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.104	.105	.116	.987	.327
5	(Constant)	1.717	.374		4.585	.000
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.533	.088	.592	6.059	.000
a. Dependent Variable: الموثوقية						
R^2=0.351						
F=36.708						

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتبين من الجدول (٢١) أن الانموذج الأول تضمن جميع ابعاد المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها اما النموذج الثاني تضمن مبدأ اعرف زبونك، مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، النموذج الثالث تضمن مبدأ اعرف زبونك، مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات ، واتضح عدم معنوية مبدأ اعرف زبونك ، النموذج الرابع تضمن مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات ، واتضح عدم معنوية مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات الامر الذي أدى الى حذفه، ومن ثم استقر التحليل على النموذج الخامس الذي تضمن الآتي:

١ -بلغت قيمة معامل انحدار تضمن مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها على الموثوقية (٠,٥٣٣)، وهذا يدل على ان الموثوقية سيزداد بمقدار (٠,٥٣٣) اذا ازداد مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة، علما ان هذا التأثير كان

معنويا عند مستوى (١٠%) ، أي بدرجة ثقة (٩٩%) ،لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (٦,٠٥٩) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

٢ -بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٣٥١) ، وهذا يدل على ان أنموذج الانحدار المتعدد يفسر ما نسبته (٣٥,١%) من التغيرات التي تطرأ على الموثوقية ، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخلة في الأنموذج.

٣ -بلغت قيمة (F) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار(٣٦,٧٠٨) وهي قيمة معنوية عند مستوى (١٠%).

مما تقدم يتضح صحة فرضية الوجود (H1) للفرضية الفرعية الثالثة، بمعنى (يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الموثوقية.)، وبنسبة ٢٠%.

الفرضية الفرعية الرابعة:

(H0) لا يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في التعاطف.

(H1) يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في التعاطف.

جدول (٢٢) اختبار تأثير لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في التعاطف بأسلوب الحذف التراجعي

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.134	.769		.174	.862
	مبدأ اعرف زبونك	-.116-	.216	-.071-	-.537-	.593
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.171	.174	.154	.985	.328
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.028	.143	.025	.197	.845
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.312	.204	.191	1.534	.130

	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.471	.172	.451	2.747	.008
2	(Constant)	.140	.762		.184	.855
	مبدأ اعرف زبونك	-.119-	.214	-.073-	-.554-	.581
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.173	.172	.155	1.006	.318
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.326	.189	.200	1.722	.090
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.483	.159	.463	3.040	.003
3	(Constant)	-.054-	.673		-.081-	.936
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.154	.168	.138	.916	.363
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.293	.179	.180	1.639	.106
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.460	.152	.440	3.017	.004
4	(Constant)	-.029-	.672		-.044-	.965
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.340	.171	.208	1.982	.052
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.556	.110	.532	5.064	.000
a. Dependent Variable: **التعاطف**						
R^2=0.435						
F=25.799						

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتبين من الجدول (٢٢) أن الانموذج الأول تضمن جميع ابعاد المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات، اما النموذج الثاني تضمن مبدأ اعرف زبونك

،مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها ، واتضح عدم معنوية مبدأ اعرف زبونك ، النموذج الثالث تضمن مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها ، واتضح عدم معنوية مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها ، الامر الذي أدى الى حذفه، ومن ثم استقر التحليل على النموذج الرابع الذي تضمن الآتي:

١ -بلغت قيمة معامل انحدار مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها على التعاطف (٠,٣٤٠)، وهذا يدل على ان التعاطف سيزداد بمقدار (٠,٣٤٠) اذا ازداد مبدأ مسك السجلات و المستندات و الاحتفاظ بها بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة، علما أنَّ هذا التأثير كان معنويا عند مستوى (١٠%) ، أي بدرجة ثقة (٩٥%) ،لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (١,٩٨٢) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

٢ -بلغت قيمة معامل انحدار مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها على التعاطف (٠,٥٥٦)، وهذا يدل على ان التعاطف سيزداد بمقدار (٠,٥٥٦) اذا ازداد مبدأ عدم اشعار الزبون بإبلاغ عن تعاملات المشتبه بها بمقدار وحدة واحدة في المصارف المبحوثة. علما أنَّ هذا التأثير كان معنويا عند مستوى (١٠%) ، أي بدرجة ثقة (٩٩%) تقريبا ،لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (٥,٠٦٤) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

٣ -بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٤٣٥) ، وهذا يدل على ان أنموذج الانحدار المتعدد يفسر ما نسبته (٤٣,٥%) من التغيرات التي تطرأ على التعاطف ، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخلة في الأنموذج.

٤ -بلغت قيمة (F) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار(٢٥,٧٩٩) وهي قيمة معنوية عند مستوى (١٠%).

مما تقدم يتضح صحة فرضية الوجود (H1) للفرضية الفرعية الرابع، بمعنى (يوجد تـأثير متعدد ذو دلالـه معنوية لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في التعاطف.)، وبنسبة ٤٠%.

الفرضية الفرعية الخامسة:

(H0) لا يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الملموسية.

(H1) يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الملموسية.

جدول (٢٣) اختبار تأثير لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الملموسية بأسلوب الحذف التراجعي

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.817	.972		.841	.403
	مبدأ اعرف زبونك	-.090-	.273	-.050-	-.331-	.742
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.182	.220	.147	.827	.411
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	-.051-	.181	-.042-	-.285-	.777
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.222	.257	.122	.861	.392
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.462	.217	.398	2.130	.037
2	(Constant)	.805	.964		.836	.406
	مبدأ اعرف زبونك	-.086-	.271	-.047-	-.316-	.753
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.178	.218	.144	.817	.417
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.196	.239	.108	.819	.416

	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.440	.201	.379	2.187	.032
3	(Constant)	.665	.850		.783	.437
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.164	.212	.132	.774	.441
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.172	.226	.095	.763	.448
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.423	.192	.364	2.198	.031
4	(Constant)	1.143	.572		1.998	.050
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.210	.203	.169	1.036	.304
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.443	.190	.382	2.337	.022
5	(Constant)	1.371	.528		2.594	.012
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.595	.121	.512	4.920	.000
a. Dependent Variable: **الملموسية**						
R^2=0.263						
F=24.206						

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتبين من الجدول (٢٣) أن الانموذج الأول تضمن جميع ابعاد المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات، اما النموذج الثاني تضمن مبدأ اعرف زبونك ،مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها ، واتضح عدم معنوية مبدأ اعرف زبونك ، النموذج الثالث تضمن مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ مسك السجلات والمستندات

والاحتفاظ بها ، مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، النموذج الرابع تضمن مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه ، واتضح عدم معنوية مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها الامر الذي أدى الى حذفه، ومن ثم استقر التحليل على النموذج الخامس الذي تضمن الآتي:

١ -بلغت قيمة معامل انحدار مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه على الملموسية (٠,٥٩٥)، وهذا يدل على ان الملموسية سيزداد بمقدار (٠,٥٩٥) اذا ازداد مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة، علما أنَّ هذا التأثير كان معنويا عند مستوى (١٠%) ، أي بدرجة ثقة (٩٩%) ،لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (٤,٩٢٠) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

٢ -بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٢٦٣) ، وهذا يدل على ان أنموذج الانحدار المتعدد يفسر ما نسبته (٢٦,٣%) من التغيرات التي تطرأ على الملموسية ، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخلة في الأنموذج.

٣ -بلغت قيمة (F) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار(٢٤,٢٠٦) وهي قيمة معنوية عند مستوى (١٠%).

مما تقدم يتضح صحة فرضية الوجود (H1) للفرضية الفرعية الخامسة، بمعنى (يوجد تأثير متعدد ذات دلاله معنوية لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الملموسية.)، وبنسبة ٢٠%.

بعد ان اختبر الباحث الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية سيقوم باختبار الفرضية الرئيسة الثانية بشكل اجمالي وعلى النحو الآتي :

جدول (٢٤) اختبار تأثير لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL بأسلوب الحذف التراجعي

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.990	.621		1.594	.116

	مبدأ اعرف زبونك	-.106-	.175	-.079-	-.607-	.546
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.251	.141	.274	1.787	.079
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.150	.116	.165	1.297	.199
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.145	.165	.108	.879	.383
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.265	.139	.308	1.910	.061
2	(Constant)	.816	.548		1.488	.142
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.233	.137	.255	1.706	.093
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.154	.115	.170	1.344	.184
	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	.113	.156	.085	.729	.468
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.242	.133	.281	1.822	.073
3	(Constant)	1.091	.398		2.742	.008
	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	.258	.132	.282	1.956	.055
	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	.183	.107	.202	1.708	.092
	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	.242	.132	.282	1.830	.072
a. Dependent Variable: **SERVQUAL** جودة الخدمة وفق انموذج						
R^2=0.457						
F=18.500						

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتبين من الجدول (٢٤) أن الانموذج الأول تضمن جميع ابعاد المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ اعرف زبونك اما النموذج الثاني تضمن مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها،

مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، الامر الذي أدى الى حذفه، ومن ثم استقر التحليل على النموذج الثالث الذي تضمن الآتي:

١ -بلغت قيمة معامل انحدار تضمن مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها على جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL (٠,٢٥٨)، وهذا يدل على ان جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL ستزداد بمقدار (٠,٢٥٨) اذا ازداد مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة. علما أنَّ هذا التأثير كان معنويا عند مستوى (١٠%) ، أي بدرجة ثقة (٩٥%) ،لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (١,٩٥٦) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

٢ -بلغت قيمة معامل انحدار تضمن مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات على جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL (٠,١٨٣)، وهذا يدل على ان جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL ستزداد بمقدار (٠,١٨٣) اذا ازداد مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة، علما أنَّ هذا التأثير كان معنويا عند مستوى (١٠%) ، أي بدرجة ثقة (٩١%) ،لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (١,٧٠٨) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

٣ -بلغت قيمة معامل انحدار تضمن مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها على جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL (٠,٢٤٢)، وهذا يدل على ان جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL ستزداد بمقدار (٠,٢٤٢) اذا ازداد مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة. علما أنَّ هذا التأثير كان معنويا عند مستوى (١٠%) ، أي بدرجة ثقة (٩٤%) ،لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (١,٨٣٠) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

٤ -بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٤٥٧) ، وهذا يدل على ان أنموذج الانحدار المتعدد يفسر ما نسبته (٤٥,٧%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL ، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخلة في الأنموذج.

٥ -بلغت قيمة (F) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار(١٨,٥٠٠) وهي قيمة معنوية عند مستوى (١٠%).

مما تقدم يتضح صحة فرضية الوجود (H1) للفرضية الفرعية الثانية، بمعنى (يوجد تأثير متعدد ذات دلاله معنوية لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL.)، وبنسبة ٦٠%.

الفصل الرابع

الإستنتاجات والتوصيات

المبحث الأول : الإستنتاجات.

المبحث الثاني : التوصيات

الفصل الرابع

المبحث الاول

الاستنتاجات

١. أن المصارف عينة البحث يمكنها الإفادة من ادوات الرقابة المصرفية بشكل عام في ابعاد جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL.وجوب التزام المؤسسات المالية ببعض ادوات الرقابة بغية مكافحة عمليات غسل الاموال والتي استقينا أهمها كونها تعد الأكثر فاعلية في مكافحة هذه الظاهرة بحسب رأينا وهي ، مبدأ إعرف زبونك ، مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها ،مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات ، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، مبدأ عدم اشعار الزبون بالابلاغ عن تعاملاته المشتبه بها (عدم الافشاء)، ابعاد جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL، المتكونة من الاعتمادية ، الاستجابة، الامان ،التعاطف، الملموسية.

٢. يوجد تأثير متعدد ذو دلاله معنوية لادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال في الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية ،التعاطف، الملموسية.

٣. عدم قيام المصارف بتقديم اي معلومات مصرفية لزبائن مجهول الهويه او بأسماء وهميه.

٤. التركيز على الامتثال المصارف كما يشرف على ضبط سياسات اعرف زبونك و اجراءات مكافحة غسل الاموال و تمويل الارهاب.

٥. قيام المصارف ببذل العناية المهنيه الخاصة (العناية الواجبه) بشأن جميع الزبائن في تقديم الخدمات.

٦. قيام المصارف بالاعتماد اجراءات لارشاد الموظفين على شكل دليل للتعرف على طريق وسائل غسل الاموال و كيفية اكتشافها.

٧. تقوم المصارف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن اية عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه ، ويُشجع الافراد العاملين على التعامل بمهنية، وكذالك يوفر الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل اموال.

٨. تقوم المصارف بمسك سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون في المصارف ، وقد التزم بإمساك سجلات أصولية بكل عملية تحقيق او استفسار او ابلاغ عن معاملة مالية تثير الشك لمكتب الابلاغ عن غسل الأموال وفق القانون ، اضافة الى احتفاظهُ بالسجلات وفق طرق سليمة طوال المدة التي حددها القانون.

٩. تحرص المصارف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف ، مما يدعو الى الالتزام بسرية العمل اثناء التحري وتدقيق العمليات المشتبه به، وكذلك يشدد الرقابة على بعض العاملين المتساهلين الذين قد يشعرون الزبون عن اي ابلاغ أو تحري عن تعاملاته او حساباته في المصارف.

١٠. توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين ادوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال و جودة الخدمة وفق انموذج(SERVQUAL)، مما يدل على أن المصارف عينة البحث يمكنها الإفادة من ادوات الرقابة المصرفية بشكل عام في ابعاد جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL.

الفصل الرابع

المبحث الثاني

التوصيات

١. الزام المصارف بإجراءات توثيق المعلومات الكافية عن الزبون سواء كان شخصا طبيعيا او معنويا ، وان يلتزم بالتعليمات المركزية الخاصة بتنفيذ مبدأ إعرف زبونك بصورة واضحة ومفصلة للموظفين كافة.

٢. يجب على المصارف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن اية عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه ، وتشجع الافراد العاملين على التعامل بمهنية، وان يوفر الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل اموال .

٣. الزام المصارف بالرقابة والتحري عن حركة بعض المبالغ التي لا تنسجم مع نشاطات الزبون المعروف بها أو التي ليس لها مبرر اقتصادي ، و يقوم بالتحقيق في حالة وجود سبب للاشتباه بأن المعاملة تتضمن غسلا للأموال من مصدر المبالغ والغرض والطبيعة المقصودة للتعامل ، و الاستعانة ببرامج الكترونية لمراقبة ومتابعة مختلف أنواع الحسابات والعمليات التي تثير الشك واستخلاص التقارير اللازمة.

٤. يجب ان تقوم المصارف بمسك سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون في المصارف ، وان يلتزم بإمساك سجلات أصولية بكل عملية تحقيق او استفسار او ابلاغ عن معاملة مالية تثير الشك لمكتب الابلاغ عن غسل الأموال وفق القانون و يحتفظ بالسجلات وفق طرق سليمة طوال المدة التي حددها القانون.

٥. الزام المصارف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف .

٦. يجب على ادارة المصارف ان توفر الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل داخل المصارف ، يسعى العاملون تقديم أفضل ما يمكن من الخدمات المصرفية إلى الزبائن .

٧. الزام المصارف لوسائل الأمان و الحماية اللازمة و قدرة الزبون في الحصول على ودائعه حين الطلب، ويفضل السياسة الاقراضية المتبعة التي تنعكس على اموال المودعين.

٨. يجب على الموظفين في المصارف ان يتفهم احتياجات الزبون و يوضع مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماته .

٩. يجب على المصارف الالتزام بأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال.

المصادر

المصادر

اولا: المصادر العربية

أ -الكتب

١. أبو النجا ، محمد عبد العظيم ، **"التسويق المتقدم"** ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٨ .

٢. أبو فارة ، يوسف ، وآخرون ، **"الجودة والتميز في منظمات الأعمال"** ، الجزء الأول ، الطبعة الأولى ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، ٢٠١١ .

٣. احمد ، احمد محمود ، **"تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري"** ، دار البركة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠١.

٤. اسماعيل ، سمر فايزة ، **"تبييض الأموال دراسة مقارنة"** ، ، زين الحقوقية ، الطبعة الثانية ،٢٠١١.

٥. الباشا ، فائزة يونس ، **"الجريمة المنظمة في ظل الاتفاقيات الدولية والقوانين الوطنية"** ، الطبعة الأولى ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٢ .

٦. بدراوي ، عبد الرضا فرج ، **"غسل الأموال ودور المصارف في المكافحة"** ، لبنان ، بيروت ، دار المؤلف ، ٢٠١٧ .

٧. البراوري نزار عبد المجيد، **" مستلزمات ادارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في المؤسسات العراقية "** ، مجلة كلية المنصور الجامعة ، بغداد ، م ١ ، ع ١ ، ٢٠٠٠ .

٨. برواري،محمد حسن عمر،**"ظاهرة غسل الأموال وعلاقتها بالمصارف والبنوك - دراسة قانونية مقارنة"**، مؤسسة O.P.L.C للطباعة والنشر، اربيل، ٢٠٠٩.

٩. البكري ، سونيا محمد ، **" إدارة الجودة الكلية "** ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٢ .

١٠. البكري ثامر و الرحومي احمد، **" تسويق الخدمات المالية "** ، الثراء للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، ط ١ ،٢٠٠٨

١١. الجنابي ، فارس عبد الله كاظم ، **"التسويق المصرفي من منظور خدمة الزبائن والمتعاملين"** ، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، ٢٠١٥ .

١٢. حسن ، صلاح ، **"تحليل وإدارة وحوكمة المخاطر المصرفية الالكترونية"** ، ط ١ ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، ٢٠١١.

١٣. الحلو ، عبد الله محمود ، **"الجهود الدولية والعربية لمكافحة جريمة تبييض الأموال"** ، دراسة مقارنة ، الطبعة الأولى ، منشورات الحلى الحقوقية ، لبنان ، ٢٠٠٧ .

١٤. الحمادي ،خالد حمد محمود ، **" جريمة غسل الأموال فى عصر العولمة "**، بدون مكان طبع ، ٢٠٠٦.

١٥. حمود ، خضير كاظم ، والشيخ ، روان منير ، **"إدارة الجودة فى المنظمات المتميزة"** ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠١٠ .

١٦. الخريشة ، أمجد سعود القطيفان ، **"جريمة غسل الأموال دراسة مقارنة"** ، الطبعة الأولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠٠٦.

١٧. الخطيب ، سمير كامل ، **"إدارة الجودة الشاملة والأيزو مدخل معاصر"** ، مكتبة مصر ودار المرتضى ، بغداد ، العراق ، ٢٠٠٨ .

١٨. الدليمي ، مفيد نايف ،**"غسل الأموال فى القانون الجنائى "**، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ،٢٠٠٦.

١٩. رايس ، حدة ، **"دور البنك المركزي فى اعادة تجديد السيولة فى البنوك الإسلامية"** ، ط ١ ، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠٠٩.

٢٠. الرومي،محمد أمين،**"غسل الأموال فى التشريع المصري والعربى"**،دار الكتب القانونية،مصر،٢٠٠٨.

٢١. زين الدين فريد عبد الفتاح، **"المنهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة فى المؤسسات العربية"** ، دار الكتب للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٧ .

٢٢. سليمان،عبد الفتاح، **"مكافحة غسل الأموال"**،منشأة المعارف،ط٢ ،الإسكندرية،مصر،٢٠٠٨.

٢٣. السن ، عادل عبد العزيز ، **"غسل الأموال من منظور قانونى واقتصادي وأداري"** ، إصدارات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ٢٠٠٨ .

٢٤. سويدان ، نظام موسى ، وحداد ، شفيق إبراهيم ، **"التسويق مفاهيم معاصرة"** ، الطبعة الثانية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، ٢٠٠٦ .

٢٥. سويلم ، محمد، **"إدارة البنوك والبو رصات المالية"** ، دار الهاني للنشر، الإسكندرية، ١٩٩٩.

٢٦. السيسي، صالح الدين، **"نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء فى المصارف والمؤسسات المالية"**، دار الوسام للطباعة والنشر، بيروت، ١٩٩٨.

٢٧. شافي ، نادر عبد العزيز ، **"جريمة تبييض الأموال دراسة مقارنة ، الطبعة الثانية"** ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان ، ٢٠٠٥ .

٢٨. شافي، نادر عبد العزيز،**" جريمة تبييض الأموال- دراسة مقارنة"**، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان ،٢٠٠٥.

٢٩. الشاهد ، سمير ، **"الأبعاد التطبيقية والمعايير الدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب"** ، اتحاد المصارف العربية ، ٢٠٠٦ .

٣٠. الشبلي ، حسين محمد ، والدويكات ، مهند فايز ،" **سلسلة الجرائم المالية والمستحدثة الاحتيال المصرفي"** ، ط ١ ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، عمان، ٢٠٠٨.

٣١. شبيلى ،مختار حسين، **"الأجرام الاقتصادي والمالى الدولى وسبل مكافحته"** ، مركز الدراسات والبحوث،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض،٢٠٠٧.

٣٢. شمس الدين ، اشرف توفيق ، **"قانون مكافحة غسل الأموال دراسة نقدية مقارنة"** ، ط٢ ، دار النهضة العربية ، القاهرة ،٢٠٠٧.

٣٣. الصميدعي ، محمود جاسم ، والعلاق ، بشير عباس ، **"أساسيات التسويق الشامل والمتكامل"** ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠١٢ .

٣٤. الصميدعي ، محمود جاسم ، ويوسف ، ردينه عثمان ، **"التسويق المصرفي "** ، مدخل إستراتيجي ، كمي ، تحليلي ، دار المناهج ، عمان ،٢٠٠٥.

٣٥. الطائي ، حميد ، والصميدعي ، محمود ، والعلاق ، بشير ، والقرم ، إيهاب علي ، **"التسويق الحديث ـ مدخل شامل"** ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠١٠ .

٣٦. الطائي ، يوسف حجيم ، والعجيلي ، محمد عاصي ، والحكيم ، ليث علي ، **"نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية"** ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٩ .

٣٧. الطائي ،حميد عبد النبي و العلاق ، بشير عباس **" تسويق الخدمات "** ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، الطبعة العربية ، ٢٠٠٩ .

٣٨. عبد الحفيظ ، ايمن ، **"اساليب مكافحة جريمة غسل الأموال"** ، مطابع الشرطة للطباعة والنشر القاهرة ،٢٠٠٧.

٣٩. عبد الحميد، نسرين،**"الجرائم الاقتصادية التقليدية-المستحدثة"**،بلا مكان طبع، ٢٠٠٩

٤٠. عبد الله ، خالد امين ، **"التدقيق والرقابة فى البنوك"** ، ط ١ ، دار وائل للنشر ، عمان ، ٢٠١٢.

٤١. عبد الله ، عبد الله عبد الكريم ، **"الإطار القانوني لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب محلية ودولية"** ، ط ١ ، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ، ابو ظبي، ٢٠٠٨.

٤٢. عبد النبي، محمد أحمد، **"الرقابة المصرفية"**، زمزم، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، ٢٠١٠.

٤٣. عبود ، سالم محمد ، **"ظاهرة غسل الأموال ، المعالجة ، الآثار ، المشكلة"** ، ٢٠٠٧ .

٤٤. عبود ، سالم محمد ، **"ظاهرة غسل الأموال المشكلة الآثار المعالجة مع الاشارة الى العراق"** ، دار المرتضى للطباعة والنشر والتوزيع ، بغداد ، ٢٠٠٧.

٤٥. عزام ، زكريا أحمد ، وحسونه ، عبد الباسط ، والشيخ ، مصطفى سعيد ، **"مبادئ التسويق الحديث"** ، الطبعة الثالثة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان - الأردن ، ٢٠١١ .

٤٦. العزاوي و محمد عبد الوهاب، **"ادارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي تطبيقي"** ، الثراء للنشر والتوزيع عمان الاردن ، ط ١ ، ٢٠١٠ .

٤٧. علوان ، قاسم نايف علوان ، **"إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو ٩٠٠١ – ٢٠٠٠"** ، الطبعة الثالثة ، دار الثقافة ، عمان ، الأردن ، ٢٠١٣ .

٤٨. العلي عبد الستار محمد ، **" ادارة الانتاج والعمليات - مدخل كمي"** ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، ط ١ ، ٢٠٠٠ .

٤٩. العيادي ، احمد صبحي ، **"ادارة العمليات المصرفية والرقابة عليها"** ، ط ١ ، دار الفكر ، عمان،٢٠١٠.

٥٠. الفاعوري ، أروي فايز وقطيشات ، ايناس محمد ، **"جريمة غسل الأموال المدلول العام والطبعة القانونية " دراسة مقارنة "** ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٢.

٥١. المبارك،مخلص إبراهيم ،**"غسل الأموال التجريم والمكافحة"**، ط ٢ ، دار عكرمة،دمشق ، ٢٠٠٤.

٥٢. موسى ، نادر موسى ، **"تبيض الأموال وغسلها كبرى الجرائم المعاصرة"** ، دار الإسراء للنشر والتوزيع عمان ، ٢٠٠٢.

٥٣. الناشف، أنطوان والهندي، خليل ، **"العمليات المصرفية والسوق المالية"**، مؤسسة حديثة للكتاب، الجزء الأول، لبنان،١٩٩٨.

٥٤. النجار ، صباح مجيد ، وجواد ، مها كامل ، **"إدارة الجودة مبادئ وتطبيقات"** ، الطبعة الأولى ، مطبعة دار الإسكندرونة ، بغداد العراق ، ٢٠١٠ .

٥٥. نجم نجم عبود ، **" ادارة الجودة الشاملة في عصر الانترنيت "** ، ط ١ ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان- الاردن ، ٢٠١٠ .

٥٦. ياقوت ، محمود محمد ، **" جرائم غسل الأموال بين الاتفاقيات الدولية والتشريعية الوطنية ـ دراسة مقارنة"** ، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، مصر، ٢٠١٢ .

ب - المجلات والدوريات المحكمة

١. باداوة يى ، و مساقة يى ، وعمر، سردار عثمان و أيوب، أنور، و لقمان، عثمان ، **"العوامل المساعدة لعمليات غسل الأموال واجراءات مكافحتها من قبل المصارف ـ دراسة تحليلية في محافظة اربيل"** ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد ٩٢، المجلد ٢٢ ، ٢٠١٦.

٢. الجبوري ،غفران حاتم علوان ، **"تقدير حجم الاموال غير المشروعة والمتداولة في الاقتصاد الرقمي للمدة٢٠١٠-١٩٩١"**، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة تكريت ، المجلد ١٠ ، العدد ٣٠ ،٢٠١٣.

٣. جميل ،أحمد صبحي ، **"الآثار الاقتصادية والاجتماعية لظاهرة غسل الأموال ودور المصارف في مكافحتها ـدراسة استطلاعية في عينة من المصارف العراقية "** ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ٢٧، ٢٠١١.

٤. حمد، محمد احمد، حسون ، عمار هادي، "**التدابير الوقائية للرقابة المصرفية على عمليات غسل الاموال**"، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية،المجلد٢٠،العدد٧٨، ٢٠١٤.

٥. الخريشة، امجد سعود، **"جريمة غسل الأموال- دراسة مقارنة"** ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٦ .

٦. الشمري،صادق راشد ،الامام،صلاح الدين محمد امين، **تفعيل انظمة الرقابة المصرفية و تطويرها وفق المعايير الدولية نظام CRAFTE نموذجاَ** مجلة الادارة و الاقتصاد ،السنة الرابعة و الثلاثون ،العدد التسعون،٢٠١١.

٧. الخزرجي ، ليلي عاشور ، **"ظاهرة غسل الأموال ـ رؤية اقتصادية تحليلية معاصرة"** ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية ، كلية الادارة والاقتصاد ، المجلد ١ ، العدد ٦، ٢٠١٢ .

٨. الخزعلي، زينب حميد كاطع، **"التدابير الوقائية لمكافحة غسل الاموال في المصارف التجارية"** ،مجلة دراسات محاسبية و مالية المجلد الحادي عشر – العدد ٣٦ الفصل الثالث لسنة ٢٠١٦.

٩. الزبيدي، حمزة ، وفائق، وهيب، **"الالتزام بالتقصي والإبلاغ بموجب قانون مكافحة غسل الأموال- بحث تحليلي مقارن"**، مجلة دراسات قانونية، بيت الحكمة، بغداد، العدد ٢٢، ٢٠٠٨.

١٠. الزلمي ، بسام احمد ، والسراج ، عبود ، **"دور النقود الالكترونية في عمليات غسل الأموال"**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد ٢٩ ، العدد الأول ٢٠١٠ .

١١. سلمان، أحمد هادي وميخا ، لهيب توما ، **"الأنعكاسات المترتبة على ظاهرة غسل الأموال"** ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العدد ٦٧ ،٢٠٠٧.

١٢. صفوت عبد السلام عوض الله ، **"الأثار الاقتصادية العمليات غسل الأموال ودور البنوك في مكافحة هذه العمليات"** ، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي ، العدد ٠٢ ، يوليو ٢٠٠٥ .

١٣. الصواف ، محفوظ حمدون، و صالح، ماجد محمد ، **" إدارة الجودة الشاملة كأداة لتقليل مخاطر الهدر - دراسة ميدانية في معمل الغزل والنسيج الحكومي بالموصل "** ، مجلة بحوث مستقبلية ، العدد ، ٢٠ ، ٢٠٠٩.

١٤. عاشور، يوسف حسين ، و وادي، رشدي عبد اللطيف، **"تقييم جودة خدمات المصارف في قطاع غزة من وجهة نظر العملاء "** ، مجلة الجامعة الاسلامية ، غزة ، ٢٠٠٥ .

١٥. العاني ، طيبة ماجد حميد ، **"أثر تطبيق اليات مكافحة غسل الأموال في الجهاز المصرفي في العراق في تقليص انتشار هذه الظاهرة دراسة ميدانية في عينة من المصارف الاهلية "** ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ٣٩ ،٢٠١٤ .

١٦. العاني ، خليل إبراهيم ، والقزاز ، إسماعيل إبراهيم ، وكوريل ، عادل عبدالمالك ، **" إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠ "** ، الطبعة الأولى ، ٢٠٠٢ .

١٧. عبد العباس ، بشير ، **"غسل الأموال في ظل بيئة الفساد الاداري والمالي"** ، مجلة كلية التراث الجامعة ، العدد ٧ ، ٢٠١٠.

١٨. عبد القادر، بريش **"جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد ٣، ٢٠٠٥.

١٩. عبد الكريم ،علاء ، **"غسل الأموال عبر قنوات التأمين بحث تطبيقي في قطاع التأمين في العراق"** ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ٢١ ، ٢٠٠٩.

٢٠. عبد الوهاب، شمام ، وعبد العالي، غيشي، **" قياس جودة الخدمات المصرفية في مدينة قسنطينة الجزائر "** ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، ابحاث اقتصادية وادارية ، ع ١ ، ٢٠٠٧ .

٢١. عبيد ، أحمد يحيى حسين ، وجاد الرب ، هشام فتحي ،**" النماذج البنائية الخطية كمدخل لتقييم برامج تنمية قدرات أعضاء هيأة التدريس والقيادات "** ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، المجلد ٢٣ ، العدد الثاني ، جامعة المنصورة ، كلية التجارة ، ٢٠٠٧ .

٢٢. علي ، ابراهيم علي محمد ، **"الاثار الاقتصادية لجريمة غسل الأموال ودور القوانين العقابية في مكافحتها ـ دراسة مقارنة "** ، مجلة جامعة تكريت للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد ٩ ، العدد ٢٧ ، ٢٠١٣.

٢٣. الموسوي ،عباس نوار كحيط ، **"دور الجهاز المصرفي العراقي في مكافحة ظاهرة غسل الأموال"** ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العدد ٧٤ ، ٢٠٠٩ .

٢٤. الهيتي نجم، احمد حسين ورفاه، عدنان ، **"ظاهرة الاقتصاد الخفي وغسل الأموال : المصادر والآثار ـ دراسة في مجموعة من البلدان المختارة للمدة من ٢٠٠٨-١٩٨٩ "** ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العدد ٨١ ، ٢٠١٠.

٢٥. وهيب ،انتصار رزوقي ، **"عمليات غسل الأموال التأثيرات والمعالجات- الإمارات العربية المتحدة ولبنان ـ حالة دراسية "** ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العدد ٩٤ ، ٢٠١٣ .

ت لرسائل والأطاريح الجامعية والمؤتمرات العلمية:

١. احلام، موسى مبارك، **"آلية رقابة البنك المركزي على أعمال البنوك في ظل المعايير الدولية"**، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، ٢٠٠٥.

٢. بدوي ، بلال عبد المطلب ، **"البنوك الالكترونية"** ، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، كلية القانون وغرفة تجارة وصناعة دبي ، ١٠ - ١٢ مايو ، ٢٠٠٣ .

٣. الثنيان ، عبد الله بن ثنيان ، **"احكام غسل الاموال دراسة مقارنة"** ، إطروحة دكتوراه ، المعهد العالي للقضاء - جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية ، ٢٠٠٩.

٤. الدحيدحاوي، حيدر محمد كريم ، **"تصميم برنامج محوسب لتقييم جودة الخدمة المصرفية من وجهتي نظر المديرين والزبائن"**، رسالة ماجستير كلية الادارة والاقتصاد،جامعة كربلاء،٢٠١٣.

٥. زيدان ، ايهاب غازي ، **"مدى تطبيق معايير بازل الخاصة في سورية" ، إطروحة دكتوراه في العلوم المالية والمصرفية"** ، منشورة على الموقع الالكتروني التالي: http://stclements.edu/grad/gradihab.pdf ، ٢٠١٠

٦. السلطاني ، سعدية حايف كاظم ، **"تشخيص العوامل المؤثرة في الجودة "** ، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة ، ٢٠٠٤ .

٧. شلبي ، ماجدة احمد ، **"الرقابة المصرفية في ظل التحولات الاقتصادية العالمية ومعايير لجنة بازل"** ، بحث منشور على الموقع الالكتروني iefpedia.com /.../ d8a7d984d8b1d982d8a7d8a8d8a9 - d8a7d984d985d8b5 ، ٢٠٠٩ .

٨. شيخ ناجية ، **"خصوصيات جريمة الصرف في القانون الجزائري"** ، إطروحة دكتوراه في علوم القانون ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مولود معمري ، ٢٠١٢ .

٩. الظوالم، نضال عبد الهادي عمران ، **"تقييم جودة الخدمة المصرفية وأثرها في الأداء المالي المصرفي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية العراقية"**، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية،٢٠٠٥.

١٠. غازي، شيناسي، **"الحفاظ على الاستقرار المالي: قضايا اقتصادية"**، صندوق النقد الدولي، العدد ٣٦ ، سبتمبر ٢٠٠٥.

١١. المبارك ، مخلص ابراهيم ، **"دور البنوك التجارية في الرقابة على عمليات غسل الأموال في دبي"** ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الادارية - أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، ٢٠٠٣.

١٢. نجم ، بان توفيق ، **"العمليات المصرفية غير القانونية ودور الرقابة والتدقيق في ضوء مبادئ بازل - دراسة استطلاعية في المصارف العراقية"** ، مجلة الاقتصادي الخليجي٢٣ ، ٢٠١٢

١٣. نجم ، بصيرة مجيد ، **" دور المعلومات المحاسبية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة : دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية "** ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠٠٣ .

ثانيا: المصادر الاجنبية

أ. الكتب الاجنبية

1. Adrian, Payne, **"The Essence Of Service Marketing"**, Prentice - Hall, New York ,1996.
2. Arora, K.C. , **"Total Quality Management"**, 3rd Ed., S. K. Kataria & Sons, New Delhi, 2008.
3. Baker, Michael J., **"Marketing Strategy And Management"**, 3rd Ed., Macmillan Press Ltd, Great Britain, 2000.
4. Bingham, Frank G. & Gomes, Roger, **"Business Marketing"**, 2nd Ed., NTC - Contemporary Publishing Group, U.S.A. , 2001.

5. Bosworth,Davies R. & Saltmarsh, Gómoney Lounderies **," A Practical. Guide To The Legislation"**, Chapman & Hall, London, 1994.
6. Brassington, Frances & Pettitt, Stephen, **"Principles Of Marketing"**, 4th Ed., Pearson Education, Spain, 2006.
7. Bruhn, Manfred & Georgi, Dominick, **"Service Marketing Managing The Service Value Chain"**, 1st Ed.,2006.
8. Chaston, Ian, **"Entrepreneurial Marketing"** , Macmillan Press, London, 2000.
9. Chatterjee, Abhijit & Sharma, V., **"Quality Management"** , 1st Ed., JBC Press, New Delhi, 2014.
10. Chee, Harold & Harris Rod, **"Global Marketing Strategy"**, Pitman Publishing, Great Britain, 1998.
11. Davis, Mark & Aquilano J. Nicholas, **" Fundamental Sofa Operations Management"**, R.R. Domelley & Sons Company 4th Ed., 2003.
12. Elliott, Greg, Rundle , Thiele Sharyn & Waller, David, **"Marketing"**, 2nd Ed., John Wiley & Sons, Australia, 2012.
13. Eric, N. Berkowitz & Roger, A. Kerin & Steren, W. Harlely & William, Rudelius, **"Marketing"**, 5th Ed. , Mcgraw - Hall Companies, Inc. 1997.
14. Etzel, J. Michael & Walker J. Bruce & Stanton , William, **"Marketing"**, 13th Ed., 2002..
15. Evans, R. James & Lindsay, M, William, **"The Management And Control Of Quality"**, South Western, Cengage Learning, 8th Ed., 2011.
16. Fenton, Norman & Whitty , Robin & Lizuka, Yoshinori, **"Software Quality Assurance And Measurement Worldwide"** , 1st Ed., Cambridge University,UK, 1995.
17. Foster, S. Thomas, **"Management Quality: Integrating The Sup In"** 3rd Ed. , , U.S.A, , 2007.
18. Goetsch, L. David & Davis, B. Stanley, **"Introduction Total Quality Management For Production Processing Services",** 2nd Ed. , 1997.
19. Goetsch, David & Davis, Stanley B., **"Quality Management For Organizational Excellence",** 6th Ed., Pearson Education, New Jersey, 2010.
20. Heizer, Jay & Rander , Barry , **"Operation Management"**, Prentice Hall, 6th Ed. , 2001.

21. Hill, Te. , **"Operations Management"**, London, Macmillan Press, Ltd. , 2000.
22. Huxtable, Neil , **"Small Business Total Quality"**, Permanent Acid- Free, 1st Ed., 1995.
23. Itzsimmons, James & Fitzsimmon,S Mona, **"Services Management Operation S, Strategy"**, Singapore, 6th Ed., 2008.
24. Johnston, Robert & Clark , Graham , **"Service Operations Management: Improving Service Delivery"**, 3rd Ed., Prentice - Hall Inc., 2008.
25. Jolibert, Alain & Muhlbacher, Hans & Flores, Laurent & Dubois Pierre , Louis, **"Marketing Management"**, 2nd Ed., Saffrom House, 2012.
26. Kerin, Roger A., Hartley, Steven W. & Rudelius, William, **"Marketing: The Core"**, 2nd Ed., Mcgraw-Hill / Irwin, New York, 2007.
27. Khalidah, Abu Nor, **"Service Quality Dimensions: A Study On Various Sizes Of Grocery Retailers A Conceptual Paper"**, Proceeding Of IBBC, Arens, U.S.A.,.2004.
28. Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, **"Marketing Management"**, Licensing, 14th Ed., 2012.
29. Kotler, Philip, **"Marketing Management"**, 5th Ed., Prentice - Hall International Inc., U.S.A. ,2000. Jankiiraman, B. & Gopal, R.K , **"Total Quality Management"**, 3rd Ed., Prentice Hall Of India, New Delhi, 2008.
30. Kulkarni, Vinay A. & Bewoor, Anand K., **"Quality Control"**, Wiley, India, New Delhi, 2009.
31. Levens, Michael, **"Marketing"**, 2nd Ed., Pearson Education, New Jersey, U.S.A. , 2012
32. Lovelock, Christopher & Wirtz , Jochen, **"Service Marketing"**, New Jersey, Prentice - Hall Inc, 3rd Ed., 2002.
33. Macdonald, S. Schoth & Koch, Timothy W. , **"Management Of Banking"** , Thomson South - Western, 6th Ed .U.S.A.2006.
34. Madian, Arther, **"Marketing Financial Service"**, Macmillan Press Ltd. , London, 1996.
35. Mcdaniel, Carl & Lamb, Charles W. & Hair, Joseph F., **"Introduction To Marketing"**, 11th Ed., South - Western Cengage Learning, China, 2011.

36. Mcdaniel, Carl, Lamb, Charles W. & Hair, Joseph F., **"Introduction To Marketing"**, 11th Ed., South - Western Cengage Learning, China, 2011.
37. Mishkin, Frederic S. & Eakins, Stanley G . **"Financial Markets And Institution"**, Addison Wesley Longman Inc., 3rd. Ed .U.S.A. 2000.
38. Paul ,Allanschott , **"Reference Guide To Anti - Money Laundering And Je Sla Comtating The Financing Of Terrorism"** , Second Edition- The World Bank , 2006
39. Pride, W.M. & Ferrell, O.C., **" Marketing Concepts And Strategic"**, Houghton Mifflin Co. , Boston, 2000.
40. Robbins, P. Stephen & Coulter, Mary , "**Management**", , 9th Ed. , U.S.A. , 2007.
41. Rose, Peter S. & Hudgins, Sylvia C. , **"Bank Management And Financial Services"** , Megraw - Hill Irwin, 3th .Ed .U.S.A. 2008.
42. Russell, S. Roberta & Taylor, W. Bernard, "Operation Management Focusing On Quality And Competitiveness", Prentice Hall, Inc., Led, 1998.
43. Schroeder, G. Roger, **"Operation Management Contemporary Concepts And Cases"** , 3rd Ed. , Acid - Free Paper, 2007.
44. Solomon, Michael R. & Stuart, Elnora W., **"Marketing Real People, Real Choices"**, 3rd Ed., Pearson Education, New Jersey, U.S.A. , 2003.
45. Sue, Titus Reid **"Crime And Criminology"**, Seventh Edition Harceeur Brace, Florida United States Of America, 1994.
46. Wilson, Alan & Zeithaml, A. Valarie & Bitner J., Mary & Gremler D. Dwayna, **"Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm "**, Avenue Of The Americas, 1st Ed., 2008.

ب. الدوريات الاجنبية

1. Agarwals, A. **"International Money Laundering In The Banking Sector"** Finance India, Vol.18, Issue 2 ,2005.
2. Alexandra, V. Orlova, **"Russia's Anti-Money Laundering Regime: Law Enforcement Tool Or Instrument Of Domestic Control?"**, Journal Of Money Laundering Control ,Vol. 11 No. 3, 2008 ,Pp. 210-233.
3. Alexandru, Căruntu Genu & Loredana, Ciurlău, **"The Importance Of Banking Supervision In Ensuring Financial Stability"**, Annals Of The „Constantin Brâncuşi" University Of Târgu Jiu, Economy Series, Issue 6, 2014.

4. Ameya, Kelkar & Asha Rao , **" Co - Designing Compliance To The Anti - Money Laundering Act Within The Small And Medium Enterprise Sector "** , Journal Of Financial Regulation And Compliance , Vol . 21, Iss1 , 2013, Pp.84 – 101.
5. Cassandro, Mendes & Jail Son Oliveira , **"Money Laundering And Corrupt Officials : A Dynamic Model "** , Journal Of Money Laundering Control , Vol . 16, Iss 1 , 2013, Pp.55 – 61.
6. Casu, Barbara, Claudia, Girardone, Philip, Molyneux, **"Introduction To Banking"**, Pearson Education Limited, London,2006.
7. Han, Sang - Lin & Beak, Seung **"Antecedents And Consequences Of Service Quality In Online Banking"**, Advances In Consumer Research Vol. 31, 2004.
8. Idowu A. & Obasan K. A , **"Anti - Money Laundering Policy And Its Effects On Bank Performance In Nigeria"** , Business Intelligence Journal - July , Vol.5, No.2 , 2012 .
9. IFC; **" How A Know-Your-Customer Utility Could Increase Access To Financial Services In Emerging Markets"**, NOTE 59 , OCT., 2018.
10. Kheng, Loliang Mohama & Osman, Ramayah T. & Mosabab, Rahim, **"The Impact Of Service Quality On Customer Loyalty"**, International Journal Of Marketing Studies, Vol 2, 2010.
11. Lawrence, H. Summers , & Janet, Reno, **"The National Mony Launderings Strategy For 2000"** , WWW.Treas.Gov/Press/Releases/1s 980.Htm , 2000.
12. Marianio, Florentino CULLAR, **"The Tenuous Relationship Between The Fight Against Money Laundering And The Disruption Of Criminal Finance"**, Journal Of Criminal Law And Criminology, 2003.
13. Mniwasa ,Eugene E. , **"Money Laundering Control In Tanzania Did The Bank Gatekeepers Fail To Discharge Their Obligations?"** , Department Of Management Sciences, The Institute Of Finance Management, Emerald Publishing Limited, 2019.
14. Molla, Imeny & Mahdi Salehi & Vahid, Molla Imeny, **"Anti-Money Laundering Developments In Iran"**, 2017. Available At Www.Emeraldinsight.Com/1755-4179.Htm2017.
15. Mubbsher, Munawar Khan &Mariam, Fasih**,"Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty: Evidence From Banking Sector"**, Pakistan Journal Of Commerce And Social Sciences, Vol. 8 (2),2014: 331- 354.

16. Parasuraman A., Zeithaml A., Valarie & Berry L. Leonard, **"A Conceptual Model Of Service Quality And Implications For Future Research"**, Journal Of Marketing, Vol. 49,Fall 1985.
17. Santhiyavalli, G. **"Customers Perception Of Service Quality Of State Bank Of India - A Factor Analysis"**, IJMBS, VOL 1, Issue 3, 2011 .
18. Soterion, Andreas & Zenios, A. Starros, **"Financial Institution Center" ",** Wharton, 28 ,1997.
19. Soterion, Andreas & Zenios. A. Starros, **"Financial Institution Center"**, Wharton, 28, 1997.
20. Teas, R. Kenneth, **"Expectations Performance Evaluation And Consumers Perceptions Of Quality",** Vol. 57 (October), 1993.
21. Wasserman, Miriam **" Dirty Money"** , Regional Review Federal Reserve Bank Of Boston, First Quarter 2002.
22. Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. & Berry, L.L. **"Delivering Quality Service"**, Balancing Customer Perceptions And Expectations, New York, The Free Press,1990 .

ثالثا: المواقع الالكترونية

1. www.afaqiraq.org
2. www.ahram.org.eg/acpss
3. www.mahanfaisal.kurdblogger.com

رابعا:التقارير الحكومية

١. تعليمات البنك المركزي العراقي ، مكتب غسل الأموال ، قاعدة البيانات عدد ٢٦، ٢٠٠٧.
٢. قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب رقم (٣٩) لسنة (٢٠١٥) .

الملحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة كربلاء /كلية الإدارة والاقتصاد

قسم الدراسات العليا /ماجستير

قسم العلوم المالية و المصرفية

م/ استبانة

عزيزي المجيب الكريم

عزيزتي المجيبة الكريمة

تحية طيبة . . .

الاستمارة التي بين يديك مُعدة لغرض إجراء دراسة لنيل درجة الماجستير في العلوم المالية و المصرفية والموسومة (**أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسل الاموال وأثرها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفق نموذج** SERVQUAL) دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية ، والتي من خلالها يتم استطلاع آرائكم إزاء الفقرات التي تتضمنها في تعاملكم المصرفي. .

إن توخي الدقة والموضوعية في إجابتكم يعكس مدى اهتمامكم ووعيكم للوصول إلى النتائج الدقيقة والصحيحة .

شاكرين تعاونكم معنا . .

المشرف	الباحث
الأستاذ المساعد الدكتور	**عباس حامد حسن**
أمير علي خليل الموسوي	طالب ماجستير
جامعة كربلاء/ كلية الإدارة والاقتصاد	جامعة كربلاء/ كلية الإدارة والاقتصاد

بيانات عامة

العنوان الوظيفي :	مدير فرع		مدير قسم		مدير شعبة مدير وحده موظف	

الجنس :	ذكر		أنثى	

العمر :	اقل من ٣٠		٣٠– اقل ٤٠		٤٠– اقل ٥٠		٥٠ فأكثر	

المؤهل العلمي	اعدادية		معهد		بكلوريوس		دبلوم عالي		ماجستير		دكتوراه	

أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسيل الاموال

أن الهدف الرئيس من الرقابة المصرفية هو التأكد بأن المؤسسات المصرفية متينة مالياً ومداره بكفاءة ولا تشكل تهديدا لمصالح المودعين ، فضلاً عن التأكد من أن المخاطر التي تتعرض لها المصارف مدارة بصورة سليمة.

١:– مبدأ اعرف زبونك .						
	الأسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	ان المصرف ملتزم بالتعليمات المركزية الخاصة بتنفيذ					

	مبدأ اعرف زبونك بصورة واضحة ومفصلة للعاملين في المصرف .					
٢	يعمل المصرف بإجراءات توثيق المعلومات الكافية عن الزبون سواء كان شخصا طبيعيا او معنويا .					
٣	يطبق المصرف نظام تقييم مخاطر الزبائن بالاستناد إلى قاعدة الزبائن ومعاملاتهم .					
٢:- مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها .						
	الأسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	يلتزم المصرف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن اية عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه ..					
٢	يوفر المصرف الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل اموال .					
٣	يلتزم المصرف بأجراء خطوات تأكيدية تساعده في التعرف على الشخص المدير للحساب					
٣:- مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات .						
	الأسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	يلتزم المصرف بالرقابة والتحري عن حركة بعض المبالغ التي لا تنسجم مع نشاطات الزبون المعروف بها أو التي ليس لها مبرر اقتصادي .					
٢	يعمل المصرف بالتحقيق في حالة وجود سبب للاشتباه بأن المعاملة تتضمن غسلا للأموال من مصدر المبالغ					

	والغرض والطبيعة المقصودة للتعامل .					
٣	الاستعانة ببرامج الكترونية لمراقبة ومتابعة مختلف أنواع الحسابات والعمليات التي تثير الشك واستخلاص التقارير اللازمة .					

٤:- مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها .						
	الأسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	يلتزم المصرف بمسك سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون في المصرف .					
٢	يلتزم المصرف بإمساك سجلات أصولية بكل عملية تحقيق او استفسار او ابلاغ عن معاملة مالية تثير الشك لمكتب الابلاغ عن غسل الأموال وفق القانون في المصرف .					
٣	يحتفظ المصرف بالسجلات وفق طرق سليمة طوال المدة التي حددها القانون					

٥:- مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها (عدم الإفشاء).						
	الأسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة

١	يشدد المصرف الرقابة على بعض العاملين المتساهلين الذين قد يشعرون الزبون عن اي ابلاغ أو تحري عن تعاملاته او حساباته في المصرف .					
٢	يعمل المصرف على الالتزام بسرية العمل اثناء التحري وتدقيق العمليات المشتبه بها					
٣	يحرص المصرف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف					

ابعاد جودة الخدمات المصرفية

١:- الاعتمادية: إمكانية المصرف والعاملين فيه على إنجاز وأداء الخدمة المصرفية بصورة دقيقه وصحيحة .

	الأسئلة	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١	يسعى المصرف إلى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب					
٢	يحرص المصرف على تقديم خدمات مصرفية متنوعة للزبائن					
٣	يمتلك موظفي المصرف المهارات الكافية للإجابة على استفسارات الزبائن .					

٢:- الاستجابية : و هي مدى استجابة و استعداد العاملين على تقديم الخدمة بالشكل الذي يحقق رغبات الزبائن

الأسئلة	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة

١	يستجيب العاملون لطلبات الزبائن بسرعة					
٢	يسعى العاملون في المصرف إلى تقديم أفضل ما يمكن من الخدمات المصرفية إلى الزبائن					
٣	توفر ادارة المصرف الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل داخل المصرف .					

٣:- الأمان : مدى توفر أجهزة السلامة و الأمان و الإجراءات المرتبطة بها حفاظاً على ممتلكات الزبائن						
	الأسئلة	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١	يتوفر في المصرف وسائل الأمان و الحماية اللازمة					
٢	قدرة الزبون في الحصول على ودائعه حين الطلب .					
٣	السياسة الاقراضية المتبعة في المصرف تنعكس على اموال المودعين .					

٤:- التعاطف:-الاهتمام والرعاية الفردية الخاصة للزبائن.						
	الأسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	يولي المصرف اهتمامات بالزبائن الذين لا يكون لديهم معارف داخل المصرف.					
٢	يضع المصرف مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماته.					

٣	يتفهم الموظفون في المصرف احتياجات الزبون .					

٥:- الملموسية: تتمثل بكافة التسهيلات المادية ذات العلاقة المباشرة في تقديم الخدمة						
	الأسئلة	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
١	تحرص إدارة المصرف على تقديم تسهيلات ائتمانية للزبائن					
٢	يستخدم المصرف وسائل الدعاية والاعلان للنشر عن خدماته المقدمة والتي سوف تقدم .					
٣	يتلاءم المظهر العام للمصرف مع طبيعة الخدمات المصرفية التي يقدمها.					

الملحق رقم(٢) استمارة فتح الحساب واعرف زبونك(KYC) كما مبين ادناه:

تفاصيل الحساب	
أسم الفرع:	
نوع الحساب : الجاري ☐ التوفير ☐ وديعة ثابتة ☐ اخرى ☐	
رقم الحساب:	تأريخ فتح الحساب:
عملة الحساب : الدينار العراقي ☐ الدولار الامريكي ☐ اخرى ☐	
الوضع القانوني : شركة تضامن ☐ شركة ☐ شخصي مشترك ☐ شخصي ☐ ملكية فردية ☐ مؤسسة غير ربحية ☐ أخرى ☐	
١ـ حساب شخصي / أفراد ـ بيانات الزبون	
الاسم الرباعي واللقب باللغتين (العربية و الإنكليزية):	
المعلومات الوظيفية وجهة العمل: موظف حكومي ☐ موظف قطاع خاص ☐ عسكري ☐ صاحب منصب سياسي ☐ رب عمل ☐ متقاعد ☐ طالب ☐ يتم تثبيت مهنة الزبون بشكل مفصل في حال لم يكن من ضمن هذه الشرائح:	
رقم جواز السفر:	جهة وتأريخ الإصدار:
أخر بيانات مالية مدققة للزبون فيما إذا الزبون تاجر:	
رقم هوية الاحوال المدنية:	جهة وتأريخ الإصدار :
اسم الأم الثلاثي:	
رقم البطاقة الوطنية:	جهة وتأريخ الإصدار:
جنسية الزبون :	
مكان الميلاد :	تأريخ الميلاد:
هل الزبون حامل لجنسية أخرى :	
الحالة الاجتماعية : متزوج ☐ اعزب ☐ أرمل / ـة ☐ مطلق/ ـة ☐	
اسم الزوج / ـة :	
مستوى التعليم: دراسات عليا ☐ جامعي ☐ دبلوم ☐ اعدادي ☐ متوسط ☐ ابتدائي ☐ أخرى ☐	
نموذج توقيع صاحب الحساب: ☐	
العنوان وارقام الاتصال	
عنوان السكن :	اقرب نقطة دالة :
هل الزبون مقيم في بلد أخر تتم الإجابة بالتفصيل:	
نوع السكن: ملك ☐ إيجار ☐	
هاتف المنزل :	النقال :
البريد الالكتروني:	
ـ بيانات عمل الزبون:	
اسم صاحب المؤسسة:	
نشاط المؤسسة بالتفصيل:	
العنوان الوظيفي للزبون داخل المؤسسة:	
عنوان المؤسسة:	جنسية المؤسسة:
هاتف المؤسسة:	الفاكس:

٢ـ الشركات
الاسم التجاري للشركة باللغتين (العربية والإنكليزية) :
اسم المفوض بإدارة حساب الشركة :
عنوان المفوض بإدارة الحساب :
نموذج توقيع المفوض بإدارة الحساب:
اسماء تخص الشركة : ▪ المدير المفوض أو المدير التنفيذي ..... ▪ رئيس مجلس الإدارة ..... ▪ اعضاء مجلس الإدارة ..... ▪ اسماء المساهمين .....
السجل التجاري :
جنسية الشركة :
عدد فروع الشركة :
عنوان المراسلات :
اسماء المخولين بالسحب والايداع :
عدد موظفين الشركة:
نوع نشاط الشركة: صناعي ☐ تجاري ☐ زراعي ☐ خدمي ☐ خيري ☐
تأريخ التأسيس :
رأس المال الاسمي : / رأس المال المدفوع :
مكان التأسيس :
رقم الهاتف :
رقم الفاكس :
البريد الإلكتروني :
أخر بيانات مالية مدققة للشركة :
اسم مدقق الحسابات الخارجي :

٣ـ الحسابات المشتركة:	
بيانات الطرف الثاني: (بيانات الزبون)	
الاسم الرباعي واللقب باللغتين (العربية والإنكليزية) :	
المعلومات الوظيفية وجهة العمل: موظف حكومي ☐ موظف قطاع خاص ☐ عسكري ☐ صاحب منصب سياسي ☐ رب عمل ☐ متقاعد ☐ طالب ☐ يتم تثبيت مهنة الزبون بشكل مفصل في حال لم يكن من ضمن هذه الشرائح:	
رقم جواز السفر:	جهة وتاريخ الإصدار:
رقم هوية الاحوال المدنية:	جهة وتاريخ الإصدار :
اسم الام الثلاثي :	
رقم البطاقة الوطنية:	جهة وتاريخ الإصدار:
جنسية الزبون:	
مكان الميلاد :	تاريخ الميلاد:
هل الزبون حامل لجنسية أخرى:	
الحالة الاجتماعية : متزوج ☐ اعزب ☐ أرمل / ـه ☐ مطلق/ ـه ☐	
اسم الزوج / ـه	
مستوى التعليم: دراسات عليا ☐ جامعي ☐ دبلوم ☐ إعدادي ☐ متوسطة ☐ إبتدائي ☐ أخرى ☐	
نموذج توقيع صاحب الحساب:	
العنوان وارقام الاتصال	
عنوان السكن :	
هل الزبون مقيم في بلد آخر تتم الإجابة بالتفصيل:	
نوع السكن: ملك ☐ إيجار ☐	
هاتف المكتب :	هاتف المنزل :
البريد الإلكتروني:	النقال :
بيانات الطرف الثالث (بيانات الزبون)	
الاسم الرباعي واللقب باللغتين (العربية والإنكليزية) :	
المعلومات الوظيفية وجهة العمل: موظف حكومي ☐ موظف قطاع خاص ☐ عسكري ☐ صاحب منصب سياسي ☐ رب عمل ☐ متقاعد ☐ طالب ☐ يتم تثبيت مهنة الزبون بشكل مفصل في حال لم يكن من ضمن هذه الشرائح:	
رقم جواز السفر:	جهة وتاريخ الإصدار:
رقم هوية الاحوال المدنية:	جهة وتاريخ الاصدار :
اسم الام الثلاثي:	
رقم البطاقة الوطنية:	جهة وتاريخ الإصدار:
جنسية الزبون:	
مكان الميلاد :	تاريخ الميلاد:
هل الزبون حامل لجنسية أخرى:	
الحالة الاجتماعية : متزوج ☐ اعزب ☐ أرمل / ـه ☐ مطلق/ ـه ☐	
مستوى التعليم: دراسات عليا ☐ جامعي ☐ دبلوم ☐ إعدادي ☐ متوسطة ☐ إبتدائي ☐ أخرى ☐	
نموذج توقيع صاحب الحساب:	
العنوان وارقام الاتصال	
عنوان الاقامة :	
هاتف المكتب :	هاتف المنزل :
البريد الإلكتروني:	النقال :

بيان المستندات المطلوبة
١ـ الشخصي / الشخصي المشترك / الملكية الفردية :-
صورة شخصية للزبون
☐ نسخة من هوية الاحوال المدنية .
☐ نسخة من البطاقة الوطنية.
☐ نسخة من جواز السفر .
☐ نسخة من وثيقة الاقامة لغير العراقيين .
☐ نسخة من السجل التجاري (للملكية الفردية) .
☐ نسخة من البيانات المالية فيما اذا كان فاتح الحساب تاجر .
٢ـ الشركات :-
☐ نسخة من السجل التجاري.
☐ قرار مجلس الادارة.
☐ نسخة من عقد التأسيس.
☐ نسخة من البطاقة الشخصية لجميع المخولين بالتوقيع واعضاء مجلس الادارة ونسخة من جواز السفر.
☐ موافقة من الجهة المعنية (للمؤسسات الغير ربحية).
☐ نسخة من الحسابات الختامية المعدة من قبل مراقب الحسابات لأخر فترة.
على أن يتم ختم نسخ المستمسكات المستحصلة من العميل بختم خاص يحمل العبارة ((تستخدم هذه المستمسكات لأغراض فتح الحساب المصرفي حصراً))

بيانات المستفيد الحقيقي من الحساب (صاحب الحق الاقتصادي)	
الاسم الرباعي واللقب باللغتين (العربية والإنكليزية) :	
المعلومات الوظيفية وجهة العمل: موظف حكومي ☐ موظف قطاع خاص ☐ عسكري ☐ صاحب منصب سياسي ☐ رب عمل ☐ متقاعد ☐ طالب ☐ يتم تثبيت مهنة الزبون بشكل مفصل في حال لم يكن من ضمن هذه الشرائح:	
سبب عدم إدارة الحساب من قبل المستفيد:	
رقم جواز السفر:	جهة وتاريخ الإصدار:
رقم هوية الأحوال المدنية:	جهة وتاريخ الإصدار:
أسم الأم الثلاثي:	
رقم البطاقة الوطنية:	جهة وتاريخ الإصدار:
جنسية الزبون:	
مكان الميلاد:	تاريخ الميلاد :
هل الزبون حامل لجنسية أخرى:	
الحالة الاجتماعية: : متزوج ☐ اعزب ☐ أرمل / ـه ☐ مطلق/ ـه ☐	
اسم الزوج / ـه:	
مستوى التعليم: دراسات عليا ☐ جامعي ☐ دبلوم ☐ إعدادي ☐ متوسطة ☐ إبتدائي ☐ أخرى ☐	

عنوان السكن:	
رقم الهاتف النقال:	البريد الالكتروني:

بيانات الاستبانة ملحق (٣)

	الاسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لاتفق	لاتفق بشده	مجموع	وسط حسابي	شدة الاجابة	انحراف معياري
1	ان المصرف ملتزم بالتعليمات المركزية الخاصة بتنفيذ مبدأ إعرف زبونك بصورة واضحة ومفصلة للعاملين في المصرف .	40	24	5	1	0	70	4.47	98.6%	0.70
2	يعمل المصرف بإجراءات توثيق المعلومات الكافية عن الزبون سواء كان شخصا طبيعيا او معنويا .	40	29	1	0	0	70	4.56	100.0%	0.53
3	يطبق المصرف نظام تقييم مخاطر الزبائن بالاستناد إلى قاعدة الزبائن ومعاملاتهم	24	36	8	1	1	70	4.16	97.1%	0.79
x1	**اعرف زبونك**	104	89	14	2	1	210	4.40	98.6%	0.70
1	يلتزم المصرف بابلاغ الجهات ذات العلاقة عن اية عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه ..	34	26	7	2	1	70	4.29	95.7%	0.87
2	يوفر المصرف الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل اموال .	32	21	11	4	2	70	4.10	91.4%	1.05
3	يلتزم المصرف بأجراء خطوات تأكيدية تساعده في التعرف على الشخص المدير للحساب	26	35	5	3	1	70	4.17	94.3%	0.85
x2	**مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها**	92	82	23	9	4	210	4.19	93.8%	0.93
1	يلتزم المصرف بالرقابة والتحري عن حركة بعض المبالغ التي لا تنسجم مع نشاطات الزبون المعروف بها أو التي ليس لها مبرر اقتصادي .	33	25	7	4	1	70	4.21	92.9%	0.95
2	يعمل المصرف بالتحقيق في حالة وجود سبب للاشتباه بأن المعاملة تتضمن غسلا للأموال من مصدر المبالغ والغرض والطبيعة المقصودة للتعامل .	24	31	8	6	1	70	4.01	90.0%	0.97
3	الاستعانة ببرامج الكترونية لمراقبة ومتابعة مختلف أنواع الحسابات والعمليات التي تثير الشك واستخلاص التقارير اللازمة .	34	20	11	5	0	70	4.19	92.9%	0.95
x3	**مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات**	91	76	26	15	2	210	4.14	91.9%	0.96
1	يلتزم المصرف بمسك سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون في المصرف	36	33	1	0	0	70	4.50	100.0%	0.53
2	يلتزم المصرف بامساك سجلات أصولية بكل عملية تحقيق او استفسار او ابلاغ عن معاملة مالية تثير الشك لمكتب الابلاغ عن غسل الأموال وفق القانون في المصرف .	34	26	8	1	1	70	4.30	97.1%	0.84
3	يحتفظ المصرف بالسجلات وفق طرق سليمة طوال المدة التي حددها القانون	34	32	2	2	0	70	4.40	97.1%	0.69
x4	**مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها**	104	91	11	3	1	210	4.40	98.1%	0.70
1	يشدد المصرف الرقابة على بعض العاملين المتساهلين الذين قد يشعرون الزبون عن اي ابلاغ أو تحري عن تعاملاته او حساباته في المصرف	34	23	7	4	2	70	4.19	91.4%	1.03
2	يعمل المصرف على الالتزام بسرية العمل اثناء التحري وتدقيق العمليات المشتبه بها	39	22	5	2	2	70	4.34	94.3%	0.95
3	يحرص المصرف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف	36	26	6	0	2	70	4.34	97.1%	0.87
x5	**مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها**	109	71	18	6	6	210	4.29	94.3%	0.95
x	**أدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسيل الاموال**	100	81.8	18.4	7	2.8	840	1.07	95.3%	1.90

بيانات الاستبانة ملحق(٤)

	الاسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لاتفق	لااتفق بشده	مجموع	وسط حسابي	شدة الاجابة	انحراف معياري
1	يسعى المصرف إلى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب	33	26	4	5	2	70	4.19	90.0%	1.03
2	يحرص المصرف على تقديم خدمات مصرفية متنوعة للزبائن	31	29	4	4	2	70	4.19	91.4%	0.98
3	يمتلك موظفي المصرف المهارات الكافية للاجابه على استفسارات الزبائن	22	31	11	6	0	70	3.99	91.4%	0.91
y1	الاعتمادية	86	86	19	15	4	210	4.12	91.0%	0.97
1	يستجيب العاملون لطلبات الزبائن بسرعة	23	30	9	7	1	70	3.96	88.6%	1.00
2	يسعى العاملون في المصرف إلى تقديم أفضل ما يمكن من الخدمات المصرفية إلى الزبائن	27	27	8	6	2	70	4.01	88.6%	1.06
3	توفر ادارة المصرف الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل داخل المصرف	27	25	12	5	1	70	4.03	91.4%	0.99
y2	الإستجابية	77	82	29	18	4	210	4.00	89.5%	1.01
1	يتوفر في المصرف وسائل الأمان و الحماية اللازمة	31	25	9	5	0	70	4.17	92.9%	0.92
2	قدرة الزبون في الحصول على ودائعه حين الطلب	27	28	10	3	2	70	4.07	92.9%	0.98
3	السياسة الاقراضية المتبعة في المصرف تنعكس على اموال المودعين	11	33	14	11	1	70	3.60	82.9%	0.98
y3	الأمان	69	86	33	19	3	210	3.95	89.5%	0.99
1	يولي المصرف اهتمامات بالزبائن الذين لا يكون لديهم معارف داخل المصرف.	15	27	21	5	2	70	3.69	90.0%	0.99
2	يضع المصرف مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماته.	24	22	13	10	1	70	3.83	84.3%	1.10
3	يتفهم الموظفون في المصرف احتياجات الزبون .	27	27	10	4	2	70	4.04	91.4%	1.01
y4	التعاطف	66	76	44	19	5	210	3.85	0.8857	1.040849417
1	تحرص إدارة المصرف على تقديم تسهيلات ائتمانية للزبائن	17	30	14	7	2	70	3.76	87.1%	1.03
2	يستخدم المصرف وسائل الدعاية والاعلان للنشر عن خدماته المقدمة والتي سوف تقدم .	30	23	8	6	3	70	4.01	87.1%	1.14
3	يتلائم المظهر العام للمصرف مع طبيعة الخدمات المصرفية التي يقدمها.	31	22	6	8	3	70	4.00	84.3%	1.18
y5	الملموسية	78	75	28	21	8	210	3.92	0.8619	1.11702988
y	جودة الخدمة وفق انموذج SERVQUAL	75.2	81	30.6	18.4	4.8	630	1.32	89.0%	1.96

Abstract

The study aimed to measure the impact of banking supervision in force in the bank to reduce money laundering operations in enhancing the quality of services provided according to the SERVQUAL model, as a random sample of bank managers and heads of departments working in Iraqi governmental and private banks was selected and their opinions were collected by distributing a questionnaire electronically using Google models to show the extent to which banking control tools can be applied to combat money laundering and their impact on enhancing the quality of services provided according to the SERVQUAL model in Iraq.

The study used the confirmatory factor analysis to test the confirmatory construct validity and the Alpha-Cornbach coefficient to indicate the validity and reliability of the scale, and then the arithmetic mean, standard deviation, and answer intensity to analyze the opinions of the study sample. A sample of government and private banks.

The study found that there is a significant effect of banking control tools to combat money laundering in the dimensions of banking service quality (reliability, response, safety, sympathy, tangibility). It encourages working individuals to deal professionally, and that the bank provides legal protection for workers when reporting any banking transaction suspected of involving money laundering, and that it is keen to deal professionally in following up customer affairs within the bank, which is reflected positively in the quality of the service provided.

Keywords: banking supervision, money laundering, SERVQUAL

MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH

UNIVERSITY OF KARBALA

ECONOMIC AND ADMINISTRATION COLLEGE

FINANCIAL AND BANKING SCIENCES DEPARTMENT

Banking control tools to combat money laundering and their impact on enhancing the quality of services provided according to the SERVQUAL model

An exploratory study of a sample of Iraqi banks

A letter submitted to the Board of the College of Administration and Economics - University of Karbala
It is part of the requirements for obtaining a master's degree in Banking and Finance

BY

Abbas Hamed Hassan

Supervised By

Prof.DR. Amir Ali Khalil Al-Moussawi

2021 A.D 1443 B.D